

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

97

Vragen van de leden **Van Engelshoven** en **Paternotte** (beiden D66) aan de Ministers van Veiligheid en Justitie en van Economische Zaken over *het bericht «112 bij ramp? In de wacht» naar aanleiding van het onderzoek naar de stroomstoring in Amsterdam op 17 januari 2017* (ingezonden 1 augustus 2017).

Antwoord van Minister **Blok** (Veiligheid en Justitie) mede namens de Minister van Economische Zaken (ontvangen 4 oktober 2017) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 2539

Vraag 1

Kent u het bericht «112 bij ramp? In de wacht»¹ van 27 juli 2017, naar aanleiding van het onderzoek naar de stroomstoring in Amsterdam op 17 januari 2017?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u bekend met het rapport «1-1-2 onder de loep» uit maart 2013, met aanbevelingen om de kwaliteit van de 1-1-2 keten te verbeteren? Kunt u aangeven op welke wijze werk is gemaakt van de in dit onderzoek gedane aanbevelingen?

Antwoord 2

Ja, in 2013 heeft de Inspectie VenJ naar aanleiding van technische storingen die zich in 2012 in de 1-1-2 keten hebben voorgedaan een aantal aanbevelingen gedaan om de 1-1-2 keten te verbeteren. In 2015 heb ik de Auditdienst Rijk gevraagd om de stand van zaken van de opvolging van de aanbevelingen van de Inspectie te beoordelen. Hierover heb ik u op 1 september 2015 geïnformeerd (Kamerstuk 29 628 nr. 560). De ADR heeft in haar rapport van september 2015 geconstateerd dat de verbetermaatregelen die betrekking hebben op het gebied van beleid, sturing, regie maar ook technische verbetermaatregelen, monitoring van de 1-1-2 keten en communicatie over het handelingsperspectief inmiddels zijn gerealiseerd. Een aantal verbetermaatregelen vroegen toen nog aandacht. Hiervoor is met behulp van alle

¹ <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/07/27/112-blijkt-bij-rampen-nauwelijks-bereikbaar-12263520-a1568058>

ketenpartners een risico-analyse opgesteld waaruit verbeterpunten zijn opgepakt zoals het realiseren van meer nauwkeurige locatie-informatie voor de burger.

Een ander deel van de verbetermaatregelen zal ook met de vernieuwing van de technische infrastructuur van de 1-1-2 in 2018 worden gerealiseerd. Ik zal deze risico analyse periodiek herhalen, zodat continue aandacht is voor de robuustheid van de «1-1-2 keten».

Vraag 3

Bent u bekend met het rapport «Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015»? Kunt u ingaan op de conclusies en aanbevelingen op pagina's 8–10 uit het genoemde onderzoek en daarbij aangeven welke stappen sindsdien zijn ondernomen om de specifieke aanbevelingen uit te voeren? Bent u van mening dat de genomen maatregelen afdoende zijn geweest om een herhaling van het onderzochte incident te voorkomen?

Antwoord 3

Ja, mijn voorganger heeft op 7 juli 2016 het onderzoeksrapport Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015, begeleid met zijn beleidsreactie aan uw Kamer aangeboden (Kamerstuk 29 023, nr. 207). De aanbevelingen richten zich op interregionale coördinatie en samenwerking tussen veiligheidsregio's (met name op het gebied van informatiemanagement), burgers bewust maken van de beperkingen van telecommunicatie en een norm voor ononderbroken toegang.

In mijn beleidsreactie geef ik aan wat al is uitgevoerd en wat nog verdere aandacht nodig heeft. Voorts geef ik aan hoe de Minister van Economische Zaken invulling geeft aan de aanbeveling om te komen tot een redelijke norm voor ononderbroken toegang. Daarnaast ga ik ook in op het project Continuïteit van de Samenleving waarin ik samen met het Veiligheidsberaad het gezamenlijk optreden van overheid en vitale aanbieders wil verbeteren en de samenwerking wil versterken. De aanbeveling om burgers bewust te maken van de beperkingen van telecommunicatie zal ik een plek geven bij de verdere aanscherping van het handelingsperspectief waarop ik in de beleidsreactie verder in ga.

Op het gebied van informatiemanagement wordt binnen het project Continuïteit van de Samenleving aandacht besteed aan de afspraken met de netbeheerders en telecomparters. Veiligheidsregio's komen, vanuit hun wettelijke taak en regionale verantwoordelijkheid, ook zelf tot werkzame afspraken met vitale partners (inclusief telecom en energiepartijen) betreffende informatiemanagement. Het Inspectierapport bevestigt de noodzaak om in de aanpak voor de komende periode nog meer te focussen op daadwerkelijke verbeteringen van het gezamenlijk optreden in de «warme fase», waaronder het elkaar actief alarmeren en informeren. Ik zal samen met de Minister van Economische Zaken de specifieke aanbeveling hierover onder de aandacht brengen bij de betrokken partijen.

De aanbevelingen uit het rapport richten zich ook op interregionale coördinatie. Het Veiligheidsberaad, waarin alle 25 veiligheidsregio's vertegenwoordigd zijn, heeft met elkaar besloten dat het vervullen van de coördinerende rol bij de bronregio belegd zou moeten worden of, als deze nog niet bekend is, bij de grootst betrokken regio. Dit sluit aan bij het eerdere advies van de bestuurlijke werkgroep bovenregionale samenwerking. Verder focust bij een incident de veiligheidsregio haar communicatie op de effecten, terwijl de private partner communiceert over de bron van het incident.

Vraag 4

Deelt u de mening dat ook uit het rapport «Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015» al bleek dat de 1-1-2 keten onvoldoende is ingericht op het toegenomen gebruik van mobiele telefonie? Zijn er sindsdien verbeteringen doorgevoerd om de 1-1-2 keten beter in te stellen op het toegenomen gebruik van mobiele telefonie? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet? Hoe duidt u in dit kader de conclusie van het onlangs verschenen rapport «Onderzoek naar de stroomstoring Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017», dat de belangrijkste telefooncentrale van Nederland technisch niet is ingesteld op de toename in het gebruik van mobiele telefonie?

Antwoord 4

De aanbevelingen uit het rapport «Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015» waren niet specifiek gericht op de 1-1-2 keten en het toegenomen gebruik van mobiele telefonie, maar op de punten benoemd in vraag 3. Technisch heeft de 112 centrale in Driebergen gefunctioneerd tijdens de stroomstoring. Het ontstaan van wachtrijen en gemiste oproepen komt door een piek aan meldingen waardoor de beschikbare personele capaciteit onvoldoende was. In de beleidsreactie geef ik aan hoe daarin verbetering wordt aangebracht.

Het onderzoek naar de stroomstoring Amsterdam en omstreken maakt duidelijk dat er maatregelen nodig zijn om de «1-1-2 keten» te verbeteren. Deze maatregelen geef ik aan in mijn beleidsreactie.

Vraag 5

Hoeveel meldingen worden er jaarlijks door middel van vaste lijnen gedaan bij 1-1-2 en hoeveel door middel van mobiele lijnen? Waarom worden meldingen door middel van mobiele telefonie nog steeds enkel naar de landelijke 1-1-2 centrale doorgezet? Welke verbeteringen zijn in dit systeem de afgelopen jaren doorgevoerd?

Antwoord 5

In 2016 kwamen er 488.175 oproepen vanuit «vaste» netwerken en 2.400.453 oproepen uit de «mobiele» netwerken binnen bij 1-1-2. De meldingen vanuit de mobiele netwerken komen binnen bij de landelijke 1-1-2 centrale in Driebergen omdat de automatisch meegezonden locatie-informatie op dit moment nog niet voldoet om de melder automatisch naar de juiste regionale meldkamer te kunnen routeren. Vanaf 2015 is de technische vernieuwing van de 1-1-2 voorziening in gang gezet. Met de realisatie hiervan in 2018 is de technische randvoorwaarde voor een verdere ontwikkeling van het routeren van het 1-1-2 belverkeer gecreëerd. De politie onderzoekt momenteel de organisatorische consequenties van decentralisatie van 1-1-2 oproepen.

Vraag 6

Kunt u verklaren waarom er tijdens de stroomstoring van januari 2017 door de landelijke 1-1-2 centrale niet voor gekozen is om maatregelen te nemen die zij volgens de eigen procedure had moeten nemen, namelijk het oproepen van extra centralisten, het herprioriteren van direct beschikbare capaciteit en/of het routeren naar andere regionale meldkamers? Welke overwegingen lagen aan deze beslissingen ten grondslag?

Antwoord 6

Gelet op het tijdstip (nacht) waarop de storing begon, de ervaring dat dergelijke stroomstoringen normaal snel zijn verholpen en de ervaring dat eerdere stroomstoringen niet voor hoge piekbelastingen zorgden is er bij de landelijke 1-1-2 centrale voor gekozen om geen extra centralisten op te roepen. Achteraf is gebleken dat deze inschatting niet juist is geweest. Naar aanleiding van de stroomstoring van 17 januari zullen medewerkers van andere eenheden die 's nachts in Driebergen werken worden opgeleid om ingezet te kunnen worden om de periode te overbruggen tot er extra centralisten aanwezig zijn. Ook zal aandacht worden besteed aan het aanscherpen van procedures en afspraken en de bekendheid hiermee bij de medewerkers.

Vraag 7

Kunt u verklaren waarom de Meldkamer Ambulancezorg (MKA) Amsterdam-Amstelland nog met analoge techniek werkt, met als gevolg dat er geen zicht op de wachtrij en de wachttijd is? Waarom is het oplopen van de wachttijd geen criterium voor interne signalering en het nemen van maatregelen om de wachttijd te verminderen?

Antwoord 7

De huidige inrichting is een gevolg van de binnen de regio gemaakte keuzes. Het is momenteel in de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) Amsterdam-Amstelland technisch niet mogelijk de wachttijden te zien. De meldkamer Ambulancevoorziening kan hier niet eigenstandig over beslissen, aangezien zij als collocatie gevestigd is in de GMK en de faciliteiten huurt. Naar

aanleiding van de ervaringen tijdens de stroomstoring is de meldkamer ambulancezorg in gesprek gegaan met de directie van de GMK. De meldkamer ambulance Amsterdam Amstelland bekijkt samen met de directie van de GMK welke maatregelen verder nodig zijn om de wachttijden inzichtelijk te maken en te verminderen. In ieder geval worden met de implementatie van vernieuwing van de technische infrastructuur voor 1-1-2 in 2018 verbeteringen doorgevoerd, zoals technische monitoring op wachtrijen.

Vraag 8

Kunt u verklaren waarom de te nemen maatregelen in een verstoringsscenario niet bij iedereen binnen de MKA en de landelijke 1-1-2 centrale bekend zijn? Op welke wijze worden deze maatregelen kenbaar gemaakt aan de medewerkers? Bestaat hier een procedure voor bij het inwerken van nieuwe medewerkers? Zo ja, kunt u dit toelichten? Zo nee, waarom niet? Bent u van mening dat kennis van de te nemen maatregelen bij een verstoringsscenario essentieel is om te voorkomen dat bij een verstoring 1-1-2 onbereikbaar is, zoals is gebeurd op 17 januari 2017? Hoe bent u van plan dit te verbeteren?

Antwoord 8

Kennis van de te nemen maatregelen bij een storing is natuurlijk essentieel. Zoals ook in mijn beleidsreactie aangegeven heb ik de veiligheidsregio's, de ambulancevoorzieningen en de politie verzocht nadere afspraken te maken voor verstoringen in de 1-1-2 afdeling en hier bekendheid aan te geven bij de medewerkers.

Vraag 9

Sinds wanneer loopt de in het onderzoek genoemde pilot, waarbij de meldkamer Amsterdam-Amstelland de vaste 1-1-2 lijnen standaard routeert naar de landelijke 1-1-2 centrale? Hoe duidt u de conclusie dat dit standaard routeren niet conform het draaiboek is en bovendien risicovol? Met welk doel is deze pilot ingesteld? Is de pilot inmiddels stopgezet?

Antwoord 9

Sinds 2 mei 2016 heeft de meldkamer Amsterdam-Amstelland de afdeling van de vaste oproepen van de regio overgedragen aan de landelijke 1-1-2 centrale in Driebergen. De bezetting van de regionale 1-1-2 centrales is regionaal (per meldkamer) georganiseerd. Met de afname van het aantal 1-1-2 oproepen uit het vaste netwerk is geconstateerd dat de landelijke eenheid en de regionale meldkamers tot een efficiëntere werkverdeling kunnen komen. Hierbij is het uitgangspunt dat de landelijke eenheid de beschikbare capaciteit van de regionale meldkamers kan ontlasten, zodat deze volledig ingezet kan worden voor de verdere uitvraag van meldingen en het inzetten en aansturen van de hulpverlening. Dit geldt niet in de laatste plaats voor piekbelastingen waarbij het aantal dubbele en oneigenlijke oproepen groot is, zoals bij de stroomstoring. De politie geeft aan dat deze taakverdeling ervoor zorgt dat de burger sneller wordt geholpen en operationeel de grootste meerwaarde heeft. De pilot is om die reden niet stopgezet. Zoals in mijn beleidsreactie aangegeven heeft de politie wel maatregelen genomen om beter om te gaan met de risico's van onverwachte piekbelastingen, onder andere door het sneller beschikbaar kunnen maken van extra personeel.

Vraag 10

Kunt u verklaren waarom bij de landelijke 1-1-2 centrale is gekozen voor zogenaamde crisisfiltering, oftewel het filteren van meldingen op spoedeisendheid ten behoeve van de meldkamer Amsterdam-Amstelland? Welke beslissing lag aan deze keuze ten grondslag? Is dit een voorgeschreven maatregel? Hoe duidt u de conclusie dat hiermee de afdelingsgesprekken langer werden en zodoende de wachttijden mogelijk nog langer?

Antwoord 10

In 70% van de oproepen betrof het algemene vragen van burgers over de stroomstoring en geen melding van een noodgeval. De landelijke 1-1-2 centrale in Driebergen heeft deze oneigenlijke vragen voor het alarmnummer 1-1-2 niet doorverbonden om de meldkamer Amsterdam zoveel mogelijk te ontlasten zodat de capaciteit van deze meldkamer zich volledig kon richten op

de verdere behandeling van urgente meldingen. Dit past bij de reguliere taakverdeling die de landelijke 1-1-2 centrale heeft ten opzichte van de regionale meldkamers en wordt in voorkomende gevallen vaker toegepast. Het effect van het ontlasten van Amsterdam was in dit geval wel dat de wachttijden in Driebergen langer werden, zoals de Inspectie ook heeft geconstateerd. Dit betekent dat de landelijke meldkamer in voorkomende toekomstige gevallen sneller over extra capaciteit moet kunnen beschikken. Hiervoor heeft de politie maatregelen genomen. Daarbij zullen de huidige afspraken en procedures waar nodig worden geëxpliciteerd en aangescherpt. Zie ook antwoord op vraag 2 van de leden Van den Berg en Van Toorenburg (beiden CDA).

Vraag 11

Kunt u verklaren wat precies de «onvolledige interne technische rapportage» inhield, waardoor de 369 unieke verbroken oproepen niet zijn teruggebeld? Waarom was deze interne technische rapportage onvolledig? Welke verbeteringen zijn inmiddels doorgevoerd om dit voortaan te voorkomen?

Antwoord 11

Direct na de stroomstoring is een technische rapportage opgevraagd en uitgedraaid van mogelijk gemiste 1-1-2 oproepen in de meldkamers Amsterdam en Zaandam. De 1-1-2 oproepen op deze lijst zijn direct terug gebeld. Ten onrechte is echter nagelaten om een zelfde rapportage uit te draaien van mogelijk gemiste 1-1-2 oproepen ten behoeve van de landelijke 1-1-2 centrale in Driebergen. Nadat deze lijst wel beschikbaar was, is besloten om deze nummers niet meer terug te bellen vanwege de reeds verlopen tijd en de zeer hoge mate van oneigenlijk gebruik ten tijde van de storing. De procedures voor het uitdraaien van mogelijk gemiste 1-1-2 oproepen ten behoeve van de landelijke 1-1-2 centrale zijn inmiddels aangescherpt.

Vraag 12

Kunt u per aanbeveling uit het rapport «Onderzoek naar de stroomstoring Amsterdam en omstreken van 17 januari 2017» aangeven op welke wijze u deze denkt uit te voeren en welk tijdsplan hiermee gemoeid is om te voorkomen dat de technische, procedurele en personele problemen die zich tijdens de stroomstoring van 17 januari jongstleden voordeden, opnieuw plaatsvinden?

Antwoord 12

In mijn beleidsreactie ga ik per aanbeveling in hoe ik hier samen met de betrokken partijen uitvoering aan zal geven.

Vraag 13

Kent u het bericht «Hoe één verroest draadje de halve Randstad platlegt»?²

Antwoord 13

Ja.

Vraag 14

Klopt het dat telecomaانبieders een wettelijke verplichting kennen om bereikbaarheid van 1-1-2 te garanderen? Klopt het dat telecombedrijven sinds de stroomstoring in maart 2015 in Diemen door het Agentschap Telecom zijn gevraagd het incident te evalueren en zo nodig extra maatregelen te treffen? Op welke wijze is dit incident derhalve geëvalueerd? Kunt u hierbij ingaan op de in het NRC-artikel geschetste mailwisseling, waaruit bleek dat het een «benen op tafelsessie» is geweest? Hoe duidt u dit? Waarom hebben de telecomaانبieders sindsdien geen maatregelen genomen om te voorkomen dat de mobiele telefoonnetwerken uitvielen bij stroomstoringen?

² <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/07/07/kortsluiting-hoe-een-verroest-draadje-de-halve-randstad-plat-legt-11727393-a1565893>

Antwoord 14

Nee, de aanbieders hebben niet de verplichting om de bereikbaarheid van 1-1-2 te garanderen. Ten eerste gebruikt de Telecommunicatiewet niet de term «garanderen». De aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken hebben ingevolge artikel 7.7, derde lid, van de Telecommunicatiewet de plicht voorzieningen te treffen die noodzakelijk zijn om de ononderbroken toegang tot alarmnummers te waarborgen. Het waarborgen houdt in dat de aanbieders voorzieningen moeten treffen die zodanig zijn dat daarmee normalerwijs een ononderbroken toegang tot 1-1-2 moet kunnen worden gerealiseerd.

In het rapport «Stroomstoring Noord-Holland 27 maart 2015» is geconstateerd dat na elk groot incident wordt getoetst door telecomaandieners of hun beleid ten aanzien van noodstroomvoorzieningen moet worden aangepast. Op basis van hun interne processen hebben de telecomaandieners de stroomstoring mede naar aanleiding van een vraag van het Agentschap Telecom geëvalueerd en de telecomaandieners hebben maatregelen genomen om te zorgen dat noodstroomvoorzieningen beter werken. Tijdens de stroomstoring in Amsterdam bleef de telecomvoorziening werken. Echter hebben telecomaandieners ook aangegeven geen maatregelen te gaan nemen om te zorgen dat de mobiele telecomvoorziening substantieel langer in de lucht blijft. Telecomaandieners hebben aangegeven dat de kosten niet opwegen tegen de kleine kans op een grootschalige, langdurige stroomstoring.

Naar aanleiding van de stroomstoring in Diemen is het Ministerie van Economische Zaken daarnaast in gesprek gegaan met Telecompartijen om te kijken wat gedaan kan worden om 1-1-2 substantieel langer mobiel aankiesbaar te houden tijdens een langdurige, grootschalige stroomstoring. Onderdeel van deze gesprekken is ook een verkennende «benen op tafel» sessie geweest waar gekeken is of er ook andere niet reguliere mogelijkheden zijn om 1-1-2 langer aankiesbaar te houden naast het plaatsen van aanvullende noodstroomvoorzieningen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het prioriteren van spraak. Uit deze sessie zijn helaas niet veel werkbare alternatieven naar voren gekomen. De conclusie voor nu is dat er geen eenvoudige, goedkope, oplossingen zijn om de mobiele telecomvoorziening substantieel langer in de lucht te houden bij een langdurige, grootschalige stroomstoring. Dat is dan ook de reden dat het Ministerie van Economische Zaken eerst een kosten en baten analyse wil laten uitvoeren voordat overgaan wordt tot een norm voor onderbroken toegang tot 1-1-2.

Vraag 15

Kunt u verklaren waarom tot op heden geen norm is gesteld voor de duur van de beschikbaarheid van 1-1-2 na stroomuitval, ondanks dat dit eerder al door inspecties is aanbevolen? Op welke termijn bent u van plan deze norm wel te stellen en welke verbetermaatregelen worden ingezet om deze norm haalbaar te maken?

Antwoord 15

De aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken hebben ingevolge artikel 7.7, derde lid, van de Telecommunicatiewet de plicht voorzieningen te treffen die noodzakelijk zijn om de ononderbroken toegang tot alarmnummers te waarborgen. Het waarborgen houdt in dat de aanbieders voorzieningen moeten treffen die zodanig zijn dat daarmee normaliter een ononderbroken toegang tot 1-1-2 moet kunnen worden gerealiseerd. Ook onder normale omstandigheden, zonder stroomstoring, betekent dit niet dat op alle locaties, in alle gevallen, door de aanbieders gegarandeerd kan worden dat 1-1-2 gebeld kan worden. Er zijn altijd uitzonderlijke plekken te bedenken waar wellicht de kans op een geslaagde verbinding met 1-1-2 minder groot is.

De effecten van een stroomstoring op de dienstverlening van telecomoperators is mede naar aanleiding van de stroomstoring in Diemen onderwerp van gesprek tussen de Minister Economische Zaken en de telecomoperators. In de beleidsreactie wordt nader ingegaan op de opvolging die is en wordt gegeven aan eerdere aanbevelingen naar aanleiding van de stroomstoring in Diemen.

Toelichting:

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van de leden Van den Berg en Van Toorenborg (beiden CDA), ingezonden 31 juli 2017 (vraagnummer 2017Z10627)