



Interne Memo

Aan: Plaatsvervangend korpschef
Mr. H.P. van Essen

Onderwerp
Uitval 112

Organisatieonderdeel
Staf korpsleiding
Directie Korpsstaf/Operaties
Afdeling
Bestuurszaken/Nationale
Veiligheid

Behandeld door

10.2.e

Functie
hoofd

Telefoon

0610.2.e

E-mail

10.2.e@politie.nl

Ons kenmerk

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

Uw kenmerk

Klik hier als u tekst wilt invoeren.

In afschrift aan
communicatie

Datum

25 juni 2019

Bijlage(n)

0

Pagina

1

Met de kennis en de info zoals op het moment van schrijven bekend is (25 juni 09.30 uur) volgt hieronder een nadere toelichting op de uitval van KPN en daarmee de onbereikbaarheid van 112.

Uitval:

- Er wordt gewerkt met een uitgebreid generiek draaiboek bij uitval van 112. Dit draaiboek gaat uit van overschakeling naar 0900.
- Nu feitelijk het onderliggend systeem bij KPN uitviel en daarmee het platform van o.a. 112 niet kon worden bediend, was ook 0900 onbereikbaar.
- Er is na die constatering gezocht naar een alternatief nummer dat wel bereikbaar was gegeven de beperkingen vanuit KPN. Dat heeft geleid tot het aanvullend scenario van het 088 nummer en informatiewisseling via WhatsApp, etc.

Foutief nummer:

- Over dit aanvullend scenario is gecommuniceerd via NL-Alert. Daarbij is een foutief nummer aan de WhatsApp gekoppeld, te weten het nummer van de tip- c.q. kliklijn van de Telegraaf
- Het verkeerde WhatsApp nummer is een nummer dat in het verleden bij de 112 centrale in gebruik is geweest voor o.a. tips in relatie tot de regionale opsporingsprogramma's. Enkele maanden geleden is dat nummer vervangen voor het nieuwe 06 nummer maar niet uit het lijstje gehaald. Gebleken is dat KPN dit nummer na 3 maanden heeft uitgegeven aan een nieuwe klant, aan de Telegraaf.

Meldingen Telegraaf:

- Na het ontdekken van de fout heeft de Telegraaf contact opgenomen met de politie. Afsproken werd dat de Telegraaf de meldingen per mail zou doorsturen naar de Landelijke Eenheid. 10.2.g
- Politie heeft in totaal circa 20 meldingen per mail ontvangen (stand van zaken: 25 juni, 9.30 u).
- Navraag bij de Telegraaf wijst uit dat zij circa 700 meldingen hebben ontvangen (stand van zaken: 25 juni, 9.30 uur). Nadat bekend werd dat het een fout nummer betrof zijn ook veel oneigenlijke meldingen gedaan.

Update 25 juni, 16.00 uur:

- Vanmiddag heeft KPN een substantieel aantal extra missed calls aangeleverd. Op dit moment wordt uitgezocht waar deze extra missed calls vandaan komen en hoe deze zich verhouden tot de eerder aangeleverde 300.

Onderwerp
Uitval 112

Datum
25 juni 2019

Pagina
2 van 2

- Gebleken is dat het verkeerde WhatsApp nummer niet enkele maanden geleden is vervangen door een nieuw nummer maar al langere tijd geleden. Wanneer dit precies was wordt uitgezocht.

Update 26 juni, 16.00 uur:

- Nader onderzoek wijst uit dat het verkeerde WhatsApp nummer in het verleden niet van de politie is geweest. Dit in tegenstelling tot de eerdere voorlopige berichten. Dat dit foutieve nummer is gecommuniceerd berust op een menselijke fout. Deze kwestie vormt onderdeel van de interne evaluatie.

- 11.1
[Redacted text]