



Publieke raadpleging onder de inwoners van Land van Cuijk over de storing van KPN

Raadpleging 11

12 juli 2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
1. Resultaten.....	4
Storing KPN.....	4
2. Onderzoeksverantwoording.....	11
Methodiek	11
Leeswijzer	11
3. TipLandvanCuijk	12
4. Toponderzoek.....	13

Samenvatting

Op vraag "1 Heet u overlast ervaren van de storing bij KPN?" geeft 71% van de respondenten aan geen overlast te hebben gehad. 23% van de respondenten antwoordt: "Enige overlast". 5% van de respondenten antwoordt: "Veel overlast".

Op vraag "1.1 Welke overlast heeft u ervaren van de storing bij KPN?" antwoordt 68% van de respondenten: "Ik kon niet bellen". 56% van de respondenten antwoordt: "Ik kon niet gebeld worden".

Op stelling 2 'Ik voelde me, ondanks de storing van het noodnummer, veilig' antwoordt in totaal 56% van de respondenten: "(zeer) mee eens". In totaal antwoordt 13% van de respondenten: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (46%) is: "Mee eens". Dit is ook het middelste antwoord (mediaan).

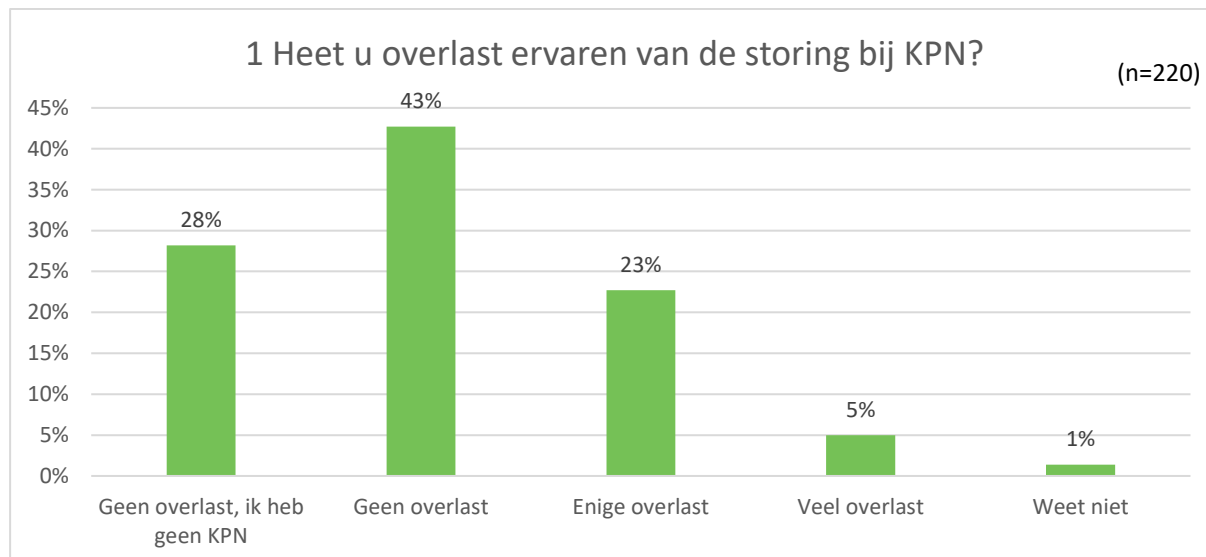
Op vraag "3 U krijgt de gelegenheid om de hulpdiensten een tip te geven om tijdens dergelijke situaties bereikbaar te zijn in geval van nood. Welke tip zou u geven voor de hulpdiensten in onze gemeente?" geeft 34% van de respondenten een tip. 35% van de respondenten geeft aan dezelfde acties te ondernemen als gedaan op 24 juni j.l.

Dit en meer blijkt uit panelonderzoek TipLandvanCuijk, waarbij 222 deelnemers zijn geraadpleegd.

1. Resultaten

Storing KPN

Dinsdag 24 juni j.l. konden door een landelijke storing bij KPN vele mensen urenlang niet bellen.



Op vraag "7 Heet u overlast ervaren van de storing bij KPN?" geeft 71% van de respondenten aan geen overlast te hebben gehad. 23% van de respondenten antwoordt: "Enige overlast". 5% van de respondenten antwoordt: "Veel overlast".

Toelichting

Geen overlast, ik heb geen KPN

- Ik heb de hulpdiensten niet nodig gehad
- Wist niet dat er een storing was.

Geen overlast

- Ik was op vakantie in Frankrijk.....
- Kon niet what's appen, maar dat was ook wel lekker rustig :)
- Toevallig in deze periode geen diensten nodig gehad.
- Was toen niet in Nederland.
- Wel KPN, geen last.

Enige overlast

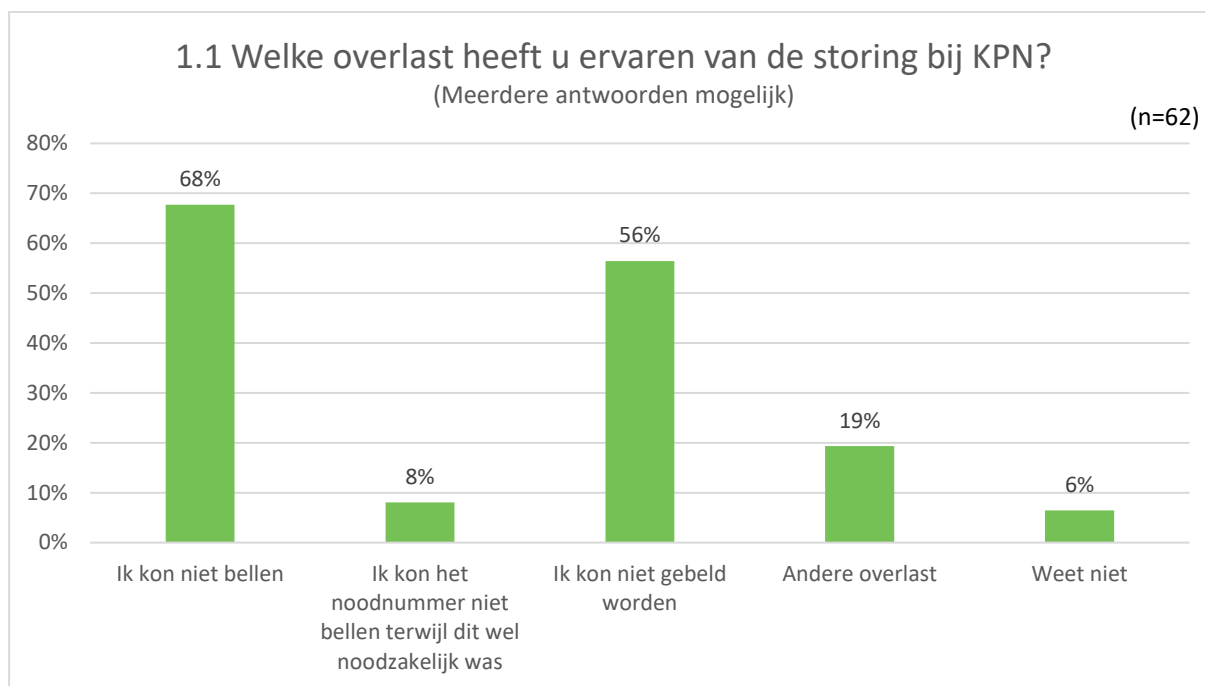
- Overdreven veel alerts gekregen.
- Zag een berm brand en kon het alarmnummer niet bellen en het alternatieve nummer was pas later bekend. Daarom op de brandweer kazerne gemeld op eigen initiatief

Veel overlast

- Bedrijf was niet bereikbaar voor klanten telefonisch
- Geen alert bericht gehad!!! Niet bereikbaar voor reanimatie meldingen.
- Iedereen die afhankelijk van ons is was onbereikbaar
- Mocht je gezondheid op dat moment je in de steek laten dan kon je niemand bereiken

Weet niet

- Was niet in Nederland op dat moment



Op vraag "7.1 Welke overlast heeft u ervaren van de storing bij KPN?" antwoordt 68% van de respondenten: "Ik kon niet bellen". 56% van de respondenten antwoordt: "Ik kon niet gebeld worden".

Andere overlast, namelijk:

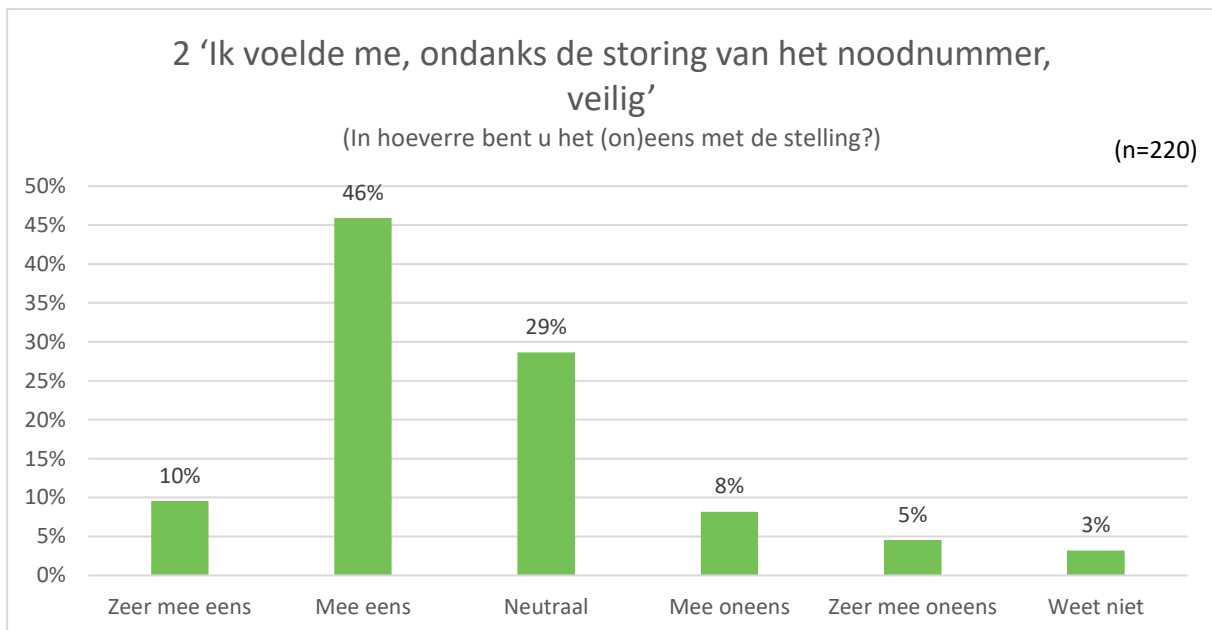
- App die niet werkte
- Chaotische meldingen
- Continue noodberichten
- Geen bereik van internet
- Ik kon mijn klanten niet bereiken.
- Ingezet voor de brandweer
- Kreeg na langere tijd alternatief voor 112, echter bleek fout nummer. Later ook geen correctie ontvangen
- Niet wassen, stofzuigen enz
- Overdreven veel alerts gekregen
- SOS oproep werd te veel verstuurd.
- Technische apparaten uit
- Zakelijk

Toelichting

- Het noodnummer wat je later kon bellen kwam erg laat ,plus het was een verkeerd nummer
- Hier blijkt alweer hoe gemakkelijk ons leven afhankelijk is van deze middelen. Misschien moeten we ons eens gaan bezig houden met het beter beveiligen van al onze systemen voordat we weer ietsnieuws gaan invoeren. Kwaatwilleggen kunnen het hele land ontregelen in een handomdraai.
- Ik kon achteraf wel bellen via whats app; heb me dat toen niet gerealiseerd. Kan een tip zijn?

Het alarmnummer 112 was niet bereikbaar en kon 0900-8844 niet gebeld worden. Tijdens de storing werden meerdere NL-Alerts en noodnummers gecommuniceerd om te benaderen bij nood.

Naast het versturen van verschillende noodnummers werden ook andere maatregelen getroffen om de problemen op te lossen: brandweerkazernes werden bemand, de politie ging de straat op en waren de hulpdiensten te bereiken via de sociale media.



Op stelling 8 'Ik voelde me, ondanks de storing van het noodnummer, veilig' antwoordt in totaal 56% van de respondenten: "(zeer) mee eens". In totaal antwoordt 13% van de respondenten: "(zeer) mee oneens". Het meest gekozen antwoord (46%) is: "Mee eens". Dit is ook het middelste antwoord (mediaan).

Toelichting

- Zeer mee eens**

 - De politie moet altijd de straat op, binnen op hun kantoor gebeurt namelijk nooit een inbraak, diefstal of ongeluk.
- Mee eens**

 - Men heeft ook een gezond verstand wat gebruikt kan worden.
 - Omdat wij gezond zijn
- Neutraal**

 - Ik heb er persoonlijk op dat moment geen last van gehad, maar als mij of iemand in de omgeving iets was overkomen...?
 - Ik heb gelukkig geen noodnummer opdat moment nodig gehad. Kan daar niet over oordelen
- Mee oneens**

 - Mensen aan huis gebonden hebben niets aan bezetting elders
- Zeer mee oneens**

 - Ten alle tijden in wat voor een situatie ook moet het noodnummer bereikbaar zijn. Is dit niet te garanderen dan moet het anders worden ingedeeld - KPN met ZIGGO en eventueel nog andere providers. BEREIKBAAR ZIJN=GARANTIE.

- Weet niet
- Als je niets hebt voel je je veilig maar die wat krijgen moet het verschrikkelijk zijn.
Waarom moet enkel de kpn die veren in de kont krijgen zijn genoeg providers die dat ook kunnen.B.v reserve.
Echt een voorval weer van een semi overheids bedrijf.
 - Kwam pas op de hoogte van de storing toen deze al verholpen was. (zie vorige vraag)
 - Was niet in nederland

3 U krijgt de gelegenheid om de hulpdiensten een tip te geven om tijdens dergelijke situaties bereikbaar te zijn in geval van nood. Welke tip zou u geven voor de hulpdiensten in onze gemeente? (n=216)

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Tip (34%):

- 06 noodnummer
- 1 systeem is niet voldoende om op te vertrouwen, er moet een back-up komen.
- 2e provider voor 112
- Actief gebruik maken van whatsapp
- Alternonmiddellijk alternatief nummer beschikbaar hebben en nzetten (voor algemeen meldpunt die zaken kunnen coördineren/doorsluizen
- Altijd een alternatief bieden. Bijvoorbeeld via internet of app
- Ambert alert met melding
- Ander nood nummer
- Ander tel.nr via gemeente
- Backup lijn van andere provider, bijv Vodafone
- Bellen via whats app
- Beter coördineren
- Brandweerkazerne bemannen + vrijwilligers welke bijv AED cursus hebben gehad op verschillende aanspreekpunten neerzetten. Ik denk dan aan het gemeentehuis, de pont in Cuijk, station. Maar het kunnen ook punten zijn waar mensen tesamen komen in geval van calamiteuiten, hier staan ook borden. Eerlijk gezegd weet ik niet waar deze in de gemeente Cuijk zijn....
- Bypass provider
- Centraal meldpunt wat goed bekend is las bijv. een gemeentehuis
- Contact met 112 via internet of app
- De anders van belang zijnde nummers en adressen nogmaals via gemeenterubrieken en folders communiceren!
- Ditvergt een nationale aanpak
- Door een noodalarmnummer te gebruiken
- Een app
- Een helder noodscenario hebben en niet zo halfslachtig als op de 24e juni
- Een wijkagent toevoegen aan de WABP beheerders apps zodat van daaruit actie doorgezet kon worden, Als beheerder heb ik op de WABP wel gemeld dat 112 eruit lag, maar ik had toen ng gene alternatief nummer, en de meesten konden niet bellen. Een wijkagent in de app had bij nood actie uit kunnen zetten
- Eerder uitzoeken,wat te doen als 112 niet werkt.
- Extra inzet wijken met veel ouderen
- Geef èèn of meerdere noodnummers op voordat er een storing is , bijvoorbeeld in de gemeentegids .
- Geef in 1 keer alle juiste gegevens door. Geen onnodige berichten ivm foutief tel.nr.
- Help je buurman/vrouw
- Hou op met die constante NL-alert meldingen. 1x is wel zat. Het veroorzaakt alleen maar extra paniek
- Houdt kerkklokken van gesloten kerken intact en zorg dat deze handmatig bedient kunnen worden. Informeer de bevolking over deze maatregel en spreek af wat te doen in geval van luiden en oefen dit ook.

- In alle dorpen moet een noodvoorziening worden opgesteld. Als je huis in brand staat, moet je niet eerst met de auto naar de brandweer rijden.
- In elke gemeente een post zit waar je evt heen kunt en dat die wel met een speciaal nummer of semafoon het kan melden
- Kort en simpel ander noodnummer.
- Laat via tv of strooibiljet weten wat er is.
- Lokaal nummer openstellen.
- Luister naar wat de Tweede Kamerleden en experts voorstellen om dit te verhelpen.
- Maak een actieve lijn op sociale media
- Maak je niet afhankelijk van 1 systeem en zorg altijd voor back-up
- Makkelijkere noodnummer ipb 06-.....
- Mensen veel meer gerust stellen en de goede telefoonnummers doorgeven
- Misschien een noodplek creëren op t gemeentehuis.
- Neem een back-up provider erbij voor als er weer een grote storing is.
- Niet 8 nl alert berichten, goed is goed. Geen spellingsfouten in de tekst. Staat zo onprofessioneel. Direct een ander nummer beschikbaar stellen die makkelijk is! Noodnetwerk nemen. Alles af laten hangen van KPN is risicovol blijkt.
- Niet afhankelijk zijn van maar 1 telecommunicatie verstrekker!!!
- Niet te vaak nl alerts sturen. Dan worden ze niet meer goed gelezen
- Noodnummer voor elke gemeente en de centrale dan ook met meerdere mensen bezetten
- Nu al mensen voorlichten wat te doen!
- Omdat er storing was kregen we ook het alert niet met het tijdelijke noodnummer
- Ook andere providers koppelen aan 112.
- Op strategische punten werkende communicatiemiddelen hangen (net als AED's)
- Op voorhand inregelen dat er in dorpshuizen of een vaste plek hulpdiensten aanwezig zijn. Kenbaar maken bij de inwoners.
- Per dorp of wijk plaats waar iemand (meldpunt) aanwezig is
- Per wijk noodpost
- Rooksignalen, zoals Indianen-ooit
- Sms
- SMS alert en
- Snel juiste alternatieve nummer doorgeven
- Sneller (continu?) alternatief noodnummer bekend
- Social media, een reserve nummer van andere provider
- Standaard hetzelfde ander noodnummer
- Toch proberen om bereikbaar te zijn maar dat de mensen het van te voren weten en niet op de dag zelf (als standaard invoeren)
- Vast alternatief telnr voor heel Nederland
- Veel politie op straat en brandweertwagens en militairen inzetten
- Verspreid een bericht via whatsapp met een alternatief telefoonnummer en vraag het door te sturen aan mensen in de regio
- Volle bezetting!
- Wellicht wat gemeente medewerkers de straat opsturen die op centrale punten gaan staan.
- Zorg dat er altijd een tweede nummer bereikbaar is (bijv. mobiel nummer van de brandweercommandant of leidinggevende ambulancepost) en geef dit door aan alle burgers
- Zorg dat er meerdere internet mogelijkheden is om meldingen door te geven; met WhatsApp, op Facebook ende andere social media
- Zorg voor een 2a3 nood nummer
- Zorg voor een backup systeem voor 112 via andere providers

- Zorg voor een tweede provider. Risico spreading
- Zorg voor voldoende back-up én beoefen noodsituatie regelmatig

Neem dezelfde acties als gedaan op 24 juni j.l. (35%)

Ik heb geen tips (20%)

Weet niet (15%)

Toelichting

- Als tijdens een noodgeval blijkt dat 112 niet werkt dan is er geen tijd om naar een nummer te zoeken wat sowieso niet bekend is . Zet dit nummer op de voorpagina van de gemeentegids onder de reguliere noodnummers .
- Door meer politie op straat te zetten die hebben een eigen systeem om te communiceren
- Helaas hebben we verzuimd om werkende noodvoorzieningen te regelen. Er is geen plan van aanpak. Te duur, zo iets komt bijna nooit voor, dus doen we het maar niet, en zeker niet in elk dorp. In een grotere gemeente wordt het nog moeilijker, terwijl het top prioriteit zou moeten zijn.
- Lokaal via social media goed geanticipeerd met berichtgeving. Misschien toevoeging van een lokaal 06 nummer.
- Om er voor te zorgen dat de burgers de nooddiensten kunnen benaderen, zonder netwerk, zou een analog backup systeem benodigd zijn. Niet dat vroeger alles beter was, wel aantoonbaar begrijpbaarder voor iedereen.
- We hebben de telefoon onmisbaar laten worden dus moet men daar maar iets van maken Samen voegen van instanties en rijtijden verlengen is een oorzaak dat de lijnen van waarschuwen zo kort mogelijk zijn

2. Onderzoeksverantwoording

Onderzoek	:	TipLandvanCuijk
Mediapartner	:	De Maas Driehoek
Onderwerpen	:	Storing KPN
Enquêteperiode	:	02 juli 2019 tot 11 juli 2019
Aantal respondenten	:	222
Foutmarge	:	6,5% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)
Aantal vragen	:	12
Rapportagedatum	:	12 juli 2019

Toelichting:

De *foutmarge* geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. In dit onderzoek is de foutmarge maximaal $\pm 6,5\%$.

Het *betrouwbaarheidsniveau* geeft de verwachte kans aan, dat bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, een zelfde resultaat wordt verkregen.

Methodiek

- De vragenlijst is opgesteld in overleg met De Maas Driehoek.
- Op 2 juli 2019 is de enquête met een begeleidend schrijven naar de leden van het Tip-burgerpanel gestuurd.
- Op 9 juli 2019 is een herinneringsmail gestuurd.
- Alle respondenten vullen de vragenlijst anoniem in.

Leeswijzer

De toelichtingen in deze rapportage zijn de letterlijke antwoorden van de respondenten. Hier kunnen spelfouten of andere taalfouten in voorkomen.

3. TipLandvanCuijk

Mensen hebben vaak hun mening klaar. Ze zijn voor of tegen een nieuw idee dat opborrelt in de samenleving.

Onderzoeksbureau Toponderzoek wil de betrokkenheid van de inwoners van Land van Cuijk vergroten. Via het panel TipLandvanCuijk kunnen alle inwoners van Land van Cuijk hun mening kenbaar maken over onderwerpen die leven in hun samenleving. Ze geven raad, tips, om een gemeenschappelijk vraagstuk aan te pakken.

Aan de hand van deze marktinformatie (marktonderzoek) kunnen onder andere ondernemers, belangenverenigingen, politici en ambtenaren onderbouwde keuzes maken. [Kijk hier voor de mogelijkheden.](#)

Op www.tiplandvancuijk.nl kan iedereen een [aanmeldingsformulier](#) invullen. Van tijd tot tijd worden deelnemers gevraagd naar hun mening over actuele onderwerpen.

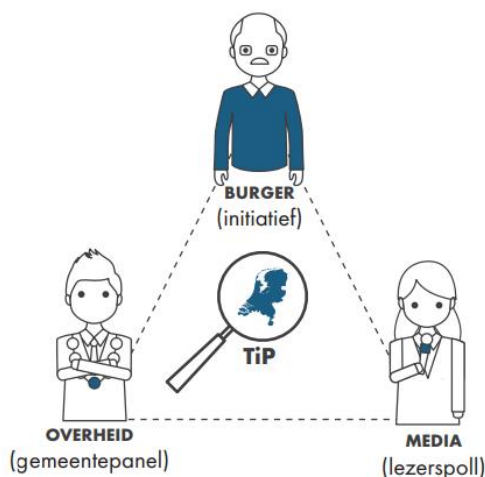
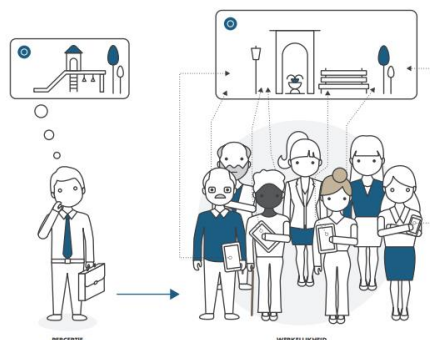
De deelnemers zijn en blijven anoniem en kunnen per onderzoek zelf beslissen of meedoen. Ze zijn niets verplicht. Het invullen van een enquête duurt slechts enkele minuten en de onderwerpen zijn sterk afhankelijk van de actualiteit.

TipLandvanCuijk is een gemeenschapspanel, opgezet vanuit de gemeenschap. Heeft u marktonderzoeksvragen of andere vragen over burgerraadplegingen, dan kunt u deze altijd stellen aan enquete@toponderzoek.com. Het is ook mogelijk om zelf onderwerpen aan te dragen voor de lokale peilingen.

Lees hier meer over de [TIP-methodiek](#).

TipLandvanCuijk maakt het gemakkelijk om zonder veel moeite je zegje te doen! En om snel marktinformatie op te halen over Land van Cuijk en omgeving.

Zie eerdere [onderzoekresultaten](#), waaronder 'Duurzaamheid', 'Kermis' en 'Vaccineren'.



4. Toponderzoek

Toponderzoek is een Horsters no-nonsense bedrijf, dat sterk is in het **raadplegen van meningen**. In een mondige wereld waarin men direct resultaat wil zien, is het raadplegen van meningen / ervaringen / beleving van belang om te overleven.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers hebben **interesse** voor uw onderzoeksvraag om de beleving en inzichten vanuit de maatschappij regulier zichtbaar te maken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers / bestuurders / politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op. Tips worden aangeleverd. Tevens toetst u of ingezette acties resultaat hebben.

Toponderzoek faciliteert dit proces als onafhankelijk onderzoeksbureau TIPTOP voor u. Het onderzoeksbureau heeft de beschikking over eigen TIP-burgerpanels (landelijk > 60 burgerpanels) en het overheidspanel Overheid in Nederland.

Blijf op de hoogte via de [Topletter](#).



Toponderzoek
Expeditiestraat 12
5961 PX Horst

www.Toponderzoek.com
enquete@toponderzoek.com
085-4860103

Toponderzoek is lid van MOA.