

■ Aan de Minister van Justitie en Veiligheid
De heer Mr. dr. F.B.J. Grapperhaus
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Onderwerp 112-storing 24 juni 2019

Geachte heer Grapperhaus,

Burgers zijn voor hun veiligheid afhankelijk van een 24-uurs bereikbaarheid van de hulpdiensten en daarmee van een betrouwbare en goede werking van de 112-alarmering. Burgers moeten er te allen tijde op kunnen rekenen dat de bereikbaarheid en werking van 112 is gegarandeerd. Deze verwachting wordt ook gewekt met het motto van 112: "als elke seconde telt".

Op 24 juni 2019 was er een grote storing bij KPN. Daardoor was de bereikbaarheid van 112 gedurende ruim drie uur volledig verstoord. Tegelijkertijd waren er, ongerelateerd aan de storing van het alarmnummer, ook problemen met NL-Alert. Dit verstoorde de crisiscommunicatie rondom de onbereikbaarheid van 112 ernstig. De berichten van NL-Alert over de onbereikbaarheid van het alarmnummer werden door burgers niet of juist dubbel ontvangen. Ook waren berichten niet eenduidig, verwarrend en soms zelfs onjuist. Hoewel de gebeurtenissen zorgden voor onrust in de maatschappij, is niet duidelijk wat precies de gevolgen zijn geweest voor individuele personen.

Onderzoek inspectiediensten

Na de storing is door drie inspectiediensten (Agentschap Telecom, de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) afzonderlijk onderzoek gedaan naar respectievelijk de (technische) oorzaken van de storing bij KPN, de bereikbaarheid van de hulpdiensten en de knelpunten bij de hulpverlenende instanties. De Onderzoeksraad heeft op dat moment besloten geen eigen onderzoek te starten naar de gebeurtenissen op 24 juni 2019, in afwachting van de uitkomsten van deze onderzoeken.

Op 25 juni 2020 zijn de drie rapporten gezamenlijk door u aangeboden aan de Tweede Kamer. In de begeleidende brief heeft u als stelselverantwoordelijke minister toegezegd de aanbevelingen te zullen opvolgen.

De Onderzoeksraad heeft de rapporten van de inspectiediensten geanalyseerd. De inspectiediensten hebben grondig onderzoek gedaan binnen hun expertisegebied en daaruit nuttige conclusies getrokken.

Aanvullende aandachtspunten

De Onderzoeksraad merkt desondanks op dat diverse zaken geen aandacht krijgen in de rapporten, terwijl ook deze mogelijk bij kunnen dragen aan een vergroting van de betrouwbaarheid en een betere risicobeheersing van een eventuele uitval van 112.

Allereerst constateert de Onderzoeksraad dat er in geen van de onderzoeken van de inspectiediensten aandacht is besteed aan de vraag of de afhankelijkheid van het 112-alarmeringssysteem van slechts één provider, namelijk KPN, geen onwenselijke kwetsbaarheid oplevert. Deze vraag is ook gesteld door de Tweede Kamer tijdens het vragenuur op 25 juni 2019. Ondanks uw toezegging dat deze vraag onderdeel zou worden van het onderzoek naar de storing van 112, is dit niet aan de orde

gekomen in het onderzoek naar de technische oorzaak van de storing bij KPN of het onderzoek van een andere inspectiedienst.

Daarnaast valt het de Onderzoeksraad op dat de inspectiediensten los van elkaar onderzoek hebben gedaan, elk naar het onderwerp van hun eigen expertise. De verschillende onderwerpen zijn niet in samenhang geanalyseerd. De conclusies en aanbevelingen zijn alleen gericht op de eigen kolom en zullen worden gemonitord door de eigen inspectie. De Onderzoeksraad mist hierdoor een kritische analyse van de 112-keten als geheel, waarmee mogelijke verbeteringen van de betrouwbaarheid van de 112-keten als geheel buiten beeld blijven.

De storing op 24 juni 2019 bij een van de partijen (KPN) van de 112-keten zorgde er voor dat de gehele 112-keten niet functioneerde. Ook eerdere incidenten in 2015 en 2017 laten zien dat storingen in onderdelen van de 112-keten effect hebben op het geheel van de keten. Bij meerdere van deze incidenten is de oorzaak van de verstoringen van dat deel van de keten onderzocht en zijn er aanbevelingen gedaan om dit te voorkomen. De Onderzoeksraad ziet echter in de huidige rapporten niet terug of en op welke manier van deze incidenten en rapporten is geleerd. De vraag rijst bij de Onderzoeksraad waarom hier in de onderzoeken van de inspectiediensten geen aandacht aan is besteed en of het lerend vermogen van de betrokken organisaties daarmee niet tekort schiet.

Vervolg

Voor de veiligheid van burgers is het goed functioneren van het systeem van de 112-alarmering uitermate belangrijk. In zowel het rapport van de inspectiediensten over de 112-storing op 24 juni 2019 als ook in eerdere rapporten over storingen in het 112-alarmeringssysteem zijn diverse maatregelen benoemd om de betrouwbaarheid van het functioneren te vergroten. Daarnaast hebben wij in deze brief nog een aantal aanvullende aandachtspunten aangereikt. Met de in deze brief aangegeven zorgpunten hopen wij bij te dragen aan de effectiviteit van de door u te nemen maatregelen. De Onderzoeksraad zal de ontwikkelingen ten aanzien van 112 actief blijven volgen.

Met vriendelijke groet,



Jeroen Dijsselbloem,
voorzitter

Kopie aan:

- Drs. K. Arib, voorzitter Tweede Kamer
- Prof. Dr. J.A. Bruijn, voorzitter Eerste Kamer