

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

2548

Vragen van de leden **Brouwer** en **Vermue** (beiden PvdA) aan de Ministers van Veiligheid en Justitie over *een storing van alarmnummer 112 in West-Brabant* (ingezonden 17 maart 2016).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 18 mei 2016).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht dat er een storing was op de ochtend van 16 maart 2016, waardoor het alarmnummer 112 in West-Brabant onbereikbaar was per vaste telefoon?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe vaak krijgt u meldingen van storingen van het alarmnummer 112? Worden bepaalde regio's vaker getroffen door storingen dan andere regio's? Zo, ja welke regio's zijn dit en wat is hiervan volgens u de oorzaak?

Antwoord 2

Meldingen van storingen van het alarmnummer 1-1-2 doen zich slechts zelden voor. Bovendien hoeven storingen die zich voordoen niet altijd te leiden tot hinder voor de burger. Sinds het doorvoeren van de verbeteringen in de infrastructuur de afgelopen jaren is de 112-dienstverlening aan de burger stabiel. Het is mij niet bekend of bepaalde regio's vaker storingen ondervinden dan andere regio's.

Vraag 3

Wat is de oorzaak van deze storing in West-Brabant? Wat is de reden dat de politie dacht dat er ook een storing in Zeeland was? Hoelang heeft de storing in West-Brabant precies geduurd?

¹ <http://www.omroepzeeland.nl/nieuws/2016-03-16/982983/alarmnummer-112-onbereikbaar-vaste-telefoon#.VukqQ7mFO70>

Antwoord 3

Op de ochtend van 16 maart was er tijdelijk minder lijncapaciteit beschikbaar in de meldkamer van West-Brabant. Hierdoor konden gesprekken die binnenkwamen bij de regionale meldkamer intern niet worden doorverbonden. De inkomende oproepen zijn overgenomen door de meldkamer in Zeeland. De getroffen maatregelen konden na 8 uur worden beëindigd. De bereikbaarheid van het alarmnummer 1-1-2 is voor de inwoners van regio Midden- en West-Brabant en Zeeland niet in het geding geweest. De exacte oorzaak van de storing is nog in onderzoek.

Vraag 4

Had deze voorkomen kunnen worden? Zo ja, hoe? Zo nee, kan een dergelijke situatie zich dan overal in Nederland voordoen?

Antwoord 4

Er wordt momenteel onderzocht wat de oorzaak was van deze storing waarbij er tijdelijk minder lijncapaciteit beschikbaar was.

Vraag 5

Hoeveel noemenswaardige incidenten waren er tijdens deze storing, waardoor men door de onbereikbaarheid van het alarmnummer in de problemen kwam?

Antwoord 5

Er hebben zich voor zover mij bekend geen incidenten voorgedaan tijdens de storing aangezien deze geen impact heeft gehad op de dienstverlening aan de burger. Ik verwijs u daarbij naar mijn antwoord op vraag 3.

Vraag 6

Hoe zijn de veiligheidsregio's voorbereid op de mogelijkheid dat 112 onbereikbaar is per vaste telefoon?

Antwoord 6

In alle meldkamers is een fallbackmogelijkheid om de oproepen via een aangrenzende meldkamer of de landelijke 1-1-2 centrale af te handelen. Deze fallbackmogelijkheden worden dagelijks getest.

Vraag 7

Wat hebben de veiligheidsregio's Zeeland en West-Brabant gedaan om mensen te informeren dat het alarmnummer tijdelijk onbereikbaar was per vaste telefoon? Was dit voldoende? Zo nee, hoe kan deze informatievoorziening verbeterd worden?

Antwoord 7

De Veiligheidsregio Midden-en West-Brabant heeft een twitterbericht verstuurd om mensen te attenderen op mogelijke problemen. Deze communicatie heeft helaas tot de nodige verwarring geleid omdat de bereikbaarheid voor burgers niet in het geding is geweest.

Vraag 8

Hoe kan het dat, ondanks alle verbeteringen aan 1-1-2 en het bij uitval verzekeren van toegang tot 1-1-2 door middel van een extra beveiligd back-up systeem, toch een storing wordt gemeld? Wat gaat u doen om te voorkomen dat er zich opnieuw storingen voordoen?

Antwoord op vraag 8

Techniek is nooit 100% betrouwbaar, dus storingen kunnen zich altijd blijven voordoen. Er zijn organisatorische maatregelen getroffen waardoor in het geval van een technische storing 1-1-2 voor de burger gewoon bereikbaar blijft. Het onderzoek naar de exacte oorzaak in dit geval loopt nog. Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek zal worden bekeken of er nog aanvullende maatregelen nodig zijn.