



Evaluatie KPN storing Landelijke Eenheid

24 juni 2019

Klik hier om naam in te voeren

Definitief

Versie 1.0

Versie datum 31 juli 2019

Rubricering Politie Intern

Documentinformatie

Versiegeschiedenis

Versie	Versie datum	Samenvatting van de aanpassing	Gemarkeerde wijzigingen
0.1	15-07-2019	Eerste opzet	
0.2	23-07-2019	Input MT DLOC verwerkt	
0.3	25-07-2019	Input 10.2.e verwerkt	
0.4	29-07-2019	Input verwerkt n.a.v. overleg HO, DL DLOC en adviseurs BO	
0.5	30-07-2019	Input DL DLOC verwerkt	
1.0	31-07-2019	Marginale aanpassing en maken definitieve versie.	

Distributie

Versie	Verzend datum	Naam	Afdeling / Functie
0.3	25-07-2019	Annemarie van Velsen (meelezen)	Hoofd Operatie LE
0.4	29-07-2019	10.2.e en 10.2.e	sectorhoofd DLOC, plaatsvervangend sectorhoofd DLOC
0.5	30-07-2019	Review door Annemarie van Velsen	Hoofd Operatie LE
1.0	31-07-2019	Verzonden naar Afdeling Nationale Veiligheid	10.2.e en 10.2.e medewerkers NV.

© Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Politie.

Inhoudsopgave

Documentinformatie	2
Inhoudsopgave.....	2
Voorwoord.....	4
1. Onderzoeksvraag	5
Opdrachtgever en – nemer	5
Context.....	5
Evaluatieopdracht	5
Scope.....	5
Evaluatie aanpak	5
Rapportage	5
2. Wat is er gebeurd?	6
2.1. Wat was er aan de hand?.....	6
2.2. Welke consequenties had dit?.....	6
3. Beschrijving taken en verantwoordelijkheden	7
3.1. Taken en verantwoordelijkheden afdeling Intake & Service	7
3.2. Taken en verantwoordelijkheden afdeling Operations	8
3.3. Taken en verantwoordelijkheden van Tactisch Procesmanagement.....	8
3.4. Taken en verantwoordelijkheden overige partijen politie	8
4. Hoe is de Landelijke Eenheid voorbereid?.....	9
4.1. Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 en werkinstructies	9
4.2. Risico assessment.....	9
4.3. Opleiden, trainen, oefenen	9
5. Crisisrespons op 24 juni	10
5.1. Beknopte tijdslijn.....	10
5.2. Welke acties heeft de Landelijke Eenheid uitgevoerd?.....	11
6. Wat ging goed en wat zijn leerpunten voor de LE?	13
6.1. Taken en verantwoordelijkheden.....	13
6.2. De voorbereiding op een crisis	13
6.3. De crisisrespons	14
Bijlagen	15
Geraadpleegde documenten.....	15
Geïnterviewde personen	15

Voorwoord

Op maandagmiddag 24 juni jl. rond 15.43 uur is het openbare netwerk van provider KPN getroffen door een landelijke storing. Het gevolg was dat zowel alarmnummer 1-1-2 als het alternatieve telefoonnummer 0900-8844 door de storing enkele uren onbereikbaar waren. De eerste signalen dat de 1-1-2 niet bereikbaar was kregen wij rond 15.45 uur. Het 1-1-2 platform zelf heeft geen storingen gehad. Het telefoonverkeer, inclusief 1-1-2, komt weer op gang rond 19.00 uur. De uitval van het openbare netwerk van KPN was door de politie niet te voorkomen, desalniettemin vinden wij het belangrijk dat we bezien hoe we de effecten van de KPN storing hebben gemanaged en wat daarin beter kan.

Direct na de storing zijn binnen de betrokken onderdelen van Landelijke Eenheid (LE) diverse evaluatie-sessies gehouden en is onderzoek gedaan naar de crisisrespons door de LE. Deze rapportage is een weergave van deze uitkomsten, documentenstudies en interviews met betrokkenen binnen de eenheid.

De formele opdrachtgever voor deze evaluatie ben ik als Hoofd Operaties en lid van de eenheidsleiding LE. Ik bied deze evaluatie aan, aan de Afdeling Nationale Veiligheid van de Korpsstaf NP.

De onderzoeksvraag die ik de evaluatoren gesteld heb is het proces te evalueren van crisisrespons van de LE 1-1-2 centrale bij de landelijke KPN storing op 24 juni 2019. Hiertoe worden de volgende vragen beantwoord:

- Hoe is de Landelijke Eenheid voorbereid op een grootschalige storing waarbij de 1-1-2 centrale niet bereikbaar is?
- Hoe verliep het proces van crisisrespons door de afdelingen Intake & Service en Operations van de LE op 24 juni 2019. Wat ging goed en wat kan beter?

Dit rapport start in hoofdstuk een met de onderzoeksvraag. Hoofdstuk twee is ter begripsvorming en beeldbepaling van het exacte probleem. Wat was er precies aan de hand en welke consequenties had dit.

In hoofdstuk drie worden de taken en verantwoordelijkheden van de afdelingen beschreven. Hoofdstuk vier beschrijft hoe de LE is voorbereid op een onbereikbaarheid van 1-1-2. In hoofdstuk vijf wordt de crisisrespons op 24 juni beschreven. Aan de hand van deze indeling wordt in hoofdstuk zes aangegeven wat goed ging en wat onze leerpunten zijn. In de bijlage een lijst met geraadpleegde documenten en geïnterviewde personen.

Graag kom ik onze bevindingen toelichten in de bijeenkomst op 14 augustus.

Annemarie van Velsen
Hoofd Operaties LE

31 juli 2019

1. Onderzoeksvraag

Opdrachtgever en – nemer

De KL heeft opdracht gegeven tot een overkoepelende evaluatie aan de hand van de evaluaties van de afzonderlijke organisatieonderdelen aan de afdeling Nationale Veiligheid (NV). De NV heeft daartoe aan diverse organisatieonderdelen gevraagd een evaluatie voor hun onderdeel te doen. Aan de Landelijke Eenheid (LE) is gevraagd deze evaluatie voor de onderdelen Intake & Service (I&S) en Operations te doen. Oorspronkelijk is deze vraag gesteld aan het sectorhoofd van de Dienst Landelijk Operationeel Centrum (DLOC). De eenheidsleiding van de LE heeft deze opdracht geformaliseerd.

Ieder lijnonderdeel is zelf verantwoordelijk voor het evalueren van eigen inzet. Binnen de Staf LE is de input verzameld en is een totaal overzicht van de uitkomsten opgesteld. Deze rapportage bevat de uitkomsten van de evaluatie van de LE voor de onderdelen I&S en Operations.

Context

Landelijk is in een latere fase opgeschaald tot een NSGBO (Nationale Staf Grootchalig Bijzonder Optreden) met daaronder regionale SGBOS. In afstemming met de plaatsvervangend Politiechef van de LE is besloten dat de LE niet opschaalde naar een SGBO, omdat binnen DLOC een crisisteam operationeel was, met hierin de afdelingen Intake & Service en Operations van DLOC. In de praktijk betekende dit dat de DLOC tijdens de storing regelmatig rechtstreeks in verbinding was met de crisisstructuur. Deze evaluatie van de organisatieonderdelen van de LE betreft een lijnevaluatie. Daar waar relevante afstemming is geweest vanuit de lijn met de crisisstructuur zal dit inzichtelijk worden gemaakt vanuit de LE.

Evaluatieopdracht

Evalueer het proces van crisisrespons van de LE 1-1-2 centrale bij de landelijke KPN storing op 24 juni jl. Beantwoord daartoe de volgende vragen:

- Hoe is de LE voorbereid op een grootschalige storing waarbij de 1-1-2 centrale niet bereikbaar is?
- Hoe verliep het proces van crisisrespons door de afdelingen I&S en Operations van de LE op 24 juni 2019. Wat ging goed en wat kan beter?

Scope

Deze evaluatie betreft de afdelingen I&S en Operations van de DLOC binnen de LE, die een organisatorische verantwoordelijkheid hebben binnen het 1-1-2 proces.

Door de NV is een aparte evaluatievraag gesteld aan o.a. het Meldkamer Diensten Centrum (MDC), dat verantwoordelijk is voor het technisch deel van het 1-1-2 proces en de NSGBO.

'Communicatie LE' wordt door NV ook genoemd als organisatie-onderdeel dat een evaluatie dient aan te leveren. Deze evaluatie wordt opgepakt door Communicatie van de Korpsstaf (i.s.m. Directie Operaties), dit in afstemming met NV en hoofd Communicatie LE.

De KPN storing had ook invloed op de bereikbaarheid van de andere diensten van de LE. Deze evaluatie betreft alleen het effect van de KPN storing op I&S en Operations van DLOC.

Evaluatie aanpak

De evaluatievragen vanuit NV zullen worden beantwoord door de volgende onderzoeksmethoden toe te passen:

- Documentenstudie,
- Onderzoek naar aanwezige draaiboeken, scenario's om te bepalen hoe de LE is voorbereid,
- Onderzoek in documentatie over crisisbeheersing naar de rol van de LE,
- Gebeurtenissen in de tijd,
- Chronologische verzameling van alle gebeurtenissen, overleggen, afstemmingsmomenten, informeren en beslismomenten in de tijd, om na te gaan in hoeverre draaiboeken gevolgd zijn,
- After Action Review: Reflecteren op uitgevoerde werkzaamheden, op basis van deze uitkomsten bedenken van kansen voor verbetering,
- Interviews met betrokkenen voor eventuele nadere duiding en uitleg onduidelijkheden.

Rapportage

Verzamelen van de resultaten in een rapportage.

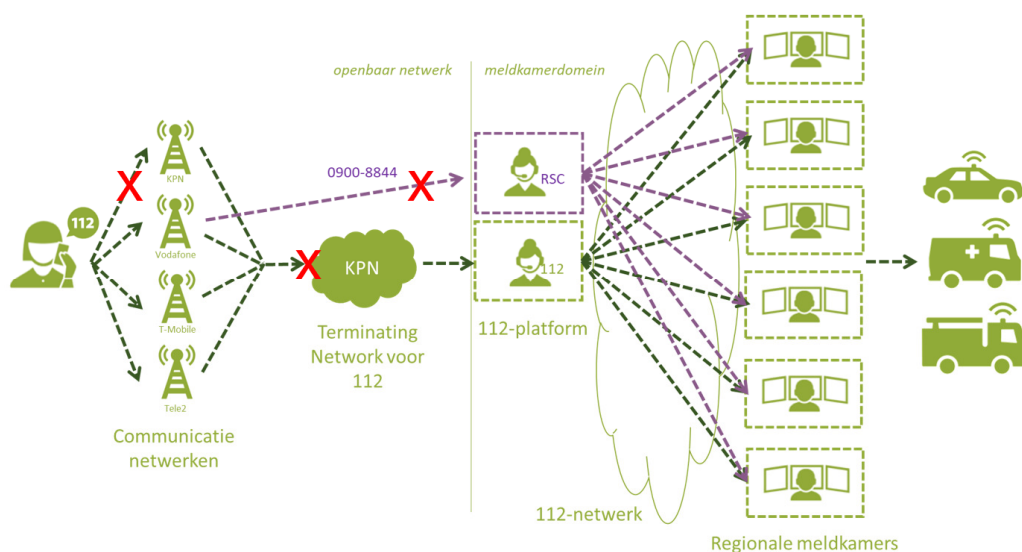
Formele oplevering van de uitkomsten door de Eenheidsleiding LE aan de NV.

2. Wat is er gebeurd?

In dit hoofdstuk een schets van de gebeurtenissen op maandag 24 juni. Tot de start van de storing was het een 'doorsnee maandag', het aantal binnenkomende calls was vergelijkbaar met andere maandagen. Maandag 24 juni was wel een ongewoon warme dag.

2.1. Wat was er aan de hand?

Op 24 juni 2019 omstreeks 15.43 uur ontstond in het openbare telecommunicatienetwerk van KPN een grote verstoring waarbij nagenoeg het totale telefoonverkeer van KPN, zowel in het vaste als mobiele netwerk niet meer mogelijk was. Een eerste aanduiding vanuit de KPN organisatie geeft aan dat het routeringsmechanisme (software) dat een oproep van het beginpunt naar het aangevraagde eindpunt (telefoonnummers) stuurt, volledig was uitgevallen. Dit ondanks de viervoudige uitvoering van dit mechanisme. In de onderstaande schematische weergave is de verstoring aangegeven door middel van rode kruizen.



2.2. Welke consequenties had dit?

Alle Telecom-operators en daarmee ook alle abonnees van die operators die gebruik maken van een van de KPN netwerken konden tijdens de storing geen gebruik maken van de telefoonfunctie op hun toestel.

Alle telefoonaansluitingen die een nummer(serie) uit de nummerstructuur van KPN of andere operators gebruiken, konden tijdens de storing niet worden gekozen. Het gekozen nummer werd als "niet in het netwerk beschikbaar" aangegeven aan de beller.

Dit gold tevens voor de communicatie tussen politiemedewerkers onderling, ten tijde van de storing.

Het Europese alarmnummer 1-1-2, een specifieke functie in telecommunicatienetwerken, maakt vanaf het begin van haar bestaan (1996-1997) in de openbare infrastructuur gebruik van een nummer(serie) van KPN. Deze nummerserie wordt in de transitie naar een nieuwe voorziening 1-1-2 afgehandeld op de landelijke 1-1-2 centrale van de nationale politie bij de LE. Ook het nummer 0900-8844 (wel politie, geen spoed) wordt afgewikkeld via een nummer(-serie) van KPN in de openbare infrastructuur. Door deze storing op 24 juni 2019 tussen 15.43 en 19.00 uur was bellen met zowel het Europese alarmnummer 1-1-2 als ook 0900-8844 niet mogelijk. De oproepers (vanuit alle nationale netwerken en providers) hebben allemaal de melding gekregen dat het gekozen nummer niet in het netwerk beschikbaar was.

Ook telefoonnummer 1-4-4 (Red een dier), Centraal Loket van de LE (algemeen toegangsnummer) en de OpsporingsTijlLijn waren ten tijde van de storing onbereikbaar. De Doventekst telefoon 1-1-2 was gewoon bereikbaar via internet. De Rijks Alarm Centrale (RAC) ondervond minimale hinder van de storing. De RAC werd gedeeltelijk geraakt doordat gedurende die periode niet kon worden in- en uitgebeld anders dan via de GSM en ook bleef communicatie naar de (regionale) eenheden mogelijk via het C2000 netwerk. Ten tijde van de storing is geen enkel alarm gemist en kon ook de evt. alarmopvolging ongestoord verlopen.

3. Beschrijving taken en verantwoordelijkheden

In dit hoofdstuk worden de taken en verantwoordelijkheden van de afdelingen I&S en Operations van DLOC beschreven. Voor de beeldvorming, verduidelijking en afbakening van de taken van de LE wordt ook beschreven hoe het beheer van het netwerk is ingeregeld.

Binnen de DLOC richten de afdelingen I&S en Operations zich op de actualiteit: 'wat gebeurt er in Nederland?' en de lopende operaties. Zij zijn gericht op coördinatie binnen het 'gouden uur'. Het team Tactisch Procesmanagement richt zich op de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de operationele dienstverlening 1-1-2 en de ondersteunende infrastructuur in Nederland.

De DLOC is de centrale partner van de regionale operationele centra, de DROC's (Dienst Regionaal Operationeel Centrum, met daarin de regionale politiemeldkamer). DLOC coördineert de samenwerking op het gebied van expertise en middelen tussen de LE en de regionale eenheden. DLOC kan daarbij de regio's ondersteunen maar kan bijvoorbeeld bij regio-overstijgende incidenten en bij opschaling ook sturend werken. De taakstelling van de dienst is samengevat:

'Vanuit een landelijk, actueel en toekomstig operationeel beeld ondersteunt, monitort en synchroniseert de DLOC de lopende en te prepareren politie operaties van de LE en brengt die in samenhang met de operaties van de regionale eenheden en partners in de veiligheidsketen.'

3.1. Taken en verantwoordelijkheden afdeling Intake & Service

De afdeling I&S heeft als grootste taak om alle 1-1-2 oproepen, zowel vast als mobiel, aan te nemen, te filteren en door te geleiden naar de desbetreffende noodhulpdienst (politie, brandweer, ambulance) in het regionaal operationeel centrum. De afdeling I&S heeft daarbij zicht op en controle over de status van de 1-1-2 lijnen. Naast de 1-1-2 meldingen worden ook (spoedeisende) meldingen van doven en slechthorenden en spraakgehandicapten door de afdeling in behandeling genomen. Binnen de afdeling zijn maatregelen genomen om de eventuele risico's van verstoringen binnen de 1-1-2 voorziening en de impact op het proces inzichtelijk te maken. Hierop zijn beheersmaatregelen getroffen (zie verder hoofdstuk 4.1).

Ook verzorgt de afdeling voor de Nationale Politie de landelijke Opsporingstiplijn en de aanneming en uitgifte van 1-4-4 (dierenleed) meldingen. Tevens verzorgt de afdeling de doorschakeling van het telefoonnummer "Geen spoed, wel Politie" (0900-8844) naar de gewenste regionale eenheid. Binnen de snelle ontwikkelingen van Social Media ondersteunt en beantwoordt de afdeling tevens diverse Facebook en Twitter-accounts van de Politie.

Binnen de afdeling waren er al eerder maatregelen genomen om de eventuele risico's van verstoringen binnen het domein van de 1-1-2 voorziening en de impact op het proces inzichtelijk te maken. Dat is de verantwoordelijkheid van de Korpschef van de Nationale Politie, in de wetgeving benoemd als beheerder van de alarmnummers voor publieke diensten. Hierop zijn beheersmaatregelen getroffen (zie verder hoofdstuk 4.1).

De verstoring van 24 juni 2019 heeft plaatsgevonden in het openbare telecommunicatienetwerk van KPN en niet binnen het domein van de 1-1-2 voorziening. De openbare telecommunicatie infrastructuur en de afhandeling van de noodoproepen naar een alarmnummer (i.c. 1-1-2) wordt geregeld in de Telecommunicatiewet. (artikel 7.7) KPN heeft als provider daarvoor de verantwoordelijkheid om noodoproepen te routeren naar de beheerder van de alarmnummers voor publieke diensten. Verantwoordelijk ministerie voor de Telecommunicatiewet is Economische Zaken en de toezichthouders Agentschap Telecom (AT) en Autoriteit Consument en Markt (ACM, voorheen OPTA).

Tijdens deze storing hebben 1-1-2 meldingen het telefonie platform van de afdeling I&S niet bereikt, waardoor deze niet gesignaleerd konden worden. Wij noemen dit attempted call. De verantwoordelijkheid voor deze attempted calls ligt bij KPN. Ook zijn er zogenaamde missed calls, dit zijn calls die het telefonieplatform van de afdeling I&S wel bereiken, maar door omstandigheden (bijvoorbeeld technische storing of overbelasting) niet kunnen worden beantwoordt. De missed calls vallen onder de verantwoordelijkheid van de afdeling I&S en hierin is in het terugbel protocol van de afdeling voorzien.

De burgemeester of voorzitter van de veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de aanpak van de effecten voor openbare orde en openbare veiligheid, in dit geval bij onbereikbaarheid en/of uitval van het alarmnummer 1-1-2 en het gebruik van de dienst NL-Alert.

DLOC heeft als taak het informeren van de Operationele Centra en de Veiligheidsregio's over de (on)beschikbaarheid van 1-1-2 en LTP.

Zie voor de uitwerking van de Bestuurlijke Netwerkkarten Crisisbeheersing | Netwerkkart 21a – Telecommunicatie: <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/201904-IFV-BNK-21a-Telecommunicatie.pdf>

3.2. Taken en verantwoordelijkheden afdeling Operations

De afdeling Operations verwerkt geen directe 1-1-2 meldingen van burgers (noodhulp). De afdeling vervult daarmee een andere rol en taak vergeleken bij regionale meldkamers. De afdeling monitort 1-1-2 meldingen, ten behoeve van de actuele veiligheidssituatie en lopende operaties. Het gaat onder andere om regionale meldingen die worden meegelezen in GMS en waarbij proactief acties worden ondernomen om een (regionale) eenheid te ondersteunen of samenhang in verschillende operaties te brengen (regie op de inhoud).

De afdeling Operations draagt daarnaast zorg voor de 24/7 operationele aansturing van de diensten van de LE. Binnen de afdeling Operations vinden ook taken in het kader van de Rijks Alarm Centrale plaats. De afdeling Operations heeft als kerntaken onder meer het leveren van het actuele veiligheidsbeeld, spelverdeling tussen LE en regionale eenheden in het 'gouden uur'¹ en het organiseren van overdracht van 'gouden uur' naar de NSGBO.

3.3. Taken en verantwoordelijkheden van Tactisch Procesmanagement

Het team Tactisch Procesmanagement (TPM) voert op basis van monitoring van de performance van de afzonderlijke hulpdienstmeldkamers, de regie en coördinatie op het ketenproces met als doel een zo effectief mogelijke uitvoering van de bereikbaarheid van 1-1-2 voor de burger in organisatorische en procesmatige zin.

De monitoring van de ondersteunende infrastructuur vindt plaats bij de dienst Informatievoorziening (IV) en KPN. Indien daar storingen worden waargenomen, neemt TPM de regie en coördinatie op zich van het ketenproces om de bereikbaarheid van 1-1-2 voor de burger te kunnen borgen.

3.4. Taken en verantwoordelijkheden overige partijen politie

Met de vorming van de NP is het beheer van de 1-1-2 centrale en de kennis en kunde gefaseerd overgedragen van destijds het KLPD aan de dienst IV van het Politie Diensten Centrum (PDC). Verschillende afdelingen van de dienst IV hebben een rol bij het beheer van het landelijke netwerk. De afdelingen I&S en Operations worden 24/7 operationeel ondersteund door de Dienst IV, onderdeel Meldkamer Diensten Centrum (MDC).

In 2018 zijn de programma's Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO), 1-1-2 en Operationeel Centrum en het MDC overgegaan in de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). De LMS wordt in de toekomst een nieuw en 'dedicated' organisatie onderdeel van het Korps Nationale Politie. De LMS organiseert met en voor de hulpdiensten, een landelijk beheerd, 24/7 bereik- en beschikbaar netwerk van (maximaal) tien operationeel en technisch met elkaar verbonden meldkamerlocaties waarop Brandweer, Politie, Ambulance en Koninklijke Marechaussee (KMar) hun meldkamerfuncties (gezamenlijk) kunnen uitoefenen en dat, nu en straks, berekend is op haar taak.

11.1

¹ Het "gouden uur" is een begrip, dit is het tijdsbestek bij een groot incident dat wordt opgepakt binnen Operations van de LE, voorafgaand aan een opschalingsconcept. In dit tijdsbestek worden de noodzakelijke maatregelen getroffen om de veiligheidssituatie maximaal het hoofd te kunnen bieden, totdat de staande organisatie en/of crisis organisatie de sturing hiervan overneemt, of totdat de situatie genormaliseerd is.

4. Hoe is de Landelijke Eenheid voorbereid?

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de LE zich heeft voorbereid op een grootschalige storing waarbij 1-1-2 niet bereikbaar is.

4.1. Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 en werkinstructies

De verantwoordelijkheid voor de openbare telecommunicatie-infrastructuur is belegd bij de aanbieder van een dergelijke dienstverlening (Telecommunicatiewet artikel 7.7 lid 3) en zij treffen voorzieningen die noodzakelijk zijn om de ononderbroken toegang tot alarmnummers te waarborgen.

De verantwoordelijkheid voor het domein van de voorziening 1-1-2 is belegd bij de Korpschef van de Nationale Politie als beheerder van de alarmnummers voor publieke diensten (Besluit 1-1-2 alarmcentrales artikel 1).

Het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 is opgesteld met als doel eventuele risico's van verstoringen binnen de 1-1-2 voorziening en de impact op het proces inzichtelijk te maken om daarop maatregelen te treffen.

Ten tijde van de storing was versie 1.9.3. actueel (d.d. 17 juni 2019), in deze rapportage wordt geciteerd uit - en verwezen naar deze versie. De beheerder (in de samenwerking met alle hulpdienstmeldkamers) en auteur van het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 is het team TPM van de DLOC. Het is een gezamenlijk draaiboek van Brandweer, Ambulance, GHOR, KMar en Politie.

Het draaiboek bevat generieke maatregelen die genomen zijn om de beschikbaarheid van het noodnummer 1-1-2 maximaal te kunnen garanderen in onvoorziene omstandigheden. Daarnaast is een viertal scenario-beschrijvingen opgenomen met een overzicht van de voorgenomen beheersmaatregelen. Deze maatregelen beperken zich tot de verantwoordelijkheden binnen het bereik van de hulpdiensten.

In het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 wordt scenario 4 geschetst waarbij de landelijke 1-1-2-centrale niet bereikbaar is door een verstoring in de openbare telefonie-infrastructuur of de ondersteunende dienstverlening van de Dienst 1-1-2. Dit scenario is globaal beschreven. Bij deze opzet van het draaiboek in 2012 is een dergelijk verstoring als zeer gering benoemd omdat KPN voor haar dienstverlening een Business Continuïteit Plan (BCP) heeft, waarin maatregelen zijn opgenomen die voor deze borging zorgdragen.

Rondom handelingsperspectieven voor de burger in geval van overbelasting of een grote storing van 1-1-2 wordt in het draaiboek het belang genoemd de burger zo snel mogelijk te wijzen op het handelingsperspectief.

Het aanbieden van een handelingsperspectief is de verantwoordelijkheid van de Veiligheidsregio waar de calamiteit plaatsvindt, evenals de communicatie daarover.

Werkinstructies

Naast het generiek operationeel draaiboek is een groot aantal werkinstructies beschreven in visuele schema's. Deze schema's zijn up to date en worden onderhouden door de afdeling TPM van DLOC. De werkinstructies zijn gepubliceerd op het politie kennisnet.

4.2. Risico assessment

Naar aanleiding van het rapport van de Inspectie J&V naar de continuïteit van de meldkamers (2015 en 2018), de stroomstoring Amsterdam (2017) en de piekbelasting 1-1-2 tijdens de storm van januari 2018 - is een integrale risico assessment gedaan voor de bereikbaarheid / beschikbaarheid van het nummer 1-1-2. Hierin zijn de risico's voor uitval van personeel, locatie en techniek en eventuele maatregelen bij uitval afgewogen. Dit wordt vertaald naar maatregelen opgenomen in het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 welke jaarlijks wordt geëvalueerd en bijgesteld. De wijzigingen door KPN die in het systeem worden aangebracht, worden meegenomen in de risico afwegingen en leiden tot bijstellingen van het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2.

4.3. Opleiden, trainen, oefenen

Binnen Intake en Service worden periodiek verschillende procedures geoefend. De belangrijkste maatregel om de continuïteit te waarborgen is de 2^e aannamelocatie aan 102 g . De uitwijkprocedure wordt maandelijks geoefend en de 2^e aannamelocatie wordt permanent bemenst bij een situatie van opschaling. Ook alle scenario's zoals beschreven in het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 worden regelmatig getraind en bijgesteld. Dit is een jaarlijks cyclisch proces.

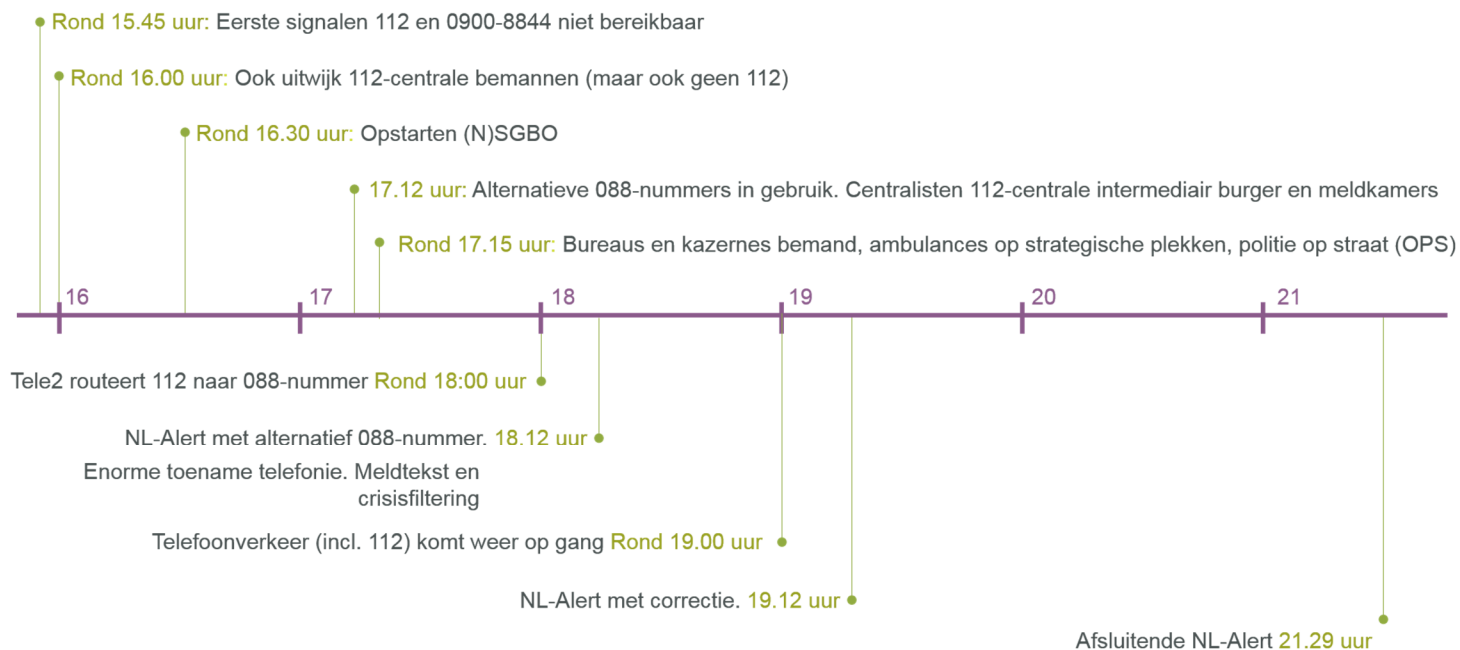
Bij grote landelijke oefeningen is Operations aangesloten vanuit haar rol in het monitoren van de actuele veiligheidssituatie en lopende operaties, het leveren van het actueel veiligheidsbeeld en de overdracht van het 'gouden uur' naar de NSGBO.

5. Crisisrespons op 24 juni

In dit hoofdstuk wordt het proces van crisisrespons op de KPN storing en de onbereikbaarheid van 1-1-2 door Intake & Service en Operations beschreven. Welke acties zijn ingezet en is dit conform de geldende draaiboeken, procedures en protocollen gedaan?

5.1. Beknopte tijdslijn

In onderstaande tijdslijn staan de belangrijkste gebeurtenissen die effect hebben gehad op het aanbod in meldingen bij Intake en Service.



5.2. Welke acties heeft de Landelijke Eenheid uitgevoerd?

Er is een complete logging door I&S en OPS opgesteld. Uit deze logging zijn hieronder de belangrijkste acties weergegeven die door de LE tijdens de KPN storing zijn uitgevoerd.

Tijd	Actie
15.45	De senior centralist van de afdeling I&S signaleert de grootschalige verstoring. Via de lijn is conform Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 de gemandateerde van de Korpsleiding geïnformeerd.
	Door I&S en Operations is de situatie in kaart gebracht en in overleg met het sectorhoofd DLOC en HOVD Operations is overgegaan tot scenario 4 uit het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2. In dit scenario is de landelijke 1-1-2-centrale niet bereikbaar door een verstoring in de openbare telefonie-infrastructuur of de ondersteunende dienstverlening van de 1-1-2 centrale van de afdeling I&S.
	Door I&S zijn de calamiteiten coördinatoren van alle regionale meldkamers in kennis gesteld, dit conform de taakomschrijving en verantwoordelijkheid senior centralist I&S van DLOC.
	Door Operations zijn conform Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 de regionale eenheden in kennis gesteld van de KPN storing middels diverse kennisgevingen AOB (Actueel operationeel Beeld).
	Vanaf het eerste moment heeft Operations doorlopend contact met de regionale operationele centra middels open videoverbinding en C2000, omdat het vast en mobiel KPN netwerk niet functioneerde. Wederzijds kon op deze wijze de actuele informatie en het actueel operationeel beeld worden gedeeld.
	Grenslanden worden door Operations in kennis gesteld door LE via daartoe bestemde gespreksgroepen.
	Vanaf het eerste moment tot einde storing worden de kwetsbare processen binnen Operations en doorlopend gemonitord en getest.
	Afdeling I&S zet capaciteit in op het monitoren van berichtgeving op social media. Inzet conform Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2, echter in het draaiboek is dit nog formeel een taak van het 10.2.g Deze taak is in eerste instantie uitgevoerd door de medewerkers van afdeling I&S via de webcare accounts.
	Het informatie proces, onder andere 10.2.g wordt door Operations actief gestuurd en gemonitord op oproepen van burgers met betrekking tot beroep op een der hulpdiensten
	De bemensing van de specifieke en cruciale processen binnen Operations (o.a. 10.2.g) en daar waar nodig de Liaison-rollen (o.a. Opsporing) worden georganiseerd. Ook worden externe partijen (o.a. Prorail, RWS, KMAR) daar waar mogelijk informeert en betrokken.
Door Operations wordt doorlopend testen uitgevoerd op cruciale systemen zoals belcomputer en de bereikbaarheid van collega's uit de domeinen Opsporing, Bewaken & Beveiligen en Interventie.	
16.00	De uitwijkprocedure is door de afdeling I&S in gang gezet, 50% van de medewerkers is naar de 2 ^{de} aanname locatie gestuurd. Dit conform het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 en de onderliggende werkinstructie Uitwijk calamiteit (technisch) evacuatie versie 1.1. Vrijwel direct blijkt dat ook bij de 2 ^{de} aanname locatie geen 1-1-2 meldingen binnenkomen.
	De eenheden van de LE, met name de Dienst Infra worden door Operations actief gestuurd om (zichtbaar) op straat aanwezig te zijn. Dit conform Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2. Opschaling van de Dienst Infra vindt plaats middels aantrekken van liaison vanuit Dienst Infra, die aanwezig is binnen Operations.
	Door Operations wordt het inzetplan geactiveerd om de opschaling en continuïteit binnen de afdeling te waarborgen. Opschaling van het kaderstelsel: OVD-I, OVD-R, OVD-OC, HOVD dubbel bemand en 4 extra operators.
	Bij I&S is gedurende storing zijn op de processen 1-1-2 en Centraal Loket extra centralisten beschikbaar. Normaliter zijn 14 centralisten in dienst, nu is men opgeschaald naar 51 medewerkers. Deze collega's worden op diverse I&S processen ingezet.
	Conform diverse werkinstructies zijn door de afdeling I&S uitgevoerd en getest om te kijken of gesprekken alsnog op gang komen. Dit conform de werkinstructies Calamiteitenmodus 1-1-2 nschakelen versie 1.2 en Hardphone procedure 1-1-2, inloggen en dvb versie 1.1., Softphone nloggen 1-1-2 versie 1.0, Ook hierbij bleek dat alle 1-1-2 verkeer niet beschikbaar was.

	<p>Mediavoornlichting LE is binnen Operations gepositioneerd.</p> <p>Herhaald BOB (Beeld–Oordeel-Besluitvorming) overleg onder leiding van de HOVD van Operations met DLOC en cruciale partners om gemeenschappelijk operationeel beeld goed te synchroniseren en af te stemmen. Dit BOB overleg is frequent (startend elk half uur) tijdens de hele storing.</p> <p>Operations heeft diverse Expertise onderdelen geactiveerd en verzocht binnen en vanuit Operations te opereren (102g).</p> <p>Om 16.06 uur: toestemming van Korpsleiding voor het in werking treden van de NSGBO.</p> <p>Operations bereidt de overdracht naar de NSGBO voor. Piketmedewerker belast met het beheer NSGBO sluit aan binnen Operations.</p> <p>Tussen 16.00 uur en 17.00 zijn bij I&S 13 gesprekken via 1-1-2 binnengekomen en doorverbonden. Doorverbonden naar meldkamers volgens het gebruikelijk protocol (koud).</p> <p>I&S heeft nagebeld met regio, waarna bleek dat 1 doorverbonden gesprek niet was binnengekomen. Hierop is het besluit genomen om warm door te verbinden om zeker te zijn dat contact tot stand komt. Dit is niet conform protocol.</p> <p>De afdeling I&S heeft extra capaciteit ingezet op het scannen, monitoren en waar nodig opvolging aan gegeven van social media berichtgeving (o.a.Politie.nl, facebook, twitter, WhatsApp).</p> <p>Vanaf 17.12 uur anticipeert de afdeling I&S op binnenkomende gesprekken via 088-6628240. Gesprekken komen binnen maar kunnen niet worden doorverbonden via de normale procedure. I&S neemt de meldingen aan en biedt deze (na intake) warm aan, aan de centralisten van de regionale meldkamers. Deze doen hierna de uitgifte van de melding. De gevolgde werkwijze is bij een uitval van het openbare netwerk niet beschreven in het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 en de interne werkprocessen. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van de werkinstructie Hardphone procedure 1-1-2, inloggen en dvb versie 1.1., ondanks dat het KPN netwerk niet beschikbaar was.</p> <p>Het besluit tot nabellen 'attempted calls' is genomen door het sectorhoofd DLOC, in afstemming met de NSGBO.</p> <p>Telefoonverkeer komt rond 19.00 uur weer op gang op het openbaar netwerk van KPN waardoor 1-1-2 weer bereikbaar wordt.</p>
20.00	<p>De lijst, aangeleverd door KPN, met 300 attempted calls worden teruggebeld conform werkinstructie Terugbellijst gemiste oproepen. Na filtering op ruis en niet unieke waarden bleven er 198 uniek en bruikbare nummers over, allen zijn volgens de werkinstructie: "terugbellijst gemiste oproepen" afgehandeld en op 12 nummers na iedereen gesproken.</p>

6. Wat ging goed en wat zijn leerpunten voor de LE?

In dit hoofdstuk staan de leerpunten uit de voorgaande hoofdstukken. Voor de overzichtelijkheid is de hoofdstukindeling van het rapport in taken en verantwoordelijkheden, voorbereiding en crisisrespons aangehouden.

- ✓ punten die goed gingen met een groene vink
- ➔ leerpunten zijn aangegeven met een oranje pijl
- ➔ acties zijn aangegeven met een zwarte pijl

6.1. Taken en verantwoordelijkheden

10.2.g



6.2. De voorbereiding op een crisis

10.2.g



10.2.g



6.3. De crisisrespons

10.2.g



Bijlagen

Geraadpleegde documenten

Wanneer het openbare bronnen betreft is de koppeling met het document opgenomen.

- Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 bij verstoringen van ondersteunende dienstverlening versie 1.9.3, 17 juni 2019
- Werkinstructies Intake & Service, gepubliceerd op Intranet\Kennisnet
- *Concept* rapportage "Continuïteit van meldkamers | Inspectie Justitie en Veiligheid | 20190605" versie ten behoeve van wederhoor
- Wederhoortabel onderzoek Continuïteit van meldkamers | Landelijke Eenheid Driebergen
- Rapportage Onderzoek Inspectie J&V en agentschap telecom 2015 | meldkamer Landelijke Eenheid <https://www.inspectie-jenv.nl/binaries/inspectie-venj/documenten/rapporten/2015/03/27/meldkamers---een-onderzoek-van-ivenj-en-agentschap-telecom/Meldkamer+Landelijke+Eenheid+Politie.pdf>
- Bestuurlijke Netwerkkarten Crisisbeheersing | Netwerkkart 21a – Telecommunicatie <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/201904-IFV-BNK-21a-Telecommunicatie.pdf>

Geïnterviewde personen

Naam	Functie / rol
10.2.e	Teamchef Operations
	Plaatsvervangend sectorhoofd DLOC
	Operationeel Expert afdeling Intake & Service
	Sectorhoofd DLOC
	Teamchef Intake & Service
	HOvD (ihkv10.2.g) gesproken
	Tactisch procesmanager, LMS io