



NL-Alert [24-06-2019 17:21](#)

Landelijke storing telefonie. Bij een spoedmelding ga naar het dichtsbijzijnde brandweerkazerne of politieburo

18:12

# ⚠ NOODMELDINGEN

1 minuut geleden

## **Noodmelding**

NL-Alert 24-06-2019 18:12

Landelijke storing KPN: 112 niet bereikbaar. Politie heeft alternatief telefoonnummer 088-6628240, Whatsapp 0613650952, Twitter @Politie. 112 not reachable. In case of emergency use numbers above.

## Vragenlijst onderzoek inzet NL-Alert rondom de 112 storing van 24 juni 2019

Ingevuld door:

Organisatie:

### Vragen over het besluit om een NL-Alert te verzenden

- Hoe is het besluit om een NL-Alert te versturen tot stand gekomen?
- Wat is de van toepassing zijnde governance om tot een besluit te komen
- Wat zijn de van toepassing zijnde procedures om tot een besluit te komen?
- In hoeverre is er van de van toepassing zijnde governance en procedures afgeweken en met welke reden(en)?
- Welke functionaris heeft het besluit tot het verzenden van het bericht genomen? Van welke organisatie?
- Welke functionaris heeft de inhoud van het NL-Alert bericht bepaald?
- Welke functionaris heeft het verzendgebied van het NL-Alert bericht bepaald?

### Vragen over de coördinatie rondom het besluit een NL-Alert te verzenden

- Met welke organisatie(s) is voorafgaand aan het verzenden van het NL-Alert, de inzet van NL-Alert afgestemd? Zowel binnen als buiten de regio?
- Aan welke organisaties is na het verzenden van het NL-Alert bericht gemeld dat er een NL-Alert is verstuurd?
- Wat zijn de van toepassing zijnde coördinatie afspraken, in hoeverre is daarvan afgeweken en waarom?

### Vragen over het bedienen van het NL-Alert systeem

- Zijn er zaken opgevallen bij het bedienen van het NL-Alert systeem?
- Heeft u het bericht op een gebruikelijke wijze kunnen versturen?
- Heeft het systeem een rapportage over het versturen van het bericht verstrekt?
- Heeft u tijdens het bedienen foutmeldingen gekregen?
- Is de functionaris die het NL-Alert systeem heeft bediend daarvoor opgeleid?



### Specifieke vragen per regio

Meldkamer Oost-Nederland

Meldkamer Oost-Nederland heeft de volgende berichten verstuurd:

REGIO	STARTTIJD	TEKST
Meldkamer Oost-Nederland	18:46:43	Landelijke storing KPN: 112 niet bereikbaar. Hulpdiensten hebben alternatief telefoonnummer 088-6628240 Whatsapp 0613557756, Mailen 112@mknn.nl volg regionale oproep. 112 not reachable. In case of emergenxy use numbers above
Meldkamer Oost-Nederland	18:49:11	Landelijke storing KPN: 112 niet bereikbaar. Hulpdiensten hebben alternatief telefoonnummer 088-6628240 Whatsapp 0613557756, Mailen 112@mknn.nl volg regionale oproep. 112 not reachable. In case of emergenxy use numbers above

- Zijn dit inderdaad de enige berichten die zijn verstuurd?
- Is er geprobeerd meer berichten te versturen?
- Zijn deze berichten ononderbroken uitgezonden, of door de gebruiker handmatig beëindigd (KILL)?

## Vragenlijst onderzoek inzet NL-Alert rondom de 112 storing van 24 juni 2019

Ingevuld door:

Organisatie:

### Vragen over het besluit om een NL-Alert te verzenden

- Hoe is het besluit om een NL-Alert te versturen tot stand gekomen?
- Wat is de van toepassing zijnde governance om tot een besluit te komen
- Wat zijn de van toepassing zijnde procedures om tot een besluit te komen?
- In hoeverre is er van de van toepassing zijnde governance en procedures afgeweken en met welke reden(en)?
- Welke functionaris heeft het besluit tot het verzenden van het bericht genomen? Van welke organisatie?
- Welke functionaris heeft de inhoud van het NL-Alert bericht bepaald?
- Welke functionaris heeft het verzendgebied van het NL-Alert bericht bepaald?

### Vragen over de coördinatie rondom het besluit een NL-Alert te verzenden

- Met welke organisatie(s) is voorafgaand aan het verzenden van het NL-Alert, de inzet van NL-Alert afgestemd? Zowel binnen als buiten de regio?
- Aan welke organisaties is na het verzenden van het NL-Alert bericht gemeld dat er een NL-Alert is verstuurd?
- Wat zijn de van toepassing zijnde coördinatie afspraken, in hoeverre is daarvan afgeweken en waarom?

### Vragen over het bedienen van het NL-Alert systeem

- Zijn er zaken opgevallen bij het bedienen van het NL-Alert systeem?
- Heeft u het bericht op een gebruikelijke wijze kunnen versturen?
- Heeft het systeem een rapportage over het versturen van het bericht verstrekt?
- Heeft u tijdens het bedienen foutmeldingen gekregen?
- Is de functionaris die het NL-Alert systeem heeft bediend daarvoor opgeleid?

### Specifieke vragen per regio

#### Limburg

Limburg heeft de volgende berichten verstuurd:

REGIO	STARTTUD	TEKST
Regionale eenheid Limburg	16:57:46	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	16:59:16	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:00:24	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:01:15	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:03:34	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:05:05	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:06:52	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:07:53	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:09:40	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:10:17	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:10:57	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789
Regionale eenheid Limburg	17:24:37	112 werkt niet. Bij echte spoed bellen met 088-1689789

- Zijn dit inderdaad de enige berichten die zijn verstuurd?
- Is er geprobeerd meer berichten te versturen?
- Zijn deze berichten ononderbroken uitgezonden, of door de gebruiker handmatig beëindigd (KILL)?

## Vragenlijst onderzoek inzet NL-Alert rondom de 112 storing van 24 juni 2019

Ingevuld door:

Organisatie:

### Vragen over het besluit om een NL-Alert te verzenden

- Hoe is het besluit om een NL-Alert te versturen tot stand gekomen?
- Wat is de van toepassing zijnde governance om tot een besluit te komen
- Wat zijn de van toepassing zijnde procedures om tot een besluit te komen?
- In hoeverre is er van de van toepassing zijnde governance en procedures afgeweken en met welke reden(en)?
- Welke functionaris heeft het besluit tot het verzenden van het bericht genomen? Van welke organisatie?
- Welke functionaris heeft de inhoud van het NL-Alert bericht bepaald?
- Welke functionaris heeft het verzendgebied van het NL-Alert bericht bepaald?

### Vragen over de coördinatie rondom het besluit een NL-Alert te verzenden

- Met welke organisatie(s) is voorafgaand aan het verzenden van het NL-Alert, de inzet van NL-Alert afgestemd? Zowel binnen als buiten de regio?
- Aan welke organisaties is na het verzenden van het NL-Alert bericht gemeld dat er een NL-Alert is verstuurd?
- Wat zijn de van toepassing zijnde coördinatie afspraken, in hoeverre is daarvan afgeweken en waarom?

### Vragen over het bedienen van het NL-Alert systeem

- Zijn er zaken opgevallen bij het bedienen van het NL-Alert systeem?
- Heeft u het bericht op een gebruikelijke wijze kunnen versturen?
- Heeft het systeem een rapportage over het versturen van het bericht verstrekt?
- Heeft u tijdens het bedienen foutmeldingen gekregen?
- Is de functionaris die het NL-Alert systeem heeft bediend daarvoor opgeleid?



## Specifieke vragen per regio

### Gelderland-Zuid

Gelderland heeft de volgende berichten verstuurd:

REGIO	STARTTIJD	TEKST
Gelderland Zuid	18:01:52	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde branweerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.
Gelderland Zuid	18:03:54	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde brandweerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.
Gelderland Zuid	18:05:36	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde brankeerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.
Gelderland Zuid	18:07:24	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde branweerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.
Gelderland Zuid	18:08:37	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde branweerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.
Gelderland Zuid	18:11:06	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde branweerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.
Gelderland Zuid	18:12:55	112 werkt niet door tyelefoonstoring. Meld u bij spoed via telefoon 088-6628240 of ga naar de dichtsbijzijnde branweerkazerne of ziekenhuis. Er zijn nu meer hulpdiensten op straat. Help elkaar als nodig. Meer info op <a href="https://twitter.com/CrisisGLZ">Twitter.com/CrisisGLZ</a> en <a href="https://facebook.com/CrisisGLZ">Facebook.com/CrisisGLZ</a> 112 Not reachable. In case of emergency use number above.

- Zijn dit inderdaad de enige berichten die zijn verstuurd?
- Is er geprobeerd meer berichten te versturen?
- Zijn deze berichten ononderbroken uitgezonden, of door de gebruiker handmatig beëindigd (KILL)?



## Vragenlijst onderzoek inzet NL-Alert rondom de 112 storing van 24 juni 2019

Ingevuld door:

Organisatie:

### Vragen over het besluit om een NL-Alert te verzenden

- Hoe is het besluit om een NL-Alert te versturen tot stand gekomen?
- Wat is de van toepassing zijnde governance om tot een besluit te komen
- Wat zijn de van toepassing zijnde procedures om tot een besluit te komen?
- In hoeverre is er van de van toepassing zijnde governance en procedures afgeweken en met welke reden(en)?
- Welke functionaris heeft het besluit tot het verzenden van het bericht genomen? Van welke organisatie?
- Welke functionaris heeft de inhoud van het NL-Alert bericht bepaald?
- Welke functionaris heeft het verzendgebied van het NL-Alert bericht bepaald?

### Vragen over de coördinatie rondom het besluit een NL-Alert te verzenden

- Met welke organisatie(s) is voorafgaand aan het verzenden van het NL-Alert, de inzet van NL-Alert afgestemd? Zowel binnen als buiten de regio?
- Aan welke organisaties is na het verzenden van het NL-Alert bericht gemeld dat er een NL-Alert is verstuurd?
- Wat zijn de van toepassing zijnde coördinatie afspraken, in hoeverre is daarvan afgeweken en waarom?

### Vragen over het bedienen van het NL-Alert systeem

- Zijn er zaken opgevallen bij het bedienen van het NL-Alert systeem?
- Heeft u het bericht op een gebruikelijke wijze kunnen versturen?
- Heeft het systeem een rapportage over het versturen van het bericht verstrekt?
- Heeft u tijdens het bedienen foutmeldingen gekregen?
- Is de functionaris die het NL-Alert systeem heeft bediend daarvoor opgeleid?

**Specifieke vragen per regio**

Amsterdam-Amstelland

Amsterdam-Amstelland heeft het volgende bericht verstuurd:

REGIO	STARTTIJD	TEKST
Amsterdam Amstelland	17:21:43	Alarmnummer 112 en 09-8844 zijn niet bereikbaar. Bel bij spoed 020-6212121. Indien niet bereikbaar, ga naar dichtstbijzijnde ziekenhuis, politie- of brandweerpost. Meer info volgt.

- Is dit inderdaad het enige bericht dat is verstuurd?
- Is er geprobeerd meer berichten te versturen?
- Is dit bericht ononderbroken uitgezonden, of door de gebruiker handmatig beëindigd (KILL)?

## Mediabeeld - 26 juni

*Dit verslag gaat uitsluitend over het mediabeeld rond de 112-storing bij KPN.*

### Algemeen

Wederom veel aandacht in de ochtendkranten voor de storing bij KPN. Er is veel aandacht voor de storing zelf, het falen van de back-ups bij KPN en de reactie van minister Grapperhaus. Ook de problemen rond de NL-Alert blijven onderwerp van gesprek.

AD, De Volkskrant en NRC.next plaatsen reconstructies van de storing. [NRC.next](#) (p.4) kopt dat dit een "vermijdbare" crisis was. De Volkskrant (p.4) pakt flink uit en gaat in op de storing zelf (bij KPN), maar ook nadrukkelijk op de fouten bij NL-Alert.

Het Vragenuur komt veel terug in de berichtgeving. Zo kopt Trouw (p.5) dat Grapperhaus de "geërgerde Kamer" "geen uitleg" gaf over de storing. [De Telegraaf](#) (p.4) spreekt van "vingerwijzen" na het "geblunder" met het noodnummer. Volgens de krant kwam Grapperhaus tijdens het Vragenuur "niet veel verder dan wat algemeenheden over onderzoek dan nog wordt gedaan". Gisteren berichtten veel media al over het feit dat minister Grapperhaus een andere 112-provider gaat overwegen om storingen te kunnen opvangen.

Gistermiddag verschenen berichten online (o.a. [NOS](#)) over de vermoedens van KPN over de oorzaak van de storing.

### Commentaren

Zeer kritische commentaren in AD, De Volkskrant, De Telegraaf en Trouw. Hans van Zon schrijft in het AD dat er met de beloften van minister Opstelten in 2012 niets tot weinig is gedaan: anders was de kwetsbaarheid van het systeem verminderd met een beroep op een aanvullende provider, dan zou de kans op een uitval van drie back-ups zijn verminderd, dan zou er ook een beter protocol klaarliggen mocht dat wel gebeuren.

Raoul du Pré schrijft in het redactioneel commentaar in [de Volkskrant](#) dat de paniek rond de storing "ontluisterend" was. De "chaos en paniek" die de storing bij de communicatiediensten van de overheid veroorzaakte noemt Du Pré "niet bepaald geruststellend". Volgens Du Pré moet de vraag worden gesteld, "nu KPN zo heeft gefaald", of zoiets belangrijks wel in de handen van één bedrijf kan worden gelegd.

De Telegraaf spreekt in het redactioneel commentaar van een "foutenfestival". Technische fouten kunnen altijd, aldus de krant, "maar het meest ernstig is dat alle noodprocedures ook faalden." "Iedereen en iedere organisatie die bij dat foutenfestival is betrokken, moet zich vooral schamen", aldus De Telegraaf.

Trouw schrijft in het commentaar dat problemen rond 112 "onaanvaardbaar" zijn. De krant noemt het optreden van Grapperhaus in de Kamer "onbevredigend" en stelt dat Grapperhaus snel met antwoorden zal moeten komen.

Bij [Nieuwsuur](#) stelt Marleen Stikker (directeur research- en innovatiecentrum Waag) dat de storing pijnlijk blootlegt dat we te afhankelijk zijn van digitale systemen. Stikker stelt als voorbeeld dat we continu bezig zijn om te voorkomen dat er onveilig voedsel op de markt komt, maar dat dit voor technologie veel minder geldt.

### NL-Alert

[De Volkskrant](#) (p.5) plaatst een artikel waarin het gebruik van de NL-Alert wordt gereconstrueerd. De krant kopt dat er bij NL-Alert geen scenario klaarligt voor in het geval van een "digitale ramp". In het artikel wijst hoogleraar psychologische beslistkunde José Kerstholt erop dat het vertrouwen in NL-Alert staat en valt met de juistheid van de



meldingen. AD plaatst een artikel over de wens van de Kamer om het luchtalarm niet te vervangen door de NL-Alert, n.a.v. van de fouten met het versturen van de alert. In de reconstructies en commentaren ook aandacht voor de NL-Alert. Ook NRC.next schrijft over de voorgenomen vervanging.

De Telegraaf schrijft op basis van bronnen rondom Justitie dat het nummer van de tiplijn van De Telegraaf (dat per abuis werd vermeld in een NL-Alert) in het verleden ook door de politie werd gebruikt.

### **Directe gevolgen**

AD schrijft op basis van een rondgang langs de grootste kantoren voor letselschade dat er zich nog geen mensen hebben gemeld die schade hebben ondervonden van de 112-storing. Wel schrijft de krant dat de storing voor "veel overlast" heeft gezorgd, omdat in Haarlem een man dreigde te verdrinken, terwijl omstanders de hulpdiensten niet konden bereiken. Uiteindelijk werd de man gered. Trouw (p.4) schrijft over een hartpatiënt, die erg bang was tijdens de storing omdat het systeem voor hem van levensbelang is.

[Telegraaf.nl](https://www.telegraaf.nl) schrijft dat bijna 200.000 bijen zijn gestorven door een brand in een van de bijenstallen van een Eindhovense vereniging tijdens de storing.



1/2

## Flater ministerie: Telegraaf-tiplijn als noodnummer verstuurd via NL-Alert

24 jun. 2019, 19:07 in BINNENLAND

Updated 1 min geleden



**AMSTERDAM - Via NL-Alert is door het ministerie van Veiligheid en Justitie een telefoonnummer gecommuniceerd als alternatief noodnummer voor mensen die 112 niet kunnen bereiken, dat hetzelfde is als de Telegraaf WhatsApp-tiplijn.**

< Noodwaarschu... Wissen



NL-Alert [24-06-2019 17:21](#)  
Landelijke storing telefonie.  
Bij een spoedmelding ga  
naar het dichtsbijzijnde  
brandweerkazerne of  
politieburo

NL-Alert [24-06-2019 18:12](#)  
Landelijke storing KPN: 112  
niet bereikbaar. Politie heeft  
alternatief telefoonnummer  
[088-6628240](tel:088-6628240), Whatsapp  
[0613650952](tel:0613650952), Twitter  
[@Politie](#). 112 not reachable.  
In case of emergency use  
numbers above.

18:19



NL-Alert [24-06-2019 19:12](#)  
UPDATE: Landelijke  
storing KPN: 112 niet  
bereikbaar. Politie heeft  
alternatief telefoonnummer  
[088-6628240](tel:088-6628240). CORRECTIE  
Whatsapp telefoonnummer  
[0610000011](tel:0610000011), Twitter  
[@Politie](#). 112 not reachable.  
In case of emergency use  
numbers above.

19:13



NL-Alert [24-06-2019 21:29](#)  
Afsluitend bericht landelijke  
KPN-storing: 112 en  
[0900-8844](tel:0900-8844) zijn weer  
bereikbaar

21:29





## Noodwaarschuwingen

WISSEN



NL-Alert [24-06-2019 17:21](#)  
Alarmnummer 112 en  
[0900-8844](#) zijn niet  
bereikbaar. Bel bij spoed  
[020-6212121](#). Indien niet  
bereikbaar ga dan naar  
dichtstbijzijnde ziekenhuis,  
politie- of brandweerpost.  
Meer info volgt.

17:21

### Noodwaarschuwingen



NL-Alert [24-06-2019 17:21](#)  
Landelijke storing  
telefonie. Bij een  
spoedmelding ga naar  
het dichtstbijzijnde  
brandweerkazerne of  
politieburo

18:12

### Noodwaarschuwingen



NL-Alert [24-06-2019 18:12](#)  
Landelijke storing KPN:  
112 niet bereikbaar.  
Politie heeft alternatief  
telefoonnummer  
[088-6628240](#), Whatsapp  
[0613650952](#), Twitter  
[@Politie](#). 112 not  
reachable. In case of  
emergency use numbers  
above.

18:15