

Communicatieplan Handelingsperspectief burger bij uitval 1-1-2

Het alarmnummer 1-1-2 is in principe altijd bereikbaar. Alle componenten in het netwerk zijn of worden de komende tijd dubbel uitgevoerd. De centrale bewaking en regie op wijzigingen en verstoringen in de 1-1-2 technische dienstverlening is belegd bij het Network Operations Center van KPN, waardoor bij eventuele verstoringen in het centrale netwerk snel kan worden ingegrepen. Als er knelpunten ontstaan, wordt het inkomend 1-1-2 verkeer omgeleid. Hiervoor zijn in samenwerking met het operationeel proces van de hulpverleningsdiensten scenario's ontwikkeld waarbinnen specifieke maatregelen zijn opgenomen. Deze maatregelen zijn gericht op het voorkomen van het uitvallen van de dienstverlening 1-1-2 aan de burger in elke situatie. Toch is (tijdelijke) het niet uit te sluiten dat burgers 1-1-2 niet kunnen bereiken. In geval van een crisis, bijvoorbeeld grootschalige stroomuitval of een overstroming, kan ook 1-1-2 geraakt worden.

Daarom is het van belang om burgers in het geval zij 1-1-2 niet kunnen bereiken een handelingsperspectief te bieden. Dit document beschrijft de mogelijkheden om burgers te informeren over wat zij kunnen doen in het geval het contact zoeken met het alarmnummer 1-1-2 niet leidt tot verbinding met de meldkamer van de hulpdienst(en).

Er zijn twee momenten om burgers te informeren over hun handelingsperspectief in het geval van uitval van het alarmnummer 1-1-2, namelijk:

- 1) tijdens uitval van het alarmnummer (incidentcommunicatie) of
- 2) proactief (risicocommunicatie)

Communicatiestrategie

De communicatiestrategie voor het handelingsperspectief is een combinatie van incidentcommunicatie enerzijds en risicocommunicatie anderzijds. Vanuit het oogpunt van dienstverlening moet de burger geïnformeerd worden over mogelijke alternatieven om de hulpverleningsdiensten te kunnen bereiken op het moment dat dat niet (direct) lukt. Het voordeel van communicatie tijdens de uitval is dat informatie op maat aangeboden kan worden en toegespitst kan worden op de specifieke situatie. Daarnaast is het van belang om de zelfredzaamheid tijdens storingen of verbindingsproblemen met 1-1-2 van de burger te stimuleren en de burger daarom op verschillende plaatsen van tevoren bewust te maken van de mogelijke risico's en zijn/haar mogelijke handelingsalternatieven.

Incidentcommunicatie

De burger kan geïnformeerd worden over zijn/haar handelingsperspectief als zij 1-1-2 niet kunnen bereiken.

Communicatiedoelstelling

Informeren van burgers over alternatieve manieren om de hulpverleningsdiensten te bereiken tijdens verminderde of geen bereikbaarheid van 1-1-2.

Boodschap(aanpassen obv specifieke situatie)

'Door een storing in is het alarmnummer 1-1-2 tijdelijk (verminderd) bereikbaar. U kunt op verschillende manieren proberen om de hulpverleningsdiensten toch te bereiken:

- Belt u in eerste instantie met een vast toestel en krijgt u geen gehoor, bel dan met een mobiele telefoon.
- Belt uw in eerste instantie met een mobiele telefoon en krijgt u geen gehoor, bel dan met een vaste telefoon.
- Als alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen, zoek dan naar het dichtstbijzijnde politiestation of ander bureau van hulpverlening.'

Doelgroep: breed publiek

Communicatiemiddelen

De burger heeft tijdens het uitval het meeste baat bij een handelingsperspectief op maat. Deze kan het best gegeven worden via de woordvoeringslijn ten tijde van een incident of storing.

Na de storingen in het 1-1-2 netwerk in 2012 is afgesproken dat het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) de regie neemt op dit dossier. Het ministerie van VenJ doet daarom met ingang van direct de woordvoering bij een storing of incidenten in het 1-1-2 netwerk. Zij maakt hierbij gebruik van de landelijke en/of regionale pers, afhankelijk van de aard en omvang van de storing. Andere partijen (KPN, de politie en de veiligheidsregio's) is/wordt verzocht media door te verwijzen naar de persvoorlichting van het ministerie (

Uitgangspunten woordvoering bij storingen/incidenten:

- Bij een storing/incident zonder gevolg voor de burger: geen actieve communicatie.
- Bij een storing/incident met merkbare gevolgen voor de burger : bieden van handelingsperspectief aan de burger door actieve communicatie (ANP, NOS)

Activiteiten

Activiteit	Wie?
Procedure woordvoering inrichten en afspraken maken politie, KPN en veiligheidsregio's	Politie, KPN, veiligheidsregio's, woordvoering VenJ (deels al gerealiseerd, alleen veiligheidsregio's zijn nog niet aangehaakt)
Communiceren inhoud handelingsperspectief aan de veiligheidspartners (politie, brandweer, ambulance, veiligheidsregio's, meldkamers)	

Risicocommunicatie

De burger kan ook buiten crisistijd geïnformeerd worden over zijn/haar handelingsperspectief bij mogelijke 1-1-2 uitval in de (nabije) toekomst.

Communicatiedoelstelling

Preventief informeren van burgers over alternatieve manieren om de hulpverleningsdiensten te bereiken in het geval dat 1-1-2 (verminderd) bereikbaar is.

Boodschap

'Het alarmnummer 1-1-2 is in principe altijd bereikbaar. Om de bereikbaarheid van het nummer te garanderen zijn veel maatregelen getroffen. Toch is het niet uit te sluiten dat een storing er voor zorgt dat 1-1-2 tijdelijk minder goed bereikbaar of door ernstige omstandigheden zelfs even helemaal niet bereikbaar is.

U kunt dan op verschillende andere manieren proberen de hulpverleningsdiensten te bereiken:

- Belt u in eerste instantie met een vast toestel en krijgt u geen gehoor, bel dan met een mobiele telefoon.
- Belt uw in eerste instantie met een mobiele telefoon en krijgt u geen gehoor, bel dan met een vaste telefoon.
- Als alle telefoonvoorzieningen zijn uitgevallen, zoek dan naar het dichtstbijzijnde politiestation of ander bureau van hulpverlening.'

Doelgroep: breed publiek

Communicatiemiddelen

Omdat het aantal oproepen dat 1-1-2 uiteindelijk niet bereikt zo minimaal is en omdat het breed uitdragen van een handelingsperspectief bij uitval 1-1-2 haaks staat op de boodschap dat 1-1-2 altijd bereikbaar is door het nemen van de juiste maatregelen, wordt er voor gekozen geen brede publiekscampagne te starten om het handelingsperspectief te communiceren. De volgende middelen worden wel ingezet:

- Rijksoverheid.nl (subpagina 1-1-2)
- Websites hulpverleningsdiensten
- Bestaande (free) kanalen voor breed publiek en specifieke doelgroepen (zoals VenJ social media kanalen, huis-aan-huisbladen en relevante uitgaven)
- Verwerken in publicaties/kamerstukken/speeches e.d. over 1-1-2

Activiteiten

Activiteit	Wie?
Aanpassen tekst rijksoverheid.nl	
Contact communicatie afdelingen hulpverleningsdiensten om boodschap op websites te plaatsen	
Communicatieplan inzet kanalen handelingsperspectief breed publiek en specifieke doelgroepen	

Bewaken toevoegen handelingsperspectief in relevante stukken	Voorlichting VenJ (Lodewijk Hekking)
--	--------------------------------------

Wachttijd informatie aan de burger via automatisch bericht

Er is nog een andere manier om de burger te informeren over de verwachte wachttijd wanneer hij 1-1-2 belt en dat is via een automatisch bericht op het moment dat hij in de wacht staat. Het automatisch bericht geeft geen informatie in het geval van een storing en is daarom niet zozeer een handelingsperspectief voor uitval, maar het geeft de burger informatie op basis waarvan hij eventueel kan handelen. Tot op heden krijgt de burger als hij 1-1-2 belt alleen in bepaalde situaties na x seconden een automatisch bericht als hij in de wacht staat en er wordt niet opgenomen. De boodschap van dit bericht is: 'Blijft u aan de lijn.'

90% van de oproepen moet binnen 10 seconden beantwoord worden. In de praktijk ligt het percentage oproepen dat beantwoord wordt binnen 10 seconde hoger. Het lijkt logisch om structureel na 10 seconden aan de burger het bericht te geven dat hij zo snel mogelijk wordt geholpen. In de praktijk is dat namelijk het geval. Als de oproep na 30-60 seconden nog niet beantwoord is, is het vanuit het oogpunt van dienstverlening aan de burger netjes om de burger opnieuw te informeren.

Boodschap bij 10 seconden:

'Blijft u aan de lijn, u wordt zo snel mogelijk geholpen.'

Boodschap na 30 tot max 60 seconden:

'Het is momenteel erg druk. Blijft u aan de lijn, u wordt zo spoedig mogelijk geholpen.'

Doelgroep: burger terwijl hij 1-1-2 belt

Activiteiten

Activiteit	Wie?
Dienstverlening burger via automatisch bericht optimaliseren	KPN Landelijke eenheid / Tactisch procesmgt./KPN (herinrichten proces)/ Meldkamers