

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

2383

Vragen van de leden **Kooiman** en **Gesthuizen** (beiden SP) aan de minister van Veiligheid en Justitie over *de verstoorde 112 dienstverlening* (ingezonden 5 april 2012).

Antwoord van minister **Opstelten** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 1 mei 2012). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 2307.

Vraag 1

Herinnert u zich uw uitspraken over de storingen bij KPN en de onderbroken dienstverlening van 112 dientengevolge?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3 en 4

Kunt u uitleggen waarom u in eerste instantie aangaf dat er bij KPN geen voorziening voor een back-up was, om in het vervolg te stellen dat er wel een back-up is, maar dat er volgens KPN geen aanleiding was om daar op dat moment al gebruik van te maken?

Is er nu wel of niet een back-up systeem in geval van storingen? Zo nee, deelt u dan de mening dat een dergelijk systeem er zo spoedig mogelijk dient te komen en bent u bereid toe te zien op realisering hiervan? Zo ja, waarom is er geen gebruik gemaakt van dit back-up systeem?

Waarop heeft KPN haar afweging gebaseerd om geen aanleiding te zien tot gebruik van de back-up?

Antwoord 2, 3 en 4

Er is een back-up netwerk voor verstoringen in het 112-netwerk. Tijdens de eerste storing is er geen gebruik gemaakt van het back-up netwerk, omdat de automatische noodvoorzieningen van het standaard 112-netwerk voldoende leken om de storing op te vangen. De tekortkoming in de signalering zorgde er echter voor dat in enkele regionale 112-centrales de telefoons van de medewerkers enige tijd niet bereikbaar waren. Hiervoor zijn inmiddels maatregelen getroffen. Tijdens de storing van 31 maart is er wel gebruik gemaakt van het back-up netwerk direct nadat de hardwarestoring geconstateerd werd.

¹ Handelingen, vragenuur dinsdag 3 april 2012.

Het back-up systeem voor het vaste netwerk bestaat uit organisatorische en technische maatregelen die in combinatie ervoor zorgdragen dat de 112-meldingen te allen tijde worden aangenomen door een 112-centralist en onmiddellijk aan een hulpdienst ter afhandeling worden aangeboden. De technische maatregel bestaat uit het herrouteren van het vaste netwerk voor de 112-oproepen naar de «buddy» regio of in geval van een grootschaliger storing naar de landelijke 112-centrale in Driebergen. De organisatorische maatregel bestaat uit het zonedig uitbreiden van de aannamecapaciteit om de extra meldingenstroom op de juiste wijze te kunnen afdoen.

Vraag 5

Deelt u de mening dat een dergelijk systeem altijd en direct na het optreden van een storing ingezet dient te worden, om zo de bereikbaarheid van 112 te kunnen garanderen en onnodige risico's te vermijden? Zo ja, bent u bereid hier afspraken over te maken met KPN? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

De aard van de storingen kan dusdanig verschillend zijn, dat niet altijd en direct het back-up netwerk ingezet hoeft te worden. Het standaard 112-netwerk heeft zelf noodvoorzieningen die storingen kunnen opvangen. Met KPN zijn inmiddels aanvullende afspraken gemaakt over de bereikbaarheid en het risicomanagement van het 112-netwerk.

Vraag 6

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden vóór het algemeen overleg Cyber security en veiligheid overheidswebsites op 10 april 2012?

Antwoord 6

Beantwoording vóór het Algemeen Overleg Cyber Security en Veiligheid overheidswebsites is helaas niet mogelijk gebleken.