

TER ADVISERING

Aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat

Directoraat-generaal
Economie en Digitalisering
Directie Digitale Economie

Auteur

[Redacted]

Datum
26 juni 2023

Kenmerk
DGED-DE / 33311656

nota

Kamerbrief centraal informatiepunt mobiele
bereikbaarheid 112

Kopie aan

Bijlage(n)
1

Parafenroute

[Redacted signature area]

Aanleiding

Tijdens het commissiedebat telecommunicatie en post op 15 december 2022 heeft u toegezegd¹ om de Tweede Kamer in het tweede kwartaal van 2023 te informeren over de voortgang van het onderzoek naar het inrichten van een centraal punt voor de mobiele bereikbaarheid van het alarmnummer 112, naar aanleiding van de motie van Dijk/Rajkowski².

Advies

U wordt gevraagd in te stemmen met het oprichten van een centraal informatiepunt voor de mobiele bereikbaarheid van 112 en de bijgevoegde Kamerbrief waarmee u de Kamer informeert te ondertekenen.

Kernpunten

- Op 1 juni 2021 heeft de Kamer de motie van de leden van Dijk en Rajkowski aangenomen. De motie "verzoekt de regering, voor 1 januari 2022 met voorstellen te komen om de «witte gebieden» in Nederland te ontsluiten, zodat voldaan kan worden aan de ondergrens van mobiele bereikbaarheid, namelijk 112 te kunnen bellen". Naar aanleiding van deze motie heeft u toegezegd te onderzoeken of er een centraal informatiepunt voor de mobiele bereikbaarheid van 112 kan worden ingericht.
- In de afgelopen maanden heeft het Ministerie van EZK hierover gesprekken gevoerd met de Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI), de drie mobiele netwerkaanbieders (KPN, T-Mobile en VodafoneZiggo) en het Ministerie van Justitie en Veiligheid. In deze beslisnota vindt u, onder Toelichting, een samenvatting van de uitkomsten van deze verkenning.
- Alle partijen waarmee is gesproken zien voordelen, maar ook specifieke aandachtspunten voor het oprichten van een dergelijk centraal punt. Een belangrijk voordeel is dat er één centraal punt komt waar mensen zowel informatie kunnen vinden over mobiele bereikbaarheid van 112, als meldingen

Ontvangen BBR

¹ TZ202302-098.

² 24 095, nr. 535.

kunnen doen als ze gebrekkige mobiele bereikbaarheid ervaren.

Aandachtspunten zijn de zorgen dat veel meldingen over algemene mobiele netwerkdekking zullen gaan en de verwachtingen die worden gewekt met een dergelijk centraal punt, aangezien niet ieder probleem altijd kan worden opgelost. De aandachtspunten kunnen worden ondervangen door de wijze waarop het centrale punt wordt ingericht.

- In de brief geeft u aan dat u naar aanleiding van deze verkenning aan de RDI de opdracht geeft om een centraal informatiepunt op te richten waar mensen terecht kunnen als ze gebrekkige mobiele bereikbaarheid van 112 ervaren. De kosten hiervan worden gedragen door EZK en zijn door de RDI vooralsnog geschat op circa 1 fte en materiële kosten.
- Mensen moeten er informatie kunnen vinden over mobiele bereikbaarheid van 112 en tips om zelf die bereikbaarheid te verbeteren. Daarnaast moet er via het punt melding kunnen worden gemaakt van situaties waarin 112 mobiel onbereikbaar was.
- De reikwijdte van het centrale informatiepunt zal alleen de mobiele bereikbaarheid van specifiek 112 beslaan en niet mobiele bereikbaarheid in het algemeen. Verder zal het centrale informatiepunt alleen over de mobiele bereikbaarheid van 112 gaan tot aan verbinding met de meldkamer van 112. Hoe de verbinding vervolgens binnen de systemen van de meldkamer van 112 is georganiseerd, is een ander domein en valt onder de verantwoordelijkheid van de Minister van J&V.
- De RDI wordt na uw akkoord gevraagd een werkplan op te stellen voor het inrichten van het centrale informatiepunt.
- In de brief zegt u toe om de Kamer begin 2024 nader te informeren over de voortgang van de inrichting van het centrale informatiepunt. Dit zal zijn na ontvangst van en akkoord op het door RDI opgestelde werkplan en offerte voor de inrichting van het centrale informatiepunt.
- Na een jaar zal het centrale informatiepunt worden geëvalueerd. Aan de hand van de evaluatie kan worden bepaald of, en zo ja hoe, het informatiepunt moet worden voortgezet.

Toelichting

Uitkomsten verkenning centraal informatiepunt mobiele bereikbaarheid van 112:

Voordelen:

- Via een centraal punt kunnen mensen geïnformeerd worden over mobiele netwerkdekking voor de bereikbaarheid van 112, zodat mensen meer kennis hebben over de netwerkdekking in Nederland, de natuurkundige onmogelijkheden van 100% netwerkdekking, en het feit dat de mobiele bereikbaarheid van 112 hoger ligt dan de mobiele netwerkdekking in het algemeen.
- Via een centraal punt kunnen mensen verder geïnformeerd worden over acties die ze zelf kunnen ondernemen om hun bereikbaarheid van 112 te vergroten.
- Een centraal punt geeft mensen een plek waar ze een melding kunnen doen als ze geen of gebrekkige mobiele bereikbaarheid van 112 ervaren.
- Via een centraal punt kan informatie worden verzameld, door vragen te stellen aan de melders, waarmee beter in kaart kan worden gebracht welke problemen en maatschappelijke verwachtingen er zijn met betrekking tot de mobiele bereikbaarheid van 112.
- Door het verzamelen van informatie en deze te delen met belanghebbenden (melders, beleidsmakers, providers) kunnen mogelijk problemen worden opgelost of kan bezorgdheid worden weggenomen.

Aandachtspunten:

- De betrokken partijen vragen zich af wat er in de praktijk met de meldingen zal en kan worden gedaan. Het is belangrijk dat als er meldingen binnenkomen, dat er ook opvolging aan deze meldingen wordt gegeven.
- De betrokken partijen vragen zich af welke verwachtingen je wekt als je een centraal punt gaat oprichten. Mensen zullen verwachten dat als ze een melding doen, dat hun probleem gaat worden opgelost. In de praktijk zullen veel mensen misschien een antwoord krijgen waar ze niet op zitten te wachten, bijv. dat ze zelf iets moeten ondernemen om hun bereikbaarheid van 112 te optimaliseren, dat het natuurkundig gezien niet mogelijk is om altijd mobiele netwerkdekking te realiseren op alle momenten in de tijd in een bepaald gebied, of dat er wordt geprobeerd om de mobiele netwerkdekking te verbeteren, maar dat er een bezwaar-/beroepsprocedure loopt tegen de plaatsing van een antenne-opstelpunt en het onzeker is hoe lang dat nog gaat duren.
- De betrokken partijen zijn bang dat er veel meldingen zullen binnenkomen over mobiele netwerkdekking in het algemeen in plaats van specifiek de bereikbaarheid van 112. De mobiele netwerkaanbieders hebben ieder een eigen loket of website waar mensen terecht kunnen met meldingen over slechte bereikbaarheid in het algemeen. Daarnaast krijgen gemeenten ook meldingen van bewoners binnen als er gebrekkige netwerkdekking in de gemeente wordt ervaren. Het is van belang dat het centrale punt voor mobiele bereikbaarheid van 112 een aanvulling op en geen vervanging van deze eigen loketten voor algemene netwerkdekking wordt.
- De betrokken partijen geven aan dat er veel informatie nodig is om een goede analyse te maken van de daadwerkelijke oorzaak van gebrekkige bereikbaarheid. Veel van die informatie wordt om uiteenlopende redenen niet voor lange tijd opgeslagen door de netwerkaanbieders. Daarnaast is het onwaarschijnlijk dat mensen die een melding maken in alle gevallen volledig in staat zullen zijn om alle relevante informatie te verzamelen en verstrekken. Een goede analyse van het onderliggende probleem is dan niet altijd mogelijk.
- Alle betrokken partijen geven aan dat om een dergelijk centraal punt op een goede manier in te richten er voldoende middelen nodig zijn: tijd, mensen en geld.

Ideeën voor de inrichting:

- Alle betrokken partijen zijn het erover eens dat de reikwijdte van het centrale informatiepunt alleen de mobiele bereikbaarheid van 112 moet beslaan en niet mobiele bereikbaarheid in het algemeen. De mobiele bereikbaarheid van 112 is niet hetzelfde als de algemene mobiele bereikbaarheid en is zelfs beter dan de algemene mobiele bereikbaarheid.
- Alle betrokken partijen zijn het erover eens dat de reikwijdte van het centrale informatiepunt alleen over de mobiele bereikbaarheid van 112 moet gaan tot aan verbinding met de meldkamer van 112 en niet ook nadat de verbinding met de meldkamer tot stand is gekomen, in lijn met de motie van Dijk/Rajkowski. Hoe de verbinding vervolgens binnen de systemen van de meldkamer van 112 is georganiseerd, is een ander domein en ligt buiten de scope van deze motie en het Ministerie van EZK.
- De term "meldpunt" kan bijdragen aan het wekken van de verkeerde verwachtingen, omdat mensen er mogelijk vanuit gaan dat als ze ergens een

melding doen van een ervaren probleem, dat dat probleem dan vervolgens automatisch voor hen zal worden opgelost, terwijl dat wellicht niet altijd mogelijk is, of dat alleen zichzelf het ervaren probleem kunnen oplossen als ze de juiste kennis en informatie hebben. Beter kan worden gesproken over een "centraal punt", "informatiepunt" of "kennispunt".

- Alle partijen vinden dat een centraal punt moet worden ondergebracht bij een neutrale partij, en vinden RDI een logische plek voor een centraal punt.
- Het is belangrijk dat het niet alleen een punt is waar mensen een melding kunnen doen, maar dat er ook informatie wordt gegeven en informatie wordt opgehaald.
- Het is belangrijk dat mensen zich meer bewust worden van de (on)mogelijkheden in mobiele netwerkdekking en de bereikbaarheid van 112 en wat ze zelf kunnen doen om hun bereikbaarheid van 112 te optimaliseren.
- Het is belangrijk dat de informatie die wordt verzameld per casus wordt geanalyseerd, waarna het centrale informatiepunt de juiste vervolgacties kan ondernemen.
- Alle betrokken partijen staan open voor een samenwerking in het centrale punt, waarbij ze bereid zijn informatie te delen en eventueel specifieke casussen op te pakken als meldingen daar aanleiding toe geven.
- Het is belangrijk dat het centrale informatiepunt een terugkoppeling geeft over wat er met de meldingen wordt gedaan, zowel aan de melder over wat de melder zelf kan doen of welke vervolgstappen de RDI heeft gezet, als aan partijen die mogelijk een oplossing kunnen bieden in het probleem, zoals de netwerkaanbieders, gemeenten, EZK.
- Partijen, zoals gemeenten en andere overheidspartijen, kunnen naar het punt verwijzen als er bij hen specifiek problemen worden gemeld met de bereikbaarheid van 112. Meldingen over gebrekkige mobiele bereikbaarheid van 112 die gedaan worden bij de netwerkaanbieders zelf worden door de netwerkaanbieders zelf opgepakt.
- De website van de Rijksoverheid over bereikbaarheid van 112 kan met informatie worden uitgebreid en kan naar het centrale punt verwijzen, maar is geen plek om meldingen te ontvangen en verwerken. De 112 app lijkt op dit moment nog niet de juiste plek om informatie over de mobiele bereikbaarheid van 112 te geven of door te verwijzen naar het centrale punt, omdat deze app vooralsnog echt alleen is bedoeld voor het doen van noodmeldingen.
- Het is belangrijk het centrale punt na twee of drie jaar te evalueren op effectiviteit en opbrengst.



Kenmerk
DGED-DE / 33311656

