

## O P L E G N O T I T I E I N F O R M E R E N D

<b>Onderwerp</b>	<b>Evaluatie Veiligheidsregio Fryslân GRIP 2 incident landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring op 24 juni 2019</b>
<b>Voorstel ter behandeling in</b>	de vergadering van <b>de Bestuurscommissie Veiligheid</b>
<b>Status</b>	<input type="checkbox"/> Openbaar <input type="checkbox"/> Niet openbaar
<b>Portefeuillehouder</b>	Dhr Oosterman
<b>Auteur</b>	Dhr Kleinhuis
<b>Bijlagen</b>	1. Evaluatierapport VRFryslân landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring 2. Factsheet evaluatie VRFryslân landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring 3. Factsheet belevingsonderzoek GRIP 2 landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring
<b>Vergaderdatum</b>	14 november 2019
<b>Agendapunt</b>	<b>3C</b>
<b>Betrokken afdeling/ medewerkers (functioneel)</b>	Afdeling Crisisbeheersing
<b>OR/GO</b>	<input type="checkbox"/> OR instemming <input type="checkbox"/> OR advies <input type="checkbox"/> OR informatie <input type="checkbox"/> GO

<b>Kennisnemen van</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het evaluatierapport met de uitkomsten van de GRIP 2 opschaling voor de landelijke telefoniestoring bij KPN binnen Veiligheidsregio Fryslân.</li> <li>2. Belevingsonderzoek onder betrokken zorgpartners (ziekenhuizen).</li> <li>3. De landelijke en overige relevante onderzoeken.</li> </ol>

<b>Inleiding</b>
<p><b>Incidentenevaluatie Veiligheidsregio Fryslân</b></p> <p>Op 24 juni 2019 zijn door een landelijke telefoniestoring bij KPN, de noodnummers 112 en 0900-8844 gedurende vier uren niet bereikbaar. Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2. Naar aanleiding van dit incident zijn/worden meerdere evaluaties en onderzoeken, zowel regionaal als landelijk, opgestart.</p> <p>Naar aanleiding van dit GRIP 2 incident heeft Veiligheidsregio Fryslân een evaluatie uitgevoerd. De Veiligheidsregio Fryslân evalueert alle GRIP-incidenten met als doel inzicht te krijgen in het verloop van de incidentbestrijding en te komen tot verbetering van de crisisorganisatie. Hierbij wordt gekeken of de kwaliteitsnormen van het Toetsingskader 4.0 van Inspectie Veiligheid en Justitie zijn behaald.</p> <p><b>Borgingsproces evaluaties</b></p> <p>Jaarlijks wordt een trendanalyse (samenvattende rode draad) opgesteld, op basis van de uitkomsten van alle evaluaties van incidenten en oefeningen. Aan de verbeterpunten in deze rode draad worden actiepunten gekoppeld, die opgenomen worden en gemonitord in het kwaliteitsdashboard van de afdeling Crisisbeheersing. Actiepunten worden opgepakt door aandachtsfunctionarissen en leidinggevend van de afdeling Crisisbeheersing (en partners).</p>

### **Belevingsonderzoek Veiligheidsregio Fryslân**

Tevens is er een belevingsonderzoek uitgevoerd onder betrokken zorgpartners om te achterhalen hoe zij de inzet en de samenwerking met de crisisorganisatie hebben ervaren ten tijde van dit incident. Uiteindelijk doel is om vanuit deze beleving de kwaliteit van de rampenbestrijding en crisisbeheersing te verbeteren. De positieve ervaringen en de aandachtspunten en tips voor de crisisorganisatie zijn in een factsheet verwerkt.

### **Borgingsproces uitkomsten belevingsonderzoeken**

Jaarlijks wordt een trendanalyse (samenvattende rode draad) opgesteld op basis van de uitkomsten. Door de afdeling Crisisbeheersing wordt bekeken of vanuit de tips en tops actiepunten geformuleerd kunnen worden die bijdragen het verbeteren van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Deze actiepunten worden opgenomen en gemonitord in het kwaliteitsdashboard van de afdeling Crisisbeheersing.

### **Landelijke onderzoeken**

- De Inspectie Justitie en Veiligheid (I JenV) verricht landelijk onderzoek naar wat er bij de KPN-storing en uitval 112 op 24 juni jl. is gedaan om de hulpdiensten bereikbaar te houden.
- Ook bekijkt zij hoe burgers zijn geïnformeerd over de alternatieven voor 112 en welke afspraken en procedures er zijn (Crisiscommunicatie).
- In aanvulling hierop vraagt de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd aan enkele organisaties die betrokken zijn bij acute zorg, hoe onder dergelijke omstandigheden de continuïteit van zorg is gegarandeerd en of dit ook werd gerealiseerd gedurende de periode van de telefoniestoring.
- Tegelijkertijd wordt onderzoek gedaan door het Agentschap Telecom, die zich richt op de telefoniestoring (inclusief NL-Alert en 112).
- Het IFV start onderzoek naar de taakverdeling tussen veiligheidsregio's en het Rijk bij deze 'gebiedsontbonden' crisis. Dat onderzoek zal echter vooral bestuurlijke thema's en dilemma's belichten waarover met name bestuurders zullen worden bevraagd.

Veiligheidsregio Fryslân heeft desgevraagd input aangeleverd voor bovenstaande onderzoeken.

### **Overig onderzoek 3-Noord:**

- Binnen de Meldkamer Noord-Nederland vindt een mono-evaluatie plaats.
- Veiligheidsregio Groningen en Drenthe evalueren de eigen crisisorganisatie. De uitkomsten van deze evaluaties worden gedeeld met VR Fryslân.

## **Kernboodschap**

### **De evaluatie binnen Veiligheidsregio Fryslân**

Veiligheidsregio Fryslân heeft naar aanleiding van het GRIP 2 incident een evaluatierapport met bijbehorende factsheet (samenvatting) opgesteld. Het betreft een multidisciplinaire evaluatie van het Regionaal Operationeel Team (ROT) en de multidisciplinaire aspecten binnen de gemeenschappelijke Meldkamer Noord-Nederland.

### **Samenvatting uitkomsten:**

#### De belangrijkste pluspunten:

- De samenwerking en korte lijnen binnen 3-Noord door:
  - o Het toevoegen van een liaison van de MkNN aan het ROT Fryslân
  - o Deelname van liaisons vanuit de Veiligheidsregio Drenthe en Groningen in het ROT Fryslân.
  - o Deelname van communicatieadviseurs uit regio Drenthe en Groningen in het ROT Fryslân. Dit heeft geleid tot uniformiteit en eenduidigheid met betrekking tot het

communicatiebeleid en de berichtgeving 3-Noord.

- Binnen de MkNN is een eigen crisisteam gevormd die leidinggeeft binnen de MkNN.
- Binnen het ROT is zeer strak en snel vergaderd volgens de BOB-structuur en er heerst een open en eerlijke sfeer. Het team richt zich op het oogmerk; 'het bereikbaar houden van de crisisorganisatie/ hulpdiensten'.

De belangrijkste verbeterpunten:

Gezamenlijk op 3-Noord niveau:

- Borgen van het alarmeringssysteem bij MkNN bij uitval telefonie.
- Afspraken maken over bovenregionaal informatiemanagement.
- Borgen van de inzetprocedure NL-Alert.
- Verkennen van de mogelijkheden en noodzaak om landelijk duidelijker afspraken over NL-Alert te maken.

**Belevingsonderzoek zorgpartners**

Tevens heeft Veiligheidsregio Fryslân een belevingsonderzoek uitgevoerd onder betrokken ziekenhuizen. Hieruit blijkt dat de samenwerking met de crisisorganisatie/hulpdiensten als positief is ervaren. Elkaar kennen draagt bij aan het snel en makkelijk leggen van onderling contact. En het belangrijkste is dat aan iedere burger is door de zorginstellingen de juiste zorg gegeven.

De tips die voortvloeien uit het belevingsonderzoek:

- Zorginstellingen willen graag geïnformeerd blijven over het proces
- Meer duidelijkheid over de taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van de externe communicatie.

**Communicatie**

Het evaluatierapport met bijbehorende factsheet en de factsheet met de uitkomsten van het belevingsonderzoek zijn reeds gedeeld binnen de eigen crisisorganisatie, met Veiligheidsregio Drenthe en Groningen en de MkNN.