

## Landelijke storing 112, effecten Twente

Op maandag 24 juni jl., 15.45 uur vind er een storing plaats wat een deel van het telefoon- en dataverkeer van provider KPN platlegt. Omdat alle operators in Nederland telefoonverkeer naar 112 aanleveren via het netwerk van KPN was het alarmnummer 112 in het hele land onbereikbaar, net als het telefoonnummer 0900-8844 ('Geen spoed, wel politie').

De Inspectie Justitie en Veiligheid, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en Agentschap Telecom verrichten gezamenlijk onderzoek naar het uitvallen van het alarmnummer. Inspectie JenV kijkt daarbij met name naar de crisiscommunicatie rondom de uitval. IGJ draagt bij door te onderzoeken of er meldingen vanuit de zorgaanbieders zijn binnengekomen. En Agentschap Telecom zal onderzoeken in hoeverre KPN voldeed aan alle wettelijke en technische verplichtingen. Deze evaluatie loopt nog en de bevindingen moeten we nog afwachten.

In deze notitie gaan we in op de wijze waarop we in Twente met deze storing zijn omgegaan.

### Tijdslijn verloop van de landelijke storing ( uit LCMS landelijk / regionaal beeld)

Start storing rond 16.00 uur

- Regio: 16:49 uur: alarmering GRIP 2
- Regio: 17:15 uur: Regionale alarmeringsnummers gedeeld via RTV Oost, Tubantia
- Regio: 18:14 uur: NL Alert ingezet (vanwege onduidelijkheid wanneer landelijke NL-Alert ingezet werd, besluit eerder genomen.
- Landelijk 18:12 uur: Landelijke NL-Alert bericht.
- Landelijk: 19.27 uur: 112 weer bereikbaar. KPN heeft dit bevestigd aan NCC
- Landelijk: 19.51 uur: KPN bevestigde dat 112 weer werkt, maar niet dat alle telefonie weer werkt.
- Landelijke 20.35 uur: LOCC wordt veel gebeld met de vraag of er een afmeldbericht van NL-Alert komt. Wij hebben dit signaal doorgegeven aan het NCC.
- Landelijk 20.45 uur: Besloten is dat er GEEN afloopbericht NL-Alert wordt gegeven. Besluit vanuit IAO 20.00 uur.
- Landelijk 21.32 uur: Er is toch een afsluitend NL-Alert bericht gegeven.

### Werkwijze Veiligheidsregio Twente

*Crisiscommunicatie:*

- Lokale alarmeringsnummers gedeeld via (social)media
  - o 053-4557810 voor politie ( later is het landelijk nummer toegevoegd en gedeeld)
  - o 053-4557820 voor ambulance
  - o 053-4557830 voor brandweer
- NL Alert ingezet voor regio Twente. Het besluit was om te wachten tot 18:00 op landelijk NL-Alert. Om 18:00 was er nog geen landelijke NL-Alert bericht. Hierop is besloten om zelf NL-Alert in te zetten voor regio Twente
- Alle kanalen zijn ingezet voor verdere publieksinformatie over de storing en wijze van bereiken van hulpdiensten. Voorbeelden:

- <https://www.brandweer.nl/twente/nieuws-twente/2019/landelijke-storing-112-en-0900-8844>
- <https://www.vrtwente.nl/actueel/update-storing-112-verholpen-met-vraag-en-antwoord-document/>
- <https://www.rtvost.nl/nieuws/314600/112-niet-bereikbaar-door-telefoonstoring-bel-alternatieve-nummers>
- I.v.m. de hitte en de landelijke telefoniestoring extra alert gevraagd aan publiek voormensen in de omgeving die zorg nodig hebben. (noaberschap)

#### *Politie*

- Alle politiecollega's zijn actief de straat op gegaan en de politiebureaus zijn bemenst voor vragen publiek en het melden van incidenten
- Webcare politie ingezet voor publieksinformatie en alternatieve alarmeringsnummers

#### *Brandweer*

- In Twente zijn alle 29 brandweerkazernes bemand. Ook daar kan een incident worden gemeld.
- Checken van kritische processen die afhankelijk zijn van een telefoonverbinding (vb Openbaar Meldsysteem OMS)

#### *Geneeskundig*

- Verbinding / monitoring met ziekenhuizen ZGT en MST en huisartsen; aandacht voor:
  - zelfverwijzers (mensen die zich zelf melden bij ziekenhuis vanwege geen contact met 112)
  - Capaciteit en bereikbaarheid van ziekenhuizen en huisartsen
- Middels portofoon verbinding tussen ziekenhuizen en de rijdende ambulances geregeld. In verband met spreiding plaatsen van ambulances op de politiebureaus