

## 2

### Vragenuur: Vragen Van Baarle

Aan de orde is **het mondelinge vragenuur**, overeenkomstig artikel 12.3 van het Reglement van Orde.

**Vragen** van het lid Van Baarle aan de minister voor Rechtsbescherming, bij afwezigheid van de minister van Justitie en Veiligheid, over **het bericht "Al honderden schademeldingen vóór hoogtepunt Eunice, meldkamers kunnen drukte niet aan"**.

#### De voorzitter:

Aan de orde zijn de mondelinge vragen. Er zijn twee mensen die een vraag gaan stellen. Ik geef graag als eerste het woord aan de heer Van Baarle van de fractie van DENK. Hij heeft vragen aan de minister voor Rechtsbescherming, die wij hier heden van harte welkom heten. Fijn dat u bij ons bent. De heer Van Baarle heeft in totaal vier minuten. Die mag hij indelen zoals hij wil. Het woord is aan hem.



#### De heer Van Baarle (DENK):

Dank u wel, voorzitter. Afgelopen weekeinde werd Nederland geteisterd door stormen die hun weerga niet kennen. We hebben de enorme gevolgen ervan gezien. Uiteraard gaan onze gedachten allereerst uit naar de slachtoffers van deze stormen en naar de nabestaanden van de mensen die zijn overleden als gevolg van de stormen. Ik zou op dit punt graag als eerste de vraag aan het kabinet willen stellen: wordt er goede nazorg gearrangeerd voor de mensen die door de stormen gewond zijn geraakt en voor de nabestaanden van de overledenen?

Verzekeraars geven aan dat er vele meldingen over schade zijn binnengekomen. In de media lezen we berichten over een half miljard aan stormschade. De mensen die het al zo lastig hebben in het land, die in coronatijd hun financiële reserves hebben moeten opmaken, die op dit moment gebukt gaan onder de torenhoge prijzen, ervaren nu ook de gevolgen van deze stormschade. Klopt het bedrag van een half miljard aan stormschade? Kan het kabinet de stand van zaken geven? Om hoeveel schade gaat het exact? Hoe gaat de afhandeling hiervan door verzekeraars? Is het kabinet op dit moment in overleg met verzekeraars om ervoor te zorgen dat de afhandeling van de schades soepel verloopt? Is er ook al een laagdrempelig punt ingericht waar mensen terecht kunnen met vragen over de afhandeling van de schades, over wat gedekt wordt en wat niet? Kan het kabinet al iets zeggen over wat we gaan doen voor de mensen die een gedeelte van de schade niet gedekt zullen krijgen? Want we weten dat verzekeraars er graag bij zijn om een paraplu te geven als de zon schijnt, maar als het regent, zijn ze er soms als de kippen bij om die paraplu weg te trekken. Kan de regering toezeggen dat er voor de mensen die de schade of een gedeelte van de schade niet vergoed krijgen, gewerkt wordt aan een schadefonds om die schade alsnog te dekken? Want we kunnen mensen nu niet laten zitten.

Voorzitter. We lazen ook berichten over een overbelaste meldingsinfrastructuur. Op zo'n storm als deze kun je jezelf natuurlijk nooit goed voorbereiden, maar ik zou de regering wel willen vragen of zij bereid is om terug te kijken. Was

de meldingsstructuur goed genoeg ingericht? Gaat de regering ook lessen trekken uit hoe dit is verlopen?

Voorzitter, tot slot. In nogal wat steden, maar ook landelijk, zagen we dat het openbaar vervoer niet meer reed als gevolg van de storm. Om een voorbeeld te geven: in mijn stad, Rotterdam, reden de voertuigen van de RET niet. Is wel goed genoeg geborgd dat we voor zoiets essentieels als vervoer een adequate noodinfrastructuur hebben, waar mensen tijdens zo'n storm gebruik van kunnen maken?

#### De voorzitter:

Heel goed, dank u wel. Dan geef ik graag het woord aan de minister.



#### Minister Weerwind:

Meneer de voorzitter, dank u wel. Storm Eunice — daar refereerde de spreker, de heer Van Baarle, ook aan — heeft in Nederland inderdaad aan vier mensen het leven gekost. Hij stelt terecht een vraag over de slachtoffers en de nabestaanden. Laat ik hier dan ook mijn medeleven betuigen aan de familie en vrienden van de slachtoffers. Dat ten eerste; dat wilde ik even kwijt.

Het is een taak van de gemeenten en van de ggz om zich te buigen over de nazorg. Nu put ik uit mijn ervaring als voormalig lokaal bestuurder. Ik weet dat de collega's in Nederland dat als zodanig oppakken. Met storm Eunice was er sprake van een extreme situatie. In dit soort extreme situaties kan 112 overbelast raken. De meldkamers waren voorbereid op de storm. Daar heb je draaiboeken voor. Bij elke gelegenheid tracht je er dan in te voorzien dat je het ruime aanbod van meldingen aankunt. Je weet nooit hoe groot het aantal meldingen zal zijn. Meldkamers die het minder druk hebben, kunnen werk overnemen van andere meldkamers.

Nu kijken we naar de werkelijkheid. In dit geval waren er te veel inkomende oproepen. U kent het principe. In Nederland hebben wij twaalf meldkamers. Een melding komt binnen in Driebergen en Zeist, in de zogenaamde aannamecentrales. Vervolgens worden meldingen heel kort daarna verspreid over de tien regionale meldkamers in ons land. Die waren voorzien van voldoende menskracht, gelet op de situatie die we verwacht hadden.

Pas toen er sprake was van overbelasting van 112 is er een aanvullende maatregel in werking getreden: een NL-Alert is in grote delen van Nederland uitgezonden, specifiek die delen waarvan we zagen dat ze de nodige schade en problemen konden oplopen. Het NL-Alert is uitgezonden met als doel overbelasting van 112 tegen te gaan. De mensen zijn in het NL-Alert opgeroepen om 112 alleen te bellen bij levensbedreigende situaties. De uitzending van het NL-Alert heeft wel degelijk effect gehad. Het heeft ervoor gezorgd dat de druk op 112 flink is gedaald. Dat is de situatie ten tijde van de storm.

Maar vooraf is er ook het nodige gebeurd. In de dagen voor de storm is de Nederlandse bevolking via de media en door de politie, brandweer en veiligheidsregio's gewaarschuwd over de ernst van de storm. Er zijn oproepen gedaan om binnen te blijven; die zijn welbekend. Ik heb ook geconstateerd dat politie, brandweer en veiligheidsregio's hebben

gecommuniceerd over wanneer 112 niet gebeld moet worden. Laat ik helder zijn: de hoofdboodschap hebben alle kolommen op een juiste wijze uitgelegd. Maar dan komt het op het vervolg aan. De inhoud van de communicatie tussen politie, brandweer en veiligheidsregio's behoort consistent te zijn. Wij hebben geconstateerd dat dat niet het geval was. Dan heb ik het over de vervolgacties waar de Nederlanders tot werden opgeroepen. Politie en brandweer gaven verschillende richtlijnen voor het bellen naar 112. De minister van Justitie en Veiligheid zal met de betrokken kolommen, dus met brandweer, politie en veiligheidsregio's, in gesprek gaan om dit af te stemmen en te bespreken. Communicatie is ietwat te belangrijk. Natuurlijk zullen de kolommen zelf evalueren. U mag ook verwachten dat wij als departement gaan evalueren. Vervolgens verwacht ik dat ik voor het zomerreces de evaluaties bij elkaar heb en een scherper beeld heb. "Lessons to be learned" was een van de vragen die u stelde.

Meneer de voorzitter. Ik ga in op de vragen zoals die gesteld zijn. Ik ben ingegaan op de slachtoffers, de nabestaanden en de nazorg. De heer Van Baarle sprak over 500 miljoen aan stormschade. Ik weet dat de verzekeraars op dit moment, as we speak, bezig zijn om de stormschade in kaart te brengen. Ik heb nog geen harde cijfers voorliggen. Ik kan dan ook geen antwoord geven op vervolgen zoals schadefondsen en dergelijke. We moeten eerst van de verzekeraars horen hoe groot de schade is, en dat is hun werk op dit moment. Ik ben ingegaan op uw vraag over de overbelaste meldingsstructuur. Er werd ook gevraagd naar het openbaar vervoer. Is dat goed geborgd, ja of nee? Laat ik vooropstellen dat ik niet de informatie over het Rotterdamse heb zoals de spreker wellicht heeft. Dus ik kan daar op dit moment niet op ingaan. Tot zover mijn beantwoording.

**De voorzitter:**  
Dank u wel.

**De heer Van Baarle (DENK):**

Voorzitter. Ik bedank de bewindspersoon voor de beantwoording in eerste instantie. De lessons learned zijn inderdaad heel erg belangrijk. Ik ben blij dat de regering dat ook toezegt. Daarvoor wordt een termijn aangegeven, en wel voor de zomer. Ik doe toch de oproep of dat niet eerder kan. Je moet goed voorbereid zijn, ook als er weer een storm komt. Het lijkt me goed om te proberen om die lessen eerder te trekken. Het zou dus goed zijn als de regering dat kan toegeven.

Dan de schade. Ik begrijp dat er nog veel duidelijk moet worden, maar ik zou dan wel willen vragen of wij op de kortst mogelijke termijn, het liefst binnen een week, de informatie krijgen over het exacte schadebedrag en hoe de regering wil omgaan met schade die niet gedekt wordt. Er zijn nogal wat mensen die hebben geconstateerd dat ze opeens een onderneming hebben waar geen dak meer op zit, of soms nog erger. Hoe gaan we daarmee om? In het verleden zijn er fondsen geweest bij dit soort calamiteiten. Het lijkt me goed om daarover van gedachten te wisselen.

Mijn laatste punt betreft het openbaar vervoer. Als de regering daar op dit moment geen antwoord op heeft, wil ik ook op dit punt vragen of de regering nog een brief kan

zenden met een reflectie of een noodinfrastructuur als het gaat om openbaar vervoer wel voldoende geborgd is.

Dank u wel.

**Minister Weerwind:**

Mijnheer de voorzitter. Lessons to be learned. Leren, leren, leren; een triple loop learning min of meer. De heer Van Baarle vraagt mij om dat te bespoedigen. Ik wil alleen beloften doen die ik kan waarmaken. Vandaar dat ik heb gezegd dat ik verwacht voor het zomerreces te komen met resultaten en de evaluatie. Ik prijs me dan ook gelukkig dat we voor die tijd, naar ik mag verwachten, richting de lente gaan en dan richting de zomer. Dus voor het echte, grote stormseizoen hebben we de zaken in beeld.

De exacte schade heb ik over een week echt niet in beeld. De taxaties lopen. Dus ik kan hier ook geen toezegging over doen. Tegelijkertijd moet ik met betrekking tot het aanvullend vergoeden van schade op het volgende wijzen. Ik geef dat mee als prognose. De Wet tegemoetkoming schade bij rampen is pas van toepassing als iets gekwalificeerd is als een ramp. Dat was nu niet het geval. Ik wijs u daarop.

Mijnheer de voorzitter. Ten slotte worden vragen aan mij gesteld over het openbaar vervoer. Ik zal die informatie moeten inwinnen bij de collega's om daar een helderder beeld van te krijgen en een beantwoording te kunnen geven. Ik kan dat nu niet doen.

Tot zover, meneer de voorzitter.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Ik kijk of er behoefte bestaat aan een aanvullende vraag. Dat is in ieder geval het geval bij de heer Van Nispen. Het woord is aan hem.

**De heer Van Nispen (SP):**

Toch even over de overbelasting van de lijnen van 112. Afgelopen vrijdagavond verslikt een 72-jarige mevrouw zich in Etten-Leur. Haar man probeert voor hulp te bellen naar 112. Alle lijnen zijn overbelast en hij krijgt op geen enkele manier iemand aan de telefoon. Hij is volledig in paniek natuurlijk. Dat komt doordat de lijnen overbelast zijn. In levensbedreigende situaties moet je gewoon iemand aan de telefoon kunnen krijgen. Hoe kan het nou dat voor veel mensen niet duidelijk is dat je bijvoorbeeld ook de brandweer zou kunnen bellen? Je kunt de brandweer niet zomaar bellen als er een boom is omgevallen en in de weg ligt; dat gaat ook allemaal via 112. En waarom is het telefoonnummer van de politie, het 0900-nummer, nog steeds een betaald nummer? Dat is niet bepaald laagdrempelig om voor hulp te bellen, want alles gaat via 112. Kan dat ook worden meegenomen en met spoed naar de Kamer worden gestuurd?

**Minister Weerwind:**

Mijnheer de voorzitter. Op deze individuele casuïstiek kan ik niet ingaan. Ik ken die niet. Ik weet wel dat we hebben geleerd van situaties zoals die in 2019 en dat er vele verbeteringen zijn toegepast. U vraagt mij ook om te kijken of er een nog scherpere communicatie kan zijn vanuit de brand-

weer, de politie et cetera naar de Nederlanders: wanneer bel je wie? Ik heb u net aangegeven dat we gaan evalueren. Bij de evaluatie zullen we dit punt zeker onder de aandacht brengen.

**De voorzitter:**

Heel goed. Ik dank de minister voor zijn beantwoording. Ik begrijp dat hij nog even bij ons blijft voor de stemmingen. Zodra de minister-president zich meldt, gaan we luisteren naar de tweede vragensteller. Ik schors even totdat het zover is.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.