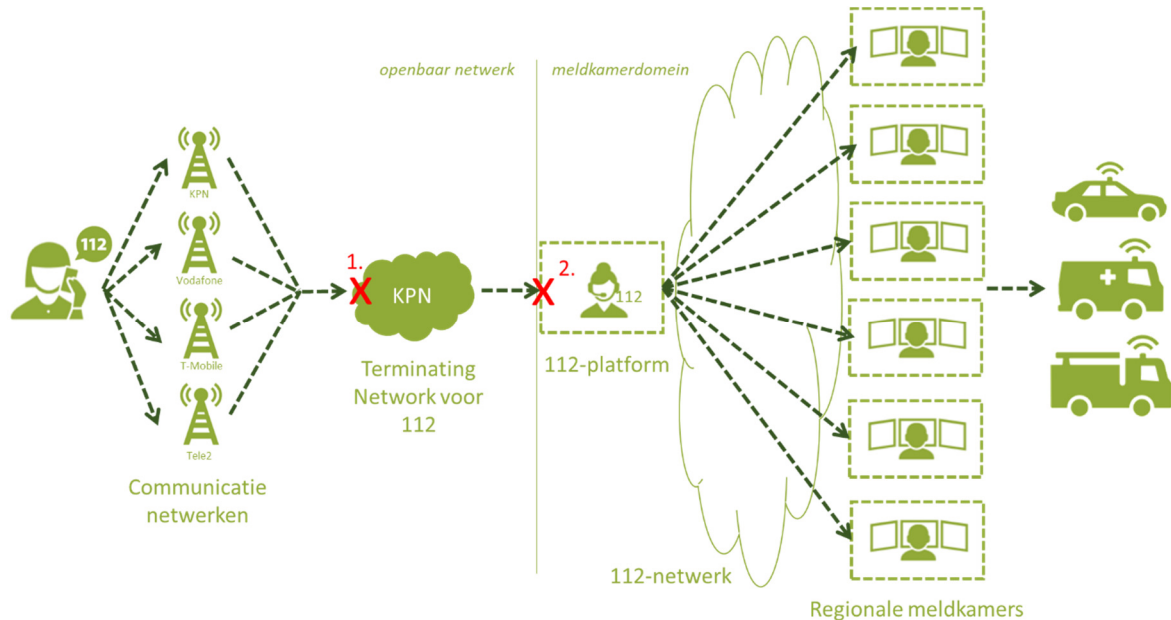


Generiek draiboek scenario 4 -Revisie 1

Concept 02-07-2019

Incident

Burgers kunnen 112 niet bereiken, zowel vast als mobiel. Kan veroorzaakt worden door een verstoring in het terminating network van KPN (1.) of een storing in het 112-platform (2.). Het gevolg is voor de burger hetzelfde: een burger in nood kan 112 niet bereiken.



NB1: Indien een communicatienetwerk (van KPN, Vodafone T-Mobile/Tele2) uitvalt of een burger hebt geen bereik en het terminating network is nog in de lucht, dan kunnen burgers 112 bellen via een ander netwerk. Dat is invulling door providers en EZK van de bepaling in de telecomwet dat burgers altijd 112 moeten kunnen bereiken.

NB2: Voor het geval dat er geen communicatie met 112 kan plaatsvinden via telefonie of internet (stroomstoring), is een alternatief scenario (scenario 5) opgesteld.

Risicoprofiel

Kans: aanwezig, Impact: (in potentie) groot. Alles in de 112-keten is gericht op 100% beschikbaarheid, echter het kan voorkomen dat er toch een storing is waardoor burgers niet 112 kunnen bellen.

Maatregelen

Uitgangspunt voor de maatregelen is zo dicht mogelijk bij de normale situatie te blijven, zowel voor de burger (functie) als voor de 112-centrale en meldkamers (proces). Vanuit dat uitgangspunt gezien zijn er twee opties:

- A. 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route.
- B. Burgers kunnen een noedmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844 en/of social media en fysieke aanwezigheid op straat).

Er wordt uitgegaan dat de maatregelen worden genomen in het eerste uur ('golden hour'), waarin de opschalingsmechanismen nog niet zijn geactiveerd. Er zijn 5 maatregelen die moeten worden opgepakt.

1. Activeren alternatieve toegang 112
2. Informeren overheid/hulpdiensten 'intern'
3. Informeren burgers
4. Uitvoeren alternatieve 112-processen
5. Afsluiten maatregelenpakket en terug naar normale situatie

Scenario 4A: 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route

1. Activeren alternatieve toegang 112

Er zijn standaard meerdere landelijke alternatieven voor 112 beschikbaar. De alternatieven voor de burger zijn verdeeld in 2 smaken, zoals in onderstaande tabel weergegeven.

10.2.g

Binnen 15 minuten moet de voorkeursoptie ingeregeld zijn. Deze alternatieve technische route moet worden getest voordat communicatie hierover plaats vindt. Ook de alternatieven 0900-8844 en social media moeten binnen die tijd worden getest. Na uiterlijk 15 minuten kan de HOvD van de Landelijke Eenheid Operations een beslissing nemen over het eventueel inzetten van alternatieven.

10.2.g

Acties voor 2^e revisie:

- JenV/EZK: afspraken bestendigen met providers over alternatieve routes 112 in openbare netwer^{10.2.g}
- Politie: ^{10.2.g} voor alternatieve routes
- Politie: Whatsapp ^{10.2.g} inregelen
- Politie: functionele aanpassingen doen aan ^{10.2.g}
- Politie: Bij uitval 112-platform moet ^{10.2.g}, zodat zij de bemiddeling kunnen doen via spraak.
- Politie: ^{11.1}
- Politie/KPN: Oefenen alternatieven

(vervolg scenario 4A: 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route)

2. Informeren overheid/hulpdiensten 'intern'

De HOvD Landelijke Eenheid Operations is de gemandateerde vanuit de Korpschef en is 24/7 aanspreekpunt voor de politieoperatie (en dus ook voor politiemeldkamers). Het Nationaal Crisiscentrum (NCC) is 24/7 op landelijk niveau het bestuurlijke coördinatiepunt. Zij zijn het aanspreekpunt voor de veiligheidsregio's.

HOvD LE Operations en NCC hebben het meest actuele beeld van de situatie. De HOvD Landelijke Eenheid Operations zorgt ervoor dat de (H)OvD's en het NCC op de hoogte worden gehouden van de actuele situatie. ^{11.1}

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4A 2.1	HOvD LE Ops	Informeert <ul style="list-style-type: none">• Korpsleiding (via Sectorhoofd DLOC)• (H)OvD meldkamers via landelijke gespreksgroep ^{10 2 g}• NCC• Woordvoerder politie• Sectorhoofd DLOC• Hoofd LMS Over alternatieve toegang 112 en actualiteit
4A 2.2	(H)OvD meldkamers	Informeren andere kolommen in meldkamers over alternatieve toegang 112 en actualiteit
4A 2.3	NCC	Informeren en coördinatie veiligheidsregio's over alternatieve toegang 112 en actualiteit

Buiten het golden hour worden standaard opschalingsmechanismen ingezet (SGBO/NSGBO en LOCC). Het is aan de verantwoordelijke partijen zelf om in te schatten of opschaling noodzakelijk is als er binnen 15 minuten de alternatieve technische route voor 112 is geactiveerd.

Acties voor 2^e revisie:

- Politie: Training/protocol voor rol HOvD LE Ops
- Politie: 24/7 communicatieadviseur beschikbaar zijn ter ondersteuning communicatietaak HOvD LE Ops.

(vervolg scenario 4A: 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route)

3. Informeren burgers

In dit scenario hoeft een burger niet iets anders te doen dan normaal, burgers moeten voor noodhulp 112 bellen. Toch zal moeten worden gecommuniceerd dat 112 kortstondig niet bereikbaar was. Berichtgeving naar burgers gaat uit van zo snel mogelijk duiden wat eraan de hand is én handelingsperspectief bieden. ^{11.1}

[Redacted text]

Best mogelijke alternatief	Bericht aan burgers
112 via andere technische route	112 was kortstondig niet bereikbaar. Dit is opgelost, 112 is weer bereikbaar. 112 was not available for a short period. A solution is found, 112 is available again.

11.1



Nr	Verantwoordelijke	Actie
4A 3.1	HOvD LE Ops	Opdracht geven webcare politie voor verspreiden bericht aan burgers over kortstondige verstoring: <ul style="list-style-type: none">• Twitter @politie• Website politie.nl• Facebook @politie
4A 3.2	Hulpdiensten	Verspreiden bericht aan burgers over kortstondige verstoring
4A 3.3	NCC	Verspreiden bericht aan burgers over kortstondige verstoring via websites crisis.nl, 112.nl
4A 3.4	Politie/ woordvoering	Contact onderhouden met (landelijke) media

(vervolg scenario 4A: 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route)

4. Uitvoeren alternatieve 112-processen

De processen die worden uitgevoerd zijn nagenoeg gelijk aan de normale situatie. Alleen in het geval dat 112 meldingen binnen komen op ^{10.2.g} in plaats van het 112-platform, moeten 112 centralisten inloggen in ^{10.2.g}.

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4A 4.1	Sectorhoofd DLOC	Opdracht geven tot inloggen centralisten op ^{10.2.g}

NB: Bij de KPN-verstoring van 24 juni 2019 waren de centralisten intermediair tussen burger en meldkamers. Vanuit het ^{10.2.g} kan echter ook worden doorverbonden naar 112.

Acties voor 2^e revisie:

- Politie: Inregelen Training/oefenen/protocol voor centralisten ^{11.1}

(vervolg scenario 4A: 112 is bereikbaar via een technisch alternatieve route)

5. Afsluiten maatregelenpakket en terug naar normale situatie

HOvD LE Operations en NCC beslissen in overleg over het afsluiten maatregelenpakket en het teruggaan naar normale situatie. Communicatie vindt plaats via de bij 2. en 3. genoemde communicatielijnen.

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4A 5.1	HOvD LE Ops en NCC	Besluit nemen over het afsluiten maatregelenpakket en het teruggaan naar normale situatie.
4A 5.2	HOvD LE Ops / (H)OvD meldkamers / NCC	Informereren hulpdiensten conform gebruikte communicatielijnen (zie 2. Informeren overheid/hulpdiensten 'intern')
4A 5.3	NCC / hulpdiensten	Informereren burgers conform gebruikte communicatielijnen (zie 3. Informeren burgers)

Scenario 4B. Burgers kunnen een noodmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844 en/of social media en fysieke aanwezigheid op straat).

1. Activeren alternatieve toegang 112

Er zijn standaard meerdere landelijke alternatieven voor 112 beschikbaar. De alternatieven voor de burger zijn verdeeld in 2 smaken, zoals in onderstaande tabel weergegeven.

10.2.g

Binnen 15 minuten moet de voorkeursoptie ingeregeld zijn. De alternatieve technische route moet worden getest voordat communicatie hierover plaats vindt. Ook de alternatieven 0900-8844 en social media moeten binnen die tijd worden getest.

Mocht de voorkeursoptie, 112 bereiken via een technisch alternatieve route, niet mogelijk zijn, dan neemt de HOvD van de Landelijke Eenheid Operations de beslissing dat (de geteste en goed bevonden) alternatieven worden ingezet.

Als er een alternatief gebruikt wordt voor 112, wordt ook altijd de fysieke maatregel ingezet.

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4B 1.1	HOvD LE Operations	Opdracht aan MDC activering alternatieve technische route 112
4B 1.2	HOvD LE Operations	Checken of alternatieven 0900-8844 en Social Media werken bij teamchef Intake&service
4B 1.2	MDC	KPN opdracht geven voor activering alternatieve technische route 112 10.2.g)
4B 1.4	KPN	Geeft aan dat activatie alternatieve technische route 112 niet is gelukt
4B 1.5	MDC	Informereren HOvD Landelijke Eenheid Operations
4B 1.6	HOvD LE Operations	Bevestigen inzet alternatieve toegang(en) voor burgers met noodmeldingen

Acties voor 2^e revisie:

- Politie: Whatsapp 10.2.g) inregelen
- Politie: 11.1
- Politie: 11.1

(vervolg scenario 4B: Burgers kunnen noodmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844))

2. Informeren overheid/hulpdiensten 'intern'

De HOvD Landelijke Eenheid Operations is de gemandateerde vanuit de Korpschef en is aanspreekpunt voor de politieoperatie (en dus ook voor politiemeldkamers). Het Nationaal Crisiscentrum (NCC) is op landelijk niveau het bestuurlijke coördinatiepunt. Zij zijn het aanspreekpunt voor de veiligheidsregio's.

HOvD LE Operations en NCC hebben het meest actuele beeld van de situatie. De HOvD Landelijke Eenheid Operations zorgt ervoor dat de (H)OvD's en het NCC op de hoogte worden gehouden van de actuele situatie. **11.1**

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4A 2.1	HOvD LE Ops	Informeert <ul style="list-style-type: none">• Korpsleiding (via Hoofd DLOC)• (H)OvD meldkamers via landelijke gespreksgroep 10.2.g• NCC• Woordvoerder politie• Sectorhoofd DLOC• Hoofd LMS• RSC's (0900-8844) Over alternatieve toegang 112 en actualiteit
4A 2.2	(H)OvD meldkamers	Informeren andere kolommen in meldkamers over alternatieve toegang 112 en actualiteit
4A 2.3	NCC	Informeren en coördinatie veiligheidsregio's over alternatieve toegang 112 en actualiteit

Buiten het 'golden hour' worden standaard opschalingsmechanismen ingezet (SGBO/NSGBO en LOCC). Het is aan de verantwoordelijke partijen om op te schalen.

(vervolg scenario 4B: Burgers kunnen noodmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844))

3. Informeren burgers

Eenduidige, juiste en duidelijke en snelle informatie voor burgers is belangrijk. ^{11.1}

Berichtgeving naar burgers gaat uit van zo snel mogelijk duiden wat eraan de hand is én handelingsperspectief bieden. Het handelingsperspectief moet binnen 15 minuten na bekendwording van de storing bekend zijn. *Het handelingsperspectief in het bericht is afhankelijk van wat het best mogelijke alternatief voor 112 is.*

Best mogelijke alternatief	Bericht aan burgers
0900-8844 (of alternatief B/A)	112 is door een storing niet bereikbaar. Bent u in acute nood? Bel dan 0900-8844. 112 is not available. In case of emergency, use number above.
Whatsapp (06-10000011) en social media	112 is door een storing niet bereikbaar. Bent u in acute nood? Bereik hulpdiensten via whatsapp (06-10000011) of social media. 112 is not available. In case of emergency, use whatsapp or social media.
Fysiek contact hulpdiensten	112 is door een storing niet bereikbaar. Bent u in acute nood? Ga naar uw dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne. Voor medische spoedgevallen kunt u ook terecht bij een ziekenhuis of huisarts. 112 is not available. In case of emergency, go to the nearest police or firestation. For medical emergencies, you can also contact a hospital or general practitioner.

11.1

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4B 3.1	HOvD LE Ops / NCC	Afstemmen communicatie naar burger
4A 3.2	NCC	Verspreiden bericht aan burgers over verstoring en alternatieven 112 via:

		<ul style="list-style-type: none"> • Landelijke NL Alert • Websites: crisis.nl, 112.nl
4A 3.3	HOvD LE Ops	<p>Opdracht geven webcare politie voor verspreiden bericht aan burgers over verstoring en alternatieven 112:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Twitter @politie • Website politie.nl • Facebook @politie
4A 3.4	Hulpdiensten	Verspreiden bericht aan burgers over verstoring en alternatieven 112
4A 3.5	Politie/ woordvoering	Contact onderhouden met (landelijke) media

(vervolg scenario 4B: Burgers kunnen noodmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844))

4. Uitvoeren alternatieve 112-processen

In onderstaande tabel is per (landelijk) alternatief voor 112 weergegeven wie welke taak in het operationele 112 proces uitvoert. De regionale service centra van politie hebben een standaard proces voor als 112-meldingen binnen komen via 0900-8844.

Uitgangspunt is dat iedereen zoveel mogelijk hetzelfde doet als in de normale situatie.

Rood/schuingedrukt zijn processen die anders worden uitgevoerd dan normaal.

Landelijke alternatieve bereikbaarheid 112 via:	LE Intake&Service	RSC's politie	Hulpdiensten op straat	Reg MK
0900-8844		Standaard proces (112-melding direct doorzetten naar meldkamers)		Intake en uitgifte
Whatsapp 06-1000011	<i>Aanname en intermediair voor intake</i>			<i>Intake en uitgifte</i>
Social media. Twitter: @politie	<i>Aanname en intermediair voor intake</i>			<i>Intake en uitgifte</i>
Facebook	<i>Aanname en intermediair voor intake</i>			<i>Intake en uitgifte</i>
E-mail: antwoordformulier politie.nl	<i>Aanname en intermediair voor intake</i>			<i>Intake en uitgifte</i>
Fysiek via hulpdiensten op straat of bureau/kazerne			<i>Aanname en intermediair voor intake</i>	<i>Intake en uitgifte</i>

11.1

(vervolg scenario 4B: Burgers kunnen noodmelding doen via alternatieve kanalen (zoals 0900-8844)

5. Afsluiten maatregelenpakket en terug naar normale situatie

HOvD LE Operations en NCC beslissen in overleg over het afsluiten maatregelenpakket en het teruggaan naar normale situatie. Communicatie vindt plaats via de bij 2. en 3. genoemde communicatielijnen.

Nr	Verantwoordelijke	Actie
4A 5.1	HOvD LE Ops en NCC	Besluit nemen over het afsluiten maatregelenpakket en het teruggaan naar normale situatie.
4A 5.2	HOvD LE Ops / (H)OvD meldkamers / NCC	Informereren hulpdiensten conform gebruikte communicatielijnen (zie 2. Informeren overheid/hulpdiensten 'intern')
4A 5.3	NCC / hulpdiensten	Informereren burgers conform gebruikte communicatielijnen (zie 3. Informeren burgers)