

Posting ID	Impact	Likes or Favorites	Shares or Retweets	Reach	Media value	Source type	Title	Author	Website	Type	Date posted	URL
1029	ery high			125190	7511	News site	Storing KPN: 112 niet bereikbaar, landelijk noodnummer	n/a	nos.nl	post	24-06-2019 16:14:00	https://nos.nl/artikel/2290486-storing-kpn-112-niet-bereikbaar-landelijk-noodnummer.html
	ery high			125190	7511	Blog	Storing bij KPN: gemeenten, politie en bedrijven onbereikbaar	n/a	nos.nl	post	24-06-2019 16:15:13	https://nos.nl/artikel/2290486-storing-bij-kpn-gemeenten-politie-en-bedrijven-onbereikbaar.html
	ery high			343898	20634	Blog	Landelijk noodnummer 112 niet bereikbaar door telefoonstoring	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 16:21:30	https://www.nu.nl/binnenland/5951166/landelijk-noodnummer-112-niet-bereikbaar-door-telefoonstoring.html
	ery high			125190	7511	Blog	Landelijke storing bij KPN: 112 niet bereikbaar	n/a	nos.nl	post	24-06-2019 16:22:58	https://nos.nl/artikel/2290486-landelijke-storing-bij-kpn-112-niet-bereikbaar.html
	ery high			150	9	News site	Landelijke storing telefoonverkeer: 112 niet bereikbaar	n/a	rtlnieuws.nl	post	24-06-2019 16:23:48	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4757026/landelijke-storing-telefoonverkeer-groot-deel-nederland-plat/
	ery high			343898	20634	News site	Politie deelt alternatief 112-nummer: 088-6628240	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 16:50:00	https://www.nu.nl/algemeen/5951304/politie-deelt-alternatief-112-nummer-088-6628240.html

Labels	Body
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Alarmnummer 112 is op dit moment niet bereikbaar door een grote storing bij KPN. De landelijke politie heeft een speciaal noodnummer geopend. Mensen die hulp nodig hebben kunnen bellen naar: 088-6628240. Ook 0900-8844 is onbereikbaar. Het alternatief daarvoor is volgens de Landelijke Eenheid 088-9659630. Tegelijkertijd is in diverse regio's een NL-alert uitgestuurd met daarin een ander nummer dat mensen in geval van nood kunnen bellen. 112 valt onder het ministerie van Justitie en Veiligheid. Minister Grapperhaus zegt dat hij persoonlijk contact heeft met de directie van KPN. "Er wordt met man en macht gewerkt aan het oplossen van de storing", schrijft hij. "Zodra ik meer informatie heb, zal ik de Kamer en u snel informeren." Agenten de straat op Eerder adviseerde de politie mensen die met spoed hulp nodig hebben naar politiebureau's en brandweerkazernes te gaan waar via een speciaal netwerk contact kan worden gezocht met de hulpdiensten. Alle agenten die op dit moment aan het werk zijn, zijn door de politie de wijken ingestuurd. Mensen kunnen hen aanspreken als de nood aan de man is. Via de portofoons kan er dan hulp worden opgeroepen. Regionale eenheden zeggen op sociale media dat ze wel bereikbaar zijn via lokale nummers. Landelijke Eenheid @PolitieLE</p> <p>!!!Belangrijke mededeling!!! Wegens een grote landelijke storing zijn momenteel 112 en 0900-8844 niet bereikbaar. U wordt verzocht om naar openbare gebouwen te gaan om daar via het c2000 systeem hulp in te schakelen!!!</p> <p>7 uur geleden Andere eenheden van de politie melden dat mensen hulpverzoeken via Twitter, Facebook of de site moeten sturen. De veiligheidsregio Gelderland-Zuid roept burgers op om bij spoed zelf naar de huisarts, het politiebureau, de brandweer of het ziekenhuis te gaan. De Veiligheidsregio Utrecht twitterde kort na de start van de storing twee 06-nummers waar mensen terecht konden, maar trok die nummers later weer in nadat de Landelijke Politie een noodnummer bekendmaakte. Brandweerposten bezet De veiligheidsregio's Zuid-Holland-Zuid en Groningen melden dat alle onbemande brandweerkazernes worden bezet met medewerkers, zodat ook daar hulp kan worden geboden. Ook zouden er ambulances preventief de weg op zijn gestuurd, zodat ze snel hulp kunnen bieden. De politie laat ook weten dat er in geval van nood of bij een onveilige situatie op een snelweg kan worden gebeld met Rijkswaterstaat op telefoonnummer 0800-8002. KPN: oorzaak onduidelijk KPN kan nog niets zeggen over de oorzaak of hoelang het gaat duren voordat het is opgelost. De landelijke storing zorgt ervoor dat vanuit het hele land meldingen komen dat mensen niet kunnen bellen met hun mobiel of hun vaste telefoon. 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. Ook gemeenten en bedrijven melden dat ze niet bereikbaar zijn. Gemeente Mill @gemeenteMill</p> <p>In verband met een storing bij KPN zijn wij telefonisch niet bereikbaar.</p> <p>8 uur geleden 112 is vaker door een storing getroffen. In 2012 was dat meerdere keren het geval. Volgens KPN waren dat op zichzelf staande incidenten, onder meer ontstaan bij onderhoudswerkzaamheden. Bij een storing in juni van dat jaar konden 164 mensen geen contact krijgen met de alarmcentrale. Tijdens die storing vielen twee doden. Een van hen kreeg een hartaanval. Iemand die de hulpdiensten wilde waarschuwen, kreeg pas na vier minuten contact via 112. Toen de ambulance negen minuten later ter plaatse was, bleek dat te laat. De toenmalige minister van Justitie Opstelten schreef aan de Tweede Kamer dat de backup niet goed had gefunctioneerd. Storingen van 112 mochten niet meer voorkomen. De procedures moesten worden aangescherpt en alle meldingen over storingen moesten de hoogste prioriteit krijgen. Bijna 3 miljoen meldingen Vorig jaar kwamen er bij het landelijke alarmnummer 2.879.426 meldingen binnen. zo'n 7900 per dag. "Ongeveer 60 procent is doorgezet naar de politie", staat in de verantwoording van de politie. In 2017 was het politienummer 0900-8844 voor bellers in het hele land een deel van een dag niet goed bereikbaar. De oorzaak was een stroomstoring. In 2015 konden bellers in Midden- en Oost-Nederland dit nummer tijdelijk niet bereiken. Deel dit artikel:</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>KPN lijkt te kampen met een grote storing. Vanuit het hele land komen meldingen dat mensen niet kunnen bellen met hun mobiel of hun vaste telefoon. Hoe groot de storing is, is niet duidelijk. De woordvoerders van het telecombedrijf zijn ook niet telefonisch bereikbaar. Een bandje vertelt dat het gekozen nummer niet in gebruik is. De politie Enschede meldt op Twitter dat door een landelijke telefoonstoring 112 en 0900-8844 niet bereikbaar zijn. Mensen worden opgeroepen om hulpverzoeken via Twitter of Facebook naar de politie te sturen.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Het noodnummer 112 is landelijk niet bereikbaar door een storing, wordt maandag gemeld. Ook het meldkamernummer van de politie (0900-8844) is niet bereikbaar. Er wordt volop aan gewerkt, zo laat de politie weten. Wie nu 112 belt, krijgt niets te horen. Verschillende agenten en politiekorpsen roepen op om noedmeldingen via sociale media te doen zoals Instagram, Facebook en Twitter. Er zouden ook landelijke storingen zijn bij telefoonproviders, waaronder KPN.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Alarmnummer 112 is op dit moment niet bereikbaar door een landelijke storing bij KPN. De politie Enschede meldt op Twitter dat mensen hulpverzoeken via Twitter of Facebook naar de politie moeten sturen. Politie Nederland @Politie Er is op dit moment een telefoonstoring op 0900-8844 en 112. Er wordt gewerkt aan een oplossing. We komen zo snel mogelijk met meer informatie. 4 minuten geleden Ook gemeenten en bedrijven melden dat ze niet bereikbaar zijn. De landelijke storing zorgt ervoor dat vanuit het hele land meldingen komen dat mensen niet kunnen bellen met hun mobiel of hun vaste telefoon. Gemeente Mill @gemeenteMill In verband met een storing bij KPN zijn wij telefonisch niet bereikbaar. 20 minuten geleden</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Door een grote storing bij onder andere KPN, Telfort en Vodafone kunnen veel Nederlanders niet bellen. Ook het noodnummer 112 is daardoor niet bereikbaar, meldt de politie Oost-Nederland. Volgens Allestoringen.nl is er vanaf 15.45 sprake van een storing bij KPN. Daar stromen inmiddels duizenden meldingen binnen. Ook op Twitter maken mensen melding van de storing. Ook de klantenservice van KPN is door de storing niet bereikbaar. Door de storing is ook het noodnummer 112 niet bereikbaar. Later meer.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Het landelijke alarmnummer 112 is maandagmiddag niet bereikbaar wegens een grote telefoonstoring bij KPN. Lees hier de laatste ontwikkelingen. Hoi, mijn naam is Lisa van der Wal en ik houd jullie op de hoogte van de landelijke storing bij KPN, die weer gevolgen heeft voor onder meer het alarmnummer 112. 112 en 0900-8844 onbereikbaar door grote storing Alternatieve nummers: Voor 112 bel: 088-6628240 en voor 0900-8844 bel: 088-9659630 KPN ligt landelijk plat Alle agenten in dienst de straat op Hulpdiensten delen massaal 06-nummers op Twitter 5 minuten geleden Dit landelijke nummer wordt inmiddels verspreid door alle politiekorpsen. 10 minuten geleden Er zijn inmiddels alternatieven, aldus de politie. Voor 112 bel: 088-6628240 en voor 0900-8844 bel: 088-9659630. 16 minuten geleden</p>

very high			343898	20634	News site	Alternatieve alarmnummers gedeeld wegens grote storing	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 16:50:00	https://www.nu.nl/algemeen/5951304/alternatieve-alarmnummers-gedeeld-wegens-grote-storing.html
very high			343898	20634	Blog	Veiligheidsregio Utrecht bereikbaar op andere nummers door telefoonstoring	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 17:00:00	https://www.nu.nl/utrecht/5951313/veiligheidsregio-utrecht-bereikbaar-op-andere-nummers-door-telefoonstoring.html
very high			125190	7511	Blog	Landelijke storing KPN: 112 niet bereikbaar, agenten de straat op	Landelijke Eenheid	nos.nl	post	24-06-2019 17:01:38	https://nos.nl/artikel/2290486-landelijke-storing-kpn-112-niet-bereikbaar-agenten-de-sstraat-op.html
very high			343898	20634	News site	Alternatief nummer voor noodgevallen in regio door storing: 020 - 621 21 21	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 17:20:00	https://www.nu.nl/amsterdam/5951373/alternatief-nummer-voor-noodgevallen-in-regio-door-storing-020-621-21-21.html
very high			343898	20634	News site	Politie Amsterdam bereikbaar via sociale media tijdens telefoonstoring	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 17:20:00	https://www.nu.nl/amsterdam/5951373/politie-amsterdam-bereikbaar-via-sociale-media-tijdens-telefoonstoring.html
very high			343898	20634	Blog	Ambulances in regio West-Brabant en Zeeland bereikbaar via andere nummers	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 17:54:13	https://www.nu.nl/west-brabant/5951439/ambulances-in-regio-west-brabant-en-zeeland-bereikbaar-via-andere-nummers.html

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Het landelijke alarmnummer 112 is maandagmiddag niet bereikbaar wegens een grote telefoonstoring bij KPN. Lees hier de laatste ontwikkelingen. Hoi, mijn naam is 10.2.e en ik houd jullie op de hoogte van de landelijke storing bij KPN, die weer gevolgen heeft voor onder meer het alarmnummer 112. 112 en 0900-8844 onbereikbaar door grote storing KPN ligt landelijk plat Alle agenten in dienst de straat op Politie roept op naar openbare gebouwen te gaan in geval van nood Hulpdiensten delen massaal 06-nummers op Twitter een paar seconden geleden @croes71 te kunnen bellen. Mits de andere kant dit ook heeft gedaan. Je merkt gelukkig vrij snel zodra alles het weer doet door de status van je telefoonverbinding te controleren. :) 2/2 Avatar</p> <p>Auteur KPN Webcare Moment van plaatsen 16:58 - 24 juni 2019 een paar seconden geleden @croes71 Hallo. Er is op dit moment een grote storing gaande. Het onderzoek naar de oorzaak loopt op dit moment. Ik kan je momenteel niets zeggen over een oplostermijn, maar weet dat we er druk mee bezig zijn. Je kunt 4G uitzetten in de instellingen van je mobiele toestel om wel weer 1/2 Avatar</p> <p>Auteur KPN Webcare Moment van plaatsen 16:58 - 24 juni 2019 3 minuten geleden De brandweer laat weten dat ze de posten aan het 'bemensen' zijn. Mensen die in nood komen, kunnen zich dan dus ook bij een brandweerpost melden. 5 minuten geleden Het is voorsnog dus onbekend hoe de landelijke storing kon ontstaan. De problemen startten ergens rond 16.00 uur bij KPN. 6 minuten geleden Voor noodmeldingen in regio Utrecht kunt u tijdelijk bellen naar: 06 1222 1436 of 06 1222 1409. Meer info volgt. ^LM Avatar</p> <p>Auteur Veiligheidsregio Utrecht Moment van plaatsen 16:38 - 24 juni 2019 11 minuten geleden Verschillende gemeentes en ziekenhuizen, waaronder ook het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC), laten weten slecht bereikbaar te zijn. 12 minuten geleden Er komen bij andere providers ook meldingen binnen van een storing. Maar deze lijkt zich voorsnog alleen bij KPN voor te doen. Een woordvoerder van Vodafone laat weten dat er bij Vodafone geen problemen zijn. "Vanwege een storing bij KPN zijn die klanten op dit moment onbereikbaar." 13 minuten geleden Heeft u acuut hulp nodig? - ga naar dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne. - er is meer politie op straat te vinden, spreek hen aan. - ga - indien mogelijk- zelf naar ziekenhuis. Locatie politiebureaus: https://t.co/lresTi2bR9</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Door een landelijke storing bij KPN is Veiligheidsregio Utrecht maandag bereikbaar op alternatieve telefoonnummers. Dat laat de veiligheidsregio weten. Door de landelijke storing ligt het normale telefoonnummer eruit. De veiligheidsregio zegt nu bereikbaar te zijn via 06 - 12 22 14 36 en 06 - 12 22 14 09. Door de landelijke storing is noodnummer 112 ook niet bereikbaar. Ook het meldkamernummer van de politie (0900-8844) is niet bereikbaar. De landelijke eenheid van de politie roept mensen op om in geval van nood naar openbare gebouwen te gaan. Er wordt volop aan de storing gewerkt, laat de politie weten. "We komen zo snel mogelijk met meer informatie." Wie nu 112 belt, krijgt niets te horen.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Alarmnummer 112 is op dit moment niet bereikbaar door een landelijke storing bij KPN. De landelijke eenheid van de politie zegt dat mensen die met spoed hulp nodig hebben naar politiebureau's en brandweerkazernes moeten gaan waar via een speciaal netwerk contact kan worden gezocht met de hulpdiensten. Alle agenten die op dit moment aan het werk zijn, zijn door de politie de wijken ingestuurd. Mensen kunnen hen aanspreken als er nood aan de man is. Via de portofoons kan er dan hulp worden opgeroepen. Regionale eenheden zeggen op sociale media dat ze wel bereikbaar zijn via lokale nummers. Landelijke Eenheid @PolitieLE !!!Belangrijke mededeling!!! Wegens een grote landelijke storing zijn momenteel 112 en 0900-8844 niet bereikbaar. U wordt verzocht om naar openbare gebouwen te gaan om daar via het c2000 systeem hulp in te schakelen!!! 22 minuten geleden Andere eenheden van de politie melden dat mensen hulpverzoeken via Twitter, Facebook of de site moeten sturen. De veiligheidsregio Gelderland-Zuid roept burgers op om bij spoed zelf naar de huisarts, het politiebureau, de brandweer of het ziekenhuis te gaan. De Veiligheidsregio Utrecht heeft twee 06-nummers getwitterd die mensen tijdelijk kunnen bellen. Veiligheidsregio Utrecht @vrutrecht Voor noodmeldingen in regio Utrecht kunt u tijdelijk bellen naar: 06 1222 1436 of 06 1222 1409. Meer info volgt. ^LM 23 minuten geleden De veiligheidsregio's Zuid-Holland-Zuid en Groningen melden op Twitter dat alle onbemande brandweerkazernes worden bezet met medewerkers, zodat ook daar hulp kan worden geboden. Ook zouden er ambulances preventief de weg op zijn gestuurd, zodat ze snel hulp kunnen bieden. De politie laat ook weten dat er in geval van nood of bij een onveilige situatie op een snelweg kan worden gebeld met Rijkswaterstaat op telefoonnummer 0800-8002. KPN: oorzaak onduidelijk KPN kan nog niets zeggen over de oorzaak of hoelang het gaat duren voordat het is opgelost. De landelijke storing zorgt ervoor dat vanuit het hele land meldingen komen dat mensen niet kunnen bellen met hun mobiel of hun vaste telefoon. Ook gemeenten en bedrijven melden dat ze niet bereikbaar zijn. Gemeente Mill @gemeenteMill In verband met een storing bij KPN zijn wij telefonisch niet bereikbaar. 55 minuten geleden</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>De politie in de regio Amsterdam is maandag door de landelijke KPN-storing bereikbaar via een alternatief nummer, laat de politie weten. Het gaat om het telefoonnummer 020 - 621 21 21. Het nummer dient alleen gebruikt te worden voor noodgevallen. Het telefoonnummer is beschikbaar voor mensen Amsterdam, Diemen, Amstelveen, Aalsmeer, Ouder-Amstel, Haarlem en Uithoorn. Door de landelijke storing is noodnummer niet bereikbaar. Een alternatief hiervoor is 088 - 66 28 240. Ook het meldkamernummer van de politie (0900-8844) is niet bereikbaar, hiervoor is het nummer 088 - 96 59 630 beschikbaar. Ook is de politie Amsterdam bereikbaar via sociale media, zoals Twitter , Facebook en Instagram , laat de politie weten. Als je een melding gaat doen, roept de politie op eerst een locatie te geven, een telefoonnummer te geven, de situatie te omschrijven en mee te delen welke hulpdienst je wil bereiken. . De landelijke eenheid van de politie roept mensen op om in geval van nood naar openbare gebouwen te gaan. Er wordt volop aan de storing gewerkt, laat de politie weten. "We komen zo snel mogelijk met meer informatie." Wie nu 112 belt, krijgt niets te horen. Door: NU.nl</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>De politie in Amsterdam is maandag bij de landelijke KPN-storing bereikbaar via sociale media, laat de politie weten. Politie Amsterdam is via Twitter , Facebook en Instagram te bereiken, laat de politie weten. Als je een melding gaat doen, roept de politie op eerst een locatie te geven, een telefoonnummer te geven, de situatie te omschrijven en mee te delen welke hulpdienst je wil bereiken. Door de landelijke storing is noodnummer niet bereikbaar. Een alternatief hiervoor is 088 - 66 28 240. Ook het meldkamernummer van de politie (0900-8844) is niet bereikbaar. De landelijke eenheid van de politie roept mensen op om in geval van nood naar openbare gebouwen te gaan. Er wordt volop aan de storing gewerkt, laat de politie weten. "We komen zo snel mogelijk met meer informatie." Wie nu 112 belt, krijgt niets te horen. Door: NU.nl</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Door de landelijke telefoonstoring bij de KPN zijn er twee alternatieve nummers in het leven geroepen voor de ambulancedienst in de regio's Zeeland en West-Brabant. Het gaat om de nummers 06 - 18 63 83 74 en 06 - 18 16 25 51. Door de landelijke storing is noodnummer 112 ook niet bereikbaar. Ook het meldkamernummer van de politie (0900-8844) is niet bereikbaar. De landelijke eenheid van de politie roept mensen op om in geval van nood naar openbare gebouwen te gaan. Er wordt volop aan de storing gewerkt, laat de politie weten. "We komen zo snel mogelijk met meer informatie." Wie nu 112 belt, krijgt niets te horen. In noodgevallen is momenteel de #ambulance in de regio Zeeland West-Brabant bereikbaar op 06-18638374 of 06-18162551 #telefoonstoring</p>

very high			250	15	News site	Dit moet je doen als je nu in nood bent	Medische Nood	rtlnieuws.nl	post	24-06-2019 18:13:40	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/artikel/4757171/dit-moet-je-doen-als-je-nu-nood-bent/
very high			125190	7511	Blog	'Reken maar dat de mensen van KPN met man en macht bezig zijn om deze storing te verhelpen'	n/a	nos.nl	post	24-06-2019 18:48:00	https://nos.nl/video/2290505-reken-maar-dat-de-mensen-van-kpn-met-man-en-macht-bezig-zijn-om-deze-storing-te-verhelpen.html
very high			150	9	News site	Blunder bij NL-Alert: alternatief nummer leidt naar tiplijn Telegraaf	n/a	rtlnieuws.nl	post	24-06-2019 19:22:49	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4757236/blunder-bij-nl-alert-alternatief-nummer-leidt-naar-tiplijn/
very high			1	0	News site	Politie over 112-storing: 'Alle beschikbare mensen zijn op straat'	n/a	rtlnieuws.nl	post	24-06-2019 19:22:49	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/video/video/4757241/politie-over-112-storing-alle-beschikbare-mensen-zijn-op-sstraat/
very high			343898	20634	Blog	Landelijk noodnummer 112 niet bereikbaar, alternatief nummer gedeeld	Voor Bel	nu.nl	post	24-06-2019 19:25:13	https://www.nu.nl/binnenland/5951166/landelijk-noodnummer-112-niet-bereikbaar-alternatief-nummer-gedeeld.html
very high			343898	20634	Blog	Per abuis nummer van Telegraaf verspreid als noodnummer	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 19:34:51	https://www.nu.nl/algemeen/5951304/per-abuis-nummer-van-telegraaf-verspreid-als-noodnummer.html
very high			343898	20634	Blog	Landelijke storing 'grotendeels verholpen', noodnummer 112 lijkt weer bereikbaar	Voor Bel	nu.nl	post	24-06-2019 19:43:46	https://www.nu.nl/binnenland/5951166/landelijke-storing-grotendeels-verholpen-noodnummer-112-likt-weer-bereikbaar.html
very high			125190	7511	Blog	KPN: storing voorbij, 112 weer bereikbaar	n/a	nos.nl	post	24-06-2019 19:59:10	https://nos.nl/artikel/2290519-kpn-storing-voorbij-112-weer-bereikbaar.html

10.2.g Dienstverlening, PDC	Door de landelijke storing bij KPN is het noodnummer 112 niet bereikbaar. Dit is wat je moet doen als je in de problemen komt. Medische nood De politie heeft een alternatief nummer in het leven geroepen voor mensen die direct hulp nodig hebben. Dat nummer is 088-6628240. Voor mensen die KPN als provider hebben en niet kunnen bellen: zij kunnen via sociale media en e-mail contact opnemen met de meldkamer. Ook rijden er ambulances rond en is er veel politie op straat. "Spreek hen aan", laat de politie weten. Hier kun je het dichtstbijzijnde politiebureau vinden. De brandweer heeft laten weten dat mensen zich moeten melden bij hun lokale brandweerpost als ze een brand willen melden. Deze worden nu extra bemand. Ook is er meer brandweer op straat. Als u de politie nodig heeft: ga dan naar je lokale politiebureau, laat de politie weten. Je kunt ook agenten op straat aanspreken. Er zijn door de storing een stuk meer agenten op straat. "Alle beschikbare agenten gaan de straat op om zichtbaar te zijn. Ook de ambulance dienst rijdt rond om aangesproken te kunnen worden", laat de politie Rotterdam weten.
10.2.g Dienstverlening, PDC	Verslaggever Henrik Willem Hof's is bij het hoofdbureau van politie in Den Haag. Ook de 112-alarmnummers werken niet.
10.2.g Dienstverlening, PDC	Degene die namens NL-Alert de alternatieve telefoonnummers voor 112 verspreidde in een bericht, lijkt een pijnlijke fout te hebben gemaakt. Het 06-nummer waar mensen naar kunnen whatsappen, is het telefoonnummer van de tiplijn van de Telegraaf. Dat melden meerdere mensen via Twitter: De Telegraaf bevestigt dit op hun site en roept mensen op 'NIET het nummer 06-13650952 te gebruiken in noodsituaties, ook niet via WhatsApp'. De krant staat in contact met de politie en zegt de belangrijkste berichten aan hen door te geven. Inmiddels heeft NL-Alert een nieuw bericht verzonden met een ander nummer:
10.2.g PDC	Door een storing bij KPN is de meldkamer van 112 onbereikbaar. Politiewoordvoerder Ed Kraszewski roept daarom op een alternatief nummer te bellen: 088-6628240.
10.2.g Dienstverlening, PDC	Het noodnummer 112 is maandag sinds ongeveer 16.00 uur landelijk niet bereikbaar door een grote telefoonstoring. Ook het meldkamernummer van de politie (0900-8844) is niet bereikbaar. Alle agenten in dienst zijn de wijk in gestuurd. Alternatieve landelijke noodnummers Inmiddels zijn er twee landelijke alternatieve noodnummers ingesteld, namelijk 088-6628240 voor 112 en 088-9659630 voor 0900-8844. Via NL-Alert zijn in sommige regio's lokale vervangende telefoonnummers verspreid. Ook delen lokale hulpdiensten massaal hun 06-nummers op sociale media. In geval van nood kunnen mensen ook naar openbare gebouwen gaan. Daar kan via het C2000-systeem hulp worden ingeroepen. De hinder is veroorzaakt vanwege een landelijke storing bij KPN. Op Allestoringen.nl zijn maandagmiddag duizenden klachten binnengekomen. "Gezien de impact heeft het de allerhoogste prioriteit dit zo snel mogelijk op te lossen", aldus KPN. Mensen die geen klant zijn bij KPN, maar wel naar KPN-klanten proberen te bellen, krijgen vanwege de storing eveneens geen gehoor. Klanten van bijvoorbeeld Vodafone of T-Mobile moeten onderling wel kunnen bellen. Volgens KPN zit de storing in het 4G-telefoonnetwerk. Het probleem kan handmatig worden opgelost. Mensen kunnen wel met elkaar bellen als beide gesprekspartners hun 4G uitzetten via de instellingen van hun telefoon. Noodmeldingen via sociale media Er wordt volop aan de storing gewerkt, zo laat de politie weten. "We komen zo snel mogelijk met meer informatie." Wie nu 112 belt, krijgt niets te horen. Verschillende agenten en politiekorpsen roepen op om noodmeldingen te doen via sociale media, zoals Instagram, Facebook en Twitter. Als gevolg van de storing zijn bijvoorbeeld ook gemeenten en ziekenhuizen telefonisch niet bereikbaar.
10.2.g Dienstverlening, PDC	Het landelijke alarmnummer 112 is maandagmiddag niet bereikbaar wegens een grote telefoonstoring bij KPN. Lees hier de laatste ontwikkelingen. Busjes van Rode Kruis worden ingezet in buitengebieden rondom o.a. #Katwijk, #Gouda, en #Leiden om zichtbaar te zijn voor kwetsbare mensen die hulp nodig hebben. #112storing Via NL-Alert is door het ministerie van Justitie en Veiligheid een telefoonnummer gecommuniceerd als alternatief noodnummer voor mensen die 112 niet kunnen bereiken, dat hetzelfde is als de Telegraaf WhatsApp-tiplijn. https://t.co/i8KOOwOq4S Let op: het whatsappnummer dat in de NL-Alert stond klopt niet. Gebruik dus alleen deze twee nummers: 088-6628240 en 088-9659630. Mocht je niet gelijk contact krijgen door de drukte, blijf bellen! https://t.co/bXcdhqqjan In verband met de 112-storing, zijn marechaussees zichtbaar aanwezig voor noodhulp op luchthavens en bij militaire complexen. Via NL-Alert worden er in sommige regio's een lokale vervangende nummers gecommuniceerd. Landelijk blijven deze telefoonnummer actief. Voor 112 bel: 088-6628240 en voor 0900-8844 bel: 088-9659630 De meldkamer ambulance is in Gelderland-Zuid via Whatsapp bereikbaar via 06-53101541. #112storing @croes71 te kunnen bellen. Mits de andere kant dit ook heeft gedaan. Je merkt gelukkig vrij snel zodra alles het weer doet door de status van je telefoonverbinding te controleren. :) 2/2 @croes71 Hallo. Er is op dit moment een grote storing gaande. Het onderzoek naar de oorzaak loopt op dit moment. Ik kan je momenteel niets zeggen over een oplostermijn, maar weet dat we er druk mee bezig zijn. Je kunt 4G uitzetten in de instellingen van je mobiele toestel om wel weer 1/2 Voor noodmeldingen in regio Utrecht kunt u tijdelijk bellen naar: 06 1222 1436 of 06 1222 1409. Meer info volgt. ^LM Heeft u acuut hulp nodig? - ga naar dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne. - er is meer politie op straat te vinden, spreek hen aan. - ga - indien mogelijk- zelf naar ziekenhuis. Locatie politiebureaus: https://t.co/lresTi2bR9 Er is op dit moment een telefoonstoring op 112. Voor spoedeisende zaken kunt u bellen naar: 088 168 97 89.
10.2.g Dienstverlening, PDC	Het noodnummer 112 is maandagavond na een telefoonstoring van langer dan drie uur verholpen. Dat laat KPN weten. Het noodnummer 112 is volgens de provider weer volledig bereikbaar. De oorzaak van de storing is nog niet bekend. Alternatieve landelijke noodnummers Na de storing werden er twee landelijke alternatieve noodnummers ingesteld, namelijk 088-6628240 voor 112 en 088-9659630 voor 0900-8844. Via NL-Alert zijn in sommige regio's lokale vervangende telefoonnummers verspreid. Ook delen lokale hulpdiensten massaal hun 06-nummers op sociale media. Nu 112 weer bereikbaar is, is het niet meer nodig om deze nummers te gebruiken in geval van nood. De hinder is veroorzaakt vanwege een landelijke storing bij KPN. Op Allestoringen.nl zijn maandagmiddag duizenden klachten binnengekomen. Mensen die geen klant zijn bij KPN, maar wel naar KPN-klanten proberen te bellen, kregen vanwege de storing eveneens geen gehoor. Klanten van bijvoorbeeld Vodafone of T-Mobile konden onderling wel bellen. 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. Noodmeldingen via sociale media Verschillende agenten en politiekorpsen riepen aanvankelijk op om noodmeldingen te doen via sociale media, zoals Instagram, Facebook en Twitter. Later werden de alternatieve noodnummers beschikbaar. Als gevolg van de storing waren bijvoorbeeld ook gemeenten en ziekenhuizen telefonisch niet bereikbaar.
10.2.g Dienstverlening, PDC	KPN meldt dat de urenlange telefoniestoring voorbij is. "Je kunt weer van je vaste en mobiele telefoniediensten gebruikmaken zoals je van ons gewend bent. Alarmlijn 112 is ook weer bereikbaar", twittert de telecomprovider. De storing begon rond 16.00 uur en duurde tot 19.30 uur. Via NL-Alert werden verschillende noodnummers verspreid omdat 112 en 0900-8844 (voor minder spoedeisende zaken) niet bereikbaar waren. Onder die nummers was per ongeluk ook De Telegraaf-tiplijn, waarna een correctie-NL-Alert volgde. Vanwege de communicatieproblemen werden agenten en ambulances de straat op gestuurd en brandweerposten bemand. Minister Grapperhaus wil vanwege de storing dat de directie van KPN naar het ministerie komt voor een gesprek. Hij wil een robuuste oplossing. "Het moet niet morgen weer fout gaan", zegt Grapperhaus. De officiële oorzaak van de storing is nog niet bekend, KPN heeft daar nog niets over gezegd. Bronnen die bekend zijn met de werking van het netwerk vermoeden dat het probleem zat in het signaleringsdeel van het telecomnetwerk. Daardoor konden er geen nieuwe gesprekken worden gestart. Bekijk ook Storing KPN: 112 niet bereikbaar, landelijk noodnummer

very high			125190	7511	Blog	112 weer bereikbaar, Grapperhaus wil uitleg van KPN-directie	n/a	nos.nl	post	24-06-2019 20:40:31	https://nos.nl/artikel/2290519-112-weer-bereikbaar-grapperhaus-wil-uitleg-van-kpn-directie.html
very high			343898	20634	Blog	Oorzaak 112-storing nog onbekend, minister Grapperhaus wil opheldering	n/a	nu.nl	post	24-06-2019 21:51:29	https://www.nu.nl/tech/5951685/oorzaak-112-storing-nog-onbekend-minister-grapperhaus-wil-opheldering.html
very high			125190	7511	Blog	KPN-storing legt telefonie urenlang plat en leidt vooral tot veel verwarring	Janny Polak	nos.nl	post	24-06-2019 22:09:09	https://nos.nl/artikel/2290545-kpn-storing-legt-telefonie-urenlang-plat-en-leidt-vooral-tot-veel-verwarring.html

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>KPN meldt dat de urenlange telefoniestoring voorbij is. "Je kunt weer van je vaste en mobiele telefoniediensten gebruikmaken zoals je van ons gewend bent. Alarmlijn 112 is ook weer bereikbaar", twittert de telecomprovider. De storing begon rond 16.00 uur en duurde tot 19.30 uur. Via NL-Alert werden verschillende noodnummers verspreid omdat 112 en 0900-8844 (voor minder spoedeisende zaken) niet bereikbaar waren. Onder die nummers was per ongeluk ook De Telegraaf-tiplijn, waarna een correctie-NL-Alert volgde. Vanwege de communicatieproblemen werden agenten en ambulances de straat op gestuurd en brandweerposten bemand. Minister Grapperhaus wil vanwege de storing dat de directie van KPN naar het ministerie komt voor een gesprek. Hij wil een robuuste oplossing. "Het moet niet morgen weer fout gaan", zegt Grapperhaus. 'Wij zijn er ook niet trots op' De officiële oorzaak van de storing is nog niet bekend. KPN-woordvoerder Stijn Wesselink vindt het te vroeg om over de oorzaak te speculeren en zegt dat er "een pittige evaluatie komt". Wesselink: "Wij zijn zelf ook niet trots dat dit heeft kunnen gebeuren." Volgens hem werkt KPN met verschillende back-upsystemen, en moeten die het overnemen als het fout gaat. Uit de evaluatie moet volgens de KPN-woordvoerder blijken wat er mis is gegaan en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden. Ook in de Tweede Kamer vragen politici zich af hoe het kan dat de back-upsystemen niet werkten. In 2012 was er een grote storing waardoor een of twee mensen om het leven zijn gekomen. Volgens Grapperhaus is het nu nog te vroeg om te overzien wat zich in de uren van de storing heeft afgespeeld. De prioriteit lag op het oplossen van de storing en het organiseren van hulp. Bekijk ook Storing KPN: 112 niet bereikbaar, landelijk noodnummer</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>De oorzaak van de urenlange KPN-telefoonstoring van maandag is nog niet bekend. Het noodnummer 112 was vanaf ongeveer 16.00 uur urenlang niet bereikbaar wegens een storing bij KPN. Minister van Veiligheid en Justitie Ferdinand Grapperhaus wil er zeker van zijn dat het niet nog een keer misgaat en wil graag uitleg van de KPN-top. Rond 19.15 uur was de storing verholpen. "De oorzaak is nog niet bekend", zegt een woordvoerder van KPN maandagavond in een reactie. "Vooropgesteld: dit had niet mogen gebeuren." De woordvoerder zegt dat het alarmnummer in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie door KPN wordt gehost. "Er zijn wel vangnetten, dus hoe dit heeft kunnen gebeuren, is nu nog onduidelijk. Dat moet allemaal uit de evaluatie naar voren komen." Het ministerie was maandagavond niet direct beschikbaar voor commentaar. De politie zegt eveneens onderzoek te doen. "Het alternatieve noodnummer blijft voorlopig in elk geval meedraaien." Noodmeldingen via sociale media Als gevolg van de storing waren bijvoorbeeld ook gemeenten en ziekenhuizen telefonisch niet bereikbaar. In eerste instantie deelden lokale hulpdiensten massaal hun 06-nummers op sociale media. Kort daarna werden twee landelijke alternatieve noodnummers ingesteld. Om de veiligheid te waarborgen werden alle agenten in dienst tijdens de storing de straat opgestuurd. Ook waren de marechaussees zichtbaar aanwezig voor noodhulp op luchthavens en militaire complexen. Daarnaast werden via NL-Alert in sommige regio's lokale vervangende telefoonnummers verspreid. Daarbij werd per abuis een verkeerd telefoonnummer doorgegeven. Het politienummer voor WhatsApp bleek namelijk de WhatsApp-tiplijn van De Telegraaf te zijn. Door de storing konden klanten van KPN geen telefoontjes plegen of ontvangen. Bij sommige mensen bleek het uit- en aanzetten van de 4G-verbinding de oplossing om weer te kunnen bellen. De storing is voorbij. 112 en 0900 8844 zijn weer bereikbaar. De laatste landelijke storing van het noodnummer 112 was in 2012. Toen overleden twee mensen aan een hartaanval op het moment dat 112 tijdelijk niet bereikbaar was. In 2012 kwam door de storingen naar voren dat politie al langer wist van de problemen met de telefoonlijn. Er zijn destijds veel maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. De toenmalige minister van Veiligheid en Justitie, Ivo Opstelten, waarschuwde al wel dat nieuwe problemen met het alarmnummer niet uit te sluiten zijn. In dat jaar was een noodstelsel voorhanden, maar dat werd toen niet ingezet omdat politie dacht dat de problemen snel opgelost konden worden.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Door een landelijke storing bij KPN konden veel mensen vanmiddag urenlang niet bellen. Ook alarmnummer 112 was niet bereikbaar. De oorzaak van de storing is nog niet bekend. Minister Grapperhaus wil dat de KPN-directie naar het ministerie komt voor een gesprek. "Het moet niet morgen weer fout gaan", zei hij. Op sociale media hebben veel mensen vragen over de manier waarop de informatie over de storing naar buiten werd gebracht. Waarom kregen sommige mensen direct een NL-Alert, terwijl anderen er lang op moesten wachten of hem zelfs helemaal niet kregen? De één had er aan het eind van de dag vier, de ander niet één. Janny Polak @JannyPolak Wat is dit voor chaos? #storing Ik krijg geen nl alert (@simyonl met @KPN netwerk) Op mijn andere telefoonnummer (Simyo) alleen die met correctie Whatsapp terwijl de storing al voorbij is? Mijn man ontving helemaal niets via @vodafoneNL Normaal altijd #NLAlert ontvangst @MinPres 2 uur geleden "Dat is vreemd, want het idee is juist dat iedereen, ongeacht provider, het NL-Alert zou moeten krijgen", legt Marco Zannoni uit. Hij is directeur van het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement (COT). "Het ziet ernaar uit dat het bericht is blijven hangen, maar het is gissen naar de oorzaak." Volgens Zannoni zou het dan ook niet uit moeten maken of iemand KPN als provider heeft of niet, zoals op sociale media werd gesuggereerd. Jeanne @jeanne_NL Hoe zit het met een @NLAlert als je @KPN klant bent? Geen bericht gehad, dus dat schiet niet op... #112storing #kpnstoring #storing 2 uur geleden "Providers nemen berichten van elkaar over in het geval van een storing, dus dat zou niet moeten uitmaken", zegt Zannoni. "Maar omdat de aard van de storing nog onduidelijk is, is daar moeilijk iets over te zeggen." Er is wel een verschil tussen alerts die landelijk worden verstuurd en regionaal. "In dat laatste geval moet de meldkamer aangeven waar het bericht naartoe moet worden verstuurd. Het blijkt dat dat in veel gevallen niet of pas veel later is gelukt." VR Hollands Midden @VRHM @frankvergeer Er zijn twee landelijke berichten uitgestuurd. Ook vanuit de regio Amsterdam is een bericht uitgestuurd (deels ook ontvangen in Hollands Midden). Oorzaak niet ontvangen niet bekend, mogelijk relatie KPN (provider/zendmasten) storing 2 uur geleden Zannoni vermoedt dat het ministerie van Justitie en Veiligheid de zaak grondig gaat evalueren. "Het is natuurlijk vrij essentieel dat je iedereen met een NL-Alert bereikt. Het gaat vaak goed, maar je onthoudt de keren dat het misgaat. Dat schaadt het vertrouwen." Ook ontstond er veel verwarring door verschillende noodnummers die per regio werden verspreid. Zo bracht de regio Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland het nummer 020-6212121 naar buiten voor medische noodgevallen, terwijl de politie Nederland twee landelijke nummers naar buiten toe communiceerde: een voor 'spoed'en de ander voor'geen spoed, wel politie'. Politie Nederland @Politie Via NL-Alert worden er in sommige regio's een lokale vervangende nummers gecommuniceerd. Landelijk blijven deze telefoonnummer actief. Voor 112 bel: 088-6628240 en voor 0900-8844 bel: 088-9659630 5 uur geleden Veel mensen wisten daardoor niet welk nummer ze moesten bellen. "De regionale telefoonnummers worden juist gedeeld om de bereikbaarheid van hulpdiensten in de regio te vergroten, pas daarna wordt een nationaal nummer naar buiten gebracht", zegt Zannoni. Normaal gesproken word je na het bellen van het landelijke noodnummer doorgeschakeld naar de regio, legt Zannoni uit. "Als ik in Den Haag 112 bel, word ik doorgeschakeld naar de politie Haaglanden. Dus welk nummer je ook belt, je komt op dezelfde plek uit. Maar ik snap dat het verwarrend overkomt." Ivo Jansch @ijansch Tja, en welke van de twee is de juiste? Of krijg ik nu in Utrecht de nl alert van Amsterdam? #112 #storing 5 uur geleden De verwarring was compleet toen in een NL-Alert per ongeluk het nummer van De Telegraaf-redactie werd verspreid. Er werd daarna een nieuwe NL-Alert verstuurd, waarin het correctie nummer werd doorgegeven. Jasper Nugteren @Jnugteren Deze #storing is van epische proporties nu het whatsapp nummer van de @telegraaf in de NLAlert is verspreid. 4 uur geleden "Uiterst pijnlijk natuurlijk", zegt Zannoni. "Maar het doet geen recht aan de hele werkelijkheid. Er is vandaag met man en macht gewerkt, brandweerkazernes werden bemand en politie ging de straat op. Ik heb veel improvisatie gezien en de problemen waren relatief snel opgelost." Toch blijft hij kritisch. "Het is belangrijk om te leren van wat er misging bij het NL-Alert. Waarom kwam dat bij veel mensen later of helemaal niet? Het kan een zaak van leven of dood zijn." Bekijk ook 112 weer bereikbaar, Grapperhaus wil uitleg van KPN-directie Blunder met verspreiden Telegraaf-nummer via NL-Alert, excuses minister</p>

10.2.g	very high		79387	4763	Print	Alarmnummer 112 blijkt kwetsbaar	Amsterdam	NRC Next	post	25-06-2019 04:08:39	https://app.anp.nl/r/d830eb476acffec57a8f3afa4d2f203b0bb57ffa7fe9ad9851996257f52335d1f3f316f2fbaa1d8eb7b0a3b8c3ed712b3cf7e3ee3853eb05a7caba7f6fa1083f7c4a29b5b68cff32d49d0dde288bc45
10.2.g	high		110798	6648	Print	Storing	redactie	Dagblad Tubantia	post	25-06-2019 04:28:12	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d39119c2e6ce17e8ce02ed195b6af8bc7ca99678bca3bc7cb5ee761cc39e03c316eb61e2e240951c7f8f08f48888b7ffac

Dienstverlening, PDC	<p>25-06-2019 /pagina 01 /auteur Amsterdam.,</p> <p>,</p> <p>StoringHet alarmnummer, waarop alle hulpdiensten 24 uur per dag bereikbaar moeten zijn voor spoedeisende hulp, was dat maandag urenlang niet.</p> <p>Amsterdam.</p> <p>Voor het ING-filiaal van Shoppingcenter Overvecht in Utrecht staan een politieauto en een ambulance geparkeerd. Op de ambulance staat een rood telefoontje, met daarachter in blauwe cijfers: 112. Maar dat noodnummer werkt dus niet, verzuchten de twee agenten die het winkelcentrum zijn binnengelopen. „Dramatisch, dit kan levens kosten”, zegt er eentje.</p> <p>Binnen ligt een vrouw op een van de oranje bankjes van de bank, ze lijkt te zijn bevangen door de hitte. De ambulancebroeders ontfermen zich over haar. Zo'n halfuur eerder gaf de vrouw zelf aan zich niet goed te voelen, vertelt een jonge bankmedewerker die anoniem wil blijven. Hij wilde 112 bellen, maar dat nummer werkte niet. Vervolgens heeft hij in een groepsapp om hulp gevraagd: welk nummer moest hij dan bellen om een ambulance naar de bank te krijgen?</p> <p>Een grote storing bij KPN legde maandag de kwetsbaarheid van het belangrijkste telefoonnummer van Nederland bloot: 112. Het alarmnummer, waarop alle hulpdiensten 24 uur per dag bereikbaar moeten zijn voor spoedeisende hulp, was dat urenlang niet. Het duurde ruim een uur voordat een alternatief nummer voor de nooddienst werd verspreid.</p> <p>Dat zorgde voor veel gevaarlijke situaties: 112 krijgt gemiddeld 8.000 meldingen per dag, waarvan ongeveer zestig procent wordt doorgezet naar de politie.</p> <p>De bankmedewerker in Utrecht krijgt allerlei nummers, maar die werken allemaal niet. Bij het vijfde nummer is het raak: de medewerker krijgt iemand aan de lijn en twee minuten later is de ambulance er. Het heeft ruim tien minuten geduurd voordat hij contact kreeg. Schrikken, zo zegt hij. „We zijn toch erg afhankelijk van zo'n telefoonnummer.”</p> <p>C2000</p> <p>De politie adviseerde op sociale media mensen die met spoed hulp nodig hadden naar politiebureau's en brandweerkazernes te gaan. Daar kon via een speciaal netwerk, c2000, contact worden gezocht met de</p>
Dienstverlening, PDC	<p>25-06-2019 /pagina 02</p> <p>- theo Hakkert Column</p> <p>@TheoHakkert</p> <p>Grappig, een landelijke telefoonstoring. Wil je net de brandweer bellen omdat je poes wordt aangevallen door een kudde terroreikenprocessierupsen, ligt het hele systeem plat. Een wilde staking bij KPN?</p> <p>Besef je opeens dat je geen idee hebt wat het noodnummer is als het noodnummer niet werkt. Ergens leef je met het idee dat het heus allemaal zo'n vaart niet zal lopen en dat de storing snel weer verholpen zal zijn, want zo hebben we dit land ingericht. Op hoop en technische kunde.</p> <p>Daarom was er niet meteen paniek. Niet iemand die de conclusie trok dat het de Russen nu eindelijk was gelukt het land plat te leggen. Kalmte kon ons redden. Al snel verschenen wel drie noodnummers alleen al voor Twente. 'Daarnaast is personeel in elke brandweerkazerne in Twente aanwezig waar ook incidenten kunnen worden gemeld'.</p> <p>„Ach jongen, toe, fiets jij even naar de brandweerkazerne, ik zag een inbreker bij de burens. Doe je dat, krijg je een ijsje.'</p> <p>Schijnt dat rond 17.00 uur een NL-alert is uitgegaan, maar mijn smartphone bleef stil als een examenlokaal. De alerts zullen vannacht wel binnenkomen, dus ik doe het geluid er maar af.</p> <p>Maar als het nu echt wat is, als het dagen gaat duren, of weken? Moet dan altijd denken aan de tijden dat in een naoorlogs dorp alleen de notabelen telefoon hadden en het zelden slecht afliep. In die tijd kon je altijd analoog bellen met het politiebureau. Misschien is dat nu nog altijd wel mogelijk. Ware het niet dat bijna alle politiebureaus zijn wegbezuinigd.</p> <p>Ach jongen, fiets jij even naar de brandweer?</p>

10.2.g	very high			104155	6249	Print	Chaotische reactie politie op storing 112	JANNE CHAUDRON EN MARTEN VAN DE WIER, REDACTIE BINNENLAND	Trouw	post	25-06-2019 04:31:56	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d31b09d26f928a8921685bf7c95bd99bb5b402845581c7fb9805beaf2b643ee840d79965a25e1fb1f1ec56b06ed4a5a396
10.2.g	very high			104155	6249	Print	Opstellen in 2012: Dit mag niet meer voorkomen	BART ZUIDERVAART, REDACTIE POLITIEK	Trouw	post	25-06-2019 04:42:29	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d35c9b7839f7cd0ab7a1a02599050582076ddaf622e355825c0ba539413757d9fecc753744f6104b19b310160dcb01fca2

Dienstverlening, PDC	<p>25-06-2019 /pagina 03 /auteur JANNE CHAUDRON EN MARTEN VAN DE WIER, REDACTIE BINNENLAND</p> <p>- noodnummer onbereikbaar</p> <p>Het enige nummer dat altijd bereikbaar moet zijn, werkte gisteren urenlang niet. Hulpdiensten gingen de straat op om waar nodig te helpen. De grote vraag is of de storing tot slachtoffers heeft geleid.</p> <p>Voor hulpdiensten was het alle hens aan dek. Ruim drie uur lang, van 15.45 tot 19.15 uur, was noodnummer 112 gisteren niet bereikbaar vanwege een storing bij KPN.</p> <p>De politie stuurde alle beschikbare agenten de wijken in om waar nodig te helpen. Ook ambulances en brandweerauto's gingen de straat op. Vrijwilligers van het Rode Kruis in de buurt van Katwijk, Leiden en Gouda sprongen in busjes om naar de afgelegen gebieden in hun regio te rijden, om te kijken of kwetsbare inwoners in dit hete weer hulp nodig hadden.</p> <p>Naast 112 was ook politienummer 0900-8844 niet bereikbaar. Ook de nummers van meerdere ziekenhuizen en gemeenten vielen uit, net als andere alarmnummers, en bellers via het KPN-netwerk hadden zelf geen bereik. Lange tijd was er geen alternatief noodnummer. 'Heeft u acuut hulp nodig? Ga naar dichtstbijzijnde politiebureau of brandweerkazerne', was rond 17 uur het advies dat de politie kon verspreiden. En: 'ga - indien mogelijk - zelf naar ziekenhuis'.</p> <p>Pas rond kwart over zes verspreidde de politie via berichtensysteem NL-Alert een landelijk alternatief nummer, samen met een nummer voor WhatsApp. Een uur later moest de politie dat tweede nummer corrigeren: zoals twitteraars al hadden geconstateerd, had de politie per abuis de tiplijn van De Telegraaf verspreid. Sommige lokale korpsen verspreidden weer andere alternatieve nummers.</p> <p>Marnix Eysink Smeets, als lector publiek vertrouwen in veiligheid verbonden aan de Hogeschool Inholland, heeft er geen goed woord voor over. '112 mag niet uitvallen, en als dat wel gebeurt moet er een glashelder alternatief zijn', zegt hij. Over de gevolgen van de 112-storing wil hij niet speculeren. Maar als mensen bijvoorbeeld een hartaanval krijgen, dan is volgens hem een noodnummer noodzakelijk. 'Je bent te laat als je zelf naar het plaatselijke ziekenhuis moet rijden.'</p> <p>De lector vindt dat de politie en de hulpdiensten zich na deze storing wel even achter de oren mogen krabben. 'Is er genoeg geleerd van de vorige 112-storing in 2012? Het zou goed zijn als er een alternatief noodnummer beschikbaar komt dat via een andere lijn loopt.' De Nederlanders zouden daar dan van op de hoogte moeten worden gebracht.</p> <p>Eysink Smeets zegt dat er nog een andere belangrijke reden is om een alternatief noodnummer beschikbaar te stellen. Hoewel nog onbekend is wat de oorzaak is van de storing bij KPN, is het volgens hem niet ondenkbaar dat Nederland in de toekomst vaker te maken krijgt met dit soort crises, bijvoorbeeld door een cyberaanval. 'Laat dit een pijnlijke generale oefening zijn.'</p> <p>'Dit had niet mogen gebeuren', vindt ook woordvoerder Stijn Wesselink van KPN. 'We hebben talloze waarborgen ingebouwd om dit te voorkomen.'</p> <p>Waarom die niet werkten, kan hij niet zeggen. KPN gaat dat uitzoeken, Wesselink heeft 'geen enkele indicatie' dat er sprake zou zijn geweest van een hack of cyberaanval.</p>
Dienstverlening, PDC	<p>25-06-2019 /pagina 03 /auteur BART ZUIDERVAART, REDACTIE POLITIEK</p> <p>- Minister Ferd Grapperhaus (justitie en veiligheid) kan zich opmaken voor een lastig debat. Tweede Kamerleden zullen zich vanmiddag tijdens het vragenuur verdringen rond de microfoon met een simpele, maar duidelijke vraag: hoe is het mogelijk dat het belangrijkste telefoonnummer van Nederland opnieuw urenlang platlag?</p> <p>De gedachten gaan terug naar de vroege ochtend van 21 juni 2012, toen vlak na middernacht alarmnummer 112 grotendeels uit de lucht ging. Het duurde zes uur voordat de storing was verholpen. Uit onderzoek bleek dat het probleem ontstond door een aaneenschakeling van fouten. Er waren onderhoudswerkzaamheden aan een belangrijke kabel waar de politie van afhankelijk is. De backup-kabel werkte niet. Toen de storing werd ontdekt, 'kreeg deze niet de hoogste prioriteit', schreef toenmalig minister Ivo Opstelten (veiligheid) destijds aan de Tweede Kamer.</p> <p>Die nacht overleed een man in Amsterdam aan hartfalen. Omstanders kregen in eerste instantie geen contact met 112, waardoor de ambulance vertraagd ter plekke was. Opstelten zei naderhand dat hij het overlijden 'ten zeerste' betreunde, gevolgd door de uitspraak dat het alarmnummer 'te allen tijde direct bereikbaar moet zijn'. 'Dergelijke verstoringen mogen niet meer voorkomen.'</p> <p>De Inspectie Veiligheid en Justitie (IVenJ) deed vervolgens grondiger onderzoek naar de storing van 21 juni. Er kwam beter toezicht op de belangrijke kabelverbindingen en de 'interne procedures' werden aangescherpt. In oktober 2012 schreef Opstelten aan de Kamer: 'De IVenJ is van mening dat de getroffen maatregelen toereikend zijn om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.'</p> <p>Grapperhaus mag uitleggen waarom dit toch niet is gelukt. In de Kamer bestaan zorgen over de kwetsbaarheid van de alarmlijn. Een grote storing bij KPN kan een storing bij 112 betekenen. CDA-Tweede Kamerlid Chris van Dam noemt dit 'redelijk onbegrijpelijk'. 'Dit moet niet mogen.' Voor de camera van 'RTL Nieuws' sprak PvdA'er Attje Kuiken over 'een grof schandaal'. Ze verwijst naar de belofte van Opstelten dat zo'n storing niet meer zou plaatsvinden. 'Dit gaat over mensenlevens. Waarom was er geen goede back-up?'</p> <p>De crisiscommunicatie liet ook te wensen over. De politie dacht gisteren aan het einde van de middag een alternatief WhatsApp-nummer voor mensen in nood te verspreiden, maar dat bleek de tiplijn van De Telegraaf te zijn. Grapperhaus zal ook voor dit geblunder ter verantwoording worden geroepen. De minister kon gisteravond nog niet veel kwijt over de storing, behalve dat hij uitleg wil van de KPN-directie hoe dit heeft kunnen gebeuren. 'Het moet morgen niet weer fout gaan.'</p> <p>Dit gaat over mensenlevens. Waarom was er geen goede back-up?</p> <p>Attje Kuiken (PvdA)</p>

10.2g	very high			260708	15642	Print	Bij storing noodnummers blijkt er geen plan B te zijn	HUIB MODDERK OLK	de Volkskrant	post	25-06-2019 04:51:26	https://app.anp.nl/r/2894c6e6c51d931f3247f973077a7c40bcc1fece9653cba60cfd4eaab63329fdd2fb2cf10a12cebdec403e254608f3e5da61a3d1d8bebb1f1f827f23521d91b77d9d2499f88cd7c5dc9ff1399210c1c4
10.2g	very high			343898	20634	Blog	Hulpdiensten moesten urenlang improviseren tijdens 112-storing	n/a	nu.nl	post	25-06-2019 05:59:51	https://www.nu.nl/binnenland/5951817/hulpdiensten-moesten-urenlang-improviseren-tijdens-112-storing.html

Dienstverlening, PDC	<p>25-06-2019 /pagina 01 /auteur HUIB MODDERKOLK</p> <p>AMSTERDAMPolitieagenten op straat, bussen van het Rode Kruis die in buitengebieden 'kwetsbare mensen' helpen, noodmeldingen via Twitter en Facebook: de storing bij telecomprovider KPN had maandag grote gevolgen. Noodnummers 112 en 0900-8844 waren uren onbereikbaar. De storing toonde de afhankelijkheid van communicatienetwerken: als die wegvallen, is het vooral improviseren.</p> <p>Want toen de storing een aantal uur duurde, bleek vooral dat de nooddiensten nauwelijks een plan B hebben. Verscheidene korpsen riepen mensen op om maar via sociale media noodmeldingen te doen. De brandweer Haaglanden twitterde dat burgers bij brand naar de dichtstbijzijnde kazerne konden lopen of een e-mail konden sturen. Op de landelijke website van de politie, politie.nl, was na uren nog geen informatie beschikbaar over hoe de politie het beste bereikt kon worden. Daar stonden nog de oude nummers '112' en '0900-8844', maar die waren nu juist niet bereikbaar.</p> <p>Na anderhalf uur kregen mensen in verschillende gemeenten een NL-Alert met een alternatief lokaal telefoonnummer. Die melding werd in sommige gevallen een paar keer herhaald - of gecorrigeerd met de juiste informatie. Het ministerie van Justitie verstuurde per abuis het 06-nummer van de tiplijn van De Telegraaf als WhatsApp-nummer van de politie. Op crisis.nl, de website van de NCTV die bij nationale crises informatie geeft, was geen informatie te vinden. Minister Ferdinand Grapperhaus (Veiligheid) kon geen duidelijkheid verschaffen. 'Ik begrijp dat er veel vragen leven. Zodra ik meer informatie heb, zal ik de Kamer en u snel informeren.'</p> <p>'Onze samenleving is vrijwel volledig afhankelijk geworden van gedigitaliseerde processen en systemen', schreef de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) twee weken geleden. En, even verderop: 'Terugvalopties en analoge alternatieven zijn vrijwel afwezig.' Het zijn van die zinnen die mensen lezen, maar die nauwelijks bekijken. Totdat hun betekenis ineens merkbaar wordt, zoals op maandag aan het einde van de middag.</p> <p>De NCTV voegde er een stevige waarschuwing aan toe: een samenleving die zich steeds afhankelijker maakt van digitale processen maakt zich ook extra kwetsbaar. Er dreigt 'maatschappelijke ontwrichting' als de toenemende digitalisering niet hand in hand gaat met extra veiligheidsmaatregelen. Wat als de communicatienetwerken uitvallen? Of gericht worden aangevallen? De grote storing bij telecomprovider KPN liet zien waarom die waarschuwende woorden niet voorbarig zijn.</p> <p>Nederland kent nog maar drie grote telecompacties: KPN, Vodafone/Ziggo en T-Mobile/Tele2. KPN is de grootste met 5,2 miljoen mobiele abonnees. Begin deze maand bleek al hoe de verwevenheid van moderne communicatienetwerken tot nieuwe soorten storingen kan leiden. Twee uur lang konden gebruikers van KPN niet of nauwelijks communiceren.</p> <p>Het internetverkeer van Nederlands grootste telecomprovider werd omgeleid langs een Chinees telecombedrijf. Dit kwam door een configuratiefout van een Zwitserse internetpartij die per ongeluk het internetverkeer van meerdere Europese telecompacties via het netwerk van China Telecom stuurde. Omdat het Chinese bedrijf niet de juiste systemen had om de 'foute' route op te merken, gebeurde er twee uur lang niets. Dat leidde er weer toe dat in sommige Nederlandse winkels niet gepind kon worden.</p> <p>We zijn steeds afhankelijker van steeds minder partijen. Want die drie telecompacties die Nederland heeft, zijn voor hun belangrijkste apparatuur ook afhankelijk van steeds minder aanbieders. De NCTV wees op de risico's: 'De afhankelijkheid van (een beperkt aantal) aanbieders en landen maakt de maatschappij gevoelig voor de intenties van deze aanbieders en landen en kwetsbaar voor veranderingen daarin. Dit brengt risico's voor de nationale veiligheid met zich mee.' Drie uur na het begin van de storing, was deze volgens KPN verholpen.</p>
<p>10.2.g</p> <p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Het noodnummer 112 was maandag vanaf 16.00 uur ruim drie uur lang niet bereikbaar vanwege een storing bij KPN. Omdat in eerste instantie geen landelijk noodnummer beschikbaar was, deelden lokale hulpdiensten massaal hun 06-nummers op sociale media. Bij veel veiligheidsregio's was het improviseren, blijkt maandagavond uit een rondgang van NU.nl. Nederland is ingedeeld in 25 veiligheidsregio's, die overeenkomen en samenvallen met de voormalige politieregio's. Een veiligheidsregio coördineert de inzet van brandweer, ambulance en politie coördineren bij een brand, ongeluk of ramp. Tijdens de storing werden alle agenten in dienst de straat opgestuurd. Ook waren de marechaussees zichtbaar aanwezig en werden veel brandweerkazernes zichtbaar bezet gehouden. Het Rode Kruis reed met bussen door buitengebieden van onder andere Katwijk, Gouda en Leiden om zichtbaar te zijn voor kwetsbare mensen, die hulp nodig hadden. In de veiligheidsregio Brabant-Zuidoost werden twee branden gemeld op de kazerne, waaronder een zeer grote brand in een bos bij Deurne. Omdat de brandweereenheid van dienst niet achter de feiten aan wilden lopen, werd besloten om bij twijfel direct op te schalen. "We hebben met de beste wil van de wereld gehandeld", zegt een woordvoerder van die regio. Volgens hem ontbrak het aan een landelijk protocol en was er ook geen standaarduitwijknummer voorhanden. "Allerlei veiligheidsregio's kwamen met andere adviezen. Als je maandagmiddag door Brabant hebt gereden, kreeg je allerlei verschillende NL-alerts". Brandweerkazernes houden deuren open en posten bemenst De veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland richtte tijdens de storing een regionale meldkamer en een daarbij behorend noodnummer. Het hield tevens elke kazerne met minimaal twee personen bezet. Tijdens de storing zijn er mensen aan komen lopen bij die kazernes, maar een woordvoerder heeft daarvan geen aantallen. Een zegsman van de veiligheidsregio brandweer Midden- en West-Brabant weet dat er bij kazernes in die regio zeker drie mensen hebben aangeklopt. De veiligheidsregio communiceerde via televisie- en radio-uitzendingen en sociale media over de storing. Ook liet het banners met noodnummers plaatsen op gemeentelijke websites. In Eindhoven stonden de deuren van de brandweerkazerne aan de Deken van Somerenstraat open en stonden brandweerauto's buiten geparkeerd. Brandweerlieden zaten in de deuropening, zodat zij makkelijk te vinden waren in geval van nood. Inwoners Ridderkerk seinen zelf brandweerman in Volgens RTV Rijnmond konden bewoners in Ridderkerk 112 niet bereiken toen een huizenblok in de Lorentzstraat op het punt van instorten stond. Een bewoner kende echter iemand van de brandweer, diegene werd ingeseind op zijn persoonlijke mobiel, waarna de brandweerman poolshoogte kwam nemen. In Alphen aan den Rijn werden inwoners, net als in veel andere gemeenten in Nederland, geadviseerd om bij spoedgevallen naar openbare gebouwen toe te gaan. Ook reden in die plaats ambulances rond en was er meer politie op straat. Hetzelfde gebeurde onder meer in Groningen, Leiden en Utrecht. Politie Amsterdam noemt telefoonstoring 'onacceptabel' De politie Amsterdam noemde de telefoonstoring tegenover AT5 "onacceptabel". Volgens een woordvoerder had deze situatie "zich nooit voor mogen doen". Tijdens de storing zette de politie Amsterdam volgens de zegsman "alle beschikbare middelen in" om de veiligheid te blijven garanderen. Hoeveel Amsterdammers in de problemen zijn geraakt kon hij nog niet zeggen. Bijna alle door NU.nl benaderde politie-eenheden, waaronder die van Den Haag, Rotterdam en Utrecht, geven aan dat de situatie nog geëvalueerd wordt. Dan zal ook duidelijk worden of de hulpdiensten belangrijke noodoproepen hebben gemist. Ook is nog niet bekend hoeveel mensen maandag het landelijke noodnummer hebben gebeld. Wel liet de politie weten "een groot aantal onnodige telefoontjes" te hebben ontvangen. De oorzaak van de storing is nog onduidelijk.</p>

10.2.g	very high			260708	15642	Print	'Ook de lijkwagen kwam maar niet door de storing'	RIK KUIPER	de Volkskrant	post	25-06-2019 07:31:27	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d395ba28415bc6fb871e320b81a28e0dbbd60d54e90b7189ed4f9f70b088f4465a88ad6990028b6666114ba5741a851118
--------	-----------	--	--	--------	-------	-------	---	---------------	------------------	------	---------------------	---

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>25-06-2019 /pagina 06 /auteur RIK KUIPER</p> <p>UTRECHT Waar zijn de hulpdiensten die maandag de straat op zijn gestuurd? In Utrecht oogt alles normaal, maar bij de brandweer weten ze beter.</p> <p>Wat doet het met een stad als het alarmnummer niet functioneert? En als de hulpdiensten zeggen dat ze de straat op gaan, zodat mensen in nood ze makkelijk kunnen aanschieten?</p> <p>Voor het antwoord op die vraag is een fiets nodig, en een beetje goede zin om door de hitte te trappen. Eerst maar dicht bij huis, in de Utrechtse wijk Lombok. Daar lopen een man en een vrouw in een veel te warm fluorescerend steekvest door het buurtwinkelcentrum op het Haroekoeplein. Er staat 'Handhaving' op hun tenue.</p> <p>Nooit eerder gezien hier, maar het is geen extra dienst die ze draaien, bezweren ze voordat een leidinggevende ze door de telefoon zegt dat ze niet met de pers mogen praten. Ze hebben dan al verteld dat ze de pauzes nu wat korter houden, zodat ze die extra minuten op straat kunnen doorbrengen. Tot nu toe zonder dat dat echt nodig was, trouwens. Ze zijn - tot dit moment - nog door niemand aangesproken.</p> <p>Door naar de sluis verderop, waar honderden lichamen verkoeling zoeken in het Merwedekanaal. Geen hesjes, geen politie. Verder dan maar, door de Kanaalstraat, waar onlangs nog iemand werd neergeschoten. Twee handhavers op fietsen slaan af bij een verkeerslicht.</p> <p>Onder het spoor door het centrum in. Op het Vredenburg staat een politieauto. Twee agenten van surveillance-eenheid Utrecht Centrum - 'Schrijf onze namen maar niet op' - willen best even vertellen dat hun gevraagd is wat langer door te werken. En dat alle Utrechtse politiebureaus vanavond openblijven tot het alarmnummer weer naar behoren functioneert.</p> <p>Het werk is ook anders vandaag, zegt een van de agenten. Meldingen van onwelwordingen, reanimaties en verkeersongevallen kwamen binnen via Facebook en Instagram. 'En we rijden met de ramen open en stapvoets waar het kan. Zo kunnen mensen ons makkelijker aanspreken.'</p> <p>'Dit toont wel', zegt zijn collega vlak voordat ze weer wegrijden, 'hoe afhankelijke we zijn van al die digitale technologie.'</p> <p>Verderop, het Ledig Erf. Vrolijk gekwek van mensen op terrasjes. Ook hier geen politie, geen handhavers. Het enige dat fluoresceert, is de wielrenner met het knalgele shirt. Mensen drinken speciaalbier. Likken aan ijsjes. Eten nacho's met gesmolten kaas. Want ja, het leven gaat gewoon door als het alarmnummer niet werkt. Niemand lijkt zich er druk om te maken. Totdat oma stikt. Je handrem het begeeft. Of je hart.</p> <p>Het zal je maar gebeuren, precies nu.</p> <p>Bij de brandweerpost</p> <p>Even verderop ziet Brandweerpost De Helling er verlaten uit. Mensen in nood moesten maar naar de hulpverleners toekomen om alarm te slaan, zo luidde de oproep. Maar hoe doe je dat? Na enig speurwerk blijkt er een anoniem belletje naast de glazen garagedeuren te hangen.</p>
---	--

10.2.g	very high			402076	24125	Print	Agent op Twitter: Wat is het adres van uw moeder?	RAYMOND BOERE	Algemeen Dagblad	post	25-06-2019 07:31:27	https://app.anp.nl/r/2894c6e6c51d931f3247f973077a7c40bcc1fece9653cba60cfd4eaab63329fdd207e77fd83d277eb473663c0cee9bee13dea8e076aa50605024690afd0a30f2993110c10497e67af31cafae008b7e65
--------	-----------	--	--	--------	-------	-------	---	---------------	------------------	------	---------------------	---

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>25-06-2019 /pagina 03 /auteur RAYMOND BOERE</p> <p>ROTTERDAM - Totale chaos na urenlange 112-storing bij KPN</p> <p>Agenten die de straat op worden opgestuurd, brandweermensen die moeten uitrukken om van hun kazerne een opvanglocatie te maken en sociale media die worden ingezet om mensen in nood toch te kunnen helpen. Het was gisteren chaos na de KPN-storing.</p> <p>„Wat is het adres van uw moeder?" Het is een vraag die een agent van een meldkamer nooit aan iemand zou stellen op Twitter, een plek waar de hele wereld alle berichten kan meelezen. Maar door de storing van al het telefoonverkeer bij KPN moet hij wel. Ook de alarmcentrale ligt plat.</p> <p>De vrouw maakt zich ongerust, blijkt uit haar melding die ze zojuist met de politie in alle openbaarheid heeft gedeeld. Haar moeder is gevallen, maar door de telefoonstoring kon het val-alarm niemand bereiken. Ze vermoedt dat de heup van haar moeder is gebroken en deelt haar adres zodat er een ambulance naar toe kan. „Ik heb contact gehad met de ambulancedienst en ze zijn onderweg", laat de centralist even later aan de vrouw weten.</p> <p>De situatie is tekenend voor de chaos die ontstaat. Hulpdiensten uit het hele land lijken niet goed te weten wat te doen nu het alarmnummer plat ligt en suggereren van alles om mensen in nood toch te kunnen helpen. Sommigen laten direct weten dat 112-meldingen nu via Twitter en Facebook gecommuniceerd moeten worden. De politie Amsterdam roept mensen al snel op zelf naar een politiebureau, brandweerkazerne of ziekenhuis te komen als dat mogelijk is, terwijl de ambulancedienst in de regio Twente laat weten dat ze op een vast telefoonnummer wel zijn te bereiken.</p> <p>Tiplijn</p> <p>Sommige mensen krijgen op hun mobiele telefoon een NL-Alert met een alternatief nummer voor 112, maar dat wijkt weer af van het landelijke nummer dat begin van de avond op miljoenen mobieltjes verschijnt. Dit nummer blijkt in eerste instantie ook nog eens fout - het is de tiplijn van De Telegraaf - waardoor er opnieuw een NL-Alert uit moet. De NL-Alert-chaos zaait bij zo veel mensen verwarring dat de meldkamer wordt overspoeld met nutteloze telefoontjes en er weer een Twitterbericht uit moet mensen te vragen echt alleen bij spoed te bellen.</p> <p>De verbijstering bij veel mensen is groot, maar misschien wel het meest bij de vrienden van Hidde Maas (40). Zeven jaar geleden kreeg Maas een hartstilstand en was er ook een storing. Toen bleek dat er geen achtervang was voor het noodnummer en kregen zijn vrienden een bandje toen ze 112 belden. „Het is ongelooflijk dat het er nog steeds niet lijkt te zijn", zegt Alexander Boskamp.</p> <p>Prutserig. Een ander woord had Alexander Boskamp er niet voor toen hij gistermiddag een berichtje kreeg van een vriend dat KPN getroffen was door een storing. „Dat dit nu nog steeds kan. Ze lijken weinig te hebben geleerd."</p> <p>Voor de vrienden van Maas is het moment van deze nieuwe 112-storing extra pijnlijk; drie dagen terug was het precies zeven jaar geleden dat hun vriend overleed.</p> <p>Maas zakte op 21 juni 2012 in elkaar nadat hij een Amsterdams café had verlaten waar hij zat. Hij belde rond kwart over twaalf een vriend op dat hij zich niet lekker voelde. Dat was precies tijdens de periode dat het alarmnummer 112 slecht bereikbaar was.</p>
---	--

10.2.g	very high			260708	15642	Print	Wie in nood zat, kwam terecht bij De Telegraaf	STIEVEN RAMDHAR IE	de Volkskrant	post	25-06-2019 07:31:27	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d36f17054bb75e4378ed9de2bc8367ce5847d29e4a5bc582f538f58051a2fc9ebb6c4d656a0cab6326c2b63d3b86b1e46e
--------	-----------	--	--	--------	-------	-------	--	--------------------	---------------	------	---------------------	---

10.2.g	very high			582582	34955	Print	Gevaarlijke situatie	redactie	de Telegraaf	post	25-06-2019 07:31:27	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d39fd28f245c2051fe1215cb56b6dc1d5b5d64fc64f4622c07af7a30b23339b09a6ccdd86a10ab6c3e6848149f9eb600e5
10.2.g	very high			582582	34955	Print	Bizarre blunder met noodnummer	redactie	de Telegraaf	post	25-06-2019 07:31:27	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3146c1112298d5f3f226e0ceec936cc42af3e78e2dd121437b4a42769af14480d62b9bb8a0d720fb7c8a27e9cbd7cefd
10.2.g	high			450	27	Blog	Ferd Grapperhaus wil 'robuuste oplossing' voor 112-storing, KPN belooft beterschap	n/a	tpo.nl	post	25-06-2019 13:05:01	https://tpo.nl/2019/06/25/ferd-grapperhaus-wil-robuuste-oplossing-voor-112-storing-kpn-belooft-beterschap/

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>25-06-2019 /pagina 02</p> <p>Mensen in de problemen nadat noodnummer onbereikbaar is</p> <p>De 112-storing die Nederland gisteren in haar greep had, heeft geleid tot chaos, woede en regelrecht gevaar. Grote delen van het netwerk lagen plotseling plat, en daarna werd fout op fout gestapeld bij de pogingen om het systeem in ons land weer aan de praat te krijgen.</p> <p>Hoeveel slachtoffers er vielen in de chaos die de storingen bij KPN teweegbrachten, en hoe ernstig de ontstane situaties waren, was gisteren nog niet duidelijk. Wel vonden er meerdere zware incidenten plaats. Zo kreeg de vrouw van Anthony Breukel gisteren, precies op het moment dat 112 niet meer bereikbaar was, een hevige epilepsieaanval.</p> <p>„Dat was geen prettig gezicht, mijn partner leek letterlijk dood te gaan”, vertelde Breukel aan De Telegraaf. „Gelukkig heb ik verstand van EHBO, anders had ik een groot probleem gehad. We hebben namelijk ook twee kleine kinderen. Als ze niet uit haar aanval was gekomen, of als die te lang zou hebben geduurd, had ik geen kant op gekund.”</p> <p>Kort erna wilde Breukel, afkomstig uit Den Haag, alsnog hulp invoeren omdat ze nog enkele aanvallen kreeg, maar dat ging stroef. „Bij de huisartsenpost waren vijftien wachtenden, er was geen doorkomen aan.” Even later lukte het gelukkig toch nog een ziekenwagen aan huis te krijgen, waarop zijn vrouw alsnog werd meegenomen. De ervaring van Breukel is een van de vele voorbeelden.</p> <p>Scenario</p> <p>Maar hoe kon die megastoring ontstaan? Veiligheidsexpert Rico Briedjal is van mening dat we in de zoektocht naar de oorzaak ook naar het ergste scenario moeten kijken. „Dat is dat er sprake is van een bewuste menselijke handeling, zolang het tegendeel niet is bewezen.”</p> <p>Met andere woorden: dat het noodnetwerk is gehackt, mogelijk door een buitenlandse macht. „Met als doel het netwerk bewust te ontwrichten, of om te kijken hoe Nederland reageert”, vervolgt Briedjal, die benadrukt dat hij het incident beoordeelt als veiligheidsexpert, omdat hij niet alle technische ins en outs kent.</p> <p>Omdat KPN in de loop van de avond meldde dat het netwerk weer bereikbaar was, zou het volgens Briedjal bij een hack kunnen gaan om een 'test' hoe Nederland reageert op het moment dat het noodnummer uit de lucht is.</p> <p>Dat was duidelijk: paniekerig. Ambulances en agenten reden uit voorzorg rond, mensen moesten hen in geval van nood met handgebaren van de weg halen. Verschillende alternatieve noodnummers werkten niet, waren in diverse regio's verschillend, en het WhatsApp-nummer dat aanvankelijk via een NL Alert-bericht werd verspreid door de overheid, bleek het WhatsApp-nummer van de tiplijn van De Telegraaf te zijn.</p> <p>Een woordvoerder van het ministerie van Justitie en Veiligheid kan geen antwoord geven op de vraag of er mogelijk sprake is van een hack. „We kunnen nog niets zeggen over de aard van de storing.” Of ze er rekening mee houden, wil ze niet zeggen. Een woordvoerder van KPN geeft in een reactie aan 'geen indicatie' te hebben dat er sprake is van een al dan niet buitenlandse hack, het bedrijf denkt daar zelf dus niet aan.</p>
<p>10.2.g t,</p> <p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>25-06-2019 /pagina 02</p> <p>AMSTERDAM - Met een NL-Alert is gisteren een flinke blunder begaan. Tijdens de landelijke KPN-storing werd een telefoonnummer uitgestuurd waarmee de hulpdiensten bij gebrek aan '112' toch bereikt konden worden. Maar het was het telefoonnummer van de WhatsApp-tiplijn van deze krant.</p> <p>Honderden mensen meldden zich gisteravond plotseling bij de Telegraaf-tiplijn, waar doorgaans nieuwstips worden ingestuurd door lezers. Nu kwamen er verzoeken om de politie te bereiken. Veel mensen waren vooral verbaasd of in de war: van wie is dit nummer? Waarom staat het Telegraaf-logo bij een noodlijn van de politie? Minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid heeft de hoofdredacteur van De Telegraaf telefonisch excuses aangeboden voor het incident. Er wordt nog onderzocht hoe de fout kon ontstaan. Enige tijd nadat het foutieve nummer was gemeld, ging een nieuw NL-Alert met het juiste WhatsApp-nummer uit.</p> <p>Deze krant heeft alle urgente meldingen doorgestuurd naar de autoriteiten, onder meer over onwelwordingen, inbraakpoging en verkeersongelukken. In totaal waren er zeker 400 meldingen. Het overgrote deel daarvan ging niet over een urgente noodsituatie; de meesten vroegen zich verwonderd af hoe de hulpdiensten bij de Telegraaf-tiplijn uitkwamen. Die vraag staat nog open. Lezers zonder urgente melding zijn niet allemaal persoonlijk beantwoord.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Minister Ferd Grapperhaus (Justitie en Veiligheid) wil “zo snel mogelijk een robuuste oplossing” na de urenlange landelijke storing met het alarmnummer 112. Dat heeft hij aan het telecombedrijf KPN later weten. KPN betreurt de storing ten zeerste. De bewindsman laat de storing nauwkeurig uitzoeken. “Ik hecht eraan dat de gevolgen van deze storing voor Nederlanders zo snel mogelijk in kaart worden gebracht.” De continuïteit van het systeem heeft nu prioriteit in het belang van hulpbehoevenden, schrijft hij aan de Kamer. Hij kan niet melden wat de oorzaak van de storing is geweest. Het 112-systeem heeft gewoon gefunctioneerd. De bestaande back-upfaciliteiten van KPN werkten echter niet. Nadat de storing een feit was zijn de hulpdiensten opgeschaald en zijn noodplannen geactiveerd, aldus Grapperhaus. Alle agenten die op dat moment dienst deden werden de straat opgestuurd. De bewindsman heeft “grote waardering” voor de inzet van alle hulpdiensten. Er ging tijdens de storing wel wat mis met NL-alert. Daar werd per abuis het WhatsApp-nummer van De Telegraaf-tiplijn doorgegeven. “Dit had desalniettemin niet mogen gebeuren. Ik heb daarover direct persoonlijk contact opgenomen met De Telegraaf en mijn spijt betuigd.” Waarom het mis ging, wordt onderzocht. Volgens de minister maakt de storing nog eens duidelijk dat de samenleving steeds afhankelijker wordt van digitale systemen. ANP</p>

10.2.g	very high			343898	20634	Blog	Grapperhaus: 'Drie back-ups van KPN werkten niet bij 112-storing'	n/a	nu.nl	post	25-06-2019 14:36:55	https://www.nu.nl/algemeen/5952744/grapperhaus-drie-back-ups-van-kpn-werkten-niet-bij-112-storing.html
10.2.g	low			99724	5983	News site	Minister: drie back-ups voor telefonienetwerk van KPN werkten niet	n/a	tweakers.net	post	25-06-2019 15:22:23	https://tweakers.net/nieuws/154434/minister-drie-back-ups-voor-telefonienetwerk-van-kpn-werkten-niet.html
10.2.g	very high			160000	9600	News site	Nicolai moest in een brandend huis om hulp vragen op Facebook: 'Angstig gevoel'	n/a	rtlnieuws.nl	post	25-06-2019 15:56:19	https://www.rtlnews.nl/nieuws/nederland/artikel/4757736/112-storing-oproep-politie-problemen-telefoonstoring-kpn/

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>KPN-storing die er maandag toe leidde dat het alarmnummer 112 niet bereikbaar was, was te wijten aan een storing in de systemen van KPN. Volgens minister Ferd Grapperhaus (Justitie en Veiligheid) werkten de back-ups van de telecomprovider, die het noodnummer in de lucht hadden moeten houden, alle drie niet. "De eerste analyses laten zien dat in de back-ups iets niet is goed gegaan", zei Grapperhaus die dinsdag verantwoording moest afleggen in het Vragenuur. De minister zei dat het nu aan KPN is om te onderzoeken wat er fout is gegaan. Hij voegde eraan toe dat de uitkomsten van dat onderzoek gecontroleerd zullen worden. 'Geen plan B na gepruts KPN' De Tweede Kamer is ontstemd. SP-Kamerlid Ronald van Raak spreekt van "gepruts" bij KPN. "Er was geen plan B. Als drie back-ups niet werken, dan is er iets grondigs mis", aldus Van Raak. Hij vindt dat andere providers moeten worden ingeschakeld als KPN eruit ligt. D66 wil dat twee providers met twee back-ups gaan werken. SPG'er Kees van der Staij wil weten of KPN met de wijze waarop het bedrijf is omgegaan met de storing contractbreuk heeft gepleegd. Grapperhaus wilde op geen van de voorstellen inhoudelijk reageren. De bewindsman verwijst naar onderzoeken die zijn ingesteld. Storing legt 112-netwerk plat Door een storing bij KPN was het alarmnummer 112 maandag urenlang niet bereikbaar. Gedurende de storing gingen de hulpdiensten de straat op en werden via NL-Alert alternatieve noodnummers verspreid zodat de politie, ambulances en brandweer wel bereikbaar waren. Het versturen van de NL-Alerts verliep niet vlekkeloos. Zo ontving niet iedereen een bericht en duurde het even voordat de eerste berichten werden verstuurd. Daarnaast blunderde de Rijksoverheid door per abuis het telefoonnummer van de tiplijn van De Telegraaf te versturen als het nummer waarop de politie per WhatsApp bereikbaar had moeten zijn. Niet de eerste keer Het is niet de eerste keer dat het noodnummer is getroffen door een landelijke storing. In 2012 lag 112 er meerdere malen uit. In juni van dat jaar lag het alarmnummer er zelfs zes uur uit. De toenmalige minister van Veiligheid en Justitie sprak toen uit dat 112 te allen tijde bereikbaar moet zijn en dat dergelijke storingen niet meer mogen voorkomen. Ook toen werd er een onderzoek ingesteld en werden de interne procedures aangescherpt om herhaling te voorkomen. Dat is niet gelukt.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Volgens minister Ferdinand Grapperhaus van Veiligheid en Justitie zijn er drie back-ups voor het telefonienetwerk van KPN, alleen werkten die maandag niet. Waarom deze back-ups niet werkten, wordt nog onderzocht. Door de KPN-storing was het 112-nummer urenlang onbereikbaar. KPN kampte maandag aan het eind van de middag met een telefoniestoring waardoor onder meer het 112-nummer niet bereikbaar was. Minister Ferdinand Grapperhaus zei dinsdag tijdens het vragenuurtje van de Tweede Kamer dat er drie back-ups waren voor het telefoonnetwerk van KPN, maar dat deze, volgens een eerste analyse van KPN, niet werkten. Volgens Grapperhaus wordt nu onderzocht waardoor deze back-ups niet werkten. Grapperhaus benadrukt dat er aan het 112-platform zelf niets mankeerde, maar dat de onbereikbaarheid door de storing van KPN kwam. Meerdere partijen vroegen tijdens het vragenuurtje daarom ook waarom alleen KPN verantwoordelijk is voor het 112-verkeer en het telefoonverkeer bij een storing niet via een andere provider kan lopen. De minister zei hierop dat er op dit moment inspecties lopen door onder meer de Agentschap Telecom en dat KPN zelf ook een 'grondige analyse' doet. Pas wanneer deze onderzoeken klaar zijn wil Grapperhaus kijken naar vervolgstappen. "Uit die onderzoeken zal moeten blijken of we dit op een andere manier moeten aanpakken", zegt Grapperhaus. De minister verwacht dat de analyse van KPN binnen twee tot drie weken klaar is. Tijdens het vragenuurtje was ook kritiek op de verstuurd NL-Alerts. Zo noemde Chris van Dam van het CDA de informatievoorziening 'brokkelig', omdat er meerdere telefoonnummers als alternatief voor 112 werden verstuurd. Ook werd per ongeluk een nummer van De Telegraaf meegestuurd, in plaats van een nummer waarmee de politie via WhatsApp te bereiken is. Grapperhaus zegt te betreuren dat dit is gebeurd en gaat kijken of er in het draaiboek voor een 112-storing iets moet worden aangepast. KPN-topman Joost Farwerck zei eerder al dat de storing van het telefoonverkeer kwam door een verkeerde routing van telefoonverkeer. De exacte oorzaak wordt nog onderzocht, maar een hack werd vrijwel uitgesloten. Om de storing op te lossen moesten alle domeinen opnieuw opgestart worden. De storing duurde maandag volgens Farwerck van 16.00 uur tot 19.00 of 20.00 uur. Facebook LinkedIn Twitter Google+</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>De 112-storing van gisteren heeft voor sommige mensen tot angstige momenten geleid. Zo stond Nicolai Verburg in een brandend huis, maar kon hij de hulpdiensten niet alarmeren. Bij de burens van Nicolai Verburg uit Amstelveen woedde gistermiddag brand. Samen met andere burens ontzette hij de woning. Omdat hij zowel 112 als het algemene politienummer niet kon bereiken, heeft hij in alle hectiek via zijn eigen Facebook een oproep gedaan met de vermelding van het adres. "Ik hoopte, omdat ik veel volgers heb, dat iemand zou kunnen bellen." Schreeuwend kind Samen met een buurman heeft hij geprobeerd de brand te blussen. "Stress en adrenaline voerden de boventoon, met een schreeuwend kind en buurvrouw in de buurt", vertelt Verburg. "Het feit dat je in een brandend huis staat en geen alarm kan slaan, geeft zo'n angstig en onmachtig gevoel." Uiteindelijk hoorde hij sirenes en zijn ze het huis uitgegaan. Op een regionale nieuwssite las hij later dat de brandweer snel ter plaatse was bij de woning, ondanks de 112-storing. Daar is hij het niet helemaal mee eens. "Het duurde minimaal 15-20 minuten, terwijl de brandweerkazerne 5 minuten verderop staat", zegt hij. "Dat zijn lange minuten als je met je mini-blusser in het huis staat." Bij de brand vielen geen slachtoffers. Ook Ingrid Mensink moest gisteren via Facebook om hulp vragen. In het verzorgingstehuis waar ze werkt zaten gistermiddag twee ouderen vast in de lift. Omdat liftbeheer door de telefoonstoring niet bereikbaar was, probeerde ze 0900-8844 en 112 te bellen, maar zonder resultaat. Na enige tijd ontstond er daardoor wat paniek bij de inwoners, vertelt Mensink. Ze hadden lange tijd ook geen idee dat er een 112-storing was. Toen dat nieuws uiteindelijk tot hen kwam, hebben ze de politie Zwolle benaderd via Facebook. Toen zaten de inwoners al wel drie kwartier vast in de lift. "Als je in zo'n situatie zit, ga je niet eerst het nieuws afspeuren om te zien wat er aan de hand is." Via Facebook lukte het om de politie te spreken, maar dat was wel pas een uur nadat het bericht verstuurd was. De inwoners die vastzaten in de lift, zijn na iets meer dan anderhalf uur bevrijd. "De gezondheid van één vrouw werd wel minder door de warmte en het anderhalf uur in de lift zitten. Ze moesten allebei bijkomen van de schrik, maar na wat te hebben gegeten ging het wel weer." Dat de situatie van gisteren ook tot creatieve oplossingen heeft geleid, blijkt wel uit het verhaal van Michelle Kamisida. Zij zag gisteren dat een meisje met de fiets was gevallen. Er werd gevreesd voor een beenbreuk. Ook Kamisida probeerde 112 te bellen, maar zonder resultaat. "Uiteindelijk is iemand met de auto naar het werk van de moeder van het meisje gereden, om haar op te halen." Kamisida is samen met twee andere vrouwen en het kindje naar de eerste hulp gereden. "Wij kenden elkaar allemaal niet, het was dus echt een topsamenwerking van vreemden bij elkaar", vervolgt ze. "Met het meisje gaat het gelukkig goed en ze heeft gelukkig ook geen breuk." Voor zover nu bekend zijn er door de storing geen grote incidenten geweest, blijkt uit een rondgang van RTL Nieuws langs de verschillende Veiligheidsregio's. Er komt nog een landelijk onderzoek naar de oorzaak en gevolgen van de storing. Dat heeft minister Grapperhaus aangekondigd.</p>

10.2.g	very high			160000	9600	News site	Storing 112 onder de loep: 'Natuurlijk mag dit niet gebeuren. Maar het gebeurt wel'	n/a	rtlnieuws.nl	post	25-06-2019 16:23:24	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4758136/landelijke-storing-112-achtergrond-uitleg-deskundigen/
10.2.g	very high			125190	7511	Blog	Reconstructie: zo werd er 'geïmproviseerd'tijdens 112- storing	n/a	nos.nl	post	25-06-2019 19:45:29	https://nos.nl/artikel/2290666-reconstructie-zo-werd-er-geïmproviseerd-tijdens-112-storing.html

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Een menselijke fout? Een netwerkprobleem met desastreuze gevolgen? Niemand weet nog precies wat er misging bij de grote storing van alarmnummer 112. Over de chaotische uren die erop volgden, is iedereen het eens: die aanpak moet beter. "Soms gaat het over leven en dood." Het is dinsdag 24 juni, 15.45 uur als een storing een deel van het telefoon- en dataverkeer van provider KPN platlegt. Even later blijkt het alarmnummer 112 in het hele land onbereikbaar, net als het telefoonnummer 0900-8844 ('Geen spoed, wel politie'). Deze nummers zijn 'het eerste contact van de burger met de hulpverlening', zal minister Grapperhaus (Justitie en Veiligheid) later schrijven, en 'van essentieel belang voor de veiligheid in Nederland'. Zodra de omvang van de storing duidelijk is, wordt door de hulpdiensten opgeschaald. Het draaiboek wordt uit de kast getrokken dat op maat geschreven is voor een storing van het alarmnummer. Regelrechte fouten Om 17.10 uur laat het Nationaal Crisiscentrum (NCC) weten dat er een landelijk NL-Alert zal uitgaan. Op de smartphone van veel Nederlanders buitelen de waarschuwingsberichten in de vooravond bijna over elkaar heen, terwijl de telefoon van veel anderen juist angstwekkend stil blijft. De teksten van de berichten zijn niet uniform en bevatten soms regelrechte fouten: zo wordt in één bericht het WhatsApp-nummer gebruikt waarmee lezers de redactie van De Telegraaf kunnen attenderen op tips. Marco Zannoni, directeur van COT, Instituut voor veiligheids- en crisismanagement, zegt tegen RTL Nieuws dat de storing op zichzelf hem niet verbaast. "Ieder systeem is kwetsbaar." Bezorgd is hij wel. "We hebben het over 112. Soms gaat het over leven en dood." 'Gewoon knullig' De reacties van officiële instanties zijn tijdens de storing niet altijd even helder. "Dat NL-Alert kwam heel laat", zegt Zannoni. Doordat de hulpdiensten direct opschalen, zijn ze meer op straat dan anders. "Hartstikke goed dat politie en brandweer op zo'n moment zichtbaarder zijn, maar dan moet de burger natuurlijk wél weten waarom dat zo is." Er is sterk geïmproviseerd, is de indruk van Zannoni. "Allerlei regio's kwamen met allerlei verschillende telefoonnummers. Er ging veel tijd overheen voordat er een alternatief landelijk nummer kwam. Dan duurt het even voordat alles bij elkaar komt." Terwijl het, na de vorige grote storing in 2012, juist de bedoeling was dat improviseren onder zulke omstandigheden niet meer nodig zou zijn. "Die belofte kunnen we dus niet nakomen. Want het systeem kan gewoon falen." KPN verzorgt al het telefoonverkeer naar de meldkamer van 112. Zelfs wanneer je 112 belt via een andere provider, wordt je telefoontje afgehandeld via KPN. Om die verbinding tot stand te brengen, moet je oproep worden doorgeschakeld naar degene die je wil bereiken – in dit geval de meldkamer. Maar door een probleem met die apparatuur kon die doorschakeling niet worden gemaakt. KPN wist dus niet wie je eigenlijk wilde bellen. De storing 'roept veel verbazing op', zegt Jan Smits, hoogleraar recht en techniek aan de TU Eindhoven. Juist om de kwetsbaarheid te verkleinen, is het proces uitgesmeerd over verschillende systemen. Heeft een beller bijvoorbeeld geen KPN-dekking, dan moet een andere provider het overnemen. "Maar kennelijk komen meldingen uiteindelijk toch weer uit bij één en hetzelfde systeem. Vergelijk het met een postbode die post moet bezorgen bij mensen die zijn verhuisd." Alle drie de back-upsystemen van KPN faalden. Minister Grapperhaus liet vanmiddag weten dat het kabinet bekijkt of het inschakelen van een tweede telecombiedrijf helpt om een storing in de toekomst te kunnen opvangen. Minister Grapperhaus heeft intussen aan de Tweede Kamer laten weten tevreden te zijn over de manier waarop de hulpdiensten het draaiboek volgden nadat de storing aan het licht was gekomen. Kamerleden zijn het nou niet bepaald met hem eens. Het crisismanagement liep 'faliekant mis', zei Kathalijne Buitenweg (GroenLinks). Chris van Dam (CDA) is er evenmin 'kapot van' en Attje Kuiken (PvdA) vindt het maar 'belabberd'. Grapperhaus zal de crisismaatregelen laten onderzoeken. Hij wil ook bekijken of het draaiboek is getest. Over het aantal berichten dat veel mensen ontvingen via NL-Alert, zegt hij dat het soms 'niet te voorkomen' is. De veiligheidsregio's inventariseren in hoeverre de storing de hulpverlening in de weg heeft gezeten. Van ernstige incidenten lijkt geen sprake te zijn geweest. Zo maakt de veiligheidsregio Zeeland/West-Brabant melding van een handvol incidenten waarbij we moesten uitrukken op een wijze die niet normaal is, maar worden die incidenten vervolgens omschreven als 'niet noemenswaardig'. Van één incident, in Overijssel, is bekend dat het bij de meldkamer Noord-Nederland binnenkwam doordat een betrokkene een kennis inschakelde die daar werkte. Dat zulk contact min of meer toevallig tot stand komt – niet iedereen heeft een kennis die werkt bij de meldkamer – lijkt in dit soort situaties niet handig. Op dat gebied moet de overheid de bevolking meer 'handelingsperspectief' bieden, zegt Marco Zannoni, specialist in crisismanagement. "Is het de bedoeling dat we zelf in de auto stappen en naar het politiebureau rijden als we 112 niet kunnen bereiken? Als iemand gewond is, moet je die dan meenemen?" Het is goed om over dit soort vragen na te denken, zegt Zannoni. "Wat doen wij met elkaar? Loop ik even naar mijn oude buurman? Natuurlijk mag dit niet gebeuren. Maar het gebeurt wel."</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Het had nooit meer mogen gebeuren, maar toch was alarmlijn 112 gisteren ruim drie uur lang onbereikbaar. Sommige mensen kregen daar maar liefst vijf NL-Alerts over, anderen ontvingen helemaal niets. Het alternatieve nummer dat verspreid werd om met de politie te kunnen appen, bleek een telefoonnummer van De Telegraaf. Hoe kon het allemaal zo misgaan? Rond 16.00 uur gistermiddag wordt er voor het eerst melding gemaakt van een grote storing bij KPN. Diverse bedrijven en gemeenten zijn niet langer telefonisch bereikbaar. Al snel wordt duidelijk dat mensen ook geen contact kunnen krijgen met alarmlijn 112 en het 'geen spoed, wel politie'-nummer 0900 8844. Daarop is het aan de veiligheidsregio's - er zijn er 25 in Nederland - om actie te ondernemen. Zij moeten in samenwerking met de 10 regionale meldkamers en de regionale omroepen het publiek in hun gebied informeren. Diverse veiligheidsregio's versturen vanuit een van de meldkamers een NL-Alert met lokale telefoonnummers om bij nood de hulpdiensten te bereiken. "Help elkaar waar mogelijk", schrijft de veiligheidsregio Flevoland erbij. Maar niet iedereen ontvangt een NL-Alert van een van de veiligheidsregio's. En ook de latere NL-Alerts vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid komen bij veel mensen niet aan, laat onderstaande poll van tech-website Tweakers zien. Tweakerszoom icon Hulpdiensten schalen al snel op naar GRIP 2, waardoor er vanaf dat moment een crisissituatie is op regionaal niveau. Brandweerkazernes worden bemand en hulpverleners zijn zichtbaar aanwezig op straat. Bij KPN wordt ondertussen geprobeerd om de storing te verhelpen. "Onze specialisten hadden vrij snel door in welk domein het zat", zegt Joost Farwerck, lid van de raad van bestuur van KPN, gisteravond in Nieuwsuur. "Er is besloten om dat domein opnieuw op te starten." Vanaf 19.07 uur komt het telefoonverkeer weer op gang en zijn de meldkamers via 112 weer te bereiken. Kort daarna wordt de raad van bestuur van KPN ontboden bij minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid. Maar er blijven na het gesprek veel vragen over, waar ook de politiek een antwoord op wil hebben: Wat heeft de storing veroorzaakt? KPN laat vanmiddag weten dat de urenlange storing waarschijnlijk is veroorzaakt door een softwarebug. Er zou op meerdere plekken tegelijkertijd een fout zijn opgetreden, waardoor ook de back-upsystemen uit de lucht gingen. Het gaat dan om een storing in het deel van het netwerk dat telefoongesprekken op de juiste bestemming aflevert. Voor het telefoonverkeer van het KPN-netwerk naar het 112-platform zijn er drie backups, maar die werkten niet. KPN noemt het voorval daarom "uitzonderlijk". Voor een hack zijn geen aanwijzingen, zegt het bedrijf. VodafoneZiggo en T-Mobile leveren het verkeer naar 112 ook aan via het KPN-netwerk. Vandaar dat mensen met die providers ook geen contact konden krijgen met de alarmlijn. Waarom deden alle veiligheidsregio's iets anders? Een van de veiligheidsregio's die de NOS gesproken heeft zegt dat er gisteren "veel verwarring ontstond". Zowel de verschillende veiligheidsregio's als de meldkamers gingen zelf communiceren met het publiek via NL-Alerts. Er was gebrek aan onderlinge en nationale coördinatie. Kees Boersma, hoofddocent op de Vrije Universiteit en gespecialiseerd in rampenbestrijding en crisismanagement: "Veiligheid is een regionale bevoegdheid, daarom kun je het versturen van NL-Alerts niet volledig centraliseren." Maar, zegt hij, "meer afstemming tussen de veiligheidsregio's was gisteren wel goed geweest." Waarom ontving niet iedereen een NL-Alert? Het bereik van NL-Alert is geen honderd procent. Het meest recente NL-Alert controlebericht werd ontvangen door 11,7 miljoen Nederlanders (dat is 78 procent van de bevolking van 12 jaar en ouder). Dat heeft verschillende redenen. Allereerst moeten mensen hun telefoon goed ingesteld hebben om een NL-Alert te kunnen ontvangen. Het kan ook zijn dat een telefoon contact maakt met een zendmast die toevallig geen alert uitzendt. En dan kan er technisch nog iets misgegaan zijn. Maar: het zou niet moeten uitmaken welke provider iemand heeft. Ook KPN-kanten zouden een NL-Alert gisteren gewoon ontvangen moeten hebben. Het is belangrijk om uit te zoeken of er organisatorisch iets verkeerd ging, vindt Boersma. "Waardoor hebben sommige mensen gisteren wel vijf NL-Alerts ontvangen en anderen niet één? Dat kan een technische oorzaak hebben, maar het lijkt me goed om de vraag mee te nemen of ook hierbij een gebrek aan afstemming een rol heeft gespeeld." Hoe kan het dat er een verkeerd telefoonnummer werd gecommuniceerd? "Het kan echt niet zo zijn dat als je in nood bent - als je de politie of de brandweer of de ambulance nodig hebt - dat je dan De Telegraaf aan de lijn krijgt", aldus SP-Kamerlid Ronald van Raak. Maar dat gebeurde wel. Volgens politiewoordvoerder Ed Kraszewski is het foutieve nummer door de politie naar het ministerie gestuurd. Daar is het verwerkt in het NL-Alert. Minister Grapperhaus: "Dit had niet mogen gebeuren. Ik heb daarover direct persoonlijk contact opgenomen met De Telegraaf en mijn spijt betuigd. Hoe dit heeft kunnen gebeuren, wordt bij de evaluatie van de storing betrokken." Hoeveel mensen zijn door de storing bij 112 gedupeerd? Dat is nog niet duidelijk. Bij diverse brandweerkazernes in het land hebben zich kleine aantallen mensen gemeld. Situaties waarin niet meteen medische hulp verleend kon worden terwijl dat wel nodig was, moeten gemeld worden bij de Inspectie Gezondheidszorg. "Ziekenhuizen krijgen even de tijd om een melding te doen, dus we weten het nu nog niet", zegt een woordvoerder. Bij de vorige storing bij de alarmlijn, in juni 2012, konden 164 mensen geen contact krijgen met de meldkamer. Tijdens die storing vielen twee doden. "We moeten het gesprek met elkaar aangaan, zodat iedereen de basiskennis heeft om in dit soort situaties goed te handelen. Marco Zannoni, Instituut voor Veiligheids- en Crisiscommunicatie Wat wel duidelijk is, is dat de hulpdiensten gisteren "enorm geïmproviseerd hebben" om bereikbaar te zijn en "heel hard gewerkt hebben om kazernes fysiek te bemannen", zei Marco Zannoni, directeur van het Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement in Nieuwsuur. Er valt volgens hem een hoop te verbeteren. Vooral de snelheid waarmee NL-Alerts verstuurd (en ontvangen) zijn en de informatie die in de berichten stond kon beter. "De informatie kwam aanvankelijk alleen via sociale media. Het duurde vrij lang voordat het eerste NL-Alert binnenkwam. Bovendien denk ik dat je de burger meer informatie moet geven: Welke hulp kan je verwachten bij een politiebureau of brandweerkazerne? Wanneer is deze storing voorbij?" Volgens Zannoni zou de overheid in het algemeen meer moeten doen om burgers voor te bereiden op 'maatschappelijke uitval'. "Wat doe je als 112 niet werkt of als er een grote stroomstoring is? Wij Nederlanders doen er wat lacherig over, maar in andere landen hebben mensen thuis een noodpakket. We moeten het gesprek</p>

10.2.g	very high			79387	4763	Print	De menselijke fout, een kolossale stommititeit	Ewoud Sanders,	NRC Next	post	26-06-2019 04:15:36	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3f5ac565f13a6f19cae1182eb2397c090002791a97623e20ccf3f77ece607ae1196c1f32a0ff15b1501beb2fe9782074f
--------	-----------	--	--	-------	------	-------	--	----------------	----------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 20 /auteur Ewoud Sanders,</p> <p>,</p> <p>Woordhoek</p> <p>Ewoud Sanders</p> <p>Aan de buitenkant lijkt alles in Nederland goed geregeld. Maar de Rotterdamse haven blijkt door een computervirus te kunnen worden platgelegd. De ING blijkt op zó'n grote schaal geld te hebben witgewassen dat dit niet volledig door de Nederlandse staat kon worden onderzocht. En ondanks eerdere garanties blijkt het noodnummer 112 te kunnen uitvallen in een land dat zich laat voorstaan op z'n technische infrastructuur.</p> <p>Maar het gekst is wel dat de overheid vervolgens als alternatief noodnummer de tiplijn van De Telegraaf verspreidt. Dan waan je je even in clown world , om eens een typering van extreemrechts te lenen.</p> <p>De oorzaak van het uitvallen van 112 wordt nog onderzocht; het van overheidswege verspreiden van het Telegraaf -telefoonnummer wordt aangemerkt als een menselijke fout . In dit geval mag dat een eufemisme heten voor een kolossale en onbegrijpelijke stommititeit.</p> <p>Sinds wanneer kennen wij de menselijke fout? Het flauwe antwoord is: sinds het begin van de mensheid. Het historisch-taalkundige antwoord is complexer. De exacte woordcombinatie menselijke fout lijkt een uitvinding van de zeventiende eeuw. Althans, in een driedelig werk uit 1683 getiteld Proeven vande zede-kunst lezen we dat het voor vrome lieden geen zin heeft om zich te beklagen als er „kwade gedagten” in hen opkomen. Zij maken „menschelijke fouten” omdat ze nu eenmaal mens zijn. Wel moeten zij zich in dergelijke omstandigheden „zediglijk” tonen en aan kwade gedachten „arbeiden om die te genesen”.</p> <p>Voor de goede orde: het gaat hier om de vertaling van een Frans filosofisch werk. Pas in de negentiende eeuw lijkt menselijke fout in oorspronkelijk Nederlandse publicaties gemeengoed te worden.</p> <p>De woordcombinatie menselijke fout maakt echter deel uit van een groter complex dooddoeners. Denk aan: vergissen is menselijk , we zijn allemaal mensen en iedereen kan fouten maken</p>
----------------------	---

10.2.g	very high			79387	4763	Print	112 werkte volgens Grapperhaus, maar was onbereikbaar	Mark Lievisse Adriaanse, ,Den Haag. ,	NRC Next	post	26-06-2019 04:18:16	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3d7e5f24286437a11fc894f23e9063e1f7b4f06eb81c1988ebb8c93a2e2a685a1775af5c617940f486edeb9df7ac6a8ee
--------	-----------	--	--	-------	------	-------	---	---------------------------------------	----------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 04 /auteur Mark Lievisse Adriaanse, ,Den Haag. , ,</p> <p>112-storing</p> <p>Reconstructie Na de storing van het alarmnummer 112 moest minister Grapperhaus zich verantwoorden in de Tweede Kamer. Veel is beter gegaan dan in 2012, zei hij. Maar goed ging het niet.</p> <p>Den Haag.</p> <p>Het mocht nooit meer gebeuren, schreef toenmalig minister Ivo Opstelten (Veiligheid en Justitie, VVD) in 2012 aan de Tweede Kamer: een storing van het landelijke noodnummer 112. Toch gebeurde het maandag aan het einde van de middag weer. En dus moest huidig minister Ferdinand Grapperhaus (Justitie en Veiligheid, CDA) zich dinsdag tijdens het wekelijkse vragenuur verantwoorden.</p> <p>Het systeem werkte, zei Grapperhaus. Of nou ja: 112 zelf lag er niet uit, maar was door de storing bij KPN onbereikbaar. Het gaat om verschillende vragen. Technische: wat is er precies gebeurd bij KPN? En waarom werkte die storing door in totale onbereikbaarheid voor alle telefoons van alle providers? Dat moet de komende weken duidelijk worden uit een onderzoek van KPN.</p> <p>En een bestuurlijke vraag: heeft de overheid maandag adequaat opgetreden om de crisis te beheersen en op te lossen? Daar gaat de inspectie zich de komende weken over buigen. Daarbij zal ook worden gekeken naar de lessen die Justitie moest trekken na een storingen in 2012.</p> <p>Naar aanleiding daarvan constateerden de inspectie en het Agentschap Telecom in 2013 dat er bij storingen van 112 „een gebrek aan overzicht, sturing en regie” was, dat betrokken partijen langs elkaar heen werkten en soms niet eens van elkaar wisten dat er een storing was. Ook was voor burgers vaak onduidelijk wat ze moesten doen als 112 uitviel en wie ze in dat geval wél konden bereiken.</p> <p>Dat is maandag allemaal veel beter gegaan, zei Grapperhaus in de Tweede Kamer. Neem de agenten en ambulancemedewerkers die rond half vijf ogenschijnlijk spontaan de straat op gingen om voor burgers toch bereikbaar te zijn. Dat was een actie vastgelegd in draaiboeken in de 25 veiligheidsregio's.</p>
----------------------	---

10.2.g	very high			79387	4763	Print	Dit was een vermijdbare crisis	Marc Hijink, ,Amsterda m. , ,	NRC Next	post	26-06-2019 04:18:21	https://app.anp.nl/r/2894c6e6c51d931f3247f973077a7c40bcc1fece9653cba60cfd4eaab63329fd49cb32901e0779de46dff0e3b51a3b24e9e2a2a229c50bf30cce076f1dc25730fb4a876786b9fdbdb988ba83333041c1
--------	-----------	--	--	-------	------	-------	--------------------------------	--	----------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 01 /auteur Marc Hijink, Amsterdam. ,</p> <p>112 Een crisis die vermeden had kunnen worden</p> <p>AchtergrondEr ging veel mis bij KPN. Maar dat 112 drie uur lang voor iedereen onbereikbaar is, lijkt vermijdbaar.</p> <p>Amsterdam.</p> <p>Als elke seconde telt, krijgt een mobiel telefoontje naar 112 alle voorrang. Zelfs als iemand geen bereik heeft bij zijn eigen provider, geven concurrerende netwerken de noodoproep meteen door. Desnoods verbreken ze de verbinding van andere bellers op hun zendmast, om het alarm met spoed, via een aparte lijn, naar de centrale meldkamer te sturen.</p> <p>Zo hoort het te werken. Maar afgelopen maandag was 112 drie uur lang onbereikbaar, in het hele land. KPN, de beheerder van het 112-systeem, wijt het aan een softwarefout die een 'uitzonderlijke' storing in het telefonienetwerk veroorzaakte.</p> <p>Dat KPN-klienten niet konden bellen naar noodnummers was vervelend maar verklaarbaar: hun telefoonverbinding lag er immers uit. Maar ook klanten van VodafoneZiggo en T-Mobile konden 112 niet bereiken. Dat komt doordat KPN niet alleen de infrastructuur van de meldkamer beheert, maar ook de voordeur die toegang biedt tot de alarmcentrale.</p> <p>Andere providers sluizen hun 112- gesprekken door via zogeheten meldkamerinterconnects, doorgeefluiken waar alarmtelefoontjes aan KPN worden 'overhandigd'. Die partij verbindt de noodoproepen vervolgens door naar de alarmcentrale. Zulke koppelingen zijn dubbel uitgevoerd om storingen te overleven.</p> <p>Maar alle telefoontjes die VodafoneZiggo en T-Mobile doorgaven aan KPN, ook die naar 112, werden door KPN niet verder verzonden omdat het achterliggende telefoonnetwerk plat lag.</p> <p>Spraakverkeer wordt afgehandeld door routingssystemen die de regie voeren over telefoonsessies. Zoals computers data van ip-adres naar ip-adres sturen, moeten ook telefoonnummers met elkaar verbonden worden.</p>
----------------------	---

10.2.g	very high			79387	4763	Print	NL-Alert ook in de fout	Bjarn Eck, ,Amsterda m. , ,	NRC Next	post	26-06-2019 04:25:17	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3ab23cdbbdbc5308e0388b1aec1b408c7965bd9f2749c35d1ba78475634f0c0dc400f866b6cf5b9c697fe004cf854ba6
10.2.g	very high			104155	6249	Print	Lukt bellen niet? Tweet #112	THOMAS JAK, REDACTIE BINNENLA ND	Trouw	post	26-06-2019 04:33:02	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3dc8d68f1dd80f13b33f76f20aea4a1b613643c12bb5a0e0de16cc9c9c51400b40a1fe5f8405d52ad5722411443c1b287

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 04 /auteur Bjarn Eck, ,Amsterdam. , ,</p> <p>AlarmsysteemHet alarmeringssysteem met luchtalarmsirenes wordt vervangen door alarmberichten op mobieltjes. Alleen: dat werkt nog lang niet vlekkeloos.</p> <p>Amsterdam. Even dacht De Telegraaf een extra editie van de dinsdagkrant te moeten drukken, zo vaak werd de tiplijn van de krant maandagavond gebeld. Al snel bleek dat het om een misverstand ging: de tiplijn werd in een van de NL-Alerts over de landelijke 112-storing per abuis genoemd als alternatief noodnummer. Een uur later werd het nummer met een nieuwe NL-Alert gecorrigeerd. Hoofdredacteur Paul Jansen schat dat er vijfhonderd extra telefoontjes binnenkwamen. De meeste bellers vroegen hoe lang de storing zou duren. Enkele noedmeldingen zijn naar de juiste diensten doorgezet.</p> <p>Minister Grapperhaus (Justitie en Veiligheid, CDA) schreef dinsdag in een Kamerbrief dat bij de evaluatie van de algehele storing ook zal worden nagegaan hoe de tiplijn in de NL-Alert terecht heeft kunnen komen. Zeker is dat het om een menselijke fout gaat: de berichten worden handmatig opgesteld. Bij een landelijke melding, zoals maandag het geval was, wordt de inhoud afgestemd tussen de NCTV en de landelijke politie.</p> <p>NL-Alert, in 2012 geïntroduceerd, moet de maandelijkse sirenes van het luchtalarm vervangen. Via zendmasten kan de overheid tekstberichten sturen aan telefoons via alle providers. De berichten hebben als belangrijk voordeel dat ze niet alleen alarm slaan, maar ook direct een handelingsadvies kunnen geven.</p> <p>Veel mensen klaagden maandag echter dat zij de NL-Alerts niet hadden ontvangen. Problemen daarover zijn al langer bekend. Bij de laatste test met een NL-Alert ontvingen 5,7 miljoen Nederlanders boven de twaalf jaar het waarschuwingsbericht, oftewel 78 procent van de telefoongebruikers. Een testbericht een half jaar eerder bereikte 74 procent. Dat NL-Alerts niet worden ontvangen heeft verschillende oorzaken. Oudere telefoons moeten nog apart worden ingesteld om de berichten te kunnen ontvangen. Ook slecht bereik of een lopend telefoongesprek kunnen roet in het eten gooien. Om meer mensen te bereiken wordt gekeken naar aanvullende mogelijkheden, zoals het verspreiden van de waarschuwingen via vertrekborden op trein- en busstations.</p> <p>Hoeveel mensen de waarschuwingen maandag hebben ontvangen, is niet bekend, en kan ook niet meer gemeten worden. Wel wordt er nog gekeken of de KPN-storing ook invloed heeft gehad op de ontvangst van de</p>
Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 04 /auteur THOMAS JAK, REDACTIE BINNENLAND</p> <p>- De politie vroeg burgers op Twitter om noedmeldingen via socialemediakanalen van de dienst te delen toen alarmnummer 112 eergisteren door een storing niet bereikbaar was. Dat lijkt logisch. Maar zijn sociale media wel een geschikt reservesysteem als het noodnummer niet bereikbaar is?</p> <p>Het duurde even voordat een alternatief telefoonnummer in werking trad tijdens de 112-storing. In de tussentijd stuurde de politie alle dienstdoende agenten de straat op en reden ambulances rond, zodat burgers deze konden aanhouden. Via Twitter raadde de politie aan om bij spoed zelf naar het dichtstbijzijnde politiebureau, ziekenhuis of brandweerkazerne te gaan. Daarnaast spoorde de politie burgers aan meldingen via de sociale mediaplatformen te doen.</p> <p>Die maatregel is opvallend, vindt Rianne Dekker, die aan de Universiteit Utrecht onderzoek doet naar socialemediatoepassingen binnen het domein van veiligheid en openbare orde. 'De politie hanteert op Twitter een decentrale aanpak. Veel regioafdelingen en wijkagenten hebben een eigen account. Dat werkt buiten crisissituaties heel goed, maar het is in de situatie van gisteren lastig om meldingen die bij verschillende afdelingen terechtkomen centraal te behandelen, zoals bij 112-meldingen vaak noodzakelijk is.'</p> <p>In de noodsituatie van gisteren 'zou het gek zijn als de politie geen gebruik zou maken van sociale media', vindt lector crossmediale communicatie Annette Klarenbeek van de Hogeschool Utrecht. 'Het medium heeft natuurlijk een ontzettend groot bereik, ook journalisten gebruiken het veel. Zij verspreiden het nieuws weer verder'. Ook heeft de politie geleerd van fouten uit het verleden. 'Eerder organiseerden burgers zoekacties naar twee vermiste kinderen via Twitter, zonder dat de politie daarbij betrokken was. Dat is niet wenselijk,' zegt Klarenbeek.</p>

10.2.g	very high			104155	6249	Print	Problemen 112 zijn onaanvaardbaar	redactie	Trouw	post	26-06-2019 04:36:59	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3c456e8cd3677d8b0a3cc92e0d898ba0e8e978c605f8910046b74db60058bb9c653cdd419950b5656249e1eb0ded6192d
--------	-----------	--	--	--------	------	-------	-----------------------------------	----------	-------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 21</p> <p>- commentaar</p> <p>Dat een nationaal noodnummer drie uur lang onbereikbaar is, is verontrustend. Het optreden van minister van justitie Grapperhaus gisteren in de Kamer was daarbovenop nog eens ontluisterend. Hij verschool zich achter onbegrijpelijke ambtenarentaal over 'operationele draaiboeken' en beslissingen om 'op te schalen' zonder in te gaan op de dringende vraag van de gehele Kamer: wat is er nu maandag precies gebeurd en waarom was de reactie van de betreffende autoriteiten zo gebrekkig en vooral zo rommelig?</p> <p>Het nationaal noodnummer 112 en het meldnummer van de politie 0900-8844 waren maandag enige tijd onbereikbaar door problemen bij telefoonprovider KPN. Het is tekenend dat Grapperhaus dit een belangrijk feit vond, iets wat hij in zijn antwoord aan de Kamerleden diverse keren herhaalde. Voor de burger die dringend hulp nodig heeft, is de vraag bij wie de fout ligt dat hij niemand aan de lijn kan krijgen volkomen irrelevant. Hij zal zich minimaal verbazen, zo niet verbijsterd zijn, dat een nationaal noodnummer plat ligt.</p> <p>De burger zal er ook niet veel voor kopen dat in korte tijd waarschuwingen werden verstuurd via het mobiele telefoonnetwerk. Hij zal totaal in verwarring zijn geweest dat op dezelfde plek in het land waarschuwingen kwamen van verschillende politieregio's met steeds verschillende telefoonnummers en, in één geval, zelfs het meldnummer van een landelijke krant.</p> <p>Grapperhaus had geen antwoord op vragen van de Kamer hoe het mogelijk kan zijn dat drie systemen bij KPN, die onbereikbaarheid moeten voorkomen als het netwerk wegvalt, de gebeurtenissen van maandag niet hebben kunnen voorkomen. De back-up is ontworpen nadat in 2012 112 al enige tijd onbereikbaar was. De belofte van toenmalig minister Opstelten was dat 112 te allen tijde bereikbaar diende te zijn, nadat een man aan hartfalen overleed toen omstanders het noodnummer niet konden bereiken.</p> <p>De back-up zit echter ook bij KPN en dat zou wel eens het grote probleem kunnen blijken te zijn. Ook in 2012 dacht niemand er aan dat het wellicht goed zou zijn naast KPN ook aanbieders van andere telefoonnetwerken te betrekken bij het waarmaken van de belofte dat 112 te allen tijde bereikbaar is.</p> <p>De Kamer bleef gisteren door het onbevredigende optreden van Grapperhaus in verbijstering achter. Geen begin van een antwoord, laat staan een argument dat vertrouwen geeft dat het bij het incident van maandag zal blijven.</p> <p>De minister zal desondanks snel dat argument moeten geven. Dat er slachtoffers kunnen vallen omdat hulpdiensten niet te bereiken zijn, is onaanvaardbaar.</p> <p>De mening van de krant, verwoord door leden van de hoofdredactie en senior redacteurs.</p> <p>Grapperhaus gaf geen argument dat vertrouwen geeft dat het bij het incident van maandag zal blijven</p>
----------------------	--

10.2.g	very high		260708	15642	Print	Bij NL-Alert is geen scenario voor een digitale ramp	HESSEL VON PIEKARTZ	de Volkskrant	post	26-06-2019 04:46:33	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3ee42eab065e3c7df2e908539271bde6c7c7452784c68730fec3aa249fbe2d7bb5de2e18bd268b7a5137680ee0ad20a37
10.2.g	very high		402076	24125	Print	'Iedereen bleef maar boos en radeloos bellen'	SEBASTIAAN QUEKEL	Algemeen Dagblad	post	26-06-2019 04:58:07	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3d1f496859cda13161cfa260c54ca165145020e453a2ea4fb3d48b382a9489fd2f502f0e6b8701fa44b2b02948856685f

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 05 /auteur HESSEL VON PIEKARTZ</p> <p>Reconstructie</p> <p>Als maandagmiddag de dienstdoende centralist in de meldcentrale Driebergen op de knop drukt, horen miljoenen Nederlanders een hoge pieptoon uit hun broekzak. Op hun telefoon verschijnt een noodmelding van NL-Alert waarin staat dat noodnummer 112 niet bereikbaar is. Mensen kunnen in het geval van een calamiteit terecht bij een politiebureau of brandweerkazerne in de buurt. Daarnaast stuurt de alarmdienst van de overheid een alternatief noodnummer, wat later de tiplijn van De Telegraaf blijkt te zijn.</p> <p>In het halfuur dat voorafgaat aan het bericht werpen verantwoordelijken bij politie, het ministerie van Justitie en Veiligheid en de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) er een blik op. De tekst gaat volgens een woordvoerder van het ministerie van Justitie en Veiligheid zelfs langs 'vijf tot acht mensen'. Toch zaait de berichtgeving verwarring. Wat ging er mis bij de instantie die juist in geval van nood de rust moet bewaren?</p> <p>NL-Alert is het alarmmiddel van de Nederlandse overheid. Door gebruik te maken van een netwerk van zendmasten kan er bij een ramp een bericht naar de mobiele telefoon van miljoenen mensen worden gestuurd. Het wordt alleen ingezet bij levens- of gezondheidsbedreigende situaties.</p> <p>Om snel te kunnen werken in het geval van een ramp heeft NL-Alert standaardberichten klaarstaan. Bijvoorbeeld bij een grote brand, vrijgekomen giftige stoffen of een overstroming. Die berichten zijn vastgelegd in factsheets en informatiekaarten. Degene die het bericht opstelt hoeft alleen basale gegevens als datum, tijd en plaats in te vullen.</p> <p>Maar geen van de standaardscenario's ziet toe op de gevolgen van een digitale ramp. Voor nieuwere gevaren zoals een langdurige stroomstoring of, zoals maandag, een telefoonstoring die het noodnummer platlegt, bieden de factsheets van de veiligheidsregio's en het ministerie geen template.</p> <p>Duidelijkheid</p> <p>Zo'n standaardbericht is niet alleen belangrijk voor een foutloze berichtgeving, maar ook voor de duidelijkheid naar burgers toe. 'Als je de scenario's van tevoren voorbereid, kun je ook een beter advies geven', zegt Jan Gutteling, onderzoeker naar crisiscommunicatie aan de Universiteit Twente. 'Het advies dat je bij een 112-storing naar het dichtstbijzijnde politiebureau moet gaan, is een stuk moeilijker uitvoerbaar dan je ramen en deuren sluiten.'</p> <p>Maandag moest er dus worden geïmproviseerd. 'Er stond geen bericht klaar', bevestigt een woordvoerder. Waarom voor 'modernere' calamiteiten geen standaard stappenplan ligt, kan het ministerie niet zeggen. 'Het was er simpelweg niet', zegt de woordvoerder. 'Het is een vraag die we bij de evaluatie gaan behandelen. Ik kan me wel voorstellen dat op basis van deze ervaring stappen worden genomen.'</p> <p>Bij het ministerie wordt nog uitgezocht hoe het kan dat het nummer van De Telegraaf voor even doorging als het nationaal noodnummer. Weliswaar volgde er direct een bericht met correctie, maar de redactie van De Telegraaf ontving naar verluidt ongeveer vijfhonderd telefoontjes, een paar daarvan echte noodmeldingen. Het verspreide Telegraaf-nummer - 06 13650952 - is verward met noodnummer 06 10000011. 'Nee, het was niet dat iemand een getal heeft omgedraaid', zegt een woordvoerder. 'Het was een menselijke fout.'</p>
Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 09 /auteur SEBASTIAAN QUEKEL</p> <p>HAARLEM - De storing van 112 heeft maandag voor veel overlast gezorgd. In Haarlem dreigde een man te verdrinken. Omstanders konden hulpdiensten niet bereiken. „Ik dacht: daar gaat een mensenleven omdat 112 ons in de steek laat.”</p> <p>Viviane Guda zit aan de rand van het water aan de Schotersingel in Haarlem, samen met haar kleinkind te genieten van het zonnetje. Om haar heen spelen andere kinderen in het water, dobberen jongelui op een opblaasbootje en liggen ouders in het gras gezellig met elkaar te kletsen. Tot er ineens paniek uitbreekt, zegt Viviane.</p> <p>„Ik hoorde geschreeuw en zag mensen overeind komen. Er was verderop iets aan de hand”, vertelt de Amersfoortse. „Toen ik goed keek, zag ik een man in het water. Hij lag te spartelen. Zijn armen staken uit het water omhoog, zijn hoofd ging kopje onder. Hij was aan het verdrinken! Ik stond aan de grond genageld en wist niet wat te doen. Aan de overkant sprong een man in het water om de drenkeling te redden. Echt een held.”</p> <p>Langs het water zijn ooggetuigen 'in rep en roer'. Volgens Viviane nemen met name twee vrouwen de regie in handen. Zij bellen onafgebroken met de hulpdiensten, maar door de storing lukt het ze niet om met ze in contact te komen. „Er was veel boosheid en ongeloof daarover. Dat uitgerekend op zo'n moment het alarmnummer moet uitvallen. Ongelofelijk.”</p> <p>Zelf probeert Viviane het ook een keertje, maar ook zij komt er niet doorheen. „Ik liet het daarna aan die twee dames over, die zeer doortastend en adequaat met de situatie omsprongen. Op een gegeven moment stak een van hen haar vinger omhoog. Ze had via via eindelijk de meldkamer aan de lijn. 'Ik heb beet!', riep ze.”</p> <p>Trots</p> <p>Ongeveer een half uur na het incident arriveert de ambulance. Op dat moment is de drenkeling, een 25-jarige man, allang uit het water gehaald. Hij maakt het naar omstandigheden goed, zo wordt later duidelijk. De drenkeling is ter plekke onderzocht door de hulpverleners, maar hoeft uiteindelijk niet mee naar het ziekenhuis.</p> <p>De politie meldt dat hij plotseling onwel werd, vermoedelijk door de tropische temperaturen.</p> <p>Een woordvoerder van de politie zegt trots te zijn op de man die het slachtoffer uit het water heeft gehaald. De politie gaat de redder nog 'passend bedanken' voor zijn inzet.</p>

10.2.g	very high			402076	24125	Print	Dan zwijgen de telefoons bij Alarmcentrale 112	DAVID BREMMER	Algemeen Dagblad	post	26-06-2019 05:14:00	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3a0caeb3afe378e0693821f849ec2181ddec699f343b2b2e66f0c5adadb4e5b7c96f91ab38d079c7101985f2ad51bce1e
--------	-----------	--	--	--------	-------	-------	--	---------------	------------------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 08 /auteur DAVID BREMMER</p> <p>DEN HAAG - Nationaal Crisis Centrum in actie bij storing</p> <p>Noodnummer 112 lag ondanks drie reservesystemen drie uur lang plat. Crisisteamen werkten koortsachtig om de landelijke storing het hoofd te bieden. Een reconstructie.</p> <p>Het is maandagmiddag tussen half vier en vier uur als op de landelijke 112 Alarmcentrale in Driebergen alle alarmbellen afgaan. Of nauwkeuriger: niet meer. Komen er op normaliter vijfhonderd noodtelefoontjes per uur binnen, nu zijn dat er nul. Medewerkers kijken vertwijfeld rond, wat kan er loos zijn?</p> <p>Op het hoofdkantoor van KPN in Rotterdam is dan eveneens duidelijk dat er iets grondig mis is. Circa 5 miljoen mobiele klanten en 3 miljoen klanten met een vaste telefoonlijn kunnen niet bellen. Nog erger: noodnummer 112 ligt plat. Het alarmnummer wordt sinds de invoering in 1990 - eerst als 0611 en vanaf 1997 als 112 - uitgevoerd door KPN. „We hebben direct een crisisteam ingericht”, zegt Joost Farwerck, directielid. De topmanager overziet de inspanningen persoonlijk.</p> <p>Groots falen</p> <p>Via de politie weet het ministerie van Justitie en Veiligheid dan ook dat 112 er uit ligt. Ambtenaren bellen meteen met telecomwaakhond Agentschap Telecom om te vragen wat er loos is. Medewerkers van het Nationale Cybersecurity Centrum - 'de nerds', noemt een woordvoerder ze - nemen contact op met KPN. Direct is duidelijk dat dit het grootste falen van 112 sinds 2012 betreft. Nog voor half vijf zijn minister Ferdinand Grapperhaus en Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid Pieter-Jaap Aalbersberg ingelicht. Samen spoeden ze zich naar het Nationaal Crisis Centrum. Dat is een grote ruimte binnen Justitie en Veiligheid vol grote computerschermen.</p> <p>Ambtenaren houden er contact met alle meldkamers van hulpdiensten. „Ik wilde persoonlijk weten wat er loos is”, zegt Grapperhaus gisteren tegen de Tweede Kamer. „Uiteraard heb ik dat gedaan zonder mensen voor de voeten te lopen.” Later belt de CDA-minister met collega Hugo de Jonge (VWS), die over de ambulances gaat, en Stephan Wevers, Voorzitter van de raad van Brandweercommissarissen.</p> <p>Hulpdiensten beseffen dat Nederlanders geïnformeerd moeten worden. Veiligheidsregio's komen met alternatieve noodnummers en roepen mensen in nood op naar openbare gebouwen te komen. Berichten worden via NL-Alert en sociale media verzonden. Omdat de storing landelijk is, volgt ook een nationale alert. Op het ministerie van Justitie kijken vijf mensen naar de tekst die samen met de politie is opgesteld. Het bericht wordt doorgebeld naar de landelijke Alarmcentrale te Driebergen. Ondanks de inspanningen wordt per ongeluk het tipnummer van De Telegraaf verzonden.</p> <p>Tegen vijven besluit de politie alle agenten de straat op te sturen. Ook brandweerlieden staan paraat. „Je wilt zichtbaar zijn om aangesproken te kunnen worden”, zegt Ed Kraszewski van de Landelijke Eenheid. Agenten hebben portofoons, die werken met het C2000-communicatiesysteem. Daarmee kunnen ze in contact blijven met de veiligheidsdiensten. Veel agenten blijven na hun middagdienst aan de slag en werken belangeloos uren over.</p> <p>Binnen KPN wordt ondertussen koortsachtig gewerkt aan een oplossing. Relatief snel is het de techneuten duidelijk dat het geen hack betreft en de fout ook niet in het 112-platform ligt. Het gaat om een softwarebug in het systeem dat alle inkomende telefoongesprekken doorstuurt naar de juiste bestemming. Hoewel het routingssysteem uit voorzorg viervoudig is uitgevoerd, gaat het mis.</p>
----------------------	--

10.2.g	high			40083	2405	Print	Kwart ambulances is te laat in Krimpenerwaard	SERENA HOFMAN	AD Groene Hart	post	26-06-2019 07:25:33	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3a38fe58d0f9aa4efec78b90ae68119e76589f5c50615f264bc01022faafa55c854302f6ee77c8bdd3541d82a254b24cd
10.2.g	very high			582582	34955	Print	Vingerwijzen na geblunder noodnummer	Valentijn Bartels	de Telegraaf	post	26-06-2019 07:25:33	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3d615c409b20f0e4dd55e1722e38a0fb70ed9226290e8d0830124f1a3a56b20c8b160d13eebbe8fd151946fd6c85031c6

Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 01 /auteur SERENA HOFMAN</p> <p>KRIMPENERWAARD - Aanrijtijd hulpdienst overschrijdt steeds vaker norm</p> <p>Eén op de vier ambulanceritten naar incidenten in de Krimpenerwaard arriveert niet binnen een kwartier, zoals de norm is. Drie jaar geleden was dat nog in iets minder dan één op de zeven ritten het geval.</p> <p>Dat blijkt uit het jaarverslag van ambulancedienst RAV Hollands Midden. Daaruit wordt duidelijk dat de situatie in de Krimpenerwaard verslechtert. In 2017 was 17,4 procent van de ambulances te laat. Het jaar ervoor was dat zelfs 14,9 procent. De Krimpenerwaard scoort het slechtst in het werkgebied van de ambulancedienst, dat zich uitstrekt van Bergambacht tot Noordwijk.</p> <p>De overschrijding van de aanrijtijd kost geen levens, zegt Jan de Waard van RAV Hollands Midden. „Het verschil tussen leven of dood komt neer op de eerste zes tot acht minuten. Daarom werken we in geval van reanimatie altijd samen met andere hulpdiensten zoals politie en brandweer en bespreken we wie er als eerste ter plekke kan zijn.’</p> <p>Spoedklus</p> <p>Gebrek aan personeel en drukte zijn twee van de oorzaken van langere aanrijtijden volgens De Waard. Daarnaast speelt ook de omvang van het werkgebied mee. Het inzetten van 22 ambulances overdag of 9 's nachts gebeurt mede op basis van 'verwachtingen'. „Als we op een bepaald moment nog maar één ambulance kunnen inzetten, houden we die liever op de plaats waar de kans op een spoedklus het grootst is.’</p> <p>Daar komt bij dat de inzet in de Krimpenerwaard in overleg met de regio Rotterdam gaat. „Lekkerkerk, Krimpen en Ouderkerk vallen officieel onder de regio Rotterdam. In de praktijk rijden wij vaak naar incidenten daar en die overdracht kost tijd.’</p> <p>De voorkeur gaat dan ook uit naar een betere verdeling en het verplaatsen van de ambulancepost in de Krimpenerwaard. De Waard: „Die is nu in Zuidbroek, maar zien wij liever tussen Krimpen en Schoonhoven, bij voorkeur in Bergambacht.’</p> <p>Locoburgemeester van de Krimpenerwaard Lavinja Sleuwenhoek was gistermiddag niet in de gelegenheid te reageren. Fractievoorzitter Ad Struijs van Pro Krimpenerwaard stelde eerder vragen over aanrijtijden na een ongeluk op de N201 in februari 2019. „Ons college neemt dit niet serieus’, meldde hij gisteren vanaf zijn vakantieadres.</p> <p>De overschrijding kost geen levens, eerste zes tot acht minuten cruciaal (- Jan de Waard, RAV HM)</p>
Dienstverlening, PDC	<p>26-06-2019 /pagina 04 /auteur Valentijn Bartels</p> <p>door Valentijn Bartels en Marcel Vink</p> <p>Den Haag - Justitieminister Grapperhaus deed gisteren zijn uiterste best om de lucht te klaren na het dramatische foutenfestival rondom de onbereikbaarheid van het 112-noodnummer, maar de mist werd gedurende de dag alleen maar dikker. Het 'grote vingerwijzen' na de catastrofe geeft aan dat de wanorde nog altijd regeert.</p> <p>Zo melden bronnen rondom Justitie dat het nummer van de tiplijn van De Telegraaf – dat werd vermeld in een NL Alert-bericht als alternatief noodnummer – in het verleden door de politie werd gebruikt, ook als tiplijn. Omdat er oude lijsten zouden zijn geraadpleegd in de chaos die ons land trof nadat alarmnummer 112 onbereikbaar was, kwam dit nummer in het bericht terecht. Na ongeveer een uur verscheen er een nieuwe 'alert' met daarin het juiste nieuwe noodnummer.</p> <p>Een woordvoerder van de landelijke eenheid van de politie zegt 'het gerucht te kennen', maar wil er verder niks over kwijt. „Het wordt allemaal nog onderzocht.” Hij wil evenmin melden waarom de politie destijds mogelijk ineens een ander nummer koos om tips kwijt te kunnen. Op de vraag of de politie iets heeft gedaan om te voorkomen dat het nummer bij elke willekeurige andere persoon of organisatie terecht kon komen, komt ook geen antwoord.</p> <p>De Telegraaf, dat het nummer nu meerdere jaren in gebruik heeft, kreeg gisteravond vele honderden berichten binnen van bezorgde burgers die op zoek waren naar hulp. Levensbedreigende situaties zaten daar uiteindelijk niet bij.</p> <p>Een zegsvrouw van KPN laat weten dat als een nummer niet meer wordt gebruikt, deze nog zes maanden 'in quarantaine' wordt gehouden. Daarna komt het nummer vrij, tenzij er speciale afspraken zijn gemaakt. Of dat hier het geval is, was nog niet duidelijk.</p> <p>Grapperhaus kwam gisteren tijdens het wekelijkse Vragenuur ook niet veel verder dan wat algemeenheden over onderzoek dat nog wordt gedaan om de oorzaak van alle ellende te achterhalen. Ook op zijn departement lijkt veel te zijn misgegaan. Onder verantwoordelijkheid van leidinggevendend daar is het bericht met het verkeerde nummer verstuurd, meldde een woordvoerder. Om 'technische redenen' is de NL Alert vervolgens in de meldkamer in Driebergen verstuurd. De politie bevestigt dit. Veel mensen klaagden over de stroom aan NL Alert-berichten die ze gedurende de storing binnenkregen. De brij aan meldingen zorgde alleen maar voor nog meer chaos</p> <p>Bij ministerie lijkt veel te zijn misgegaan</p>

10.2.g	very high			104155	6249	Print	Grapperhaus geeft geërgerde Kamer geen uitleg over 112- storing	WENDEL MOET BOERSEM A, REDACTIE POLITIEK	Trouw	post	26-06-2019 07:25:53	https://app.anp.nl/r/88c3b075272d6dec04dc249334d781317700004bc412bf00f922ef457bd30813edf14473806024c0e953c10451ca407dc49b05ff5aeddf5a4f6474b66a5c3714000a687bf3590549762ba9411fdc18b1
--------	-----------	--	--	--------	------	-------	---	---	-------	------	---------------------	---

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>26-06-2019 /pagina 05 /auteur WENDELMOET BOERSEMA, REDACTIE POLITIEK</p> <p>- Minister Grapperhaus blijft een zwaar geïrriteerde Tweede Kamer een goede uitleg over de 112-storing schuldig. Eerst is onderzoek nodig, aldus de minister.</p> <p>De ergernis van de Kamerleden hangt als onweer boven de interruptiemicrofoon. Minister Ferd Grapperhaus van Justitie en Veiligheid - het warme weer maakt van zijn slapen een waterval - put zich uit in wollige bewoordingen. 'Operationeel draaiboek generiek 112' klinkt het, en 'grondig onderzoek', 'onafhankelijke validatie' en 'grip 1 en grip 2'. Op de simpele vraag van de Kamer hoe het maandag urenlang zo mis kon gaan met 112, de levenslijn voor mensen in nood, blijft de minister het antwoord schuldig.</p> <p>Grapperhaus belooft wat een bewindspersoon na een (bijna-)ramp altijd belooft: een grondig onderzoek. Door zijn eigen inspectiediensten, het Agentschap Telecom en ook door KPN. Van de Kamer moeten de resultaten er voor het zomerreces liggen.</p> <p>Zoveel is gisteren wel duidelijk: de drie back-upsystemen van KPN hebben geen van alle gewerkt. 'De digitale technologie heeft het op onverklaarbare en onvoorstelbare manier begeven', aldus de minister. Volgens KPN was sprake van een softwarefout in de eigen systemen. Ondanks een noodplan op het ministerie, was het voor burgers chaos troef.</p> <p>De Tweede Kamer heeft er geen goed woord voor over. 'Wij kunnen dit niet accepteren', zegt SP-Kamerlid Ronald van Raak. 'Dit is van een onverantwoorde knulligheid', aldus SGP'er Kees van der Staaij. 'Ik erger me hier dood aan', zegt PVV-Kamerlid Lilian Helder. 'We hebben vijf jaar in een schijnveiligheid geleefd.'</p> <p>Helder doelt op een storing in 2012, toen het alarmnummer ook plat ging en één hartpatiënt overleed. Toenmalig minister Ivo Opstelten beloofde dat zo'n storing nooit meer zou voorkomen en scherpte de procedures aan. Grapperhaus is daarom voorzichtiger. 'Garanties kan ik niet geven.' Ook wijst hij erop dat de afhankelijkheid van technologie maakt dat de overheid niet zomaar kan terugvallen op ouderwetse, 'analoge' opties. 'Die hendel haal je niet zomaar over.'</p> <p>PvdA-Kamerlid Attje Kuiken wil weten of het noodplan van Justitie en Veiligheid ooit getest is. En wat de resultaten daarvan waren. Ook hierop blijft Grapperhaus het antwoord schuldig, hij belooft erop terug te komen. 'Zacht gezegd ben ik er niet van onder de indruk', zegt partijgenoot CDA'er Chris van Dam. 'Dat draaiboek zit vol gaten', aldus GroenLinks-Kamerlid Kathalijne Buitenweg. 'Van die chaos alleen al krijg je een hartverzakking', zegt PVV'er Helder. Haar lijkt het een goed idee alle systemen rondom 112 jaarlijks te testen.</p> <p>Volgens de minister hebben de politie en andere diensten het draaiboek juist goed gevolgd. Ook prijst hij de hulpdiensten die overal de straat opgingen. 'Misschien is er sommige punten te veel, op andere punten te weinig informatie gegeven.' Buitenweg zegt die indruk 'totaal niet te hebben'. Regio's verspreidden verschillende reserve-alarmnummers en er kwam zelfs een fout nummer in omloop, dat van de Telegraaf bleek. Sommige mensen kregen geen NL-alert, anderen vier of vijf. De SP en D66 dringen erop aan dat de overheid naast KPN nog een of twee providers in de arm neemt. Grapperhaus sluit dat niet uit, maar wacht het onderzoek af. Net als een tandenknarsende Kamer.</p> <p>'De technologie heeft het op onverklaarbare en onvoorstelbare manier begeven'</p>
---	---

10.2.g	very high		260708	15642	Print	Minister Grapperhaus eist 'grondige analyse' van storing	DION MEBIUS	de Volkskrant	post	26-06-2019 07:25:53	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d37a5fa4f16f11a0b0302992206ff42fa6372f40e88f173383936c44ec9e355bb0e5903a1c25568be143e1b79a0ba6a560
10.2.g	low		99724	5983	Blog	Wat er beter kan bij 112 en NL-Alert	n/a	tweakers.net	post	26-06-2019 14:06:13	https://tweakers.net/reviews/7184/de-lessen-van-de-grote-storing-bij-kpn.html
10.2.g	very high		160000	9600	News site	Hulpdiensten vertraagd, vrouw uit Breda overleden tijdens 112-storing	Nils Rompen	rtlnieuws.nl	post	26-06-2019 16:12:33	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4759521/112-storing-meldkamer-kpn-reanimatie/

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>26-06-2019 /pagina 05 /auteur DION MEBIUS</p> <p>DEN HAAG Minister Ferdinand Grapperhaus (Justitie en Veiligheid) eist binnen twee tot drie weken een 'grondige analyse' van de storing die maandag urenlang alarmnummer 112 platlegde. De technologie van KPN heeft het 'op een onverklaarbare en onvoorstelbare manier gebeven', aldus de minister die zich dinsdag in de Tweede Kamer moest verantwoorden'.</p> <p>Nu al is duidelijk dat het ging om een algemene storing bij de telecomprovider en niet om een probleem in het 112-netwerk. De backups zijn er om 112 in de lucht te houden bij zo'n storing. Grapperhaus: 'Maar dat is hier niet goed gegaan.'</p> <p>Onduidelijk is of er maandag doden zijn gevallen doordat mensen in nood de hulpdiensten niet konden bereiken. Bij de vorige landelijke 112-storing, in juni 2012, was dat wel het geval. Destijds stierf zeker één persoon in Amsterdam doordat de medische hulp niet snel genoeg op gang kwam.</p> <p>'Dergelijke verstoringen van het alarmnummer mogen niet meer voorkomen', schreef Ivo Opstelten, de toenmalige minister van Veiligheid en Justitie, in 2012. Het toezicht op de belangrijkste kabelverbindingen werd aangescherpt, net als de interne procedures. Volgens de Inspectie Veiligheid en Justitie waren die maatregelen voldoende 'om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.'</p> <p>Zeven jaar later ging het toch weer mis. Hoe is het mogelijk, wilde de Kamer van Grapperhaus weten. Van Raak (SP): 'Hoe kan een backup van een levenslijn niet werken?' Helder (PVV): 'De afgelopen zeven jaar hebben we in schijnveiligheid geleefd.' En Van der Staaij (SGP): 'Dat zo'n lijn eruit ligt, is van een onverantwoorde knulligheid'.</p> <p>Van Raak en Kees Verhoeven (D66) drongen aan op een backup bij een andere telecomprovider dan KPN. Bij een algemene storing zou het 112-netwerk dan op de tweede provider kunnen terugvallen. Grapperhaus beloofde die optie 'grondig te zullen onderzoeken'.</p> <p>De Kamer eiste ook een verklaring voor de chaos die de storing veroorzaakte. Een werkend noodplan was er niet. In plaats daarvan improviseerden de hulpdiensten. Toppunt was het geblunder rond het alternatieve noodnummer dat het ministerie van Justitie en Veiligheid per NL-Alert rondstuurde. Wie zo om hulp vroeg, kwam in contact met De Telegraaf: de tiplijn van het dagblad was per ongeluk verwisseld met het noodnummer van de politie.</p> <p>'De uitvoering van het noodplan was belabberd', zei Attje Kuiken (PvdA). 'Wanneer is dit noodplan voor het laatst getest?' De crisisbeheersing ging 'faliekant mis', vond ook Kathalijne Buitenweg (GL).</p> <p>Volgens Grapperhaus is meteen overgeschakeld op een 'operationeel draaiboek' toen bleek dat de backups niet werkten. Of dat draaiboek ook volgens plan is uitgevoerd, wordt de komende tijd onderzocht door de inspectie van zijn eigen ministerie, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en het Agentschap Telecom.</p> <p>Werkend nood- plan was er niet, hulpdiensten improviseerden</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Het zal voor veel mensen even schrikken zijn geweest. De alarmerende pieptoon die veel telefoons laten horen bij een noodmelding via NL-Alert horen de meesten normaal alleen op sommige eerste maandagen van de maand om twaalf uur. NL-Alert is wel vaker ingezet afgelopen jaren, maar niet eerder kregen zoveel Nederlanders zoveel meldingen. De storing bij alarmnummer 112 op één van de warmste dagen van het jaar was dan ook een opmerkelijke gebeurtenis met grote gevolgen. De eerste gevolgen waren direct zichtbaar: hulpdiensten en politiekorpsen leken geen goed uitgewerkte draaiboeken te hebben en probeerden snel oplossingen te verzinnen hoe zij noodmeldingen alsnog konden binnenkrijgen, desnoods via Twitter. De storing duurde in totaal iets meer dan drie uur, van vier uur 's middags tot iets over zeven uur's avonds. Maar de gevolgen ervan zijn vermoedelijk verstrekkend. Politici roepen op om het systeem achter 112 robuuster in te richten en om wellicht het afschaffen van het luchtalarm per 2021 terug te draaien. KPN doet diepgravend onderzoek naar hoe dit heeft kunnen gebeuren en brengt wellicht grote wijzigingen aan in het volgende 112-platform waaraan het al aan het bouwen was. Tweakers kijkt in dit verhaal naar de technische oorzaken van de storing en hoe het ging met de NL-Alerts.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Een vrouw uit Breda is maandagmiddag overleden tijdens de 112-storing. Omstanders probeerden het alarmnummer te bellen, maar door de storing bij KPN lukte dat niet. De vrouw werd nog wel thuis gereanimeerd, maar hulp kwam te laat. Dat bevestigen Veiligheidsregio Zeeland/West-Brabant en ambulancedienst RAV Brabant Midden-West-Noord aan RTL Nieuws. 'Hulpverlening langzamer op gang' Volgens de ambulancedienst is de hulpverlening langzamer op gang gekomen vanwege de 112-storing. "Er is vertraging ontstaan vanaf het moment dat de familie contact probeerde te zoeken met 112 en het moment dat de hulpdiensten daadwerkelijk zijn gealarmeerd", vertelt Caspar van den Brandt, manager RAV Brabant Midden-West-Noord. Volgens hem is het onduidelijk hoeveel tijd daar tussen heeft gezeten. De vrouw werd maandagmiddag rond 16.30 uur thuis onwel. Familieleden probeerden tevergeefs 112 te bereiken, maar door de storing bij KPN lukte dat niet. Ook haar huisarts, die inmiddels gealarmeerd was door de familie, kreeg geen contact met de meldkamer. Hulp op politiebureau "Toen 112 onbereikbaar bleek, is haar huisarts hulp gaan vragen bij het politiebureau in Breda", zegt Caspar van den Brandt, manager ambulancezorg RAV Brabant Midden-West-Noord. "Ze was onderweg naar de patiënt." "Een agent zocht exact om 16.52 uur via het communicatiesysteem C2000 contact met de meldkamer, toen is een ambulance gaan rijden." De huisarts is samen met de politieagent doorgereden naar het huis van het slachtoffer. Reanimatie "De ambulance arriveerde na ongeveer zeven minuten", Van den Brandt - manager RAV Brabant Midden-West-Noord. Op dat moment was de reanimatie thuis in volle gang. "Uiteindelijk heeft de huisarts besloten om de reanimatie te laten stoppen, omdat hulp niet meer mocht baten", vertelt een woordvoerder van de Veiligheidsregio. Onduidelijk is ook of de vrouw nog geleefd zou hebben, als 112 gewoon bereikbaar was geweest. De desbetreffende huisarts is onbereikbaar voor een reactie.</p>

10.2.g	very high			160000	9600	News site	Kamerleden onthutst door dode tijdens 112-storing: 'Echt afschuwelijk'	n/a	rtlnieuws.nl	post	26-06-2019 16:22:55	https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/politiek/artikel/4759591/kamerleden-onthutst-door-dode-tijdens-112-storing-echt-afschuwelijk/
10.2.g	very high			343898	20634	Blog	Vrouw uit Breda overleden tijdens 112-storing	n/a	nu.nl	post	26-06-2019 17:14:44	https://www.nu.nl/breda/5954961/vrouw-uit-breda-overleden-tijdens-112-storing.html
10.2.g	very high			125190	7511	Blog	Vrouw uit Breda tijdens 112-storing overleden	Storing Kpn	nos.nl	post	26-06-2019 19:11:36	https://nos.nl/artikel/2290812-vrouw-uit-breda-tijdens-112-storing-overleden.html
10.2.g	very high			98029	5882	Print	Bredase vrouw overlijdt tijdens storing van 112	SEBASTIAAN QUEKEL	BN/de Stem	post	27-06-2019 07:27:11	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3146b3474dc972d3d28fa4db36c2e67e9198f30ee1bbe6f2d69a03e28157c8a16da76c07fa5db36d8e80f609b4b54b8

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Geschokte reacties in de Tweede Kamer nu duidelijk is geworden dat er maandag een vrouw in Breda is overleden toen de hulpdiensten niet bereikt konden worden door de storing van noodnummer 112. Volgens de plaatselijke ambulancedienst is de hulpverlening langzamer op gang gekomen vanwege de storing. De vrouw werd maandag rond 16.30 uur thuis onwel. Familieleden probeerden 112 te bellen, maar door de storing bij KPN lukte dat niet. Ook haar huisarts - inmiddels gealarmeerd door familie - kreeg geen contact met de meldkamer. De vrouw werd thuis gereanimeerd, maar de hulp kwam te laat. VVD-Tweede Kamerlid Antoinette Laan-Geselschap is heel erg geschrokken door het bericht. "Vreselijk dat de storing bij KPN deze vertraging tot gevolg heeft gehad. We weten niet of het slachtoffer anders nog zou hebben geleefd, maar je gunt het niemand om in zo'n noodsituatie geen hulpdienst te kunnen bereiken. Het laat zien hoe onacceptabel het is als 112 plat gaat, want de consequenties kunnen enorm zijn." PvdA-Kamerlid Attje Kuiken noemt het afschuwelijk. "Deze vrouw heeft ongeveer een half uur moeten wachten op de hulp die ze acuut nodig had. Maar door de 112-storing en de chaotische crisisaanpak daarna kon ze de hulpverleners niet bereiken. En ondanks de inzet van de huisarts, politie en de ambulancedienst kwam de redding te laat. Dat is echt afschuwelijk. Ik kan niet begrijpen dat het zo mis kon gaan terwijl er – zoals de minister claimt – een deugdelijk en getest noodplan zou zijn. Ik wil van de minister weten of het op meer plekken zo mis is gegaan." SP-Tweede Kamerlid Ronald van Raak noemt het 'vreselijk' dat als gevolg van de storing een slachtoffer is gevallen. "Dit mag nooit meer gebeuren. Naast KPN zullen we meer telefoniebedrijven moeten inschakelen, of er op een andere manier voor moeten zorgen dat 112 altijd bereikbaar kan blijven." Kathalijne Buitenweg van GroenLinks vindt het 'een ongelooflijk verdrietig bericht'. "De overheid is tekort geschoten, met gevolgen die we niet meer ongedaan kunnen maken. We gaan de minister vragen wat er in deze zaak precies is gebeurd. Grapperhaus heeft de Tweede Kamer gister een evaluatie beloofd, daarin moet dit absoluut worden meegenomen." Nico Drost van de ChristenUnie: "Dit is verschrikkelijk nieuws. We leven mee met de nabestaanden. Het moet een verschrikkelijk gevoel van machteloosheid geven als je probeert de hulpdiensten te bereiken en ze precies op het moment dat je ze zo hard nodig hebt niet bereikbaar zijn. Het onderstreept het levensbelang van de goede werking van onze systemen." "Het bericht over het overlijden van deze mevrouw uit Breda tijdens de 112-storing is bij ons bekend. Dit is natuurlijk een vreselijk bericht, we leven mee met de nabestaanden. Op dit moment is het onderzoek door de inspecties naar de gevolgen van de 112 storing in volle gang. Het is belangrijk dat deze onderzoeken goed en zorgvuldig plaatsvinden."</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Een vrouw uit Breda is maandagmiddag overleden tijdens de 112-storing, bevestigt een woordvoerder van de Veiligheidsregio Zeeland-West-Brabant na berichtgeving door RTL Nieuws. Buurtbewoners probeerden omstreeks 16.51 uur tevergeefs de alarmdienst te bereiken. Toen dit niet lukte, contacteerden zij de huisarts, die vervolgens naar het politiebureau reed om melding te doen van het incident. De agenten namen vervolgens contact op met de ambulancedienst, die ter plaatse kwam. De vrouw werd nog gereanimeerd, maar overleed ter plaatse. Een woordvoerder van ambulancezorg RAV Brabant Midden-West-Noord zegt tegen RTL Nieuws dat de ambulancedienst na ongeveer zeven minuten bij de woning arriveerde. NU.nl is in afwachting van een reactie van RAV. Volgens de woordvoerder van de Veiligheidsregio is het onduidelijk of de vrouw nog zou hebben geleefd als 112 bereikbaar was geweest. 112 was maandag onbereikbaar. Het alarmnummer 112 was maandag van 16.00 uur tot 19.00 uur onbereikbaar door een landelijke storing bij KPN. Dat is de enige provider waarvan het netwerk beschikbaar is om noodoproepen naar de meldkamers door te schakelen. Volgens de provider is het zeer waarschijnlijk dat een softwarefout de storing heeft veroorzaakt. KPN onderzoekt de kwestie. Ook de overheid laat een onderzoek uitvoeren door twee instanties, waaronder het Agentschap Telecom. Minister Grapperhaus eist dat de provider met een "robuuste oplossing" komt om toekomstige problemen te vermijden.</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>Een vrouw uit Breda is maandagmiddag tijdens de landelijke 112-storing overleden, nadat ze onwel was geworden. Het is duidelijk dat het inschakelen van de hulpdiensten door de problemen in de software bij KPN is vertraagd. Maar het is niet duidelijk of ze het had overleefd als er geen storing was geweest. Nadat de vrouw thuis onwel was geworden, schoten buurtbewoners te hulp. Zij probeerden 112 te bellen, maar kregen door de KPN-storing niemand te pakken. Vervolgens is de huisarts gebeld en die is naar het politiebureau gegaan. Daar werd de meldkamer opgeroepen en die heeft een ambulance gestuurd. Er is nog geprobeerd de vrouw te reanimeren, maar zonder succes. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft naar aanleiding van de 112-storing nog geen meldingen van zorgverleners ontvangen en dus ook niet over het sterfgeval in Breda. Storing duurde uren. De telefoniestoring bij KPN ontstond maandag rond 16.00 uur en duurde enkele uren. In 2012 was er ook een grote 112-storing. Het alarmnummer was toen zes uur lang onbereikbaar. Later bleek dat daardoor een of twee mensen om het leven waren gekomen na een hartaanval. Bekijk ook Storing KPN: 112 niet bereikbaar, landelijk noodnummer Storing KPN: 'We zijn te afhankelijk van onveilige systemen'</p>
<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>27-06-2019 /pagina 02 /auteur SEBASTIAAN QUEKEL</p> <p>BREDA - Een vrouw is in Breda gestorven tijdens de landelijke 112-storing van maandag. Dat bevestigen de Regionale Ambulance Voorziening Midden-West-Noord Brabant en de Veiligheidsregio.</p> <p>Nadat de vrouw onwel was geworden, probeerden omstanders de hulpdiensten te bereiken. Als gevolg van de storing lukte dat niet. Vervolgens werd de huisarts opgeroepen, die op weg naar de patiënt langs het politiebureau reed. De politie kreeg via de portofoon contact met de ambulancedienst.</p> <p>Intussen was de huisarts de vrouw aan het reanimeren. De ambulance arriveerde na zeven minuten en de verpleegkundigen namen de reanimatie over. Helaas mocht dat niet meer baten.</p> <p>Een woordvoerder van de Veiligheidsregio weet niet of er een verband is tussen de dood van de vrouw en het later dan normaal arriveren van de ambulance. „Ik ben geen arts, kan daar geen antwoord op geven. Dat hangt af van welke aandoening ze had en of tijd een factor van betekenis was."</p> <p>De politiek in Den Haag reageert geschokt. „Vreselijk dat de storing deze vertraging tot gevolg had. Je gunt het niemand om in zo'n noodsituatie geen hulpdienst te kunnen bereiken", zegt VVD-Kamerlid Antoinette Laan-Geselschap tegen RTL-nieuws. En Nico Drost van de ChristenUnie: „Dit is verschrikkelijk nieuws. We leven mee met de nabestaanden. Het moet een verschrikkelijk gevoel van machteloosheid geven als je probeert de hulpdiensten te bereiken en ze precies op het moment dat je ze zo hard nodig hebt niet bereikbaar zijn. Het onderstreept het levensbelang van de goede werking van onze systemen."</p> <p>Hulpdiensten in verschillende provincies hebben nog altijd geen idee hoe groot de impact van de storing is geweest. Het onderzoek is on volle gang. Zo proberen ambulance, brandweer en ministerie van Justitie en Veiligheid proberen in kaart te krijgen hoeveel meldingen zijn gemist doordat het noodnummer urenlang uit de lucht was.</p> <p>Een rondgang langs de grootste kantoren voor letselschade leert dat er zich nog géén mensen hebben gemeld die schade hebben ondervonden van de 112-storing. „Bij ons nog niet", zei Sander de Lang van SAP Letselschadeadvocaten gisteren. De ervaring leert, zegt zijn collega John Beer van Beer Advocaten dat contact met letselschadeadvocaten 'altijd een wat later gebeurt'.</p> <p>Je gunt het niemand in zo'n noodsituatie geen hulpdienst te kunnen bereiken (-Antoinette Laan, VVD-Kamerlid)</p>

10.2.g	very high			402076	24125	Print	Vrouw overleden tijdens storing 112, hulp onbereikbaar	redactie	Algemeen Dagblad	post	27-06-2019 07:27:11	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3e9a13d510e13a6bed2251e7f11050473f891edd0676efc9c9b7438ae0b3637c022ab3400b3b861ea341deb7c11b57066e
10.2.g	very high			260708	15642	Print	'Die eerste minuten zijn het belangrijkste'	MICHIEL VAN DER GEEST	de Volkskrant	post	28-06-2019 04:38:13	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3f666c277a33ba5efb934ac676274b932f7cc7ade3e3eac0322645bde928037105db8c96bcfe16abe4e4282612c447357

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>27-06-2019 /pagina 02</p> <p>BREDA - Een vrouw is maandag thuis in Breda overleden tijdens de landelijke 112-storing. Een woordvoerder van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant bevestigde dat gisteren. „We leven mee met de nabestaanden.”</p> <p>De vrouw was onwel geworden en omstanders probeerden de hulpdiensten te bereiken, maar dat lukte niet door de storing. Vervolgens werd de huisarts opgeroepen, die op zijn beurt naar de politie ging. Met hulp van de politie lukte het om contact te krijgen met de ambulancedienst, die ter plekke ging.</p> <p>De huisarts, die al naar het huis was gegaan, probeerde de vrouw te reanimeren. Dat bleek tevergeefs.</p> <p>Een woordvoerder van de Veiligheidsregio weet niet of er een verband is tussen de dood van de vrouw en het later dan normaal arriveren van de ambulance. „Het hangt af van welke aandoening ze had en of tijd een factor van betekenis was.”</p> <p>Minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid spreekt van 'een vreselijk bericht'. Hij wil onderzoek door de inspecties afwachten. „Het is belangrijk dat deze onderzoeken goed en zorgvuldig plaatsvinden.’</p> <p>Door een storing bij KPN was het noodnummer maandag uren onbereikbaar.</p>
<p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>28-06-2019 /pagina 19 /auteur MICHIEL VAN DER GEEST</p> <p>GRONINGEN Reportage Onlinecursus reanimeren</p> <p>Het contact tussen arts en patiënt digitaliseert in hoog tempo. Met nu ook een rol voor Instagram, waar een eerstehulparts je leert reanimeren.</p> <p>Probeer maar eens niet de slappe lach te krijgen als je vriendin voordoet hoe je een verslikt pindaatje uit de luchtpijp moet verwijderen. Als ze achter je komt staan, haar armen om je middel doet, je stevig vastgrijpt, en je met kracht naar zich toetrekt. 'Oh mijn god, dit voelt zo gek', schatert Bodil.</p> <p>Hoewel de tranen van het lachen ook over haar wangen rollen, weet die vriendin heel goed wat ze doet. Dat is namelijk Heleen Lameijer, spoedeisendehulparts in het ziekenhuis in Leeuwarden, waar ze ook het reanimatieteam leidt. Een Oscar zullen de vrouwen nooit verdienen met hun verslikscène, de hoop is wel dat deze levens zal redden. Twee vriendinnen filmen alles met hun telefoons, want Lameijer is de eerste Nederlandse arts die via een Instagram-cursus een jong publiek het belang van reanimeren wil bijbrengen.</p> <p>Dat belang bleek maandag eens te meer toen 112 uren niet bereikbaar was. 'De reden waarom je zelf moet weten hoe je moet reanimeren!', post ze onmiddellijk als de noodlijn eruit ligt op het sociale medium. Geen overbodige oproep: in Breda overleed tijdens de storing een vrouw, nadat ze onwel was geworden. Buurtbewoners konden 112 niet bereiken, en belden de huisarts die zich naar het politiebureau haastte om een ambulance te kunnen regelen. Die kwam te laat. Of de vrouw het had overleefd als 112 wel in de lucht was geweest, is nog niet bekend; dit soort vragen maakt deel uit van het onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg.</p> <p>Het contact tussen zorgverlener en patiënt digitaliseert in hoog tempo; via iPad-apps houden chronische patiënten hun hartritme of longfunctie in de gaten, en beeldbellen zij met de verpleegkundige of medisch specialist. Diverse huisartsenpraktijken bieden de mogelijkheid tot een chatconsult, herhaalrecepten zijn op te vragen via een app, labuitslagen zijn online in te zien, medicijninformatiefilmpjes bieden toegankelijker informatie dan de traditionele bijsluiter.</p> <p>Ook op sociale media komen medici en niet-medici elkaar tegen: op Twitter delen artsen en verpleegkundigen hun ervaringen, op LinkedIn discussiëren zij met elkaar over de zorg en het stelsel en er is geen instelling zonder een eigen Facebookpagina. Het is de reden dat artsenorganisatie KNMG in 2011 al een handleiding schreef over hoe je op te stellen als arts in de digitale wereld. Maar Instagram, met een jong publiek en volledig gericht op beeld, is voor artsen nog grotendeels onontgonnen terrein.</p> <p>Lastige combinatie</p> <p>Dat verandert slechts langzaam, zegt Kirsten Jassies die met haar bedrijf Instaproof zorginstellingen traint hoe om te gaan met Instagram. Zorg en 'Insta' is een lastige combinatie, want de zorg is ingewikkeld in beeld vast te leggen. De privacyregels zijn er enorm strikt, vaak is het lang wachten totdat er iets gebeurt, en de vraag is wat je allemaal wilt laten zien. Jassies: 'In de Verenigde Staten gaat het al veel verder, daar zenden ze via Snapchat live liposucties uit.'</p> <p>Maar, zegt Jassies, het is ook een 'generatiedingetje'. De 'jonge meiden' die nu de verpleegkunde ingaan en voor wie Instagram en vlogs 'gewoon onderdeel van hun leven' zijn, worden graag door zorginstellingen ingezet als</p>

10.2.g	very high			582582	34955	Print	Rotterdamse alarmnummers	redactie	de Telegraaf	post	28-06-2019 07:35:31	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d39781ee3dd7b042ac5a11e1121c72f3f3d189ef9cba36e146300b218b8c827f221b73691c763acbc0cc05c75df7ab005d
--------	-----------	--	--	--------	-------	-------	--------------------------	----------	--------------	------	---------------------	---

<p>10.2.g</p> <p>Dienstverlening, PDC</p>	<p>28-06-2019 /pagina 15</p> <p>Toen</p> <p>In de rubriek Toen wordt iedere week aan de hand van de actualiteit teruggegrepen op vroeger. Dat gebeurt in samenwerking met het Stadsarchief Rotterdam.</p> <p>Deze week: Rotterdamse alarmnummers, naar aanleiding van de landelijke storing met het alarmnummer 112 eerder deze week.</p> <p>In Nederland is het centraal alarmnummer een betrekkelijk recent verschijnsel. Terwijl in Groot-Brittannië al in 1937 een algemeen telefoonnummer voor noodoproepen werd ingevoerd, gebeurde dat in Nederland pas rond 1990. Tot die tijd hadden alle hulpdiensten een eigen alarmlijn, in elke plaats een ander nummer. In Rotterdam was dat 4292929 voor de brandweer, 4141414 voor de politie en 4333300 voor de ambulance.</p> <p>De Rotterdamse brandweer was in 1918 de eerste hulpdienst met een eigen alarmcentrale. Tot die tijd kwamen brandmeldingen binnen bij de politie, die vervolgens agenten op pad stuurde om met een speciaal geluidssignaal de brandweervrijwilligers op te trommelen. Dat was enorm omslachtige manier van alarmeren, waarbij veel kostbare tijd verloren ging. Na de opening van de alarmcentrale, die was ondergebracht bij het hoofdbureau van politie aan het Haagseveer, ging dat grotendeels telefonisch en dus een stuk sneller.</p> <p>Enkele jaren later werd tevens een nummer geopend voor het melden van ongevallen: 10000. Wie hierheen belde kreeg iemand van de Gemeentelijke Geneeskundige Dienst aan de lijn. Deze dienst ging al snel na de oprichting in 1919 een centrale rol spelen bij het ziekenvervoer en de eerste hulp bij ongelukken en daar hoorde dus ook een noodnummer bij, dat vanaf 1922 op de voorpagina van de Rotterdamse telefoonboeken prijkte.</p> <p>Wanneer de politie met een centrale meldkamer ging werken, is niet helemaal duidelijk. Mogelijk gebeurde dat bij de opening van het nieuwe hoofdbureau in 1937. Toen schakelde de politie over op het makkelijk te onthouden telefoonnummer 22222. Gek genoeg verscheen dat pas na de oorlog als alarmnummer op de kaft van de telefoongids.</p> <p>In oktober 1989 namen de Rotterdamse hulpdiensten het centrale alarmnummer 0611 in gebruik. Telefoontjes naar dit nummer kwamen binnen bij de meldkamer van de politie, die de oproep vervolgens zo nodig doorzette naar de andere hulpdiensten Dit nummer wijzigde in 1997 naar het huidige noodnummer 112.</p> <p>Brandweer eerste met eigen alarmcentrale</p>
---	---

10.2.g	very high			26039	1562	Print	ND-lezers: Wat hebt u geleerd van de 112-storing?	redactie	Nederlands Dagblad	post	29-06-2019 05:16:12	https://app.anp.nl/r/b1dc8806c2d8a8a67de9ffd9cb6c5eeb9329ca21575a7e82e6f1a9ba8dcd876efda12b080e9fb76fd68a3baef68480f04c8ffc3a09c5608a1319ca6db67296a985489e74bcf6f98612f748f156b05c3
--------	-----------	--	--	-------	------	-------	---	----------	--------------------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>29-06-2019 /pagina 16</p> <p>ND-lezers</p> <p>Frea Kroese, fotograaf</p> <p>Ik vind het niet erg om erbij stil te staan dat je soms op jezelf of je eigen omgeving bent aangewezen als het echt nood betreft. In eerste instantie is mijn leven in Gods handen en daar is het veilig.</p> <p>Gustaaf Modderman, oud-ambulanceverpleegkundige</p> <p>Dat een landelijk noodnummer dus toch niet safe is en er gelukkig geen grote ongelukken zijn gebeurd. Even speelde in mijn gedachten: stel dat ISIS hierachter zit.</p> <p>Hendrik Blokhuis, directeur</p> <p>Wat een zegen deze technologie is voor onze veiligheid. Om overal en altijd zeer snel hulp te kunnen invoeren. Dingen gaan stuk. Een prima gelegenheid om te leren en zaken nog beter te maken.</p> <p>Henk Kooistra, veehouder</p> <p>Elk nadeel heb z'n voordeel: er liepen zomaar agenten op straat. Ik heb bij geruchte vernomen dat er zelfs in Noord-Groningen eentje is gesignaleerd. Probleem opgelost!</p> <p>Klaas Jan Hoff, akkerbouwer</p> <p>Dat bellen en bidden overeenkomsten hebben, maar dat de menselijke verscheidenheid in beleving enorm is. Daardoor kan het vertrouwen in 112 afgodendienst zijn.</p> <p>Martien Stam, gepensioneerd chauffeur</p> <p>Niets geleerd. Bevestigd in mijn overtuiging dat onze samenleving steeds kwetsbaarder wordt mede door de digitalisering.</p> <p>Nelleke Berntsen, gepensioneerd docent mbo</p> <p>Ik kreeg bevestigd wat ik al wist, dat de mens niet almachtig is.</p>
----------------------	--

10.2.g	very high			63201	3792	Print	112-crisis in Nederland: pas op voor digitale hypochondrie	redactie	Het Financieele Dagblad	post	29-06-2019 06:05:51	https://app.anp.nl/r/d247a506950b939bd36b3d26b25612fda275b6876e490450e2f1ef117bfa48d3703e479a4c0ab4fcd5323db5de3b5343aad318c0a2716a0635b2d8673a0ff7ba93c6fc11c1070d787bc7350f710a7086
--------	-----------	--	--	-------	------	-------	--	----------	-------------------------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>29-06-2019 /pagina 13</p> <p>Amsterdam</p> <p>Maandag lag na een storing bij KPN uren het noodnummer 112 eruit. Ontwrichtend? Deskundigen nuanceren dat. 'Je kunt niet alles voorkomen.'</p> <p>Wie een nieuwtje wil doorbellen naar de Telegraaf-tiplijn' strandt vrijdag op de mededeling dat het nummer niet bereikbaar is. De lijn ligt eruit, nadat de telefoon eerder deze week roodgloeiend had gestaan. Zeker vierhonderd meldingen kwamen maandagmiddag binnen. Over onwelwordingen, branden, een inbraakpoging en verkeersongelukken. Ze waren alleen niet bedoeld voor de krant.</p> <p>Paniek in de tent? De overheid had een bericht het land in gestuurd. Daarin adviseerde ze de burgers 0613650952 te bellen als eenn van de alternatieven voor het dan onbereikbare 112. Het 06-nummer was dus van de krant.</p> <p>Rond vier uur, op maandagmiddag, liep bij KPN het computersysteem vast dat normaal gesproken alle inkomende gesprekken doorstuurt naar de juiste bestemming. Vermoedelijk door een softwarefout. Telefoonverkeer via KPN werd onmogelijk, inclusief het gebruik van noodnummer 112.</p> <p>Brandweer, politie en ambulancediensten rukten massaal uit om zich op straten, pleinen en in parken zichtbaar te tonen. Kamerleden riepen de minister ter verantwoording, die op zijn beurt het belbedrijf op het matje riep. KPN-bestuurslid Joost Farwerck sprak op de televisie van de 'hoogste schaal van crisismanagement' en beloofde 'verhoogde dijkbewaking'.</p> <p>Meer dan honderd KPN'ers probeerden de storing te verhelpen. Vanaf maandagavond 19.07 uur kon Nederland weer ongestoord bellen. Voor een vrouw uit Breda, die in de middag onwel werd, was dat te laat. Zij overleed, doordat de ambulance maandagmiddag later — mogelijk te laat — aankwam. Bij de Eindhovense imkersvereniging Place to Bee kon 112 niet worden bereikt toen een van de bijenstallen vlam vatte. Hooguit twintigduizend van de in totaal tweehonderdduizend bijen overleefden de brand.</p> <p>'Vrijwel alle vitale processen en diensten zijn volledig afhankelijk van ICT', schrijft de Nationaal Coördinator Terrorisbestrijding en Veiligheid in zijn deze maand gepubliceerde Cybersecuritybeeld Nederland 2019. Aantasting van gedigitaliseerde processen en systemen kan leiden tot maatschappij-ontwrichtende schade. 'Zeer snel, binnen enkele uren' is de invloed merkbaar.</p> <p>Een softwarefoutje en de chaos is compleet? Een paar dagen na de 'ramp' durft Michiel Steltman de nuance te vertolken. 'We worden steeds afhankelijker van technologie, maar er is "no free lunch". Technologie is niet onfeilbaar', zegt de directeur van Digitale Infrastructuur Nederland (DINL), de organisatie waarin datacenters, hosting- en cloudleveranciers, internetaanbieders en andere digitale partijen zich hebben verenigd.</p> <p>Nul procent risico valt niet te realiseren, is ook niet te betalen, aldus Steltman. 'We hebben toch met een bepaalde mate van onzekerheid te leven. Maar we zijn op het punt aanbeland dat we dat weigeren te accepteren. Als je niet uitkijkt, worden we een land van digitale -hypoconders.'</p> <p>Rudolf van der Berg, consultant bij telecomadviseur Stratix, deed in 2017 voor het Agentschap Telecom onderzoek naar 'telekwetsbaarheid'. Eerder dat jaar overleden in Amsterdam twee mensen, doordat de hulpdiensten wegens een stroomstoring onbereikbaar waren. 112 was overbelast. Het was pikdonker, wat de dystopie compleet maakte.</p>
----------------------	--

10.2.g	very high			260708	15642	Print	Het digitale probleem van de vele losse delen	HUIB MODDERK OLK EN HESSEL VON PIEKARTZ	de Volkskrant	post	29-06-2019 06:35:58	https://app.anp.nl/r/7a589dcaddf4e3f751dfa7d9ba37f0b516dd6a4a020b32d7a65901f91c51b2a02d425b30b48d2318127acd45bc821229efab403d6a2bdf37b52af51040edc74adfc5adb879bded6336172791ac5a04e7
--------	-----------	--	--	--------	-------	-------	---	--	------------------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>29-06-2019 /pagina 06 /auteur DOOR HUIB MODDERKOLK EN HESSEL VON PIEKARTZ</p> <p>Analyse storing 112</p> <p>Nooddiensten en overheden werden maandag overvallen door de landelijke storing van nummer 112. Had dat niet voorkomen kunnen én moeten worden?</p> <p>Een 24-jarige man rijdt maandag over de smalle tweebaans Lemelerveldseweg in Overijssel als hij een kruising nadert. Aan weerszijden van de weg staan bomen, daaromheen akkers. Vanaf de kruisende Twentseweg steekt een bejaarde man op de fiets de weg over. De automobilist raakt hem, de man is zwaargewond.</p> <p>Een getuige die het ziet gebeuren, probeert het noodnummer 112 te bellen. Dat werkt niet. Hij denkt even na en belt dan een bevriende brandweerman, vertelt Jan Wittenberg van veiligheidsregio IJsselland. De brandweer zet de melding in een WhatsAppgroep van de brandweerkazerne, waarna collega's ambulance en politie waarschuwen. Als zij ter plekke komen, blijkt de 86-jarige man al overleden.</p> <p>Op allerlei manieren proberen burgers maandagmiddag tijdens de 112-storing alsnog hulp te krijgen. Een beveiligder van ponypark Slagharen stapt bij een noodgeval op de fiets en gaat naar de dichtstbijzijnde brandweerkazerne. In andere regio's proberen burgers het via WhatsApp of alternatieve nummers.</p> <p>Niet overal lukt het om op tijd nooddiensten te bereiken. In Breda overlijdt een vrouw tijdens de storing: buurtbewoners kunnen het noodnummer niet bereiken. Om diezelfde reden overlijdt iemand in Twente tijdens de storing. In Groningen en Amsterdam is na anderhalf uur een piek in noedmeldingen te zien. Ambulances van het VUmc rijden in colonne uit als alternatieve nummers beschikbaar zijn. De meeste veiligheidsregio's inventariseren nog wat de impact is geweest van de landelijke 112-storing.</p> <p>Eén conclusie kan al worden getrokken: nooddiensten en overheden werden overvallen door de storing. Alternatieven lagen niet of nauwelijks klaar. Het was vooral improviseren. Het nationale waarschuwingssysteem NL-Alert werkte niet naar behoren: sommige Nederlanders kregen vijf meldingen, anderen niets. De politie riep in sommige regio's op noodsituaties via sociale media te melden. Gaat iemand die moet bevallen een oproep plaatsen voor hulp op een openbaar platform, inclusief woonplaats en adres?</p> <p>De storing roept de vraag op waarom het ingewikkeld is digitale risico's af te dekken en hoe het dan wel moet. De eerste verklaring: digitale risico's zijn moeilijk in te schatten. Het is typerend dat NL-alert maandag voor allerlei scenario's teksten had liggen – zoals een overstroming of aanslag – maar niet voor een digitale ramp of 112-storing.</p> <p>Met de technologische vooruitgang zijn de netwerken waarop de samenleving steunt omvangrijker en complexer geworden. Dat heeft te maken met de organische wijze waarop internet is gegroeid: steeds meer aansluiten, proberen, groeien. Providers zoals KPN bieden veel meer aan dan alleen internet en bellen. Daarom zijn losse delen van de technologische infrastructuur aan elkaar gekoppeld. En KPN is ook weer afhankelijk van andere partijen, die bijvoorbeeld software leveren of beheer doen.</p> <p>'Hoe complexer een systeem, hoe groter de kans dat een kleine fout tot grote problemen leidt', zegt Marieke Huisman, hoogleraar softwarebetrouwbaarheid aan de Universiteit Twente. De netwerken zijn soms zo omvangrijk dat het moeilijk is overzicht te houden. 'Voor KPN is dat al helemaal lastig omdat ze al zo'n enorm systeem hebben liggen. Ze moeten dus achteraf proberen te begrijpen hoe het werkt.' Dat de storing zo lang duurde - en tevens de</p>
----------------------	---

10.2.g	very high			104155	6249	Print	Storing bij 112: hebben we aan zelfredzaamheid ingeleverd?	MONIC SLINGERL AND	Trouw	post	29-06-2019 06:38:26	https://app.anp.nl/r/2894c6e6c51d931f3247f973077a7c40bcc1fece9653cba60cfd4eaab63329fdb2c6bf399bfa0fbae9033283660cc3f9e02d114b674fcfbfaa2e701f84690cbafc115204d7c3e3bcae4860ff1fb38dfc
--------	-----------	--	--	--------	------	-------	--	--------------------	-------	------	---------------------	---

Dienstverlening, PDC	<p>29-06-2019 /pagina 27 /auteur MONIC SLINGERLAND</p> <p>- De vraag van Monic Slingerland</p> <p>Stuur uw reactie van circa 150 woorden uiterlijk dinsdag 12 uur naar lezers@trouw.nl, voorzien van naam en adres. Een keuze uit de antwoorden verschijnt woensdag.</p> <p>Verontrustende signalen kwamen uit de smartphones, de uren dat 112 niet bereikbaar was. Op mij hadden ze een verlamme uitwerking. Geen idee, wat moest ik doen? Niets, dat leek me het beste. Door het dorp reed een politiebuisje. Normaal gesproken een teken dat er iets ernstigs aan de hand is, maar dit keer beschouwde ik het als teken dat alles onder controle was. Er was weer blauw op straat, heel geruststellend.</p> <p>De urenlange storing bij noodnummer 112, begin deze week, heeft in ieder geval laten voelen hoe afhankelijk we zijn geworden van digitale processen. Een digitale kink in de kabel, en er kan niet meer betaald worden in winkels, of klanten van een van de telecomproviders kunnen niet meer bellen, of noodnummers zijn onbereikbaar. We zijn kwetsbaar. We zijn een internetwerksamenleving geworden.</p> <p>Zonder telefoon de deur uitgaan - iets dat tot laten we zeggen twintig jaar geleden te gewoon was om over te praten - geldt nu als iets avontuurlijks. Als riskant zelfs, want stel dat er wat gebeurt onderweg, wat moet je dan?</p> <p>Natuurlijk hebben de huidige communicatiesystemen de veiligheid verbeterd. Als er brand uitbreekt met schadelijke rook, dan kan er meteen een alarm uitgaan zodat de burger weet dat ramen en deuren dicht moeten blijven. De tijd van de omroeper met megafoon is voorbij. Tegelijk lijkt het erop dat de burger wel erg is gaan leunen op de overheid. En op de digitale communicatie. En dat terwijl er nu juist veel meer mogelijkheden zijn om zelf in actie te komen. Veel meer dan pakweg een halve eeuw geleden, toen zelfs een vaste telefoonaansluiting schaars was, en lang niet iedereen een auto had, om in geval van nood naar het ziekenhuis te rijden.</p> <p>In een Gronings dorp zijn in november vorig jaar oefeningen in zelfredzaamheid geweest, met het oog op aardbevingen. Burgers in Zuidwolde leerden hoe ze zelf in actie konden komen wanneer iemand bedolven is geraakt onder zand of puin, of wanneer er een gaslek zou ontstaan. Zulke oefeningen helpen vast om het gevoel van machteloosheid of hulpeloosheid tegen te gaan, mocht er iets ernstigs gebeuren.</p> <p>Na de storing bij 112 bleek dat er geen enkel plan is voor een alternatief noodmeldpunt. De overheid leunt dus kennelijk net zo zwaar op het eigen systeem als de burger doet.</p> <p>Zie je dan maar nog eens veilig te voelen. En de overheid te vertrouwen. Hoe makkelijk is het als buitenlandse vijandige macht om Nederland lam te leggen en dan over te nemen?</p> <p>Bij kleine en grote incidenten die afgelopen maandag plaatsvonden toen 112 niet bereikbaar was, moesten omstanders in actie komen en in ieder geval nadenken over een plan B. Een kleine prikkel om de zelfredzaamheid, die er natuurlijk wel is, weer te activeren. Natuurlijk moet 112 altijd bereikbaar zijn, desnoods via een omweg die de overheid paraat heeft. Maar laten we niet vergeten wat we zelf kunnen doen.</p> <p>Hebben we door de digitalisering onze zelfredzaamheid ingeleverd?</p> <p>Zonder telefoon de deur uitgaan geldt nu als riskant</p>
----------------------	---