

VERSLAG 1 FEBRUARI

Het overleg startte met een (van te voren niet afgesproken) presentatie van MDC om de beeldvorming en de context helder te krijgen (vanuit het oogpunt van MDC).

N.a.v. deze presentatie waren er een aantal vragen en opmerkingen (wat is korte/lange termijn? NCV hoort los van 112, beoogd kwartiermaker politie).

Het huidige overleg gaat informerend en besluitvormend optreden. VenJ is belast met de formele aansturing en is de formele besluitnemer. In dit overleg heeft [] een rol als adviseur naar het ministerie, en klaart tevens de klus.

Als potentiële projectleider vanuit de VenJ/MDC kant wordt [] genoemd. Met hem wordt z.s.m. contact gelegd. Vanuit het MDC is dedicated 112 personeel beschikbaar, zij zullen het team vormen met []

KPN geeft een toelichting op de huidige acties/stand van zaken, dit wordt tevens een terugkerend onderwerp op de agenda.

Een concreet voorbeeld van het gedifferentieerde veld waarin geopereerd wordt is de samenvoeging van de meldkamer []. De betrokken partijen in de regio willen deze samenvoeging voor 15 maart gereed zien.

Hierover dient alleen zaken te worden gedaan met [] projectleider. (korpchef NP) is de enige die dit besluit kan overrulen.

Er wordt kort ingegaan op de kwestie simloos bellen, dit is technisch mogelijk maar juridisch/bestuurlijk lastig. Er wordt uitgezocht wat hierbij de knelpunten zijn (KPN en VenJ).

Dit punt zal op de agenda van het volgende overleg terugkeren.

Het belang van proactieve communicatie wordt tijdens de vergadering benadrukt. Hiervoor zal vanuit VenJ [] aanschuiven bij volgende overleggen.

Op 14 februari vindt een demonstratie plaats van een dashboard/monitoring systeem. Er wordt een lijstje opgesteld van genodigden door KPN, in afstemming met MDC.

Dit overleg, waarbij huidige aanwezigen + projectleiders bij aanwezig zullen zijn, zal vanaf 11 februari wekelijks op maandag plaatsvinden.

Voor 11 februari staat in ieder geval het volgende geagendeerd:

1. Stand van zaken/acties KPN (terugkerend)
2. SIM loos bellen
3. Proactief communiceren
4. Plan van aanpak

Aanwezigen op 11 februari:

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 11 FEBRUARI 2013

Aanwezig:

..... (V&J)
..... (V&J)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (Politie)
..... (V&J)

Niet aanwezig:

..... (Politie)

- Verslag d.d. 1 februari akkoord met toevoeging de nuance dat de presentatie van MDC ondanks dat deze vooraf niet was aangekondigd wel ter kennisgeving werd aangenomen.

Door projectleider is een toelichting gegeven op de stand van zaken aan de hand van de voortgangsrapportage d.d. 8-2-2013 (week 6).

- **1-1-2 simloos**

KPN krijgt van andere providers geen nummers mee.

Op korte termijn is dit niet te realiseren. Technisch valt het simloos bellen te blokkeren, maar in ieder geval niet voor 1 april. Blijft wel op de agenda staan.

- **Realiseren dubbele VLAN**

Principieel: iedereen is het erover eens dit noodzakelijk is, er wordt nader (buiten de vergadering) over de offerte en contractuele verplichtingen gesproken.

- **OTA (sheet 4)**

KPN moet met verzoek komen om beschikking te krijgen over de servers, hierbij wordt precies aangegeven welke informatie noodzakelijk is en wat niet gegeven hoeft te worden.

..... op dit moment is er alleen een OTA bij de politie. KPN heeft dit niet, maar gaat het nu met behulp van het eigendom van de politie een OTA inrichten. (Ontwikkel, Test, Acceptatie omgeving)

OTA is van belang om voor Koninginnedag proef te draaien en fouten eruit te halen.

VtsPN geeft toestemming om OTA op te bouwen. Volgens is OTA niet essentieel om K-dag goed door te komen. Wel om fouten eruit te kunnen halen.

Conclusie:

Onder de juiste voorwaarden krijgt KPN toestemming tot het inrichten van een OTA omgeving.

- **K@oningsdag**

Er wordt door KPN het oud-en nieuw scenario gelegd op Kdag..../ ook irt verkeersbelasting.

- **Dashboard**

De eerder aangekondigde presentatie(s) over de ontwikkeling van het dashboard worden in dit overleg gehouden. Op deze manier hoeven er niet weer aparte overleggen gepland te worden.

- **Lijst met failures:**

Is nu met deze acties alles opgelost van de openstaande punten?

Volgende week wordt de (volledige) lijst van openstaande punten geagendeerd.

- **Procesvoorstel ten behoeve van de komende vergaderingen**

Via de projectleider worden stukken uiterlijk op vrijdag aangeboden. Waar nodig kan dan ook besluitvorming worden voorbereid.

Tijdstip van vervolg overleggen 11.30-12.30

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 19 FEBRUARI 2013

Aanwezig:

(V&J)
(KPN)
(KPN)
(Politie)
(Politie)
(V&J)

Niet aanwezig:

(V&J)
(KPN)

- **Voortgang KPN**

bespreekt voortgang KPN aan de hand van presentatie. Er zit op dit moment 35 Avaya problemen waarvan er een aantal (met akkoord) niet opgelost zullen worden voor 30 april.

De afhankelijkheden binnen KPN worden benoemd.

- **Kroningsdag**

Er is een test geweest om te bezien of incidenten een impact hebben op 1-1-2. Hierbij is gekeken naar incidenten zoals de crash van het Turkish Airlines toestel. Hieruit komt voort dat gekeken naar de belasting van de meldkamer / tijdens Oud en Nieuw, de belasting tijdens Kroningsdag zal passen.

Er is een a4 opgesteld waarin de hoofdlijnen van het Plan van Aanpak 1-1-2 op 30 april 2013 benoemd worden.

De discussie wordt nog even gevoerd of het wenselijk is om een uitwijk te hebben op de en/of er iemand van KPN aanwezig zou moeten zijn in Amsterdam op 30 april.

Er wordt uitgezocht of het mogelijk is om een stresstest uit te voeren op de I dit om ervoor te zorgen dat zowel de als de twee volledig toegeruste (uitwijk) locaties zijn.

- **Aanpassingen architectuur**

Er wordt ingegaan op de mutaties in de architectuur, en of wensen die op dit moment leven toegepast moeten worden in de bestaande architectuur, of mee moeten worden genomen in de nieuwe. Op een later moment zal gesproken worden over de mutaties na 30 april.

- **Q-TC**

geeft een toelichting op de monitoringstool Q-TC. In komt een scherm te hangen wat 1-op-1 het beeld vanuit het NOC over mogelijke storingen projecteert. Dit scherm bestaat uit een landkaart van Nederland met daarop de locatie van de storing geografisch aangegeven, en aan de linkerzijde van de kaart een verdere uitleg over welke storing zich voordoet.

Op het NOC is exactere informatie zichtbaar, afgesproken is dat het beeld met de landkaart voorlopig voldoende is. De specialisten op het NOC houden zich uitsluitend bezig met 1-1-2 en zijn goed in staat de eventuele storingen te duiden.

Een verdere vertaalslag op de meldkamer is dan nodig om acties te ondernemen om de storing te ondervangen. In een overleg met operationele mensen zal gewerkt worden aan deze 'business rules' zodat men op de meldkamer weet wat er gebeuren moet in geval van storing.

Een goed idee zou zijn om, wanneer dit systeem operationeel is, wetenschappers, de vaste Kamercommissie VenJ en/of de minister uit te nodigen om een toelichting op het monitoren te geven.

Het is in ieder geval van belang om eenduidig te communiceren, voor de volgende keer zal daarom aansluiten om te beginnen aan een helder verhaal over het monitoren van de -1-2. De belangrijkste vraag hierbij: wat wordt op welk niveau gedaan om het systeem te monitoren?

- **Voor het volgende overleg**

- Besluitenlijst doornemen
- Bevindingen mogelijkheid stresstest
- Rest van actiepunten uitschrijven en doornemen
- Brief van de Minister aan de Tweede Kamer over stand van zaken monitoren bespreken

Tijd en plaats volgend overleg: 11.30 – 1

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 25 FEBRUARI 2013

Aanwezig:

..... (V&J)
..... r (KPN)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (VenJ)
..... (Politie)
..... (Politie)
..... (Politie)
..... (V&J)

Niet aanwezig:

..... (V&J)

- **Voortgang KPN**

Overzicht van geclusterde issues. Helder voor aanwezigen dat er een aantal zijn die voor 30/4 opgelost dienen te worden, en een aantal daarna worden aangepakt.

Detailplanning voor de ontmanteling van de oude systemen en het inrichten van de OTA in zijn in de maak.

In de back-up processen wordt een prioriteitensysteem aangebracht. Call gaat voor back up.

In week 12 vindt de verplaatsing van de gateway plaats op 15/16 maart.

- **Acties regio netwerk**

Vraag over onderzoek TNO in samenhang met GIDS.

Er moet een datum komen voor de vervanging van de SQL (NAWP) server.

VLAN wordt getest in de v

Bevindingen stresstesten ! (actiepunt vorige keer): heeft niet zoveel zin omdat je niet het OTA systeem test maar de belasting op de dark fibre (?).

- **Afhankelijkheden KPN**

Onderzoek locatiebepaling vindt plaats.

- **Aanpak Koninginnedag**

A4tje draaiboek opgeleverd wordt verder afgestemd, On-site tech consultants gedurende piekuren? Sanity check start week 10 door TNO

- **QTC**

QTC is 27 maart operationeel

Liever wordt de datum waarop het systeem in productie gaat naar voren gehaald.

Business requirements zullen in dit overleg worden voorgelegd en goedgekeurd.

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 4 maart 2013

Aanwezig:



- **Nota aan de minister**

moeten bij de minister verschijnen om toelichting te geven op verstuurde nota.

Terugkoppeling PO Minister

hebben de minister bericht dat het team 112 operationeel is en druk bezig met het doorvoeren van verbeteringen. Het ging te ver om de minister een technische uitleg te geven. De incidenten van de afgelopen tijd zijn wel toegelicht. Wnd DG heeft toegezegd deze dinsdag het nieuwe werkdocument (eerder plan van aanpak) richting de minister te sturen. Een nieuwe versie van dit werkdocument ontvangen jullie z.s.m.

- **Voortgang**

Inrichting OTA in ' ' precieze datum komt volgende week. In overleg wordt even gekeken waar dit aan ligt.

Naar boven komt dat het een week duurt voordat de fall-back locaties werkt, dit komt doordat de systemen niet wekelijks geupdate worden. Het zou goed zijn om ervoor te zorgen dat de systemen altijd up to date zijn en meteen opgestart kunnen worden.

De projectleiders dragen zorg voor het in kaart brengen van de verplaatsing van de uitwijk/inrichting OTA: wie is waar verantwoordelijk voor?

Dit draaiboek levert een integraal beeld, waarin ook de powertest week 21/22 en de verantwoordelijkheid hiervoor staat.

Acties regio; veel acties zijn op 12 april gereed. Het wordt hiermee geen d-day, maar simpelweg een dag waarop veel acties afgerond kunnen worden.

De freeze start tevens op 12 april, met uitzondering van , waar de freeze op 17 april start.

QTC wordt 20 maart gekoppeld. Volgende week is er een presentatie in dit overleg.

VLAN wordt getest in de Yp (meldkamer I)


Bevindingen stresstesten (actiepunt vorige keer): heeft niet zoveel zin omdat je niet het OTA systeem test maar de belasting op de dark fibre (?).

- **Projectplan**

Eerste concept van het 'werkdocument' (de minister heeft een hekel aan de term 'plan van aanpak') is gereed. Deze heeft voorgeleggen ter bespreking. Wat volgens MDC ontbreekt is een heldere probleemanalyse. Omdat deze er niet is, wordt er vooruitgelopen op de oplossingen. Aan de andere kant zijn een aantal problemen bekend, door o.a. rapport I VenJ. Er wordt gekeken naar een aanpassing in het plan.

- **Communicatie**

Afspraken die gemaakt zijn t.a.v. communicatie zijn de volgende:

- VenJ is in de lead als het gaat om communicatie bij incidenten/storingen 112/c2000
- KPN, politie en veiligheidsregio's verwijzen media bij storingen/incidenten door naar persvoorlichting VenJ
- T.b.v. de persvoorlichter VenJ wordt een basisverhaal en FAQ's gemaakt om te gebruiken bij storingen en incidenten (actie:  i.s.m. KPN/politie)
- Tot 30/4 wordt niet gecommuniceerd over (onderdelen van) het verbetertraject 1-1-2
- Na 30/4 worden de mogelijkheden om proactief te communiceren bekeken en besproken

1-1-2 overleg maandag 11 maart

Aanwezig:

#Presentatie QTC

Eerste versie demo dienstbewaking 1-1-2 zoals wordt ingericht bij KPN

Storingen van andere providers zijn 'vooralsnog' buiten scope.
Er gaat niet op capaciteit van verbindingen worden gemonitord, wel/alleen op storingen.

Voor 30/4 worden de resterende delen - lichtgrijs in de presentatie - nog ingevuld.
In de volgende presentatie wordt duidelijk aangegeven wat er precies voor 30/4 wordt ingevuld, maar wordt ook inzicht gegeven in wat er niet voor 30/4 ingevuld wordt..

Fase 1 voor 30 april gereed.
Planning fase 2, 3 nog niet gereed, komt . . . op terug.

Avaya is te generalistisch, bijvoorbeeld NAWP server moet ook inzichtelijk worden.
NAWP moet ook zichtbaar worden gemaakt ten behoeve van management/info.

De hele SPOF/lijst moet nog een keer worden doorgelopen en afhankelijk van de functionaliteit, kunnen specifieke onderdelen zichtbaar gemaakt worden.

Verslag

Verslag d.d. 4 maart wordt vastgesteld met de opmerking dat QTC **fase 1** op 20 maart gereed is. Dus niet in zijn geheel.

#Presentatie stand van zaken

mededeling van persoonlijke aard projectleider

Brief MDC:

Locatie . . . ; dit moet worden opgelost, en heeft 'getuige' de getoonde foto's van de bezemkast' tijd nodig om dat zorgvuldig te doen.

Opbouw van de OTA in . . . kan wel volgens planning

Conclusie

Brief van MDC: in de tijd gezien zal e.e.a. niet voor 30 april gereed hoeven te zijn, de werkzaamheden lopen echter wel door.

Gelijkertijd komt er een controle op de aan te treffen situatie in de regio's. Er moeten niet nog meer van dit soort verrassingen komen die de planning in de war brengt.

Powertest. De projectleider LE geeft aan na de zomer, ook hier geldt dat het risico dat er iets fout gaat te groot is.

Oplevering rapport TNO begin april. Onbekend of KPN is meegenomen in het TNO onderzoek. KPN gaat dit ook intern nog even na.

Er moet een brief komen over de landelijke change. Net als de brief van

aan de regio's met het verzoek om medewerking. Nu moet er een brief komen over het verwijderen van de change. LE () gaat nog even na over de precieze timing. Hierbij gaat het om s nachts beginnen vs. 5 uur s ochtends. De pros' en cons' worden nog even tegen elkaar afgewogen.

geeft de input voor de brief.

Bemensing tijdens 30 april. Het wordt niet nodig geacht om zoals tijdens Oud-en Nieuw iedereen aanwezig te hebben. Wel zijn er lijsten met contactpersonen die stand by staan voor het geval dat nodig is. Het besluit kan altijd nog worden genomen om wel te volop te bemensen.

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 18 MAART 2013

Aanwezig:



Niet aanwezig:



- **Toelichting minister/AO/werkdocument**

Het werkdocument zoals opgesteld door de projectleiders ligt bij de minister. Tijdens het AO locatiekeuze van 13 maart is bekend geworden dat er 9 locaties voor de nieuwe meldkamers bekend zijn, naar 1 locatie () wordt nader onderzoek gedaan. Daarnaast komt het Inspectierapport 112 binnenkort uit (zie laatste punt).

- **Voortgang KPN**

Overzicht van geclusterde issues.

Er zijn 2 uitzonderingen op de freeze vanaf 12 april. Dit komt mede door personele bezetting en door de benodigde capaciteit op de verschillende dagen (maandag is het rustigst, donderdag het drukst). De keuze voor 15 april is onderbouwd in een draaiboek en dit wordt aan VenJ toegestuurd.

- **Aanpak Koninginnedag**

Mutatiestop van 15 april tot 2 mei (iets langer voor , ()).

- **Middellange termijn**

Intern KPN wordt over de middellange termijn overlegd. Het onderwerp 'middellange termijn' zal terugkerend op de agenda komen.

- **Inspectierapport 112**

Van belang is dat de leden van het overleg op de hoogte zijn van het naderende rapport van de Inspectie VenJ over 112. Voor de beleidsreactie wordt afgesproken dat daar contactpersonen voor aangewezen worden die input leveren. Daarnaast wordt geanticipeerd op een mogelijk AO. Ter voorbereiding hierop zal het definitieve overzicht een terugkerend onderwerp op de agenda worden.

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 25 MAART 2013

Aanwezig:

(V&J)
(KPN)
(Politie)
(Politie)
(V&J)
(V&J)

Niet aanwezig:

(VenJ)
(Politie)
(venJ)
(KPN)
(KPN)
(KPN)

• Voortgang KPN

Toelichting door [naam] in afwezigheid van F [naam]. Gearceerde onderdelen in de presentatie zijn gewijzigd ten opzichte van de vorige keer.

Slide 5 'Acties Regio Netwerk'

Restpunten regio project

Zie voor TNO onderzoek onderstaand kopje.

Restpunten Taskforce 1-1-2

Offerte CMS KLPD koppelen aan regiosysteem ligt bij [naam] (actie ondernomen)

Service issues

Vervangen SQL server (NAWP) (URGENT) – regio's worden hierover voldoende geïnformeerd. Een vervolgbrief vanuit het ministerie is niet nodig.

Slide 11 '1-1-2 Middellange termijn (2013)'

Wanneer er voorstellen uit deze eerste inventarisatieronde komen, zullen deze voorgelegd worden aan dit overleg. Verdere acties worden in gezamenlijkheid bekeken.

• TNO onderzoek

Er is 1 TNO onderzoek, namelijk 'Validatie methodiek beoordelen (telefonische) 112'. VenJ is hier opdrachtgever van. In eerste instantie is de offerte voor dit onderzoek naar de KLPD/LE [naam] verstuurd. De onderzoeksresultaten zullen door TNO aan de opdrachtgever worden teruggekoppeld (de verwachting is half april).

Een onderdeel van het onderzoek (tranche 1, vraag B) betreft een nieuwe manier van data-verzamelen. Onderdeel hiervan is het vergelijken van de oude [naam] infrastructuur (waaronder GIDS) met een nieuwe data-infrastructuur. Er is geen apart onderzoek naar GIDS, of GIDS-koppelingen.

Wanneer de resultaten bij de opdrachtgever bekend zijn, zal gekeken worden naar verdere actie.

• Dubbele ophanging

Korte toelichting bij de presentatie 'Dubbele ophanging [naam] in 112 regionetwerk' door [naam]. Door de dubbele ophanging wordt continuïteit van het netwerk vergroot.

De generaal tijdens 15 april is [naam]. Mocht er besloten worden om de ophanging niet door te laten gaan op 15 april, dan wordt dit tot na de troonswisseling uitgesteld.

- **Inspectierapport 112**

De DG heeft de eerste versie van de concept beleidsreactie niet door laten gaan afgelopen vrijdag. Er is nu afgesproken dat de minister aanstaande vrijdag (29-03 14.00u) een nieuwe versie krijgt.

Hiervoor zal aanstaande woensdag een nieuwe versie verstuurd worden aan de contactpersoon van KPN () en van de politie .



**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL/DOP
Contactpersoon

verslag

1-1-2 overleg woensdag 3 april

Datum
5 april 2013
Notulist

Omschrijving 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd 5 april 2013, 11.30-12.30 uur
Vergaderplaats VenJ
Aanwezig (vz)

Afwezig

(sec)

Presentatie voortgang

Avaya

De release 4.09 is mislukt, fout is inmiddels gevonden en hersteld. Toch wordt gewacht met nieuwe release tot na 30 april.
Lesson learned, er moet nog beter worden gecommuniceerd.

Herstellen back up processen: herzien van plan ivm back up tijden

Generaal functie. Ieder is verantwoordelijk voor eigen achterban, coordinatie ligt bij

Acties per regio:

Voorbeeld 1. geeft aan dat er in de regio's nog eens een keer een goede scan uitgevoerd moet worden. Er moet in ieder geval gestandaardiseerd worden. Nog 4 regio's en dan is dat gebeurd en dan is de ronde langs de regio's gelopen.

Er wordt wel geconcludeerd dat er nog een deel van de 1-1-2 keten (namelijk binnen het domein van de VR-en) niet goed in beeld is, daar zit een risico in.

Troonswisseling

draaiboek gereed
verkeersmodel gereed

teams staan klaar
mutatiestop
volledige health check
TNO sanity check concept opgeleverd.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL/DOP

Datum
5 april 2013

Stand van zaken QTC wordt gemeld. Er zal op later moment goed moeten worden beschreven wie welke verantwoordelijkheden heeft bij geval van storingen. Voor dit moment is het goed geregeld.

Beleidsreactie

Een aangepaste versie van de beleidsreactie gaat deze week naar de minister. Er wordt opgemerkt dat het goed zou zijn op te nemen dat vorig jaar veel gedoe is geweest wat ook zijn weerslag had op het vertrouwen van de medewerkers in het systeem.

NAWP

Toelichting

'inhoud server niet up to date'

Telecomproviders zijn verplicht om gegevens aan te leveren. 2 providers doen dit niet, dus tegen Telecomwetgeving in.

De vraag is hoe de inhoud weer up to date te krijgen.

Er wordt ingestemd met het onderzoeksvoorstel.

Overleg Prioriteiten 1-1-2 – 8 april 2013

Afwezig:

Kort verslag door : [redacted] Hij neemt waar voor

Tijdens dit overleg heeft men de volgende punten besproken:

- Voortgangsrapportage Programma 1-1-2 KLPD
- TNO rapport 'Expert Review Technische infrastructuur 1-1-2'
- Draaiboek Troonswisseling

Voortgangsrapportage Programma 1-1-2 KLPD.

Deze wordt in het volgende overleg uitvoeriger besproken.

TNO rapport 'Expert Review Technische infrastructuur 1-1-2'.

Deze wordt in het volgende overleg uitvoeriger besproken.

Draaiboek Troonswisseling.

Landelijke eenheid wordt op 30 april niet meer opgeplust dan op een gewone Koninginnedag. Men kan eventueel verder opschalen. Kans op calamiteiten wordt namelijk 's avonds groter geacht dan overdag. Met de trein naar huis terugkerende dagjesmensen enz.

Volgende week wordt ook de communicatielijst op de agenda gezet.

Verder wordt tijdens dit overleg de escalatie tijdens de troonswisseling (hoofdstuk 5.4.9, blz. 13 'Draaiboek Troonswisseling 30 april 2013') besproken.

Op 25 april is er een grote actie mbt de escalatielijn naar de regio's toe. (olv [redacted]).

Ook wordt de Crowd control aangestipt; KPN neemt hierin het voortouw, in samenwerking met de Politie en C [redacted].

Rondvraag:






- vanuit het overleg wordt geïnformeerd naar de beleidsreactie AO Haren. Deze is echter nog niet rond.
- Abdicatieteam KPN is bezig met broadcast en Kroningstv programma in 12 provinciehoofdsteden; laat zien wat achter de schermen bij de media rond de troonswisseling komt kijken). Men vraagt aandacht voor het kunnen plaatsen van extra opstelpunten/uitzendmasten naast de reeds vijf bestaande opstelpunten in [redacted].
- inrichting PTA (?) /perscentrum; [redacted] (KPN) meldt dat de bekabeling nog moet worden aangelegd. Men moet in het oog houden, dat op 1 mei, klokslag 06.00 uur, alles weer opgeruimd dient te zijn, want dan zal er weer een cruiseschip aanmeren.

Verslag 112 overleg maandag 15 april 2013

Aanwezig:

Afwezig

Samenvatting

- Fase 1 van het 112 verbetertraject loopt volgens planning. Freeze is vanaf 15 april. Werkzaamheden die niet voor de freeze zijn uitgevoerd worden na 6 mei weer opgepakt. Er komt een planning voor activiteiten en werkzaamheden na 6 mei (actie:
- QTC is volgens planning 25 april gereed. In overleg met MDC wordt bij MDC een scherm opgehangen met beveiligde verbinding.
- 112-draaiboek Troonswisseling wordt nog (steeds) aangepast op kleine punten en namen/tel nrs
- Er is een nieuwe SPOF gevonden: alle ISDN-30 lijnen gaan over dezelfde concentrator. Is geen kritiek punt voor K'dag; wordt hersteld na 30/4.
- De escalatielijnen met ict politie en ict gemeente amsterdam moet gecheckt worden (actie )
- Check betrokkenheid en escalatielij VenJ in draaiboek adhv bestaande piketregeling (actie:
- Handelingsperspectief: verzamelt input van KPN en politie om vanuit zowel technisch, organisatorisch als communicatie perspectief een goed handelingsperspectief bij uitval 112 voor de burger op papier te krijgen. Bij opstellen handelingsperspectief oppassen voor vastleggen op een volledig ingerichte 0900-8844 organisatie als back-up voor 112. Input graag nog deze week aanleveren bij .
- Basisverhaal: graag nog even afstemmen met  (KPN) (actie: .
- TNO: uitkomsten en aanbevelingen TNO rapport validiteit methodiek (opdrachtgever VenJ) zijn besproken tussen  -s. Uitkomsten hebben voornamelijk geen gevolgen voor de op te leveren GIDS-koppeling.

In de week van 29 april is er geen vergadering. Eerst volgende datum na 30 april is 6 mei.

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 22 APRIL 2013

Aanwezig:

Niet aanwezig:

- **Presentatie TNO over validiteit 112 performance (eindpresentatie tranche 1)**

geeft een presentatie over het onderzoek wat door TNO is uitgevoerd. Dit is de eindpresentatie van tranche 1. De eindpresentatie van het gehele onderzoek zal volgende week afgerond zijn. Ter informatie is de presentatie bij de stukken voor het overleg van 6 mei gevoegd.

Voor vragen zie contactgegevens op laatste sheet.

- **Dubbele ophanging**

Uitkomst: omhanging wordt uitgesteld tot na 30 april. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij VenJ.

- **Voortgang KPN/actualiteiten/K-dag**

Toelichting door . Presentatie is bijgevoegd.

Vrijdag 26 april volgt nog een laatste update van F in de vorm van een presentatie. In het draaiboek zijn de aanvullingen van VenJ (door aangeleverd) opgenomen.
<eventueel wordt een belboom opgesteld voor calamiteiten tijdens de dag>

- **Handelingsperspectief**

is ermee bezig, het onderwerp komt 6 mei terug op de agenda.

- **Inspectierapport 112**

Beleidsreactie zit in de lijn.

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 6 mei 2013

Aanwezig:

[naam] (V&J)
[naam] (Politie)
[naam] (Politie)
[naam] (V&J)
[naam] (V&J)
[naam] (Politie)
[naam] (KPN)
[naam] (KPN)

Niet aanwezig:

[naam] (VenJ)
[naam] (VenJ)
[naam] (KPN)
[naam] (KPN)

• Voortgang KPN

Dubbele ophanging wordt deze week besproken.

Voor wat betreft QTC (monitoring) wordt intern KPN gesproken over de zichtbaarheid van storingen wanneer deze geen effect hebben op de dienst 1-1-2.

Vooralsnog wordt afgesproken een scherm van QTC niet bij de Landelijke Eenheid op te hangen, wel blijft er een scherm staan bij MDC. De kwaliteit van het inzicht in storingen wordt iets minder doordat een aantal onderdelen grijs wordt gemaakt. Dit betreft vooral de onderdelen van KPN die geen procedure kennen om fouten gereed te melden (waardoor deze erg lang in het systeem zichtbaar zijn).

• K-dag

Kroningsdag is goed verlopen. De piek in telefoontjes was minder dan verwacht 219/per kwartier in plaats van de 400 die verwacht werden. Er zijn in totaal 14,5 miljoen telefoontjes gepleegd, 14 miljoen smsjes verzonden en er is 25 terabyte aan data verzonden.

Tevens is er even gesproken over de app die gelanceerd is door politie/gemeente Amsterdam. Het zou een goed idee zijn om deze app te testen tijdens een kleiner evenement zodat de daadwerkelijke belasting op het netwerk inzichtelijk gemaakt kan worden.

Gesignaleerd wordt dat een dergelijke app een risico kan vormen wanneer deze door een commerciële partij aangekocht en aangeboden zou worden.

• Inspectierapport 112

Beleidsreactie wordt 13 mei naar de Kamer verzonden, tevens wordt door de Inspectie VenJ en Agentschap Telecom een technische briefing verzorgd worden aan verschillende media. Alle communicatie gebeurt in afstemming met KPN en politie.

• Handelingsperspectief

0900-8844 blijkt geen goed alternatief wanneer 1-1-2 niet bereikbaar is. Burgers wordt aangeraden afwisselend met mobiel en vast te bellen wanneer contact niet gerealiseerd kan worden. Van de week wordt het stuk over handelingsperspectief nog even langs de betrokkenen gestuurd voor commentaar.

• Planning na 30 april

In de planning zijn 4 hoofdlijnen opgenomen.

Vooralsnog ontbreekt het onderwerp e-call in de planning.

1. Evaluatie 30 april; hoe willen we dit verder oppakken? De voorzitter zal dit punt moeten agenderen;
2. Doorvoeren noodzakelijke verbeteringen: hiervoor wordt een actieplan opgesteld door KPN en MDC;
3. Rapportages: [naam] zal een overzicht maken van punten uit de verschillende rapporten die om actie vragen. Het overzicht komt terug als input voor het overleg;

VERSLAG OVERLEG 1-1-2, DEN HAAG, 13 mei 2013

Aanwezig:

..... (V&J)
..... (Politie)
..... (V&J)
..... (Politie)
..... (KPN)
..... (KPN)
..... (VenJ)
..... (KPN)

Niet aanwezig:

..... (V&J)
..... (VenJ)
..... (KPN)
..... (Politie)

- **Beleidsreactie 112**

Rapport is uitgelekt. Daarom is besloten de beleidsreactie zondagmiddag naar de Kamer te verzenden.

- **Voortgang KPN**

Zie presentatie van geen bijzonderheden.

- **Brief van Taskforce (steller:)**

Inhoud van brief is niet bij alle aanwezigen bekend, brief wordt daarom in het eerstvolgende overleg (27 mei) besproken.

- **Handelingsperspectief**

Het kunnen beluisteren van een bandje betekent dat de verbinding tot stand is gekomen. Daarom is dit geen goede optie.

Actiepunten:

- Tekst automatisch bericht in communicatieplan handelingsperspectief aanpassen (.....)
- Uitzoeken of er vanuit de meldkamer informatie gegeven kan worden via automatisch bericht over het aantal wachtenden (actie:)
- Optimale wachttijd tav automatisch bericht bepalen (.....)
- Betrekken veiligheidsregio's bij vervolgtraject 1-1-2

- **W.v.t.t.k.**

Verslag 27 mei

Voortgang

- Dubbele ophanging Utrecht niet gelukt, fout onbekend
- Nieuwe sheet ingevoegd over gebrek aan afstemming met het veld (zie volgende onderwerp: CAB)

Change Advisory Board (CAB)

- Changes kunnen soms niet gedaan worden omdat regio's wijzigingen doorvoert (waar KPN niet van op de hoogte is). Aan de andere kant signaleren de gebruikers wijzigingen van KPN die niet bekend zijn. De afspraak om dit met elkaar af te stemmen is wel eerder gemaakt. Er wordt nagegaan hoe dit beter georganiseerd kan worden. Volgende week op de agenda.

Handelingsperspectief

- Stuk is akkoord, voor communicatie naar de burger wordt een actieplan opgesteld

Wvttk

- Nieuwsbrief 112 wordt bekeken, naar wie wordt deze verstuurd en wie zou 'm moeten ontvangen? Wordt nu vanuit LE verzonden, moet vanuit V&J. De info die hierin gedeeld wordt, wordt afgestemd.
- GAP Analyse. Alle input is nu ontvangen. Komende week wordt e.e.a. plenair besproken. Doel: resultaat met 14 dagen in dit overleg.
- Command and control room tijdens NSS
- Overdracht van

Agenda volgende week (3 juni):

- Nieuwsbrief 112
- Duidelijkheid over Command and control room voor de sturing tijdens NSS/duiding en relatie met 112-overleg

Agenda 10 juni:

- Gap-analyse



**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2

Contactpersoon

Datum
14 juni 2013

Notulist

verslag

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	10 juni 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	

Opening:

Bijzondere aandacht voor de gebeurtenissen van vorige week. Tijdens de gezamenlijk voorbereide werkzaamheden aan de I ontstond op 4 juni rond 10 uur in de ochtend een storing. Om dit nog een keer goed te duiden is een presentatie voorbereid door F

Presentatie : inzake 4 juni.

Naar aanleiding van de presentatie van F had F (voor het eerst aanwezig in het gezamenlijk 1-1-2 overleg) een aantal vragen over de wijze waarop e.e.a. bij de leverancier georganiseerd is. Hierop werd afgesproken dat KPN hier nader op in zal gaan en daarvoor de CIO Politie zal uitnodigen.

Duidelijk werd verder dat er bij de storing van 4 juni het volgende is misgegaan:

- Er werd uitgegaan van een draaiboek dat was gebaseerd op gedragingen van apparatuur zoals die vorig jaar hadden voorgedaan.
- In dat draaiboek was onvoldoende helder hoe de rapportagelijijn in geval van een storing zou moeten lopen.
- Toen de storing ontstond is er door centralisten onvoldoende alert gehandeld en heeft het te lang geduur voordat er werd overgegaan op de 'hard phone'.

Duidelijk is dat deze punten in de toekomst niet meer voor mogen komen. Overigens vond er op 6 juni een storing plaats in Noord Holland in het vaste netwerrk van KPN. Hier is kort over gesproken. Dit valt buiten het 1-1-2 domein echter is het wel een goed voorbeeld van de wijze waarop een handelingsperspectief is geboden aan de burger.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2

Datum
14 juni 2013

Presentatie voortgang

Geen bijzonderheden.

is de komende twee weken ivm vakantie niet aanwezig.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2
Contactoersoon

Datum
17 juni 2013
Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	17 juni 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	

(Faint, illegible text, likely a list of attendees)
(verslag)

1. Opening

opent de vergadering. Geïnformeerd wordt naar de afmeldingen van een aantal KPN vertegenwoordigers. Daarnaast geeft de voorzitter aan de 'structurele' afspraken graag op de agenda terug te willen zien, zodat er ook gekeken kan worden naar de samenhang met C2000 en de Landelijke Meldkamerorganisatie. Gezamenlijk moet een tijdspad worden gecreëerd. KPN geeft aan dat voorbereidingen voor structurele oplossingen getroffen zijn. Dit kan zeker op de agenda terugkomen (afspraak: 8 juli).

2. Terugkoppeling technische briefing

Technische briefing verliep goed, vragen van Kamerleden waren niet heel technisch.

Acties VenJ:

- presentatie Inspectie toezenden
- brief ter voorbereiding op het AO van 26 juni toezenden aan LE en MDC

3. Voortgang KPN

Gevraagd wordt of de verandering op 9-11 juli nu voldoende is voorbereid. Zijn alle maatregelen genomen om te voorkomen dat zich een storing voordoet zoals die van 4 juni.

Maatregelen zijn getroffen om dienstverlening op orde te houden, dit betekent inzet van 1/3 meer personele capaciteit.

Vraag rijst of het handiger is om change van 19 juni voor of na 9-11 juli te doen?

LE en MDC leggen dit voor en geven hierover nog een signaal (actie LE en MDC).

Dit onderwerp zal tevens woensdag op de agenda van de task force terugkomen.

De voorzitter vraagt wat het betekent als een storing/probleem 'niet voor KPN is'. Het antwoord komt volgende week terug (actie KPN).

Hierna komt QTC monitoring naar voren. Belangrijkste vraag die gesteld wordt is wat er wel/niet gemonitord wordt na 1 oktober. Dit zou uitlegbaar moeten zijn in de Tweede Kamer. Dit komt later terug op de agenda.

4. Change proces

Op de agenda van 24 juni zal terugkomen hoe de gebruikersorganisatie/taskforce aangehaakt wordt bij changes. In principe zouden in de change advisory board alleen goedgekeurde changes moeten terugkomen.

5. Structurele oplossing/voortgang/nieuwe planning

Besproken onder punt 1.

6. Wvttk

bezoek aan QTC bij KPN door stas Teeven. zal hier ook nog input voor leveren bij Ivo

Nieuwsbrief 112: concept wordt volgende week in gezamenlijk team voorgelegd.

Er is nog even contact met over redactieformule.

Noreen: communicatieplan handelingsperspectief wordt deze week intern VenJ besproken. Over communicatieplan staat ook overleg gepland met communicatie adviseurs van KPN.

: E-call agenderen

Agenda 24 juni:

- Uitleg wat bedoeld wordt met 'niet voor KPN'
- Gap-analyse
- Change proces

Agenda 8 juli:

- Voorstel oplossingen KPN

Groslijst agendaonderwerpen:

- Eindfase QTC/ wat wordt niet gemonitord?
- E-call

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2
Contactpersoon

Datum
24 juni 2013
Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	24 juni 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	

(verslag)

1. Opening

opent de vergadering. Geen mededelingen.

2. Voortgang KPN (door)

Dubbele ophanging : onderzoek loopt, verwachting is dat dit gereed is in de 2^e week van juli. Dit onderwerp komt volgende week terug op de agenda.

Op orde brengen SER ruimte gebeurt van 9 – 11 juli. Het draaiboek wat hiervoor gebruikt wordt, staat volgende week op de agenda.

Client 4.0.10 uitrol deze week. Tevens zijn de partijen in gesprek over wanneer bepaalde bevindingen worden afgesloten.

QTC: release in juni is niet realiseerbaar, volgende week nieuwe release datum.

3. Gap analyse (door .)

In samenspraak met alle partijen heeft ; alle problemen/wensen uit verschillende relevante documenten gebundeld, welke input waren voor het werkdocument. Hier is een integraal overzicht van gemaakt. De issues (problemen zijn geprioriteerd), van de wensen is aangegeven of het "must have" of "nice to have" wensen betreffen.

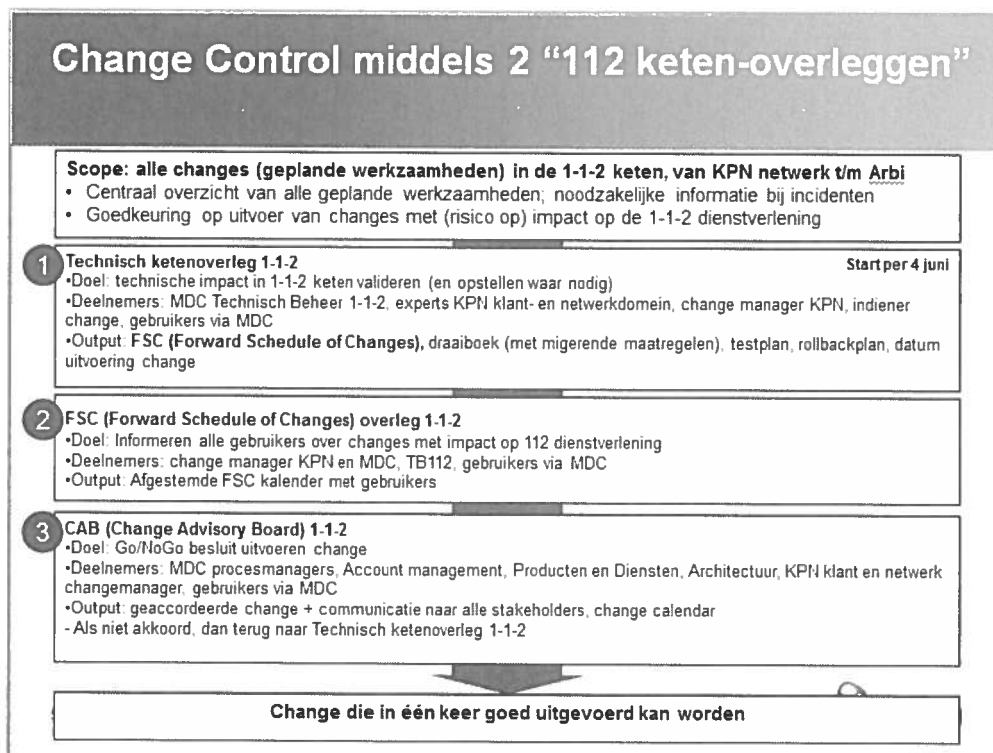
Alle partijen nemen dit overzicht mee en overleggen in eigen huis of de issues herkenbaar zijn, en of hier besluitvorming over kan plaatsvinden.

Bij vragen kan er contact opgenomen worden met

In het volgende overleg wordt de gap-analyse vastgesteld en wordt de Task Force gevraagd een planning voor de issues op te stellen. De wensen zullen input zijn voor de structurele oplossing.

4. Change proces (door ...)

Korte Powerpoint over ketenbrede besturing op uitvoering changes 112. Naar aanleiding hiervan wordt vooral gesproken over de 112-ketenoverleggen. Zie hieronder.



Besproken wordt, wie bij bovenstaande 3 overleggen in de lead zou moeten zijn.

5. Change proces

In navolging van bovenstaande licht ... zijn brief toe waarin een voorstel gedaan wordt voor het inrichten van change- en incidentmanagement. Dit betreft grotendeels een uitwerking van de presentatie van Hier wordt duidelijk dat de presentatie van ..., de presentatie van ... de Bie en de brief van ... 1 integraal verhaal moeten vormen. ... zal een aanzet mer toe maken.

6. Inzetbaarheid Noodplannen

... geeft een presentatie over het incidentmanagement naar aanleiding van de incidenten in week 23. Hieruit bleek dat er een behoefte aan noodmaatregelen bestaat. Dit betreft, in samenhang met de voorgaande 2 onderwerpen, een uitwerking van concrete maatregelen. Er wordt onderkend dat het opkrikken van de geoefendheid van de gebruikers ten tijde van incidenten in ieder geval gewenst is.

7. Wvttk

Geen andere punten.

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2

Contactpersoon

Datum
1 juli 2013

Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	1 juli 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	

(verslag)

1. Opening

opent de vergadering. vervangt
woont op verzoek van . de vergadering bij vanwege
agendapunt 6.

2. Voortgang KPN (door)

Draaiboek 9-11 juli is goedgekeurd door de taskforce. Wordt later besproken onder agendapunt 6.

Onderzoek naar storing in Utrecht loop, situatie wordt nagebootst in vier andere meldkamers om te kijken of daar dezelfde storing optreedt. Middels een RFC wordt dit onderzoek bekend gemaakt bij betrokkenen.

Nieuwe datum voor QTC is nog niet beschikbaar. Op 1 oktober zijn ook de verbindingen tussen KPN en P/IV geregeld en zijn er organisatorische afspraken over beheer en change proces.

3. Gap analyse (door .)

Voorstel is om taskforce opdracht te geven om een planning op te stellen voor fase 2 (15 juli op de agenda). Daar komt vanzelf uit of er wel/geen nieuwe offertes moeten komen. Ook moet er een prioritering komen voor de issues, aanbevelingen en de wensen. Vergadering gaat akkoord met voorstel.

4. Change proces (door)

Voorstel is om verzamelde kennis en input over te dragen aan changemanager bij KPN die dit verder oppakt.

De opdracht is om een scherpere procesbeschrijving op te stellen voor het change proces met voldoende input van de betrokkenen. Op 15 juli zal de changemanager met een eerste voorstel naar dit overleg komen.

Actie: mailt de relevante stukken, verstuurt deze naar

5. Onderzoek dubbele ophanging

Zie eerste punt.

6. Draaiboek 9-11 juli (presentatie)

Aanleiding is de onvoorziene impact van de change van 4 juni jl. De planning is nu als volgt: Op dag 1 wordt er gewerkt op de met de hardphone. Om 15.00 wordt overgegaan op de softphone. Er wordt nog gekeken of de punten 6 en 7 (zie presentatie) moeten worden omgewisseld (actie levert overweging hiervoor aan).

Dag 2 start operatie op de , op de softphone, rond 15.00 terug naar . Dag 3 start operatie weer op

Vragen n.a.v. slide 8: wordt er extra geoefend? Dit staat vermeld op de slide en zal dus ook gebeuren. Wie is wanneer verantwoordelijk? De regiegroep is verantwoordelijk voor de change, bij operationele verstoringen neemt KPN het over (actie taskforce: rollen stuurgroep/regiegroep/NOC beter opschrijven). Mocht er iets gebeuren op de dan wordt de weer geactiveerd.

Aanvullende actie : leveren van omschrijving lost calls en wat er aan actie ondernomen wordt wanneer er sprake is van lost calls.

7. W.v.t.t.k

LE: aandacht voor 'planned work' eind juli, zoekt naar afstemming met KPN i.v.m. evenementen tijdens de geplande data

Agenda 8 juli:

- Voorstel oplossingen KPN

Agenda 15 juli

- Uitwerking change proces (KPN in de lead)
- Eerste aanzet planning volgend uit gap-analyse door taskforce

Groslijst agendaonderwerpen:

- Eindfase QTC/ wat wordt niet gemonitord?
- E-call

Openstaande acties:

Uitwerking change proces door changemanager KPN.

VenJ: presentatie Inspectie toezenden

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2
Contactpersoon

Datum
8 juli 2013
Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	8 juli 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	

(verslag)

1. Opening

opent de vergadering. Het is zijn laatste 1-1-2 overleg.

2. Voortgang KPN (door)

Er staan volgende week nog 11 issues open, naast de nieuwe issues uit de gap-analyse.

Er wordt binnenkort gecheckt hoe de storing in heeft kunnen gebeuren, er is een sterk vermoeden dat dit issue ook voor andere regio's geldt, dit zal worden uitgetest. De RFC is goedgekeurd, 4 regio's zullen getest worden, dit gebeurt in de 2^e week van september.

QTC: Op dit moment kan QTC wel gebruikt worden, maar zal een kwaliteitsslag overheen moeten. Hiervoor wordt op 29 juli wordt een nieuwe planning voorgelegd.

Vraag van : change in ? Antwoord KPN: niet bekend, change verzet naar een later moment.

3. Draaiboek 9-11 juli

In navolging van vorige week vindt de escalatie plaats volgens het reguliere change proces. Ieder escaleert binnen de eigen lijn.

Er wordt even gesproken over de handelingsinstructie van in- en uitschakelen van toestellen en wie verantwoordelijk is voor het communiceren van deze boodschap. De boodschap wordt in ieder geval wat uitgebreid zodat er niet alleen *21 staat maar: inschakelen door middel van *21 en uitschakelen door middel van #21.

4. W.v.t.t.k

MN brengt het punt doven/slechthorenden onder de aandacht. Geconstateerd Besloten wordt dat dit punt in behandeling is bij [redacted] en niet op deze tafel thuishoort.

Agenda 15 juli

- Uitwerking change proces (KPN in de lead)
- Eerste aanzet planning volgend uit gap-analyse door taskforce

Na 18 juli:

- Voorstel structurele oplossing KPN

Groslijst agendaonderwerpen:

- Eindfase QTC/ wat wordt niet gemonitord?
- E-call

Openstaande acties:

Uitwerking change proces door changemanager KPN.

VenJ: presentatie Inspectie toezenden

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2
Contactpersoon

Datum
15 juli 2013
Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	15 juli 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	[naam] (vz)

[naam] (verslag)

1. Opening

[naam] opent de vergadering. [naam] meldt dat donderdag een strategische sessie (112) KPN/DGPOL plaats zal vinden.

2. Voortgang KPN (door [naam])

De [naam] is gereed.

Er zijn nog 14 openstaande issues; waarvan op dit moment alleen de dubbele concentrator in Nijmegen nog uitgevoerd wordt. De overblijvende werkzaamheden zijn voor de taskforce.

In de presentatie over de voortgang staat een overzicht opgenomen van wat nu precies via QTC gemonitord wordt en wat niet. Een aantal aspecten blijkt nog niet te worden gemonitord, zoals bijvoorbeeld de applicaties. Ook zijn er vragen over meer inzicht in waar nu precies de grens ligt (tot of tot en met de ARBI?). KPN maakt in overleg met LE en MDC een overzicht van de aspecten die niet gemonitord worden terwijl dat mogelijk wel wenselijk is. Op basis van dat overzicht kan gekeken worden of en zo ja, welke maatregelen getroffen moeten worden. Hier wordt door KPN op teruggekomen.

3. Changeproces

Het changeproces bestaat uit drie overleggen.

1) Het technisch ketenoverleg (voorbereidend overleg); voorzitter KPN; dit overleg geeft advies aan de

2) Change Advisory Board (CAB); voorzitter KPN; hier worden de besluiten genomen.

3) Forward Schedule of Changes; voorzitter MDC. Via MDC wordt de gebruikersinput georganiseerd. Die geldt als input voor zowel het technisch ketenoverleg als voor de CAB.

Opmerkingen tav het changeproces:

- Er is discussie over hoe de operatie vertegenwoordigd is in het proces. Dit is volgens KPN wel onderdeel van het schema maar wordt niet expliciet benoemd. KPN wordt gevraagd het operationeel draaiboek expliciet in het schema van het proces op te nemen.
- De partijen zijn het er over eens dat de politie de operationele input moet leveren. Het is hiervoor van belang dat de politie (=de korpschef) iemand aanwijst die als vertegenwoordiger van de operatie en het beheer de verantwoordelijkheid krijgt in het changeproces. VenJ zorgt ervoor dat deze vraag zsm in een combi-MT (dgPolitie en korpschef politie) wordt voorgelegd.

Intussen wordt deze week al voor het eerst een technisch ketenoverleg en een CAB gehouden. **LE** zit deze week namens **LE** in het CAB en is deelnemer in het technisch ketenoverleg. Beide overleggen vinden met een frequentie van een keer in de twee weken plaats; de ene week het technisch ketenoverleg, de andere week de CAB.

4. GAP-analyse

Er ontstaat discussie over wat nu precies onder de GAP-analyse gevat moet worden en wat niet. **LE** hanteert hiervoor een ander overzicht dan wat **LE** namens **LE** inbrengt. **LE** geeft aan dat hij hier op korte termijn graag over wil praten. Hiervoor wordt zsm een afspraak gepland (actie VenJ).

Actiepunten

- Inplannen afspraak GAP-analyse (actie: VenJ)
- Overzicht onderdelen die niet gemonitord worden met QTC (actie: KPN)
- Voorstel changeproces inbrengen in Combi-MT dgPOL/korpschef politie (actie: VenJ)
- Bezoek 112 overleg NOC (daarna evt bezoek Minister en vaste kamer cie) (actie: KPN)

Na 18 juli:

- Voorstel structurele oplossing KPN

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2

Contactpersoon

Datum
29 juli 2013

Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	29 juli 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	(vz)

(verslag)

1. Opening

opent de vergadering.

Na opening van de vergadering wordt eigenlijk direct ingegaan op de C2000 storing in [] afgelopen donderdagavond. Het ging hierbij om hoofdzakelijk een proces tussen IVENT (Defensie) en KPN. MDC werd later op de hoogte gesteld van de onbereikbaarheid. Hoewel de go/no go beslissing inzake een restart om 15.00 genomen werd, werd MDC om 17.45 op de hoogte gesteld, waarna om 19.00 de stekker eruit ging.

Er wordt geëvalueerd hoe dit proces gelopen is, op 12 augustus zal dit onderwerp terugkomen op de agenda.

2. Voortgang KPN (door [])

In de presentatie over de voortgang worden overzichten gepresenteerd van openstaande issues. In de discussie wordt duidelijk dat het proces om facturen betaald te krijgen niet altijd eenduidig is. Een voorbeeld hiervan is lopende actie nummer 2 (slide 3) t.a.v. de dubbele concentrator ir. [] Afgesproken wordt dat het overzicht van betalingen voor issues op 12 augustus besproken zal worden.

DIV brengt ter sprake hoe omgegaan wordt met de (personele) financiële consequenties bij het formaliseren van een nieuwe uitwijk (slide 3, punt 6). Dat moet in dit overleg besloten worden.

3. Uitkomsten strategisch overleg

Er wordt een terugkoppeling gegeven uit het strategisch overleg. Hierin is afgesproken de contracten verder door te lichten (zijn hiermee begonnen). Het is noodzakelijk om naar alle contracten te kijken tussen NP/KPN/veiligheidsregio's/VenJ.

De structurele oplossing komt ook ter sprake. KPN articuleert de vraag of het haalbaar is om met een structurele oplossing te komen te midden van een reorganisatieproces van de meldkamers. Het is van belang een risicoanalyse uit te voeren als we doorgaan in de huidige situatie.

Daarnaast moeten verwachtingen formeel worden vastgelegd, ook richting de Tweede Kamer.

4. Storing

Tijdens de storing in de meldkamer in _____ is er sprake van 1 lost call. De aanwezigen discussiëren over wanneer er wel/niet teruggebeld moet worden en waarom dit wel/niet zou moeten gebeuren. Dit onderwerp zal terugkomen op de agenda van het Combi-MT.

5. Betrekken regio's

Het voorstel vanuit de voorzitter is om voorzitter hoofden GMK-overleg _____ : van nu af aan uit te nodigen voor dit overleg om de verbinding met de regio's te maken. Dit wordt door allen geaccepteerd.

6. Sluiting en vervolgspraken

Het volgende overleg is op 12 augustus, op 2 september wordt het wekelijks overleg voortgezet.

Actiepunten

- Overzicht onderdelen die niet gemonitord worden met QTC (actie: KPN)
- Voorstel changeproces inbrengen in Combi-MT dgPOL/korpschef politie (actie: VenJ)
- Onderwerp lost calls inbrengen in Combi-MT dgPOL/korpschef politie
- Bezoek 112 overleg NOC (daarna evt bezoek Minister en vaste kamer cie) (actie: KPN) Contactpersoon: _____

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2

Contactpersoon

Datum
15 juli 2013

Notulist

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	9 september 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	VenJ Politie KPN Hoofd GMK

1. Opening

opent de vergadering. Hij deelt mee dat [naam] afwezig is, dat [naam] voor het eerst bij de vergadering aanwezig is en dat [naam] op een later moment zullen aanschuiven ter voorbereiding op het dertigledendebat van a.s. woensdag.

Politie geeft een korte toelichting op meldkamer/command and control room die gebruikt zal worden voor NSS. Dit betreft een duurzame inrichting omdat deze ruimte na NSS gebruikt zal worden als NSGBO ruimte.

Hierna volgt een discussie/vraaggesprek ter voorbereiding op het dertigledendebat.

2. Voortgang KPN

Naast de voortgang komt tevens de storing in [naam] ter sprake. Ook wordt de monitoring besproken, en hoe deze wordt geoptimaliseerd. Deze optimalisatie zal voor het einde van het jaar afgerond zijn.

3. Dertigledendebat

Ter voorbereiding op het dertigledendebat wordt onder andere gesproken over de keten en het domein, het verschil hiertussen en de verantwoordelijkheid van de minister hierin.

Daarnaast wordt er gesproken over de definitie van een storing. En over de 'structurele oplossing', wat is dat en wanneer kan die verwacht worden? KPN reageert hierop door de oplossing zoals deze nu geformuleerd is in een powerpoint naar VenJ te sturen.

Bovendien wordt gesproken over de mogelijkheid concrete cijfers in het debat te gebruiken. Uiteindelijk wordt ervoor gekozen dit niet te doen, omdat de interpretatie van cijfers (hoe erg iets is) subjectief is en het verkeerde beeld kan oproepen.

4. Changeproces

Dit onderwerp is terug op de agenda omdat het niet geheel duidelijk is wat de afspraken zijn. Deze zijn een aantal keer besproken, maar om misverstanden te voorkomen wordt dit onderwerp nogmaals geagendeerd.

Concrete aanleiding hiervoor is verwarring tijdens laatste stoving in Noord-Brabant.

5. Sluiting en vervolgspraken

Agenda:

- 16/09 Risico's en structurele verbeteringen
- 30/09 change proces

**Directoraat-Generaal
Politie**
DGPOL / Meldkamer C2000 1-
1-2
Contactpersoon

Datum
16 september 2013

1-1-2 overleg

Omschrijving	wekelijks 1-1-2 overleg
Vergaderdatum en -tijd	16 september 2013, 11.30 uur
Vergaderplaats	Ministerie VenJ, Turfmarkt 147 Den Haag
Aanwezig	VenJ Politie KPN Hoofd GMK

1. Opening en mededelingen

opent de vergadering. Hij deelt mee dat afwezig is. Voor is het de laatste keer dat hij deelneemt aan het overleg, hij zal worden vervangen door

2. Voortgang KPN

Naast de voortgang komt tevens de verlaagde performance op 11 en 12 september naar voren. Hierbij duurde het tot stand brengen van de verbinding langer dan normaal (15-20 sec ipv 7). P/IV/MDC wil graag geïnformeerd worden bij zo'n soort storing, ook al heeft het in principe geen effect in het 112-domein. Het is wenselijk als deze afspraak met alle providers gemaakt kan worden. Ook moeten met alle providers afspraken gemaakt worden over storingen en communicatie n.a.v. storingen. Daarom wordt het geagendeerd in het providersoverleg.

Het formaliseren van de uitwijklocatie komt ter sprake; over 2 weken komt er een advies over de uitwijk. Eén van de dingen die spelen is of de uitwijklocatie toegerust moet worden om 144 te faciliteren. Punt 5 op pagina 4 wordt aangepast.

DIV en KPN hebben op vrijdag een gesprek over de OTA voor de NAWP server.

3. Dertigledendebat

Terugblik op het dertigledendebat. Toon van het debat was goed. Vanuit VenJ een woord van dank voor de goede samenwerking.

De aandacht ging vooral uit naar:

- Overname KPN door AMX: kon minVenJ niet zoveel over zeggen en heeft voor antwoorden verwezen naar de brief van EZ die afgelopen vrijdag aan de Kamer verstuurd is;
- Structurele oplossing: heeft minVenJ een toezegging op gedaan om voor het einde van dit kalenderjaar te weten waar we heen willen.
- Bandje: suggestie in het Inspectierapport op blz. 21 om de burger na 20 seconden middels een bandje een handelingsperspectief te bieden. Buiten dat dit maar in weinig gevallen het juiste handelingsperspectief biedt, bevestigt KPN de stelling dat dit technisch ook niet mogelijk is.

4. Structurele oplossing KPN

Voordat KPN begint met de presentatie over de structurele oplossing benoemt de voorzitter dat indien de structurele oplossing een nieuwe dienst betreft buiten de huidige contractuele kaders dit aanbestedingsplichtig zal zijn.

Hierna begint KPN met de presentatie over een aantal highlights van de structurele oplossing die zij aandragen. Het is bijvoorbeeld heel wenselijk om een aantal onderdelen in de meldkamer in het 112-domein te trekken.

Daarnaast zouden gegevens van beller automatisch doorgegeven moeten worden aan de centralist. Hierdoor zouden gesprekken efficiënter kunnen verlopen.

Op dit moment is er nog veel sprake van misbruik en/of broekzakkbellers, dit gebeurt met name met mobiele telefoons. Van de 4 miljoen gesprekken zijn 60% broekzakkbellers. De keuze is of je die op 1 centraal punt eruit willen vissen (zoals nu gebeurt in Driebergen) of dat het gespreid binnenkomt, verdeeld over 10 meldkamers. Er wordt afgesproken dat er in de presentatie voor de minister en Eelco Blok nadere duiding zal zijn.

De presentatie is alleen gedeeld met de leden van het strategisch 112 overleg. Gelet op de gevoelige inhoud wordt de presentatie niet verder verspreid.

5. Sluiting en vervolgspraken

Agenda:

- 30/09 change proces
- Presentatie minister / CEO KPN
- Afspraak t.a.v. uitwerking proces structurele oplossing (voor presentatie minister en CEO)