

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

### 3398

Vragen van het lid **Van Raak** (SP) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *stroomstoring KPN en gevolgen voor de hulpdiensten* (ingezonden 29 juli 2011).

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

Vraag 1

Wat was de oorzaak van de storing bij KPN?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Het betreft hier een storing in een zogenaamde crossconnect. Een crossconnect is een complex systeem dat bestaat uit rijen apparatuur die samen een «verkeersplein» vormen in het netwerk van KPN. KPN heeft circa 100 van deze crossconnects in haar infrastructuur in gebruik. Op de betreffende crossconnect in Rotterdam zijn ruim 6 000 verbindingen aangesloten. De crossconnect bestaat uit twee delen, een actief deel en een back-up deel dat bij uitval de functie van het actieve deel overneemt. Op 27 juli werden er onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd aan het back-up deel van de crossconnect. Dit heeft geleid tot een storing in het actieve deel. De analyse tot nu toe geeft aan dat de crossconnect defect raakte omdat bij het verwijderen van een al uitgeschakelde voeding in het back-up deel de klokken in beide delen van de crossconnect opnieuw werden gestart. Dit had niet mogen gebeuren omdat de continuïteit van het kloksignaal een randvoorwaarde is voor het functioneren van de crossconnect. KPN heeft in haar netwerk niet eerder te maken gehad met een dergelijke storing. Om de oorzaak te kunnen onderzoeken moeten delen van de crossconnect uit het netwerk worden verwijderd. Daarvoor zullen de 6 000 verbindingen worden omgezet naar een andere crossconnect. Volgens de huidige planning is de crossconnect eind augustus beschikbaar voor nader onderzoek.

Vraag 2

Wat was de oorzaak van de storing in de communicatiesystemen van P2000 en C2000? Hoe kan een storing bij KPN gevolgen hebben voor deze communicatiesystemen?

<sup>1</sup> <http://www.nrc.nl/nieuws/2011/07/27/stroomstoring-kpn-verlamt-hulpdiensten-en-metro-zuid-holland/>

#### Antwoord 2

Voor het transport van de gedigitaliseerde radiosignalen tussen de schakelcentrales van C2000 en de antenneopstelpunten maakt het C2000 netwerk gebruik van KPN lijnverbindingen. 86 van deze verbindingen liepen via deze crossconnect.

#### Vraag 3

Welke gevolgen heeft deze storing gehad voor de dienstverlening van de hulpdiensten? Hoe vaak heeft de meldkamer spoedmeldingen niet door kunnen geven aan de juiste hulpdiensten? Met welke gevolgen?

#### Antwoord 3

De 112 meldingen via mobiele telefonie die bij het KLPD binnenkomen konden een aantal keren niet op de gebruikelijke manier worden doorgezet naar de meldkamers van de betreffende regio's. In een aantal gevallen is er doorgerouteerd via andere lijnen. De centralisten van het KLPD hebben bellers niet automatisch maar «warm doorverbonden». Dat wil zeggen dat de centralist aan de lijn bleef totdat de hulpdienst in de meldkamer de verbinding had aangenomen. Bij deze afwijkende procedure is geen vertraging in de afhandeling van 112 meldingen opgetreden.

De eenheden op straat konden niet vanuit de meldkamer in de regio's Rotterdam Rijnmond, Zuid-Holland Zuid en een deel van de regio Hollands Midden via C2000 worden bereikt. De meldkamers zijn daarom opgeschaald. Er is op straat extra personeel ingezet bij ambulance en politie. De brandweer is overgegaan tot kazernering. De communicatie tussen de meldkamers enerzijds en de kazernes, districtbureaus en de eenheden anderzijds verliep via mobiele telefonie.

In de regio Hollands Midden is de communicatie tussen meldkamer en de eenheden via mobiele telefonie goed verlopen. In de regio Zuid-Holland Zuid konden alle binnengekomen meldingen met behulp van mobiele telefonie worden doorgezet naar de juiste hulpdiensten. In de regio Rotterdam-Rijnmond deden zich bij het gebruik van mobiele telefonie (van KPN) enige storingen voor maar konden de eenheden met uitzondering van één automatische brandmelding wel worden bereikt. Bij deze automatische brandmelding is de betreffende kazerne door een politie-eenheid geïnformeerd. Mobiele telefonie via Vodafone functioneerde in Rotterdam-Rijnmond naar behoren.

Alle spoedmeldingen zijn dus doorgezet naar de betrokken eenheden op straat.

Omdat de C2000 opstelpunten normaal functioneerden konden de eenheden onder het bereik van een opstelpunt onderling wel met C2000 communiceren. Dit geldt ook voor het contact tussen de kazernes en districtbureaus en de eenheden op straat voor zover deze zich onder hetzelfde opstelpunt bevonden.

Het alarmeren van functionarissen via het alarmeringssysteem P2000 en de zogenaamde communicator was niet mogelijk. De functionarissen zijn met behulp van mobiele telefonie gealarmeerd. De verbinding tussen de meldkamers Zuid-Holland Zuid en Rotterdam-Rijnmond en het nationale noodnet was verstoord. Het openbaar brandmeldsysteem (OMS) meldde lijnstoringen. In Hollands Midden zijn de meest risicovolle locaties telefonisch op de hoogte gesteld.

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat de hulpdiensten altijd bereikbaar dienen te zijn vanuit de meldkamer? Is er een back-up voor deze communicatiesystemen in noodgevallen als deze? Zo ja, waarom heeft dit niet gewerkt? Hoe gaat u zorgen dat dit in de toekomst wel werkt? Zo nee, waarom niet? Bent u bereid te onderzoeken of een dergelijke oplossing in de toekomst mogelijk is, zodat uitval van noodzakelijke communicatiesystemen tot het verleden behoort?

#### Antwoord 4

Ik deel de mening dat de hulpdiensten in principe altijd bereikbaar moeten zijn vanuit de meldkamer. In C2000 zijn daarom diverse back-up voorzieningen aanwezig. Dit noodgeval heeft echter betrekking op een onderdeel van de infrastructuur van KPN. In de crossconnect is een back-up voorziening aanwezig.

KPN en leverancier Alcatel Lucent onderzoeken de defecte crossconnect. Aan de hand van de uitkomsten zal worden bepaald of en zo ja welke oplossingen mogelijk zijn om uitval van de crossconnect in de toekomst te voorkomen. Ik zal KPN aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek dringend verzoeken de 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. De regio Rotterdam-Rijnmond meldde mij dat ook het Havenbedrijf, het loodswezen, de luchthaven Rotterdam The Hague Airport en de RET eveneens hinder hebben ondervonden van deze storing. Ook vanuit andere regio's zijn meldingen over niet functioneren van vaste telefoonlijnen ontvangen. Het is tegen deze achtergrond dat ik de Inspectie OOV heb verzocht een onderzoek te doen naar dit incident om zo inzicht te krijgen in het functioneren van de telecominfrastructuur voor deze vitale sectoren van onze samenleving.