

Vergaderjaar 2011–2012

29 628

Politie

Nr. 325

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 juni 2012

Naar aanleiding van de vragen tijdens het vragenuurtje van 26 juni jl. (Handelingen II 2011/12, nr. 100, mondelinge vragen over het bericht «Telefoontjes onbeantwoord door storing 112»), informeer ik u hierbij over de storingen van het alarmnummer 112 op 27/28 en 31 maart en de nacht van 20 op 21 juni 2012, waarbij gedurende enige tijd sprake was van een verminderde bereikbaarheid. Het alarmnummer 112 is het eerste contact van de burger met de hulpverlening en van cruciaal belang. Ik hecht er dan ook grote waarde aan dat de continuïteit van het alarmnummer gewaarborgd is.

De storingen die zich hebben voorgedaan zijn zowel in oorzaak als in gevolg verschillend van aard. Onderstaand informeer ik u nader over de toedracht, consequenties, getroffen maatregelen en de ingestelde onderzoeken naar aanleiding van deze storingen. De onder 1 genoemde storingen deden zich voor in het vaste net van de KPN-infrastructuur, terwijl de onder 2 genoemde storing zich voordeed in de telecom-infrastructuur van de politie.

1. Storingen 27/28 en 31 maart 2012

a. Toedracht

In de avond en nacht van 27 op 28 maart heeft KPN onderhoud gepleegd aan haar infrastructuur, waarover verschillende diensten lopen. In deze nacht heeft zich om 22.48 uur en om 03.26 uur een tweetal kortstondige storingen voorgedaan in de infrastructuur van KPN waarover de 112 dienst loopt. Op 31 maart deed zich om 07.30 uur een kortstondige storing voor. Hierdoor is het voor een aantal meldkamers korte tijd niet mogelijk geweest 112-meldingen aan te nemen. De centralisten in de regionale meldkamers zagen 112-oproepen binnenkomen, maar konden deze niet beantwoorden. Het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN) hebben dit snel kunnen oplossen.

b. Consequenties en getroffen maatregelen

Inmiddels is uit onderzoek door KPN gebleken dat de storingen onafhankelijk van elkaar hebben plaatsgevonden en geen verband met elkaar houden. Tevens heeft het onderzoek aangetoond dat de storingen direct zijn veroorzaakt door werkzaamheden aan de onderliggende netwerken van KPN. Beide verstoringen deden zich voor bij 13 van de 21 regionale meldkamers. De overige meldkamers en alle mobiele bellers (ruim 90% van de bellers) hebben geen hinder ondervonden van de storingen. Als gevolg van de verstoringen zijn circa 110 oproepen verloren gegaan. Op basis van de beschikbare gegevens heeft het KLPD contact gezocht met alle bellers en waar nodig zijn de bellers bezocht. Uit dit onderzoek is gebleken dat er zich geen levensbedreigende situaties hebben voorgedaan als gevolg van de storing.

Ik heb KPN dringend verzocht verdere verstoringen van het alarmnummer topprioriteit te geven binnen de organisatie. Dit verzoek is gehonoreerd. Er is direct een aantal maatregelen getroffen, waaronder enkele «quick wins» die de continuïteit van de 112-infrastructuur moeten garanderen:

- KPN heeft onmiddellijk al het geplande onderhoud voor de periode direct na de storing preventief stopgezet, tot men meer helderheid zou hebben over de oorzaak van de verstoring;
- KPN voert een aantal aanpassingen in de infrastructuur door om de redundantie te verhogen. Het KLPD en de meldkamers zijn hierbij betrokken;
- KPN heeft de opdracht gekregen om de bestaande calamiteitenregeling aan te passen, waardoor de gesprekken van alle regio's bij eventuele calamiteiten direct kunnen worden overgenomen door de meldkamer van het KLPD;
- KPN heeft een Taskforce ingericht om met prioriteit de stabiliteit van de infrastructuur te kunnen garanderen;
- KPN heeft een verhoogde alertering ingesteld, waardoor KPN sneller kan reageren bij storingen;

De hoofden van de meldkamers zijn in het «Hoofden meldkamer 112 overleg», en schriftelijk, geïnformeerd over de huidige stand van zaken met betrekking tot de 112-storingen.

c. Ingesteld onderzoek

Naar aanleiding van de verstoringen van 27 op 28 en 30 maart jl. is de Inspectie Veiligheid en Justitie op mijn verzoek in samenwerking met het Agentschap Telecom in mei jl. een onderzoek gestart naar de continuïteit van de onderliggende infrastructuur van 112. De Inspectie heeft aangegeven uiterlijk medio september met een rapportage te zullen komen. Over de uitkomsten van dit onderzoek zal ik uw Kamer informeren.

2. Storing 21 juni 2012

a. Toedracht

In de nacht van 20 op 21 juni jl. heeft er tussen 00.15 uur en 06.20 uur een verstoring plaatsgevonden van het alarmnummer 112 voor mobiele bellers. De storing was een gevolg van onderhoudswerkzaamheden aan één van de twee zogeheten «dark fiber»-kabels die in Driebergen-Zeist de verbinding vormen tussen de vtsPN en het KLPD. Een eerste onderzoek heeft uitgewezen dat interne procedureafspraken niet goed is gevolgd. Daardoor was het onderhoud in de nacht van 20 op 21 juni niet bekend bij de juiste divisie van de vtsPN en het KLPD. Donderdag 28 juni is mij door de vtsPN en het KLPD aanvullend gemeld dat de tweede «dark fiber»-

kabel (die als back-up dient van de eerste kabel, waaraan onderhoud werd gepleegd) niet heeft gefunctioneerd. Beide oorzaken hebben geleid tot een situatie waarin de helft van de mobiele 112-oproepen niet kon worden doorgezet naar de KLPD-alarmcentrale.

Op het moment dat de storing werd ontdekt heeft deze niet de hoogste prioriteit (prio 1) gekregen, waardoor geen directe opvolging heeft plaatsgevonden.

b. Consequenties en getroffen maatregelen

Tijdens de storing in de nacht van 20 op 21 juni jl. hebben 164 bellers geen contact met het alarmnummer 112 kunnen krijgen. Ook hier heeft het KLPD contact gezocht met alle – in dit geval 164 – bellers en waar nodig zijn de bellers bezocht.

Uit de terugbelactie is een eerste beeld van de aard, ernst en omvang van de noodhulpaanvragen ontstaan. In één geval is getracht contact te krijgen met het alarmnummer naar aanleiding van een onwelwording. Uit een reconstructie van de gebeurtenissen door het KLPD is gebleken dat de betreffende melding pas in tweede instantie, vier minuten na de eerste poging, is binnengekomen bij de alarmcentrale. Negen minuten hierna arriveerde de ambulance ter plaatse. De betreffende persoon is overleden aan hartfalen. Het KLPD controleert op dit moment op mijn verzoek of dit inderdaad het enige levensbedreigende incident is geweest.

Daarnaast heb ik een aantal andere maatregelen getroffen:

- Alle meldingen over (mogelijke) verstoringen krijgen de hoogste prioriteit (prio 1);
- Onderhoud zal voortaan pas plaatsvinden nadat de vtsPN kort voor de start van het onderhoud schriftelijk toestemming aan de uitvoerder heeft verleend;
- De procedures met betrekking tot het omgaan met (mogelijke) verstoringen worden op dit moment aangescherpt. Op basis van heldere en uniforme afspraken en processen wordt het risico in eventuele toekomstige gevallen beperkt;
- De vtsPN voert onderzoek uit naar contracten en infrastructuur om vitale dienstverlening – zoals 112 – compleet in beeld te hebben. Waar nodig worden maatregelen genomen;
- Door inzet van extra menskracht ondervangt het KLPD het niet functioneren van de back-up van de «dark fiber»-kabel. Deze zal uiterlijk maandag 2 juli weer operationeel zijn.

c. In te stellen onderzoek

Naar aanleiding van de tweede storing heb ik wederom overleg gevoerd met de Inspectie Veiligheid en Justitie. Ik heb hen verzocht om in samenspraak met de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoek te doen naar de feiten en omstandigheden rond de eerder genoemde melding die is gedaan naar aanleiding van de onwelwording. De Inspectie zal hiervan uiterlijk eind augustus haar rapportage opleveren. Mocht duidelijk worden dat zich tijdens de storing nog andere levensbedreigende incidenten hebben voorgedaan, dan neemt de Inspectie deze mee in haar onderzoek.

Ook van de uitkomsten van dit onderzoek zal ik uw Kamer informeren.

Zoals ik in deze brief heb beschreven heb ik direct maatregelen getroffen naar aanleiding van beide storingen. Daarnaast zullen de bevindingen uit de onderzoeken die de Inspectie Veiligheid en Justitie met respectievelijk het Agentschap Telecom en de Inspectie voor de Gezondheidszorg

uitvoert, direct opvolging krijgen. Het resultaat moet zijn: maximale reductie van de kans op een verstoring en het beperken van de impact van een eventuele storing.

Tenslotte

Ik wil nogmaals benadrukken dat ik de recente storingen van het alarmnummer 112 en de gevolgen hiervan ten zeerste betreur. Het alarmnummer moet te allen tijde direct bereikbaar zijn. In de afgelopen periode is dit een aantal maal niet het geval geweest. Dit heeft zijn oorzaken, zoals ik in deze brief heb beschreven, maar die gelden niet als excuus. Dergelijke verstoringen van het alarmnummer mogen niet meer voorkomen. Ik garandeer u dat ik alles in het werk zal blijven stellen om de continuïteit en bereikbaarheid van het 112-alarmnummer op het hoogst mogelijke niveau te houden.

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

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