

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

2177

Vragen van het lid **Van Engelshoven** (D66) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat het NL-alert systeem nog steeds fouten bevat* (ingezonden 30 mei 2017).

Antwoord van Minister **Blok** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 26 juni 2017)

Vraag 1

Bent u bekend met de berichtgeving over een fout in het NL-Alert systeem, waardoor op woensdag 24 mei jl. één NL-Alert bericht tot elf keer toe in een groot verspreidingsgebied is verzonden?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Is de fout in het systeem inmiddels gevonden? Zo ja, kunt u dit toelichten? Ging het hier om een losstaand incident of was dit een gevolg van het feit dat het NL-Alert systeem structurele fouten vertoont? Waarom?

Antwoord 2

Eén NL-Alert bericht wordt over twee kanalen uitgezonden (te weten 919 en 4371). Dit is om te garanderen dat zowel klassieke mobiele telefoons als smartphones het bericht kunnen ontvangen. De meeste telefoons tonen slechts één van de twee berichten; enkele (nog) niet. De bezitters van die toestellen zullen één NL-Alert bericht dus tweemaal ontvangen. Het betreffende NL-Alert bericht van 24 mei jl. is vanuit de meldkamer in Amsterdam vier keer verstuurd, hetgeen niet de bedoeling is. Aangezien er toestellen zijn die één bericht twee keer tonen, kan het in dit geval zijn dat mensen het bericht acht maal hebben ontvangen. De telecomoperators hebben de vier vanuit de meldkamer aangeboden berichten conform de afspraken over de twee kanalen uitgezonden. De gemeente Amsterdam voert een evaluatie uit van deze inzet van NL-Alert en beziet in overleg met mijn ministerie welke aspecten een rol hebben gespeeld bij het viermaal verzenden van hetzelfde bericht.

¹ <http://nos.nl/artikel/2174890-politie-zoekt-naar-fout-in-systeem-na-nl-alert-ajax.html>

Vraag 3 en 4

Hoeveel mensen hebben zich sinds afgelopen woensdag afgemeld voor het NL-Alert systeem? In hoeverre acht u dit een gevolg van het incident met NL-Alert rondom de voetbalwedstrijd van Ajax die avond?

Hoeveel personen boven de twaalf jaar worden bereikt met het NL-Alert systeem? Kunt u zich herinneren dat u eerder aangaf dat het bereik van NL-Alert in juni 2016 op 55% lag² en dit eind 2016 slechts gegroeid is naar 58%?³ Hoe verklaart u deze minimale groei van 3% in zes maanden?

Antwoord 3 en 4

Van aan- of afmelden is bij NL-Alert geen sprake. NL-Alert is landelijk gelanceerd in november 2012. De verzendtechniek achter NL-Alert is cell broadcast; dit is vergelijkbaar met een radiosignaal en dus eenzijdig. Bij een verzending van NL-Alert is het aantal personen dat een bericht ontvangt om die reden per definitie niet kenbaar.

Om toch een globaal beeld te hebben van het aantal burgers dat NL-Alert berichten ontvangt, laat ik bij de halfjaarlijkse landelijke controleberichten een representatieve steekproef uitvoeren. Het directe bereik is bij het eerste landelijke controlebericht in februari 2013 gemeten op 9%. Bij het meest recente controlebericht was het directe bereik 58%. Dat zijn 8,8 miljoen Nederlanders van twaalf jaar en ouder. Door enerzijds een gerichte massamediale campagne en anderzijds afspraken te maken met de leveranciers van toestellen, is deze groei gerealiseerd. De recente groei van 3% past bij de geleidelijke groei die NL-Alert doormaakt. Doordat nagenoeg alle mobiele telefoons die nu in Nederland nieuw op de markt komen automatisch zijn ingesteld op de ontvangst van NL-Alert, groeit het directe bereik in de komende periode gestaag verder. Daarnaast is het indirecte bereik van NL-Alert hoog; de bereidheid om het bericht door te geven in een echte crisissituatie is gemiddeld 85%.

Vraag 5

Welke stappen worden ondernomen om ervoor te zorgen dat het NL-Alert systeem in de toekomst foutloos werkt?

Antwoord 5

In antwoord 2 is reeds aangegeven dat de telecomoperators in alle drie de betreffende inzetten van NL-Alert de berichten zoals aangeboden door de meldkamer succesvol hebben uitgezonden. In algemene zin geldt dat net zoals 100% veiligheid niet kan worden gegarandeerd, ook niet kan worden gegarandeerd dat technische systemen te allen tijden foutloos werken. Dat laat onverlet het streven naar een zo optimaal mogelijke kwaliteit. Voor het verspreidingsgebied van NL-Alert is de positionering van de zendmasten van de telecomoperators van belang. Tot op heden wordt NL-Alert in relatief kleine gebieden uitgezonden. Daarbij bleek in het verleden dat dan niet genoeg masten het bericht uitzonden om iedereen in het geselecteerde gebied te kunnen bereiken. Om die reden is in overleg met de telecomoperators voor een systematiek gekozen waarbij ook masten in een ring rondom het geselecteerde gebied gaan uitzenden. Bij zowel de inzet in Amsterdam, als ook bij de inzet in Rotterdam en omstreken bij de huldiging van Feyenoord op 15 mei jl., is NL-Alert voor het eerst in een relatief groot gebied verstuurd. Ik ga samen met de veiligheidsregio's en de telecomoperators bekijken of de ring rondom het in de meldkamer geselecteerde gebied bij dergelijke grote verzendgebieden wel nodig is om voldoende mensen in het geselecteerde gebied te bereiken.

Vraag 6 en 7

Klopt het dat op zaterdag 27 mei 2017, naar aanleiding van een brand in het Westelijk Havengebied, tevens NL-Alerts zijn uitgezonden?⁴

Hoe groot was het verspreidingsgebied en hoe groot is het bereik van beide uitgestuurde NL-Alerts met betrekking tot de brand in het Westelijk Havenge-

² Kamerstuk 34 550-VI nr. 11, blz. 102

³ Kamerstuk 34 725-VI nr. 1, blz. 91

⁴ <http://www.parool.nl/amsterdam/brand-westelijk-havengebied-duurt-voort-wat-is-er-aan-de-hand-a4497554/>

bied geweest? Klopt het dat ook hier het NL-Alert systeem nog niet naar behoren heeft gewerkt? Kunt u dit toelichten?

Antwoord 6 en 7

NL-Alert is inderdaad ingezet naar aanleiding van een brand in het Westelijk Havengebied in Amsterdam op zaterdag 27 mei 2017. Ook bij een brand in hetzelfde gebied op 22 april 2017 is NL-Alert ingezet. In beide gevallen is een gebied geselecteerd door een daartoe in de meldkamer bevoegd persoon. Bij beide inzetten hebben de telecomoperators het bericht succesvol uitgezonden. De veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland evalueert het gebruik van NL-Alert bij deze twee incidenten.

Vraag 8 en 9

Klopt het dat het project NL-Alert in 2011 gestart is? Wat is de oorzaak dat de vervolmaking van dit systeem is uitgesteld en NL-Alert pas in 2020 gereed is om de traditionele alarmpalen te vervangen? Welke kosten zijn met deze vertraging jaarlijks en incidenteel gemoeid?

Op welke wijze onderzoekt u de mogelijkheden om enkel specifieke doelgroepen te bereiken met het NL-Alert systeem? Op welke termijn verwacht u dat de verspreiding van NL-Alert via vaste telefonie beschikbaar wordt?⁵

Antwoord 8 en 9

NL-Alert is landelijk gelanceerd in november 2012 en ik werk aan de verdere ontwikkeling van het middel. Van een vertraging en extra kosten hierbij is geen sprake. NL-Alert is geen vervanger van het WAS; dat is nooit de bedoeling geweest. Wel is het zo dat NL-Alert als onderdeel van het totale pakket van burgeralarmering bijdraagt aan het op den duur kunnen afbouwen van het WAS. Zoals ik heb aangegeven in mijn brief van 2 juni 2017 aan uw Kamer bij de aanbieding van het onderzoeksrapport *Kwetsbare groepen bij crisiscommunicatie* (Kamerstuk 29 517, nr. 122), hebben maatschappelijke en technologische ontwikkelingen het aanbod van en de vraag naar de wijze waarop communicatie in de samenleving plaatsvindt drastisch veranderd. Aandacht voor specifieke doelgroepen die mogelijk (deels) niet mee kunnen gaan in deze maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, is van belang met betrekking tot de verschillende middelen voor het alarmeren en informeren van de bevolking.

In de beleidsreactie op het rapport geef ik aan dat het vergroten van de diversiteit van kanalen om NL-Alert verder te verspreiden mijn aandacht heeft. Een eerste verbreding van NL-Alert is de verzending via vaste telefonie (op basis van aanmelding), waarvan ik verwacht dat dit eind 2017 beschikbaar is. Hoeveel de beoogde verbreding van NL-Alert incidenteel en structureel gaat kosten, moet duidelijk worden door het uitvoeren van pilots (bijvoorbeeld met apps en schermen in de publieke ruimte) in 2017 en 2018. Zoals aangegeven in de beleidsreactie informeer ik uw Kamer daar nader over in het voorjaar van 2018.

Vraag 10

Klopt het dat zowel het NL-Alert systeem als het sirenenetwerk geëvalueerd worden door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, en dat deze evaluaties in het voorjaar van 2017 naar de Kamer worden gezonden? Wanneer kan de Kamer deze evaluaties verwachten?

Antwoord 10

Nee. Wel is in opdracht van het WODC het onderzoek naar het alarmeren en informeren van kwetsbare groepen bij crisiscommunicatie, zoals bedoeld in antwoord 8 en 9, uitgevoerd en aan Uw Kamer aangeboden.

⁵ Kamerstuk 29 517 nr. 117.