

10.2.e

**Van:** 10.2.e  
**Verzonden:** dinsdag 30 juli 2019 09:00  
**Aan:** 10.2.e  
**Onderwerp:** FW:

Ter aanvulling, input voor zometeen

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Politie | Landelijke Eenheid | Dienst Landelijk Operationeel Centrum  
 Bezoekadres: Hoofdstraat 54, 3972 LB Driebergen  
 Postadres: Postbus 100, 3970 AC Driebergen  
 M 06-10.2.e  
 Secretariaat DLOC: 088-10.2.e

**Van:** 10.2.e  
**Verzonden:** dinsdag 30 juli 2019 08:52  
**Aan:** 10.2.e @politie.nl>  
**Onderwerp:**

11.1

Ik heb even geen zicht op de logging vanuit Operations. Kan die niet ontsluiten op de ipad.

Veel actie's of contacten werden vlot na aanvang storing 'opgestart'. da's wat we doen in het Gouden Uur. in dit geval was het eerste half uur echt checken, bellen en verbinden.

10.2.g

11.1

Ik heb de tekst 'geknipt & geplakt' Afwijkingen, aanpassingen of opmerkingen zien er zo uit:

\*\*\*\*==> tekst \*\*\*

Ik ben vandaag nog welzijn NL maar niet altijd even bereikbaar. Bek me gerust, stuur een sms en daar waar mogelijk kom ik zsm op de lijn. Gewoon doen!

I5.45 De senior centralist van de afdeling I&S signaleert de grootschalige verstoring. Via de lijn is, conform Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2. \*\*\*\*\* => die zin klopt niet \*\*\*\*\*

De gemandateerde van de Korpsleiding wordt geïnformeerd

Door I&S en Operations is de situatie in kaart gebracht en in overleg met sectorhoofd en Operations is overgegaan tot scenario 4 uit het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2. In dit scenario is de landelijke 1-1-2-centrale niet bereikbaar door een verstoring in de openbare telefonie-infrastructuur of de ondersteunende dienstverlening van de Dienst 1-1-2.

Door I&S zijn de calamiteiten coördinatoren van alle regionale meldkamers zijn in kennis gesteld, conform taakomschrijving en verantwoordelijkheid senior centralist I&S van DLOC.

Door Operations zijn conform generiek draaiboek de regionale Eenheden zijn bericht m.b.t. KPN storing middels diverse kennisgevingen AOB (actueel operationeel Beeld). \*\*\*\*\*==> dit liep parallel aan de contacten die we binnen Operations reeds onderhielden met Diensten, eenheden en OC's. Tijdens contact met collega's werd ons nl aangegeven dat telefonie (naar later bleek via KPN) niet functioneerde. Dit was direct vanaf aanvang storing. \*\*\*\*\*

Operations heeft doorlopend contact met de Regionale OC's. Veelal met open videoverbinding van de aangesloten Regionale OC's. Wederzijds kon op deze wijze de actuele informatie en het actueel operationeel beeld worden gedeeld. \*\*\*\*\* ==> was ook een zekerheid / noodzakelijkheid omdat de 10.2.g tgv de storing, niet meer werkte\*\*\*\*\*

Grenslanden worden door4 \*\*\*\*\* tikfout\*\*\*\*\* Operations in kennis gesteld door LE via daartoe bestemde gespreksgroepen

Doorlopend monitoren kwetsbare processen binnen Operations en daarbij behorende testen. \*\*\*\*\*gebeurde tijdens de storing vanaf de start tot NA ' back to normal'\*\*\*\*\*

Afdeling I&S zet capaciteit in op het monitoren van berichtgeving op social media. Inzet conform draaiboek, echter in het draaiboek is dit nog formeel een taak van het RTIC. Deze taak is in eerste instantie uitgevoerd door de medewerkers van I&S via de webcare accounts.

Het informatie proces, onder andere Open Source Desk wordt door Operations actief gestuurd en gemonitord op oproepen van burgers m.b.t. beroep op een der hulpdiensten

Bemensing specifieke en cruciale processen binnen Operations en daar waar nodig Liaison-rollen worden georganiseerd (noodnetverbinding, C2000, Prorail).

Door operations worden doorlopend testen uitgevoerd op cruciale systemen 10.2.g

- 16.00 De uitwijkprocedure is door I&S in gang gezet, 50% van de medewerkers is naar de uitwijk gestuurd.  
Dit conform het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 en de onderliggende werkinstructie visio Uitwijk calamiteiten (spoed).  
Reden om de uitwijk procedure op te starten is tweeledig: risicospreiding en ligging uitwijk in nabijheid 10.2.g Bij uitwijk komen ook geen 1-1-2 meldingen binnen.

Operations test de verbindingen met cruciale externe partijen.

De eenheden van de LE, met name de dienst Infra worden door Operations actief gestuurd om (zichtbaar) op straat aanwezig te zijn. Dit conform draaiboek.

Opschaling dienst Infra vindt plaats middels aantrekken van liaison vanuit Dienst Infra, die aanwezig binnen Operations.

Door Operations wordt inzetplan geactiveerd voor de aansluitende opvolgende diensten door middel van actief direct bellen en inzetten operators teneinde bezetting deskundigheden te kunnen waarborgen.

Door I&S is conform de werkinstructie visio de taakverdeling bij calamiteiten is ingezet Calamiteitenmodus 1-1-2 is door I&S conform de werkinstructie visio ingeschakeld

Mediavorlichting LE is naar de operatie gehaald en binnen Operations gepositioneerd

Herhaald BOB (Beeld-Oordeel-Besluitvorming) overleg onder leiding van de HOVD van Operations met DLOC en cruciale partners om gemeenschappelijk operationeel beeld goed te synchroniseren en af te stemmen.\*\*\*\*\*=> direct vanaf moment dat duidelijk was dat het een grote storing leek waarbij processen, diensten en collega's niet of beperkt bereikbaar waren. Dit BOB overleg is frequent (1/2 uur / 1 uur gehouden tijdens de storing) \*\*\*\*\*

Door I&S wordt, conform de werkinstructie visio, de 10.2.g procedure ingeschakeld Inzetbaar personeel en materieel dat beschikbaar is wordt door Operations gepositioneerd op strategische uitgangspunten. Dit geldt voor alle hulpdiensten.

Operations bereidt de overdracht naar het NSGBO voor.  
\*\*\*\*=> Doorlopend vanaf start incident door Ovd i\*\*\*\*

Piket beheer NSGBO aan laten sluiten binnen Operations.  
Directe opschaling van het kaderstelsel: OVD-I, OVD-R, OVD-OC en HOVD van Operations per direct dubbel bemand.

Directe opschaling bezetting vloer Operations d.m.v. per direct in dienst roepen 4 extra operators

I&S anticipeert op binnenkomende gesprekken via [088-6628240](tel:088-6628240). Gesprekken komen binnen maar kunnen niet worden doorverbonden. Intake en service neemt meldingen aan en biedt deze - na uitvraag- warm aan, aan de centralisten van de meldkamers.

Deze werkwijze is niet beschreven, I&S doet aanname en intake, draagt warm over, de regio doet uitgifte.

Procedure 10.2.g

Nabelactie van de verloren 1-1-2 meldingen is uitgevoerd door 6 centralisten van I&S vanaf de uitwijklokatie.. Verloren meldingen zijn in dit geval 'attempted calls' (zie eerder).

11.1

Ontvangen tekst bestanden van KPN heeft 300 records.

Na filtering op ruis en niet unieke waarden bleven er 198 uniek en bruikbare nummers over, allen zijn volgens de werkinstructie: "terugblijft gemiste oproepen" afgehandeld en op 12 nummers na iedereen gesproken.

Het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 en een werkinstructie visio voorzien wel in een nabelactie bij mssed calls, zie eerder.

Bij de nabelactie zijn door I&S 58 CIOT bevragingen gedaan om contact te krijgen met attempted caller. Bevraging heeft 37 hits opgeleverd, deze zijn doorgestuurd naar betreffende regionale meldkamers. Met 21 no-hits is nogmaals getracht contact te maken

Operations heeft diverse Expertise onderdelen geactiveerd en verzocht binnen en vanuit Operations te opereren ( DV&O, THTC). \*\*\*\*=> starte na 2e Bob moment.\*\*\*\*\*

Gedurende storing zijn op de processen 1-1-2 en 10.2.g extra centralisten beschikbaar voor het geval inkomende meldingen weer op gang komen.

20 centralisten op 1-1-2

24 centralisten op 10.2.g

6 centralisten op 10.2.g

17 centralisten op de uitwijk

Normaliter zijn 14 centralisten in dienst:

O.b.v. registraties in 10.2.g 112 centrale) en Basis Voorziening Capaciteit Management (NP):

31 bedienposten 112 bemenst, waarvan veel medewerkers gelijktijdig ook ingelogd waren op de andere telefonie processen, plus 6 medewerkers op 10.2.g

Totaal aanwezig:

2 Leidinggevenden (1xTC en 1xOS)

45 medewerkers Intake (waarvan 4 x OE)

4 medewerkers OIV (waarvan 1xOE)

Tussen 16.00 uur en 16.30 zijn bij I&S 5 vaste lijnen of gesprekken ?? via 1-1-2 binnengekomen en doorverbonden. Doorverbonden naar meldkamers volgens het gebruikelijk protocol (koud).

I&S heeft nagebeld met regio, waarna bleek dat 1 doorverbonden gesprek niet was binnengekomen. Hierop is het besluit genomen om warm door te verbinden om zeker te zijn dat contact tot stand komt. Dit is niet conform protocol.