



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

**Inspectie Justitie en
Veiligheid**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.inspectie-jenv.nl

Ons kenmerk
2773177

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

10 december 2019

Onderwerp Onderzoek meldkamers en Wijzigingswet meldkamers in relatie tot
onderzoeken n.a.v. storing KPN 24 juni 2019

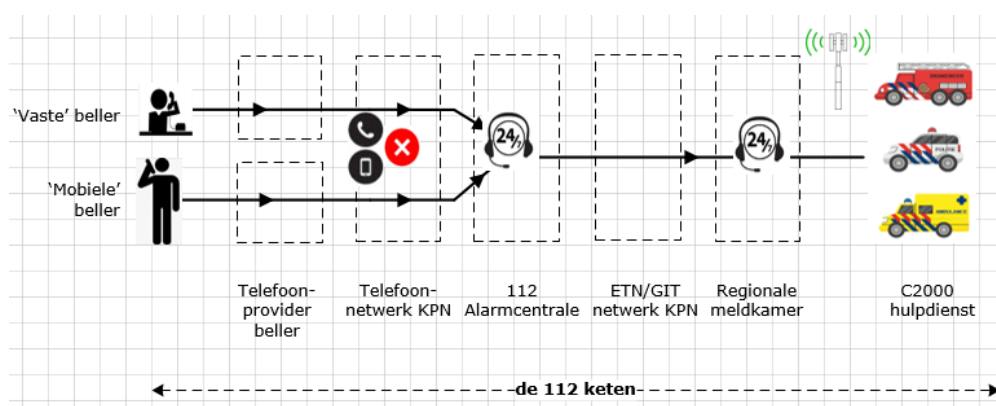
Geachte heer,

Het meldkamerdomein is enorm in ontwikkeling waarbij het doel is om uiteindelijk te komen tot één landelijke meldkamerorganisatie met maximaal tien meldkamerlocaties in beheer bij de politie. Binnen het meldkamerdomein ligt de prioriteit momenteel bij het samenvoegen van de regionale meldkamers en het vormen van de landelijke ICT die noodzakelijk is om de tien meldkamers uiteindelijk als één virtuele organisatie te laten samenwerken.

In dat kader is afgesproken om het beheer van de meldkamers bij de politie te beleggen. Hiervoor zijn wetswijzigingen noodzakelijk. In het wetsvoorstel 'Wijzigingswet meldkamers' wordt de wettelijke basis gelegd voor een nieuwe inrichting van de meldkamers van de hulpdiensten. Uitgangspunten bij deze nieuwe inrichting zijn:

- a. Het beheer van de meldkamers wordt ondergebracht bij de politie;
- b. De hulpdiensten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de eigen meldkamerfunctie (taakuitvoering);
- c. De toekomstige meldkamers zijn in staat om werkzaamheden van elkaar over te nemen;
- d. Er worden maximaal tien meldkamers ingericht;
- e. Er wordt een herkenbare governance-structuur gecreëerd, waarbinnen alle betrokken partijen (politie, ambulancezorg, veiligheidsregio's en KMar invloed kunnen uitoefenen op de hoofdlijnen van beleid en beheer (multidisciplinaire sturingslijn);
- f. Lokaal maatwerk blijft, binnen de grenzen van het landelijke beheer door de politie, mogelijk;
- g. Buiten deze wijzigingen, die nauw aansluiten bij de ontwikkelingen in de praktijk, blijven belangrijke randvoorwaarden waaronder de meldkamers functioneren, ongewijzigd.

De Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna Inspectie JenV) en Agentschap Telecom (hierna het Agentschap) hebben in 2018 een onderzoek uitgevoerd naar de continuïteit van meldkamers. Dit onderzoek richtte zich binnen de 112-keten op de fase vanaf het moment dat de burger contact had met de landelijke 112-centrale tot en met het contact van de regionale meldkamer met de hulpdiensten op straat (vanaf '112 Alarmcentrale' tot en met 'C2000 hulpdienst'; zie figuur hieronder).



U heeft de Tweede Kamer over de uitkomsten van het onderzoek naar de continuïteit van de meldkamers per brief van 6 september 2019 geïnformeerd. Uit het onderzoek bleek dat onder andere het beheer van de meldkamers zeer versnipperd was. Met de Wijzigingswet, waarbij er sprake is van de overgang van het beheer van de meldkamers naar de politie, zal de continuïteit van de techniek in de meldkamers beter worden geborgd.

Op 24 juni 2019 vonden er twee storingen plaats bij KPN. Ten eerste vond er een storing plaats in het telefonienetwerk van KPN, waaronder de dienstverlening van KPN aan het 112 domein, met landelijke gevolgen (onbereikbaarheid 112). Ten tweede was er een verstoring in de dienst NL-Alert.

Naar aanleiding van deze landelijke storingen voeren het Agentschap, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie JenV momenteel - elk vanuit hun eigen taakstelling en expertise - een onderzoek uit.

Het onderzoek van het Agentschap richt zich daarbij op de onderdelen voorafgaand aan de ontvangst van de meldingen bij de 112-centrale ('Telefoonnetwerk KPN', zie figuur hierboven). Onderwerpen van onderzoek vormen de verstoorde telefoniedienst van KPN, waaronder de dienst 112, en de dienst NL-Alert. Dit onderzoek zal inzicht geven in de aard, oorzaak en afhandeling van de storingen, met daaronder begrepen de opbouw van het netwerk en de gemaakte keuzes. Ook zal het inzicht geven in hoeverre is voldaan aan de wettelijke eisen met betrekking tot de continuïteit en welke maatregelen genomen zijn of worden genomen om herhaling te voorkomen.

De Inspectie JenV brengt in haar onderzoek in kaart wat er, vanwege de storing

bij KPN, is gedaan om de hulpdiensten bereikbaar te houden en hoe de communicatie hierover naar de burger is verlopen.

**Inspectie Justitie en
Veiligheid**

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd inventariseert hoe zorgorganisaties zijn omgegaan met de uitval van het alarmnummer 112, of bestaande protocollen en draaiboeken zijn gebruikt en of die toereikend waren.

Datum
10 december 2019

Ons kenmerk2773177

De scope van deze drie onderzoeken hebben geen van drieën een raakvlak met het beheer van de meldkamer. De uitkomsten van de drie onderzoeken zullen daarmee geen invloed hebben op de Wijzigingswet meldkamers.

Met vriendelijke groet,

P.C.J. Neuteboom
hoofdinspecteur