

Memo

Aan 10.2.e

Van 10.2.e

Onderwerp evaluatie inzet 10.2.e bij uitval 112

Datum 25 juni 2019

Uitval 112 en 10.2.g bij de politie

Vanwege een grote telefoonstoring was het noodnummer 112 maandag 24 juni tussen 15:51 en 20:30 uit de lucht. Dit zorgde ervoor dat verspreid over Nederland alternatieve telefoonnummers werden ingezet door verschillende organisaties. Daarnaast werd opgeroepen om ook via de social media kanalen als Facebook, Twitter, Instagram en later ook WhatsApp meldingen door te geven. NL Alert werd ingezet als informatiekanal.

De politie zet standaard ruim 2.500 sociale mediakanalen in voor interactie met inwoners. Dat organiseert de politie in het proces 10.2.g vooral bij de 10 RSC's, de 167 basisteams en de communicatieafdelingen. De politie zet hiervoor sinds 2018 de tool 10.2.g in. Daar zijn ook de verschillende WhatsApp-nummers van de politie op aangesloten. En bijvoorbeeld als straks 10.2.g er niet uitkomt, dan kunnen de collega's van de politie via 10.2.g het gesprek met de inwoner via live chat vervolgen.

Tijdens de 112-storing zijn via 10.2.g de meldingen die via de sociale media kanalen binnen kwamen afgehandeld. Daarbij zijn er twee punten die om een toelichting vragen:

1. hoe kan het dat de berichten die via Facebook kwamen ongeveer een uur vertraagd binnenkwamen?
2. was het WhatsApp nummer dat van de Telegraaf bleek onderdeel van de 10.2.g operatie?

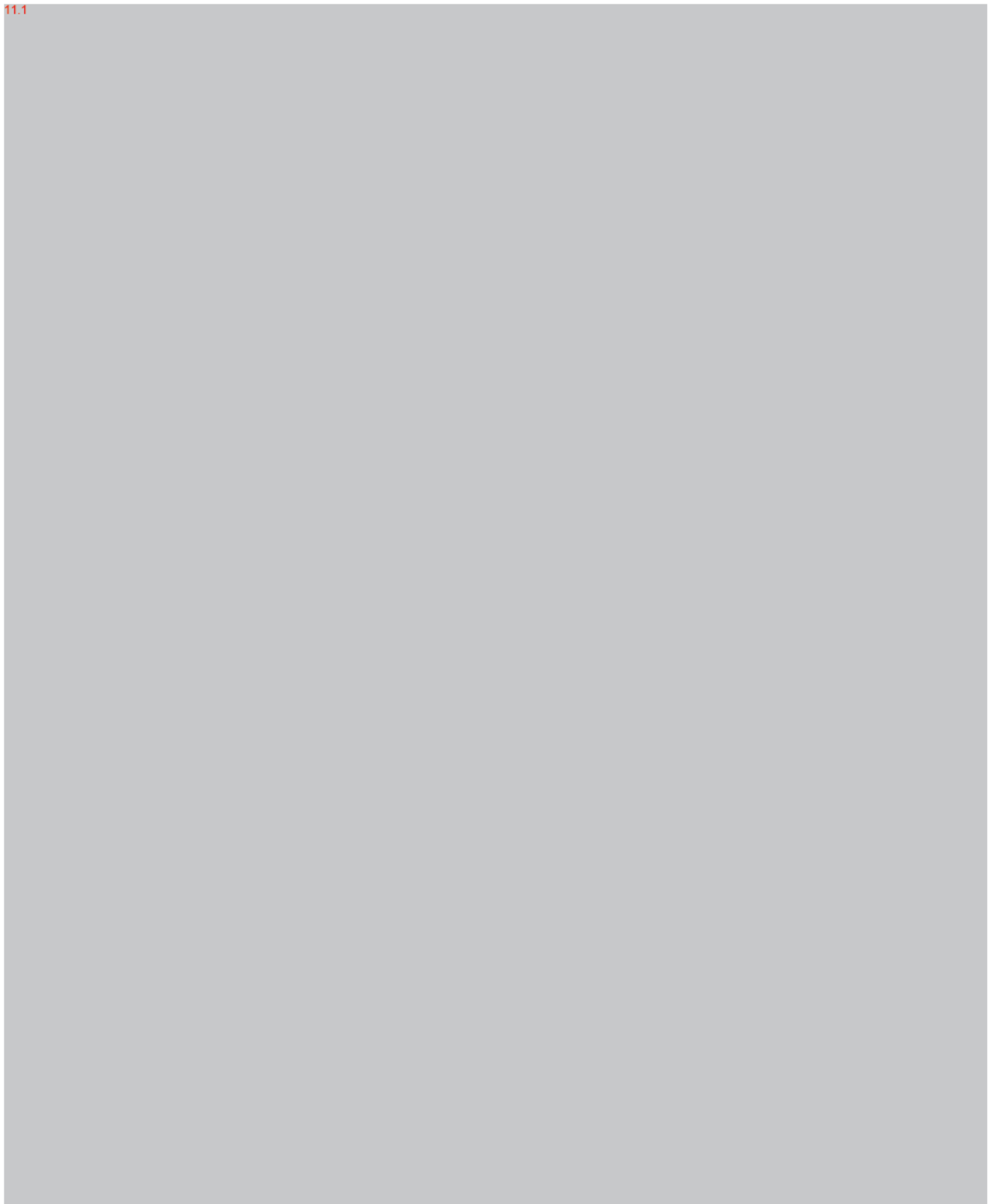
De dag na het incident maken we een eerste analyse vanuit het perspectief van 10.2.g. Indien gewenst kunnen we verdieping verzorgen.

1. Verklaring vertraging Facebookberichten

In het kort is de verklaring van de vertraging op de Facebookberichten dat er sprake was van een piek in Facebookberichten die ruim 6 keer zo groot was dan het normale aantal Facebookberichten. ^{10.2.g}

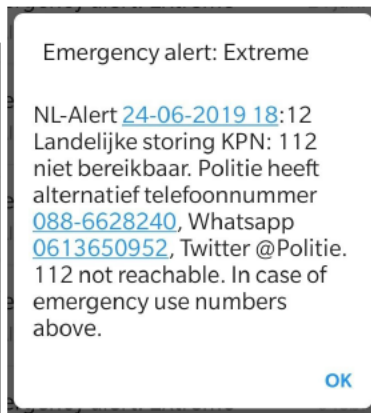
De toelichting daarbij is:

11.1



2. Geen verklaring gebruik WhatsAppnummer Telegraaf





Ten aanzien van de inzet van WhatsApp zijn er de volgende opmerkingen te maken

11.1





Advies: ^{11.1}

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Bijlage aantal berichten op sociale media tijdens de 112-storing

Per eenheid, per de belangrijkste social media accounts

	Openbare FB-reacties	Privé FB-reacties	Openbare TW- reacties (ex RT)	Privé TW-reacties	Openbare IG-reacties	Totaal
Eenheid Amsterdam	97	16	232	12	1	358
Eenheid Den Haag	448	173	153	18	1	793
Eenheid Limburg	178	1	18	0	0	197
Eenheid Midden-Nederland	302	74	74	1	9	460
Eenheid Noord-Holland	818	92	64	14	4	992
Eenheid Noord-Nederland	220	25	59	8	1	313
Eenheid Oost-Brabant	91	64	98	3	0	256
Eenheid Oost-Nederland	534	216	192	15	0	957
Eenheid Rotterdam	154	73	387	13	3	630
Eenheid Zeeland-West-Brabant	294	13	20	0	0	327
gem. aantal berichten op eenheids- en basisteam accounts per uur (tijdens 112 storing)	697	166	288	19	4	
gem. aantal berichten op eenheids- en basisteam accounts per uur (gebaseerd op maand mei)	136	20	25	2	1	

	Openbare FB-reacties	Privé FB-reacties	Openbare TW- reacties (ex RT)	Privé TW-reacties	Openbare IG-reacties	Totaal
@Politie (Twitter)	-	-	2407	41	-	2448
Politie Nederland (Facebook)	427	69	-	-	-	496
Politie Nederland (Instagram)	-	-	-	-	0	0
@PolitieLE (Twitter)	-	-	411	0	-	411
gem. aantal berichten op landelijke accounts per uur (tijdens 112 storing)	96	16	626	9	0	
gem. aantal berichten op landelijke accounts per uur (gebaseerd op maand mei)	12	2	18	0,4	0	

	WhatsApp berichten	Totaal
Politie Intake & Service LE (manhunt)	410	410
Politie Zeeland-West-Brabant	75	75
Kom bij de Politie	33	33
Zeehavenpolitie	8	8
Politie Tiplijn	3	3
gem. aantal berichten op whatsapp accounts per uur (tijdens 112 storing)	118	
gem. aantal berichten op whatsapp accounts per uur (gebaseerd op maand mei)	13	