

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Nationale Veiligheid
Dreigingen & Capaciteiten
Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
www.minbzk.nl

Kenmerk
2011-2000005296

Datum 14 februari
Betreft Antwoorden op schriftelijke vragen met kenmerk 2011Z00814

Hierbij bied ik u de antwoorden aan op de schriftelijke vragen die zijn gesteld door het lid Jansen (SP) over extra risico voor doven en slechthorenden bij de brand van Chemie-Pack in Moerdijk. Deze vragen werden ingezonden op 18 januari 2011 met kenmerk 2011Z00814.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

Beantwoording Kamervraag 2011Z00814

Datum
14 februari 2011

Kenmerk
2011-2000005296

Vraag 1 :

Wat is uw oordeel over het bericht dat doven en slechthorenden extra risico liepen bij de brand van Chemie-Pack in Moerdijk omdat 70% van deze groep later geïnformeerd werd dan de goed horende bevolking?

Ik heb kennisgenomen van de berichtgeving over de enquête die Signaal na de brand in Moerdijk heeft gehouden over alarmering van doven en slechthorenden in het gebied. Signaal stelt dat doven en slechthorenden later op de hoogte waren van de situatie dan de goed horende bevolking, omdat zij de waarschuwingssirene en geluidwagens niet hebben gehoord. Dat is ernstig maar op zich kunnen daar geen eenduidige conclusies aan verbonden worden over grotere risico's.

Er is een aantal factoren dat van invloed is op de wijze waarop burgers, zowel doven als goed horenden, gealarmeerd worden. Dat heeft bijvoorbeeld te maken met de plaats waar zij zich bevinden en de werkzaamheden die zij op dat moment uitvoeren. En in het kader van zelfredzaamheid heeft de burger ook zelf invloed, bijvoorbeeld door het gebruik van hulpmiddelen en eventuele afspraken die burgers hebben met mensen in de buurt over extra aandacht in noodsituaties. Daarnaast is een aantal middelen beschikbaar die overheden in kunnen zetten om informatie te verstrekken aan burgers en tevens om de zelfredzaamheid te vergroten. De gemeente kan bijvoorbeeld via de calamiteitenzender de nieuwsboodschappen op de TV ondertitelen.

Vraag 2:

Waarom is de cell broadcasting techniek "de SMS-bom", waarmee ook alle doven via hun mobiele telefoon kunnen worden bereikt, in 2010 niet ingevoerd zoals u heeft toegezegd?

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal is op 16 juli 2010 (kamerstuk 29668-nr. 30) geïnformeerd over de stand van zaken betreffende NL-Alert (voorheen cell broadcast). Aangegeven is dat NL-Alert eind 2010 technisch gerealiseerd zal zijn en dat de dienst, na opleiding van gebruikers en het houden van praktijktesten, in het 2^e kwartaal van 2011 operationeel in gebruik kan worden genomen. Technisch is NL-Alert gereed, wel zijn er nieuwe ontwikkelingen in de technologie zoals de (snelle) invoering van de Iphone. Daarnaast wil ik voor het invoeren bij de veiligheidsregio's meer tijd inruimen zodat dit zorgvuldig gebeurt inclusief voldoende aandacht voor de communicatie. Zoals ik heb gezegd in het Algemeen Overleg met de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie over

rampenbestrijding en crisisbeheersing van afgelopen 9 december 2010, heb ik naar verwachting heel 2011 hiervoor nodig. NL-Alert was ten tijde van de brand bij Chemie-Pack nog niet gereed om in te zetten.

Datum
14 februari 2011
Kenmerk
2011-2000005296

Vraag 3:

Bent u bereid dit systeem per ommegaande in te voeren? Zo nee, waarom niet?

Op dit moment ben ik bezig met het invoeren van NL-Alert. Naar verwachting heb ik heel 2011 nodig om NL-Alert te implementeren. Het is de eerste keer dat cell-broadcast voor alarmering bij rampen en crises wordt gebruikt. Ik bewaak dan ook strikt de uitvoering van dit traject. De nieuwe technische ontwikkelingen zoals de snelle opkomst van de Iphone maken dat ik gevraagd heb om een gateway review. Een gateway review is gericht op het in kaart brengen van risico's en noodzakelijke maatregelen om deze risico's te beperken. De uitkomsten van deze review zouden kunnen leiden tot een aanpassing in de uitvoering en in de planning van NL-Alert. Indien dit leidt tot aanpassingen, stel ik uw Kamer daarvan op de hoogte. Ik verwacht u hier medio mei over te kunnen informeren.

2011Z01181

Vragen van de leden Elissen en Brinkman (beiden PVV) aan de ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Veiligheid en Justitie over burgers in nood die onnodig wachten op hulp wanneer zij 112 bellen (ingezonden 24 januari 2011)

Vraag 1

Bent u bekend met het feit dat wanneer men met een mobiele telefoon 112 belt, men eerst bij de meldkamer in Driebergen uitkomt en daarna pas wordt doorverbonden met de regio waarin men zich bevindt, terwijl wanneer men met een mobiele telefoon 0900-8844 belt, men direct uitkomt bij de meldkamer van de regio waarin men bevindt? Waarom bestaat dit verschil?

Antwoord 1

Wanneer een burger met een mobiele telefoon belt naar 0900-8844, komt de beller niet direct terecht in de politiemeldkamer maar wordt de oproep gerouteerd naar een Politie Service Centrale. Sinds mei 2010 wordt de beller verzocht om de plaats in te spreken waar hij contact wil met de politie. De beller wordt hierna doorgeleid naar de desbetreffende regio. Wanneer de plaatsnaam niet herkend wordt door de spraakcomputer, zal het gesprek alsnog via de landelijke centrale in Driebergen worden afgehandeld.

Bij het beantwoorden van een 112-noodoproep is gegeven de urgentie van de oproep rechtstreeks menselijk spraakcontact met een centralist vereist. Een doorgeleiding zoals gebruikt wordt voor 0900-8844, is voor de veiligheid van de beller ongewenst.

Vraag 2

Weet u dat, wanneer men met een vaste telefoon 112 belt, men wel direct uitkomt bij de meldkamer in de eigen regio? Waarom is er verschil tussen een vast telefoonnummer en een mobiel telefoonnummer? Deelt u de mening dat er dus géén technische belemmering bestaat om een mobiele beller direct bij de centralisten in de eigen regio uit te laten komen?

Datum
14 februari 2011

Kenmerk
2011-2000005296

Antwoord 2

Er is wel degelijk een technische belemmering is om zowel mobiele als vaste 112 oproepen direct in de betreffende meldkamer uit te laten komen. In geval van een 112 oproep met een vaste telefoon wordt de beller in het openbare telefoonnet op basis van de zogenaamde "netnummertabel" gerouteerd naar de regio waar de beller zich op dat moment bevindt. Wanneer een mobiele beller met 112 belt, kan de telecom infrastructuur de specifieke locatie onvoldoende nauwkeurig automatisch vaststellen en dient de centralist in de landelijke centrale in Driebergen te verifiëren waar de beller vandaan belt en door te verbinden met de gewenste hulpverleningsdienst in de betreffende regio.

Vraag 3

Deelt u de mening dat het technisch onnodig en daarnaast onwenselijk is dat door tussenkomst van de meldkamer in Driebergen kostbare tijd verloren gaat wanneer iemand 112 belt met zijn/haar mobiele telefoon?

Antwoord 3

Er gaat geen kostbare tijd verloren bij de huidige afhandeling van mobiele 112 noodoproepen. Ook de noodhulpmeldingen vanuit specifieke doelgroepen (o.a. gehandicapten), buitenlandse oproepen en niet routeerbaar telefoonverkeer uit de vaste netwerken worden in de landelijke 112 centrale verwerkt. Naast de technische belemmeringen is het ook uit oogpunt van efficiency, misbruikfiltering, incidentmanagement, uitwijkmogelijkheden, opschaling en kwaliteit van dienstverlening voor de mobiele beller is er voor gekozen om de mobiele 112 oproepen gecentraliseerd te verwerken..

Vraag 4

Deelt u de mening dat iedere seconde telt en dat mensen die 112 bellen voortaan direct bij de meldkamer in de eigen regio zouden moeten uitkomen?

Antwoord 4

Ik deel uw mening dat elke seconde telt en dat de burger in nood zo snel mogelijk professionele hulp dient te krijgen. Echter ik ben niet van mening dat het noodhulpproces sneller zal verlopen wanneer de mobiele 112-beller direct in de meldkamer van de regio uitkomt. De argumenten hiervoor zijn in de voorgaande antwoorden opgenomen.

Sinds enkele jaren is de verdergaande professionalisering van het zogenaamde "aannee en inzetproces Noodhulp" in de multidisciplinaire meldkamer onderwerp van onderzoek en discussie. De functionaliteit 112, als enig noodhulploket in Nederland, is daarvan in de keten een onlosmakelijk onderdeel. Met het Veiligheidsberaad, de operationele disciplines en betrokken departementen heb ik afgesproken om, mede ter uitvoering van de doelstellingen uit het regeerakkoord, het meldkamerproces efficiënter in te richten. Over de uitvoering hiervan zal ik u nader berichten.

Datum
14 februari 2011
Kenmerk
2011-2000005296