

112 ALS ELKE SECONDE TELT

Bron foto: allestoringen.nl

Evaluatie landelijke storing 112 ten gevolge van telefoniestoring

VEILIGHEIDSREGIO FRYSLÂN

GRIP 2 – 24 juni 2019

Door een landelijke telefoniestoring bij KPN, zijn de noodnummers 112 en 0900-8844 gedurende vier uren niet bereikbaar. Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2.

Op maandag 24 juni hadden we in Nederland te kampen met een landelijke storing bij KPN. Abonnees konden niet bellen via mobiele en vaste telefonie. Om 15.55 uur is bij de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) duidelijk dat er een grote storing is. In de minuten daarna wordt duidelijk hoe omvangrijk de storing is; 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar. Ook andere (vaste) telefonie op de MkNN is niet mogelijk.

De eerste prioriteit ligt bij het organiseren van manieren om als MkNN weer bereikbaar te zijn en deze te communiceren naar de bevolking. De CaCo besluit om 16.19 uur om in alle drie veiligheidsregio's (Fryslân, Groningen en Drenthe) op te schalen naar GRIP 2. Hierbij wordt er in Noord-Nederland voor gekozen om het ROT Fryslân uit te breiden met liaisons uit Drenthe en Groningen. Ook wordt aan dit ROT het hoofd Meldkamer toegevoegd als liaison.

Via social mediakanalen en via regionale en landelijke NL-Alert berichten worden burgers op de hoogte gesteld en worden alternatieve nummers verstrekt om de MkNN te kunnen bereiken.

Iets voor 20.00 uur komen de eerste berichten binnen dat er weer telefonie mogelijk is. Via social media wordt om 20.07 uur door de MkNN gecommuniceerd met de burgers dat 112 en 0900 8844 weer bereikbaar zijn, maar dat de alternatieve mogelijkheden ook nog even open blijven staan. Om 21.24 volgt een bericht vanuit de MkNN dat de storing volledig is opgelost en dat de alternatieve mogelijkheden vanaf dat moment niet meer bereikbaar zijn. Een landelijk NL-Alert bericht volgt om 21.29 uur waarin wordt gemeld dat het einde storing is en dat er volledig wordt overgegaan tot de reguliere processen.

Aan het eind van de 5e ROT vergadering wordt om 21.11 uur door de Veiligheidsregio Fryslân afgeschaald naar GRIP 0.

Evaluatiesystematiek

Het doel van de evaluatiesystematiek van Veiligheidsregio Fryslân is om inzicht te krijgen in het verloop van de incidentbestrijding en te komen tot verbetering van de crisisorganisatie. Het evaluatierapport dient om de sterke punten, de aandachtspunten en aanbevelingen te benoemen die het lerend vermogen van de crisisfunctionarissen en de veiligheidsregio verhogen. Daarnaast wordt gekeken of vastgestelde kwaliteitsnormen worden behaald ten aanzien de fase van alarmering & opschaling, leiding & coördinatie, informatiemanagement, communicatie, en afschaling. Het ROT heeft aansluitend aan het incident als team geëvalueerd. Met het Hoofd van de Meldkamer en de CaCo is de vragenset van de MkNN gevuld. Op basis van beide evaluaties is een evaluatierapport opgesteld. Een samenvatting van de pluspunten en verbeterpunten zijn in deze factsheet verwerkt.

Pluspunten

1. De Calamiteitencoördinator neemt het besluit om in Veiligheidsregio Fryslân, Drenthe en Groningen tegelijk op te schalen naar GRIP 2. Binnen de drie noordelijke regio's wordt vervolgens door de ROT's gezamenlijk besloten om in GRIP 2 te blijven. Daar het een landelijke storing betrof, is er geen brongebied en daarom is er geen CoPI actief.
2. Binnen de Meldkamer neemt de CaCo in eerste instantie de leiding, binnen een paar minuten is er een 2e CaCo aanwezig ter ondersteuning. Er wordt vervolgens een crisisteam gevormd binnen de MkNN onder aansturing van het Hoofd Meldkamer. Dit team heeft regelmatig overleg en geeft sturing aan de MkNN.
3. Binnen het ROT wordt zeer strak en snel vergaderd volgens de BOB-structuur en er heerst een open en eerlijke sfeer. Het team richt zich op het oogmerk, namelijk het bereikbaar houden van de crisisorganisatie/hulpdiensten.
4. Het toevoegen van een liaison van de MkNN aan het ROT (Fryslân) is van grote meerwaarde geweest, omdat nieuwe informatie vanuit de MkNN meteen bekend was binnen het ROT. Door deelname van liaisons vanuit de Veiligheidsregio Drenthe en Groningen in het ROT Fryslân ontstonden korte lijnen binnen 3-Noord en dit heeft geleid tot uniformiteit met betrekking tot beeldvorming en besluitvorming binnen de drie noordelijke regio's.
5. De CaCo heeft meteen een activiteit aangemaakt in LCMS, waardoor vanaf het begin netcentrisch informatie wordt gedeeld. Vanuit het ROT is vervolgens een eigen beeld van Fryslân actueel gehouden in LCMS.
6. In het ROT Fryslân zaten drie communicatie adviseurs uit de regio Fryslân, Drenthe en Groningen. Dit heeft geleid tot uniformiteit en eenduidigheid met betrekking tot het communicatiebeleid en de berichtgeving 3-Noord.
7. Via de website en het twitteraccount van Veiligheidsregio Fryslân en via NL-Alert (landelijk en regionaal) wordt over het incident gecommuniceerd en worden handelingsperspectieven gedeeld met de burgers van Fryslân. Via omgevingsanalyses vindt monitoring plaats van de beleving van de inwoners van Fryslân, hieruit bleek dat er geen maatschappelijke onrust of vragen waren.
8. Het ROT heeft besloten om geen plan van aanpak voor de nafase op te stellen, omdat er geen overdrachtspunten waren. Als er wordt afgeschaald naar GRIP 0 maakt het team duidelijke afspraken over hoe elkaar te vinden mocht dit nodig zijn.



Verbeterpunten + acties

- De telefoniestoring had een nadelig effect op de aansturing van de alarmeringssystemen van de MkNN, waardoor de alarmering voor een deel van de crisisorganisatie niet goed verliep. Hierdoor starten niet alle functionarissen van het ROT binnen de gestelde termijnen met hun werkzaamheden en hierdoor starten een aantal processen later op.

Via alternatieve manieren, zoals WhatsApp en telefonie (andere providers) zijn crisisfunctionarissen alsnog (soms later) gealarmeerd door leden van het ROT.

Actie:
Borg het alarmeringsproces van de crisisorganisatie vanuit de MkNN op 3-Noord niveau.
- Vanuit de MkNN zijn per abuis twee dezelfde activiteiten aangemaakt in LCMS, dit zorgde aanvankelijk voor onduidelijkheid bij de Informatiemanager van het ROT.

3-Noord is in LCMS in één activiteit gewerkt, waarbij elke regio een eigen beeld bijhield op een eigen tabblad. Er is geen totaalbeeld bijgehouden. Deze werkwijze wijkt af van de reguliere procedures en had tot gevolg dat er ruis ontstond over waar het informatieproces in LCMS.

Actie:
Maak 3-Noord afspraken over het proces informatiemanagement in LCMS wanneer er meerdere regio's en een MkNN bij betrokken zijn.
- Vanuit de MkNN is het beeld in LCMS niet volledig en actueel gehouden, in verband met drukte heeft de CaCo heeft andere prioriteiten gesteld.

Actie:
Bekijk of het gewenst is om het proces van informatiemanagement bij de MkNN te borgen (bij drukte).
- Binnen het ROT is niet een duidelijk gezamenlijk besluit genomen over het wel of niet uitwerken van (verschillende) scenario's. Het is wel besproken, maar in de midden blijven hangen, waardoor hierover verschillende beelden ontstonden bij leden (aannames).

Actie:
Zorg ervoor dat 'ANNA' (Altijd Navragen Nooit Aannemen) aan tafel zit, in dit geval met betrekking tot het punt 'scenario denken'.
- Friese burgers hebben NL-Alert berichten (vanuit landelijk en regionaal) gekregen met verschillende (en ook foutieve) handelingsperspectieven, dit zorgde voor verwarring.

Actie:

 - Borg de inzetprocedure NL-Alert op 3-Noord niveau.
 - Verken de mogelijkheden en noodzaak vanuit 3-Noord om landelijk duidelijker afspraken over NL-Alert te maken.
- Zowel de verzonden NL-Alert berichten, als informatie over het communicatieproces en de gedeelde boodschappen zijn niet op netcentrische wijze in LCMS gedeeld. In het ROT overleg is het overigens wel besproken.

Actie:
Borg dat informatie met betrekking tot (het proces) crisiscommunicatie op netcentrische wijze wordt gedeeld in LCMS.

Vragen of meer informatie?

Heb je vragen of wil je meer informatie? Neem dan contact op met de afdeling Crisisbeheersing, telefonisch 088 22 99 111 of per mail incidentevaluaties@vrfryslan.nl.

