

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: dinsdag 25 juni 2019 10:19
Aan: 10.2.e
Onderwerp: FW: Beeld KPN storing 24-06-2019

Met vriendelijke groeten,

10.2.e

Politie | Landelijke Eenheid | Dienst Landelijk Operationeel Centrum

Bezoekadres: Hoofdstraat 54, 3972 LB Driebergen-Rijsenburg
 Postadres: Postbus 100, 3970 AC Driebergen-Rijsenburg
 Telefoon: 088-10.2.e
 Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Van: 10.2.e
Verzonden: maandag 24 juni 2019 21:35
Aan: 10.2.e @politie.nl>; 10.2.e
 @politie.nl>; 10.2.e @politie.nl>; 10.2.e
 @politie.nl>; 10.2.e @politie.nl>; 10.2.e
 @politie.nl>; 10.2.e @politie.nl>; 10.2.e
 @politie.nl>; Loosbroek, Jan van (P.J.M.) <10.2.g @politie.nl>; 10.2.e
 @politie.nl>

Onderwerp: Beeld KPN storing 24-06-2019

Beeld:

Eerste melding bij 10.2.e om 15.45 uur
 Normale maandag aantallen (wel extreem warm)

Status 18.00 uur:

Wat weten we nu/ wat hebben we gedaan:

- Na ongeveer een uur gecommuniceerd in media: Alleen bereikbaar via 088-10.2.g
 - werkt maar kunnen niet doorverbinden, alleen aannemen en dan bellen via LCC lijn (met andere telefoon) met de eenheid, leggen situatie uit.
 - Dus wij doen aanname én intake (vragen naar adres en situatie) - regio doet alleen uitgifte.
- Crisisfiltering aan 10.2.g
- Bericht via media: Politie.nl kunnen mensen ook hun melding kwijt via meldformulier
- Bericht via media: bereikbaar via FB, Twitter en WhatsApp
 - **Opgeschaald op 10.2.g omdat veel meldingen via FB en Twitter binnen komen**
- WhatsApp (alleen blijkt nummer welke in 1^e instantie is opgegeven niet de juiste te zijn, nummer is vrijgegeven aan de Telegraaf) dit foute nummer heeft ongeveer een half uur verkeerd gestaan, juiste nummer van WhatsApp is 06-10.2.g (tjdstip wijziging melding 19.12)
- NL Alert bericht (18.12 uur en) leidt tot excessief meer telefonie omdat mensen het bericht niet begrijpen en gaan bellen. Om 18.30 uur besloten om een meldtekst op te zetten: *U heeft het calamiteitnummer 112 gebeld, het is druk. Alleen voor spoedzaken, blijf aan de lijn!*
- Regio's hebben zelf ook via twitter (media)nummers gecommuniceerd

- RWS heeft DRIP meldingen met juiste bereikbaarheid van 112

Wat weten we van de storing zelf:

- Landelijke KPN storing
- 112 en 09008844 niet bereikbaar
- KPN kan nog niets zeggen van de aard van de storing en de snelheid waarmee het opgelost wordt. **11.1**

Missed calls?

- Waarschijnlijk ligt het aantal rond de 200 missed calls/call attempts

Status 19.00 uur:

- er komen al wat 112 meldingen binnen komen
- **10.2 g** doet het gedeeltelijk weer, mensen gaan nu massaal controleren of 112 het al weer doet!
- Alleen bellen indien nodig via media communiceren. > **11.1**. Hiervoor benaderen
- KPN heeft nog niets bevestigd
- 100 wachtende op LTP (19.22 uur 47 wachtende)
- 18 wachtende op 112
- Meldtekst gaat nu uit
- Communicatie naar RMK
- 12 meldingen vanuit Telegraaf doorgezet naar mailbox (verkeerde whatsapp nummer)
- Ruim 40 ingelogde centralisten (normaal 14) (maar 32 licenties meer kunnen niet ingelogd zitten) totaal aanwezig:
 - 20 centralisten op 112;
 - 24 centralisten op LTP (088/ LCC) 6 centralisten op **10.2 g**
 - 17 centralisten op de uitwijk
- WhatsApp ontploft, na nieuw NL alert bericht van 19.12 uur
- KPN geeft aan op 19.45 uur een update te geven over stabiliteit (nog niet vrijgegeven)

Actie:

- 088 in de lucht houden omdat nog niet zeker is of probleem nu inderdaad is opgelost
- Ophogen met 10 centralisten
- Actie **10.2 e** uitzoeken wat we gemist hebben (Missed calls) en terugbel actie opzetten
- **10.2 e** gevraagd een referentie met een gewone/warme maandag middag op te stellen

Status 20.00 uur:

- 19.55 uur KPN geeft aan dat probleem is opgelost Wachtende 112 en 088 zijn weg
- Nog half uur afwachten voordat we centralisten naar huis gaan sturen > **4x vroege dienst gaat om 20.00 uur naar huis**
- Terugbelactie start o.l.v. **10.2 e**
- Let op: DRIP snelwegen > **11.1**
 - **20.10 uur besloten dat deze meldingen eraf kunnen (Actie **10.2 e**)**

Actie:

- **10.2 e** lijst van 088 vanaf 16.00 uur tot nu samenstellen! > **11.1**
- Ivm terugbelactie mensen van Intake – OIV oproepen en OPS (aanbieding 3 personen) – evt. nog Preparatie ondersteuning vragen.
- Mensen die vanmorgen gestart zijn > af lossen
- Eten/drinken **10.2 e** gaat nog zorgen voor 70x eten voor Intake (incl uitwijk)
 - **HON heeft inmiddels **10.2 e** gebeld, **10.2 e****
 - **10.2 e** heeft **10.2 g** gebeld die proberen voor ongeveer 100 personen eten te maken (verwachting 20.45 uur)

- Missed calls en terugbelactie:
 - 19.45 uur opbrengst 3 lijsten met 100 nummers (moeten dubbele nrs nog uitgehaald worden: 10.2.e vragen om dit te doen)
 - terugbellen via LCC
 - 10.2.e geeft advies: 11.1

Melders hebben waarschijnlijk op andere manier geprobeerd om politie te bereiken na media meldingen.

 - 19.53 uur 11.1
- Nachtdienst: 10.2.e doet uitvraag
- Hou 088 nummer aan voor de nacht, mocht het toch weer mis gaan.

Oorzaak :

- 10.2.g

Status 20.30 uur :

- Alles gaat weer terug naar 112
- 088 NIET opheffen – blijft in de lucht
- Tele2 koppeling van 112 naar 088 verzoek aan MDC (10.2.e) eraf te halen
- Terugbelactie: andere lijst dan we gewend zijn.
 - 11.1
- 088, facebook, twitter en WhatsApp blijven actief
- WhatsApp wordt rustiger
- Lijst 10.2.e nog niet binnen
- Drips zijn weg
- Vroege diensten zijn weg
- Eten komt als het goed is over een kwartier

Actie:

- 088 nummer, facebook, twitter en WhatsApp blijven actief > 11.1
- Nachtdienst > actie 10.2.e; 10.2. komt als extra OE in de nacht
- Check aantallen WhatsApp, zijn daar rapportages op mogelijk? Actie uitzetten bij OIV > aantal meldingen via alle Social Media tellen!
- Aantallen oneigenlijk gebruik 088? > 11.1

Status 21.00 uur

- NSGBO: Belronde alle AC's 2 kregen ze niet te pakken
- NSGBO: Morgenochtend moet minister de Kamer informeren, moet dus een stuk opgesteld worden (nationale veiligheid en NSGBO)
- NSGBO: 088 en WhatsApp moet actief blijven > 11.1
- In Breda iemand overleden
- Verkeerde nummer WhatsApp heeft veel rumoer gegeven 11.1
- Bij het RAC is niets uit de lucht geweest
- Vanaf moet nu evt. communicatie in de media weer via LE (DLOC)
- alles wat nu binnen is zijn late dienst en extra ingeroepen medewerkers

- 21.29 uur

Actie:

- Vloerbreed medewerkers uitvragen wat er volgens hen mis ging > opzet mail ^{10.2.e}
- mensen benaderen bij zware meldingen die ze niet kwijt konden > meenemen in de hierboven genoemde mail
- vanavond en vannacht goed loggen

Actie nacht/morgen:

- actie nacht > OE ^{10.2.e} morgenochtend graag journaal van de nacht aan ^{10.2.e}
- actie morgenochtend > Terugkoppeling terugbel actie afkondigen meldingen via 088, Facebook, twitter

Wat moet beter:

- ^{11.1}
-