

## Eerste bevindingen (sfeerbeeld) meldkamerveld tijdens KPN-storing 24-6-2019

De burger moet er op kunnen vertrouwen dat er alles aan is gedaan is om hulpdiensten bereikbaar te laten zijn. Voor een burger in nood én voor de professionals in het noodhulpdomein telt iedere seconde. Omdat de 1-1-2 een vitale voorziening is in de keten van noodhulpverlening is een onderbreking van deze dienst niet acceptabel.

Met een oproep naar 1-1-2 wordt een keten van organisaties in werking gezet. Deze keten maakt deel uit van een stelsel met op diverse niveaus belegde taken. De beller naar 1-1-2 maakt volgordegebruik van de diensten van de eigen provider, het telefoonnetwerk van KPN, de landelijke 112-alarmcentrale, het 10.2.g netwerk van KPN en de meldkamer van de regionale hulpdienst waarbinnen de hulpdiensten hun meldkamerfuncties uitoefenen. In opdracht van de minister van Justitie en Veiligheid verzorgt de politie de landelijke 112-voorzieningen.

Het eerste beeld over de verstoring van 24 juni 2019 betreft het volgende. Door een storing in het telefoonnetwerk van KPN was 1-1-2 niet aankiesbaar. Als gevolg hiervan heeft het 112-domein vanaf de landelijke 112-alarmcentrale geen oproepen meer binnengekregen. Het 112-domein heeft geen mankementen vertoond.

De politie heeft zich geprepareerd op uitval binnen het 112-domein. Deze maatregelen zijn opgenomen in het 'Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 bij verstoringen van ondersteunende dienstverlening'. Dit draaiboek is gedeeld met de betrokken operationele partners. In het scenario van landelijke uitval 1-1-2 wordt uitgeweken naar het telefoonnummer 0900-8844. De infrastructuur van dit bestaande telefoonnummer is niet afhankelijk van de werking van 1-1-2. Om deze reden is 0900-8844 een bruikbaar alternatief.

De storing in telefoonnetwerk van KPN trof eveneens de aankiesbaarheid van 0900-8844. Daardoor ontbrak een directe uitwijkvoorziening ten behoeve van 1-1-2. Door de landelijke 1-1-2 alarmcentrale is ad-hoc een vervangende dienst gerealiseerd. Dit proces heeft na anderhalf uur geresulteerd in het bekend maken van een tijdelijk, landelijk alarmnummer.

De veiligheidsregio's en de regionaal opererende hulpdiensten hebben met eigen crisisstructuren en maatregelen het hoofd geboden aan het niet beschikbaar zijn van 1-1-2. Dat heeft geleid tot een verscheidenheid aan (eveneens deels ad hoc) oplossingen. De gekozen oplossingen zijn door de regionale meldkamers en de landelijke 112-centrale, tijdens de verstoring, met elkaar gedeeld.

11.1

