



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Tabellen wederhoor

*Deelonderzoek 'Bereikbaarheid hulpdiensten  
gegarandeerd?'*

## Tabellen Wederhoor

De bevindingen uit het conceptrapport 'Bereikbaarheid hulpdiensten gegarandeerd?' heeft de Inspectie Justitie en Veiligheid voor wederhoor aan de betrokken organisaties voorgelegd. Voor zover uit de wederhoor bleek dat er feitelijke onjuistheden in het conceptrapport stonden, is het rapport op die punten aangepast. In deze bijlage zijn in de wederhoortabellen weergegeven.

Achtereenvolgens zijn de tabellen opgenomen van Ministerie JenV (inclusief NCTV en LOCC), KPN en politie. Hoewel KPN geen onderzochte partij is, heeft KPN enige suggesties gedaan ter verduidelijking. Het wederhoor van de 25 veiligheidsregio's is namens de onderstaande zes veiligheidsregio's.

- Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland
- Veiligheidsregio Flevoland
- Veiligheidsregio Fryslân
- Veiligheidsregio Haaglanden
- Veiligheidsregio IJsselland
- Veiligheidsregio Kennemerland

Het rapport 'Bereikbaarheid hulpdiensten gegarandeerd?' is opgenomen in het gezamenlijke rapport 'Onbereikbaarheid van 112 op 24 juni 2019', van de drie inspecties Agentschap Telecom, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie Justitie en Veiligheid.

## Ministerie van Justitie en Veiligheid:

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	Het ministerie van Justitie en Veiligheid (hierna JenV)	H 3.1.1	Naast de storing in het telefoonnetwerk van KPN trad er op 24 juni 2019 ook een storing op in de alarmeringsdienst NL-Alert. Als gevolg hiervan ontvingen KPN-klienten die dag geen NL-Alerts.	Naast de storing in het telefoonnetwerk van KPN trad er op 24 juni 2019 ook een storing op bij KPN op een onderdeel dat de distributie van NL-Alert berichten via het 4G-netwerk van KPN verzorgt. Als gevolg hiervan ontvingen bepaalde KPN-klienten die dag geen NL-Alerts.  NL-Alert is een alarm <i>middel</i> , geen alarmerings <i>dienst</i> . Dit graag in het hele rapport corrigeren. Er was geen storing in "de alarmeringsdienst NL-Alert", maar in een specifiek onderdeel van NL-Alert bij KPN. Alleen klienten die 4G-netwerk van KPN gebruikten, ontvingen geen NL-Alert.	Tekst aangepast.  Tekst aangepast.
2	JenV	H 3.1.1	Naast de storing in het telefoonnetwerk van KPN trad er op 24 juni 2019 ook een storing op in de alarmeringsdienst NL-Alert.	Invoegen: deze storingen hadden geen relatie met elkaar	Tekst aangepast.
3	JenV	H 3.1.1	Het ministerie van Justitie en Veiligheid (ministerie van JenV), politie en veiligheidsregio's schaalden hun crisisorganisatie op en communiceerden via diverse media en de alarmeringsdienst NL-Alert over de KPN-storing en over mogelijke alternatieven voor burgers om de hulpdiensten te bereiken.	NL-Alert is geen alarmerings <i>dienst</i> , maar een alarm <i>middel</i> .	Tekst aangepast.

5	JenV	H 3.1.1.	Voetnoot 16 Dit is een zogeheten cascade-effect; hiervan is sprake wanneer een afzonderlijk probleem (storing telefoonnetwerk KPN) doorwerkt in de rest van de keten.	Wat wordt hier bedoeld met de keten?	Tekst aangepast.
6	JenV	H 3.1.1	Een uur na dit Twitterbericht ontvingen burgers via een nationaal NL-Alert dezelfde alternatieve nummers en een WhatsApp-nummer.	"Nationaal" vervangen door "landelijk" verzonden. Dit graag overal doen waar nationaal of nationale NL-Alert staat. Komt in het hele rapport stelselmatig terug. Essentie is dat het om verzending in heel Nederland gaat. De term nationaal doet de suggestie dat dit per definitie om een door het Rijk verzonden NL-Alert zou gaan.	Tekst aangepast.
7	JenV	H 3.1.1	Als gevolg daarvan kwamen nationale en regionale NL-Alerts vertraagd aan.	"Nationale" vervangen door "landelijke".	Zie hierboven.
8	JenV	H 3.1.2	Voetnoot. Er is een transitie gaande van 16 naar uiteindelijk 10 meldkamers waarbij de wettelijke verantwoordelijkheid voor locatie en beheer van de regionale meldkamers in 2020 bij de politie komt te liggen.	"Komt te liggen" vervangen door: "is komen te liggen."  In het rapport wordt de politie en de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) door elkaar gehaald. Er is met name contact geweest met de LMS.	Tekst aangepast.  Tekst aangepast.
9	JenV	H 3.1.2	Afbeelding 13. <i>De 112-keten, situatie juni 2019</i>	Wat is de bron?	Tekst aangevuld
10	JenV	H 3.1.2	Het ministerie van JenV is verantwoordelijk voor het operationeel houden van 112. Zij heeft daartoe diverse contracten met KPN en politie afgesloten.	Hier wordt voorbijgegaan aan het feit dat de politie eigenaar is van de Dienst 112. Politie heeft zelf afspraken met KPN. JenV is wel stelselverantwoordelijk, maar voor	Tekst aangepast.

				het werkend houden van Dienst 112 en de (operationele) afspraken daarover is de politie verantwoordelijk.	
11	JenV	H 3.2.1	Inleiding	<p>Wat ontbreekt is een beschrijving van verantwoordelijkheden binnen het stelsel veiligheidsregio's en crisisbeheersing. Zonder deze context is het niet goed mogelijk de analyse en aanbevelingen te begrijpen</p> <p>Beschrijf hier de stelselverantwoordelijkheid van het ministerie, het eigenaarschap van 112 en de meldkamers en de bestuurlijke verantwoordelijkheidsverdeling bij crisiscommunicatie.</p>	Tekst aangepast.
12	JenV	H 3.2.1	Door deze complexiteit is zij kwetsbaar: wanneer een schakel uitvalt, raakt ze verstoord.	Dit lijkt een absolute stelling over de 1-1-2 keten. Uitval van schakels is waar je in een robuust systeem (dat complex kan zijn) rekening mee houdt, waardoor uitval niet per definitie tot verstoring leidt. Uitval <i>kán</i> tot verstoring leiden maar het is geen vooraf vaststaand gegeven.	Tekst aangepast.
13	JenV	H 3.2.1	Het aanvaarden van het risico dat geen garantie kan worden gegeven op een ongestoorde werking van 112 maakt het des te belangrijker om burgers een handelingsperspectief te bieden.	<p>"risico" vervangen door "feit" of "gegeven".</p> <p>Het woord risico wordt hier verkeerd gebruikt. Het risico dat je aanvaardt is dat het systeem kan uitvallen en er dus handelingsperspectief geboden moet kunnen worden. Het feit dat je aanvaart is dat je geen garantie kan geven op niet uitvallen.</p>	Tekst aangepast.

14	JenV	H 3.2.2	Via de hoofden van de regionale meldkamers ontvangen de centralisten eventuele aanpassingen op het ODG.	Belangrijk is te constateren dat de regionale meldkamers op de hoogte zijn van het ODG. Wie is verantwoordelijk voor de continuïteit van 112? Wie is verantwoordelijk voor het opzetten en bijhouden van het ODG? Gaat hier ook over stelselverantwoordelijkheid en hoe meldkamers in dat stelsel onderdeel uitmaken van de veiligheidsregio.	Geen feitelijke onjuistheid. Verwerkt in paragraaf 4.
15	JenV	H 3.2.5	Landelijke onbereikbaarheid van 112 beschouwen veiligheidsregio's veelal als een regio-overschrijdend risico en komt daarom nauwelijks voor in de plannen van de veiligheidsregio's	Feitelijk onjuiste constatering. Landelijke onbereikbaarheid komt voor in de plannen van de regionale meldkamers, die onder verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio's vallen. Ook hier past een nadere onderbouwing. "Daarom" dient te worden uitgelegd. Veiligheidsregio's hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de aanpak van regiogrensoverschrijdende incidenten.	Tekst aangepast.
16	JenV	H 3.3.2	Wanneer duidelijk is dat het om een landelijke KPN-storing gaat, informeert de politie het ministerie van JenV (DGPenV en NCC) en adviseert zij een nationaal NL-Alert te versturen. Het ministerie (DGPenV) verzoekt de politie – nu het alternatieve nummer 0900-8844 niet bereikbaar is – om een nieuw nummer.	Onjuist timeframe. NCC werd om 16:06 uur door LE geïnformeerd. Het eerste contact met MDC vond met DGPenV plaats om 16:23 uur.	Tekst aangepast.
17	JenV	H 3.3.2	De veiligheidsregio's schalen – conform de Gecoördineerde Regionale	De toevoeging van onafhankelijk van elkaar in de opschaling is onduidelijk.	Tekst aangepast.

			Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP) – onafhankelijk van elkaar alle op naar GRIP 2.	Voetnoot 39 past niet. Beter is de duiding van GRIP 2 in de voetnoot op te nemen.	
18	JenV	H 3.3.2	Zij krijgen veelal niet de gewenste informatie.  Het gevolg hiervan is dat – een uur nadat de storing bij de meldkamers bekend is – een eerste regionale NL-Alert ten behoeve van twee veiligheidsregio's wordt verstuurd.	Nadere duiding van de gewenste informatie en waarom/hoe het komt dat dit niet gegeven is past hier.  Is dit een causaal verband?	Geen feitelijke onjuistheid. Zie opmerkingen bij 17.00-17.30 uur.  Tekst aangepast.
19	JenV	H 3.3.2	De politie deelt deze nummers vervolgens met het ministerie van JenV (DGPenV) en twittert deze informatie om 17.12 uur.	Onjuist. Om 17:15 uur deelt de LMS deze nummers met het ministerie van JenV (DGPenV), aanwezig op het NCC.	Tekst aangepast.
20	JenV	H 3.3.2	Opschaling van de crisisorganisatie van het Rijk volgt om 17.20 uur met het besluit een Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO) te houden.	Hiervoor ontbreekt dat DGPenV om 17:15 de tekst van politie ontvangt voor de NL Alert. Dit bericht wordt om 17:23 aangeboden aan NL Alert voor verzending	Tekst aangepast.
21	JenV	H 3.3.2	GMU	Uitleg waar afkorting voor staat ontbreekt.	Tekst aangepast.
22	Het ministerie van Justitie en Veiligheid	H 3.3.2	“Zij is daartoe voorzien van een nationaal account en heeft rechten om voor andere veiligheidsregio's NL-Alerts te kunnen versturen.”	Belangrijke nuance in het <i>landelijke</i> account dat de GMU had: hoewel zij inderdaad de rechten op <i>landelijk</i> voor die dag hadden, was vooraf telefonisch met hen afgestemd dat door hen geen <i>landelijk</i> bericht verzonden zou worden.	Tekst aangepast.

23	JenV	H 3.3.2	Het ministerie (DGPenV, NCTV en NKC tezamen) probeert om 17.23 uur een nationaal NL-Alert te versturen.	"Nationaal" vervangen door "landelijk".	Tekst aangepast
24	JenV	H 3.3.2	Hierna neemt zij contact op met de politie en verzoekt dit nationale NL-Alert via het account van de politie te versturen.	Onjuist. Nadat al snel na 17:23 blijkt dat het bericht niet verzonden kan worden neemt het ministerie contact op met MDC met het verzoek het bericht zelf landelijk te verzenden.	Tekst aangepast.
25	JenV	H 3.3.2	In het IAO zijn de volgende partijen vertegenwoordigd; het NCTV, NCC, NKC, het ministerie van JenV (DGPenV), het ministerie van Economische Zaken en Klimaat en de politie.	Het is <i>de</i> NCTV.	Tekst aangepast.
26	JenV	H 3.3.2	Omdat het ministerie het eerder niet lukt een nationaal NL-Alert te versturen, verstuurt de politie dit nationale NL-Alert om 18.12 uur via haar account.	"Nationaal" vervangen door "landelijk".	Tekst aangepast.
27	JenV	H 3.3.2	De politie en het ministerie (DGPenV, NCTV en NKC tezamen) controleren onafhankelijk van elkaar of de alternatieve 088-nummers bij de landelijke 112-centrale binnenkomen. Het vermelde WhatsApp-nummer in het nationale NL-Alert controleren zij beiden niet. Na enige tijd blijkt dat gebruikers van dat WhatsApp-nummer niet bij de landelijke 112-centrale uitkomen omdat het doorgegeven WhatsApp-nummer van de tiplijn van de Telegraaf blijkt te zijn. Ter rectificatie volgt om 19.12 uur – een uur nadat burgers de alternatieve landelijke	Timeframe is onjuist. Deze controle vond al plaats kort voor 17:23 (nl. om 17:18) toen de eerste landelijke verzending gepoogd is.	Tekst aangepast.



			nummers en het foutieve WhatsApp-nummer ontvangen – een nieuw nationaal NL-Alert. Dit NL-Alert biedt een ander WhatsApp-nummer ter vervanging van het eerdere aangeboden nummer.		
28	JenV	H 3.3.2	De verslagen van het overleg zijn aangemerkt als ‘interdepartementaal vertrouwelijk’.	Interdepartementaal moet departementaal zijn.	Tekst aangepast.
29	JenV	H 3.4.1	Er was sprake van een bijzondere situatie:	Er was sprake van een UNIEKE situatie.  Naast een landelijke uitval van KPN met gevolgen van 112 was er sprake van het niet goed functioneren van NL Alert, was er een tijdelijk landelijk account beschikbaar bij de GMU en was een deel van het mobiele netwerk van KPN uitgevallen.	Tekst aangepast.  Geen feitelijke onjuistheid.
30	JenV	H 3.4.1	Een nationaal NL-Alert met informatie voor de burgers bleef lange tijd uit.	“Nationaal” veranderen in “landelijk”.	Tekst aangepast
31	JenV	H 3.4.2	De Inspectie constateert dat er in het geval van een nationale crisis een leemte is in het huidige stelsel in de communicatiemogelijkheden tussen het Rijk en de veiligheidsregio's.	Deze constatering lijkt uit de lucht te vallen. Waar blijkt dit uit? Waar is de analyse? Wat is de leemte? Er zijn voldoende communicatiemogelijkheden. Daarbij heeft de inspectie heeft het ineens over de wijze van inrichting van de veiligheidsregio's. Wat wordt hier bedoeld en hoe verhoudt zich dit de stelselverantwoordelijkheden?	Tekst aangepast.
32	JenV	H 3.4.2	De inspectie constateert dat er in het geval van een nationale crisis een leemte.....	Deze formulering leidt onterecht tot het beeld dat er sprake zou zijn van een	Tekst aangepast

				specifiek type crisis, namelijk 'nationale crisis'. In essentie gaat het om een crisis met in dit geval een impact die in heel het land voelbaar is. Deze verwoording zou beter aansluiten bij het karakter: een crisis met landelijke impact c.q. een landelijk karakter. De huidige formulering kan leiden tot een niet bedoelde uitleg.	
33	JenV	H 3.4.2	Door de wijze waarop de 25 veiligheidsregio's zijn ingericht, is snelle eenduidige communicatie tussen betrokken partijen niet mogelijk.	Deze stelling wordt niet onderbouwd. Welke elementen van "de inrichting" van de veiligheidsregio's maken dat snelle eenduidige communicatie tussen betrokken partijen niet mogelijk is?	Tekst aangepast.
34	JenV	H 3.4.2	"Het inzet- en beleidskader NL-Alert – dat kort na het ontstaan van het ODG en de brief van het ministerie tot stand is gekomen – houdt echter geen rekening met een dergelijke crisis. Dit bevreemdt de Inspectie omdat het ministerie betrokken was bij de totstandkoming van al deze documenten"	Het lijkt ons relevant om dit in de juiste context te plaatsen. Zie ook de eerdere opmerking bij de inleiding, namelijk dat wat ontbreekt is een beschrijving van verantwoordelijkheden binnen het stelsel veiligheidsregio's en crisisbeheersing. Zonder deze context is het niet goed mogelijk de analyse en aanbevelingen te begrijpen.  Ook hier geldt: beschrijf eerst de stelselverantwoordelijkheid van het ministerie, het eigenaarschap van 112 en de meldkamers en de bestuurlijke verantwoordelijkheidsverdeling bij crisiscommunicatie.	Tekst aangepast.

35	JenV	H 3.4.2	<p>(Ontbreken van) samenhang tussen documenten</p> <p>De Inspectie stelt vast dat het ODG en de brief van het ministerie van juni 2013 samenhangen. Deze documenten sluiten echter niet aan op het Inzet- en NL-Alert. Het ODG en de brief gaan in op de situatie waarbij er sprake is van totale onbereikbaarheid van 112; een crisis met een nationaal karakter. Het inzet- en beleidskader NL-Alert – dat kort na het ontstaan van het ODG en de brief van het ministerie tot stand is gekomen – houdt echter geen rekening met een dergelijke crisis. Dit bevreemdt de Inspectie omdat het ministerie betrokken was bij de totstandkoming van al deze documenten.</p>	<p>Wat bedoelt de inspectie met “aansluiten”?</p> <p>Het Inzet- en Beleidskader NL Alert houdt wel degelijk rekening met de “landelijke inzet” van NL Alert.</p>	<p>Tekst aangepast. Samenhang verwijderd.</p>
36	JenV	H 3.4.2	<p>Het ontbreekt het ministerie aan controle op de implementatie van haar beleid bij betrokken partijen.</p>	<p>Dit is een veel te brede bevinding. Deze dient gespecificeerd te worden en in de context van stelselverantwoordelijkheden te worden beschreven.</p> <p>Hoe ziet de Inspectie haar eigen rol in relatie tot deze stelling?</p>	<p>Tekst aangepast</p>
37	JenV	H 3.4.3.	<p>De Inspectie constateert dat het ministerie geen regie nam op de communicatie van de crisis.</p>	<p>Onjuist. Zodra het ministerie op de hoogte was dat dit een landelijk uitval was is landelijke communicatie opgestart. Daarnaast is opgeschaald om te coördineren</p>	<p>Geen feitelijke onjuistheid.</p>
38	JenV	H 3.4.3	<p>Nu het servicenummer 0900-8844 ook onbereikbaar was, wilde het ministerie burgers</p>	<p>Dit is een onjuist oordeel.</p>	<p>Tekst aangepast.</p>

			<p>een breder handelingsperspectief bieden. Het bevreemdt de Inspectie dat er niet direct conform afspraak een NL-Alert is uitgegaan met informatie over de storing en het advies dat burgers zich bij nood konden melden bij politiebureaus en brandweerkazernes. In dat geval waren overige partijen daarmee direct voorzien van een eenduidige communicatieboodschap en had de grote stroom van regionale NL-Alerts – die min of meer voor storingen in de technische keten van de alarmeringsdienst NL-Alert zorgde – voorkomen kunnen worden. Een eventueel breder handelingsperspectief had nadien verstuurd kunnen worden. Het lag immers niet in de lijn der verwachting dat technici van de politie een omleiding om het verstoorde KPN-netwerk heen konden leggen.</p>	<p>De inspectie moet uitgaan van het huidige stelsel van crisisbeheersing. Daarin is er bij de rijksoverheid geen 24/7 operationeel centrum.</p> <p>De veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor het <i>golden hour</i>, niet de rijksoverheid, die is pas na een uur of anderhalf opgeschaald.</p> <p>Hier had een analyse en oordeel gepast op de crisisstructuur, niet op het ontbreken van regie in het eerste uur van de crisis</p>	
39	JenV	H 3.4.3	<p>Het bevreemdt de Inspectie dat er niet direct conform afspraak een NL-Alert is uitgegaan met informatie over de storing en het advies dat burgers zich bij nood konden melden bij politiebureaus en brandweerkazernes.</p>	<p>Het bevreemdt de Inspectie dat er niet direct <del>conform afspraak</del> een NL-Alert is uitgegaan met informatie over de storing en het advies dat burgers zich bij nood konden melden bij politiebureaus en brandweerkazernes.</p> <p>Er is een afspraak (scenario 4 in het ODG) dat een landelijke uniforme boodschap uitgaat door het ministerie van Justitie en Veiligheid, maar de afspraak was niet dat die boodschap via NL-Alert uitgaat. Er</p>	Tekst aangepast.

				<p>waren geen afspraken over het middel waarover de boodschap werd uitgezonden. In juni 2019 waren er überhaupt geen afspraken over het uitzenden van landelijke boodschappen via NL-Alert. De minister van JenV had <u>geen bevoegdheid</u> om een landelijk NL-Alert uit te zenden in deze situatie. N.a.v. dit incident is er een procedure opgesteld waarbij de minister (NCTV) door de veiligheidsregio's is aangewezen om landelijke NL-Alerts uit te zenden bij uitval 1-1-2.</p>	
40	JenV	H 3.4.3	<p>Het ontbreekt het ministerie aan regie op de communicatie tijdens de crisis. Het ministerie heeft – ondanks het advies van de politie – geen directe uitvoering gegeven aan het communiceren van het handelingsperspectief dat zowel in het ODG als in haar eigen brief van juni 2013 was opgenomen. Doordat het ministerie geen regie nam, ontbrak het daardoor aan eenduidigheid en snelheid in de communicatie naar burgers.</p>	<p>Onjuist, zie eerdere opmerkingen aangaande stelselverantwoordelijkheid. Het ministerie heeft in overleg met de politie direct invulling gegeven aan landelijke crisiscommunicatie en heeft daar, omdat het scenario niet beschreven was in het ODG, gebruik gemaakt van de aanwijzingen van de politie.</p> <p>De politie (ook ministerie) heeft direct via diverse kanalen een handelingsperspectief gecommuniceerd.</p> <p>De snelheid in communicatie vanuit het rijk is sterk beïnvloed door het op dat moment niet goed functioneren van NL Alert.</p> <p>Wat hier verder niet benoemd wordt is dat</p>	<p>Geen feitelijke onjuistheid. Tekst aangepast om het beter te duiden.</p>

				de politie (ook ministerie) al heel snel op teletekst een handelingsperspectief had geplaatst.	
41	JenV	H 3.4.3	Conform het draaiboek brengt de politie de situatie in kaart en informeert zij spoedig de regionale meldkamers. Vervolgens informeert zij de korpsleiding en het ministerie van JenV waarbij zij het ministerie voorstelt een nationaal NL-Alert te versturen.	<p>Conform het draaiboek brengt de politie de situatie in kaart en informeert zij spoedig de regionale meldkamers. Vervolgens informeert zij de korpsleiding en het ministerie van JenV waarbij zij het ministerie voorstelt een <del>nationaal NL-Alert</del> landelijke uniforme mediaboodschap op te stellen en te versturen.</p> <p>Er was een afspraak (scenario 4) dat een landelijke uniforme boodschap uitgaat door het ministerie van Justitie en Veiligheid, maar de afspraak was niet dat die boodschap via NL-Alert uitgaat.</p>	Tekst aangepast.
42	JenV	H 3.4.3	Conform de Wet Veiligheidsregio en zoals ook opgenomen is in het inzet- en beleidskader NL-Alert informeren de veiligheidsregio's de burgers. Zij berichten de burgers over de storing en de alternatieve mogelijkheden om hulpdiensten te bereiken.	<p>Conform de Wet Veiligheidsregio en zoals ook opgenomen is in het inzet- en beleidskader NL-Alert waarschuwen en informeren de veiligheidsregio's de burgers bij rampen, crises en andere noodsituaties. Het is de taak van de veiligheidsregio's om de burgers over de storing te waarschuwen en informeren en de alternatieve mogelijkheden om hulpdiensten te bereiken aan te reiken.</p> <p>- De tekst gaat over wetgeving en</p>	Tekst aangepast, maar voorstel niet overgenomen. Het voorstel is niet zoals Inspectie de tekst bedoeld heeft.

				<p>kaders. De uitleg is niet volledig, waardoor de indruk wordt gewekt dat veiligheidsregio's de bevolking alarmeert over storingen. Het moet echter gaan om een crisis/noodsituatie.</p> <p>- Het is niet duidelijk wat met "zij berichten" wordt bedoeld. Is het iets wat ze doen of wat ze zouden moeten doen? Daarom tekstuele wijziging aangebracht.</p>	
43	JenV	Bijlage II	<p>Naast voornoemde gremia vervullen het permanent bezette National Crisiscentrum en Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum een ondersteunende rol in de nationale crisisstructuur.</p>	<p>Onjuist. Het LOCC is niet permanent bezet.</p>	<p>Tekst aangepast.</p>
44	JenV	Bijlage II	<p>Voetnoot:  <a href="https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2013/04/26/nationaal-handboek-crisisbesluitvorming">https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2013/04/26/nationaal-handboek-crisisbesluitvorming</a></p>	<p>Verwijst naar verkeerde versie NHC (versie 2013), moet 2016 zijn.</p>	<p>Geen feitelijke onjuistheid. Versie 2016 opent met deze link.</p>
45	JenV	Bijlage II	<p>Die dient tevens om vanuit de politie de afgevaardigde te informeren, die plaatsneemt in het IAO, ICCb of MCCb.</p>	<p>Deze zin laat de suggestie ontstaan dat de politie per definitie in het IAO, ICCb of MCCb zitting heeft. Daar is geen sprake van. Politie kan als adviseur desgewenst en afhankelijk van de situatie worden uitgenodigd aan te schuiven, maar dit is geen gegeven.</p>	<p>Tekst aangepast.</p>
46	Jenv	Bijlage III	<p>Met vragen.....genoemde woordvoerder.</p>	<p>Naam medewerker is niet gelakt.</p>	<p>Tekst aangepast.</p>

47	Jenv	Bijlage IV	Veiligheidsregio's zijn verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst NL-Alert. Het bevoegde gezag kan de keuze tot inzet mandateren.	Het bevoegde gezag is verantwoordelijk voor crisiscommunicatie.	Geen feitelijke onjuistheid.
----	------	------------	---	---	------------------------------



## KPN

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	KPN	3.1.1	Er staat beschreven dat de oorzaak en ernst van de storing niet duidelijk was; dat was mogelijk het geval bij de betrokken overheidspartijen, maar KPN was vrijwel direct duidelijk dat het een landelijke storing was met impact op 112. Voorstel tekst: Na het ontstaan van de storing bij KPN was <i>binnen de overheid niet direct duidelijk wat de oorzaak en de ernst van de storing was.</i>	Voorstel tekst: Na het ontstaan van de storing bij KPN was <i>binnen de overheid niet direct duidelijk wat de oorzaak en de ernst van de storing was.</i>	Tekst aangepast.
2	KPN	3.1.1	'Als gevolg hiervan ontvingen KPN-klienten die dag geen NL-Alerts'. Deze zin wordt in de voetnoot wel genuanceerd dat dit alleen voor klienten op 4G gold, maar zou dat toch direct in de tekst duidelijk willen hebben staan in de voetnoot.	Voorstel tekst: Als gevolg hiervan ontvingen KPN-klienten die dag geen NL-Alerts <i>met uitzondering van KPN-abonnees op het 2G- of 3G-netwerk; zij konden wel NL-Alerts ontvangen.</i>	Tekst aangepast.
3	KPN	3.1.1	Hier wordt beschreven dat sommige burgers verkeerde NL-Alerts ontvingen die niet voor hen bedoeld waren (voor een andere regio). Ik ga ervanuit dat de overheid/betreffende veiligheidsregio zelf een verkeerd of te groot gebied hebben geselecteerd bij het versturen van die berichten, maar deze tekst kan worden opgevat als het niet goed functioneren van het NL-Alert systeem en zelfs het NL-Alert systeem	Voorstel tekst: Ook werkte de berichtgeving via NL-Alert <i>verwarrend: naast dat sommige burgers geen NL-Alerts ontvingen (KPN-klienten op 4G) ontvingen anderen regionale NL-Alerts die niet voor hen waren bedoeld omdat zij in een andere veiligheidsregio woonden. Bovendien bleven er – door de vele NL-Alerts die veiligheidsregio's en het ministerie die dag verstuurden – berichten</i>	Tekst aangepast.

			van KPN, omdat in diezelfde zin wordt gesproken over de problemen bij KPN.	<i>hangen in het centrale systeem van de alarmeringsdienst NL-Alert. Als gevolg daarvan werden nationale en regionale NL-Alerts vertraagd naar de operators verstuurd.</i>	
4	KPN	3.1.2	Afbeelding 13: de aanduiding van het 112-domein in dit rapport komt niet overeen met die van het AT-rapport (waar de pijl het 1-1-2 domein ten onrechte voorbij de meldkamer steekt).	Voorstel: Wij raden aan te kiezen voor één consistente duiding van het 112-domein om verwarring te voorkomen.	Tekening aangepast.
5	KPN	3.1.2		KPN heeft geen contract met JenV voor 112, maar enkel met de Nationale Politie.	Tekst aangepast.
6	KPN	3.2.1	Deze verstoringen zijn hoofdzakelijk regionaal en deels door stroomstoringen. Het lijkt er op deze manier op dat 112 wel vaker volledig verstoord is geweest, wat niet het geval is en wat in meerdere gevallen ook niet een KPN-verstoring is (bij lokale stroomstoringen hebben ook de andere operators problemen).	Voorstel tekst: eerder problemen met de bereikbaarheid van 112 en ontstonden naar aanleiding daarvan <i>diverse regionale storingen met telefonie waardoor op regionale schaal mensen niet konden bellen en daarom ook geen contact konden leggen met 112 (waaronder de storing in 2012).</i>	Geen feitelijke onjuistheid.

## Politie

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	politie	paragraaf 3.1.1	Het servicenummer 0900-8844 <u>van de politie</u> was tevens onbereikbaar.	Er bestaan meer servicenummers. 112 is van/voor politie, brandweer, ambulance en KMar. <u>0900-8844</u> is uitsluitend van/voor de politie. (NB: Het staat wel correct vermeld in paragraaf 3.4.1.)	Tekst aangepast.
2	politie	paragraaf 3.2.2	De zin <i>"De Landelijke Eenheid van de politie <u>beheert</u> sindsdien het ODG."</i>	Hier ontbreekt wie <u>verantwoordelijk</u> is voor het ODG (Operationeel Draaiboek Generiek). Dat is niet de Landelijke Eenheid; zij beheert het slechts.	Geen feitelijke onjuistheid
3	politie	paragraaf 3.2.2	De zin: <i>"Het besluit tot deze communicatie wordt genomen door de minister van Justitie en Veiligheid, geadviseerd door de korpschef politie en <u>hoofd</u> landelijke eenheid."</i>	'Hoofd landelijk eenheid' moet zijn ' <u>politiechef</u> Landelijke Eenheid'	Tekst aangepast.
4	politie	paragraaf 3.3.2	De zinnen <i>"Wanneer duidelijk is dat het om een landelijke KPN-storing gaat, informeert de politie het ministerie van JenV (DGPenV en NCC) en adviseert zij een nationaal NL-Alert te versturen. Het ministerie (DGPenV) verzoekt de politie – nu het alternatieve nummer 0900-8844 niet bereikbaar is – om een nieuw nummer."</i>	De huidige tekst insinueert dat er een verband is tussen het advies van de politie aan het ministerie van J&V om een nationaal NL-Alert te versturen en het verzoek van het ministerie om een nieuw nummer in te richten. Om dit verband te verduidelijken, is wat de politie betreft een tussenzin benodigd. In de paragraaf over aanbevelingen staat namelijk het volgende: <i>"Het ministerie heeft – ondanks het advies van de politie – geen directe uitvoering gegeven aan het communiceren van het handelingsperspectief dat zowel in het ODG als in haar eigen brief van juni 2013 was opgenomen."</i> Daarom is het naar onze mening passend om een	Tekst aangepast.

				tussenzin te plaatsen. De tekst zou dan als volgt zijn: <i><u>“Wanneer duidelijk is dat het om een landelijke KPN-storing gaat, informeert de politie het ministerie van JenV (DGPenV en NCC) en adviseert zij een nationaal NL-Alert te versturen. Het ministerie volgt dit advies niet op. Wel verzoekt het ministerie (DGPenV) de politie – nu het alternatieve nummer 0900-8844 niet bereikbaar is – om een nieuw nummer.”</u></i>	
5	politie	paragraaf 3.3.2	De zinnen <i>“De politie neemt een aantal maatregelen maar communiceert hier nog niet over naar burgers. Zo worden politieagenten opgedragen zichtbaar op straat aanwezig te zijn. Zij kunnen dan meldingen van burgers direct, via C2000, doorgeven aan de meldkamer.”</i>	Door het woord ‘maar’ lijkt het alsof deze beslissing onjuist was. De opgesomde maatregelen (agenten oproepen om op straat aanwezig te zijn en meldingen via C2000 door te geven) zijn echter geen maatregelen die de burger moest nemen om contact te krijgen hulpdiensten, maar interne politiematregelen m.b.t. het politieproces. De tekst zou als volgt aangepast kunnen worden: <i><u>“De politie neemt een aantal interne maatregelen, Zo worden politieagenten opgedragen zichtbaar op straat aanwezig te zijn. Zij kunnen dan meldingen van burgers direct, via C2000, doorgeven aan de meldkamer.”</u></i>	Tekst aangepast.
6	politie	3.3.2	De zinnen <i>“Om 16.39 uur – zo’n drie kwartier nadat de politie bekend is met de storing – twittert zij dat wegens een landelijke grote storing 112 en 0900-8844 niet bereikbaar zijn. Met deze tweet biedt zij tevens een alternatief om hulpdiensten te bereiken; burgers worden verzocht bij nood naar openbare gebouwen te gaan om daar hulp in te</i>	Het tijdstip moet 16.22 uur zijn. Toen twitterde het landelijke politie-twitteraccount @politie voor het eerst. Hierin wordt <i>niet</i> verwezen naar C2000-gebouwen – dit gebeurde wel om 16.39 uur, in een tweet vanuit het account van de Landelijke Eenheid. Om 16.49 uur de vervolgtweet van het landelijke twitteraccount @politie. In paragraaf 3.3.2 zou toegevoegd moeten worden dat de politie om 16.22 uur heeft getwitterd en zou verwezen moeten worden naar een voetnoot met de	Geen feitelijke onjuistheid. Tekst aangepast ter verduidelijking.

			<i>laten schakelen via het aanwezige C2000-systeem. De inhoud van dit bericht is opvallend omdat openbare gebouwen doorgaans niet de beschikking hebben over C2000.</i> ” zijn niet correct.	correcte tweet (zie voor de inhoud en de exacte tijd van de tweets het bijgevoegde Excel-bestand).	
7	politie	paragraaf 3.3.2	De zin <i>“Om de SGBO’s van de tien politie-eenheden te kunnen coördineren, schaaft de politie om <u>17.00 uur</u> op naar een Nationaal SGBO (NSGBO).”</i>	In de binnen de Landelijke Eenheid uitgevoerde evaluatie staat <i>“Om 16.06 uur: toestemming van Korpsleiding voor het in werking treden van de NSGBO.”</i> In de evaluatie van de Korpsstaf staat <u>16.30 uur</u> opstarten NSGBO. De betreffende zin zou daarom moeten luiden: <i>“Om de SGBO’s van de tien politie-eenheden te kunnen coördineren, schaaft de politie om <u>16.30 uur</u> op naar een Nationaal SGBO (NSGBO).”</i>	Tekst is aangepast.
8	politie	paragraaf 3.4.1	De zin <i>“Op basis van de feiten in paragraaf 3.2 en het chaotische verloop van de crisis in paragraaf 3.3 stelt de Inspectie vast dat er naar aanleiding van deze storing lessen te leren zijn in het garanderen van de bereikbaarheid van de hulpdiensten.”</i>	Deze te leren lessen zouden specifiek verwoord moeten worden. In ieder geval zou toegevoegd kunnen worden <i>‘... lessen <u>met betrekking tot communicatie en onderlinge afstemming te leren zijn ...</u>’.</i>	Geen feitelijke onjuistheid.
9	politie	paragraaf 3.4.2	De zin <i>“De documenten aangaande de onbereikbaarheid van 112 zijn niet voldoende uitgewerkt.”</i>	Het is onduidelijk welke documenten dit betreft. In de tekst wordt gesproken over het ODG en de brief van het ministerie in 2013. Maar het handelingsperspectief in het ODG is volgens de tekst helder. Welke documenten dienen er te worden uitgewerkt?	Tekst aangepast.

10	politie	paragraaf 3.4.2	De zin <i>“Deze documenten [ODG en brief ministerie] sluiten echter niet aan op het Inzet- en beleidskader NL-Alert.”</i>	Is dat niet juist andersom? In het licht van deze casus zou juist het NL-Alert-kader ook een landelijk perspectief moeten hebben (wat inmiddels is gerealiseerd).	Tekst aangepast.
11	politie	paragraaf 3.4.3	De zin <i>“Het ontbreekt het ministerie aan regie op de communicatie tijdens de crisis.”</i>	Als bedoeld wordt dat er weinig focus is tijdens het eerste uur, dan wordt dat herkend. Of wordt hier bedoeld dat de Veiligheidsregio of een andere partij dan de regie zou moeten nemen? Welke partij heeft welke verantwoordelijkheden, met name tijdens het eerste uur (als de nationale crisisorganisatie nog niet is opgestart en de reguliere partijen nog aan zet zijn)? Het zou helpen als duidelijk wordt geschetst wie welke verantwoordelijkheid heeft tijdens het eerste uur.	Tekst aangepast.
12	politie	bijlage III	In de onderste alinea van de afgebeelde brief is een naam van een medewerker niet doorgehaald.	Graag de naam onleesbaar maken.	Tekst aangepast.

## Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland:

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	VrAA	3.4.2	<p>"Het ontbreekt in de huidige structuur aan een eenduidig (gemandateerd) aanspreekpunt vanuit de 25 veiligheidsregio's voor het ministerie (en voor andere partijen, indien gewenst) en de wijze waarop contact tot stand komt. De Inspectie constateert dat er in het geval van een nationale crisis een leemte is in de het huidige stelsel in de communicatiemogelijkheden tussen het Rijk en de veiligheidsregio's."</p>	<p>1. Het ontbreekt hier aan een analyse van de taak(-opvatting) en rol(-opvatting) van NCC en LOCC. Welke rol speelden zij in deze crisis en welke rol moeten ze spelen? Een aantal regio's heeft getracht om via NCC / LOCC gezamenlijkheid te bewerkstelligen.</p> <p>2. De vraag is waarom een aanspreekpunt gemandateerd zou moeten zijn. Dat vraagt een mandaat van 25 besturen. Is het niet voldoende om een aanspreekpunt te hebben? Advies is om het verder niet in mandaten te zoeken, maar in bevoegdheden. Als het noodzakelijk is om centraal te beslissen, dan is het beter dat in wet- en regelgeving te organiseren dan via mandaten.</p> <p>3. Gaat het om een leemte in communicatiemogelijkheden of in verantwoordelijkheids- / bevoegdheidsverdeling? Uit het rapport blijkt dat er (via het NKC) wel voorzien was in onderlinge communicatie (de WhatsApp-groep). De vraag is of hier de communicatie niet functioneerde of het bovenliggend proces (zorgen voor een te communiceren boodschap / handelingsperspectief).</p>	<p>Tekst aangepast.</p> <p>Tekst aangepast.</p> <p>Tekst aangepast.</p>
2	VrAA	3.4.2	<p>"In lijn met voorgaande blijkt tijdens de onbereikbaarheid van 112 dat het relatief lang duurt voordat veel</p>	<p>Waaruit blijkt dat Veiligheidsregio's de opdracht hebben om de bereikbaarheid van hulpdiensten te garanderen? Wij zien niet op basis van welke grondslag deze</p>	<p>Tekst aangepast.</p>

			<p>veiligheidsregio's maatregelen nemen om de bereikbaarheid van de hulpdiensten te garanderen"</p>	<p>verplichting bij ons ligt. Enkele opmerkingen hierbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereikbaarheid wordt in regelgeving veelal geassocieerd met fysieke bereikbaarheid. Wellicht is de term 'bereikbaarheid' niet passend.</li> <li>• In het rapport wordt niet uitgelegd welke 'prestaties' er van de veiligheidsregio's worden verwacht op basis van artikel 35 Wet veiligheidsregio's.</li> <li>• Wat verstaat de Inspectie onder garanderen? Zodra er een storing is, is er toch al geen sprake meer van garanderen? Garanderen is 100%, bij een storing/uitval zit je per definitie op een lager niveau. Is het vanuit dit perspectief niet veel meer de rol van Veiligheidsregio's om adequate alternatieven te bieden (in plaats van bereikbaarheid garanderen)?</li> </ul>	<p>Geen feitelijke onjuistheid.</p> <p>Geen feitelijke onjuistheid.</p> <p>Geen feitelijke onjuistheid.</p>
3	VrAA	3.4.2	<p>Aanvullende opmerking bij voornoemde passages</p>	<p>Voor de VrAA geldt dat wij vrij snel afstemming met het NCC hebben gezocht. In dat contact werd ons duidelijk dat het NCC zou communiceren over de storing (landelijk) en dat het aan de VR is om alternatieve nummers te communiceren. Wij hebben relatief snel besloten een alternatief nummer te communiceren (16.20 uur), maar vanwege de volgende redenen duurde het tot 17.20 uur voordat dit bericht werd verzonden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is geen standaardboodschap beschikbaar</li> <li>2. Het opstellen van een boodschap moest worden afgestemd tussen verschillende partijen</li> </ol>	<p>Geen feitelijk onjuistheid.</p>



				<ol style="list-style-type: none"><li>3. De specifieke telefoonmasten moeten handmatig worden bepaald</li><li>4. Het instellen en doorgeleiden naar een alternatief telefoonnummer moest technisch getest worden.</li><li>5. De duur van de storing moest geverifieerd worden alsmede de rolverdeling nationaal – regionaal (wie doet wat).</li></ol> <p>Gelet op bovenstaande hadden wij in het rapport ook een analyse van het functioneren van NL-Alert verwacht. Want het 'chaotisch' beeld van deze crisis ontstond mede door het grote aantal NL-Alerts van diverse afzenders.</p>	
--	--	--	--	--	--

## Veiligheidsregio Flevoland

Nr.	Inzagepartij	Hst/ paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie/onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspecties
1	Veiligheidsregio Flevoland	3.1.1; 1 <sup>e</sup> alinea	De burgers rekenen erop dat in geval van nood dit landelijke alarmnummer altijd bereikbaar is <i>en dit contact leidt tot onmiddellijke inzet van een of meerdere hulpdiensten.</i>	Van de bijzin een nieuwe zin maken.	Geen feitelijke onjuistheid.
2	Veiligheidsregio Flevoland	3.1.1; 1e alinea; 2 <sup>de</sup> zin	<i>Dit</i>	De verwijzing	Geen feitelijke onjuistheid.
3	Veiligheidsregio Flevoland	3.1.1	<i>partijen</i>	Wordt er met 'de partijen' in het verslag steeds naar dezelfde organisaties gerefereerd? Een voetnoot opnemen wie de partijen zijn.	Tekst aangepast.
4	Veiligheidsregio Flevoland	3.1.1	Het verloop van de gebeurtenissen zorgde voor onrust onder de <i>bevolking</i> .	bevolking	Tekst aangepast.
5	Veiligheidsregio Flevoland	3.2.1	Door deze complexiteit is zij kwetsbaar: wanneer een schakel uitvalt, raakt ze verstoord	Door deze complexiteit is de keten kwetsbaar en raakt verstoord wanneer een schakel uitvalt.	Tekst aangepast.
6	Veiligheidsregio Flevoland	Voetnoot 30	Dit operationele draaiboek is voortgekomen uit de operationele draaiboeken van de jaarwisseling en de <i>kroningsdag</i> 2013.	koningsdag	Geen feitelijke onjuistheid.

7	Veiligheidsregio Flevoland	3.3.2 tekstkader	Een landelijke uniforme mediaboodschap wordt door <i>het ministerie van Justitie en Veiligheid</i> opgesteld	Waar hebben we wettelijk geregeld wanneer de minister van JV over de communicatie richting burger gaat; in vergelijking met Wvr art 7 en art 25.	Geen feitelijke onjuistheid.
8	Veiligheidsregio Flevoland	3.3.2	Als gevolg daarvan merkt de politie rond 15.45 uur eerst een sterke afname van het telefonische aanbod op het alarmnummer 112 en 0900-8844. Daarna signaleert zij een daadwerkelijke storing en start zij met het zoeken naar de mogelijke oorzaak.	e	Tekst aangepast.
9	Veiligheidsregio Flevoland	3.3.2	Vraag over verloop	Vraag: hoe snel heeft de politie de VR's geïnformeerd? Volgens paragraaf 3.3.2 wordt de VR's na 30 minuten geïnformeerd. Klop dit? Waarom heeft het zo lang geduurd?	Geen feitelijke onjuistheid.
10	Veiligheidsregio Flevoland	3.3.2	Om 16.08 uur twittert een veiligheidsregio over de storing bij 112 en 0900-8844 en dat er spoedig <i>aan gewerkt wordt</i> .	Aan wordt gewerkt	Tekst aangepast.
11	Veiligheidsregio Flevoland	3.3.2, 5 <sup>e</sup> alinea; 1 <sup>e</sup> zin	Vrij lange zin		Geen feitelijke onjuistheid.
12	Veiligheidsregio Flevoland	Pagina 58, 5 <sup>e</sup> alinea, laatste zin	<i>Bijlage V</i>	Ik mis bijlage V	Tekst aangepast.

13	Veiligheidsregio Flevoland	3.4.3  3.4.4	Ten slotte constateert de Inspectie dat de politie tijdens deze crisis de regie nam. Vanuit de burger gezien stelt de Inspectie vast dat de genomen maatregelen laat op gang kwamen.	Waarom heeft de politie de VR's te laat geïnformeerd?	Geen feitelijke onjuistheid.
14	Veiligheidsregio Flevoland	Bijlage VI	<i>De eerste NL-alert</i>	Het	Tekst aangepast.

## Veiligheidsregio Fryslân:

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	VR Fryslân	Par. 3.1.1	Het verloop...verwarrend ervaren	Waaruit blijken de classificaties 'onrust' en 'verwarrend'? Bovenliggende vraag hierbij is of het een probleem, danwel te voorkomen is dat er onrust en verwarring is tijdens een ongewone gebeurtenis wat een incident is. Dit is een normatieve reactie, waar de norm ontbreekt.	Tekst aangepast.
2	VR Fryslân	Par. 3.2.5	Landelijke onbereikbaarheid.....de veiligheidsregio's	Landelijke onbereikbaarheid van 112 is ook een regio-overschrijdend risico. Uit de voorbereide scenario's blijkt dat veiligheidsregio's verantwoordelijk zijn en moeten voldoen aan het bemensen van brandweerkazernes. Deze alinea suggereert dat er (nog) meer verantwoordelijkheden zijn.	Geen feitelijke onjuistheid.
3	VR Fryslân	Par. 3.3.2	Echter, een aantal.....niet bemenst	Waarom wordt hier niet het aantal expliciet genoemd? Dat geeft duiding en context. Eerder in de alinea wordt wel een exact aantal genoemd. Niet consistent.	Geen feitelijke onjuistheid.
4	VR Fryslân	Par. 3.4.1	Hoewel de.....zichzelf aangewezen.	In deze zin staat dat burgers het eerste half uur op zichzelf aangewezen waren. Vraag hierbij is: wat is de geaccepteerde norm? Deze formulering is suggestief en geeft een oordeel zonder vooraf een geaccepteerde norm vastgesteld te hebben.	Geen feitelijke onjuistheid.

5	VR Fryslân	Par. 3.4.2	De inspectie...openstellen	Deze alinea beschrijft de theorie. Echter de vraag is of dit nou echt tot onduidelijkheid heeft geleid in de praktijk. Alle veiligheidsregio's hadden de brandweerkazernes bemenst.	Geen feitelijke onjuistheid. Tekst is aangepast.
6	VR Fryslân	Par. 3.4.2	Het ontbreekt...tot stand komt	Feitelijke onjuistheid Het LOCC is het knoop/aanspreekpunt	Tekst aangepast.
7	VR Fryslân	Par. 3.4.2	De inspectie constateert...te garanderen	De veiligheidsregio's hebben één verantwoordelijkheid in de scenario's en dat is het bemensen van de brandweerkazernes. Daar hoeven geen expliciete plannen binnen veiligheidsregio's voor gemaakt te worden. Het ministerie is verantwoordelijk voor communicatie en bereikbaarheid hulpdiensten.	Geen feitelijke onjuistheid.
8	VR Fryslân	Par. 3.4.4	Alles overziend.....chaotisch verlopen	Deze conclusie is kort door de bocht en mist daardoor de essentie. Het 'probleem' in deze casus is (onderlinge) communicatie. Niet de feitelijke aanpak in de regio's, in casu, het bemensen van brandweerkazernes, politieposten en strategisch plaatsen van ambulances. Daarnaast ontbreekt het aan een geaccepteerde norm waaraan de classificatie 'chaotisch' getoetst kan worden. Het is een gemiste kans om de daadwerkelijke verbeterpunten op tafel te leggen en te adresseren.	Geen feitelijke onjuistheid.

## Veiligheidsregio Haaglanden

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	VRH	3.1.1	Landelijke alarmnummer vervangen door Europees alarmnummer	112 is het gestandaardiseerde Europese alarmnummer	Tekst aangepast.
2	VRH	3.1.1	Wijzigen referentie 0900-8844	0900-8844 is uitsluitend het landelijk servicenummer voor de politie. Andere organisaties/meldkamers hebben eigen servicenummers, die zouden dan ook benoemd moeten worden	Tekst aangepast.
3	VRH	3.1.1	De communicatie – verwarrend ervaren.	In deze inleiding trekt de Inspectie de conclusie dat de communicatie niet gestructureerd, niet eenduidig was en als verwarrend ervaren werd. Deze conclusie wordt niet onderbouwd en lijkt vooruit te lopen op de resultaten van het onderzoek. Gevraagd wordt deze uitspraak te onderbouwen.	Tekst aangepast.
4	VRH	3.1.1	Ook werkte – veiligheidsregio woonden.	De Inspectie schrijft dat de berichtgeving via NL-Alert niet goed verliep. Een van de genoemde redenen is dat sommige burgers berichten ontvingen die niet voor hen bedoeld waren, omdat zij in een andere veiligheidsregio woonden. De onnauwkeurigheid van het systeem van NL-Alert is een al langer bestaand en bekend probleem dat al vaker is aangekaart, bijvoorbeeld met betrekking tot de uitfasering van de WAS-palen. Dit is dus een beperking van het systeem van NL-Alert en niet specifiek voor deze situatie.	Tekst aangepast.
5	VRH	3.1.1	De gesignaleerde – zijn afgestemd.	De Inspectie verwijst naar het Plan van Aanpak voor de samenhang tussen de verschillende onderzoeken. Hierin	Tekst aangepast.

				staat enkel beschreven dat de verschillende onderzoeken gelijktijdig worden gepubliceerd. Het is de vraag of enkel de gelijktijdige publicatie van de verschillende onderzoeken ervoor zorgt dat een compleet beeld kan worden gepresenteerd. Zijn hier nog andere afspraken over gemaakt?	
6	VRH	3.1.2	De verantwoordelijkheid – de veiligheidsregio	De Inspectie geeft aan dat conform de wet de verantwoordelijkheid van de regionale meldkamers ligt bij het bestuur van de veiligheidsregio. Verzocht wordt daarbij ook aan te geven dat de Regionale Ambulancevoorziening zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer voor de ambulancezorg, als onderdeel van de meldkamer, en dat de korpschef zorg draagt voor het in stand houden van de meldkamer politie, als onderdeel van de meldkamer.	Tekst aangepast.
7	VRH	3.1.3	De Inspectie – kunnen worden.	De Inspectie onderzoekt of de maatregelen conform bestaande afspraken of procedures zijn verlopen. Echter het werken conform documenten en vastgestelde processen zegt niet per definitie iets over de kwaliteit van de (operationele) inzet. De belangrijke flexibiliteit en het benodigde improvisatievermogen om te handelen op een wijze die gevraagd wordt in (deze) specifieke situatie(s) wordt hierin namelijk niet meegenomen. Het is mogelijk dat de maatregelen niet volgens bestaande afspraken of procedures zijn, maar beter aansluiten op de specifieke crisissituatie. Dit includeren in het onderzoek zou passen bij de meer kwalitatieve manier van onderzoeken waar de Inspectie naar streeft.	Geen feitelijke onjuistheid.



8	VRH	3.1.3	Hoe verliep – de burgers?	Aan deze onderzoeksvraag is het laatste deel (en over de communicatie naar de burgers?) toegevoegd ten opzichte van het eerder gepubliceerde Plan van Aanpak. Dit heeft mogelijk tot gevolg dat beschikbare informatie niet gedeeld is met de Inspectie. Dit kan invloed hebben gehad op de onderzoeksresultaten. Is hier rekening mee gehouden?	Geen feitelijke onjuistheid.
9	VRH	3.1.4	Afbakening politie is niet juist geformuleerd	In de opsomming ontbreekt het NSGBO, die term komt later in het rapport wel terug dus hoort deze ook in de afbakening	Geen feitelijke onjuistheid.
10	VRH	3.1.4	Gelet op vervangen door vanwege	Taalkundig een betere formulering	Tekst aangepast.
11	VRH	3.1.4	Laatste alinea is niet correct	Het onderzoek richt zich ook op de preparatie op storingen sinds 2012.	Tekst aangepast.
12	VRH	3.2.1	De eerste zin van de inleiding	Is dit een conclusie, een feit, een waarneming? En waarom is daar dan niet in het onderzoek op doorgepak?	Geen feitelijke onjuistheid.
13	VRH	3.2.1	De laatste zin van de inleiding verplaatsen naar het begin van de inleiding	Met deze zin leidt de steller feitelijk echt de paragraaf in, de leesbaarheid wordt vergroot door met deze zin te beginnen	Geen feitelijke onjuistheid.
14	VRH	3.2.1	De geschiedenis – van 112.	Deze zin insinueert dat er vaker landelijke problemen waren met de bereikbaarheid van 112. Pas uit de voetnoot blijkt dat dit regionale problemen betreft. Gevraagd wordt om duidelijk te maken dat er niet eerder een probleem van deze omvang heeft plaatsgevonden.	Tekst aangepast.

15	VRH	3.2.2	De eerste afspraken.....in de 112 keten in 2012, inclusief voetnoot.	Hieraan toevoegen dat dit interne politiedraaiboeken waren. Dat is relevant want het zegt iets over de wijze waarop de VR'n betrokken zijn bij de vroege voorbereiding op storingen van 112. En over de wijze waarop de betrokken politieonderdelen op dat moment kennelijk geen beeld hadden bij de rol van de VR'n.	Geen feitelijke onjuistheid.
16	VRH	3.2.2	Deze bestond...en het KLPD.	Aan deze zin toevoegen dat de VR'n niet waren vertegenwoordigd. Dat is relevant want het zegt iets over de wijze waarop de VR'n betrokken zijn bij de voorbereiding op storingen van 112. En over de wijze waarop andere partijen kennelijk op dat moment geen beeld hadden bij de rol van de VR'n.	Geen feitelijke onjuistheid.
17	VRH	3.2.2	Dit scenario gaat... eveneens niet beschikbaar.	Toevoegen dat dit niet het algemene servicenummer van alle hulpdiensten voor alle meldkamers is. 0900-8844 is uitsluitend het landelijk servicenummer voor de politie. Andere organisaties/meldkamers hebben eigen servicenummers. Dat wordt niet benoemd en is relevant. Immers door deze oplossing te kiezen is voorbijgegaan aan het bovenstaande en heeft de politie als het ware het dossier bij storingen 'naar zich togetrokken'.	Tekst aangepast.
18	VRH	3.2.2	Het besluit...hoofd landelijke eenheid.	Toevoegen dat dit voorbijgaat aan de destijds vigerende wetgeving waarin de meldkamers de verantwoordelijkheid waren van de respectievelijke besturen van de VR'n. Dit is relevant omdat met deze oplossing asymmetrie optreedt met hoe de verantwoordelijkheden in	Geen feitelijke onjuistheid.

				algemene zin zijn geregeld. Uit de organisatieleer is bekend dat dit een grote aanleiding tot fouten bij afwijkende situaties geeft.	
19	VRH	3.2.4	De Inspectie...altijd bereikbaar is. Het woord 'nog' verwijderen.	Het woord <i>nog</i> geeft de zin een waardeoordeel, terwijl het hier een feitelijke waarneming betreft.	Geen feitelijke onjuistheid.
20	VRH	3.2.5	De brief – plannen opgenomen.	De Inspectie geeft aan dat de brief niet of nauwelijks in de plannen van de veiligheidsregio's is verwerkt. Tegelijkertijd geeft de Inspectie elders aan dat de inhoud van deze brief zeer beperkt was. Ook hebben enkele regio's om verdere verduidelijking of uitwerking gevraagd, maar hier is geen vervolg aan gegeven door het ministerie. Daarom kan worden afgevraagd welke informatie de Inspectie had verwacht dat de veiligheidsregio's op hadden genomen in hun plannen en als ze dat hadden gedaan of dat wel het gewenste effect had gehad. De Inspectie suggereert dat de uitkomst dan anders was geweest, maar dat is niet onderbouwd in het onderzoek. Op welke plannen doelt de Inspectie hier.	Geen feitelijke onjuistheid.
21	VRH	3.2.5	Landelijke onbereikbaarheid – de veiligheidsregio's.	De tekst suggereert dat alleen de veiligheidsregio's de landelijke onbereikbaarheid van 112 als een landelijk risico zagen. Niet alleen de veiligheidsregio's gaan hiervan uit, maar ook het ministerie (zie brief van juni 2013) en de Nationale Politie (zie scenario 4 uit het ODG).	Geen feitelijke onjuistheid.
22	VRH	3.3.2	Om de .... Nationaal SGBO (NSGBO).	Zin verder toelichten. NSGBO wordt nergens uitgelegd en is ook in de hoofdstructuur van de crisisbeheersing	Voorstel niet overgenomen. Zie bijlage II.

				en rampenbestrijding nergens bekend. De (juridisch onterechte) aansturing vanuit het NSGBO naar de SGBO'n heeft aanzienlijk bijgedragen aan de bestaande onduidelijkheden. Dat staat ook nergens on het rapport.	
23	VRH	3.3.2	Het ministerie...zo spoedig mogelijk volgt.	Zin aanvullen met feit dat voorlichting een ondersteunende dienst is en geen lijnverantwoordelijkheid draagt. Relevant want hiermee is een parallelle informatiestroom geïntroduceerd die aanleiding heeft gegeven voor meer onduidelijkheid en miscommunicatie.	Geen feitelijke onjuistheid.
24	VRH	3.3.2	De verslagen...interdepartementaal vertrouwelijk.	Deze constatering leidt verder in het rapport verder niet tot enige conclusie/aanbeveling. Dat is vreemd, want door deze rubricering is het voor VR'n onmogelijk om tijdig over relevante informatie te beschikken.	Geen feitelijke onjuistheid.
25	VRH	3.4.1	Die storing...van de politie 0900-8844. Landelijk vervangen door Europees.	112 is het gestandaardiseerde Europese alarmnummer	Tekst aangepast
26	VRH	3.4.1	Op basis ...van de hulpdiensten. Woord 'chaotisch' uit de zin verwijderen.	Chaotisch is een waardeoordeel, dat is hier niet passend. Deze zin zou bovendien aan het begin van de paragraaf moeten staan.	Geen feitelijke onjuistheid.
27	VRH	3.4.2	Het ontbreekt – de veiligheidsregio's.	De Inspectie constateert dat afstemming tussen het rijk en de veiligheidsregio's op verschillende momenten (zowel in de voorbereiding op als tijdens de crisis) onvoldoende was. Vervolgens wordt als reden hiervoor gegeven dat op dit moment een eenduidig (gemandateerd) aanspreekpunt ontbreekt. Het gezag is volgens de Wvr lokaal/regionaal belegd en de regio's	Tekst aangepast.

				handelen dus ook vanuit hun verantwoordelijkheid en/of bevoegdheid. De oplossing voor de afstemming tussen de regio's en het rijk is niet een verdere centralisering door een eenduidig (gemandateerd) aanspreekpunt. Tijdens de huidige landelijke crisis m.b.t. Covid-19 wordt gebruik gemaakt van een centrale alarmering van de Regionaal Operationeel Leiders. Indien nodig vindt door middel van dit systeem landelijke operationele afstemming plaats met alle regio's tegelijkertijd. Dit is een oplossing die de bevoegdheden houden waar deze wettelijk belegd zijn.	
28	VRH	3.4.2	Door de – niet mogelijk.	Zie opmerking 10: snelle eenduidige communicatie is wel mogelijk binnen de huidige crisisstructuur binnen de bijbehorende bevoegdheden.	Tekst aangepast.
29	VRH	3.4.2	De Inspectie – te garanderen.	De Inspectie concludeert dat het relatief lang duerde voordat veel veiligheidsregio's maatregelen namen. De oorzaak hiervan wordt gevonden in het niet of beperkt hebben van afspraken en/of procedures. Hierin worden andere mogelijke oorzaken niet meegenomen. Zo was in de documenten van het ministerie juist opgeroepen tot eenduidige communicatie onder leiding van het ministerie. Toen landelijke regie uitbleef hebben de regio's alsnog actie ondernomen, bijvoorbeeld door de communicatielijn van de politie te volgen. Deze conclusie trekt de Inspectie zelf ook in paragraaf 3.4.3.	Geen feitelijke onjuistheid.
30	VRH	3.4.2	Het handelingsperspectief – vertraging op.	Zie eerdere opmerkingen. Daarnaast dient afgevraagd te worden of dit had geleid tot een betere uitkomst, gezien de beperkte inhoud van de brief (zie ook eerdere opmerking).	Geen feitelijke onjuistheid.

31	VRH	3.4.3	Doordat veiligheidsregio's – zijn bemenst.	De Inspectie concludeert dat doordat regio's niet of nauwelijks over plannen en/of procedures beschikken zij achter de feiten aanliepen v.w.b. de communicatie dat noodmeldingen ook bij brandweerkazernes konden worden gedaan. Hierbij kan afgevraagd worden of verdere plannen en/of procedures de oorzaak hiervan zijn en dit dus in de toekomst ook kunnen voorkomen. Elke situatie/crisis/ramp vraagt om een specifieke aanpak. Hierbij is flexibiliteit en improvisatievermogen tenminste van even groot belang als het hebben van plannen en/of procedures. In dit geval had afstemming tussen de politie en de veiligheidsregio's deze vertraging kunnen verhelpen. Deze afstemming had plaats kunnen vinden in het ROT en had dus snel tot stand kunnen komen.	Geen feitelijke onjuistheid.
32	VRH	3.4.4	Wanneer partijen – chaotisch verlopen.	Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat de bestaande afspraken onvoldoende waren. Dit komt niet terug in deze conclusie van de Inspectie dat de crisis minder chaotisch was verlopen wanneer de partijen zich aan de afspraken hadden gehouden. De conclusie is daarmee tegenstrijdig met enkele bevindingen van het onderzoek.	Geen feitelijke onjuistheid.
33	VRH	3.4.4		De slotbeschouwing en het rapport gaan niet in op het feit dat de afspraken 6 jaar oud zijn. In die 6 jaar hebben met name sociale media een enorme vlucht genomen. Relevant, want social media – hoewel hier wellicht soms deel van het probleem – hebben invloed op de wijze van communiceren, inclusief de mogelijkheid tot doorgeven van meldingen.	Geen feitelijke onjuistheid.

## Veiligheidsregio IJsselland

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1	VRIJ	3.4.2	nvt	Wat opvalt is dat er verschillende lijnen vanuit de VR's naar het rijk zijn. Communicatie heeft via WhatsApp een lijn naar het NKC; vanuit informatiemanagement wordt afgestemd met het LOCC (via landelijke beeld LCMS). Eenduidige lijnen vanuit regio's naar het rijk is wenselijk. In onze regio verliep de communicatielijn naar het rijk moeizaam bij het incident.	Geen feitelijke onjuistheid.
2	VRIJ	3.4.2	Bij een crisis....langzamer ontwikkelt	Niet eens dat de leemte rijk – VRs vooral een probleem is bij een flitscrisis en niet bij een langzaam ontwikkelende crisis. Het speelt bij beide soorten crises, alleen is er bij de langzaam ontwikkelende crisis meer tijd om naar een oplossing te zoeken.	Tekst aangepast.
3	VRIJ	3.4.2	Oordeel leemte tussen Rijk – VR's	LOCC is geen gemandateerd orgaan dat namens de VR's kan spreken richting Rijk. Maar had het LOCC in deze crisis hierin een rol kunnen vervullen om de afstand te verkleinen, informatieoverdracht te versnellen en besluitvorming te versnellen? Zijn er andere acties ingezet om deze afstand te verkleinen?	Geen feitelijke onjuistheid.
4	VRIJ	3.4.4	Slotbeschouwing algemeen	Doel van het onderzoek was om leerpunten te constateren. Deze concreet in de slotparagraaf aangeven conform de gestelde onderzoeksvragen.	Geen feitelijke onjuistheid.

5	VRIJ	3.4.2	Oordeel leemte tussen Rijk – VR's	Er is alleen op landelijk niveau contact met KPN beschikbaar. De coördinatie op de landelijke informatieverstrekking vanuit het LOCC/NCC is gezien de snelheid van het incident en de noodzaak tot handelen onvoldoende geborgd.	Geen feitelijke onjuistheid.
6	VRIJ	3.4.2	Oordeel leemte tussen Rijk – VR's	Sturing vanuit het LOCC/NCC op harde feiten en informatie doorgeven naar de VR's is niet conform de verwachting verlopen. Zijn er al acties ingezet om deze leemte te verkleinen?	Geen feitelijke onjuistheid.
7	VRIJ	3.2.2	Voetnoot 31	De laatste aanpassingen in het ODG van voor de KPN-storing zijn op 17 juni 2109 verwerkt (versie 1.9.3). Graag de datum aanpassen.	Tekst aangepast.



**Veiligheidsregio Kennemerland:**

Nr.	Inzagepartij	Hst / paragraaf	Te corrigeren tekst (eerste...laatste woord)	Argumentatie / onderbouwing van uw reactie	Reactie Inspectie
1.	VRK	3.1.1	"Bevolking"	"bevolking"	Tekst aangepast.
2.	VRK	3.1.1	Dit ..... zijn	In het rapport is de oorzaak van deze fout niet verklaard. Dat mag wel verwacht worden	Geen feitelijke onjuistheid.
3.	VRK	3.1.1	De ... Ervaren	In het rapport is niet helder waarop de ervaring (verwarrend) is gebaseerd	Tekst aangepast.
4.	VRK	3.1.2	De ... veiligheidsregio	De verantwoordelijkheid van de regionale meldkamer ligt ook bij de andere meldkamerpartijen. Artikel 35 eindigt hier mee: ' ....het regionaal college .... Zorgt voor de instandhouding van de meldkamer politie.... Meldkamer.' In de Tijdelijke wet ambulancevoorziening artikel 4, lid 2 is hetzelfde geregeld voor de RAV.	Tekst aangepast.
5.	VRK	3.2.2.	Via ... ODG	Toevoegen '/directeuren', omdat op het moment dat de storing zich voltrok er ook meldkamers waren, die conform de WVR een directeur kenden.	Tekst aangepast.
6.	VRK	3.2.2	"de Politie"	"Landelijke Eenheid unit Intake." Scherper opschrijven om verwarring met de meldkamer Politie (DROC) te voorkomen.	Tekst aangepast -> Landelijke alarmcentrale 112. Zie ook par. 3.1.4.
7.	VRK	3.3.2	"Wanneer de regionale meldkamers rond 16.00 uur kennis hebben van de storing bij KPN informeren zij op hun beurt de veiligheidsregio's."	Klopt deze lijn, de verwachting was dat naast de meldkamers ook vanuit de landelijke coördinatie een bericht aan de veiligheidsregio's werd geformuleerd.	Geen feitelijke onjuistheid.

8.	VRK	3.3.2	De ... GRIP2.	'alle' vervangen door 'allen'	Tekst aangepast.
9.	VRK	3.3.2	Zie 3.3.2		Zie par. 3.1.4 afbakeningen en uitleg begrippen.
10.	VRK	3.3.2	"Burgers worden verzocht bij nood naar openbare gebouwen te gaan om daar hulp in te laten schakelen via het aanwezige C2000-systeem"	Duidelijker omschrijving gewenst, nu leest het net of de burgers zelf via C2000 hulp konden aanvragen.	Tekst aangepast.
11.		3.3.2	'Het ministerie (NKC) neemt deel aan een WhatsApp-groep van het Instituut Fysieke veiligheid (IFV) waarop de communicatieadviseurs van de veiligheidsregio's zijn aangesloten.'	Moet zijn: 'Het ministerie (NCTV) neemt deel aan een WhatsApp-groep van het Instituut Fysieke veiligheid (IFV) waarop een deel van de communicatieadviseurs van de veiligheidsregio's zijn aangesloten.' (in het rapport wordt hier meerdere aan gerefereerd).  De landelijke WhatsApp-groepen van Communicatie Brandweer (CoBra) en de landelijke Vakgroep Crisiscommunicatie (getrokken door IFV), bedoeld voor koude afstemming, zijn gebruikt voor warme afstemming. Daar moet je maar net in zitten. Zo bestaat de WhatsApp-groep van de Vakgroep Crisiscommunicatie (IFV) uit beleidsadviseurs/coördinatoren crisiscommunicatie van de veiligheidsregio's (al dan niet met een crisisfunctie als neventaak), dus niet de dienstdoende crisiscommunicatie-functionarissen in de regio's. Warme afstemming via deze groepen maakte dat in een aantal regio's de piketfunctionarissen niet of laat	Tekst deels aangepast.

				<p>werden betrokken bij de warme afstemming. En dat terwijl er, in opdracht van het NCTV, halfjaarlijks een controle plaatsvindt van de contactpersonen communicatie in koude en warme fase ten behoeve van het NCC (piketnummers en dergelijke). Deze gegevens zijn niet gebruikt voor de warme afstemming tijdens de storing.</p>	
12.	VRK	3.4.1	Die .... 8844	<p>Toevoegen 'onder andere' voor 'de onbereikbaarheid'. Door de KPN-storing waren ook andere onderdelen van de KPN infrastructuur geraakt.</p>	Geen feitelijke onjuistheid.
13.	VRK	3.4.1.	Op ...hulpdiensten	<p>Wat is het referentiekader wat de inspectie gebruikt als zij het verloop van de crisis 'chaotisch' is; iedere crisis kent in zichzelf een chaotische fase; daarom is het een crisis. Wellicht doelt de inspectie op een ongecoördineerde en geïmproviseerde bestrijding van de crisis.</p>	Geen feitelijke onjuistheid.
14.	VRK	3.4.2	De ...handelingsperspectief)	<p>Het toegepaste referentiekader is niet aangegeven. Is dat boerenverstand?</p>	Geen feitelijke onjuistheid.
15.	VRK	3.4.2	Daarnaast ...bemensen	<p>Het woord 'politie' vervangen door 'politiebureaus' om het daarmee consistent te maken met de eerdere tekst over scenario 4</p>	Tekst aangepast.

16.	VRK	3.4.2	Het ...komt	Dit is een onjuiste stelling. Het Veiligheidsberaad is voor het ministerie een (gemandateerd) aanspreekpunt. Dit blijkt uit vele kwesties en het feit dat de minister ook periodiek met het Veiligheidsberaad spreekt en afspraken maakt.	Tekst aangepast.
17.	VRK	3.4.2	Door...mogelijk	Dit oordeel is bezijden de waarheid. De meldkamers van de veiligheidsregio's de informatiemangers van de veiligheidsregio's, de operationeel leiders kunnen snel (binnen 15 min) en eenduidig met elkaar communiceren. Het is moeilijker om tussen de veiligheidsregio's en het ministerie snel en eenduidig te communiceren.	Tekst aangepast.
18.	VRK	3.4.2	Het ontbreekt in de huidige structuur aan een eenduidig (gemandateerd) aanspreekpunt vanuit de 25 veiligheidsregio's voor het ministerie.	Dat is vreemd. Er is een LOCC en NCC. Wordt hier soms een wens bedoeld? Bijv. vanuit J&V? Het is in de planvorming (nationale crisisstructuur) duidelijk dat J&V of het NCC/NCTV communiceert met de 25 veiligheidsregio's, separaat. Veiligheidsregio's zijn niet meegenomen in de ODG. Het ontbreken van het eenduidige aanspreekpunt voor 25 veiligheidsregio's is niet HET probleem tijdens deze crisis. Het zou wel een verbeterpunt (aanbeveling) kunnen zijn.	Tekst aangepast.
19.	VRK	3.4.2	Bevindingen: Door de wijze waarop de 25 veiligheidsregio's zijn ingericht, is snelle eenduidige communicatie tussen betrokken partijen niet mogelijk.	LCMS is toch beschikbaar om snel informatie uit te wisselen? En NL-Alert is er toch voor om regionaal/landelijke mededelingen te doen voor snelle communicatie naar de bevolking?	Tekst aangepast.

20.	VRK	3.4.2	...dat het relatief lang duurt voordat veel veiligheidsregio's maatregelen nemen om de bereikbaarheid van de hulpdiensten te garanderen.	Waar wordt dit op gebaseerd? Waar blijkt dit uit?	Geen feitelijke onjuistheid.
21.	VRK	3.4.3	"Doordat veiligheidsregio's niet tot nauwelijks over plannen en/of procedures beschikken die onbereikbaarheid van 112 betreffen"	Is dit ook wel een taak van de Veiligheidsregio's? De bereikbaarheid van 112 ligt toch bij Nationale Politie-Intake?.	Geen feitelijke onjuistheid.
22.	VRK	3.4.3	De ... bemenst	In deze beschouwing ontbreekt het feit dat de veiligheidsregio's in het geheel niet betrokken waren bij het alternatief meldingen te laten lopen via brandweerkazernes. Dat verklaart in hoge mate waarom zij er niet op voorbereid waren. Wat in deze beschouwing ook mist is de spanning tussen de wettelijke rol van de veiligheidsregio's, zoals gemeld in de laatste twee zinnen van deze laatste alinea in paragraaf 3.4.3 en de actie van de politie de burgers te informeren. Daarmee ontstaat er een faseverschil, waardoor de veiligheidsregio's achter de feiten aanlopen. Deze wettelijke informatieplicht heeft overigens ook spanning met een nationaal NL alert bericht, wat het ministerie uitzendt. Hier voorziet de wet niet in.	Geen feitelijke onjuistheid.





### **Missie Inspectie Justitie en Veiligheid**

*De Inspectie Justitie en Veiligheid houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken toezicht op het terrein van justitie en veiligheid om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen, om risico's te signaleren en om organisaties aan te zetten tot verbetering. Hiermee draagt de Inspectie bij aan een rechtvaardige en veilige samenleving.*

#### **Dit is een uitgave van:**

Inspectie Justitie en Veiligheid  
Ministerie van Justitie en Veiligheid  
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[Contactformulier](#) | [www.inspectie-jenv.nl](http://www.inspectie-jenv.nl)

Juni 2020

*Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.  
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,  
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.*