



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 344

van **ORRY VAN DE WAUWER**

datum: 11 juni 2021

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

Storing noodnummers - Maatregelen

In de nacht van donderdag 7 januari op vrijdag 8 januari 2021 vond een technische storing plaats bij Proximus. Daardoor was telefoonverkeer via Proximus in heel het land verstoord, inclusief noodnummers, callcenters van basisveiligheidsdiensten en eerstelijnszorg die via het netwerk van Proximus opereren.

Ik stelde de minister-president op 19 januari 2021 hierover een vraag om uitleg. In zijn antwoord gaf de minister-president aan dat deze storing geen structureel probleem was maar een operationele kwestie, maar dat desalniettemin de diensten van de Vlaamse overheid verantwoordelijk voor noodnummers en contactnummers van de eerstelijnszorg de vraag kregen van de Vlaamse Regering om de nodige afspraken met telecomoperatoren te bekijken.

1. Welke afspraken werden gemaakt met de betrokken Vlaamse diensten en de telecomoperatoren om storingen van de permanent beschikbare contactnummers en noodnummers te vermijden? Werden er nieuwe procedures of modus operandi afgesproken?
2. Op welke manier zullen dergelijke downtimes in de toekomst nog harder vermeden kunnen worden?
3. De vraag om een noodscenario uit te werken werd ook voorgelegd bij het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

Kunnen er lessen getrokken worden uit hun onderzoek? Welke suggesties of aanpassingen worden door het BIPT voorgesteld?

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 344 van 11 juni 2021

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1. Het Facilitair Bedrijf heeft van zijn telecomoperator Proximus doorgekregen dat de tijdelijke oplossing van alternatieve routing naar mobiele nummers voor de noodnummers 100/101/112, die werd toegepast tijdens het incident van in de nacht van 7 op 8 januari 2021, met Binnenlandse Zaken op het federale niveau werd uitgewerkt tot een permanent oplossing en intussen getest werd.
Een soortgelijke oplossing om elk van deze Vlaamse permanent beschikbare contactnummers en noodnummers in geval van storing op het vaste telefonienet door te schakelen naar een vooraf geconfigureerd mobiel nummer (één per permanent beschikbaar contactnummer en noodnummer), is voor elk van deze telefoonnummers apart te onderzoeken. Voor elke specifieke configuratie van deze permanent beschikbare contactnummers en noodnummers dient nagegaan te worden of deze procedure een geschikt alternatief is. Dit dient echter te gebeuren op initiatief van de entiteiten met dergelijke nood- en contactnummers in het kader van hun entiteitseigen bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM). Voor de Vlaamse overheid zijn dit bv. de Zelfmoordlijn 1813 en de systemen voor de elektronische enkelbanden.
Het Facilitair Bedrijf is hier niet bij betrokken en is dus niet op de hoogte van gemaakte afspraken.
Er wordt nagegaan of het CCVO een coördinerende rol kan opnemen bij het sensibiliseren van entiteiten m.b.t. continuïteitsmaatregelen.
2. Proximus dient hiertoe de nodige maatregelen te nemen, zij zijn de leverancier van deze dienstverlening. Proximus meldt ons dat zij een interne audit heeft opgestart om het herstellingsvermogen van haar diensten en haar netwerk te analyseren en potentiële verbeteracties te nemen. Als voorbeelden van concrete acties geeft Proximus aan dat er een dashboard werd uitgewerkt waarin Proximus de dienstverlening naar de noodnummers 100/101/112 opvolgt en bijkomende contactpunten naar het BIPT en het nationaal crisiscentrum toegevoegd heeft.
3. Deze vraag betreft een bevoegdheid van de federale overheid en BIPT.
Het Facilitair Bedrijf heeft van Proximus begrepen dat een noodscenario voor 100/101/112 wordt voorbereid door BIPT in overleg met de nooddiensten en de operatoren, naar aanleiding van dit incident met betrekking tot de toegankelijkheid. Op dit moment kunnen de noodoproepen 100/101/112 enkel via het netwerk van Proximus doorgeschakeld worden naar de nooddiensten. Het noodscenario bestaat erin om een alternatieve oplossing uit te werken die technisch onafhankelijk is van de bestaande oplossing bij Proximus. In geval van een incident op één van de twee netwerken, het netwerk van Proximus of het alternatieve netwerk, kunnen alle noodoproepen doorgeschakeld worden naar de nooddiensten via het netwerk dat nog in dienst is.