

Vergaderjaar 2011–2012

29 628

Politie

Nr. 320

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 18 juni 2012

Tijdens de regeling van werkzaamheden heeft het lid Kooiman(SP) aan de minister van Veiligheid en Justitie gevraagd om naar aanleiding van de verminderde bereikbaarheid van het landelijk politienummer 0900-8844 in de regio's Den Haag, Rotterdam en Breda op 7 juni jl. te berichten over de toedracht hiervan (Handelingen II 2011/12, nr. 94).

Het landelijke politienummer 0900-8844 is bedoeld voor niet-spoedeisende zaken. Ten tijde van de storing was het alarmnummer 112 gewoon bereikbaar voor spoedgevallen.

Aanleiding

Wanneer een burger belt met het Landelijk Telefoonnummer Politie (LTP) 0900-8844 wordt de beller op basis van een Interactive Voice Respons (IVR) systeem doorverbonden met de juiste regio. Gesprekken die niet herkend worden door de IVR worden doorgezet naar het KLPD in Driebergen, waar gezorgd wordt dat het telefoontje alsnog in de juiste regio terecht komt.

Het platform waarop de gesprekken binnenkomen is van KPN en is gelegen in Rotterdam. Vanuit Rotterdam worden de gesprekken via Tele2 doorgezet naar de juiste regio. Donderdag 7 juni jl. werd de regio Rotterdam getroffen door een grote stroomstoring. Meerdere bedrijven in de regio werden hierdoor getroffen, waaronder Tele2. De storing raakte een zeer belangrijke netwerkllocatie van Tele2. De noodstroomvoorziening van Tele2 is wel in werking getreden maar kon echter niet voorkomen dat de dienstverlening enkele uren verstoord is geweest in de regio's Den Haag, Rotterdam en Breda. Tele2 onderzoekt momenteel de storing en wat hiervan de reden is geweest.

De 0900-8844 gesprekken worden via vaste telefonie verbindingen van Tele2 aangeboden aan de politieregio's. Deze locaties zijn «redundant»

uitgevoerd. Dit wil zeggen dat er meerdere verbindingen van Tele2 op de locatie binnen komen. In het geval van een kabelbreuk of een defect in een gedeelte van de telefooncentrale van Tele2 zal een gesprek dan toch doorgang kunnen vinden. Door de zeer uitzonderlijke situatie waarbij de netwerkllocatie van Tele2 volledig uitviel konden gesprekken niet meer bij de politieregio worden afgeleverd.

Fallback oplossing

Normaal gesproken worden de gesprekken bij een storing overgenomen door een zogenaamde «buddy» regio. Dit is een andere regio, waar in geval van een calamiteit het gespreksverkeer naar toe kan worden geleid. Rotterdam heeft Utrecht als buddy regio. Daar heeft de calamiteitschakeling gewerkt en hierdoor kon het verkeer van Rotterdam omgeleid worden naar Utrecht. De regio's Hollands Midden en Haaglanden hebben elkaar en Rotterdam als buddy regio. Omdat deze regio's zich in het bij Tele 2 getroffen gebied bevinden kon het verkeer niet worden omgeleid.

Onderzoeksrapportage

Sinds 2008 is het Nationaal Continuïteitsoverleg Telecom ingesteld. Conform dit besluit hebben de Telecomproviders de verplichting om over incidenten als die van vorige week te rapporteren aan het Agentschap Telecom. Deze week komt hierover een uitgebreide rapportage beschikbaar.

De staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,
F. Teeven