

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

486

Vragen van het lid **Michon-Derkzen** (VVD) aan de Minister van Justitie en Veiligheid over *het bericht «Problemen met kwetsbare 112-meldkamers na zes jaar nog niet opgelost»* (ingezonden 24 september 2021).

Antwoord van Minister **Grapperhaus** (Justitie en Veiligheid) (ontvangen 28 oktober 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2021–2022, nr. 381.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Problemen met kwetsbare 112-meldkamers na zes jaar nog niet opgelost»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat er niets met de aanbevelingen van het rapport «Continuïteit van meldkamers» wordt gedaan, waardoor problemen met de 112-meldkamers blijven voortbestaan? Hoe gaat u de geschetste problemen alsnog oplossen?

Antwoord 2

Nee, dat klopt niet. Zie het antwoord op vraag 3 voor de toelichting.

Vraag 3

Neemt u de aanbevelingen, die in de brief van de Inspectie en het Agentschap Telecom staan, over? Wanneer gaat u aan de slag met deze aanbevelingen?

Antwoord 3

De aanbevelingen die de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: Inspectie) en het Agentschap Telecom (hierna: Agentschap) hebben gedaan in respectievelijk 2015 en 2019 heb ik onderschreven en aangegeven op te pakken samen met de partijen in het meldkamerdomein. Aan veel van deze aanbevelingen wordt reeds invulling gegeven. Denk hierbij aan de vervanging van de ICT in de meldkamers (C2000 en GMS), de vernieuwing van het 112-platform in

¹ NOS, 23 september 2021 (<https://nos.nl/artikel/2398920-problemen-met-kwetsbare-112-meldkamers-na-zes-jaar-niet-opgelost>).

2020 en de procedures voor uitval en fysieke uitwijk van meldkamers om de continuïteit van de noodhulp te allen tijde te borgen. Voor de actuele stand van zaken van de invulling van alle aanbevelingen verwijs ik naar mijn Kamerbrief van 23 september jl. en het overzicht «Stand van zaken aanbevelingen Inspectie en Agentschap».² Desalniettemin was en is er nog veel werk te doen in het meldkamerdomein, zoals ik heb beschreven in dezelfde Kamerbrief.

De Inspectie en het Agentschap hebben recent laten weten dat er nog belangrijke stappen moeten worden gezet. Zij spreken hierbij hun zorg uit over de snelheid waarmee aanbevelingen worden opgevolgd en doen observaties ten aanzien van de kwetsbaarheden in het stelsel. Zij vragen nogmaals aandacht voor de verdere verbetering van de stabiliteit van de ICT-voorzieningen, de werking van de governance en het ontbreken van een proces van integraal risicomanagement voor de meldkamers. De gesignaleerde kwetsbaarheden door de Inspectie en het Agentschap zijn in beeld bij mij en de partijen in het meldkamerdomein en worden opgepakt. Deze zorgpunten betreffen echter veelal grote, meerjarige ontwikkelingen in het meldkamerveld die tijd nodig hebben om tot uitvoering te komen en voor verbetering te zorgen. Het netwerk van meldkamers vormt in de wereld van spoed en crisisbeheersing een uniek multidisciplinair samenwerkingsverband met meer dan 50 partijen. Ik werk samen met deze partijen toe naar een stelsel van 10 meldkamers die beheersmatig en operationeel met elkaar verbonden zijn, aangesloten zijn op één landelijke IV-ICT-infrastructuur en elkaars werkzaamheden kunnen overnemen. Zoals ik in mijn brief van 23 september jl. heb aangegeven zal dit in 2025 gerealiseerd moeten zijn.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het feit dat regionale meldkamers de knelpunten die in het rapport gesignaleerd worden nauwelijks hebben opgepakt en volgens de Inspectie en het Agentschap Telecom de urgentie niet voelen om dit op te pakken, wél zeer urgente problemen zijn die moeten worden opgelost? Wat gaat u doen om regionale meldkamers te bewegen tot het oplossen van de bestaande knelpunten?

Antwoord 4

Het beeld dat de knelpunten nauwelijks worden opgepakt deel ik niet. Er zijn belangrijke verbeteringen en mijlpalen gerealiseerd in de afgelopen jaren, waaronder de inwerkingtreding van de Wijzigingswet meldkamers, waarbij de verantwoordelijkheid voor het beheer van de meldkamers bij één partij is belegd. Zie ook de beantwoording van vraag 3 voor belangrijke verbeteringen op het gebied van de ICT en het borgen van de continuïteit van meldkamers bij uitval en eventuele uitwijk. Ik heb vertrouwen in de geschetste richting en in de verdere doorontwikkeling van het meldkamerstelsel. Desalniettemin is er nog werk aan de winkel, zijn er nog achterstanden in te halen en verbeteringen door te voeren. Daar ben ik mij zeer van bewust. En net als de Inspectie en het Agentschap voelen alle partijen in het meldkamerdomein die urgentie.

Vraag 5

Hoe ziet de sturing (governance) op dit proces eruit? Deelt u de mening dat dit moet worden verbeterd?

Antwoord 5

Het netwerk van meldkamers vormt een uniek samenwerkingsverband in de wereld van spoed en crisisbeheersing. Om deze samenwerking goed te laten verlopen en rekening te houden met de verschillende belangen is er in de Regeling hoofdlijnen van beleid en beheer meldkamers een governance-structuur gecreëerd, waarbinnen alle betrokken partijen en hun disciplines (politie, ambulancezorg, brandweer en de Koninklijke Marechaussee) invloed kunnen uitoefenen op het beheer van meldkamers. Omdat de meldkamer voor alle hulpdiensten van groot belang is voor hun operationele processen is de invloed van alle gebruikers op het beheer, dat wordt uitgevoerd door de

² Kamerstuk 25 124, nr. 108 en Bijlage Ila overzicht opvolging aanbevelingen rapport continuïteit van de meldkamers 2019 | Brief | Inspectie Justitie en Veiligheid (inspectie-jenv.nl).

politie, geborgd in de governance-structuur. De zogeheten multidisciplinaire sturingslijn ofwel governance-structuur doet hiermee recht aan de belangen van de betrokken partijen.

Hiernaast hebben de partijen een zelfstandige verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de meldkamerfunctie van hun eigen hulpdiensten. De verantwoordelijkheid voor het beheer van meldkamers is op basis van de Wijzigingswet meldkamers per 1 juli 2020 ondergebracht bij de politie, in casu de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). Hiervoor draag ik als Minister van Justitie en Veiligheid eindverantwoordelijkheid.

In het meldkamerveld is afgesproken om de governance en de werking daarvan één jaar na inwerkingtreding tussentijds te evalueren. Deze evaluatie wordt momenteel uitgevoerd door het WODC. De uitkomsten van deze evaluatieopdracht worden medio 2022 verwacht. Eventuele aandachtspunten uit deze tussentijdse evaluatie zullen worden opgepakt en uw Kamer zal hierover worden geïnformeerd.

Vraag 6

Wat wordt er gedaan om de krappe bezetting, die opnieuw gesignaleerd wordt, op te lossen? Deelt u de mening dat deze krapte zeer risicovol – en daarmee zeer onwenselijk – is, gezien de functie van de meldkamers?

Antwoord 6

Ik ben het met u eens dat krapte op de bezetting in de meldkamers onwenselijk is, zowel voor het personeel zelf als voor de uitvoering van de meldkamerfunctie. De krappe bezetting op de meldkamers is dan ook al langere tijd een punt van aandacht. De hulpdiensten in het meldkamerdomein zijn verantwoordelijk voor de uitoefening van hun meldkamerfuncties, waaronder het personeel op de meldkamers. Dit neemt niet weg dat dit mijn aandacht heeft en ik met de betrokken partijen afspraken heb gemaakt om in het kader van risicomanagement mogelijke verstoringen via een periodieke continuïteitsmonitor inzichtelijk te maken. Dit instrument is nog in ontwikkeling, maar moet het mogelijk maken dat er tijdig door de verantwoordelijke hulpdiensten maatregelen getroffen kunnen worden.

Ik heb uw Kamer op 9 september jl. in mijn beleidsreactie op het Inspectierapport over de noodhulp geïnformeerd over de ingezette acties van de politie om de zogenaamde «waterlijn» (de minimaal benodigde personele bezetting) op de operationele centra danwel politiemeldkamers te borgen.³ Door de politie zijn namelijk talrijke maatregelen voorbereid en genomen om de bezetting te bevorderen. Het ziekteverzuim is inmiddels aanzienlijk gedaald en er is terughoudend beleid voor het toestaan van vervroegd pensioen. Het is goed te benadrukken dat de bezettingsproblematiek niet hetzelfde is voor elke hulpdienst. Wat betreft de situatie bij de andere hulpdiensten, zal ik dit punt ook conform de vastgestelde governance-structuur meenemen in mijn bespreking van de brief van de Inspectie en het Agentschap met het Bestuurlijk Meldkamer Beraad.

Vraag 7

Hoe kan, in geval van een calamiteit, de overname van taken door meldkamers bevorderd worden? Waarom kan dat tot dusver slechts beperkt plaatsvinden?

Antwoord 7

Alle meldkamers kunnen op dit moment werkzaamheden van elkaar overnemen via de routing van 112-oproepen tijdens piekbelasting of calamiteiten. Daarnaast is het afgelopen jaar een procedure opgesteld voor een mogelijke uitval van meldkamers en uitwijk van personeel naar een andere meldkamer. Dit proces is in een stroomversnelling geraakt door COVID-19. De plannen en procedures voor fallback en uitwijk zijn door de meldkamers geverifieerd en hiermee is in 2020 geoefend. Ook zijn mogelijkheden gerealiseerd om elders de meeste meldkamerfuncties uit te kunnen oefenen, waaronder zogenaamde thuiswerkplekken. Dit is met name toepasbaar bij noodzakelijk snelle opschaling of het minder toegankelijk zijn van meldkamerlocaties (bijv. wegens COVID-19 maatregelen).

³ Kamerstuk 29 628, nr. 1043.

Vraag 8

Waarom wordt er gewacht met het vernieuwen van vitale ICT-systemen? Wat gaat u doen om het beheer van de ICT minder divers te organiseren?

Antwoord 8

Investerings in de vitale ICT-systemen vinden sinds de inwerkingtreding van de Wijzigingswet meldkamers voortdurend plaats. Er is geen sprake van afwachten maar eerder van het inlopen van achterstanden. Alle partijen onderschrijven het belang van vervanging en vernieuwing van deze vitale voorzieningen voor de meldkamers. Zo is op dit moment de aanbesteding van het nieuwe Nationale Meldkamer Systeem gaande. Dit moet het huidige meldkamersysteem gaan vervangen. Daarnaast is het 112-platform in 2020 vernieuwd en heb ik uw Kamer regelmatig geïnformeerd over de vernieuwing van het communicatiesysteem C2000 en ben ik bezig met de opvolger daarvan.

Met de Wijzigingswet meldkamers is het beheer van de op termijn 10 beheersmatig en operationeel verbonden meldkamers ondergebracht bij de LMS van de politie. Met deze ingezette koers wordt ook gewerkt aan de doelstelling om te komen tot een uniforme werkwijze en een eenduidig beheer van de ICT op de meldkamer. Op dit moment zijn 4 meldkamers aangesloten op de landelijke IV-ICT-infrastructuur, beheerd door de LMS. Dit wordt de komende jaren uitgebreid naar alle meldkamers.