



Interne Memo

Nationaal Commandant: 10.2.e

Onderwerp

1e bevindingen inzet NsGBO
KPN-storing met uitval 112 op
ma. 24 juni 2019

Organisatieonderdeel
NsGBO

Behandeld door

10.2.e

Functie

Evaluator

Telefoon

06-10.2.e

E-mail

10.2.e @politie.nl

Ons kenmerk

Versie 0.2

Uw kenmerk

In afschrift aan

Datum

11 juli 2019

Bijlage(n)

0

Pagina

1

Onderwerp:

Eerste bevindingen 'NsGBO KPN-storing met uitval 112'

Inleiding

Op maandag 24 juni 2019 omstreeks 15.46 uur worden de eerste berichten gemeld over een mogelijke telefoon-storing. Sommige politiemedewerkers kunnen elkaar niet bereiken. In een politie-eenheid zijn er problemen met inbellers (burgers die een meldkamer proberen te bereiken) en mensen met een KPN-abonnement kunnen niet langer telefoneren. Vlak daarna worden meldingen gedaan dat de 112-alarmcentrale niet bereikbaar is. Telefoontjes komen op de meldkamers niet meer binnen.

Via de Intelligence-organisatie is daarna bij de politie een start gemaakt met het zoeken naar de mogelijke oorzaak. Telefonisch verbinding maken met app's ertussen of via netwerken die gebruik maken van KPN lukt niet (zoals bijvoorbeeld inzet van de belcomputer of het houden van een conference-call) en het bedrijf KPN geeft aan dat er geen sprake is van een hack maar dat de oorzaak binnen hun bedrijf in de techniek zit.

De korpsleiding geeft rond 16.30 uur opdracht om een NsGBO te starten nadat duidelijk is dat in meerdere eenheden problemen zijn en moet worden opgeschaald vanwege te vormen ROT's (Regionale Operationele Teams). In de uren erna is in alle Veiligheidsregio's GRIP 2 afgekondigd en is in alle regionale politie-eenheden opgeschaald met een SGBO en worden de ROT's zoveel als mogelijk ook bemenst vanuit de politie.

Rond 18.12 uur wordt vanuit meerdere Veiligheidsregio's (VR) een NL-alert verzonden met teksten lijkend op: "Landelijke storing KPN: 112 niet bereikbaar. Ga voor spoedmeldingen naar dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne" of een alternatief telefoonnummer of whatsapp-telefoonnummer is aangeboden. Elke Veiligheidsregio heeft een eigen bericht met eigen alternatief verzonden.

Om 21.29 uur is een afsluitend NL-alert verzonden over de KPN-storing: "112 en 0900-8844 zijn weer bereikbaar".

Voor dit NsGBO wordt voor het optreden een verslag van eerste bevindingen opgesteld.

Context

Er is hier sprake geweest van een multidisciplinair optreden in het hele land (elke VR werkt in GRIP 2). Elke Veiligheidsregio is verantwoordelijk voor de aanpak van de effecten voor openbare orde en veiligheid, in het bijzonder bij onbereikbaarheid en/of uitval van het alarmnummer 112 en het gebruik van de dienst NL-Alert¹.

Onderwerp

1e bevindingen inzet NsGBO
KPN-storing met uitval 112 op
ma. 24 juni 2019

Datum

11 juli 2019

Pagina

2 van 4

Evaluatiedoel

De algemene en specifieke doelstellingen van deze evaluatie zijn:

- Leren van dit grootschalige en bijzondere optreden;
- Stimuleren van een continu verbeteringsproces;
- Lokaliseren van aandachtspunten in de processen en in de samenwerking tussen eenheden, afdelingen of organisaties.

De evaluatie is vooral praktische van aard, gericht op leren en beoogt niet wetenschappelijk verantwoord te zijn. De evaluator heeft via participerende observatie daadwerkelijk het functioneren van dit NsGBO kunnen waarnemen. Uitgangspunt is dat aan de hand van de leercirkel na een optreden 'good practices' worden geformuleerd, die in een volgend grootschalig optreden kunnen worden meegenomen.

Opdracht evaluator

De evaluator van een NsGBO heeft de opdracht het optreden van het betreffende team te evalueren. In overleg met de NC wordt bepaald welk product of welke producten worden opgeleverd (bv bijeenkomst organiseren of verslag opstellen).

Bevindingen van evaluator

Hieronder op hoofdlijnen de geconstateerde belangrijke punten, bijzonderheden en aandachtspunten.

Opdracht NsGBO: Als opdracht is vanuit de Korpsleiding meegegeven:

- Zorgen voor continuïteit van de politieorganisatie.
- Zorgen voor een alternatief voor de noodnummers om de politie intern en extern te bereiken (landelijke bereikbaarheid).
- Zorgen voor eenduidig handelingsperspectief voor alle eenheden.

Alarmering en opschaling

In alle eenheden vindt opschaling met SGBO's plaats, behalve bij de LE.

In veel eenheden is multidisciplinair gekozen voor zichtbaarheid van hulpdiensten: opengestelde brandweerkazernes en politiebureaus, zelfs soms gemeentehuizen en veel politie zichtbaar op straat om de bereikbaarheid zichtbaar te vergroten. Bij de LE is bij Operations en Intake en Service opgeschaald voor het scannen van eventuele meldingen via social media en het bemensen van alternatieve telefoonlijnen waarbij het afhandelen/doorzetten van de meldingen arbeidsintensiever is.

Voor de opschaling zijn veel medewerkers extra in dienst gekomen of langer in dienst gehouden.

De NsGBO is opgekomen via berichtgeving in de eigen NsGBO-app-groepen.

Optreden

Door de NsGBO is van 18.08 uur tot 21.15 uur opgetreden.

Het eerste overleg staat vooral in het teken van

- Beeld verkrijgen (wat werkt normaal en wat niet, wat is reeds geregeld en wat moet nog geregeld worden)
- Opdracht van de NsGBO
- Uitzetten enkele acties, waaronder:
 - regelen eigen continuïteit
 - checken of huidige maatregelen (voor eigen bereikbaarheid) voldoende zijn
 - informatie halen bij regionale eenheden (welke maatregelen zijn reeds genomen)
 - realiseren liaison richting LOCC

Onderwerp

1e bevindingen inzet NsGBO
KPN-storing met uitval 112 op
ma. 24 juni 2019

Datum

11 juli 2019

Pagina

3 van 4

10.2 g

[redacted]. Het houden van een conference-call is in eerste instantie niet mogelijk.

Het tweede overleg staat vooral in het teken van

- een start met het herstel van 112-lijnen in het land (nog onbekend hoe stabiel dit is, en hoe de situatie van de wachtrij is)
- communiceren van een verkeerd telefoonnummer (inmiddels hersteld)
- een redelijke interne bereikbaarheid
- Uitzetten van acties, waaronder:
 - Realiseren van een terugbelteam i.v.m. 'misted-calls'
 - Het ophalen van gegevens van de gemiste melders + informatie.

Om 20.00 uur is een conference-call van de NC met de AC's.

Hierin wordt door de NC

- een update van de situatie gegeven (stabiel netwerk van 112-lijnen, wachtrij/overbelasting bij de 112-lijnen)
- handelingsperspectief gegeven voor de avond/begin van de nacht (Operations checkt de misted-calls, indien regionale actie noodzakelijk is, wordt de melding doorgegeven naar de regionale eenheid)
- geadviseerd dat elke eenheid in afstemming met de eigen Veiligheidsregio's afschaalt. Het advies van het LOCC naar de VR's is: tot 21.00 uur GRIP 2.

Afschaling

Het derde en laatste overleg staat in het teken van de afronding/afschaling

- Ondanks de snelle noodoplossing (het realiseren van 088-nummers door IM en MDC) is 112 toch korte tijd niet bereikbaar geweest.
- Een terugbelteam regelt het nabellen van deze gemiste meldingen. Eventuele nadere acties zijn voor de regionale eenheden.
- De 088-nummers blijven nog even beschikbaar, maar een afloopbericht wordt geadviseerd.

Verbinding/samenwerking

Ondanks de telefoonstoring is het de NsGBO gelukt om in verbinding te komen en te blijven met de nodige backoffices, de AC's en eventuele andere partners. 11.1

[redacted]

Overleggen

11.1

[redacted]

Direct na het NsGBO-optreden is afsluitend een feedback ronde gehouden met alle knophoofden.

Conclusie

11.1

[redacted]

www.politie.nl

Onderwerp

1e bevindingen inzet NsgBO
KPN-storing met uitval 112 op
ma. 24 juni 2019

Datum

11 juli 2019

Pagina

4 van 4

11.1



Advies

Omdat het evalueren is ingezet om te leren en te ontwikkelen, worden de volgende voorstellen gedaan:

11.1



Advies

11.1

