

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

98

Vragen van de leden **Van den Berg** en **Van Toorenborg** (beiden CDA) aan de Ministers van Economische Zaken en van Veiligheid en Justitie over *het inspectieonderzoek naar de stroomstoring van Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017* (ingezonden 31 juli 2017).

Antwoord van Minister **Blok** (Veiligheid en Justitie) mede namens de Minister van Economische Zaken (ontvangen 4 oktober 2017). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 2544.

Vraag 1

Kunt u aangeven hoe het komt dat uit het inspectieonderzoek naar de stroomstoring van Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017 blijkt dat de inrichting van de aanname van 1-1-2 oproepen uit de tijd stamt dat mobiele telefonie beperkt werd gebruikt?¹ Waarom is deze inrichting niet aangepast?

Antwoord 1

De reden voor een landelijke aanname van 1-1-2 oproepen is dat de technische en organisatorische randvoorwaarden niet aanwezig waren voor het automatisch routeren van mobiele oproepen naar regionale meldkamers. Met de realisatie van de een landelijke meldkamerorganisatie verandert dit en zullen oproepen zonder tussenkomst van een landelijke centrale in de meldkamers uitkomen. In 2018 wordt tevens de technische inrichting van de landelijke 1-1-2 centrale vernieuwd. Deze nieuwe infrastructuur maakt het onder andere mogelijk om het 1-1-2 proces beter te kunnen monitoren.

Vraag 2

Kunt u aangeven wat de oorzaken zijn geweest dat tijdens de stroomstoring ongeveer 19% van de bellers helemaal geen contact heeft gehad met de centrale? Hoe wilt u in de toekomst gaan voorkomen dat mensen met een noodoproep geen contact krijgen met de centrale?

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-veiligheid-en-justitie/documenten/rapporten/2017/07/27/tk-bijlage-onderzoek-naar-de-stroomstoring-amsterdam-en-omstreken-van-17-januari-2017>

Antwoord 2

De personeelsbezetting van meldkamers wordt ingepland op basis van het historisch werkaanbod en voorzienbare piekbelasting. De stroomstoring zorgde voor een onverwacht hoge piekbelasting waarbij ook sprake was van een zeer hoge mate van oneigenlijk gebruik. Dit heeft ertoe geleid dat burgers in de wachtrij kwamen en daarbij een groot aantal het contact met 1-1-2 heeft verbroken.

Voor de korte termijn worden organisatorische maatregelen genomen om sneller extra capaciteit in te kunnen zetten. Ook worden procedures en afspraken voor het handelen tijdens piekbelastingen aangescherpt. Tot slot worden met de implementatie van vernieuwing van de technische infrastructuur voor 1-1-2 in 2018 verbeteringen doorgevoerd, zoals technische monitoring op wachtrijen. Op de lange termijn zal de realisatie van de landelijke meldkamerorganisatie moeten zorgen voor een betere opvang van onverwachte piekbelastingen. Voor een nadere toelichting op bovengenoemde maatregelen verwijs ik u naar de beleidsreactie op het rapport. (Zie ook antwoord op vraag 10 van de leden Van Engelshoven en Paternotte van D66)

Vraag 3

Hoe kan het dat de meldkamer niet kan zien wat de wachttijden zijn? Ben u bereid dit aan te passen zodat de meldkamer dit in de toekomst wel kan zien?

Antwoord 3

Veiligheidsregio's zijn nu verantwoordelijk voor het beheer van de gemeenschappelijke meldkamers. Dit betekent dat de organisatorische en technische inrichting veelal gebaseerd is op keuzes die regionaal zijn gemaakt. Een van de hoofddoelstellingen van de landelijke meldkamerorganisatie is het beter omgaan met piekbelastingen en om hierbij de burgers een uniform niveau van dienstverlening aan te bieden. Hiervoor wordt het beheer van alle meldkamerlocaties centraal belegd bij de politie.

De politie bereidt op dit moment een wijziging voor in de technische 1-1-2 dienstverlening (zie Kamerstuk 29517, nr. 112 inzake 112 aangelegenheden) die in 2018 in gebruik wordt genomen. Deze nieuwe infrastructuur maakt het onder andere mogelijk om het 1-1-2 proces beter te kunnen monitoren.

Vraag 4

Waarom gebruikt Nederland het systeem waarbij als je met een vaste telefoon naar 1-1-2 belt, je direct bij je regionale meldkamer terecht komt terwijl als je met mobiele telefoon naar 1-1-2 belt, je terecht komt bij een telefooncentrale in Driebergen die je uiteindelijk doorzet naar je regionale meldkamer? Hoe kijkt u tegen dit systeem aan?

Antwoord 4

Zie ook mijn antwoord op vraag 1. In het Transitieakkoord is afgesproken dat er geen sprake meer zal zijn van centrale aanname van mobiele telefonie. De politie onderzoekt momenteel de organisatorische consequenties van decentralisatie van 1-1-2 oproepen. Het eindbeeld is dat de tien meldkamers samen als één geheel kunnen werken.

Vraag 5

Kunt u uiteenzetten wat Nederland qua systemen kan leren van het buitenland? Is het waar dat er in Oostenrijk nooit wachttijden zijn doordat daar een computer de centralist kiest? Zou dit systeem ook wat voor Nederland kunnen zijn?

Antwoord 5

Bij het maken van de afspraken om te komen tot een landelijke meldkamerorganisatie is goed gekeken naar buitenlandse voorbeelden. Het eindbeeld van de landelijke meldkamerorganisatie is onder andere dat meldkamers werk van elkaar kunnen overnemen en op die manier virtueel als één geheel kunnen werken. Zonder specifiek in te gaan op de prestaties van meldkamers in afzonderlijke landen, ben ik van mening dat wachttijden ook afhankelijk zijn van het aanbod en het aantal beschikbare centralisten. Dit betekent dat een systeem op zich niet volledig kan voorkomen dat er wachttijden kunnen ontstaan tijdens enorme piekbelasting.

Vraag 6

Hoe wilt u ervoor gaan zorgen dat 1-1-2 beschikbaar blijft via de mobiele netwerken tijdens een langdurige stroomstoring met een groot effectgebied?

Antwoord 6

Naar aanleiding van de rapporten van de inspecties over de stroomstoringen in Diemen en in Amsterdam is overleg gestart met de aanbieders van mobiele telecommunicatie over de wijze waarop invulling moet worden gegeven aan de aanbevelingen in de rapporten voor wat betreft de aankiesbaarheid van 1-1-2 tijdens een stroomstoring. Dit overleg heeft geleid tot een goed beeld van de situatie. Telecompartijen hebben maatregelen genomen om te zorgen dat de noodstroomvoorziening beter functioneert. In zowel de rapportage over de stroomstoring in Diemen als de rapportage over de stroomstoring in Amsterdam wordt het Ministerie van Economische Zaken aanbevolen om over te gaan tot nadere normering voor de onderbroken toegang tot 1-1-2 bij een langdurige stroomstoring. Zoals aangegeven is in de beleidsreactie, wordt eerst een gedegen kosten en baten analyse uitgevoerd om te kijken wat een redelijke norm is. Beoogd wordt om in het eerste kwartaal van 2018 de Kamer te informeren over de resultaten hiervan.

Vraag 7

Hoe wilt u ervoor gaan zorgen dat 1-1-2 beschikbaar blijft via de mobiele netwerken tijdens een (langdurige) stroomstoring in minder dicht bevolkte gebieden waar minder masten in de omgeving zijn die het belverkeer van uitgevallen masten kunnen opvangen?

Antwoord 7

De Minister van Economische zaken voert met de telecomproviders het gesprek over het effect van stroomstoringen op de dienstverlening, dit mede naar aanleiding van de aanbeveling om hiervoor tot een normering te komen. De resultaten hiervan zijn niet gebied gebonden, zodat deze op zowel dichter als minder dicht bevolkte gebieden van toepassing kunnen zijn. Voor een nadere toelichting hierop verwijs ik u naar de beleidsreactie. Daarnaast wordt bij de eerstvolgende veiling van frequentievergunningen voor mobiele communicatie een dekkingseis geïntroduceerd (zie Kamerstuk 24 095, nr.418 voortgang nota Mobile Communicatie). Daarmee kan een verbetering optreden van de beschikbaarheid van 1-1-2.

Vraag 8

Wat heeft u gedaan met de in eerdere onderzoeken geconstateerde kwetsbaarheden door de inspecties in de continuïteit en bereikbaarheid van de 1-1-2 keten? Is het waar dat niet alle eerdere aanbevelingen om de bereikbaarheid van 1-1-2 verder te optimaliseren, zijn gerealiseerd? Zo ja, wat is hiervan de reden? Kunt u uiteenzetten hoe het komt dat ondanks eerdere aanbevelingen van de inspecties tot op heden geen norm is gesteld voor de duur van de beschikbaarheid van 1-1-2 na stroomuitval?

Antwoord 8

In 2013 heeft de Inspectie VenJ naar aanleiding van technische storingen die zich in 2012 in de 1-1-2 keten hebben voorgedaan een aantal aanbevelingen gedaan om de 1-1-2 keten te verbeteren. In 2015 heb ik de Auditdienst Rijk gevraagd om de stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de Inspectie te beoordelen. Hierover heb ik u op 1 september 2015 geïnformeerd (Kamerstuk 29 628 nr. 560). De ADR heeft in haar rapport van september 2015 geconstateerd dat de verbetermaatregelen die betrekking hebben op het gebied van beleid, sturing, regie maar ook technische verbetermaatregelen, monitoring van de 1-1-2 keten en communicatie over het handelingsperspectief inmiddels zijn gerealiseerd. Een aantal verbetermaatregelen vroegen toen nog aandacht. Hiervoor is met behulp van alle ketenpartners een risico-analyse opgesteld waaruit verbeterpunten zijn opgepakt zoals het realiseren van meer nauwkeurige locatie-informatie voor de burger. Een ander deel van de verbetermaatregelen zal ook met de vernieuwing van de technische infrastructuur van de 1-1-2 in 2018 worden gerealiseerd. Ik zal deze risico analyse periodiek herhalen, zodat continue aandacht is voor de robuustheid van de «1-1-2 keten».

Voor het antwoord inzake het instellen van een norm verwijs ik u naar de beleidsreactie.

Vraag 9

Kunt u een update geven van de verbeteringen die zijn aangebracht aan het mobiele netwerk om de mobiele bereikbaarheid van 1-1-2 te verbeteren, met name in de grensgebieden?

Antwoord 9

Telecomaanbieders geven aan continu bezig te zijn hun mobiele netwerken te optimaliseren. Elke lokale situatie kent eigen specifieke uitdagingen. Dat geldt ook voor grensgebieden. Telecomaanbieders spreken over de nodige aanpassingen met hun buitenlandse collega's om wederzijdse storingen zoveel mogelijk te voorkomen. Overigens is het niet evident dat de bereikbaarheid van 1-1-2 in grensregio's minder goed is dan in de overige delen van Nederland. Om de kans op een geslaagde noodoproep zo hoog mogelijk te maken, kunnen noodoproepen door ieder beschikbaar mobiel netwerk worden afgehandeld. Ook door buitenlandse netwerken.

Vraag 10

Kunt u uiteenzetten voor welke gemeenten het Agentschap Telecom het afgelopen jaar heeft geadviseerd om de mobiele bereikbaarheid van 1-1-2 te verbeteren? Bent u bereid het Agentschap Telecom de opdracht te geven proactief advies te geven aan gemeenten waar zich op het gebied van dekking problemen voordoen met de mobiele bereikbaarheid van 1-1-2?

Antwoord 10

In beantwoording van Kamervragen van 3 november 2016 door het lid Mulder (CDA) en Oosenbrug (PvdA) is aangegeven dat bij het bieden van ondersteuning bij het vergroten van de bereikbaarheid van 1-1-2 Agentschap Telecom uitgebreid contact heeft gehad met de gemeenten Huizen, Naarden, Bergen (L), Midden Drenthe, Barneveld, Neerijnen, Lingewaal, Vlagtwedde, alle Zeeuwse gemeenten via de Vereniging Zeeuwse Gemeenten (VZG) en de provincie Groningen. Aanvullend daarop kan gemeld worden dat er afgelopen periode contact is geweest met gemeente Dronten, waterschap Hunze en Aa, gemeente Bladel, provincie Drenthe en gemeente Weststellingwerf. In 2015 hebben TNO en Agentschap Telecom een onderzoek uitgevoerd naar de mobiele bereikbaarheid van het alarmnummer 1-1-2. Aansluitend heeft Agentschap Telecom opdracht gekregen om op verzoek beschikbare technische expertise aan te bieden aan gemeenten en telecomaanbieders. Daar waar nodig vinden ook metingen plaats naar de mobiele bereikbaarheid van 1-1-2, mits gemeente en telecomaanbieders de situatie lokaal gezamenlijk al goed in kaart hebben gebracht en oplossingsmogelijkheden over en weer hebben onderzocht.