

Vergaderjaar 2013–2014

29 628

Politie

Nr. 452

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 20 mei 2014

In deze brief informeer ik u over de stand van zaken betreffende de stabiliteit van de infrastructuur 1-1-2. Ik ga daarvoor in deze brief in op het korte termijn verbetertraject 1-1-2 en op de toekomstige inrichting voor de 1-1-2 dienstverlening. Ik kom hiermee tegemoet aan de toezegging die ik hierover heb gedaan in het dertigleden debat over 1-1-2 in mei 2013 en aan het verzoek van de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie d.d. 24 april 2014.

Verbetertraject 1-1-2 onder regie van VenJ

Als minister van Veiligheid en Justitie ben ik verantwoordelijk voor 1-1-2. Ik vind het heel belangrijk dat burgers in nood snel geholpen worden. De afgelopen 1,5 jaar is naar aanleiding van een aantal storingen met gevolgen voor de bereikbaarheid van 1-1-2 het verbetertraject 1-1-2 uitgevoerd. Onder regie van mijn ministerie hebben KPN, politie en VenJ samen gewerkt aan deze verbeteringen. Het verbetertraject heeft zich specifiek gericht op het 1-1-2 domein. Daarmee wordt bedoeld het gedeelte van de 1-1-2 keten vanaf het koppelvlak tussen de telefoonprovider van de burger en het telefoonnetwerk van KPN tot aan de regionale 1-1-2 alarmcentrale in meldkamer. De voortgang binnen het verbetertraject is wekelijks besproken in het gezamenlijk team 1-1-2 dat speciaal hiervoor is ingericht.

Stabiele dienstverlening en infrastructuur

Door het inrichten van integrale dienstbewaking en het dubbel uitvoeren van een aantal cruciale onderdelen in de 1-1-2 keten is de dienstverlening en de infrastructuur stabiel. Aanvullend zijn maatregelen genomen, waardoor het mogelijk is om oproepen die binnenkomen bij 1-1-2 te traceren in het geval van het onverhoopt optreden van een storing. Voor deze tracering is echter soms wel enige tijd nodig. Hier kan en zal verdere verbetering in worden aangebracht. Hierover worden afspraken gemaakt

met KPN en de politie. Aangezien het techniek betreft kan ik op het bovenstaande nooit 100% garantie geven.

Communicatie handelingsperspectief burgers

Zoals ik eerder aan u heb gemeld worden burgers geïnformeerd over de mogelijkheden om de hulpverleningsdiensten te bereiken op het moment dat het niet lukt om 1-1-2 te bereiken. Het handelingsperspectief voor burgers wordt structureel gecommuniceerd op de website van de rijksoverheid en van verschillende hulpverleningsdiensten. Bij storingen wordt via de woordvoeringslijn het handelingsperspectief voor burgers gecommuniceerd. Het handelingsperspectief is extra onder de aandacht gebracht in een campagne eind 2013. Een social media campagne, een lokaal en regionaal TV en radio-item en een artikel voor huis aan huis bladen waren onderdeel van deze campagne.

Optimalisatie automatisch bericht

Ik heb laten onderzoeken wat voor burgers het beste handelingsperspectief is op het moment dat zij in de wacht staan. Hieruit blijkt dat het in alle gevallen het beste is voor burgers om aan de lijn te blijven. Als een burger ophangt en opnieuw belt komt hij achter aan in de wachtrij. De wachttijd en de tekst van het bericht worden op dit moment geoptimaliseerd. Bellers die langer dan 15 seconden in de wachtrij staan bij 1-1-2 (iets dat in de praktijk alleen bij grote drukte het geval kan zijn) krijgen een automatisch bericht waarin hen wordt verzocht aan de lijn te blijven.

Integrale risicoanalyse

Er is een systematiek voor integrale risicoanalyse ingericht. De risicoafweging bij wijzigingen direct aan 1-1-2 of met een mogelijke impact op 1-1-2 wordt nu integraal uitgevoerd. Hierbij zijn de technische partijen en ook de vertegenwoordigers van de 1-1-2 uitvoering en meldkamers betrokken. Na een gezamenlijke technisch inhoudelijke voorbereiding, wordt vervolgens in de zogeheten 1-1-2 Changeboard de definitieve beslissing genomen. Dit proces wordt periodiek geëvalueerd en met mijn ministerie gedeeld. In dit proces wordt ook de systematiek en inhoud van de jaarlijkse audits bepaald.

Toekomstige inrichting 1-1-2

In het transitieakkoord «meldkamer van de toekomst» is afgesproken dat de burger zoveel mogelijk in het eerste contact geholpen wordt. Er is geen centrale aanname meer van telefonie. Dit betekent dat de inrichting van 112 niet los gezien kan worden van het ontwerpplan van de meldkamer. Op dit moment werkt de kwartiermaker LMO aan een ontwerpplan voor de landelijke meldkamerorganisatie en aan een plan van aanpak om daar te komen. In juni ontvang ik de plannen van de kwartiermaker.

Tot slot

Zoals ik hierboven heb vermeld werkt mijn ministerie samen met de kwartiermaker LMO en de politie om de stabiliteit van de dienstverlening van 1-1-2 voor de burger te blijven waarborgen, en te komen tot de best mogelijk inrichting van de dienstverlening. Ik zal u op de hoogte houden

van de ontwikkelingen op het gebied van de toekomstige inrichting van 1-1-2 als onderdeel van mijn communicatie over de Landelijke Meldkamerorganisatie.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten