

Vergaderjaar 2012–2013

**29 628**

**Politie**

**Nr. 337**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 november 2012

### **Aanleiding**

Op woensdagavond 31 oktober jl. is het alarmnummer 112 tussen 21.00 en 21.50 uur verminderd bereikbaar geweest als gevolg van een storing bij KPN.

Uit onderzoek is gebleken dat 101 bellers in eerste instantie geen contact konden krijgen met het alarmnummer 112 bij het Korps landelijke Politiediensten (KLPD) in Driebergen. Het ging hier om mensen die met een mobiele telefoon het alarmnummer trachtten te bereiken, bellers die met een vaste lijn het alarmnummer belden hebben geen hinder ondervonden.

### **Oorzaak**

Uit onderzoek is gebleken dat de verminderde bereikbaarheid een gevolg was van een storing in de infrastructuur van KPN. Tijdens de herstelwerkzaamheden is een aantal bellers in eerste instantie niet uitgekomen bij een centralist van het alarmnummer 112.

### **Gemiste oproepen**

Het KLPD is vanaf donderdagochtend bezig met het terugbellen van alle gemiste oproepen. In totaal zijn er 101 oproepen gemist die bijna allemaal zijn teruggebeld. In 73 gevallen betrof het een broekzakgesprek (geen noodhulp) en in 7 gevallen zijn mensen thuis bezocht nadat het telefonisch niet mogelijk is gebleken om contact te krijgen. Dit waren geen noodhulpoproepen.

In 13 gevallen betrof het een daadwerkelijke noodoproep waarbij de tweede poging veelal wel succesvol is geweest of waarbij met een ander toestel alsnog contact is gerealiseerd met het alarmnummer 112.

In 8 gevallen is het niet mogelijk gebleken om contact te krijgen met de beller. Dit betreft zogenaamde «prepaid» bellers waarvan geen naam, adres, woonplaats (NAW) gegevens of andere identificerende

gegevens beschikbaar zijn. Met de beschikbare nummers is herhaaldelijk gebeld(ca. 8 pogingen) en zijn voicemail berichten achtergelaten. Op basis van de op dit moment beschikbare informatie hebben zich geen levensbedreigende situaties voorgedaan als gevolg van het niet kunnen bereiken van het alarmnummer.

### **Escalatieoverleg**

Naar aanleiding van dit incident heeft maandag 5 november jl. een escalatieoverleg plaatsgevonden waarbij KPN, Chief Information Officer Politie, KLPD en de Voorziening tot samenwerking Politie Nederland-(VtsPN) aanwezig waren. De stabiliteit van de 112 infrastructuur heeft de hoogste prioriteit gekregen en in het overleg zijn maatregelen afgestemd die op korte termijn de kans op mogelijke storingen verder moeten reduceren. Komende week zal er een nieuw afgestemd besturingsmodel voor de 112-keten worden opgeleverd.

Naar aanleiding van de 112-storing van maart jl. was samen met KPN, KLPD en VtsPN al een verbetertraject gestart om de infrastructuur aan te passen om eventuele toekomstige storingen te voorkomen in de gehele 112-keten.

Ik heb de Inspectie Veiligheid en Justitie verzocht om deze storing mee te nemen in het lopende onderzoek naar de gehele 112- keten, waarover ik u voor het einde van het jaar nader zal informeren.

Het alarmnummer 112 moet in geval van nood *altijd* bereikbaar en beschikbaar zijn. We stellen alles in het werk om te zorgen dat burgers in nood altijd bij 112 terecht kunnen. Als verantwoordelijk minister zal ik erop toezien dat alle maatregelen worden genomen om uitval van het alarmnummer te voorkomen.

De minister van Veiligheid en Justitie,  
I. W. Opstelten