

## 4

### Vragenuur

**Vragen** van het lid Kuiken aan de minister van Veiligheid en Justitie over **het bericht "Telefoontjes onbeantwoord door storing 112"**.



**Mevrouw Kuiken (PvdA):**

Voorzitter. Je belt 112 omdat je in nood bent. Dan verwacht je ook dat die noodoproep wordt beantwoord. Drie maanden geleden stonden we hier omdat er een storing was in het landelijke systeem, waardoor mensen een tijdlang 112 niet konden bereiken. In de nacht van 20 op 21 juni is dit weer het geval geweest. Waar wij al voor vreesden is nu ook daadwerkelijk gebeurd. In ieder geval één persoon is overleden omdat 112 niet tijdig kon worden bereikt.

De vorige keer dat we hier stonden, zei de minister dat dit inderdaad niet mag gebeuren. Hij zou het uitzoeken en oplossen. Wat is er in de afgelopen drie maanden gebeurd en hoe kon dit toch weer gebeuren?



**Minister Opstelten:**

Voorzitter. Ik dank mevrouw Kuiken voor de gestelde vraag. Voor mij staat voorop dat de 112-alarmcentrale in een situatie waarin elke seconde telt, bereikbaar moet zijn. In een geval waarin getracht is contact te krijgen met 112, is iemand als gevolg van hartfalen overleden. Deze melding kwam pas in tweede instantie, vier minuten na de eerste poging, binnen in de alarmcentrale. Ik zal natuurlijk alles doen. Ik heb inmiddels de Inspectie Veiligheid en Justitie en de Inspectie voor de Gezondheidszorg opdracht gegeven om alle feiten op tafel te krijgen over wat er precies aan de hand is geweest en wat de omstandigheden zijn. De situatie waar mevrouw Kuiken op doelt in maart, was een totaal andere situatie. Het onderzoek hiernaar van de Inspectie Veiligheid en Justitie loopt nog steeds. Er zijn wel verbeteracties gepleegd in het KPN-netwerk.

In de nacht van 21 juni waren het onderhoudswerkzaamheden aan de telecominfrastructuur van de politie. Een melding van degene die het onderhoud deed, is niet op de juiste wijze doorgegeven. Dat heeft dit tot effect gehad. Ook hiertegen zijn natuurlijk direct allerlei maatregelen genomen. Vervolgens is het onderzoek hiernaar gestart.

**Mevrouw Kuiken (PvdA):**

Voorzitter. De minister geeft in zijn antwoord aan dat het back-upstelsel van 112 niet op één punt maar op meerdere punten faalt. Wij hebben dus een systeem dat helemaal geen back-up kent, wat je wel van 112 mag verwachten. Elke seconde telt immers. Er zitten dus op meerdere punten zwaktes in het systeem, waardoor mensen 112 niet kunnen bereiken. Ook de persoon die helaas het leven heeft moeten laten, kon 112 niet bereiken. Op welke manier gaat de minister ons en mensen die 112 in nood moeten kunnen bellen garanderen dat dit in de toekomst niet meer voor kan komen? Op welke termijn kunnen wij daarin verbeteringen verwachten?

**Minister Opstelten:**

Voorzitter. Ik ben het er totaal mee eens dat burgers inderdaad de garantie moeten hebben dat zij zich direct kunnen melden bij 112. Dat wil ik duidelijk zeggen. Laat daarover dus geen misverstand bestaan. Het onderzoek naar de eerste situatie met het KPN-netwerk loopt nog. Wij zullen daaraan natuurlijk conclusies verbinden. Naar aanleiding van het tweede geval hebben wij al de nodige maatregelen genomen. Ik wil daarin heel precies zijn. Een 112-melding is natuurlijk een totale topprioriteit. Als er een melding is geweest, moet je direct een schriftelijke bevestiging krijgen dat de melding heeft plaatsgevonden. Ook moeten er haarscherpe procesafspraken komen voor het onderhoud bij het telecomnetwerk van de politie.

**Mevrouw Kuiken (PvdA):**

Ik betreur eerlijk gezegd dat in de antwoorden van de minister weinig gevoel van urgentie doorklinkt. Verder hoor ik daarin niet dat dit ook zijn probleem is. Dat is het wel degelijk. Drie maanden geleden was er een aantal grote storingen. Wij zijn drie maanden verder en het onderzoek van KPN is er nog niet. Nu moet er nog weer een inspectieonderzoek komen. Wanneer kunnen wij die rapporten verwachten? Wanneer wordt daarop actie ondernomen?

Er is achterhaald wie 112 bij de vorige grote storing niet konden bereiken. Die mensen zijn nagebeld. Het verhaal dat vanochtend in de krant is gekomen, is de minister ter ore gekomen, omdat deze mensen zelf aan de bel hebben getrokken. Hoeveel mensen konden 112 nog meer niet bereiken en konden daar dus niet terecht, terwijl zij in nood waren?

**Minister Opstelten:**

Het eerste punt heeft totale topprioriteit en mijn aandacht. Toen de storing plaatsvond was ik "in charge", dus dat moet u niet zeggen. Ik vind het natuurlijk ook buitengewoon betreurenswaardig dat dit heeft plaatsgevonden. Wij zullen alles uit de kast halen opdat de burger op 112 kan vertrouwen.

Het tweede punt is dat iedereen direct is nagebeld. Ik kan de precieze cijfers geven. Twee namen niet op of gaven om andere reden via de voicemail geen antwoord. Wij weten dat precies en wij weten ook precies wie het zijn. Er wordt een huisbezoek gebracht. Iedereen die getracht heeft te bellen, is wat dat betreft bediend.

**De voorzitter:**

Dan gaan wij naar de slotvraag van mevrouw Kuiken.

**Mevrouw Kuiken (PvdA):**

Ik herhaal mijn vraag wanneer wij die onderzoeken kunnen verwachten. Als mensen 112 niet kunnen bereiken en daardoor te laat zijn, kun je hen niet meer bellen. Dat is een trieste constatering. Ik ga ervan uit dat de minister nu alles op alles zet om ervoor te zorgen dat er daadwerkelijk een back-upstelsel komt en dat de zwaktes die nu in het systeem zitten daadwerkelijk worden opgelost.

**Minister Opstelten:**

Dat back-upstelsel is heel belangrijk. Hier is in de communicatie via de onderhoudswerkzaamheden gewoon iets fout gegaan. Dat is de eerste beoordeling. Er vindt direct onafhankelijk onderzoek plaats. Vraagt u mij niet wanneer dat klaar is; ik vind de kwaliteit van het onderzoek belangrijker. Vervolgens worden er direct maatregelen

## Opstelten

len genomen. Wij zullen de Kamer er direct over informeren.

Mensen van wie wij een oproep hebben gemist, krijgen altijd, de vorige keer en nu ook, direct aandacht via de telefoon of via bezoek.

De heer **Çörüz** (CDA):

Op 3 april jongstleden heb ik mondelinge vragen gesteld over exact hetzelfde. Toen was er sprake van geplande werkzaamheden en ook toen viel de lijn twee keer uit. De minister heeft toen twee dingen gezegd. Het eerste was: ik kan niet garanderen dat het nooit meer voorkomt. Dat is zo. Het tweede was: KPN heeft alle maatregelen genomen en wij zitten daarbovenop. Nu zijn wij nog geen twee maanden verder. Ik heb eerlijk gezegd niet zoveel behoefte aan een onderzoek, maar wil dat het gewoon wordt geregeld. Hoe zorgt de minister daarvoor?

Minister **Opstelten**:

De vorige keer was het iets anders; dat was het KPN-netwerk. Het gaat nu niet om het KPN-netwerk, maar om de telecom van de politie, dus de KLPD en de vtsPN en de communicatie daar naartoe. Het is een totaal andere situatie. Dat maakt het niet vrolijker, maar ik ben er wel eerlijk in. Dus ga niet zeggen: toen was dat en nu is dat weer. Het is totaal iets anders. Wij zetten alles op scherp. Wij hebben toen meteen maatregelen genomen en nu ook, vooruitlopende op onderzoek en dat is ze geraden ook. Ik wil gewoon de feiten op tafel hebben, de onderste steen boven.

Mevrouw **Berndsen** (D66):

Dit zijn allemaal woorden en daar koop ik niks voor. De minister staat hier nu voor de tweede keer. Het zijn weer onderhoudswerkzaamheden op welke wijze dan ook en ik hoor geen enkel echt actiepunt. Sterker nog, de minister wordt een beetje boos: ik kan niet beloven wanneer dat onderzoek er komt. Ik wil van de minister gewoon klip-enklaar weten wanneer dat onderzoek er is en wanneer er stabiliteit komt in de netwerkgeving van de meldkamer.

Minister **Opstelten**:

Ik word niet boos, natuurlijk niet. Dat wilde ik even aan mevrouw Berndsen meegeven. Het is de problematiek die mij ongerust maakt en die tot scherpere aanleiding geeft. Ik ben het niet met mevrouw Berndsen eens dat wij nu termijnen moeten stellen aan het onderzoek. Het is zo snel mogelijk, misschien wel morgen, misschien wel overmorgen. Ik wil een goed onderzoek hebben om te voorkomen dat datgene waar mevrouw Berndsen over sprak, wederom gaat gebeuren. Het zijn echter twee volstrekt verschillende situaties die je niet met elkaar kunt vergelijken. We zullen de maatregelen nemen die we moeten nemen. Ik zeg toe dat ik de Kamer daar binnen de kortste keren schriftelijk over informeer. Dan is daar duidelijkheid over.

Mevrouw **Wiegman-van Meppelen Scheppink** (ChristenUnie):

De minister zegt dat 112-meldingen absoluut topprioriteit hebben. Ik sta hier om deze minister te vragen of doven met dezelfde prioriteit behandeld worden als het gaat om het bereiken van 112. Ik heb deze vraag al verschillende keren aan minister Verhagen gesteld, maar misschien helpt het als minister Opstelten vanuit zijn verantwoorde-

lijkheid een bijdrage levert, opdat ook doven vanaf 1 juli het alarmnummer 112 goed weten te bereiken.

Minister **Opstelten**:

Die vraag kan ik met ja beantwoorden, mede namens minister Verhagen, die daarvoor verantwoordelijk is. Ik denk dat mevrouw Wiegman deze vraag heeft gesteld naar aanleiding van het faillissement van AnnieS. EL&I heeft inmiddels maatregelen genomen. Collega Verhagen heeft daarover een brief verstuurd. Daarin staat dat de klanten en cliënten van AnnieS gebruik kunnen maken van een ander bedrijf. Ik weet niet uit mijn hoofd welk bedrijf dat precies is.

De **voorzitter**:

Dat is vanmiddag bij het algemeen overleg aan de orde.

Minister **Opstelten**:

Die informatie wordt mij nu aangereikt. Het Zweedse bedrijf nWise gaat het overnemen. Die zaak is dus geregeld.