

## 02 Omgevingsanalyse storing



**Analyseperiode: 24-6 (19.00 uur - 20.15 uur)**

**Analisten:** 10.2.e en 10.2.e

Gebruikte zoektermen:

Onderzochte media: *nu.nl, nos.nl en telegraaf.nl (live blogs en ook reacties)*

Onderzochte social media: *twitter en reacties facebook nieuwssites*

TV: RTLNieuws en NOS Journaal

### **Samenvatting**

Piek in volume op social media vanaf vijf uur (9.000 berichten), maar **aantal berichten neemt af**, nog wel veel met 2.500 berichten per uur. Tweet van [@politie](#) al bijna 3.000 keer geretweet. Politie **deelt verkeerd 06** What's app nummer. Op social media vooral ongeloof over **afhankelijkheid KPN, irritatie over vele NL-alerts**

Vanaf 19.30 uur gemeld dat 112 weer bereikbaar is. Wordt snel verspreid via social media. Rtlnieuws neemt dit over in de uitzending van 19:30 uur. **NOS opent met storing**. Ook berichten dat **bereikbaarheid niet stabiel** is (oa. door politieaccounts).

Media en burgers vragen zich vooral af waarom er geen alternatief is (**verbazing**), o.a. [artikel AD](#) met vrienden van slachtoffer vorige storing. Toen heeft minister gezegd '**nooit weer**'

Tot nu toe **geen informatie** bekend dat er **problemen** zijn ontstaan.

### **Informatiebehoefte:**

(Welke vragen leven er? Voldoet de communicatiefunctie aan het vervullen van de maatschappelijke informatiebehoefte? Wat zien, horen, ruiken, voelen, proeven mensen? Welke geruchten worden genoemd?)

### **Samenvatting**

Verkeerd 06 nummer gedeeld What's app gedeeld via NL-Alert. Gezien als flater van het ministerie. Onduidelijkheid over oorzaak. 112 weer in de lucht, correctie dat 112 nog niet stabiel is. Niet alleen politie via 112 en 0900-8844 onbereikbaar geweest. Ook ziekenhuizen en gemeenten telefonisch niet bereikbaar.

*Wat is bekend (in de media)?*

- Politie deelt verkeerd what's app nummer; is van Telegraaf. Op Twitter worden grapjes gemaakt hierover. In berichtgeving op Telegraaf.nl komt naar voren dat dit een flater is van het ministerie.
- Volgens verschillende regionale hulpdiensten is de storing nog niet helemaal verholpen. Zo meldt de Amsterdamse politie dat voor spoedeisende meldingen nog steeds het noodnummer moet worden gebeld. (bron: Nu.nl)
- Volgens KPN zit de storing in het 4G-telefoonnetwerk. Het probleem kon handmatig worden opgelost. Mensen konden wel met elkaar bellen nadat beide gesprekspartners hun 4G hadden uitgezet via de instellingen van hun telefoon. (Bron: Nu.nl)
- Als gevolg van de storing waren bijvoorbeeld ook gemeenten en ziekenhuizen telefonisch niet bereikbaar. (Bron: nu.nl)
- Telegraaf.nl : De telefoonstoring bij KPN is grotendeels verholpen en alarmnummer 112 is weer volledig bereikbaar, meldt de provider. Het alarmnummer was ruim drie uur lang uit de lucht. Ook het nummer voor niet-spoedeisende gevallen, 0900-8844, deed het niet. De oorzaak is nog niet.
- **NOS** opent met storing. Woordvoerder KPN geeft reactie. Vragen NOS: oorzaak? Back-up systeem? KPN doet evaluatie, weet niet wat oorzaak is en waarom back-up niet heeft gewerkt. Verslaggever bij NU voor verslag over wat politie heeft gedaan: straat op, overwerk. NOS meldt ook dat verkeerd nummer in NL-alert stond. Noemt dat ook **evaluatie bij politie** zal plaatsvinden. Ook verslaggeving brandweer en ambulance.

#### *Feiten en/of geruchten:*

- 112 weer in de lucht (19.30)
- Volgens wijkagent vlissingen is bereikbaarheid 112 niet stabiel, ook andere politieaccounts melden dat bereikbaarheid 112 niet stabiel is
- Nos meldt uit jaarverslag politie dat er per dag 7888 meldingen binnenkomen bij 112, 60% wordt doorgezet naar politie

#### *Informatie/communicatiebehoefte/tips:*

- De eerste vragen zichtbaar hoeveel mensen hier de dupe van zijn geworden. (Nuij). Grapperhaus heeft hier nog geen beeld van (Nos journaal 20:00 uur)
- Nog steeds reacties dat mensen geen NL-Alert bericht hebben gehad en ook mensen die vinden dat ze er teveel hebben gehad..
- Reactie van iemand die vindt dat het alternatieve nummer te ingewikkeld is. Zeker voor oudere mensen.

#### **Betekenisgeving (duiding):**

(Welke betekenis geeft de buitenwereld aan het incident? Hoe wordt erover gesproken? Hoe wordt tegen de politie/overheid aangekeken? Wat is de 'taal van de straat'?)

#### **Samenvatting**

De 112 storing wordt gezien als een landelijke crisis. Verontwaardiging (hoe kan dit gebeuren), klachten over vele NL-alerts, complimenten hulpdiensten, vragen of er grote problemen of levensbedreigende situaties zijn ontstaan. verwijzing vorige storing in 2012.

#### *Verontwaardiging*

- De verontwaardiging en ongeloof dat we van één provider afhankelijk zijn blijft. [AD bericht](#) over slachtoffer vorige 112-storing 7 jaar geleden. Vrienden verbaasd dat er geen alternatief is.
- Mensen zijn vooral verbaasd dat er geen back-up systeem is en dat er in eerste instantie werd opgeroepen om contact op te nemen via Facebook en Twitter.
- In 2012 ook storing; toen gezegd "nooit weer".

#### *Geklaag:*

Klachten over vaak binnenkomen van NL-alert

#### *Complimenten:*

- Ook complimenten over hoe hulpverlenend Nederland heeft gehandeld.
- "Super stoer hoe dit is opgevangen. Niet perfect maar zo ong alle media is ingezet. Zo zie je dat het nieuwe tijdperk zowel nadelen heeft als voordelen. Het had echter nooit voorkomen kunnen worden. Alles faalt wel ooit een keer. Laten we dit geval gebruiken om ervan te leren! Ik hoop dat er niemand echt in levensgevaar is geweest of erger..."
- "Er is vrijwel direct een alternatief telefoon nummer online gegaan en internet werkt gewoon zoals whatsapp en andere social media wegen , er wordt tevens goed gecommuniceerd door de instanties , snel maken hier leer uit trekken ( bijvoorbeeld alternatieve apps enzo) en verder gaan"

Onduidelijk of storing tot problemen of levensbedreigende situaties heeft geleid (meldt ook Grapperhaus)

#### **Schadebeperking (gedrag):**

(Welk gedrag vertonen mensen? Volgen zij gedragsadviezen (handelingsperspectieven)? Wat doen of laten mensen?)

#### **Samenvatting**

Liveblogs media, gemeentehuizen en brandweerkazernes open.

**Media**

Live blogs op Nu.nl Nos.nl hebben liveblogs. Op berichtgeving van Nu.nl kan gereageerd worden.

**Gemeenten/brandweer**

Op twitter wordt gemeld dat brandweerkazernes en gemeentehuizen open zijn (en openblijven in de avond) voor meldingen.

**Burgers**

- Voorbeelden van nood met goede afloop waarbij hulp is gehaald door naar politiebureau te fietsen
- Op Allestoringen.nl zijn maandagmiddag duizenden klachten binnengekomen. (bron: Nu.nl)

**Politieteams**

Delen informatie, alternatieven nummers en melden na 19.30 dat 112 niet stabiel is.