

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 316
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 20 januari 2021

aan **WOUTER BEKE**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Storing noodnummers - Welzijnsgerelateerde impact

In de nacht van donderdag 7 op vrijdag 8 januari 2021 vond een technische storing plaats bij Proximus. Hierdoor was telefoonverkeer via Proximus in heel het land verstoord. Dit had een behoorlijke impact vermits ook de noodnummers en de callcenters van basisveiligheidsdiensten en eerstelijnszorg via het netwerk van Proximus opereren. Zo waren naast politie, brandweer en ziekenwagen ook de nummers om de huisarts of apotheek van wacht te achterhalen of diensten als 1813 niet beschikbaar.

De telefonische onbereikbaarheid van enkele cruciale diensten moet uiteraard te allen tijde vermeden worden.

1. Kan er een overzicht gegeven worden welke permanent bereikbare noodnummers en eerstelijnszorgnummers ondersteund door de Vlaamse overheid getroffen waren?
2. Had de storing een impact op de alarmsystemen in assistentiewoningen?
3. Had de storing een impact op andere soorten alarmsystemen die gebruikt worden door minder mobiele senioren of mindervalide personen?
4. Zijn er in het verleden gelijkaardige incidenten geweest waarbij noodnummers en/of telefonische alarmsystemen onbeschikbaar waren wegens een technisch defect? Op welke manier wordt er werk van gemaakt om te vermijden dat dergelijke defecten een impact zouden hebben?

ANTWOORD

op vraag nr. 316 van 20 januari 2021

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1. Tele-Onthaal werd van 7 op 8 januari niet geïmpacteerd door de uitval van Proximus. De Zelfmoordlijn 1813 is een aantal uur onbereikbaar geweest in de nacht van 7 op 8 januari.
2. Er kan mogelijks een impact geweest zijn op noodoproepcentrales van groepen van assistentiewoningen die via het Proximus-netwerk werken, maar Zorg en Gezondheid ontving geen signaal hiervan en er zijn ook geen klachten geweest bij de Woonzorglijn.
3. De diensten maatschappelijk werk van het ziekenfonds (DMW) bieden ondersteuning bij de keuze van het type toestel en het gebruik van personenalarmsystemen. Het noodsignaal wordt via de telefoonlijn van de gebruiker naar de zorgcentrale doorgestuurd. De zorgcentrale die de noodsignalen opvangt en beantwoordt, bepaalt de provider waar mee samengewerkt wordt. Elke zorgcentrale beschikt daarnaast over een back up provider. Per landsbond zijn er tevens vaak verschillende zorgcentrales waar mee samengewerkt wordt en kan er in het geval van een storing bij één van de zorgcentrales overgeschakeld worden naar een andere zorgcentrale. Zowel de DMW's als Zorg en Gezondheid hebben geen impact op de keuze van de provider van de zorgcentrale. Bij navraag bij de DMW's over de technische storing bij proximus, bleek echter dat er geen problemen gemeld werden dat de noodsignalen van gebruikers niet konden beantwoordt worden.
4. De 106 lijnen van Tele-Onthaal lopen over internet via eenzelfde Voice over IP-systeem voor de vijf Tele-Onthaaldiensten. Dit nieuwe cloud telefoniesysteem is in voege vanaf mei 2020. Tele-Onthaal werkt op vele vlakken redundant: dit betekent dat verschillende elementen van het telefoniesysteem dubbel aanwezig zijn zodat het geheel goed blijft functioneren wanneer een onderdeel uitvalt. Verder werden ook andere buffers ingebouwd bij uitval: de luisterpost(en) in elke provincie kunnen automatisch overschakelen van internet Proximus naar internet Telenet en omgekeerd. Indien om een of andere reden een provincie niet bereikbaar zou zijn, kunnen we deze provincie routeren naar alle andere provincies. Bij uitval van elektriciteit kunnen de telefoon en het internet in alle Tele-Onthaaldiensten gedurende 60 minuten verder werken via een noodbatterij. Een Service Level Agreement (SLA) met de telefooncentrale partner Smartconnect voorziet in voldoende kwaliteitseisen teneinde de bereikbaarheid van 106 zo optimaal mogelijk te beheren. In 2020 kon Tele-Onthaal door een projectsubsidie in het kader van de COVID-19 maatregelen versneld schakelen naar 1 centraal internetplatform-en applicatie voor thuistelefonie om de telefonische hulpverlening te blijven waarborgen in deze pandemie.

Voor wat betreft de personenalarmsystemen aangeboden door de DMW verwijs ik naar het antwoord op vraag 3.

Voor De Zelfmoordlijn 1813 gebeurt het uitzonderlijk dat er problemen zijn, het vorige grote incident dateert van 30/4/2019. Er zijn verschillende soorten anomalieën: het nummer zelf dat uitvalt of de digitale kant van het systeem dat soms uitvalt. Voor dit laatste beschikt het Centrum ter preventie van zelfdoding over

ivr-uitweg (dit wil zeggen dat de vrijwilligers niet langer via het internetplatform inbellen, maar wel via hun gsm).

Bij het Centrum ter Preventie van zelfdoding is er 24u / dag permanentie. Vanaf het moment dat problemen gemeld worden, krijgen ze meteen aandacht. Ook bij Proximus is er een 24/7 support desk die door het Centrum ter Preventie wordt ingelicht bij vermoeden van ernstige problemen. Afhankelijk van de ernst en de duur van het probleem, overweegt het Centrum ter Preventie van Zelfdoding om potentiële oproepers via de sociale media op de hoogte te brengen van tijdelijke onbereikbaarheid, of door bv. het onderliggende nummer (indien dit wel bereikbaar is) te communiceren.