

Opzet voor evaluatie van de landelijke KPN storing binnen de LE

Afgestemd met:

10.2.e

10.2.e

10.2.e

10.2.e

Inleiding

Op 24 juni 2019 was er een landelijke storing in het openbare net van KPN. De storing duurde enkele uren. Door deze storing waren noodnummer 112 en het alternatief 0900-8844 niet bereikbaar, omdat deze op hetzelfde openbare netwerk van KPN opereren. Het 112-platform zelf heeft geen storingen gehad.

De KL heeft opdracht gegeven tot een overkoepelende evaluatie aan de hand van de evaluaties van de afzonderlijke organisatieonderdelen aan de Afdeling Nationale Veiligheid (NV).

De NV heeft daartoe aan diverse organisatie-onderdelen gevraagd een evaluatie voor hun onderdeel te doen. Aan de LE is gevraagd deze evaluatie voor de onderdelen Intake & Service en Operations te doen. Oorspronkelijk is deze vraag gesteld aan 10.2.e in zijn rol van hoofd DLOC van de lijnorganisatie. De eenheidsleiding van de LE heeft deze opdracht geformaliseerd.

De NV verwacht uiterlijk 2 augustus een 'overzicht van de uitkomsten'.

Context

Landelijk is in een latere fase opgeschaald tot een NSGBO met daaronder regionale SGBO's. De afspraak met de KL was dat de LE niet opschaalt met een SGBO. In de praktijk betekent dit dat DLOC tijdens de storing regelmatig rechtstreeks in verbinding was met de crisisstructuur. De evaluatie van de organisatie-onderdelen van de LE betreft een lijn-evaluatie. Daar waar relevante afstemming is geweest vanuit de lijn met de crisisstructuur zal dit inzichtelijk worden gemaakt vanuit de LE.

Evaluatieopdracht

Evalueer het proces van crisisrespons van de LE 112 centrale bij de landelijke KPN storing op 24 juni jl. Beantwoord daartoe de volgende vragen:

- Hoe is de Landelijke Eenheid voorbereid op een grootschalige storing waarbij de 112 centrale niet bereikbaar is?
- Hoe verliep het proces van crisisrespons door de afdelingen Intake en Service en Operations van de LE op 24 juni 2019. Wat ging goed en wat kan beter?

Scope

Deze evaluatie betreft de lijnorganisatie DLOC, afdelingen Intake en Service en Operations van de LE.

Door de NV is een aparte evaluatievraag gesteld aan o.a. het MDC en het NSGBO. Deze vallen buitende de scope van deze evaluatie.

'Communicatie LE' wordt door NV ook genoemd als organisatie-onderdeel die een evaluatie dient aan te leveren. Deze evaluatie wordt opgepakt door Communicatie van de Kstaf (DO) en valt ook buiten de scope van deze evaluatie, dit in afstemming met NV en hoofd communicatie LE.

Opdrachtgever evaluatie

De NV heeft van de KL de opdracht gekregen en vraagt in dat kader om een evaluatie per organisatie onderdeel. De EL van de LE neemt deze opdracht aan en fungeert voor de LE als opdrachtgever aan het evaluatieteam van de LE. .

Opdrachtnemer

Ieder lijnonderdeel is zelf verantwoordelijk voor het evalueren van eigen inzet. Binnen de staf LE worden de input verzameld en wordt een totaal overzicht van de uitkomsten opgesteld.

Evaluatie aanpak

De evaluatievragen vanuit NV zullen worden beantwoord door de volgende onderzoeksmethoden toe te passen:

Documentenstudie

Onderzoek naar aanwezige draaiboeken, scenario's om te bepalen hoe de LE is voorbereid.
Onderzoek in documentatie over crisisbeheersing naar de rol van de LE.

Gebeurtenissen in de tijd

Chronologische verzameling van alle gebeurtenissen, overleggen, afstemmingsmomenten, informeren en beslismomenten in de tijd, om na te gaan in hoeverre draaiboeken gevolgd zijn

After Action Review

Reflecteren op uitgevoerde werkzaamheden, op basis van deze uitkomsten bedenken van kansen voor verbetering. Aan de hand van 4 vragen:

1. Wat wilden we bereiken?
2. Wat hebben we daadwerkelijk bereikt?
3. Wat ging goed en waarom?
4. Wat kan worden verbeterd en hoe?

Interviews met betrokkenen voor eventuele nadere duiding en uitleg onduidelijkheden

Rapportage

Verzamelen van de resultaten in een rapportage.
Formele oplevering van de uitkomsten door de EL LE aan de NV.