

Vergaderjaar 2009–2010

**29 628**

**Politie**

**Nr. 199**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 maart 2010

In deze brief informeer ik u, conform de toezegging van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het spoeddebat van 28 januari 2010 (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2009–2010, nr. 48, nr. 4576–4588), over de 112-storing van 26 januari 2010. De rapportage is u toegezegd naar aanleiding van vragen van het lid van Raak (SP) over de 112-storing en de dubbele uitvoering van het 112-systeem.

De 112-storing heeft zich op 26 januari voorgedaan tussen ca. 17.58 en 19.10 uur in het voiceportal van het nieuwe 112-communicatiesysteem. Het 112-communicatiesysteem is eigendom van de VtsPN en wordt beheerd door VtsPN en voor een deel door KPN. Het KLPD is verantwoordelijk voor de operationele uitvoering en het functionele beheer.

Naast de 112-storing werd gelijktijdig geconstateerd dat er beperkt oproepen binnenkwamen op 0900-8844. Dit is gelijktijdig met de andere storing bij de VtsPN gemeld. Er is geen verband tussen beide storingen geconstateerd.

Gedurende de periode tussen 17.58 en 19.10 uur zijn circa 1780 oproepen niet beantwoord. Dit betrof noodhulpoproepen, herhaaloproepen en misbruikoproepen. Het werkelijke aantal doorverbonden oproepen aan de hulpdiensten bedraagt op vergelijkbare tijdstippen circa 130/140 meldingen per uur. Naar aanleiding van de storing heeft er een telefonische inventarisatieronde door het KLPD plaatsgevonden. Hieruit is gebleken dat er zich slechts drie incidenten hadden voorgedaan waarbij de noodhulpverlening later op gang kwam. Het ging hierbij om een woninginbraak in regio Gelderland-Zuid, een verkeersongeval met letsel in regio Gelderland-Midden en een onwelwording in regio Amsterdam-Amstelland. Door de betreffende meldkamers is aangegeven dat dit niet heeft geleid tot nadelige gevolgen voor de hulpverlening.

De storingsopvolging heeft plaatsgevonden binnen de contractuele responstijden. De gegarandeerde beschikbaarheid van de spraakfunctionaliteit van 99,995% is niet in gevaar gekomen. Voor een verstoring geldt een maximale functiehersteltijd van 4 uur. De realisatie van een work-around(calamiteitenmodus) vond na 70 minuten plaats. Volledig functieherstel vond binnen 4 uur plaats.

De algemene 112-infrastructuur en de centrale voorziening is grotendeels dubbel uitgevoerd. Dit betreft de onderlinge verbindingen en de verbindingen naar de openbare infrastructuur. Bij de eerste analyse van de storing door VtsPN bleek dat de storing zich had voorgedaan in het voiceportal van het systeem. Dit had moeten resulteren in een doorrotering naar de centralist door middel van een automatische fail-over procedure echter dit heeft niet gefunctioneerd. In reactie hierop heeft VtsPN op vrijdagmiddag 29 januari een herstelactie uitgevoerd waardoor deze fout niet meer kan optreden.

Naar aanleiding van het onderzoek zijn er een aantal conclusies getrokken op basis waarvan een aantal aanbevelingen zijn gedaan. Gezien de relevantie van 112 is dan ook per direct gestart met het ten uitvoer brengen van deze aanbevelingen.

Voor de conclusies en aanbevelingen verwijs ik u graag naar de toelichting bij deze brief.

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten

## Toelichting

### *Verloop van de 112-storing*

Op 26 januari 2009 om 17.58 uur heeft zich een technische storing voorgedaan van het mobiele 112 verkeer. Centralisten van het KLPD constateerden dat er geen oproepen meer binnenkwamen. Dit incident is door het KLPD om 18.10 uur gemeld bij de beheerder(VtsPN) als Prio 1 incident. De VtsPN heeft KPN gevraagd om de infrastructuur te onderzoeken op storingen.

Omdat niet direct duidelijk was of de oorzaak van de storing werd veroorzaakt door een storing in de 112-centrale danwel in de infrastructuur is besloten om direct de operationele procedures voor fail-over te starten en personeel in te zetten op de uitwijklocatie. Echter op de uitwijklocatie werd dezelfde storing geconstateerd. Het KLPD heeft conform de procedure direct een calamiteitenteam (incl. dienst- en Korpsleiding) samengesteld. In samenspraak met het KLPD is door BZK kort na de melding van de storing een persbericht uitgebracht voor publieksvoorlichting.

KPN gaf na onderzoek van de infrastructuur aan dat er geen sprake was van een storing in de infrastructuur maar op het 112-platform. Op advies van de VtsPN is om 19.15 uur handmatig overgeschakeld op het tweede systeem middels de calamiteitenmodus<sup>1</sup>. Vanaf dat moment kwamen er weer mobiele 112-oproepen binnen. Hierna heeft technisch herstel plaatsgevonden door het herstarten van de voiceportal als oplossing van de procesverstoring.

Om 21.37 uur gaf KPN/Newtel aan dat het 112-systeem weer volledig werkend was. Alvorens terug te schakelen naar het reguliere voiceplatform heeft KPN/Newtel het systeem nog enige tijd gemonitord. Om 22.25 uur is teruggeschakeld van de Calamiteitenmodus naar het reguliere voiceplatform, KPN/Newtel heeft het systeem nog wel enige tijd gemonitord.

### *Conclusies*

- Zowel het proces als de inhoud van de escalatieprocedure is onvoldoende uitgewerkt en bekend bij het KLPD en VtsPN waardoor onnodig tijdverlies is ontstaan.
- Intern KPN is onvoldoende adequaat gereageerd waardoor onnodig tijdverlies is ontstaan.

### *Aanbevelingen*

- De escalatieprocedure dient binnen zeer korte tijd nader te worden ingevuld door het KLPD in samenspraak met VtsPN en KPN en meer bekend gesteld te worden bij de betrokken medewerkers.
- Nader onderzoek is momenteel in volle gang (KLPD en VtsPN) en zal zich richten op:
  1. Achterliggende oorzaken
  2. Overschakelen naar Secondary Voiceportal
  3. Monitoring van het gehele systeem.
- Actieve rol van beheerpartijen in de besluitvorming over risicobeperkende maatregelen in het operationele proces in samenhang met de technische maatregelen. Het KLPD en de VtsPN hebben dit inmiddels opgepakt.
- Verbeteren van de communicatie tussen beheerpartijen en operationeel verantwoordelijken in de bestrijding van storingen (\*SLA)

---

<sup>1</sup> Calamiteitenmodus is het loskoppelen van de informatieomgeving van de spraakfunctie.

- Vereenvoudigen van de structuur in de storingsanalyse (\*SLA)
- Structureren van de communicatie met KLPD in de fase van de tijdelijke- tot en met de permanente oplossing (\*SLA)

*(\*SLA) zullen worden meegenomen in de besprekingen over de vernieuwde SLA tussen VtsPN en KLPD.*