

Evaluatie opschaling 112-storing MDC

- **Wat is er gebeurd?**

16:00:55: MDC/MMC constateert dat 112 gesprekken landelijk niet meer binnenkomen en meldt een Prio1 incident bij KPN SQC. Conform de DAP met KPN wordt de 1-1-2 Be Alert procedure gestart (KPN is dan al gestart met een interne Be Alert procedure code rood). Al gauw is duidelijk dat de oorzaak van het incident ligt in het openbare telefonie netwerk van KPN en dus buiten het domein van de dienst 1-1-2. **10 2 g**

In de afhandeling van het incident zijn een paar dingen niet goed gegaan:

11.1

- **Wat was onze taak en verantwoordelijkheid als organisatieonderdeel?**

Bij een Prio1 incident wordt (conform DAP) het 1-1-2 Be Alert proces gestart. Dit betekent dat er, onder regie van KPN SQC, naast operationele sturing op het incident (Operationele Calls, tevens sturing op management niveau plaatsvindt (Besturings Calls). Het doel van de Operationele Calls is het wegnemen van de impact en oorzaak van het incident en het afstemmen over de levering van Lost Call en Call Attempt rapportages. Het doel van de Besturings Calls is het afstemming op tactisch management niveau. Namens politie nemen MDC Calamiteiten Manager en Piket Tactisch Procesmanagement NP deel aan deze Besturings Calls.

MMC informeert tevens de Landelijke Eenheid en Regionale meldkamers over het verloop van het incident en stemt af met andere diensten **10 2 g** en organisatieonderdelen **10 2 g** indien van toepassing.

- **Welke protocollen en procedures waren bij de opschaling betrokken?**

Binnen het MDC/MMC waren de volgende procedures van toepassing:

- Prio1 Be-Alert proces (onder regie van KPN). Dit proces is gevolgd maar werd verstoord omdat communiceren in conference calls niet mogelijk was.
- Escalatieproces MDC. Dit is gevolgd.
- Scenario 4 uit "Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 (De landelijke 1-1-2 centrale is niet bereikbaar door storing in de openbare infrastructuur of de technische voorziening). **11.1**
- nabelprocedure. Deze procedure wordt uitgevoerd door de Landelijke Eenheid en wordt door MMC ondersteund door het aanleveren van de rapportage met telefoonnummers die moeten worden teruggebeld.

- Met welke andere (politie)onderdelen is contact geweest en hoe is de samenwerking met deze onderdelen verlopen?

Het MMC heeft onder andere contact gehad met de volgende organisatieonderdelen:

- KPN SQC (Incidentproces)
- Tactisch Procesmanagement 112
- Diverse meldkamers
- Unit telefonie Dienst ICT Politie

11.1

- Wat waren bijzonderheden?

Nadat het landelijk NL-Alert was verstuurd met het bericht dat de verstoring was verholpen, volgde er een groot aantal oproepen naar 1-1-2 van mensen die dit wilde testen. 11.1

- Als dit nogmaals gebeurt wat doen we dan weer en wat zouden we anders moeten doen? (verbeterpunten)

- 1) Procedures opstellen, testen en trainen voor alternatieve routes naar 1-1-2 i.e. het bieden en inregelen van een technisch handelingsperspectief dat door MDC/MMC kan worden afgeroepen of ingeschakeld.
- 2) Procedures opstellen, testen en trainen voor alternatieve methodes voor het houden van conference calls al of niet in combinatie met NCV voorzieningen.
- 3) Onderzoeken waarom de Call Attempt (C7) rapportage in eerste instantie niet correct was.
- 4) Validatie uitvoeren op Call Attempt (C7) rapportages. Zijn deze geschikt om alle oproepenpogingen naar 1-1-2 te rapporteren?
- 5) Uitbreiden van het aantal werkpleklicenties zodat alle centralistenwerkplekken op de locaties Hoofdstraat en Odijkerweg 25 gelijktijdig ingelogd kunnen zijn.
- 6) De mogelijkheden van een functioneel bewakingsdashboard bezien voor het signaleren van inkomend verkeer vanuit openbaar