

02 Omgevingsanalyse storing



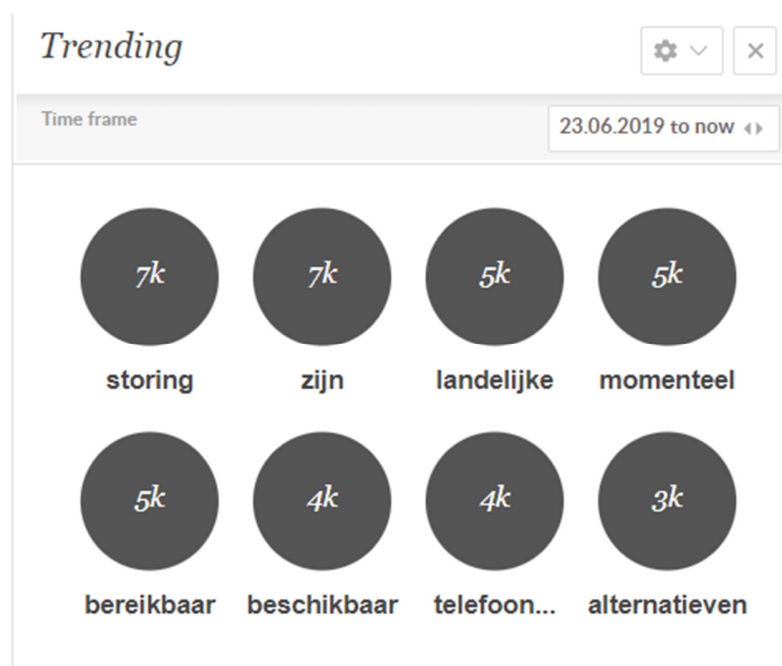
Analyseperiode: 24-6

Analisten: 10 2 e

Gebruikte zoektermen:

Onderzochte media: *nu.nl, nos.nl en telegraaf.nl (libe lolgs en ook reacties)*

Onderzochte social media: *beperkt (high impact en scan, in volgende analyse meer)*



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?)

Wat is bekend (in de media)?

- Alarmnummer 112 is op dit moment niet bereikbaar door een landelijke storing bij KPN.
- Mensen die met spoed hulp nodig hebben kunnen bellen met 088-6628240.
- De politie meldt dat mensen hulpverzoeken via Twitter, Facebook of de site moeten sturen.
- KPN kan nog niets zeggen over de oorzaak of hoelang het gaat duren voordat het is opgelost.
- Een aantal veiligheidsregio's communiceert via Twitter inmiddels noodnummers die via Whatsapp-bellen te bereiken zijn.
- Van en naar Utrecht Centraal rijden zeer weinig treinen, meldt de NS. „Om veiligheidsredenen wordt u geadviseerd Utrecht Centraal te mijden.” Het is enorm druk. ProRail deelt water uit. De communicatie wordt bemoeilijkt door de landelijke KPN-storing.

Feiten en/of geruchten:

- Treinverkeer op de HSL is ook tot stilstand gekomen door de storing bij kpn krijgen de treinen geen verbinding met de verkeersleiding van prorail .
- Er wordt over de oorzaak gecommuniceerd. “De oorzaak van de storing is nog niet bekend. Bronnen die bekend zijn met de werking van het netwerk vermoeden dat het probleem zit in het signaleringsdeel van het telecomnetwerk. Daardoor kunnen er geen nieuwe gesprekken worden

gestart.” (Bron: Nos.nl)

Informatie/communicatiebehoefte/tips:

- Vraag burger: waarom wij niet een hashtag communiceren voor hulpbehoevenden. Dit is toch zoeken in naar een speld in een hooiberg naar meldingen op sociale media?
- (red. hiermee wordt dus niet bedoeld de hashtag waarmee over de storing wordt gecommuniceerd).
- Ook lijken mensen problemen te hebben om de NL-Alert melding (met de alternatieve telefoonnummers) terug te vinden op hun telefoon. (deze meldingen verdwijnen op hun telefoon bij sommige mensen als ze op OK hebben geklikt).
- NOS tech-redacteur Nando Kasteleijn heeft nog een andere tip: "Probeer het dan via WhatsApp-bellen, FaceTime of Skype. Dat gaat via internet en dat werkt waarschijnlijk wel."

Speculeren oorzaken

Mensen speculeren n.a.v. berichtgeving op Nu.nl over de oorzaken

O.a. "We gaan toch niet de smoes uit de kast halen dat het te warm is? Al die data centra staan vol met airco's."

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'?)

Verontwaardiging

- dat het belangrijkste nummer van Nederland niet werkt
- dat we met zo'n belangrijk nummer afhankelijk zijn van 1 provider.

Geklaag:

Over afhankelijkheid van technologie. Iemand roept op te stoppen met klagen maar de straat op te gaan om evt. te 'surveilleren'.

Schadebeperking (gedrag):

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

Media

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

Burgers

- Mensen delen locaties waar het wel werkt.
- Men reageert op liveblogs dat men geen Twitter heeft.

Politieteams

Politie teams delen al heel snel speciale hashtags waarmee meldingen gedaan kunnen worden.

Belangrijkste kranten-/mediakoppen (optioneel):

(Hoe wordt het incident feitelijk weergegeven in de media?)

- Landelijk noodnummer 112 niet bereikbaar, alle agenten de straat op
- (nu.nl)

112-storing: politie geeft alternatief noodnummer 088-6628240 (nos.nl)

- 112 grotendeels onbereikbaar door storing - alle agenten de straat op, alternatieve nummers (Telegraaf.nl)

Influentials

<i>Top influentials</i>				
Time frame		23.06.2019 to now <>		
Name	Volume	Reach	Total reach	
facebook user on facebook.com	169	1	169	
telefoonstoring on twitter.com	102	209	21,278	
^{10.2e} on twitter.com	42	2,534	106k	
lppnieuws on twitter.com	39	655	25,545	
^{10.2e} on twitter.com	32	50	1,600	