

## MEMO

AAN Algemeen Bestuur  
VAN Stephan Wevers, portefeuillehouder crisisbeheersing  
DATUM 3 november 2020  
ONDERWERP Evaluatie onbereikbaarheid 112

### Evaluatie onbereikbaarheid 112

#### Aanleiding

Op 24 juni 2019 was er van 15.34 tot 18.52 vond een storing plaats bij KPN in het telefonienetwerk, voor zowel mobiele als voor vaste telefonie. Eén van de gevolgen van deze storing was dat het alarmnummer 112 enkele uren niet bereikbaar is geweest. Naar aanleiding van de verschillende storingen hebben Agentschap Telecom (AT), de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. Deze onderzoeken zijn samengebracht in één rapport dat op 25 juni 2020 is gepubliceerd. Gedurende deze storing is de veiligheidsregio Twente opgeschaald naar GRIP 2.

#### De belangrijkste conclusies & aanbevelingen

De Inspecties constateren dat de hulpverleners tijdens de storing alles op alles hebben gezet om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden. Nederland heeft niet eerder met een landelijke storing in het openbare net gekampt en er was sprake van een unieke situatie waarbij zowel alarmnummer 112 als het algemene servicenummer van de politie 0900-8844 onbereikbaar bleken. Daarnaast was er behalve de landelijke telefoniestoring bij KPN tegelijk ook sprake van 4G-uitval bij KPN en waren er haperingen in de berichtenafhandeling van NL-Alert. Deze samenloop van verschillende storingen was niet in de scenario's voorzien.

Volgens de Inspecties hield KPN onvoldoende rekening met de impact van (on)voorzien kwetsbaarheden. Ook is er bij de kritieke diensten 112 en telefonie onvoldoende aandacht geweest voor het waarborgen van robuustheid van wijzigingen en was procesdiscipline op een aantal onderdelen onvoldoende. De Inspecties concluderen ook dat bij het ministerie van Justitie & Veiligheid het beleid rondom uitval van 112 niet concreet genoeg, het onvoldoende samenhang bevatte, en niet bij alle partijen geïmplementeerd was. Inmiddels heeft de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) van de politie het operationeel draaiboek aangepast aan een dergelijk scenario. Het Agentschap Telecom concludeert in het rapport dat KPN eveneens een aantal belangrijke maatregelen heeft genomen, waardoor de kans op herhaling geminimaliseerd is. Al constateert het agentschap ook dat storingen met een dergelijke impact niet altijd te voorzien en te voorkomen zijn

De Inspectie Justitie en Veiligheid concludeert verder dat het bij het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) ontbrak aan regie op communicatie tijdens de storing. Het ministerie wachtte te lang met het verzorgen van een landelijk uniforme boodschap met informatie over de storing en het advies dat burgers zich bij nood konden melden bij politiebureaus en brandweerkazernes. In combinatie met de storingen van KPN en de vertragingen binnen het alarmmiddel NL-Alert ontvingen burgers die dag geen, veel of tegenstrijdige informatie over de storing en hun handelingsperspectief.

Het Inzet- en Beleidskader NL-alert is na de KPN-storing aangepast. Er is een specifieke procedure toegevoegd die ingaat op landelijke uitval/onbereikbaarheid van 112. Inspectie Justitie & Veiligheid doet de aanbeveling aan het ministerie J&V en veiligheidsregio's gezamenlijk, om deze procedure uit te breiden, zodat deze in algemene zin van toepassing is op incidenten met landelijke impact.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd concludeert dat, naast de inspanningen van de hulpdiensten om bereikbaar te blijven tijdens de storing, er tussen zorgorganisaties in grote mate is samengewerkt en problemen met veel vindingrijkheid zijn opgelost.

**Hoe nu verder?**

De veiligheidsregio Twente gaat uiteraard aan de slag met de aanbevelingen uit dit rapport. Vanuit de werkgroep operationele ondersteuning wordt een scenariokaart /informatiekaart opgesteld. Dit proberen we daar waar mogelijk te doen op Oost 5 niveau, zeker daar waar het aanbevelingen voor de meldkamer betreft. Dit uiteraard met het oog op de komst van de landelijke meldkamer Oost-Nederland in Apeldoorn. Naast de aanbevelingen worden ook de eigen leerpunten verwerkt in de op te stellen scenario- c.q. informatiekaart.