

7

Problemen met het alarmnummer 112

Aan de orde is het **dertigledendebat** over **berichten over problemen met het alarmnummer 112**.



De heer **Bontes** (PVV):

Voorzitter. 112 is de levenslijn voor burgers. Als je als burger in de problemen zit, moet je daar een beroep op kunnen doen. Dat moet altijd werken. Altijd moet gegarandeerd zijn dat het werkt en dat je de hulp krijgt die je nodig hebt.

In het verleden is er een paar keer een grote uitval van 112 geweest. 112 werkte niet en was voor burgers onbereikbaar. Ik heb de minister daar verschillende keren op aangesproken. Hij heeft toen een onderzoek laten uitvoeren. Dat onderzoek heet 1-1-2 onder de loep. Daaruit bleek dat de meeste aanbevelingen en verbeteringen op het bordje van de minister lagen. Ze lagen ook wel bij KPN, maar niet zozeer. Voor het grootste deel lagen ze bij de minister. Op basis van dat rapport heeft de minister beterschap beloofd. Hij heeft gezegd dat dit niet meer zal gebeuren, dat hij in control is, en dat hij ervoor zal zorgen dat alle aanbevelingen opgepakt worden. En wat schetst mijn verbazing, na die grote woorden van de minister? Er is wederom een incident in Brabant. In augustus was er weer uitval van 112. 112 werkte niet en was onbereikbaar. Hoe kan dat gebeuren, terwijl de minister op basis van een rapport zegt dat hij in control is?

Het rapport gaf aan dat alles wat er maar fout kon gaan op het gebied van management en aansturing ook fout ging. Contracten waren niet duidelijk, en ook taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden waren niet duidelijk. De coördinatie, het overzicht van het hele proces was niet in beeld. De minister beloofde beterschap. Maar wat gebeurt er? Er is weer uitval van 112, nu in Brabant.

Mijn concrete vraag aan de minister is of hij nog wel regie heeft over zijn departement. Is hij in control binnen zijn departement? Ik krijg hiermee stellig de indruk dat het een rommeltje is en dat het nog niet werkt. Dat is mijn eerste vraag.

Mijn tweede vraag is als volgt. 112 is een vitaal proces en een vitale infrastructuur, die cruciaal is voor de samenleving. Nu is er sprake van dat KPN verkocht wordt aan de Mexicaan Carlos Slim van América Móvil. Het gevaar is dat die hele vitale infrastructuur mee verkocht wordt. Ik wil daarop graag een reactie van de minister, want dit raakt direct het ministerie van Veiligheid en Justitie, en dus ook de veiligheid van burgers in dit land. Zelfs de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid heeft zich hier tegenaan bemoeid en maakt zich zorgen over dit verhaal. Ook C2000 hangt ermee samen, want dat wordt beheerd door KPN. Dat is een communicatieprobleem voor de hulpdiensten. Mijn vraag aan de minister is dus of hij hierop een reactie wil geven. Mijn stelling is dat dit soort cruciale, vitale infrastructuur niet verkocht mag worden aan het buitenland. Ze moet in Nederlandse handen blijven. De staatsveiligheid moet gegarandeerd blijven. Ik hoor graag de reactie van de minister.



Mevrouw **Kooiman** (SP):

Voorzitter. Het zal je maar gebeuren: je familielid krijgt een hartaanval en je hebt een ambulance nodig. Of je ziet een woning in brand staan en hebt acuut de brandweer nodig. Of je bent getuige van een roofoverval. Elke seconde telt als je 112 belt, maar het nummer doet het niet. Je zal het maar hebben. Dat mag absoluut niet het geval zijn. Vandaar ook dat we hier vandaag over spreken. In het verleden is dit helaas meerdere keren voorgekomen, en helaas ook eenmalig met dodelijke afloop.

De minister heeft daarom een onderzoek laten uitvoeren door de inspectie en Agentschap Telecom. De conclusies logen er niet om. De contracten waren niet op orde, er was onvoldoende overleg en afstemming, en onvoldoende risicomanagement. Ik hoef de minister niet uit te leggen wat er allemaal in het rapport stond. De minister gaf zelf ook al aan dat dit heel ernstig was. Hij deelde alle conclusies en aanbevelingen en zou ze ook overnemen. Maar vandaag is de dag dat we allemaal net als de heer Bontes willen weten hoe het er voorstaat. Zijn alle aanbevelingen uitgevoerd? In augustus ging het inderdaad nog een keer mis in Oost-Brabant met een 112-storing. Heel opmerkelijk aan deze storing was dat in de nieuwsberichten werd gemeld: als het 112-nummer niet werkt, bel dan met een mobiel nummer. De minister gaf daarover in zijn brief aan dat hij dit een goede manier van communiceren vindt. Toen ik dat las, dacht ik: dat kan toch niet waar zijn. Dat is immers mosterd na de maaltijd. Als je acuut hulp nodig hebt, met een vaste lijn naar 112 belt en merkt dat het niet werkt, dan denk je echt niet: ik zal maar een mobiel nummer pakken. Dat is een beetje rare communicatie.

Wij zijn gebriefd door de Inspectie Agentschap Telecom en ik moet zeggen dat het een behoorlijk ingewikkelde materie bleek te zijn. Zo verbaasde ik mij erover dat een melding bij 112 over zo ontzettend veel schijven loopt. Ik noem de provider van de beller, het netwerk van KPN, de landelijke 112-centrale, weer een netwerk van KPN, de regionale 112-centrale en de meldkamer van de hulpdienst. Uit deze opsomming blijkt wel om hoe ontzettend veel schakels het gaat. Bovendien gaat het om schakels waarbij zich ook weer risico's voor kunnen doen. Als je er met andere woorden een paar schakels tussenuit haalt, dan zouden er ook minder risico's moeten zijn. Ik heb net als de minister het rapport gelezen en volgens mij moet hij zich ook hebben afgevraagd of er niet een aantal schakels tussenuit gehaald kunnen worden.

Aansluitend op de vragen van de heer Bontes: kan de minister misschien nu al een oplossing bieden voor de KPN-verkoop? Dat lijkt mij zeker een zinnige aanvullende vraag.



De heer **Van der Linde** (VVD):

Voorzitter. De VVD benadrukt voortdurend de discussie over de kerntaken van de overheid. 112 is zo'n kerntaak. Je moet erop kunnen reken dat het nationale alarmnummer 24 uur per dag en 365 dagen per jaar te bereiken is. In 2012 natuurlijk 366 dagen per jaar.

Ik probeer me te verplaatsen in een gezin dat zijn huis ziet afbranden, omdat de brandweer niet te bereiken is. Het nummer moet werken, het moet goed werken en het moet

altijd goed werken. De praktijk is weerbarstig. Begin 2012 hebben zich enkele kortdurende storingen voorgedaan. De Kamer heeft daar aandacht voor gevraagd en los daarvan hebben de Inspectie V en J en de Inspectie Agentschap Telecom grondig onderzoek gedaan naar de toedracht. Voor elke storing was een duidelijke storing aan te wijzen en die oorzaken zijn aangepakt. Voor de korte termijn zou 112 goed moeten werken, ook al schrok ook ik van de nieuwe storing in Oost-Brabant.

De minister is een stap verder gegaan. Het 112-systeem is opgestart in de jaren negentig en de wereld om ons heen is veranderd. 93% van de inkomende gesprekken komt tegenwoordig van mobiele telefoons. Er zijn meer betrokken partijen dan vroeger en er wordt meer geëist van de regiefunctie. Het was kortom goed om 112 weer eens tegen het licht te houden. De minister komt nu met een helder plan voor een nieuwe technische en organisatorische structuur, waarbij de hardware in één hand blijft. Daarmee wordt ook de betrouwbaarheid van 112 op de lange termijn gewaarborgd.

Het lijkt mij niet aan de Tweede Kamer om in een debat met drie minuten spreektijd mee te gaan praten over de verdere uitwerking: het aantal meldkamers, de capaciteit van glasvezelkabels of de contracten met leveranciers. De Kamer moet zich richten op de output, de uitkomst voor de burger. In dat kader wil ik de minister nog enkele vragen stellen. Wanneer verwacht de minister dat het langetermijnplan geheel is uitgerold? Stel dat 112 tegen al onze verwachtingen in toch weer een keer onbereikbaar blijkt te zijn: wat is dan het perspectief voor de beller? Hoe is de back-up geregeld?

Broekzakbellers, lolbroeken en verwarde types vormen een zware belasting voor 112. Heeft de minister voldoende strafrechtelijke mogelijkheden om misbruik aan te pakken is hij van plan om dat ook te doen?

Mevrouw Berndsen-Jansen (D66):

Voorzitter. Van het Openbaar Ministerie naar de meldkamer, het is even schakelen.

Als je in een noodsituatie bent, heb je niets aan de mooie woorden van de minister. Dan heb je een goed functionerend hulpverleningssysteem nodig. "Goed" betekent hier: bereikbaar en snel, waar dan ook in Nederland. Helaas is dit niet altijd zo. De minister belooft daadkracht, maar deze verbeteringen lijken vooralsnog een papieren werkelijkheid en daar redt men geen levens mee. De minister zal het met ons eens zijn dat de vele overleggen en zijn papieren realiteit niets waard zijn als de techniek ons in de steek laat.

Mijn fractie onderstreept het belang van een stabiele 112-omgeving. Daarom wil ik het volgende weten. Is het huidige systeem goed genoeg om de stabiliteit van het alarmnummer te garanderen of is het systeem zo verouderd dat die garantie niet gegeven kan worden? Zijn de problemen met 112 met de aangekondigde maatregelen van de minister daadwerkelijk structureel opgelost? Hoe ver is de implementatie van de structurele oplossingen gevorderd? Wij hebben begrepen dat het overleg met KPN nog niet zo ver is en dat er nog rekening moet worden gehouden met een aantal weken totdat alles daadwerkelijk is geïmplementeerd.

Wanneer wordt dit traject naar verwachting afgerond? Is november 2013 nog haalbaar?

Daarnaast breng ik het volgende naar voren. Het NOC monitort alleen het 112-domein en niet de gehele keten. Daarom is de centrale monitoring die de minister noemt, op zijn minst meer beloven dan wat er nu gebeurt. De opmerking dat een deel van de keten buiten het bereik van de minister valt, is ook vreemd. De minister beweert immers dat het NOC de regie heeft over de hele keten. Graag krijg ik hierop een reactie van de minister.

"Voor de langere termijn wordt in samenwerking tussen de verschillende partijen gewerkt aan een integrale ketenoplossing onder regie vanuit V en J", schrijft de minister in zijn brief van mei jongstleden. Op welke termijn is dat precies? Welke partijen worden hierbij betrokken? Ik lees een en ander over de politie, maar hoe staat het met brandweer, ambulance en de veiligheidsregio's?

Tijdens een werkbezoek heb ik in Zuid-Holland Zuid een goed voorbeeld van samenwerking kunnen zien, maar hoe ziet de samenwerking in de andere regio's er uit? De minister denkt dat één landelijke meldkamerorganisatie de panacee is voor alle kwalen, maar het transitieakkoord is er nog niet. Ook zijn er nog veel mankementen bij de veiligheidsregio's. Volgens de Inspectie Veiligheid en Justitie zijn de alarmering en de regelingen voor informatie er de afgelopen jaren amper op vooruitgegaan. Wat doet de minister hieraan? Wij wachten het advies van de commissie-Hoekstra over de Wet veiligheidsregio's en het stelsel van rampenbestrijding en crisisbeheersing met hoge verwachtingen af.

Het ministerie van V en J voert de regie "ten aanzien van de reeds lopende verbeteringen alsmede de voorstellen voor een structureel robuust uitgevoerde infrastructuur", citeer ik uit de brief van de minister. Veel stoere woorden, maar wat bedoelt de minister daar nu precies mee? Na zijn brief van mei waren er deze zomer weer incidenten met 112 in Brabant. Wij weten inmiddels dat ICT en overheid geen gelukkige combinatie vormen, maar met zulke stoere taal wint de minister het vertrouwen van de burgers niet. Hij stelt hen juist teleur. Wat gaat deze minister daaraan doen?

Mevrouw Van Toorenburg (CDA):

Voorzitter. Een burger in nood belt natuurlijk altijd meteen 112. Hij moet erop kunnen vertrouwen dat hij dan direct contact krijgt, zijn alarmering kan doen en hulp krijgt. Zo simpel is het, en zo hebben wij het met elkaar geregeld. Maar vorig jaar hebben wij acht keer een storing gehad; het is al eerder gezegd. De laatste keer was in mijn mooie Brabant. Het rapport van de Inspectie Veiligheid en Justitie en het Agentschap Telecom waarnaar wordt verwezen, heeft laten zien dat er nogal wat mankeert in die keten. Nu zegt de minister royaal toe dat hij die aanbevelingen uitvoert. Inmiddels zijn wij een paar maanden verder. Dan is natuurlijk de vraag: hoe staat het daarmee?

Wij hebben ook even gekeken naar de site van 112 met het oog op al die veiligheidsaspecten. Wat kun je nu eigenlijk doen? Wat is nu de tijdelijke oplossing? En inderdaad, mevrouw Kooiman zei er ook al iets over, er staat dat als je mobiele telefoon het niet doet, je een vaste lijn moet

pakken, en dat als je vaste lijn het niet doet, je je mobiele telefoon moet pakken. Als niets het meer doet, ga dan naar het dichtstbijzijnde politiestation of naar een bureau van hulpverlening. Echter, die "dichtstbijzijnde politiestations" zijn in de gemiddelde dorpen in Noord-Brabant niet meer te vinden en een "bureau van hulpverlening" is wat ons betreft een beetje onduidelijk. De vraag hierbij is of de storingen die we hebben gehad, te maken hadden met het feit dat een mobiele telefoon dan wel een vaste lijn het niet deed. Of zat het probleem veel dieper? Dat is nog niet heel erg duidelijk.

Verder is er nog een aantal operationele aspecten. Er zouden afspraken worden gemaakt met KPN, de politie en het ministerie van Veiligheid en Justitie zodat de netwerken technisch beter zouden gaan werken. Wij willen graag weten of dit ondertussen op orde en opgeschoond is. Er was een aanbeveling om een centraal punt in te richten. Heeft de minister inmiddels contact gehad met het ministerie van Economische Zaken en is dat centrale punt daadwerkelijk ingericht?

De minister schrijft opgelucht dat het met de jaarwisseling gelukkig goed is gegaan, ondanks het heel intensieve verkeer. De vraag is dan wel of de andere keren dat het netwerk plat lag in relatie zijn te brengen tot intensief verkeer, broekzakbellers en misbruik. Eigenlijk blijft dit heel erg onduidelijk. Het gaat om de vraag of de zaken daadwerkelijk op orde zijn, zodat we niet nog een keer een traumatische niet-doorkomende melding bij 112 hoeven te verwachten. Zijn de vitale basisvoorzieningen op orde, zijn die uiteindelijk bij de landelijke meldkamerorganisatie aanwezig? Wat betekenen al die afspraken straks in de praktijk? Andere sprekers spraken hier al over en het CDA heeft vergelijkbare vragen.

□

Mevrouw **Wolbert** (PvdA):

Voorzitter. Voor burgers is een goede bereikbaarheid van 112 van levensbelang. Het is vandaag al verschillende keren gezegd dat je daarop moet kunnen vertrouwen. De technische organisatie van 112 moet ook optimaal zijn. Storingen kunnen natuurlijk plaatsvinden maar zij mogen de stabiliteit niet aantasten. Het is daarom erg goed dat er nu eindelijk gedegen onderzoek is gedaan. De conclusies van dat onderzoek zijn stevig en vormen een goede basis voor structurele verbeteringen. De minister somt daar al een flink aantal van op in zijn brief. Het is een goede les dat zulke complexe systemen gebaat zijn bij eenvoud, mevrouw Kooiman refereerde hier al aan, zowel in de centrale aansturing als in de minder complexe en robuustere techniek.

We waarderen het erg dat de minister op dit dossier de verantwoordelijkheid heeft genomen en op landelijk niveau de regie heeft georganiseerd. Alleen op die manier kunnen de veranderingen die nodig zijn, worden doorgevoerd. De minister heeft al een indrukwekkende lijst van die veranderingen in zijn brief opgesomd. Deze lijst wekt vertrouwen dat er echt verbetering op komst is. Het is echter voor mij als Kamerlid moeilijk te controleren of die veranderingen voldoende zijn en de best mogelijke technische en organisatorische oplossing bieden. Zoals gezegd, het is een zeer complexe materie waarbij veel specialismen betrokken zijn. Daarom zijn de jaarlijkse audits van groot belang. Daarin worden techniek en organisatie doorgelicht en beoordeeld. De fractie van de PvdA vraagt de minister om deze audit

voorzien van een brief met daarin een reactie naar de Kamer te sturen. Ook als de landelijke 112-keten volledig op orde is, kan het soms zo zijn dat mensen geen contact krijgen. Dat hoeft niet per se aan een probleem in de meldkamer te liggen. Het kan ook komen door problemen in de verbinding met de beller. Daarbij heeft KPN te maken met een veelvoud aan providers waarmee verbinding moet worden gemaakt. Heeft de minister inzicht in de kwetsbaarheden aan de kant van de beller? Is hij bereid om deze kwetsbaarheden mee te nemen in het onderzoek en te bekijken hoe de robuustheid van dit deel van de keten kan worden verbeterd?

Een van de aanbevelingen in het rapport is om mensen een handelingsperspectief te bieden. Wij hadden het daarnet al even over en mevrouw Van Toorenburg refereerde er ook aan: als je mobiele telefoon het niet doet, moet je het vaste netwerk proberen en omgekeerd. Als dat allemaal niet werkt, ga je naar een hulppost. Die laatste optie is in de praktijk waarschijnlijk bezwaarlijk en nauwelijks werkbaar. Op welke wijze worden mensen voorgelicht over het advies om gebruik te maken van andere manieren om 112 te bereiken? De site is een van die opties, maar als je echt in nood bent, ga je niet eerst op de site van 112 checken hoe het komt dat je geen contact krijgt en hoe je dat kunt verbeteren. Graag hoor ik de plannen van de minister op dit punt.

Tot slot. Dit onderwerp verdient wat de PvdA-fractie betreft een veel betere discussie dan hier in een dertigledende debat met drie minuten spreektijd. Wij komen graag wat uitgebreider op dit onderwerp terug in het aanstaande AO over de landelijke meldkamerorganisatie.

De vergadering wordt van 16.46 uur tot 16.51 uur geschorst.

□

Minister Opstelten:

Voorzitter. Ik dank de geachte afgevaardigden voor alle reacties. Het alarmnummer 112 is in Nederland en Europa hét nummer voor burgers als elke seconde telt en voor zogenaamde "heterdaadsituaties". Als verantwoordelijk minister hecht ik groot belang aan een goed functionerende organisatie van de hulpverlening in Nederland. De dienst 112 is van essentieel belang, omdat die voor de burger hét loket is om hulpverlening in te schakelen in geval van noodsituaties. Toen zich vorig jaar storingen voordeden, heb ik de Inspectie Veiligheid en Justitie en het Agentschap Telecom gevraagd onderzoek te doen naar de gehele 112-keten. Het rapport "1-1-2 onder de loep" heb ik op 13 mei met mijn reactie aan uw Kamer aangeboden. Op uw verzoek en ter voorbereiding van dit debat heeft de Inspectie Veiligheid en Justitie met medewerking van het Agentschap Telecom een technische briefing verzorgd. Ik heb alle aanbevelingen in het inspectierapport overgenomen en ik zal ze kort benoemen.

Voordat ik dat doe, wil ik even tegen de heer Bontes en anderen zeggen dat het heel vervelend is dat er zo is gecommuniceerd over de storing op 18 augustus 2013 in Eindhoven, want die was minder erg dan ze leek. De verstoring in de telefonie van de meldkamer in Eindhoven leidde tot het niet kunnen gebruiken van toestellen van de centralisten die in de keten na 112 komen. Er was totaal geen impact op 112, omdat in de 112-infrastructuur telefoontjes naar een andere meldkamer konden worden gerouteerd. Het is wel in de media gebracht als een 112-storing, maar

dat is niet correct geweest. De dienst 112 heeft juist goed gefunctioneerd volgens alle protocollen en uitgangspunten. De 112-bellers konden worden verbonden met een andere meldkamer en ondervonden zo geen hinder van de storing in Eindhoven. Zij hebben daar totaal geen weet van gehad en het ook niet gemeld. Het was daarna wel lastig voor de C2000, de follow-up, maar die heeft er uiteindelijk ook geen last van gehad. Dat was niet aan de orde. Dat wilde ik nog even zeggen.

Ik heb alle aanbevelingen in het inspectierapport overgenomen. Ik zal ze kort noemen. Sturing en regie bij het ministerie van Veiligheid en Justitie, bij mij dus. De regie is nu eenduidig bij mij belegd. Heb ik de regie, sta ik voor de regie? Ik kijk de heer Bontes aan. Het antwoord is "ja". Onder mijn aansturing en op basis van goede afspraken met KPN worden alle verbeteringen in de 112-keten doorgevoerd. Ik kan u melden dat alle voor de continuïteit noodzakelijke maatregelen zijn doorgevoerd.

Integrale overleg- en verantwoordingsstructuur op alle niveaus. Met de CEO van KPN heb ik een gezamenlijk team ingericht. Door het team worden noodzakelijke verbeteringen voorbereid. Over belangrijke evenementen als Oud en Nieuw en Koninginnedag wordt gezamenlijk overleg gevoerd. Ook op operationeel niveau vindt integraal overleg plaats.

Contractbeheer op orde. Het contractbeheer is op orde gebracht. Centraal staat een heel duidelijke afspraak met KPN: no lost calls.

Handelingsperspectief voor de burger. Dat is een punt; ik kom er zo dadelijk op terug. Er is een handelingsperspectief voor de burger opgesteld voor het geval er zich onverhoopt toch een storing mocht voordoen. Dit handelingsperspectief wordt via de pers gecommuniceerd. Toen er in juni dit jaar enige tijd een storing plaatsvond in het openbare net van KPN, is dit handelingsperspectief met succes gecommuniceerd. Burgers die niet met de vaste lijn konden bellen vanwege de storing, konden wel mobiel bellen.

Er is gevraagd naar monitoring van de gehele keten en meldingsplicht bij incidenten. Vanuit één punt, het Network Operations Center, wordt de gehele keten gemonitord. Ik adviseer de leden om daar een keer naartoe te gaan. In dat centrum kun je alles volgen en alles zien, ook als er iets fout gaat.

De Kamer vraagt zich af of er geen enkele storing meer kan voorkomen. Dat is mijn vraag natuurlijk ook altijd. Er is nu alles aan gedaan om storingen te voorkomen. Techniek is echter feilbaar. Dat moeten wij niet ontkennen. Daarnaast kunnen er menselijke fouten worden gemaakt. Daarom moeten wij er rekening mee houden dat storingen zich in uitzonderlijke gevallen kunnen voordoen. Het gaat er dan om dat de burger er geen last van zal ondervinden. Door continue monitoring — dat is echt een aanscherping ten opzichte van vroeger — van de gehele keten kunnen wij gelijk ingrijpen door het telefoonverkeer via andere kanalen te laten lopen, naar andere meldkamers door te schakelen of in het uiterste geval de burger te adviseren om via een andere lijn te bellen. Als er bij storing toch gesprekken worden gemist, wordt iedere gemiste beller acuut teruggebeld. Met deze maatregelen heb ik opvolging gegeven aan de aanbeveling van de inspecties en zijn de risico's voor

de burger in de 112-keten tot een absoluut minimum beperkt.

Er is nog een aantal vragen gesteld. Mevrouw Wolbert heeft gevraagd naar de jaarlijkse audits waarin de techniek en de organisaties doorgelicht en beoordeeld worden, die zij van groot belang acht. Zoals ik in de beleidsreactie op het inspectierapport al meldde, wordt er een systematiek ingericht voor integrale risicoanalyse. Door middel van jaarlijkse audits van de gehele 112-keten worden tijdig problemen gesignaleerd. Ik hecht groot belang aan deze audits. Ik verzeker de Kamer dat ik van harte bereid ben om deze audits vergezeld van mijn reactie aan haar te doen toekomen.

Mevrouw Kooiman heeft gesproken over de toekomstige verbeteringen van de meldkamerorganisatie. Ik denk dat bekend is dat op basis van het transitieakkoord dat op 16 oktober zal worden ondertekend, zal worden begonnen met de bouw van één landelijke meldkamerorganisatie met tien locaties. Hiervoor wordt een kwartiermaker aangesteld die verantwoordelijk wordt voor zowel de transitie als het going concern. De vorming van de landelijke meldkamerorganisatie brengt het 112-gedeelte van de meldkamers onder mijn verantwoordelijkheid. Hierdoor wordt de sturing op de 112-keten eenvoudiger en daarmee robuuster. Het aantal schakels — dat was de kernvraag — kan daarmee aanmerkelijk worden verminderd.

Mevrouw Wolbert en mevrouw Van Toorenburg spraken over de kwetsbaarheid van de beller. Omdat ik regie heb over de gehele 112-keten gaat mijn aandacht ook zeker uit naar de beller en de melder. Zoals bekend, is er een veelheid aan telefonieaanbieders in Nederland. Zij zorgen ervoor dat hun dienstverlening vanuit commercieel oogpunt optimaal in orde is. Mochten er indicaties zijn dat een aanbieder de dienstverlening niet op orde heeft waardoor 112 niet bereikt kan worden, zal die daarop worden aangesproken. Ik zal dit deel van de keten zeker meenemen in het onderzoek.

Hoe denken wij de burger te informeren? Hoe vindt de communicatie plaats? Ik heb daar al iets over gezegd. In het geval van een storing of incident met gevolgen voor de bereikbaarheid van 112 wordt de burger via de woordvoeringslijn van Veiligheid en Justitie geïnformeerd. Het voordeel hiervan is dat de informatie op maat kan worden geleverd. Tot nu toe is het handelingsperspectief één keer via de woordvoering gecommuniceerd. De situatie betrof een storing in het openbare netwerk van KPN waardoor 112 onder meer niet in alle gevallen met een vaste telefoon bereikbaar was. Daarnaast wordt het handelingsperspectief structureel aan de burger gecommuniceerd via de websites van de rijksoverheid en de verschillende hulpverleningsdiensten. Ook wordt de komende tijd een mix van communicatiemiddelen ingezet om de burger over het handelingsperspectief te informeren. Dit vereist dus continue aandacht, weet u daarvan overtuigd.

Hiermee denk ik bijna alle vragen te hebben beantwoord. Wat de lange termijn betreft, heb ik over de eenduidige nationale meldkamer gesproken. De back-up is nu al georganiseerd.

De heer Bontes had nog een vraag naar aanleiding van de mogelijke overname van KPN door América Móvil. 112 is in de eerste plaats een aanbestede dienst. KPN heeft des-

tijds de aanbesteding daarvoor gewonnen. Continuïteit van de dienstverlening is en wordt daarom geregeld via contractuele afspraken. Die zijn aanvullend op de geldende wet- en regelgeving. In hoofdstuk 7 van de Telecommunicatiewet wordt bijvoorbeeld specifiek ingegaan op het zekerstellen van de toegang tot alarmnummers zoals 112. Dit verandert niet na een eventuele overname.

Bij een eventuele overname van KPN door wie dan ook is het belangrijk de gevolgen voor systemen die gebruikmaken van ICT-infrastructuur van KPN, gedetailleerd in te schatten, zo ook voor 112. De minister van Economische Zaken, ikzelf en het kabinet geven daarom gezamenlijk inzicht in de borging van de publieke belangen bij een overname van KPN. Daarin worden nadrukkelijk de vitale infrastructuur en de nationale veiligheid meegenomen. De Kamer wordt daar zeer binnenkort per brief over geïnformeerd.

Mevrouw Van Toorenburg (CDA):

Hiervoor was een hoorzitting met de AIVD, althans niet met de AIVD zelf, want dat mocht niet van het kabinet, maar met allemaal experts op het terrein van de AIVD. Daarin kwam heel duidelijk naar voren dat Nederland totaal geen toetsingskader heeft voor buitenlandse investeerders in cruciale onderdelen van de Nederlandse economie. Dat ontbreekt volledig. Nederland is een van de weinige landen in de wereld die niets hebben. Dat was vrij schokkend. Wij hebben gezegd: daar moet iets voor komen. Kan de minister, als hij een brief stuurt naar de Kamer, ook daarop een voorzet maken zodat wij in Nederland eindelijk ook een toetsingskader krijgen en wij weten wanneer en onder welke omstandigheden een buitenlandse investering wel en niet kan? Dat was immers een vrij zorgwekkend bericht.

Minister Opstelten:

Dat is een heel algemene vraag van mevrouw Van Toorenburg, maar wel een goede vraag. Die is aan de orde. Ik zei het al impliciet: wij moeten nationale veiligheidsaspecten telkens afwegen. Ik ben in de eerste plaats verantwoordelijk voor de vraag of die gewaarborgd zijn, maar dat geldt natuurlijk voor het hele kabinet. Daar hebben wij criteria voor of in dit geval de voorzieningen die ertoe doen. Dat is 112, dat is C2000 en andere situaties; ik kan ze noemen. De vraag is of die geen risico lopen als het aandelenpakket van de een naar de ander gaat. Moet je daar nadere afspraken over maken met een nieuwe eigenaar als die er zou komen? Zou je daar afspraken over moeten maken en zekerheden voor moeten stellen voordat de aandelen van eigenaar zouden wisselen? Vervolgens is van belang of je juridisch instrumentarium aanwezig is. Daarom noem ik ook de telecommunicatie. In allerlei discussies hebben wij het punt van de economische veiligheid, waarop mevrouw Van Toorenburg doelt, steeds aan de orde gesteld bij participaties, deelnames en het afstoten van deelnames. Maar een heel groot globaal afwegingskader dat vastligt, is er inderdaad niet. Ik denk ook niet dat dat als zodanig noodzakelijk is, omdat we die vraag telkens zorgvuldig en op maat moeten stellen.

Mevrouw Van Toorenburg (CDA):

Daar zijn we als CDA-fractie nog niet tevreden mee. Wij hebben namelijk gehoord dat wij een van de weinige landen in de wereld zijn die niet eens de economische veiligheid bij onze inlichtingendiensten hebben geborgd. Dat is een

zeldzaamheid. De minister zegt dat hij dat gaat afwegen, terwijl alle experts zeggen dat er totaal geen toetsingskader is. Pak dat op, kabinet. Wij zullen zelf met Clingendael en andere instituten kijken naar een wetsvoorstel om te komen tot een economische afweging bij de AIVD.

Minister Opstelten:

Ik neem dat punt dat u noemt, uit een overleg dat ik niet ken, mee. Ik zal daar zeer attent op zijn. Algemene criteria in andere landen zeggen mij als zodanig niet zo veel. Het gaat erom wat het nationale veiligheidsbelang van ons land is. U kunt ervan uitgaan dat dat ongelooflijk serieus wordt bekeken. Ik dank u voor uw signaal.

Mevrouw Bernds-Jansen (D66):

Ik heb nog een vraag gesteld naar de andere actoren in de meldkamer. De minister schrijft in zijn brief over de aanbevelingen van de inspectie dat het nu natuurlijk bij de politie wat makkelijker is, omdat er Nationale Politie is. Maar hoe kan zijn ministerie regie voeren op de brandweerorganisaties, die onder verantwoordelijkheid van het veiligheidsbestuur vallen, en met name op de ambulances, waar ook veel particuliere organisaties bij zijn?

Minister Opstelten:

Uit de brief en uit het transitieakkoord dat ik sluit met de veiligheidsregio's is en wordt duidelijk waar het om gaat. Daar ligt nu de verantwoordelijkheid. Zij doen ongelooflijk hun best, maar het siert hen ook dat ze zien dat het van deze tijd is om het centraal te regelen. Veiligheidsregio's en ambulances zijn heel nauw aan elkaar gebonden. Dit is een kabinetsstandpunt dat door mij en mijn collega Schippers is voorbereid. Zij draagt daarvoor dus een medeverantwoordelijkheid, vanwege haar verantwoordelijkheid voor de ambulancezorg.

Mevrouw Bernds-Jansen (D66):

Dat is me dan toch nog niet helemaal duidelijk. De regie zal vanuit het ministerie van V en J plaatsvinden, maar de minister gaat niet over de commerciële ambulancevervoerders, die nadrukkelijk wel een rol moeten krijgen in die meldkamers.

Minister Opstelten:

Zeker. Maar we hebben het vandaag over 112, en er komt hopelijk nog een AO over de landelijke meldkamer. Ik denk dat het goed is om al dit soort aspecten daar te bespreken. Het zijn allemaal punten die erin zitten. Het is bijna historisch dat alle actoren in oktober die overeenkomst gaan sluiten. Het duurde lang, maar dan heb je ook wat.

Mevrouw Bernds-Jansen (D66):

Ik ben natuurlijk heel benieuwd naar het transitieakkoord, maar ik refereer aan de brief die we vandaag bespreken. Daarin wordt de regierol nadrukkelijk door de minister benoemd. Ik vind dat ik daar vragen over moet kunnen stellen.

Minister Opstelten:

Zeker. Dat neem ik u nooit kwalijk, dat weet u. Ik stel het zelfs zeer op prijs. De regierol moet echter eenduidig zijn. Ik wil de relatie met de veiligheidsregio's natuurlijk ook vasthouden. Er komen immers tien meldkamers in het land die centraal beheerd moeten worden. Wat er gebeurt moet echter ook een relatie hebben met het gebied waar het plaatsvindt en dat zijn de veiligheidsregio's en ambulance-diensten. Vanwege hun specifieke verantwoordelijkheid en positie is de minister van VWS medeondertekenaar van het akkoord.

Ik was nog iets vergeten. De heer Van der Linde heeft het probleem van broekzakbellers aangekaart. De afgelopen jaren is een breed pakket van maatregelen ingezet om misbruik van 112 tegen te gaan. De aanpak van jeugdigen, waarbij de inzet van Bureau Halt mogelijk is gemaakt, heeft voorsnog goed gewerkt. De aanpak van het overige misbruik kenmerkt zich door verkeerd gebruik en technisch falen. De analyse van het simkaartloos bellen zal dit jaar worden afgerond. Daarna zal een besluit worden genomen over de verdere aanpak. Broekzakbellen is een mondiaal probleem waarvoor maatregelen gewenst zijn die de overlast zo veel mogelijk beperken. Voor eventuele oplossingen zijn we echter afhankelijk van de leveranciers van de toestellen. De juridische mogelijkheden zijn voldoende om op te treden.

De voorzitter:

Hiermee zijn wij aan het eind gekomen van de eerste termijn van de zijde van de regering. Ik zie dat er nog behoefte is aan een tweede termijn.



De heer Bontes (PVV):

Voorzitter. Mevrouw Wolbert zei in eerste termijn dat de materie te complex is om in drie minuten voor het voetlicht te brengen. Daar heeft zij gelijk in. Zou de PvdA-fractie de volgende keer ons voorstel dan willen steunen als ik een debat aanvraag? Standaard krijg ik te horen dat een debat niet nodig is, dat het kleiner en korter kan. Ik vraag mevrouw Wolbert om volgende keer steun te geven. Ik ben het met haar eens dat het onderwerp te complex is om er even in drie minuten tijd doorheen te fietsen.

Het antwoord van de minister over de verkoop van KPN vind ik te vaag. Het doet ook geen recht aan wat de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid zegt. Die geeft immers aan dat hij zich ernstig zorgen maakt over de nationale veiligheid. De minister doet het probleem echter af met termen als "marktpartij", "aanbesteed", "onderhoud" en "geborgd". Ik ben er helemaal niet gerust op en mijn fractie evenmin. Ik dien daarom een motie in als steun in de rug van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid. In de motie staat dat de vitale infrastructuur nooit en te nimmer mee verkocht mag worden met KPN.

Motie

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat er verschillende berichten zijn die erop wijzen dat KPN wordt overgenomen door het bedrijf América Móvil van de Mexicaanse miljardair Carlos Slim;

constaterende dat KPN beheerder is van vitale infrastructuur in Nederland, zoals het 112-netwerk en C-2000, het communicatiesysteem van hulpverleners in Nederland;

overwegende dat met een overname van KPN door América Móvil deze vitale infrastructuur in handen komt van een buitenlandse marktpartij;

overwegende dat hierdoor de nationale veiligheid in gevaar kan komen;

verzoekt de regering, bij een onverhoopte verkoop van KPN aan een buitenlandse marktpartij ervoor te zorgen dat vitale infrastructuur, zoals 112 en C-2000, niet in buitenlandse handen valt,

en gaat over tot de orde van de dag.

De voorzitter:

Deze motie is voorgesteld door de leden Bontes en Klever. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 411 (29628).



Mevrouw Kooiman (SP):

Voorzitter. De minister geeft aan dat alle aanbevelingen uit het rapport van de inspectie en het Agentschap Telecom zijn uitgevoerd. Dan blijft natuurlijk wel de vraag over welke garanties de minister kan bieden als het gaat om het altijd bereikbaar zijn van dit cruciale alarmnummer.

De minister heeft gesproken over opties, bijvoorbeeld dat je als het met een vaste lijn niet werkt, met een mobiel nummer belt en andersom. Hij gaf aan dat dat via de media zou kunnen worden gecommuniceerd. Mevrouw Van Toorenburg heeft al gezegd dat dat inderdaad ook op internet staat. In hetzelfde rapport staat echter ook dat het misschien wijs is om het via een bandje te laten horen op het moment dat het nummer eruit ligt. Dat staat niet in de brief. In de brief staat dat de media de geëigende weg is om dat te communiceren. Maar in het rapport staat op pagina 21 dat het handig zou zijn als de beller na enige tijd te horen krijgt dat hij opnieuw 112 moet bellen, hetzij met een mobiel nummer, hetzij met een vast nummer. Ik wil graag van de minister weten of hij die aanbeveling ook overneemt, ondanks dat het niet als een aparte aanbeveling genoemd staat.

Tot slot geeft de minister aan dat door een andere opzet van de meldkamers ook de schakels minder zullen zijn. Ik heb het voornamelijk over de technische schakels, dus KPN en een andere provider. Een andere opzet van de meldkamers maakt niet dat het wat minder complex en technisch wordt. Als de minister toch in een brief uit gaat leggen hoe we het simpeler kunnen doen, hoop ik dat hij dan ook wat meer uitleg kan geven over welke schakels er dan zullen verdwijnen.

11 september 2013
TK 109

Tweede Kamer Problemen met het alarmnummer 112

109-7-6



De heer **Van der Linde** (VVD):

Voorzitter. Ik dank de minister voor zijn beantwoording. Ik steun mevrouw Wolbert erg in haar betoog dat dit onderwerp zich slecht leent voor het soort debat dat wij nu hebben. Wellicht kunnen we de volgende keer daar een andere vorm voor vinden.

Er staat nog een vraag open. Ik had gevraagd hoe lang het gaat duren voor het langetermijnplan geheel is uitgerold. Of, in goed Rotterdams, wanneer zijn we klaar? Die vraag wil ik nog graag beantwoord hebben.



Mevrouw **Berdsen-Jansen** (D66):

Voorzitter. Ik dank de minister voor zijn beantwoording. Ik heb een aantal vragen gesteld waar ik geen antwoord op heb gekregen en die naar mijn idee toch wel belangrijk zijn. De eerste vraag is of het huidige systeem goed genoeg is om de stabiliteit van het alarmnummer te garanderen. We horen namelijk toch echt geluiden dat het systeem dusdanig is verouderd dat het dat niet zou kunnen en dat het aangepast zou moeten worden.

Een tweede vraag waar ik geen antwoord heb gekregen, is hoever de implementatie is van de structurele oplossingen. Wij hebben begrepen dat het overleg met KPN nog niet zo ver is en dat er rekening moet worden gehouden met een aantal weken, totdat alles daadwerkelijk geïmplementeerd is. Ik heb daarom gevraagd wanneer dit traject naar verwachting is afgerond en of november 2013 nog wel haalbaar is.



Mevrouw **Van Toorenburg** (CDA):

Voorzitter. Wij kennen deze minister als iemand die het echt aan zijn hart zal gaan als er iets fout gaat bij 112. Daar gaat het vandaag niet om. Het gaat erom dat hij de Kamer genereus heeft toegezegd dat alle aanbevelingen zijn opgevolgd. Wij willen dan toch wel van de minister horen of, als het in de toekomst fout gaat, hij ons dan een signaal kan geven. Dat kan ook heel snel. Dan hoeven we die informatie niet uit de krant te vernemen en hoeven we het niet af te leiden uit de onrust in de samenleving. Dan weten we namelijk goed wat er aan de hand is en wat ons te doen staat.

We kregen ook nog het volgende advies. Je kunt natuurlijk een dienst hebben waarmee je altijd zorgt dat iedereen die een telefoontje pleegt dat om wat voor reden ook verstoord raakt, wordt teruggebeld. Daar moeten we goed kritisch op zijn. In de schriftelijke antwoorden op vragen staat weliswaar dat dit eerder is gedaan, maar wat ons betreft zou je standaard een sluitend systeem moeten hebben. Wij vertrouwen er absoluut op dat de minister dit goed wil oplossen. Als het fout gaat, horen wij dat graag. Wij verwachten een toetsingskader, want ik denk dat het belangrijk is wat vandaag is gezegd door de AIVD-specialisten. Wij zullen de minister kritisch volgen bij iedere stap in dit dossier.



Mevrouw **Wolbert** (PvdA):

Voorzitter. Ook de fractie van de Partij van de Arbeid dankt de minister voor zijn antwoorden in eerste termijn. Zoals gezegd, stel ik mij voor dat wij dit gesprek en deze uitwisseling over 112 en het functioneren daarvan terug laten komen, bijvoorbeeld in het kader van de landelijke meldkamerorganisatie. Daar is het immers heel nauw mee verweven.

Wat mij betreft is er een klein dingetje blijven liggen. Ik heb een vraag gesteld over de situatie dat KPN zich met meerdere providers moet verhouden. Is de minister zich bewust van dit punt? Zijn er oplossingsstrategieën voor deze kwetsbaarheden?

De **voorzitter**:

Ik heb begrepen dat de minister direct kan antwoorden.



Minister **Opstelten**:

Voorzitter. Ik begin met de motie op stuk nr. 411 van de heer Bontes. In dat verband wil ik ook zeggen dat de nationaal coördinator, die de dingen onder mijn verantwoordelijkheid zegt, vragen heeft gesteld. Dat is iets anders dan dat hij daar heel kritisch over was. Dat weet ik nu eenmaal. Hij heeft ook zijn eigen verantwoordelijkheid. Ik heb dat heel goed gelezen in Het Financieel Dagblad op dat moment; het betreft twee fases. Laat ik het nadrukkelijk ook zo zeggen. Daarom herhaal ik wat ik in eerste termijn heb gezegd, en om die reden zal ik de motie ook moeten ontraden. Ik kan mij namelijk voorstellen dat het wel mogelijk is, omdat je contractueel zeer sterk staat en zeer duidelijke afspraken hebt gemaakt. Het kabinet gaat daar een brief over schrijven en daarom vraag ik de heer Bontes om de motie aan te houden en te wachten totdat hij de brief heeft ontvangen. Het onderwerp is daar namelijk te breed en te belangrijk voor. Die afweging moeten we in haar totaliteit maken in het kabinet. Daar krijgt de Kamer gewoon een brief over. Op dat moment kan er dus ook in de Kamer een afweging plaatsvinden. Dat lijkt mij de goede, juiste en zorgvuldige procedure.

De heer **Bontes** (PVV):

Deze infrastructuur is zo vitaal. Het gaat niet alleen om C2000. Het gaat niet alleen om 112. De hele veiligheid van Nederland hangt hiermee samen. Deskundigen zeggen dat zelfs de privacy hiermee samenhangt. Deskundigen zeggen dat het hele gebied van Botlek, Europoort en Maasvlakte, waar grote petrochemische fabrieken staan, onder dat netwerk van KPN valt. De risico's zijn zo enorm groot als dat in buitenlandse handen komt. Van wat voor contracten er dan ook sprake mag zijn, voor mijn fractie is dit onbespreekbaar. Dit moet in Nederlandse handen blijven en nooit in buitenlandse handen komen, hoe je het ook vastlegt. De voorbeelden zijn talrijk. Ik noemde ze zojuist. Graag krijg ik daarop een reactie van de minister.

Minister **Opstelten**:

Daar scheiden onze wegen. Dat moet kunnen. Het is goed om de brief van het kabinet, met name van de minister van Economische Zaken — hij is de eerstverantwoordelijke voor

de totale afweging — gewoon even af te wachten. Dat beroep doe ik op de heer Bontes. Die brief komt eraan en daarin worden al deze facetten meegenomen. Daarna kan de heer Bontes zijn afweging maken. Ik ontraad de motie. Als ik de heer Bontes was, zou ik haar aanhouden en niet in stemming brengen. Dan blijft zij nog even boven de markt hangen. Maar goed, dat is de eigen afweging van de heer Bontes. Ik vind het procedureel ook de juiste methode.

Ik kom bij de vraag van mevrouw Kooiman over het bandje. Als een burger 112 belt, krijgt hij een bericht dat hij moet blijven wachten, als het aantal beschikbare centralisten op dat moment onvoldoende is. Voor de beller is dit op dat moment altijd het beste advies, omdat het oponthoud zeer kortstondig zal zijn. Als de burger er op dat moment voor kiest om het via een andere lijn opnieuw te proberen, loopt hij of zij het risico om achteraan de wachtrij te komen. Als er bij een storing geen verbinding tot stand komt, krijgt de beller uiteraard ook geen automatisch bericht. De beller krijgt een bezetton of er wordt niet opgenomen. Daarom wordt bij voor de burger merkbare storingen het handelingsperspectief voor de burger via de pers gecommuniceerd. Dat bandje is nooit het goede antwoord, want je kunt dan geen verbinding krijgen. Het handelingsperspectief is dus aan de orde. Daarover gaat het handelingsperspectief, want anders zou een bandje prachtig zijn.

Mevrouw Kooiman (SP):

Ook de inspectie en het Agentschap Telecom schrijven dat een beller in nood, als hij contact krijgt met 112-alarmentrale en in de wachtrij blijft staan, inderdaad die automatische tekst krijgt. Zij schrijven echter ook in dat rapport: "Denkbaar is dat de beller na enige tijd (bijvoorbeeld 20 seconden) te horen krijgt dat hij opnieuw 1-1-2 moet bellen of dat hij dit met een vaste telefoon moet doen in plaats van met een mobiele telefoon. In elk geval wordt de kans dat een oproep verloren gaat kleiner." Ik vond het dus een heel verstandige aanwijzing van de inspectie en het Agentschap Telecom om dat in ieder geval na twintig seconden te laten ingaan. Anders denken mensen dat zij in een wachtrij staan, terwijl dat niet het geval is. Ik vraag de minister om dit op te volgen.

Minister Opstelten:

Laten wij niet discussiëren over de vraag of er bandjes moeten zijn of niet. Ik ben altijd bereid om nog eens goed te lezen wat de inspectie en het agentschap hebben gezegd. Wat ik nu zeg, is eigenlijk zo logisch dat er geen andere ruimte voor bestaat. Anders geven wij heel verkeerde adviezen aan burgers. Als de beller opnieuw belt, komt hij achteraan in de rij. Dat is niet altijd verstandig.

Mevrouw Kooiman (SP):

Het is jammer dat de minister niet naar de inspectie luistert. Die zegt dat het niet in alle gevallen verstandig blijkt om dit bandje te laten horen. Ik verzoek de minister dus het volgende. Het klinkt misschien wel logisch wat hij zegt, maar wat de inspectie zegt, klinkt ook heel logisch. Is hij in ieder geval bereid om naar pagina 21 van het rapport te kijken, zodat wij hiervoor een oplossing kunnen vinden?

Minister Opstelten:

Absoluut. Wij gaan hier niet mee door. Ik zal pagina 21 niet morgen maar vandaag nog even gaan lezen. Dat doe ik natuurlijk omdat mevrouw Kooiman dat vraagt, maar ik vind wel dat ik een goed antwoord heb. Het zou echter kunnen dat ik na lezing toch zeg dat met het bandje misschien iets anders is bedoeld dan ik doorgaf. Laten we hier in de Kamer echter geen onjuiste conclusies trekken over dit soort techniek, die heel belangrijk kan zijn.

Ik kom nog bij de technische schakels. Daar zullen we natuurlijk altijd naar kijken. Volgens mij zijn de schakels in de hele lijn nu zo klein mogelijk. Het streven van de CEO van KPN en van mij is natuurlijk om de schakels zo klein mogelijk te laten zijn. Ik zal daar dus naar blijven kijken.

De heer Van der Linde en mevrouw Berndsens vroegen naar de implementatie van de structurele oplossing. Samen met de betrokken partijen gaan we verder met de huidige verbeteringen. We kijken daarbij ook naar de toekomst. Ik wil niet de indruk laten ontstaan dat we nu iets hebben wat niet deugt en dat daar allerlei gaten in zitten, want dat is niet het geval. We kijken echter wel naar een structurele, nog betere oplossing. Die zal voor het eind van dit jaar bekend zijn. De heer Van der Linde vroeg wanneer die oplossing klaar is. Het is dan niet klaar, maar we weten dan wel wat we willen doen. Dat vereist natuurlijk ook de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Dat zeg ik tegen mevrouw Berndsens en de heer Van der Linde.

Mevrouw Berndsens vroeg of het huidige systeem goed genoeg is om de stabiliteit te garanderen of dat het systeem verouderd is; zo heb ik haar begrepen. Het systeem 112 is een robuust en weerbaar systeem. Het inspectierapport heeft een belangrijke rol gespeeld bij de verbeteringen die de afgelopen tijd zijn doorgevoerd. Het systeem werkt goed en is zeker niet verouderd. Met de toekomstige ontwikkeling van de meldkamer zal ook 112 zich verder ontwikkelen. Ik ben er zelf altijd een voorstander van om binnen die robuuste structuur en binnen de risico's, die goed afgewogen moeten zijn, de "best technical means" te hanteren.

Mevrouw Van Toorenburg heeft alle punten nog eens goed benadrukt. Wij sturen brieven naar de Kamer als er sprake is geweest van een storing waarvan de burger last heeft gehad. Dat moet de Kamer weten, maar als — bijvoorbeeld in Eindhoven — de burger geen enkele last heeft gehad, sturen we niet over elke technische storing een brief. Dan zouden we de scherpste weghalen uit de verantwoording die ik natuurlijk ten opzichte van de Kamer moet afleggen.

Terugbellen is een heel hard punt. Als dat niet is gelukt en als we dat gemist hebben, zal ik de Kamer daarover rapporteren. Dan weet de Kamer welke gevallen we hebben gemist en wat wij daaraan doen. Wij gaan dan ook altijd op bezoek. Dat is de lijn. Dat zou ik dus willen afspreken.

Het signaal over de economische veiligheid naar aanleiding van de informatie van de AIVD heb ik duidelijk begrepen.

Mevrouw Wolbert vroeg: wat zijn de kwetsbaarheden als er meer providers zijn?

Mevrouw Wolbert (PvdA):

Die zijn er.

Minister Opstelten:

Die zijn er natuurlijk. Daar gaat het ook over. Hoe gaan we ermee om als Vodafone of een andere provider uitvalt? De kwetsbaarheid van de beller is daarmee aan de orde. Het kan aan de orde zijn dat je een telefoon hebt die het niet doet. We moeten daar continu alert op zijn en ervoor zorgen dat de burger goed wordt geïnformeerd. Er moet goed worden gecommuniceerd. Wij kijken daar bladzijde 21, over het bandje, nog een keer op na.

Hierbij zou ik het willen laten, voorzitter.

De beraadslaging wordt gesloten.

De voorzitter:

Over de ingediende motie zal volgende week donderdag worden gestemd.

Op de agenda van vanavond stond om 19.00 uur de Implementatiewet richtlijn financiële conglomeraten (33575). Dat onderwerp komt te vervallen. We gaan om 19.30 uur verder met het dertigledendebat over het bericht dat consumenten een fortuin gaan betalen voor windmolens op zee.

De vergadering wordt van 17.36 uur tot 19.30 uur geschorst.