

> 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
3209974

Datum 11 februari 2021
Onderwerp Stand van zaken C2000

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

Na de migratie naar het vernieuwde C2000-spraaknetwerk begin 2020 heb ik u periodiek geïnformeerd over de stand van zaken rond het nieuwe netwerk. Zoals toegezegd breng ik u met deze brief op de hoogte van de huidige stand van zaken en een aantal andere ontwikkelingen rond het C2000-netwerk. Tevens ga ik in op de uitkomsten van de twee onderzoeken die TNO op mijn verzoek heeft uitgevoerd en de opvolging van de aanbevelingen die daarin worden gedaan.

Vernieuwde C2000-spraaknetwerk

Bij het gebruik en de vernieuwing van het C2000-netwerk staat de veiligheid van burgers en hulpverleners voorop. Sinds geruime tijd¹ functioneert het netwerk stabiel en is het in staat gebleken ook piekbelasting te kunnen verwerken. Dankzij de inspanningen van het programma Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC), de gebruikers, de leveranciers en de beheerder (LMS) is het aantal klachten over het vernieuwde spraaknetwerk de laatste maanden sterk afgenomen en die dalende lijn zet zich verder voort; Tijdens de jaarwisseling, met op oudejaarsdag een uitschieter van 185.777 geplaatste oproepen, heeft het netwerk goed gefunctioneerd. Ook tijdens de rellen, die in januari op verschillende plaatsen in Nederland plaatsvonden, heeft het netwerk de grootschalige inzet die dat van de hulpdiensten vroeg goed kunnen verwerken. Er wordt op dit moment nog hard gewerkt om ook de resterende problemen, die zich met name bij de bijzondere gebruikers voordoen, op te lossen.

Optimalisatie beheer C2000-netwerk

In mijn brief van 25 september jl.² heb ik u geïnformeerd over mijn vraag aan TNO om onderzoek te doen naar de meest versturende problemen rond het gebruik van C2000 en daarnaast te komen tot een set aan prestatie-indicatoren die de beleving van gebruikers op straat en het technische beeld bij elkaar kan brengen. Hoewel het aantal klachten sindsdien verder is afgenomen, vormen de

¹ Zie ook mijn eerdere brieven ten aanzien van C2000, Kamerstukken II, 2020/21, 25124, nrs. 104, 105 en 106.

² Kamerstukken II, 2019/20, 25124, nr. 105.

TNO onderzoeken, waarvan de rapporten als bijlage bij deze brief zijn bijgevoegd, een extra impuls om tot optimalisatie van het vernieuwde netwerk te komen.

De aanbevelingen van TNO ten aanzien van technische optimalisaties richten zich in hoofdlijnen op een bepaald type randapparatuur dat mogelijk de verbindingproblemen veroorzaakt, het nader onderzoeken van mogelijke externe verstoringen, en het verhogen van de meldingsbereidheid onder gebruikers waardoor problemen scherper kunnen worden geanalyseerd. Hiertoe is sinds kort een C2000 meldingsapp door de LMS beschikbaar gesteld die de gebruiker op een toegankelijke manier in staat stelt een probleem te melden.

Met betrekking tot de prestatie-indicatoren heeft TNO een gebruikersmodel ontwikkeld dat een overzicht van factoren bevat die de beleving van het C2000 netwerk bepalen vanuit het gebruikersperspectief. Het model bestaat uit drie categorieën, te weten de gebruikerservaringen over het *functioneren van het systeem*, gebruikerservaringen over de *klachtenafhandeling* en de *gebruikersappreciatie*. De invoering van deze prestatie-indicatoren moet leiden tot een brede beoordeling van het functioneren van het C2000-netwerk dat zowel gestoeld is op het technische beeld als op de stand van zaken en de beleving van de gebruikers op straat. Als zich problemen voordoen wordt het dan beter mogelijk te achterhalen op welk vlak verbeteringen of wijzigingen nodig zijn.

Ik heb de LMS gevraagd een voorstel voor de uitvoering van de aanbevelingen van TNO op te stellen, zodat ik de voortgang goed kan blijven monitoren. Deze uitwerking is gericht op een verhoging van de gebruikerstevredenheid door verbetering van het beheer van het netwerk, waarin een proactieve houding van de beheerder voorop moet staan die gericht is op het vroegtijdig signaleren van problemen en het zorgvuldig registreren en afhandelen ervan.

Beveiliging C2000-masten

In april vorig jaar hebben zich incidenten voorgedaan bij telecommasten in heel Nederland, variërend van diefstal van onderdelen tot sabotage en brandstichting.³ Om de continuïteit te waarborgen heb ik opdracht gegeven de kritieke C2000-masten uit te rusten met bewegingsmelders en bewakingscamera's. Eind vorig jaar was er sprake van een verstoring van het C2000-netwerk als gevolg van het extra dataverkeer van de geïnstalleerde beveiligingscamera's. Het transport van de camerabeelden zorgde voor problemen in het opzetten van gesprekken van C2000 en het beheerverkeer. Het spraak- en pagerverkeer zelf heeft daarvan geen hinder ondervonden. Als tijdelijke oplossing is de beeldkwaliteit van de beelden bij de camera's gereduceerd tot een nog steeds recherchewaardig niveau.

Dekking C2000-netwerk

C2000 heeft een radiodekking van 97,8%⁴. Daarmee is Nederland in Europa een van de landen met de hoogste dekkingsgraad. Er blijven echter gebieden in Nederland met minder dekking. Dit is inherent aan het gebruik van een radionetwerk en het is een dynamisch gegeven omdat door verandering in bebouwing, het landschap en het netwerk lokale wijzigingen in de dekking kunnen ontstaan. Daarom is enkele jaren geleden met alle hulpverleningsdiensten samen

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

Datum
11 februari 2021

Ons kenmerk
3209974

³ Kamerstukken II, 2019/20, 25124, nr. 104.

⁴ Kamerstukken II, 2017/18, 25124, nr. 89.

de zogeheten DIPP (dekkingsissues prioriteringsprocedure) vastgesteld. Door middel van deze procedure worden dekkingsissues op basis van incidentenregistratie en risicoanalyse objectief geprioriteerd en aangepakt. Momenteel wordt in eenentwintig geprioriteerde gebieden door het programma IVC en de leverancier gezamenlijk gewerkt aan de oplossing van de dekkingsproblematiek, door bijvoorbeeld het bijplaatsen van zendmasten.

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

Datum

11 februari 2021

Ons kenmerk

3209974

Stand van zaken terugvaloptie

In mijn brief van 25 september jl. heb ik u gemeld dat elke regionale eenheid van de politie nu de beschikking heeft over een afzonderlijk toestel met de Push-to-Talk app of deze app beschikbaar heeft op bestaande toestellen, waarbij het gaat om beperkte aantallen en functionaliteit, die ingezet kan worden als C2000 onverhoopt uitvalt of anderszins niet beschikbaar is. C2000 is en blijft voor alle gebruikers het primaire missiekritische communicatiesysteem.

Eind 2019 hebben de disciplines, onder leiding van LMS, echter uitgesproken te streven naar een gezamenlijke terugvaloptie voor C2000. Daarom is een werving gestart door middel van een Europese aanbesteding. Als uitgangspunt voor deze aanbesteding geldt dat deze voorziening een bepaald aantal jaren wordt afgenomen als dienst en moet werken op standaard smartphones die gebruik maken van bestaande contracten bij mobiele providers. De Europese aanbesteding loopt op dit moment. Naar verwachting kan de voorziening voor het eind van dit jaar worden opgeleverd.

Toekomstige voorziening voor (missiekritieke) communicatie

Over een aantal jaren zal de missiekritische communicatievoorziening van de hulpdiensten aan duurzame vervanging en vernieuwing toe zijn. Daarom wordt in nationaal en internationaal verband al onderzoek gedaan naar technieken gebaseerd op de in ontwikkeling zijnde missiekritische push-to-talk technologie en bijbehorende standaarden. Komende jaren worden er in Europees verband met verschillende consortia proeven gedaan. In Nederland wordt er onder andere onderzoek gedaan naar de toepasbaarheid van de 5G technologie voor missiekritische communicatie.

In mijn brief van 25 september jl. heb ik u hierover uitvoerig geïnformeerd. De toen aangekondigde eerste stap, het bouwen van een publieke businesscase om met name inzicht te krijgen in de uitgaven voor een overstap naar een nieuwe voorziening, is inmiddels in een afrondende fase. Parallel hieraan is een start gemaakt met een marktverkenning om de mogelijkheden en bereidheid van mobiele netwerkoperators om hun medewerking te verlenen aan een dergelijke voorziening in kaart te brengen.

Ik hecht er nogmaals aan te benadrukken dat alle vervolgstappen worden gezet in goed overleg met en betrokkenheid van de hulpdiensten, AIVD, NCTV en de meest betrokken ministeries.

Naar verwachting zal rond de zomer van dit jaar een besluit kunnen vallen over het starten van een verwervingstraject en aanbesteding van een toekomstige voorziening. Ik zal uw Kamer dan opnieuw informeren.

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

De Minister van Justitie en Veiligheid,

Datum
11 februari 2021

Ons kenmerk
3209974

Ferd Grapperhaus