

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

2736

Vragen van het lid **Dekker-Abdulaziz** (D66) aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht «Storing Vodafone: telefoonproblemen bij onder meer ziekenhuizen en 112»* (ingezonden 19 april 2023).

Antwoord van Minister **Adriaansens** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 30 mei 2023).

Vraag 1 en 2

Kunt u toelichten waarom 112 voor sommige Vodafone-klienten bijna de volledige dag onbereikbaar was?¹

Hoe is het mogelijk dat 112, wat vitale infrastructuur is, dan toch opnieuw niet bereikbaar is geweest?

Antwoord 1 en 2

Navraag bij Vodafone levert het volgende beeld op: Er vinden regelmatig noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden aan het telecomnetwerk plaats. Deze worden vooral uitgevoerd in de nacht om mogelijke impact op de dienstverlening zo beperkt mogelijk te houden. Ondanks een zorgvuldige voorbereiding kan het voorkomen dat tijdens die werkzaamheden onvoorziene gebeurtenissen of technische storingen optreden. In de nacht van vrijdag 14 april was dat het geval. Een technische storing had tot gevolg dat Vodafone spraakdiensten voor een deel van haar klanten niet correct functioneerde. Hoewel de Vodafone 112 infrastructuur op zichzelf dus niet geraakt was, waren de spraakoproepen, waaronder die naar 112, voor een deel van de Vodafone-oproepen niet succesvol. Het realiseren van een oplossing van deze storing nam meerdere uren in beslag. In de loop van de middag van 14 april stabiliseerde het netwerk zich. Er was ondertussen door Vodafone naar haar klanten gecommuniceerd hoe zij op een alternatieve manier contact konden opnemen met 112. Dit staat nader toegelicht onder vraag 8.

Vraag 3

Hoe verhoudt deze storing en de onbereikbaarheid van 112 zich tot de eis dat de verbinding naar 112 bij een storing automatisch via een andere provider tot stand dient te komen? Waarom is dit niet gebeurd?

¹ NOS, 14 april 2023 (<https://nos.nl/artikel/2471361-storing-vodafone-telefoonproblemen-bij-onder-meer-ziekenhuizen-en-112>)

Antwoord 3

Indien het netwerk van een mobiele netwerkaanbieder volledig niet beschikbaar is, zal een oproep naar 112 door een gebruiker van het niet beschikbare mobiele netwerk automatisch via een van de andere beschikbare mobiele netwerken verlopen. Tijdens de onderhavige storing hadden de mobiele toestellen van gebruikers echter wel verbinding met het mobiele netwerk van Vodafone waardoor de automatische uitwijkmogelijkheid niet in werking trad. Vodafone evalueert deze storing met de grootste prioriteit om herhaling te voorkomen en heeft in het Nationaal Continuïteit Overleg Telecom (NCO-T) relevante informatie aan de andere twee mobiele netwerkaanbieders doorgegeven. De Rijksinspectie voor Digitale Infrastructuur (RDI) zal deze evaluatie beoordelen en indien nodig aanvullend onderzoek doen.

Vraag 4

Welke verdere eisen bestaan er voor providers om te verzekeren dat 112 goed bereikbaar is? Hoe kan het in relatie tot deze eisen dan toch dat 112 niet bereikbaar was?

Antwoord 4

Via wetgeving en internationale standaarden is gewaarborgd dat het alarmnummer 112 goed bereikbaar is. Op grond van artikel 7.7 van de Telecommunicatiewet moeten telecoomaanbieders ervoor zorgen dat het gebruik van 112 kosteloos en zonder toegangsbelemmeringen beschikbaar is. Daarnaast moeten zij de voorzieningen treffen die noodzakelijk zijn om de ononderbroken toegang tot de noodhulpdiensten te waarborgen. Dit houdt onder meer in dat oproepen naar 112 prioriteit hebben op het netwerk, dat ook zonder SIM-kaart een oproep naar 112 kan worden gedaan en dat de oproep via het netwerk van een andere provider gaat als de beller geen verbinding heeft met het netwerk van de eigen provider. Desalniettemin kan nimmer volledig worden uitgesloten dat zich onverhoopt situaties voordoen waarin 112 niet goed bereikbaar is, zoals de recente storing bij Vodafone.

Vraag 5

Wat is de stand van zaken betreffende het voorkomen dat 112 slechter bereikbaar wordt wanneer 2G en 3G verder worden afgeschakeld? Is er inmiddels standaardisatie bewerkstelligd waardoor alle toestellen 112 goed kunnen bereiken?

Antwoord 5

Bellen naar 112 gaat via mobiele netwerken over het algemeen nog via 2G of 3G, omdat de ondersteuning daarvoor aan zowel de netwerzijde als in telefoontoestellen goed geregeld is op basis van internationale technische standaarden. Het is belangrijk dat bellen via 4G ook goed wordt ondersteund, met het oog op de verwachte afschakeling van 2G en 3G. In mijn brief van 8 december 2022 (29 517, nr. 226) heb ik uw Kamer geïnformeerd over de uitkomsten van de twee bijeenkomsten met marktpartijen over de ondersteuning van bellen naar 112 via 4G. Op 20 februari jl. heeft een nieuwe bijeenkomst plaatsgevonden waarin de voortgang van de gemaakte afspraken is besproken. Er is reeds een mondiale standaard voor bellen over 4G («VoLTE») en 5G («VoNR») vanuit 3GPP (3rd Generation Partnership Project). De standaard is echter dusdanig flexibel dat het aantal implementaties dat wereldwijd kan worden ontwikkeld erg groot is, wat een goede werking kan ondermijnen. De GSM Association (GSMA) is daarom bezig twee implementatieprofielen te ontwikkelen. Wanneer netwerkaanbieders en fabrikanten van smartphones die profielen volgen dan moet bellen over 4G (en 5G) in principe gewoon werken. De GSMA werkt daarnaast samen met het Global Certification Forum om nieuwe smartphones te testen op de ondersteuning van bellen via 4G. Het Europees Telecommunicatie en Standaardisatie Instituut (ETSI) draagt daar aan bij door de ontwikkeling van testprotocollen. Zo wordt ervoor gezorgd dat de ondersteuning van bellen over 4G voor nieuwe toestellen op orde komt.

Vraag 6

Hoe staat het met de Europese inzet om een emergency call implementatieprofiel te ontwikkelen dat ervoor zorgt dat een smartphone altijd naar 112 kan bellen, ook wanneer die smartphone wordt aangesloten op een mobiel

netwerk waarvoor het niet de juiste VoLTE-instellingen heeft of wanneer iemand geen SIM-kaart in diens toestel heeft?²

Antwoord 6

De functionele vereisten voor noodoproepen met mobiele telefoons zijn vastgelegd in de mondiale standaarden van 3GPP. De afgelopen maanden heeft de GSMA haar richtsnoeren bij deze 3GPP standaarden geactualiseerd en verduidelijkt. Ook is een van de 3GPP standaarden verduidelijkt. Daarnaast werkt de GSMA aan de ontwikkeling van een implementatieprofiel voor noodoproepen voor anonieme gebruikers, dat wil zeggen bellers die roamen op een ander mobiel netwerk of die geen SIM-kaart hebben.

Vraag 7

Is er al een plek ingericht waar mensen meldingen over gebrekkige mobiele bereikbaarheid van 112 kunnen doen, zoals aangegeven in de brief van 28 juni 2022?³

Antwoord 7

Zoals aangegeven in mijn brief van 28 juni 2022 (29 517, nr. 222) ben ik bezig de mogelijkheden te onderzoeken voor het inrichten van een centraal punt waar mensen terecht kunnen als ze gebrekkige mobiele bereikbaarheid van 112 ondervinden. Tijdens het commissiedebat op 15 december 2022 (24 095, nr. 574) heb ik toegelicht dat het inrichten van een dergelijke plek eenvoudig klinkt maar ingewikkeld is, omdat de mobiele bereikbaarheid van 112 wordt beïnvloed door diverse factoren. Daarom moet goed worden gekeken hoe we dit op een zinvolle manier zouden kunnen inrichten. Tijdens het genoemde commissiedebat heb ik toegezegd om u te informeren over de voortgang van een dergelijk punt in het tweede kwartaal van 2023. Ik zal u voor het zomerreces informeren over de voortgang.

Vraag 8

Bent u op de hoogte van gevolgen van de Vodafone-storing op 14 april 2023 waarbij 112 niet kon worden bereikt, bijvoorbeeld gevallen waarin hulp pas te laat kon worden ingeroepen?

Antwoord 8

Gedurende de ochtend is door de NCTV, Politie Nederland en Veiligheidsregio's middels communicatiekanalen een handelingsperspectief geboden: bellen via een vaste lijn, gebruik maken van een mobiel met een andere provider of van de chatfunctie van de 112app. Dit handelingsperspectief is ook door Vodafone via sms-berichten bekend gesteld aan hun klanten. Op operationeel niveau is landelijk afgesproken dat bellers waarmee geen spraakcontact kon worden gelegd met spoed door de politie werden bezocht om vast te stellen waarom zij 112 hadden gebeld. Dit was mogelijk omdat de locatiegegevens van de bellers bij deze storing wel beschikbaar waren. Op dit moment heb ik geen indicatie dat er slachtoffers zijn gevallen als gevolg van deze storing.

² Kamerstuk 29 517, nr. 226

³ Kamerstuk 29 517, nr. 222