



**Directoraat-Generaal
Politie**
Programma Meldkamer C2000
en 112

Contactpersoon

Datum
8 november 2012

Ons kenmerk

Notulist

verslag

Escalatieoverleg 112 nav storingen

Omschrijving	Overleg verbetertraject 112 nav recente storingen
Vergaderdatum en -tijd	5 november 2012, 10.00 uur
Vergaderplaats	VenJ
Aanwezig	(vz) (MDC) (MDC) (KLPD) (KLPD) (KPN) (KPN) (KPN) (KPN) (KPN) (CIO-Office) (VenJ) (VenJ)

(vz) opent de vergadering en geeft aan dat het doel van de vergadering wat hem betreft is om per direct tot een oplossing te komen die een einde maken aan de serie storingen die 112 treft.

geeft namens KPN allereerst aan dat de problemen rondom 112 binnen KPN extreem serieus genomen worden. Er worden (nogmaals) excuses aangeboden en hij geeft aan dat KPN er alles aan wil doen om de problemen onder controle te krijgen.

Vanuit verschillende hoeken wordt de urgentie van het probleem onderkend. Alle partijen onderschrijven het belangrijkste doel: het garanderen van de noodhulpverlening aan de burger en daarmee van de bereikbaarheid van 112.

(KLPD) geeft daarnaast aan dat inmiddels bij het personeel op de alarmcentrale ook de menselijke maat is bereikt.

KPN licht allereerst de storing van woensdag 31 oktober toe. In de nacht van 29 op 30 oktober heeft een migratie plaats gevonden naar een nieuw 112 platform. Deze leek aanvankelijk goed te zijn verlopen, maar een dag later deed zich toch een storing voor. Een kapotte netwerkkaart bleek de oorzaak van de storing. Door de storing zijn 101 oproepen verloren gegaan. KPN licht de precieze gang van

zaken met een presentatie toe. Binnen KPN zijn inmiddels procedurele en disciplinaire maatregelen getroffen.

Tot nu toe is vooral aandacht besteed aan oplossingen in de techniek. Alle deelnemers van de vergadering delen de analyse dat nu vooral de organisatorische kant nu snel ingeregeld moet worden. Er is versnippering van het landschap. Het beheer is verdeeld. Er is geen zicht op de hele keten en er wordt geen eenduidige regie gevoerd op de hele 112-keten.

geeft aan dat wat hem betreft als oplossing de coördinatie van alle netwerkmutaties en incidenten met ingang per direct plaats gaat vinden vanuit het NOC (Network Operating Center). Mutaties en incidenten krijgen per definitie een code oranje/rood en voorrang op alle overige activiteiten. Hij geeft aan dat er ook regulier op geoefend moet worden. Binnen de vergadering wordt dit idee goed ontvangen. Van belang hierbij is echter wel dat alle partijen in de keten hun rol hierin nemen, anders blijven de problemen gewoon bestaan. Afgesproken is dat KPN, KLPD en vtsPN (MDC) samen een ontwerp maken voor een besturingsmodel voor 112. VenJ neemt zijn rol in het aanspreken van politie en veiligheidsregio's mee in het programma Meldkamer.

KLPD noemt als mogelijke andere oplossing voor het probleem om al het vaste verkeer bij het KLPD te laten binnenkomen en niet meer bij de regio's. Deze oplossing wordt door de voorzitter benoemd als een bestuurlijke discussie die binnen deze vergadering niet gevoerd en beslecht kan worden.

vraagt nog specifieke aandacht voor de voorbereiding op Oud en Nieuw, aangezien na de migratie naar het nieuwe 112 platform een nieuwe situatie is ontstaan met mogelijk nieuwe problemen.

KLPD geeft tot slot nog aan dat de KLPD centrale niet altijd weet dat er een probleem is met de bereikbaarheid van 112. KPN neemt dit mee in het voorstel voor een commandolijn.

Afspraken:

- KPN maakt in afstemming met KLPD, vtsPN (MDC) en VenJ een voorstel voor een besturingsmodel op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. In het besturingsmodel worden alle genoemde partijen meegenomen.
- KPN komt met een aangescherpte planning van het bestaande verbeterplan. Daarbij wordt gekeken welke activiteiten evt versneld kunnen worden en worden deadlines geconcretiseerd. Specifieke aandachtspunten in de verbeterplannen van KPN zijn de voorbereiding op oud en Nieuw en de communicatie over storingen aan het KLPD.
- VenJ spreekt de politie en veiligheidsregio's aan op hun verantwoordelijkheid binnen de 112 keten.
- Maandag 12 november worden de nieuwe plannen besproken.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Programma Meldkamer C2000
en 112

Datum
8 november 2012

Ons kenmerk