

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3977

Vragen van het lid **Rajkowski** (VVD) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *uitfasering ISDN30 en de mogelijke onveilige situaties door minder betrouwbare bereikbaarheid van particuliere alarmcentrales (PACS's) en zorgcentrales tot gevolg* (ingezonden 20 juli 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 10 september 2021).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Coronavirus en de uitfasering van Interconnecting Leased Lines (ILL) en (WLR) ISDN 15/20/30/30CPA¹»? Wat vindt u daarvan?

Antwoord 1

Ja, ik ben bekend met dit bericht. De uitfasering van de genoemde diensten en onderliggende technieken is de laatste stap in het uitfaseren van de traditionele technologieplatformen van KPN. KPN is sinds 2017 bezig met het afschakelen van deze technieken.² Het aantal gebruikers van deze traditionele diensten neemt namelijk al jaren gestaag af door de opkomst van digitale alternatieven zoals Voice over IP, hoogwaardige IP-breedbanddiensten en gebruik van mobiele telefonie. Ook is het onderhouden van verouderde technieken en bijbehorende diensten ingewikkeld, benodigde onderdelen van de apparatuur worden schaarser en maatwerkoplossingen bij de klant om de levensduur te rekken vergroten de kans op storingen. Ik vind het een logische en goede ontwikkeling dat de overstap naar hoogwaardigere technieken gemaakt wordt. Dit is in het belang van zowel de telecomaandbieder als de eindgebruiker. Oude technieken in de lucht houden voor een sterk afgenomen aantal klanten past daar niet bij. Uitfasering van diensten die aan het einde van hun levensduur zijn is onvermijdelijk en kan ook niet tegenhouden worden. Ik vind wel dat uitfasering zorgvuldig moet gebeuren en tijdig en duidelijk moet worden aangekondigd, en dat samen met de klanten die nog gebruik maken van de betreffende dienstverlening gekeken moet worden naar een passend alternatief. Dit vraagt om tijdige actie van zowel de

¹ <https://www.kpn-wholesale.com/over-kpn-wholesale/over-kpn-wholesale/laatste-nieuws/coronavirus-en-de-uitfasering-van-interconnecting-leased-lines-ill-en-wlr-isdn-15203030cpa-.htm>

² <https://www.overons.kpn.nl/nieuws/2017/kpn-moderniseert-vaste-telefonie-netwerk-stopt-op-termijn-met-isdn1-2>

telecomaanbieder als de klant zelf. Zoals in het door de vraagsteller aangehaalde bericht is vermeld, heeft KPN reeds op 20 juli 2018 aangekondigd dat deze dienstverlening wordt uitgefaseerd. Tele2, die voor de dienstverlening het KPN-netwerk gebruikt, heeft evenwel gecommuniceerd niet te gaan stoppen met de ISDN-30-dienstverlening.³ Dit heeft gezorgd voor verarring bij klanten over het al dan niet moeten migreren naar andere technieken. Dit is onwenselijk en vraagt een passende oplossing. In het antwoord op de vragen 2 t/m 4 ga ik hier nader op in.

Vraag 2 t/m 4

Bent u ervan op de hoogte dat voor de uitfasering van ISDN30 en andere technieken door KPN een deadline wordt gehanteerd van 1 april 2022 en dat Tele2 een deadline hanteert van 1 oktober 2021 in plaats van april 2022? Bent u ervan op de hoogte dat belangenverenigingen Federatie Veilig Nederland (waaronder particuliere alarmcentrales) & WDTM (zorgtechnologie, e-health en zorginnovatie) aangeven dat, mede door de coronapandemie, de Tele2-deadline van 1 oktober 2021 veel te krap is, en dat een aantal leden van deze twee belangenverenigingen aangeeft de migratie naar een nieuwe oplossing voor tienduizenden cliënten niet tijdig te kunnen realiseren? Hoe beoordeelt u het risico dat alarmberichten en de daarachterliggende hulpvraag na 1 oktober wellicht niet meer worden ontvangen door de zorg- en alarmcentrales?

Deelt u de mening dat het onwenselijk is dat door een niet betrouwbaar netwerk de dienstverlening van de betreffende zorg- en alarmcentrales, veiligheidsrisico's ontstaan? Zo nee, waarom niet?

Bent u bereid te kijken naar een tijdelijke oplossing waarbij de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft, zodat de cliënten en hun naasten zich geen zorgen hoeven te maken over de stabiliteit van hun netwerk en dus hun eigen veiligheid? Welke oplossing zou dat kunnen zijn?

Antwoord 2 t/m 4

KPN heeft eind vorig jaar aangegeven dat zij verwacht dat niet al haar klanten die gebruik maken van de diensten die worden uitgefaseerd, voor 1 oktober 2021 gemigreerd kunnen zijn naar een alternatieve dienst. Voor het migreren is het soms noodzakelijk om op locatie aanpassingen te doen aan de apparatuur. Door de maatregelen die zijn ingesteld voor het bestrijden van de COVID-19-pandemie was dit soms niet mogelijk en liep de migratie vertraging op. KPN heeft daarom voor haar klanten de deadline een half jaar uitgesteld. Het uitfaseren van de onderliggende techniek waarmee de telecomnetwerken van de verschillende telecomaanbieders aan elkaar gekoppeld zijn, waaronder de zogenoemde TDM-interconnectie, loopt geen vertraging op door de COVID-19-maatregelen. Dit treft echter wel de klanten die via andere telecomaanbieders op het KPN-netwerk, zoals Tele2, gebruik maken van bijvoorbeeld ISDN-30-diensten. Tele2 heeft bevestigd dat vanaf 1 oktober klanten die nog niet zijn overgestapt op een alternatief mogelijk problemen ondervinden met hun verbinding.

Daarom heeft Tele2 maatregelen getroffen in haar netwerk die ervoor zorgen dat bij het overgrote deel van de klanten de verbinding niet wegvalt. Hierbij wordt het oude signaal omgezet naar een IP-signaal. Omdat het hier gaat om verbindingen van zorg- en alarmcentrales is het uiteraard zeer onwenselijk als er een verbinding tijdelijk buiten werking is na 1 oktober 2021. In goed overleg met de zorg- en alarmcentrales wordt er daarom door Tele2 nu volop getest om problemen tijdig te kunnen vaststellen en oplossen, en wordt gekeken of de nodige aanpassingen op locatie of migratie naar een moderne dienst zo snel mogelijk kunnen plaatsvinden, hopelijk voor 1 oktober 2021 en anders zeker voor 1 april 2022. In aanvulling hierop wordt er, op verzoek van Tele2, door KPN uiterlijk tot 1 april 2022 een tijdelijke vangnetoplossing geboden indien zich na 1 oktober onverhoopt toch problemen voordoen nadat de technische aanpassing is ingegaan. De Autoriteit Consument en Markt (ACM), die KPN eind vorig jaar toestemming heeft verleend⁴ om de TDM-interconnectie uit te faseren, heeft KPN toestemming gegeven om in

³ https://www.t-mobile.nl/isdn-30-stopt-niet-bij-t-mobile?gclid=EALalQobChMkrjO9pur8gIVk2DmCh1GUQ14EAAAYASABEgJWJ_D_BwE

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/goedkeuring-voor-uitzetten-tdm-interconnectie-door-kpn>

deze gevallen de TDM-interconnectie tijdelijk weer te activeren. Tele2 heeft de zorg- en alarmcentrales hierover op 20 augustus jl. geïnformeerd. Samen met de ACM blijf ik hierbij de vinger aan de pols houden. Tegelijkertijd is het uiteraard van belang dat voor zorg- en alarmcentrales die dergelijke belangrijke communicatie verzorgen de betrouwbaarheid van de verbinding centraal moet staan en hiertoe altijd gekeken moet worden naar het mogelijk overstappen naar hoogwaardigere, toekomstvaste technieken om de verbinding zo stabiel mogelijk te houden. Het is niet wenselijk om gebruik te blijven maken van technieken die aan het einde van hun levensduur zijn.

Vraag 5

Kunt u deze vragen zo snel mogelijk beantwoorden, in ieder geval ruim voor 1 oktober 2021?

Antwoord 5

Ja.