

---

### 3 Vragenuur

**Vragen** van het lid Oskam aan de minister van Veiligheid en Justitie over **de tekortschietende techniek achter alarmnummer 112, waardoor de hulplijn vaker dan nodig onbereikbaar is.**



De heer **Oskam** (CDA):

Voorzitter. 112 als elke seconde telt. Het is inmiddels een enorm cliché geworden. Veel erger is nog dat wij inmiddels weten dat er van dat cliché soms helemaal niets terecht komt. Vorig jaar zijn er drie keer mondelinge vragen gesteld over de onbereikbaarheid van 112. In maart lag het aan KPN. In juni ging het om de telecom van de politie en toen ging het ook echt goed mis. In Amsterdam en Schiedam overleden twee mannen met hartfalen; hun familie en vrienden konden 112 niet bereiken. In oktober was er een interne storing bij de meldkamer waarvan de burger niets heeft gemerkt, maar eind oktober 2012 ging het toch weer mis. Toen was er een storing bij KPN waardoor 112 voor mobiele bellers bijna een uur eruit lag.

De minister is drie keer naar de Kamer geroepen en drie keer liet hij weten dat hij er bovenop zat. Ik citeer een aantal uitspraken. "Er heeft escalatieoverleg plaatsgevonden." "Er zijn verbetertrajecten gestart." "Er komt een nieuw besturingsmodel." "De stabiliteit van 112 heeft mijn hoogste prioriteit." De CDA-fractie kent deze minister als iemand bij wie dit soort woorden voor in de mond liggen, maar zondagavond bij KRO's Brandpunt bleek de vlag er toch weer anders bij de hangen. De alarmcentrale zou al jaren worden geplaagd door storingen. De politietop zou daar ook al jaren van op de hoogte zijn. In 2009 is er een onderzoek geweest en is geconstateerd dat een betere monitoring nodig is, maar daar is weinig mee gedaan. Niemand houdt af en toe in de gaten of het fout gaat, of de alarmlijnen het nog wel doen. Er is geen duidelijk beleid voor wat er moet gebeuren bij een storing. De politie denkt dan blijkbaar: nou, we wachten maar gewoon tot de volgende belt. Interne regels voor de werkwijze bij het alarmnummer zouden al jarenlang niet worden nageleefd. Vorig jaar beloofde de minister dat de Inspectie Veiligheid en Justitie in december 2012 zou rapporteren over het functioneren van 112. Gisteren schreef hij aan de Kamer dat het dit voorjaar gebeurt. Ook in Brandpunt werd gerefereerd aan het onderzoek van de inspectie.

Ik heb de volgende vragen voor de minister.

**De voorzitter:**

Maar uw tijd is om. Stel ze gauw, dan haal ik die tijd van uw volgende termijn af.

De heer **Oskam** (CDA):

Dat vind ik aardig.

Klopt het dat Brandpunt beschikt over een rapport van de inspectie waarover de Kamer nog niet beschikt?

Wat is de reactie van de minister op de uitzending van Brandpunt?

Hoe kan het dat, als belangrijke glasvezelverbindingen niet werken, er uren overheen gaan voordat dit wordt opgemerkt? Één verbinding bleek zelfs al drie weken niet meer te werken. Waarom wordt dat niet meteen gesigna-

leerd? Het gaat toch per definitie om telefoontjes die gaan over levensbedreigende situaties?

Bij ziekenhuizen gaat er een noodgenerator aan als de stroom uitvalt. Waarom zijn er bij 112 nog steeds geen back-upsystemen, zodat de lijn bereikbaar blijft, ook als er iets misgaat?

Klopt het dat er bij de politie niemand is die regelmatig controleert of de lijnen nog wel werken?

Vindt de minister niet dat het tijd is om stevig orde op zaken te stellen?



**Minister Opstelten:**

Voorzitter. Ik dank de heer Oskam voor zijn vragen. In reactie op zijn eerste vraag zeg ik dat mij geen inspectierapport bekend is dat niet bij de Kamer beschikbaar is, dat niet openbaar is.

Ik heb een aantal dingen te zeggen over de uitzending van Brandpunt. Laat ik het kort door de bocht zeggen: 112 is natuurlijk absolute topprioriteit. Wij zitten daar bovenop. Elke storing is er een te veel. Je kunt het alleen niet altijd vermijden. Er is een groot verschil tussen het systeem van 2009, een analoog systeem, en het systeem van 2012. Alle maatregelen die eerder zijn aangegeven, zijn gerealiseerd. De monitoring werkte, maar wij zijn in 2012 overgegaan naar een digitaal systeem. Ik was het daar dus niet mee eens.

De maatregelen die in de inspectierapporten staan en die ik aan de Kamer heb meegedeeld, zijn uitgevoerd. Ze zijn materieel beschikbaar. Er wordt altijd daadwerkelijk gemonitord. Het onderzoek dat het Agentschap Telecom en de Inspectie Veiligheid en Justitie doen, heeft juist te maken met datgene wat gebeurd is en wat ik in alle opzichten absoluut betreur. Ik heb toen gezegd: ik wil daarbovenop over de totale keten een glashelder rapport. Het is beter dat het één of twee maanden langer duurt en gecheckt is op de feiten dan dat wij er een haastklus van maken. Daarom heb ik bij brief gezegd dat de Kamer dat in het eerste kwartaal, vóór 1 april krijgt.

Een back-upsysteem is er, zoals ik een- en andermaal in de Kamer heb gezegd. Dat heeft ook gewerkt. Van de laatste storing heeft de burger dan ook geen last gehad.

De voorlaatste vraag is onjuist. De monitoring tussen de politie, de KLPD en de vtsPN, waarvoor ik verantwoordelijk ben, en de KPN gebeurt.

Dat zijn de vragen die gesteld zijn. Het antwoord op de laatste vraag mag blijken uit de antwoorden die ik heb gegeven.

**De voorzitter:**

Mijnheer Oskam, u hebt nog een kleine minuut.

De heer **Oskam** (CDA):

De minister komt weer met dezelfde antwoorden als de vorige keer, maar nu blijkt toch wel dat er vanaf 2009 veel meer duidelijkheid was binnen de politie. Dat heeft Brandpunt onderzocht en dat heeft ook de inspectie onderzocht. Via slinkse manieren heeft Brandpunt het rapport van de inspectie wel gekregen, terwijl de Kamer het niet heeft. Ik ga er vanuit dat het om hetzelfde rapport gaat. Het moet toch mogelijk zijn dat er een systeem is zodat de politie wordt gealarmeerd, als het fout gaat, zodat zij op iets anders kan overgaan, zoals dat ook bij ziekenhuizen gaat.

Dan wil ik nog iets aan de minister vragen. Uit die uitzending blijkt dat die storingen eigenlijk niet nodig waren

## Opstelten

en dat er veel beter aanbesteed had moeten worden bij de aanneming van het 112-systeem. Kennelijk is de politie daartoe niet in staat. Een andere vraag is of de minister in het rapport dat hij aankondigt voor het voorjaar – wat eigenlijk veel te lang duurt, als het al sinds 2009 behoorlijk misgaat – ook de bevindingen van Brandpunt wil laten uitzoeken door de inspectie. Dat zijn mijn vragen.

### De voorzitter:

Zou u kort willen antwoorden, mijnheer de minister?

### Minister Opstelten:

Jazeker, staccato, maar het zijn wel belangrijke vragen. Ik herhaal dat het in 2009 en in 2012 om totaal andere zaken ging. Dat heeft Brandpunt in de uitzending niet laten zien, maar dat is wel het geval. De heer Hoogendoorn zei dat nog, maar dat is de heer Oskam kennelijk ontgaan. De aanbevelingen met betrekking tot de maatregelen die in 2009, bij een ander systeem, zijn gegeven, zijn ook opgevolgd.

De tweede vraag is of de aanbestedingen onvoldoende waren. Het antwoord is nee. De aanbestedingen zijn goed gebeurd. Het gaat om een nieuw digitaal systeem, dat is uitgevoerd en wordt gemonitord door de drie partijen die ik heb genoemd. Het is wel zo, dat blijkt ook uit het rapport van de inspectie naar aanleiding van juni, dat die storing voorkomen had moeten worden. Dat is zo. Er zijn fouten gemaakt. Dat hebben we ook toegegeven. Dat is bij iedereen bekend. In het rapport zullen de volstrekt onafhankelijk opererende inspecties – daar hecht ik aan en ik bemoei mij daar op geen enkele wijze mee – natuurlijk wel degelijk ingaan op wat er in Brandpunt is gezegd.

### De voorzitter:

Ik dank de heer Oskam en ik dank de minister voor zijn komst naar de Kamer. Sorry, ik heb al afscheid van de minister genomen, maar er is nog een aanvullende vraag van mevrouw Wolbert. Excuses dat ik dat niet eerder heb gezien.

### Mevrouw Wolbert (PvdA):

Voorzitter. De minister zegt dat storingen niet altijd te vermijden zijn. Dat is natuurlijk zo. Er is nu sprake van constante monitoring van een nieuw systeem. Dat roept bij mijn fractie de vraag op hoe het kan dat vorige zomer en in oktober van het afgelopen jaar niet is gemerkt dat de hoofdlijn eruit lag. Heeft de minister daar een antwoord op?

### Minister Opstelten:

Nee. Ik denk dat dit is nagegaan in de rapporten daarover. Ik zal vragen aan de inspecties om dat nog precies na te gaan, want die heel technische details heb ik natuurlijk niet in mijn hoofd.

### De voorzitter:

Ik weet het, het is een nieuw jaar, maar er is één aanvullende vraag mogelijk. U kunt een tweede aanvullende vraag stellen, maar dan heeft de rest van uw fractie geen aanvullende vraag meer voor het vragenuur.

### Mevrouw Wolbert (PvdA):

Ik snap dat we het dan langs een andere weg moeten gaan doen.

### De voorzitter:

Dank u wel. Ik dank alsnog de minister voor zijn komst en voor zijn wederkomst op mijn verzoek.