

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

1447

Vragen van de leden **Elissen** en **Brinkman** (beiden PVV) aan de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Veiligheid en Justitie over *burgers in nood die onnodig wachten op hulp wanneer zij 112 bellen* (ingezonden 24 januari 2011).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie), mede namens de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (ontvangen 16 februari 2011).

Vraag 1

Bent u bekend met het feit dat wanneer men met een mobiele telefoon 112 belt, men eerst bij de meldkamer in Driebergen uitkomt en daarna pas wordt doorverbonden met de regio waarin men zich bevindt¹, terwijl wanneer men met een mobiele telefoon 0900-8844 belt, men direct uitkomt bij de meldkamer van de regio waarin men bevindt? Waarom bestaat dit verschil bestaat?

Antwoord 1

Wanneer een burger met een mobiele telefoon belt naar 0900-8844, komt de beller niet direct terecht in de politiemeldkamer maar wordt de oproep gerouteerd naar een Politie Service Centrale. Sinds mei 2010 wordt de beller verzocht om de plaats in te spreken waar hij contact wil met de politie. De beller wordt hierna doorgeleid naar de desbetreffende regio. Wanneer de plaatsnaam niet herkend wordt door de spraakcomputer, zal het gesprek alsnog via de landelijke centrale in Driebergen worden afgehandeld. Bij het beantwoorden van een 112-noodoproep is gegeven de urgentie van de oproep rechtstreeks menselijk spraakcontact met een centralist vereist. Een doorgeleiding zoals gebruikt wordt voor 0900-8844, is voor de veiligheid van de beller ongewenst.

Vraag 2

Weet u dat, wanneer men met een vaste telefoon 112 belt, men wel direct uitkomt bij de meldkamer in de eigen regio? Waarom is er verschil tussen een vast telefoonnummer en een mobiel telefoonnummer? Deelt u de mening dat er dus géén technische belemmering bestaat om een mobiele beller direct bij de centralisten in de eigen regio uit te laten komen?

¹ Zie hiervoor de handelingen van het Algemeen Overleg Rampenbestrijding en Crisisbeheersing van 9 december 2010 waarin dit besproken is naar aanleiding van een werkbezoek dat dhr. Elissen aflegde aan de Veiligheidsregio Hollands Midden.

Antwoord 2

Er is wel degelijk een technische belemmering is om zowel mobiele als vaste 112 oproepen direct in de betreffende meldkamer uit te laten komen. In geval van een 112 oproep met een vaste telefoon wordt de beller in het openbare telefoonnet op basis van de zogenaamde «netnummertabel» gerouteerd naar de regio waar de beller zich op dat moment bevindt. Wanneer een mobiele beller met 112 belt, kan de telecom infrastructuur de specifieke locatie onvoldoende nauwkeurig automatisch vaststellen en dient de centralist in de landelijke centrale in Driebergen te verifiëren waar de beller vandaan belt en door te verbinden met de gewenste hulpverleningsdienst in de betreffende regio.

Vraag 3

Deelt u de mening dat het technisch onnodig en daarnaast onwenselijk is dat door tussenkomst van de meldkamer in Driebergen kostbare tijd verloren gaat wanneer iemand 112 belt met zijn/haar mobiele telefoon?

Antwoord 3

Er gaat geen kostbare tijd verloren bij de huidige afhandeling van mobiele 112 noodoproepen. Ook de noodhulpmeldingen vanuit specifieke doelgroepen (o.a. gehandicapten), buitenlandse oproepen en niet routeerbaar telefoonverkeer uit de vaste netwerken worden in de landelijke 112 centrale verwerkt. Naast de technische belemmeringen is het ook uit oogpunt van efficiency, misbruikfiltering, incidentmanagement, uitwijkmogelijkheden, opschaling en kwaliteit van dienstverlening voor de mobiele beller is er voor gekozen om de mobiele 112 oproepen gecentraliseerd te verwerken..

Vraag 4

Deelt u de mening dat iedere seconde telt en dat mensen die 112 bellen voortaan direct bij de meldkamer in de eigen regio zouden moeten uitkomen?

Antwoord 4

Ik deel uw mening dat elke seconde telt en dat de burger in nood zo snel mogelijk professionele hulp dient te krijgen. Echter ik ben niet van mening dat het noodhulpproces sneller zal verlopen wanneer de mobiele 112-beller direct in de meldkamer van de regio uitkomt. De argumenten hiervoor zijn in de voorgaande antwoorden opgenomen. Sinds enkele jaren is de verdergaande professionalisering van het zogenaamde »aanname en inzetproces Noodhulp« in de multidisciplinaire meldkamer onderwerp van onderzoek en discussie. De functionaliteit 112, als enig noodhulploket in Nederland, is daarvan in de keten een onlosmakelijk onderdeel. Met het Veiligheidsberaad, de operationele disciplines en betrokken departementen heb ik afgesproken om, mede ter uitvoering van de doelstellingen uit het regeerakkoord, het meldkamerproces efficiënter in te richten. Over de uitvoering hiervan zal ik u nader berichten.