



VEILIGHEIDSREGIO

MIDDEN- EN WEST-BRABANT

Aan de Colleges van Burgemeester en
Wethouders alsmede de Raden van de 24
gemeenten in Midden- en West-Brabant

Veiligheidsregio MWB
Doornboslaan 225-227, Breda
Postbus 3208
5003 DE Tilburg
Telefoon (088) 2250100
www.veiligheidsregiomwb.nl

Datum 12 juli 2019
Onze referentie U.027397

Behandeld door M.T.C. van Lieshout
Doorkiesnummer 088-2250100
E-mail tijs.van.lieshout@vrmwb.nl
Onderwerp Landelijke 112-storing

Geachte dames en heren,

Op maandagmiddag 24 juni vond een landelijke 112-storing plaats. Met deze brief informeren wij u over dit incident, de wijze waarop de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant dit incident heeft aangepakt en welke lessen hieruit volgen.

Rond 16:00 uur kwam bij de Gemeenschappelijke Meldkamer de eerste informatie binnen over een landelijke 112 storing. Op basis van de aard en omvang van de verstoring is rond 16:30 opgeschaald naar GRIP 2, waarbij een multidisciplinair Regionaal Operationeel Team (ROT) samenkomt om de effecten in kaart te brengen en de regionale respons te organiseren. Dit team had het eerste overleg om 17:30 uur.

Het ROT heeft de bereikbaarheid van de hulpverleningsdiensten gegarandeerd middels kazernering op de brandweerposten, het op straat brengen van politiepersoneel en bemensing van de huisartsenposten met personeel van de Spoedeisende Hulp.

Aanvullend heeft het ROT de gemeenten geadviseerd ook de gemeentehuizen open te stellen en bij aanloop van hulpbehoevenden gebruik te maken van de Noodcommunicatie Voorziening, waarbij het noodnetnummer van de meldkamer is gedeeld.

Tijdens de storing zijn verschillende manieren gehanteerd om spoedeisende meldingen te ontvangen. Zo zijn vijf mobiele noodtelefoonnummers gebruikt die regionaal verspreid waren (via o.a. Twitter, media en Burgernet). Opvolgend zijn de nationale noodnummers verspreid die via nationale media gecommuniceerd werden. Gedurende verstoring zijn landelijk verschillende NL-Alerts verspreid, die regionaal zijn overgenomen en via de geëigende communicatiekanalen verder verspreid.

Als oorzaak van de uitval is uitgegaan van een storing, waarbij een opzettelijke verstoring nooit uit het oog is verloren. Bovendien is steeds aan de orde gesteld de verwachte duur van de uitval. Een tijdlijn is gehanteerd, scenario-denken is gevraagd, echter zijn beide ingehaald door het herstel.



VEILIGHEIDSREGIO

MIDDEN- EN WEST-BRABANT

Een vrouw uit Breda is 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. De landelijke Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd doet onderzoek naar deze specifieke casus.

Tijdens de verstoring zijn verschillende incidenten op bovenstaande manieren ter kennis gebracht. In totaal gaat het om:

- Politie Zeeland-West-Brabant : 42 incidenten in Midden- en West-Brabant en 5 in Zeeland
- Brandweer Midden- en West-Brabant : 10 incidenten
- Ambulance Midden-West-Noord : 32 incidenten in Midden en West-Brabant.

Gemiste oproepen op de Meldkamer (zogenaamde Lost Calls) zijn achteraf nader in beeld gebracht. Vijf adressen zijn fysiek bezocht, omdat op terugbellen niet werd gereageerd. In vier gevallen was geen sprake van een (ernstig) probleem dat was veroorzaakt door de 112-storing. In één geval leidt het nummer naar een locatie, waarbij ter plaatse niet kon worden achterhaald door wie of waarom gepoogd is om contact te krijgen met 112.

Tussen 19:00 en 20:00 uur werd de storing verholpen en was 112 weer bereikbaar. Hierop is rond 21:30 door het ROT besloten af te schalen en de crisisstructuur te ontbinden naar routinefase.

Geleerde lessen

Na elk groot incident evalueert de Veiligheidsregio om de dingen die goed gingen te borgen en verbeterpunten te formuleren. Dit incident is daarop geen uitzondering en kent juist veel elementen die nieuw zijn.

Bij dit incident is elke veiligheidsregio in Nederland opgeschaald om daarmee een regionale respons te garanderen. Het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) in Driebergen is ook opgeschaald om de Veiligheidsregio's te ondersteunen en een gedeeld landelijk beeld te creëren. Deze ondersteuning was zeer wenselijk, omdat voor dit type incident geen plannen bekend waren en de expertise beperkt is gebleken om goed te kunnen definiëren met welke consequenties rekening te houden. Evenwel is het als een eenrichtingsverkeer ervaren. Een wisselwerking tussen het LOCC en de veiligheidsregio's wordt in het vervolg op prijs gesteld voor nadere afstemming over een landelijke lijn van multidisciplinair optreden.

Ten aanzien van de crisiscommunicatie zijn diverse lessen te trekken. Zo zijn veel verschillende nummers gecommuniceerd, zijn foutieve nummers gecommuniceerd (waaronder die van de Telegraaf redactie) en zijn veel berichten verstuurd. Gepleit wordt voor een vast landelijk alternatief alarmnummer. Daarnaast zijn de veiligheidsregio's in de dagen na de storing door diverse media benaderd met vragen. Hier is terughoudend op gereageerd, er komen immers diverse landelijke onderzoeken en die uitkomsten geven een goed beeld van de situatie.

Tot slot werd eerder een landelijke uitval van 112, mede door de aanwezigheid van back-upsystemen, door KPN als uiterst onwaarschijnlijk, dan wel onmogelijk bestempeld. Hierdoor werd ook geen aanleiding gezien om hier specifieke plannen voor te maken en dit uitgebreid te beoefenen. Dat het op 24 juni jl. toch gebeurde is voor de Veiligheidsregio aanleiding om kritisch te kijken naar de eigen vitale systemen, de continuïteit en veerkracht van de crisisorganisatie, keteneffecten bij de uitval van vitale infrastructuur en planvorming. Daarbij zal worden afgestemd met partners van vitale infrastructuur, waar ook telecomproviders deel van uitmaken.



VEILIGHEIDSREGIO

MIDDEN- EN WEST-BRABANT

Naast de lessen die de veiligheidsregio's zelf zullen trekken in hun evaluaties, doen diverse partijen onderzoek naar de aard van dit incident en de respons. De Inspectie Justitie en Veiligheid, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en Agentschap Telecom zullen gezamenlijk onderzoek doen. Inspectie JenV kijkt daarbij met name naar de crisiscommunicatie rondom de uitval. IGJ draagt bij door te onderzoeken of er meldingen vanuit de zorgaanbieders zijn binnengekomen en doet dus onderzoek naar 3 tot nu toe bekende overlijdensgevallen (in Breda, Twente en Den Haag). En Agentschap Telecom zal onderzoeken in hoeverre KPN voldeed aan alle wettelijke en technische verplichtingen. Daarnaast heeft het Veiligheidsberaad het IFV opdracht gegeven de reactie van de 25 regio's te onderzoeken. De Veiligheidsregio zal de uitkomsten van alle evaluaties monitoren en kan aanvullende actiepunten formuleren om de respons te versterken.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

M.T.C. van Lieshout
Algemeen directeur