

Mediabeeld 112-storing, 25 juni 2019

Conclusies

- In nieuwsmedia wordt gezocht naar de oorzaak, waarbij ook de mogelijkheid van een (buitenlandse) hack voorbij komt. Deze kans wordt door de meeste kenners klein geacht.
- Veel kritiek op de communicatie, die chaotisch wordt genoemd. Hierbij gaat het over de weinig eenduidige communicatie door de politie, maar ook over de NL Alerts. Dat laatste aspect beheerst ook de reacties op social media.
- De vraag waarom het backup systeem niet werkte is onderwerp van gesprek in nieuwsmedia en op social media.
- Diverse media verwijzen naar de laatste storing, waarna Opstelten zei dat dit niet meer mocht gebeuren.
- Geen aanwijzingen van dodelijke incidenten door de storing.

Nieuwsmedia

Algemeen

Ochtendkranten pakken groot uit (veel voorpagina's) met de storing en gebruiken termen als "chaos", "gevaarlijke situatie" en "levensgevaarlijk" in de koppen. De nadruk ligt op de communicatie, waarbij de NL Alert en de weinig eenduidige communicatie leidend zijn. Verder zoeken verschillende media naar de oorzaak, waarbij ook de mogelijkheid van een hack aan bod komt.

Oorzaak

Over de oorzaak is nog weinig bekend, al stelt topman Joost Farweck tegen Nieuwsuur dat het in ieder geval te maken heeft met heel veel verkeer dat verkeerd gerouteerd is. In verschillende media komt ook de mogelijkheid van een hack aan bod. Farweck stelt bij Nieuwsuur dat dit waarschijnlijk niet het geval is. In de uitzending zegt ook Marco Zannoni, directeur van het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement, dat hij de kans klein acht dat het een hack betrof. In De Telegraaf stelt veiligheidsexpert Rico Briedjal echter dat we ook moeten kijken naar "het ergste scenario". "Dat er sprake is van een bewuste menselijke handeling, zolang het tegendeel niet is bewezen." Volgens Briedjal zou het kunnen gaan om een buitenlandse hack, met als doel het netwerk te ontwrichten of om te testen hoe Nederland reageert. Een woordvoerder van KPN geeft in een reactie aan 'geen indicatie' te hebben dat er sprake is van een al dan niet buitenlandse hack, het bedrijf denkt daar zelf dus niet aan.

Communicatie/NL alert

Vrijwel alle media vermelden de fout in de NL Alert, waarin een tiplijn van de Telegraaf werd vermeld. Die krant spreekt zelf van een "flater" en een "bizarre blunder". Ook in andere media komt deze fout veel aan bod. Veel media wijzen niet direct een verantwoordelijke voor deze fout aan. Nieuwsuur stelt dat de politie dit verkeerde nummer verstuurde. De Volkskrant schrijft juist dat het ministerie van JenV het nummer verstuurde.

Diverse kranten wijden een artikel aan de communicatie: Trouw kopt "chaotische reactie politie op storing 112". In AD noemt hoogleraar Recht en Techniek Jan Smits de communicatie over alternatieve nummers "slecht": "dit scenario zou natuurlijk al lang in je draaiboeken moeten staan, nu duurde het uren totdat er eenduidige communicatie kwam."

Bij Nieuwsuur stelt ook Zannoni dat het opviel dat er veel improvisatie was om de storing op te vangen. Zannoni benadrukt echter ook dat we dit incident moeten aangrijpen om het gesprek met burgers aan te gaan, om ze beter voor te bereiden op situaties waarbij dergelijke systemen niet meer werken.

Backup

In o.a. De Volkskrant (p.1) ligt de nadruk op de vraag waarom er geen backup in werking is getreden. Hierin wordt o.a. de waarschuwing van de NCTV over "terugvalopties en analoge alternatieven" en het beperkte aantal providers genoemd. In AD wijst hoogleraar Recht en Techniek Jan Smits erop dat in algemene zin de alarmcentrale altijd bereikbaar moet blijven via een backup systeem dat werd ingesteld na eerdere problemen. Die eerdere problemen komen in diverse media (o.a. Telegraaf, NRC) aan bod. Trouw wijdt zelfs een artikel aan de uitspraken die Opstelten in 2012 deed: dit mag niet meer voorkomen. Ook in Nieuwsuur een fragment van Opstelten.

Directe gevolgen

In de media zijn geen voorbeelden opgedoken van dodelijke gevolgen van de storing. Het UMC Utrecht zegt bij o.a. Nieuwsuur dat er geen grote problemen waren door de storing. Vanmorgen wel aanhoudende aandacht voor de problemen op het spoor, waarbij de storing als versterkende factor wordt genoemd.

KPN-top

Diverse media vermelden dat de directie van KPN vandaag aan minister Grapperhaus moet uitleggen wat er gisteren is misgegaan. Volgens o.a. NOS was de KPN-top gisteravond al op het ministerie om Grapperhaus bij te praten. Vanmorgen melden media dat KPN-topman Maximo Ibarra opstapt als ceo, maar dat dit vanwege familiezaken zou zijn en niets te maken heeft met de storing.

Social media

De aandacht op social media neemt nadat de storing was verholpen flink af, al verschijnen vanmorgen voor 9 uur nog meer dan 500 tweets. In totaal zijn meer dan 15.000 tweets verschenen over de storing.

De meeste aandacht op social media is voor de NL Alerts: voor het grote aantal dat een deel van de mensen ontving, voor het feit dat een deel van de mensen helemaal niets ontving, en voor het verkeerde nummer in een van de alerts. De toon is zeer kritisch over de alerts, verschillende mensen geven aan dat dit weinig vertrouwen geeft voor een "echte" ramp. Ook de lange periode die het duurde voordat de eerste alert aankwam krijgt veel kritiek. Op het nieuws over het verkeerde nummer inde alerts reageren veel mensen ook verbaasd en vol ongeloof.

De vraag die (net als gisteren) veel leeft op social media is waarom er geen backup systeem in werking is getreden. Aanvankelijk vragen velen zich af waarom er geen backup systeem is, dit verandert later in de vraag waarom het backup systeem dat er is niet werkte.

Diverse Kamerleden reageren op Twitter op de storing. [Kees Verhoeven](#) (D66) tiwttert dat de storing aantoont dat de waarschuwing van de NCTV terecht is. [Attje Kuiken](#) (PvdA) en [Kathalijne Buitenweg](#) (GL) wijzen op het belang van een betere backup. [Chris van Dam](#) (CDA) en [Arne Weverling](#) (VVD) twitteren dat niet in de toekomst niet meer mag gebeuren. Ook boze tweets van [Lilian Helder](#) en [Geert Wilders](#) (PVV)