

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

3400

Vragen van de leden **Kuiken** en **van Dam** (beiden PvdA) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *de verminderde bereikbaarheid van alarmnummer 112 en het niet functioneren van C2000 in de regio Rotterdam* (ingezonden 29 juli 2011).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 24 augustus 2011).

Vraag 1

Wat hebben of kunnen mensen gemerkt hebben van de verminderde bereikbaarheid van alarmnummer 112 in de vroege ochtend van 27 juli 2011?

Antwoord 1

Het alarmnummer 112 zelf was gedurende de KPN-storing bereikbaar. Mensen die zich in de Veiligheidsregio's Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid bevonden hebben echter niet kunnen bellen via het mobiele KPN-netwerk. Ook de vaste lijnverbindingen van een aantal zakelijke KPN-klienten in deze regio's waren verstoord.

De verbindingen tussen de 112 centrale voor mobiele telefonie in Driebergen en de meldkamer van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond en Zuid-Holland Zuid hebben gedurende de vroege ochtend gefunctioneerd. Voor een aantal doorverbindingen van de 112 centrale in Driebergen en de Ambulancezorg Rotterdam zijn negen gesprekken doorverbonden via een afwijkende procedure. Deze procedure heeft geen gevolgen gehad voor de snelheid van doorverbinden.

Vraag 2

Was het alarmnummer 112 op bepaalde momenten helemaal niet bereikbaar of was het vanaf bepaalde aansluitingen helemaal niet bereikbaar?

Antwoord 2

Het alarmnummer 112 zelf was gedurende de storing bereikbaar. Tevens was het mogelijk om 112 te bereiken via de overige providers van mobiele netwerken en via het vaste netwerk van KPN. Dit laatste met uitzondering van een aantal zakelijke KPN-klienten.

Vraag 3

Bestond het probleem alleen bij telefoontjes van KPN-abonnees of hadden ook abonnees van andere aanbieders last van verminderde bereikbaarheid?

Antwoord 3

Het probleem deed zich uitsluitend voor bij KPN-abonnees.

Vraag 4

Beperkte het probleem zich alleen tot de regio Rotterdam? Zo nee, welke andere regio's hadden deze zelfde problemen voor korte of langere tijd?

Antwoord 4

Naast de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond is gebleken dat ook in de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid het mobiele KPN-netwerk tijdelijk niet of slecht bereikbaar was.

Vraag 5

Wat was de oorzaak van de verminderde bereikbaarheid?

Antwoord 5

De exacte oorzaak van de verstoring is nog niet bekend en wordt met de hoogste prioriteit onderzocht. Wel is bekend dat de storing is ontstaan als gevolg van geplande herstelwerkzaamheden aan een zgn. crossconnect van KPN in de regio Rotterdam.

Een crossconnect is een complex systeem dat bestaat uit rijen apparatuur die samen een «verkeersplein» vormen in het netwerk van KPN. De crossconnect bestaat uit twee delen, een actief deel en een back-up deel dat bij uitval de functie van het actieve deel overneemt. Er is dus een back-up systeem aanwezig, echter dat heeft niet naar behoren gefunctioneerd. Om de oorzaak van deze storing te kunnen onderzoeken moeten delen van de crossconnect uit het netwerk worden verwijderd. Daarvoor zullen de 6000 verbindingen worden omgezet naar een andere crossconnect. Volgens de huidige planning is de crossconnect eind augustus beschikbaar voor nader onderzoek.

Vraag 6

Weet u of er mensen zijn geweest die 112 nodig hadden maar het alarmnummer niet of pas later dan gewenst hebben kunnen bereiken? Heeft dat gevolgen gehad voor betrokkenen? Zo ja, wat voor gevolgen?

Antwoord 6

Er is geen enkele aanwijzing dat er burgers zijn geweest die het alarmnummer 112 niet of later dan gewenst hebben kunnen bereiken. Tot op heden zijn over de betreffende periode bij de Veiligheidsregio's en KPN geen klachten binnengekomen van burgers met betrekking tot de beschikbaarheid van het alarmnummer 112. En uit de managementcijfers is geen afwijking geconstateerd in de aantallen oproepen vanuit de vaste en mobiele netwerken.

Vraag 7

Deelt u de mening dat de bereikbaarheid van het alarmnummer 112 voor honderd procent gegarandeerd moet zijn? Is dat technisch mogelijk? Zo ja, waarom kon het dan toch mis gaan?

Antwoord 7

Ja, het is van het grootste belang dat het alarmnummer 112 voor de burger 100% bereikbaar is. 100% garanties zijn daarvoor echter niet te geven, dat is technisch en organisatorisch onmogelijk. De Telecommunicatiewet verplicht aanbieders van openbare telefoondiensten en -netwerken om de bereikbaarheid van het alarmnummer te waarborgen in gevallen van congestie. Deze verplichting wordt in het wetsvoorstel tot wijziging van de Telecommunicatiewet ter implementatie van de herziene telecomrichtlijnen uitgebreid. In het wetsvoorstel, dat momenteel voorligt in de Eerste Kamer (Kamerstukken 32 549), wordt een zware inspanningsverplichting opgelegd aan aanbieders van openbare telefoniediensten en openbare elektronische communicatienetwerken om een «ononderbroken» toegang tot het alarmnummer te waarborgen. Niet alleen bij congestie maar in alle gevallen, dus ook bij technische storingen of uitval van elektriciteit. Aanbieders moeten op grond van het wetsvoorstel dan ook toereikende noodstroomvoorzieningen aanleggen en beschikken over middelen om in gevallen van congestie en technische storingen de installaties en verbindingen operationeel te houden. In het onderhavige geval had de provider wel gezorgd voor een backup-

voorziening, die echter niet naar behoren heeft gewerkt. Ik verwijs naar mijn antwoord op vraag 5.

Vraag 8

Ziet u in de opgetreden storing redenen maatregelen te nemen om een storing in de toekomst te voorkomen? Zo ja, welke maatregelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8

Ja, door middel van het wetsvoorstel dat momenteel voorligt in de Eerste Kamer wil het kabinet extra eisen opleggen aan de aanbieders van openbare telefoniediensten om «ononderbroken» toegang te verschaffen tot het alarmnummer 112. Daarnaast zal het onderzoek naar de storing moeten uitwijzen of KPN ook thans al aanvullende maatregelen dient te treffen om verdere uitval te voorkomen.

Vraag 9

Hoe lang is de werking van C2000 en P2000 belemmerd geweest door storingen?

Antwoord 9

De storing binnen de KPN infrastructuur is opgetreden tussen 0.39 uur en 7.30 uur. De C2000 verbindingen waren om 6.52 weer operationeel. Gedurende deze periode is een wisselend aantal verbindingen niet beschikbaar geweest.

Vraag 10

Is in de contracten voor C2000 en P2000 de mogelijkheid van aanvaardbare storingen opgenomen? Zo ja, hoe vaak mag een storing voorkomen en paste deze storing binnen de marges die zijn overeengekomen? Zo nee, hoe kan er dan toch een storing zijn opgetreden?

Antwoord 10

C2000 neemt een netwerkdienst af bij KPN waarbij eisen worden gesteld aan de beschikbaarheid en de duur van de storingsafhandeling. In de contracten voor de verbindingen voor C2000 en P2000 is bepaald dat een verbinding van KPN een minimale beschikbaarheid heeft van 99,9% per jaar per verbinding. Dat komt neer op een niet beschikbaar mogen zijn van 8 uur en 42 minuten. Pas na afloop van het jaar is duidelijk of de storing per verbinding past binnen de hiervoor overeengekomen marges. De storing is door KPN binnen de afgesproken (functieherstel)termijn verholpen. In het contract is een servicegarantie opgenomen: als verplichtingen niet worden nagekomen wordt een restitutiebedrag uitgekeerd.

Vraag 11

Hoe kan het dat niet is overgeschakeld op een backup-systeem? Is het waar dat voor zogenoemde verbindingkastjes geen backup-systeem aanwezig is?

Antwoord 11

Het betreft hier geen »verbindingkastje«. Een crossconnect is een complex systeem dat bestaat uit rijen apparatuur die samen een «verkeersplein» vormen in het netwerk van KPN. De crossconnect bestaat uit twee delen, een actief deel en een back-up deel dat bij uitval de functie van het actieve deel overneemt. Er is dus een back-up systeem aanwezig, echter dat heeft niet naar behoren gefunctioneerd. Om de oorzaak van deze storing te kunnen onderzoeken moeten delen van de crossconnect uit het netwerk worden verwijderd. Daarvoor zullen de ruim 6000 verbindingen worden omgezet maar een andere crossconnect. Volgens de huidige planning is de crossconnect eind augustus beschikbaar voor nader onderzoek.

Vraag 12

Kunt u garanderen dat de veiligheid van burgers geen moment in gevaar is geweest door het slechte functioneren van C2000 en P2000? Zo ja, heeft communicatie met mobiele telefoons als achtervang voldoende gefunctioneerd om vanuit de meldkamer contact met hulpdiensten te kunnen onderhouden en om medewerkers onderling te kunnen laten communiceren?

Antwoord 12

Door het adequaat optreden van de betrokken regio's en het KLPD zijn de risico's voor de burger tijdens deze storing geminimaliseerd. De mobiele telefonie van KPN ondervond hinder van de storing. De mobiele telefonie van de overige providers functioneerde naar behoren. De getroffen regio's geven aan alle meldingen doorgezet te hebben naar de betreffende eenheden. De communicatie via mobiele telefoons heeft dus als achtervang in deze situatie redelijk gefunctioneerd. Voor de communicatie tussen de eenheden onderling en tussen de eenheden en de kazernes en districts bureaus konden de eenheden gebruik maken van C2000 zolang deze zich onder eenzelfde opstelpunt bevonden.

Vraag 13

Ziet u in de storingen reden om maatregelen te nemen om dergelijke storingen in de toekomst te voorkomen? Zo ja, welke maatregelen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 13

Om de juiste maatregelen te kunnen nemen zal eerst door KPN en leverancier van de crossconnect Alcatel Lucent de oorzaak van de storing moeten worden vastgesteld. Ik zal KPN zodra de uitkomsten van het onderzoek bekend zijn dringend verzoeken passende maatregelen te nemen die bijdragen aan het voorkomen van een dergelijke storing. De storing in de infrastructuur van KPN heeft niet alleen een ongewenst effect gehad op het functioneren van C2000. In de regio Rotterdam-Rijnmond hebben het Havenbedrijf, het loodswezen, de luchthaven Rotterdam The Hague Airport en de RET eveneens hinder ondervonden van deze storing. Ook uit andere regio's zijn storingen in de vaste lijnverbindingen gemeld. Het is tegen deze achtergrond dat ik de Inspectie OOV heb verzocht een grondig onderzoek te doen naar dit incident om zo inzicht te krijgen in de kwaliteit van de telecominfrastructuur voor deze vitale sectoren van onze samenleving. Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek zal worden bepaald of, en zo ja, welke aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn.