

## Beschrijving proces na start storing

- 15.46 1e indicatie storing T-mobile. Later is dit uitgebreid naar vaste als mobiele net KPN en providers die gebruik maken van netwerk. Daardoor raakten 112, 0900 8844 en onderlinge gsm's uit de verbinding
- De storing betrof geen cyberaanval maar een server die na een reset niet opnieuw startte. 10.2.g
- Vanwege het landelijk effect van de storing bij KPN is in alle eenheden een SGBO opgestart, is een NSGBO opgestart en waren alle veiligheidsregio's opgeschaald naar grip fase 2. De
- Veiligheidsregio's zijn op een bepaald moment gestart met het verzenden van regionale alerteringsberichten. 10.2.g
- In de tussentijd is het gebruik van een 088 nummer als alternatief bedacht en operationeel geworden. Deze oproepen komen binnen op operations. Daar worden ze opgenomen en dan doorgezet naar de eenheden. Dat vraagt meer tijd dan de reguliere weg van 112.
- Een inventarisatie bij de eenheden naar de overige maatregelen levert aan het begin van de avond het volgende beeld op:
  - Iedereen volgt de landelijke nummers zoals gecommuniceerd.
  - Iedereen met personeel op straat (Amsterdam ochtendienst op straat)
  - Gesproken met BE landelijk commandant en DKDB over handelingsperspectief
  - Bij het meldkamerdienstencentrum was een KPN-er aanwezig
  - Daarnaast heeft RWS op de borden boven de weg melding gemaakt van de storing en de verwijzing naar het 088 nummer
- Via NL alert is het gebruik van dit alternatieve nummer verspreid (17.21 uur). Daarbij is door een menselijke fout aan de zijde van de politie het nummer van de tiplijn van de Telegraaf opgenomen. (gemeld in NSGBO en dubbel gecheckt door 10.2.e.) Ging om een medewerker webcare van intake en service. Zij hebben veel nummers op lijstjes, zo ook van de tiplijn. Het verkeerde nummer is overgenomen. Zodra deze fout is ontdekt, is dit hersteld door het verzenden van een nieuwe NL Alert (18.12 uur). De Telegraaf heeft contact gezocht met de politie en er zijn afspraken gemaakt om de meldingen door te zetten naar de politie. Rond 20 uur was de s.v.z. dat het om circa 12 meldingen ging. Meldingen die nog volgen, zullen door de Telegraaf worden doorgezet. Deze vergissing zal nog worden gemeld bij de CISO en/of de AVG vanwege de mogelijke privacy schendingen.
- Vanaf ca. 20.00 uur heeft KPN bericht dat het systeem weer stabiel was (vanaf ca. 19.30 uur begonnen devices ook weer te werken net als de centrale). Op advies van het LOCC is de AC's meegegeven hun SGBO's in stand te houden tot 21.00 uur en dan af te schalen. Vanuit de NC is dit overgenomen met de toelichting die afschaling te doen in afstemming met de Veiligheidsregio's. Het NSGBO is om ca.20.45 beëindigd.
- Er bleken rond 20.30 ca. 300 missed calls: mensen die hebben gebeld maar niet in contact zijn gekomen. Deze lijst wordt ontdekt en vervolgens wordt c.q. is iedereen op maandagavond 24 juni nagebeld centraal vanuit 10.2.g door operations. De late dienst zal worden gevraagd om daar waar er meldingen achter weg komen, deze aan de meldkamers worden doorgezet met de vraag om mensen thuis te bezoeken door de eenheden. De verwachting is dat om 22.00 uur alle missed calls zijn gebeld.
- Om een inschatting te maken of dit aantal een te verwachten aantal is op een maandag op het tijdstip van de uitval, wordt een referentieperiode gehanteerd.
- Er is in elk geval 1 situatie bekend waarbij een dodelijk slachtoffer is gevallen. 10.2.e
- Het 088 nummer blijft nog een paar dagen open totdat zeker is dat 112 stabiel is; nu is al zichtbaar dat het aantal meldingen daarop opdroogt. Definitieve communicatie hierover via LE Communicatie en Communicatie SKL
- Minister heeft een procesbrief opgesteld, te verzenden dinsdagochtend. Inhoudelijk afgestemd/getoetst bij KL
- Dossier voor mondelinge vragenuur is in voorbereiding. Inhoudelijk afgestemd met Jan van Loosbroek en ter toets via BZ naar KL

## Vervolgpunten/acties

Zoals afgesproken in IAO

11.1

