

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
DG Politie en  
Veiligheidsregio's

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/jenv](http://www.rijksoverheid.nl/jenv)

**Ons kenmerk**  
16

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Datum 25 juni 2019  
Onderwerp Landelijke storing KPN

Op maandagmiddag 24 juni jl. is KPN getroffen door een landelijke storing. Die storing heeft ook grote impact gehad op de bereikbaarheid van het landelijk alarmnummer 1-1-2 en het landelijk servicenummer van de politie 0900 - 8844. Deze nummers zijn het eerste contact van de burger met de hulpverlening en zijn van essentieel belang voor de veiligheid in Nederland. Vooropgesteld staat dan ook dat ik betreur dat mensen in een moment van nood zich niet tot 1-1-2 konden wenden. De veiligheid van mensen is mijn hoogste prioriteit. Ik hecht eraan dat de gevolgen van deze storing voor Nederlanders zo snel mogelijk in kaart worden gebracht.

Zodra gisteren duidelijk werd dat dit een grootschalige, landelijke storing betrof die er ook voor zorgde dat 1-1-2 en 0900 - 8844 niet bereikbaar waren, hebben de hulpdiensten alles op alles gezet om bereikbaar en beschikbaar te zijn en de noodzakelijke hulp te bieden. Zo zijn voor zowel 1-1-2 als 0900 - 8844 alternatieve nummers bekend gemaakt. Om de veiligheid en beschikbaarheid van hulpdiensten zoveel mogelijk te waarborgen, is gekozen voor de zichtbare, fysieke inzet van de in dienst zijnde hulpverleners op straat en in openbare ruimtes.

Politie, brandweer, ambulancediensten zijn opgeschaald. Zo heeft de politie een "Nationale Staf Grootschalig en Bijzonder optreden" geactiveerd. De veiligheidsregio's zijn naar GRIP2 opgeschaald en hebben hun noodplannen geactiveerd.<sup>1</sup> Als onderdeel van hun plannen hebben de veiligheidsregio's onder meer NL-Alerts ingezet en gecommuniceerd via regionale media. Het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum was eveneens ingeschakeld. Ik spreek mijn grote waardering uit voor de inzet van alle hulpdiensten en hulpverleners.

---

<sup>1</sup> Bij een complex incident moeten hulpverleners van de hulpverleningsdiensten vanuit hun dagelijkse werkzaamheden snel kunnen omschakelen naar één multidisciplinaire organisatie die de incidentbestrijding ter hand neemt. Om deze opschaling eenduidig te laten verlopen is de GRIP-structuur ontwikkeld waarin verschillende opschalingsniveaus mogelijk zijn.

Het NL-Alert is gebruikt om de noodzakelijke informatie omtrent de bereikbaarheid van hulpdiensten te verspreiden. In één van de NL-Alert berichten is daarbij een foutief 06-nummer opgenomen. Dat is na ontdekking gecorrigeerd. Dit had desalniettemin niet mogen gebeuren. Ik heb daarover direct persoonlijk contact opgenomen met De Telegraaf en mijn spijt betuigd. Hoe dit heeft kunnen gebeuren, wordt bij de evaluatie van de storing betrokken.

Ik heb gisteravond met de Raad van Bestuur van KPN en technische experts over de storing gesproken. Ik heb mij hierbij laten informeren over de situatie en aangegeven dat ik zo snel mogelijk een robuuste oplossing verwacht. KPN heeft aangegeven de storing zeer te betreuren. KPN heeft gemeld dat er sprake was van een algehele storing. De algehele storing in het bovenliggende netwerk heeft veroorzaakt dat 1-1-2 niet bereikbaar was. Zoals KPN aan mij heeft bevestigd heeft het 1-1-2-platform zelf geen functioneringsprobleem gekend. De storing bij KPN heeft enkele uren geduurd, waarna 1-1-2 en 0900 - 8844 weer bereikbaar waren. KPN heeft mij bericht dat de bestaande back-upfaciliteiten niet gewerkt hebben en dat zij dit diepgaand onderzoeken. Gisterenavond heb ik van KPN een brief ontvangen over deze storing. Volledigheidshalve stuur ik u deze brief als bijlage.

Het Cybersecurity Beeld Nederland 2019 dat ik op 12 juni jl. aan uw Kamer heb gestuurd, schetste ook een beeld waaruit blijkt dat we als samenleving steeds afhankelijker worden van digitale systemen.<sup>2</sup> Dit incident benadrukt de noodzaak van de aangekondigde maatregelen van de Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding en Veiligheid.

Als iemand in nood is, dient hij of zij erop te kunnen vertrouwen dat via het alarmnummer 1-1-2 spoedige en adequate noodhulp voorhanden is. Gisteren was dit niet het geval. In het belang van hulpbehoevenden heeft de continuïteit van het systeem nu prioriteit.

Tevens hecht ik eraan goed en zorgvuldig uit te zoeken, in samenwerking met staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat en KPN, hoe deze storing bij KPN heeft kunnen ontstaan en waarom de back-upfaciliteiten niet naar behoren hebben gefunctioneerd. Wij betrekken in deze evaluatie ook de gevolgen van de storing voor de bereikbaarheid van de hulpdiensten en in hoeverre adequaat is gehandeld. Ik zal uw Kamer hierover informeren.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

Ferd Grapperhaus

**Directoraat-Generaal  
Politie en  
Veiligheidsregio's**  
DG Politie en  
Veiligheidsregio's

Fout! Onbekende naam voor  
documenteigenschap.  
25 juni 2019

Fout! Onbekende naam voor  
documenteigenschap.16

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 2018/19, 26643 , nr. 614.