

Agendapunt AB Veiligheidsregio Utrecht

Datum vergadering	09 november 2020
Agendapunt	18 Inspectierapport onbereikbaarheid 112 AB20201109-18
Portefeuillehouder DB	De heer Bolsius
Directielid	De heer Bos
Bijlagen	A. Inspectierapport onbereikbaarheid 112

Besluit

Het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Utrecht besluit:

1. kennis te nemen van de aanbevelingen uit het inspectierapport over de onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019;
2. kennis te nemen van de getroffen maatregelen door de VRU.

Toelichting

Aanleiding

Op 24 juni 2019 vond een storing plaats bij KPN in het telefonienetwerk voor zowel mobiele als vaste telefonie. Eén van de gevolgen van deze storing was dat het alarmnummer 112 enkele uren niet bereikbaar was. Dat was ook het geval voor het nummer 0900-8844 (geen spoed, wel politie). Daarnaast trad ook een storing in het 4G netwerk van KPN op bij NL-Alert. Naar aanleiding van deze storingen hebben Agentschap Telecom (AT), de inspectie Justitie en Veiligheid (IJenV) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) afzonderlijke onderzoeken uitgevoerd. Deze onderzoeken zijn samengebracht in één rapport dat op 25 juni 2020 is gepubliceerd (bijlage A).

AT onderzocht de onbereikbaarheid van 112 en de storingen van telefonie en NL-Alert bij KPN. IJenV onderzocht het bestaande beleid en het handelen van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), de politie en de veiligheidsregio's tijdens de storing. IGJ onderzocht mogelijke knelpunten die bij hulpverlenende organisaties als GHOR, RAV'en en huisartsenposten hebben gespeeld en hoe daarmee is omgegaan. Overige gevolgen van de KPN-storing zijn niet onderzocht. Zo is niet onderzocht hoe er inhoudelijk is gecommuniceerd naar burgers en ook niet hoe de burgerbeleving van de KPN-storing en de effecten daarvan waren.

Aanbevelingen rapporten

AT doet naar aanleiding van haar onderzoek aanbevelingen aan KPN en de telecomsector en het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV). De aanbevelingen omvatten onder andere het continu testen en monitoren van 112-oproepen en NL-Alert, en bij toekomstige keuzes in invulling en aanbesteding van de huidige 112-keten niet alleen met technische aspecten rekening te houden, maar ook met beheersmatige en organisatorische aspecten.

De IJenV concludeert dat hulpdiensten tijdens de storing veel in het werk hebben gezet om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden. Naar aanleiding van eerdere storingen in de 112-keten zijn afspraken gemaakt voor de borging van de bereikbaarheid van hulpdiensten. Die zijn vastgelegd in een regeling die later is opgevolgd door het Operationeel Draaiboek Generiek (ODG) van de politie. In juni 2013 stuurde de minister van JenV een brief aan de korpschef van de politie, de voorzitters en directeuren veiligheidsregio's, de regionaal brandweercommandanten en de directeuren RAV over het ODG en het handelingsperspectief dat naar burgers moest worden gecommuniceerd. De IJenV constateert dat de veiligheidsregio's niet betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van het handelingsperspectief dat is opgenomen in het ODG. Ook zijn er nog geen afspraken gemaakt over de wijze van communiceren tussen ministerie, politie en veiligheidsregio's en de rolverdeling.

De IJenV doet een aantal aanbevelingen aan het ministerie van JenV, de politie en de veiligheidsregio's, te weten:

- zorg voor een gezamenlijke uitwerking van beleid op onbereikbaarheid van 112;

- zorg voor implementatie van het ODG en de documenten bij ministerie van JenV, politie en veiligheidsregio's en zorg dat het personeel daarmee bekend is;
- het Inzet- en Beleidskader NL-Alert is na de KPN-storing aangepast. Er is een specifieke procedure toegevoegd die ingaat op landelijke uitval/onbereikbaarheid van 112. IJenV doet de aanbeveling aan het ministerie van JenV en veiligheidsregio's gezamenlijk, om deze procedure uit te breiden, zodat deze in algemene zin van toepassing is op incidenten met landelijke impact;
- tevens verzoekt de IJenV het ministerie van JenV om zorg te dragen voor controle op de implementatie van beleid bij betrokken organisaties.

De IGJ doet de aanbeveling aan Huisartsenposten (HAP) en ziekenhuis om zorg te dragen voor borging van het gebruik van de Noodcommunicatievoorziening (NCV). Aan RAV, HAP en GHOR doet IGJ de aanbeveling om te zorgen voor draaiboeken die voorzien in een aanpak van een landelijke onbereikbaarheid van 112 en een landelijke telefoniestoring en deze af te stemmen met betrokken organisaties.

Voortgang verbetermaatregelen

De VRU heeft naar aanleiding van de aanbevelingen, waar nodig in afstemming met andere veiligheidsregio's, de volgende acties ondernomen:

- er is een instructiekaart Uitval 112 vastgesteld, met als doel de operationele diensten voor te bereiden op een eventuele uitval van 112. De instructiekaart is afgestemd op het ODG;
- de bereikbaarheid van de brandweerposten is gegarandeerd. De procedure is uitgewerkt en bekendgemaakt bij de meldkamer brandweer en de postcommandanten;
- via het landelijk overleg meldkamer wordt de timing van het besluit tot kazernering afgestemd;
- de rol van de CaCo bij de uitval van 112 is meegenomen in de instructiekaart;
- de instructiekaart, de voorbereiding van de kazernering en de rol van de CaCo zullen op de schaal van Midden-Nederland worden afgestemd;
- de GHOR heeft de volgende acties ondernomen: alle zorgpartijen zijn aangesloten op het noodnetsysteem, behalve de huisartsenposten. De DPG zal de bereikbaarheid van de HAPS aan de orde stellen met bij het nieuw aangetreden bestuur. Ook zal de GHOR nagaan of alle zorginstellingen in de keten hun planvorming met betrekking tot bereikbaarheid ingeval van uitval 112 op orde hebben. Dit loopt vanwege de werkzaamheden van de GHOR in verband met COVID-19 vertraging op.

Financiële consequenties

Niet van toepassing.

Verdere behandeling

Niet van toepassing.