

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

### 733

Vragen van de leden **Palland** en **Inge van Dijk** (beiden CDA) aan de Ministers van Justitie en Veiligheid en van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Problemen met kwetsbare 112-meldkamers na zes jaar nog niet opgelost»* (ingezonden 30 september 2021).

Antwoord van Minister **Grapperhaus** (Justitie en Veiligheid), mede namens de Minister van Economische Zaken en Klimaat (ontvangen 17 november 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 397.

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Problemen met kwetsbare 112-meldkamers na zes jaar nog niet opgelost»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Onderschrijft u de conclusies van de Inspectie Justitie en Veiligheid en het Agentschap Telecom over de staat van het meldkamerstelsel? Deelt u hun zorgen over de kwetsbaarheid van regionale meldkamers voor 112-oproepen?

#### Antwoord 2

Ik deel de zorgen die er zijn over de kwetsbaarheid van een aantal regionale meldkamers. Hier heb ik uw Kamer ook over geïnformeerd in mijn brief van 23 september jl.<sup>2</sup> De transitie die nu gemaakt wordt in het meldkamerdomein is zoals hierin aangegeven een grote en meerjarige opgave. Aan veel van de gedane aanbevelingen door de Inspectie en het Agentschap Telecom wordt reeds invulling gegeven. Ik voel, samen met alle partijen in het meldkamerdomein, de urgentie om deze kwetsbaarheden zoveel en zo snel als mogelijk op te lossen. Ik heb uw Kamer daaromtrent ook eerder geïnformeerd dat het nodig is te komen tot 10 regionale meldkamers, die elkaars taken kunnen overnemen bij uitval, piekbelasting en calamiteiten. En dat het daarnaast nodig was om het beheer van de meldkamers bij één organisatie onder te

<sup>1</sup> NOS, <https://nos.nl/artikel/2398920-problemen-met-kwetsbare-112-meldkamers-na-zes-jaar-nog-niet-opgelost>, 23 september 2021.

<sup>2</sup> Kamerstuk 25 124, nr. 108.

brengen per 1 januari 2020. De Wijzigingswet meldkamers, die per 1 juli 2020 van kracht is, biedt hier nu de wettelijke basis voor.

#### Vraag 3

Kunt u duidelijk maken bij welke meldkamers, in welke regio's, de personele bezetting op dit moment het meest alarmerend is? Heeft dit reeds tot incidenten geleid waarbij de veiligheid in het geding is geweest? Indien ja, hoeveel en waar?

#### Antwoord 3

De krappe bezetting op de meldkamers is al langere tijd een punt van aandacht. Ik heb uw Kamer op 9 september jl. geïnformeerd over de ingezette acties van de politie om de zogenaamde «waterlijn» (de minimaal benodigde personele bezetting) op de operationele centra danwel politiemeldkamers te borgen in mijn beleidsreactie op het Inspectierapport over de noodhulp.<sup>3</sup> Het is goed te benadrukken dat de bezettingsproblematiek niet hetzelfde is voor elke hulpdienst. Ik zal dit punt conform de vastgestelde governance-structuur meenemen in mijn bespreking van de brief van de Inspectie en het Agentschap met het Bestuurlijk Meldkamer Beraad. Daarnaast is het van belang te benoemen dat de hulpdiensten in het meldkamerdomein (politie, ambulance, brandweer en Koninklijke Marechaussee) zelf verantwoordelijk zijn voor de uitoefening van hun meldkamerfuncties, waaronder het personeel op de meldkamers. Dit neemt niet weg dat dit onderwerp mijn nadrukkelijke aandacht heeft en ik met de betrokken partijen afspraken heb gemaakt om in het kader van risicomanagement mogelijke capaciteitsrisico's via een periodieke continuïteitsmonitor inzichtelijk te maken. Dit instrument is nog in ontwikkeling, maar moet het mogelijk maken dat er tijdig door de verantwoordelijke hulpdiensten maatregelen getroffen kunnen worden.

#### Vraag 4

Welke tijdelijke maatregelen zijn er te nemen om de bereikbaarheid van 112 overal in Nederland te waarborgen zolang eerdergenoemde problemen nog niet structureel zijn opgelost?

#### Antwoord 4

Om de bereikbaarheid van 112 te verbeteren is het 112-platform in juni 2020 vernieuwd, het platform werkt continue. Samen met de partijen in het meldkamerveld stuur ik op de continuïteit van de meldkamers en de meldkamerprocessen. Zo zijn er ook maatregelen getroffen bij het routeren van 112-oproepen bij drukte en mogelijke wachttijden naar een andere meldkamer, zodat mensen in nood te allen tijde zo snel mogelijk geholpen worden. Zie daarnaast ook het antwoord op vraag 9 over de mobiele dekking.

#### Vraag 5

Deelt u het standpunt van de toezichthouders dat thans verantwoordelijkheden verbrokkeld zijn, wat de besluitvorming en informatievoorziening frustreert? Hoe zou dit op korte termijn kunnen worden verbeterd?

#### Antwoord 5

De voorheen bestaande structuur leidde ertoe dat er steeds grotere verschillen in de inrichting en professionaliteit van meldkamers ontstonden, en dat meldkamers niet gemakkelijk elkaars taken over konden nemen als dat noodzakelijk was. Er is daarom, gelet op de wens om de kwaliteit van de meldkamers te verbeteren, door de betrokken partijen gezamenlijk een bewuste knip gemaakt in de verantwoordelijkheden en rollen van betrokken partijen. Hier was en is bestuurlijk draagvlak voor. Ik deel het standpunt van de toezichthouders op dit punt dan ook niet. In de Wijzigingswet meldkamers die per 1 juli 2020 in werking is getreden wordt onderscheid gemaakt tussen de meldkamerfunctie en het beheer van meldkamers. De inrichting en het functioneren van de meldkamerfunctie is de verantwoordelijkheid van de verschillende hulpdiensten die van de

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 628, nr. 1043.

meldkamers gebruikmaken. De verantwoordelijkheid voor het beheer van meldkamers is bij de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), onderdeel van de politieorganisatie, ondergebracht. Hiervoor draag ik als Minister van Justitie en Veiligheid eindverantwoordelijkheid.

Om de nieuwe samenwerking in goede banen te leiden en rekening te houden met de verschillende belangen is in de Regeling hoofdlijnen van beleid en beheer meldkamers een governance-structuur gecreëerd, waarbinnen alle betrokken partijen invloed kunnen uitoefenen op het beheer van meldkamers. In het meldkamerveld is afgesproken om de governance en de werking daarvan na één jaar na inwerkingtreding tussentijds te evalueren. Deze opdracht wordt uitgevoerd door het WODC. De uitkomsten van deze evaluatieopdracht worden medio 2022 verwacht. Eventuele aandachtspunten uit deze tussentijdse evaluatie zullen daarbij worden opgepakt. Uw Kamer zal hier over worden geïnformeerd.

#### Vraag 6

Is de door de toezichthouders verzochte doorlichting van het systeem en het onderzoek naar de ICT reeds gestart? Indien niet, wanneer wel? Indien wel, wanneer kan de Kamer de uitkomsten tegemoet zien?

#### Antwoord 6

Zoals ik in mijn brief van 23 september jl. heb gemeld, is ervoor gekozen het reeds ingezette ICT-verbetertraject voort te zetten dat ervoor moet zorgen dat de meldkamervoorzieningen worden doorgelicht en geharmoniseerd.

Ten aanzien van de ICT-infrastructuur loopt er naar aanleiding van verstoringen in een aantal meldkamers sinds vorig jaar een verbetertraject, onder sturing van de multi-governance. Ik heb uw Kamer hierover geïnformeerd in mijn brief van 25 september 2020.<sup>4</sup> Doel van dit verbetertraject is om de oorzaak van de verstoringen weg te nemen en maatregelen te treffen voor een stabiel IV-ICT voor de meldkamers. In dit verband is het goed om te melden dat meldkamers elkaar nu kunnen vervangen indien nodig. In de praktijk is bij meerdere situaties en incidenten aangetoond dat dit de continuïteit kan versterken. In de praktijk worden de uitwijkprocedures geoefend om de werking hiervan blijvend te kunnen borgen. Over het verbetertraject ICT zal ik uw Kamer informeren in de volgende voortgangsbrief meldkamers in het voorjaar van 2022.

#### Vraag 7

Kunt u per aanbeveling van de Inspectie Justitie en Veiligheid en het Agentschap Telecom aangeven wat de stand van zaken voor wat betreft opvolging is?

#### Antwoord 7

Bij de Inspectie en het Agentschap is een overzicht aangeleverd waarin per aanbeveling staat aangegeven wat de stand van zaken en de voortgang is. Dit overzicht is ook als bijlage bij de brief van de Inspectie en het Agentschap gepubliceerd.<sup>5</sup>

#### Vraag 8

Kunt u ons, als vertrekpunt voor de halfjaarlijkse voortgangsrapportages die zijn toegezegd, een planning doen toekomen waarin staat wanneer welke aanbeveling moet zijn opgevolgd?

#### Antwoord 8

Het Bestuurlijk Meldkamer Beraad maakt gezamenlijk afspraken over de monitoring van de voortgang van de aanbevelingen. In de eerder aangekondigde halfjaarlijkse brief zal ik uw Kamer over de hoofdlijnen van de voortgang rapporteren.

<sup>4</sup> Kamerstuk 29 628, nr. 973.

<sup>5</sup> Bijlage IIa overzicht opvolging aanbevelingen rapport continuïteit van de meldkamers 2019 I Brief I Inspectie Justitie en Veiligheid (inspectie-jenv.nl).

#### Vraag 9

Wanneer zal de motie-Inge van Dijk/Rajkowski zijn uitgevoerd, die de regering verzoekt voor 1 januari 2022 met voorstellen te komen om de «witte gebieden» in Nederland te ontsluiten, zodat voldaan kan worden aan de ondergrens van mobiele bereikbaarheid, namelijk 112 te kunnen bellen? Kunt u zich ervoor inspannen dat de Kamer hierover vóór de behandeling van de begroting EZK 2022 geïnformeerd wordt?<sup>6</sup>

#### Antwoord 9

Zoals aangegeven in de beantwoording van de vragen van het lid Van Dijk wordt gewerkt aan het creëren van een dekingskaart die de gezamenlijke buitenhuisdekking van de mobiele netwerken inzichtelijk maakt. De kaart biedt inzicht in de gezamenlijke dekking van de drie mobiele netwerken. Die dekking is een sterke indicatie voor de dekking van 112. De consultatie van de regelgeving waarmee de mobiele netwerkaanbieders verplicht worden om de informatie te verstrekken die nodig is om deze kaart te maken is recent afgerond. De reacties worden op dit moment verwerkt waarna de regeling wordt afgerond. De verwachting is dat de kaart in het voorjaar van 2022 beschikbaar is. Daarna zal de Minister van Economische Zaken en Klimaat uw Kamer informeren over eventuele mogelijkheden voor het verbeteren van de mobiele dekking.

---

<sup>6</sup> Kamerstuk 24 095 nr. 535