

2017Z10632

Vragen van de leden **Van Engelshoven** en **Paternotte** (beiden D66) aan de Ministers van Veiligheid en Justitie en van Economische Zaken over *het bericht «112 bij ramp? In de wacht» naar aanleiding van het onderzoek naar de stroomstoring in Amsterdam op 17 januari 2017* (ingezonden 1 augustus 2017).

Vraag 1

Kent u het bericht «112 bij ramp? In de wacht»¹ van 27 juli 2017, naar aanleiding van het onderzoek naar de stroomstoring in Amsterdam op 17 januari 2017?

Vraag 2

Bent u bekend met het rapport «1-1-2 onder de loep» uit maart 2013, met aanbevelingen om de kwaliteit van de 1-1-2 keten te verbeteren? Kunt u aangeven op welke wijze werk is gemaakt van de in dit onderzoek gedane aanbevelingen?

Vraag 3

Bent u bekend met het rapport «Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015»? Kunt u ingaan op de conclusies en aanbevelingen op pagina's 8–10 uit het genoemde onderzoek en daarbij aangeven welke stappen sindsdien zijn ondernomen om de specifieke aanbevelingen uit te voeren? Bent u van mening dat de genomen maatregelen afdoende zijn geweest om een herhaling van het onderzochte incident te voorkomen?

Vraag 4

Deelt u de mening dat ook uit het rapport «Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015» al bleek dat de 1-1-2 keten onvoldoende is ingericht op het toegenomen gebruik van mobiele telefonie? Zijn er sindsdien verbeteringen doorgevoerd om de 1-1-2 keten beter in te stellen op het toegenomen gebruik van mobiele telefonie? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet? Hoe duidt u in dit kader de conclusie van het onlangs verschenen rapport «Onderzoek naar de stroomstoring Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017», dat de belangrijkste telefooncentrale van Nederland technisch niet is ingesteld op de toename in het gebruik van mobiele telefonie?

¹ <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/07/27/112-blijkt-bij-rampen-nauwelijks-bereikbaar-12263520-a1568058>

Vraag 5

Hoeveel meldingen worden er jaarlijks door middel van vaste lijnen gedaan bij 1-1-2 en hoeveel door middel van mobiele lijnen? Waarom worden meldingen door middel van mobiele telefonie nog steeds enkel naar de landelijke 1-1-2 centrale doorgezet? Welke verbeteringen zijn in dit systeem de afgelopen jaren doorgevoerd?

Vraag 6

Kunt u verklaren waarom er tijdens de stroomstoring van januari 2017 door de landelijke 1-1-2 centrale niet voor gekozen is om maatregelen te nemen die zij volgens de eigen procedure had moeten nemen, namelijk het oproepen van extra centralisten, het herprioriteren van direct beschikbare capaciteit en/of het routeren naar andere regionale meldkamers? Welke overwegingen lagen aan deze beslissingen ten grondslag?

Vraag 7

Kunt u verklaren waarom de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) Amsterdam-Amstelland nog met analoge techniek werkt, met als gevolg dat er geen zicht op de wachtrij en de wachttijd is? Waarom is het oplopen van de wachttijd geen criterium voor interne signalering en het nemen van maatregelen om de wachttijd te verminderen?

Vraag 8

Kunt u verklaren waarom de te nemen maatregelen in een verstoringsscenario niet bij iedereen binnen de MKA en de landelijke 1-1-2 centrale bekend zijn? Op welke wijze worden deze maatregelen kenbaar gemaakt aan de medewerkers? Bestaat hier een procedure voor bij het inwerken van nieuwe medewerkers? Zo ja, kunt u dit toelichten? Zo nee, waarom niet? Bent u van mening dat kennis van de te nemen maatregelen bij een verstoringsscenario essentieel is om te voorkomen dat bij een verstoring 1-1-2 onbereikbaar is, zoals is gebeurd op 17 januari 2017? Hoe bent u van plan dit te verbeteren?

Vraag 9

Sinds wanneer loopt de in het onderzoek genoemde pilot, waarbij de meldkamer Amsterdam-Amstelland de vaste 1-1-2 lijnen standaard routeert naar de landelijke 1-1-2 centrale? Hoe duidt u de conclusie dat dit standaard routeren niet conform het draaiboek is en bovendien risicovol? Met welk doel is deze pilot ingesteld? Is de pilot inmiddels stopgezet?

Vraag 10

Kunt u verklaren waarom bij de landelijke 1-1-2 centrale is gekozen voor zogenaamde crisisfiltering, oftewel het filteren van meldingen op spoedeisendheid ten behoeve van de meldkamer Amsterdam-Amstelland? Welke beslissing lag aan deze keuze ten grondslag? Is dit een voorgeschreven maatregel? Hoe duidt u de conclusie dat hiermee de aannamesprekken langer werden en zodoende de wachttijden mogelijk nog langer?

Vraag 11

Kunt u verklaren wat precies de «onvolledige interne technische rapportage» inhield, waardoor de 369 unieke verbroken oproepen niet zijn teruggebeld? Waarom was deze interne technische rapportage onvolledig? Welke verbeteringen zijn inmiddels doorgevoerd om dit voortaan te voorkomen?

Vraag 12

Kunt u per aanbeveling uit het rapport «Onderzoek naar de stroomstoring Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017» aangeven op welke wijze u deze denkt uit te voeren en welk tijdspad hiermee gemoeid is om te voorkomen dat de technische, procedurele en personele problemen die zich tijdens de stroomstoring van 17 januari jongstleden voordeden, opnieuw plaatsvinden?

Vraag 13

Kent u het bericht «Hoe één verroest draadje de halve Randstad platlegt»?²

Vraag 14

Klopt het dat telecomaanhouders een wettelijke verplichting kennen om bereikbaarheid van 1-1-2 te garanderen? Klopt het dat telecombedrijven sinds de stroomstoring in maart 2015 in Diemen door het Agentschap Telecom zijn gevraagd het incident te evalueren en zo nodig extra maatregelen te treffen? Op welke wijze is dit incident derhalve geëvalueerd? Kunt u hierbij ingaan op de in het NRC-artikel geschetste mailwisseling, waaruit bleek dat het een «benen op tafelsessie» is geweest? Hoe duidt u dit? Waarom hebben de telecomaanhouders sindsdien geen maatregelen genomen om te voorkomen dat de mobiele telefoonnetwerken uitvielen bij stroomstoringen?

Vraag 15

Kunt u verklaren waarom tot op heden geen norm is gesteld voor de duur van de beschikbaarheid van 1-1-2 na stroomuitval, ondanks dat dit eerder al door inspecties is aanbevolen? Op welke termijn bent u van plan deze norm wel te stellen en welke verbetermaatregelen worden ingezet om deze norm haalbaar te maken?

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Van den Berg en Van Toorenburg (beiden CDA), ingezonden 31 juli 2017 (vraagnummer 2017Z10627).

² <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/07/07/kortsluiting-hoe-een-verroest-draadje-de-halve-randstad-plat-legt-11727393-a1565893>