

Mediabeeld 112-storing - 26 juni

Conclusies

- Veel aandacht voor Vragenuur, algemene strekking is dat Grapperhaus te weinig antwoorden gaf.
- Reconstructies in ochtendkranten richten zich zowel op de storing zelf (bij KPN) als op de communicatie en de protocollen (met name bij NL-Alert).
- Er klinken oproepen om te kijken naar meerdere providers.
- Geen meldingen van ernstige directe gevolgen van de storingen.
- Zeer kritische commentaren.

Nieuwsmedia

Algemeen

Wederom veel aandacht in de ochtendkranten voor de storing bij KPN. Er is veel aandacht voor de storing zelf, het falen van de back-ups bij KPN de reactie van minister Grapperhaus. AD, De Volkskrant en NRC.next plaatsen reconstructies van de storing. NRC.next kopt op de voorpagina dat dit een "vermijdbare" crisis was, en gaat met name in op de rol van KPN. De Volkskrant (p.4) pakt flink uit en gaat in op de storing zelf (bij KPN), maar ook nadrukkelijk op de fouten bij NL-Alert.

Het Vragenuur komt veel terug in de berichtgeving. Zo kopt Trouw (p.5) dat Grapperhaus de "geërgerde Kamer" "geen uitleg" gaf over de storing. De Telegraaf (p.4) spreekt van "vingerwijzen" na het "geblunder" met het noodnummer. Volgens de krant kwam Grapperhaus tijdens het Vragenuur "niet veel verder dan wat algemeenheden over onderzoek dan nog wordt gedaan". Gisteren berichtten veel media al over het feit dat minister Grapperhaus een andere 112-provider gaat overwegen om storingen te kunnen opvangen.

Gistermiddag verschenen berichten online (o.a. [NOS](#)) over de vermoedens van KPN over de oorzaak van de storing.

Commentaren

Zeer kritische commentaren in AD, De Volkskrant, De Telegraaf en Trouw. Hans van Zon schrijft in het AD dat er met de beloften van minister Opstelten in 2012 niets tot weinig is gedaan: anders was de kwetsbaarheid van het systeem verminderd met een beroep op een aanvullende provider, dan zou de kans op een uitval van drie back-ups zijn verminderd, dan zou er ook een beter protocol klaarliggen mocht dat wel gebeuren. Raoul du Pré schrijft in het redactioneel commentaar in de Volkskrant dat de paniek rond de storing "ontluisterend" was. De "chaos en paniek" die de storing bij de communicatiediensten van de overheid noemt Du Pré "niet bepaald geruststellend". Volgens Du Pré moet de vraag worden gesteld, "nu KPN zo heeft gefaald", of zoiets belangrijks wel in de handen van één bedrijf kan worden gelegd.

De Telegraaf spreekt in het redactioneel commentaar van een "foutenfestival". Technische fouten kunnen altijd, aldus de krant, "maar het meest ernstig is dat alle noodprocedures ook faalden." "Iedereen en iedere organisatie die bij dat foutenfestival is betrokken, moet zich vooral schamen", aldus De Telegraaf.

Trouw schrijft in het commentaar dat problemen rond 112 "onaanvaardbaar" zijn. De krant noemt het optreden van Grapperhaus in de Kamer "onbevredigend" en stelt dat Grapperhaus snel met antwoorden zal moeten komen.

Bij [Nieuwsuur](#) spreekt Marleen Stikker (directeur research- en innovatiecentrum Waag) dat de storing pijnlijk blootlegt dat we te afhankelijk zijn van digitale systemen. Stikker

stelt dat we bij bijvoorbeeld voedsel continu bezig zijn om te voorkomen dat er onveilig voedsel op de markt komt, maar dat dit voor technologie veel minder geldt.

NL-Alert

De Volkskrant (p.5) plaatst een artikel waarin het gebruik van de NL-Alert wordt gereconstrueerd. De krant kopt dat er bij NL-Alert geen scenario klaarligt voor in het geval van een "digitale ramp". In het artikel wijst hoogleraar psychologische beslistkunde José Kerstholt erop dat het vertrouwen in NL-Alert staat en valt met de juistheid van de meldingen. AD plaatst een artikel over de wens van de Kamer om het luchtalarm niet te vervangen door de NL-Alert, n.a.v. van de fouten met het versturen van de alert. In de reconstructies en commentaren ook aandacht voor de NL-Alert.

De Telegraaf schrijft op basis van bronnen rondom Justitie dat het nummer van de tiplijn van De Telegraaf (dat per abuis werd vermeld in een NL-Alert) in het verleden ook door de politie werd gebruikt.

Directe gevolgen

AD schrijft op basis van een rondgang langs de grootste kantoren voor letselschade dat er zich nog geen mensen hebben gemeld die schade hebben ondervonden van de 112-storing. Wel schrijft de krant dat de storing voor "veel overlast" heeft gezorgd, omdat in Haarlem een man dreigde te verdrinken, terwijl omstanders de hulpdiensten niet konden bereiken. Uiteindelijk werd de man gered. Trouw (p.4) schrijft over een hartpatiënt, die erg bang was tijdens de storing omdat het systeem voor hem van levensbelang is.

[Telegraaf.nl](https://www.telegraaf.nl) schrijft dat bijna 200.000 bijen zijn gestorven door een brand in een van de bijenstallen van een Eindhovense vereniging tijdens de storing.