

> 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**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Ons kenmerk
2879380

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

Datum 9 april 2020
Onderwerp Stand van zaken C2000

In mijn brief van 2 maart jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het vernieuwde C2000-spraaknetwerk en over het functioneren van het nieuwe netwerk tijdens carnaval.¹ In deze brief informeer ik uw Kamer over de laatste stand van zaken rondom het vernieuwde C2000 en de stappen die zijn gezet om het vernieuwde spraaknetwerk zo snel en zorgvuldig mogelijk te verbeteren.

Het vernieuwde spraaknetwerk C2000 is nu ruim twee maanden vol in bedrijf. Per dag zijn er gemiddeld 18.600 unieke randapparaten operationeel in het netwerk, worden er gemiddeld 444.300 gesprekken gevoerd en worden er sinds de invoering omstreeks 300 noodoproepen per dag afgehandeld. Ook heeft het netwerk inmiddels een aantal operationeel intensieve periodes doorstaan, zoals de stormen Ciara en Dennis en tijdens carnaval. In mijn brief van 2 maart jl. informeerde ik uw Kamer echter ook over het feit dat er sprake was van problemen met het nieuwe netwerk, zoals verlies van de verbinding of matige audiokwaliteit.

Sindsdien is er onder regie van mijn ministerie door het nazorgteam van specialisten van het meldkamerdienstencentrum, de Landelijke Meldkamersamenwerking, het programmateam Implementatie Vernieuwing C2000 en de leveranciers onverminderd hard gewerkt om de werking van het nieuwe netwerk in de praktijk zo snel mogelijk te verbeteren. In de afgelopen periode heb ik mij vrijwel dagelijks laten informeren over de voortgang daarvan, over de soort en aantallen meldingen, de technische verbeteringen die doorgevoerd werden en in het bijzonder over operationele incidenten indien die zich voordeden. Op basis hiervan kom ik tot het volgende beeld:

- Verreweg de meeste meldingen en klachten sinds de migratie zien op de eerder genoemde verbindingproblematiek. Direct na de migratie is een daaraan gerelateerde fout in het roamingmechanisme hersteld.² Uit analyse bleek dat deze problematiek diverse oorzaken kent met elk een eigen

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 25 124, nr. 102.

² Roaming is het proces waarbij een portfoon of mobilfoon verbinding maakt met een andere mast omdat de gebruiker zich tussen twee dekkingsgebieden verplaatst.

- oplossing. Op 27 maart en 2 april jl. zijn twee belangrijke updates van het netwerk doorgevoerd die naar het zich laat aanzien de prestatie voor de gebruikers van het nieuwe netwerk significant hebben verbeterd.
- In totaal zijn er sinds de migratie tien meldingen geregistreerd over de noodknop. Van deze tien meldingen is gebleken dat er twee onjuiste meldingen waren (de noodoproep was toch wel aangekomen), vier verklaarde meldingen (geen verbinding, dus ook geen noodoproep) en vier nog onverklaarde meldingen (niet zeker vastgesteld dat er geen verbinding was). Het onderzoek naar deze incidenten heeft de afgelopen periode de hoogste prioriteit gehad van het nazorgteam. Technici constateren op basis van tests en praktijksimulaties op de locatie van de daadwerkelijke melding dat de problemen naar alle waarschijnlijkheid te maken hebben met eerder genoemde verbindingproblemen: als de verbinding met het spraaknetwerk wegvalt, is ook een gesprek via de noodknop niet mogelijk. Dit vormt een reden temeer waarom dit probleem door het nazorgteam met voorrang is opgepakt.
 - Op 13 en 20 februari jl. zijn updates doorgevoerd aan de radiobediening waarmee het probleem van een ontrechte bezettoon bij een poging tot contact met de hulpverleners op straat is voor het overgrote deel is verholpen.
 - Het meest storende probleem in de meldkamers in de afgelopen periode was dat de radiobediening soms vastliep, waarover ik uw Kamer ook in mijn brief van 2 maart informeerde.³ Op 28 februari jl. is een update doorgevoerd die de stabiliteit van de radiobediening sterk heeft verbeterd. Afgelopen week is een update getest die het probleem verder verhelpt.
 - Op 6 maart jl. is een verbetering doorgevoerd waarmee het probleem dat in sommige gevallen hulpverleners op straat niet met elkaar maar alleen met de meldkamer konden spreken, werd verholpen.
 - De audiokwaliteit in de meldkamers wisselt nog altijd. Dit heeft doorgaans te maken met de specifieke inrichting van de meldkamer. Per meldkamer is gewerkt aan het verbeteren van de audiokwaliteit en de audiovolumes. Inmiddels is een werkbaar niveau bereikt, en de komende weken wordt gewerkt aan het verder optimaliseren van de audiokwaliteit.
 - Al met al is een dalende trend zichtbaar in het aantal meldingen en klachten maar tot voor de laatste wijzigingen functioneerde het netwerk nog niet op een niveau dat voor alle partijen die er gebruik van maken acceptabel is:
 - o het beeld bij de brandweer, ambulancezorg en Defensie is dat over het algemeen redelijk goed gewerkt kan worden met het nieuwe spraaknetwerk;
 - o bij de politie is het beeld over de kwaliteit van het nieuwe spraaknetwerk nog niet positief genoeg.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

Datum
9 april 2020

Ons kenmerk

Het oplossen van de resterende problemen met het vernieuwde C2000-netwerk heeft voor mij de grootste prioriteit. Onveranderd ben ik van mening dat onze hulpverleners moeten kunnen bouwen op een robuust netwerk. Daarom heb ik TNO gevraagd een onafhankelijke review te doen naar de door het nazorgteam gehanteerde aanpak bij het oplossen van de gemelde klachten en daarbij ook de strategie van het nazorgteam te betrekken, om er zo zeker van te zijn dat het nazorgteam tot nu toe op passende wijze uitvoering heeft gegeven aan de identificatie, analyse en het oplossen van de problemen en daarop zo nodig te

³ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 25 124, nr. 102.

kunnen bijsturen. De hoofdlijnen uit het TNO-rapport, dat uw Kamer als bijlage bij deze brief aantreft, zijn als volgt:

- De wijze waarop het nazorgteam de identificatie, analyse en het oplossen van problemen in het nieuwe C2000-spraaknetwerk aanpakt, is niet alleen passend, maar ook conform de ITIL-richtlijnen geïmplementeerd.⁴
- De strategie van het nazorgteam ten aanzien van de technische maatregelen, de wijze waarop het testen plaatsvindt en het implementeren van de zogeheten changes is, voor zover TNO kan beoordelen, gebruikelijk en logisch.
- Er wordt een aantal kanttekeningen gezet ten aanzien van het aantal meldingen (dat volgens TNO als groot wordt ervaren door het meldkamerdienstencentrum), het grote aantal schakels tussen incident en leverancier en de testomgeving van het nieuwe netwerk.
- Geadviseerd wordt de verwachting dat het nieuwe systeem in korte tijd zonder noemenswaardige problemen functioneert bij te stellen en dat ook richting de gebruikers van het nieuwe netwerk te communiceren. C2000 is immers een complex IT-systeem is waarbij de analyse en het oplossen van problemen aanzienlijke tijd kost.
- Geadviseerd wordt de huidige aanpak ten aanzien van technische problemen niet te wijzigen omdat dit naar verwachting niet tot significante verbetering of versnelling van het oplossen van de geconstateerde problematiek zal leiden.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

Datum
9 april 2020

Ons kenmerk

In mijn brief van 2 maart jl. gaf ik aan dat de nazorgfase tot tenminste 27 maart zou lopen.⁵ Alhoewel ik concludeer dat er technisch progressie wordt geboekt, en er zich ook in een stabiel netwerk situaties kunnen voordoen waarbij hulpverleners de meldkamer of collega's niet kunnen bereiken, zie ik ook dat het nog te vroeg is om over te gaan tot een 'gewone' beheerfase. Daarom heb ik, na overleg met zowel de stuurgroep Vernieuwing C2000, waarin de operationele diensten vertegenwoordigd zijn, als de korpschef van de nationale politie, en met inachtneming van de waarnemingen en aanbevelingen van TNO, met uitdrukkelijke steun van alle partijen besloten tot een verlengde intensieve nazorgfase die loopt tot 1 juli 2020. In deze periode wordt in samenwerking met de eindgebruiker op gestructureerde en duurzame wijze toegewerkt naar een technisch verbeterd netwerk dat uiterlijk per 1 juli 2020 door het onderdeel Landelijke Meldkamersamenwerking van de politie in regulier beheer genomen kan worden. Daarbij zal op de volgende lijnen worden ingezet:

1. De nazorgorganisatie blijft in opgeschaalde vorm gehandhaafd tot 1 juli 2020 en zet in op duurzame verbetering van het nieuwe spraaknetwerk zodat het na dat moment in regulier beheer genomen kan worden.
2. Om gebruikers goed op de hoogte te houden van de aanpak, en om opvolging te geven aan de aanbeveling van TNO om aan realistisch verwachtingenmanagement te doen, worden de wijzigingen in het netwerk in een vast ritme (op basis van een zogenoemde *change*-kalender) geïmplementeerd. Hierdoor is voor alle betrokkenen duidelijk wanneer welke stappen gezet zullen worden.
3. De analyse van meldingen en klachten, en de terugkoppeling van de resultaten aan de gebruikers zal verbeterd worden. Concreet worden stappen gezet om het aantal schakels tussen incident en leverancier te verlagen.

⁴ *Information Technology Infrastructure Library.*

⁵ Kamerstukken II, vergaderjaar 2019-2020, 25 124, nr. 102.

4. Het onderdeel Landelijke Meldkamersamenwerking van de politie bereidt zich voor om uiterlijk per 1 juli 2020 het nieuwe spraaknetwerk in regulier beheer te nemen.
5. Gedurende deze verlengde intensieve nazorgperiode treft de politie aanvullende operationele en technische maatregelen die gericht zijn op de veiligheid van hulpverleners en passen bij de lokale en operationele omstandigheden. Een belangrijk onderdeel van die maatregelen is het breder uitrollen van een Push-To-Talk app binnen de politieorganisatie. Deze app verzorgt groepscommunicatie en maakt hiervoor gebruik van het reguliere data-netwerk via een smartphone. Aan de app wordt een noodknopfunctie toegevoegd om het gebruik ervan meer in lijn te brengen met dat van het C2000-spraaknetwerk.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Programma Meldkamer,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

Datum
9 april 2020

Ons kenmerk

Tijdens haar procedurevergadering van 11 maart jl. heeft de vaste commissie voor Justitie en Veiligheid van uw Kamer mij verzocht in een technische briefing over de stand van zaken van C2000 te voorzien. Daartoe ben ik met inachtneming van de maatregelen die we naar aanleiding van het coronavirus hebben afgesproken uiteraard nog altijd graag bereid. Ik vind het immers van groot belang dat het netwerk functioneert zoals de mannen en vrouwen op straat, voor wie het C2000-spraaknetwerk van cruciaal belang is, mogen verwachten.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

Ferd Grapperhaus