

Vergaderjaar 2022–2023

25 124

Nieuwe infrastructuur mobiele communicatie (C2000)

Nr. 113

BRIEF VAN DE MINISTER VAN JUSTITIE EN VEILIGHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 juni 2023

C2000 is het communicatiesysteem waarmee hulpverleners van de politie, brandweer / Veiligheidsregio's, ambulance en Defensie dag en nacht met elkaar en met de meldkamer kunnen communiceren. Ik informeer en spreek uw Kamer regelmatig over het C2000-systeem.

Voordat ik echter in ga op de ontwikkelingen van C2000, wil ik stilstaan bij het incident dat in de nacht van 12 op 13 juni 2023 heeft plaatsgevonden. Bij dit incident hebben de meldkamers problemen ondervonden in het communiceren met de hulpverleners op straat.

Hoewel dit incident een heel andere oorzaak heeft dan de incidenten die in maart van dit jaar hebben plaatsgevonden (dekkingsproblematiek), heeft het incident wel impact gehad op de meldkamers, de meldkamercentralisten specifiek en de hulpverleners op straat. Ik zit hier dan ook bovenop en weet dat de Landelijke Meldkamer Samenwerking, de beheerder van C2000, hard werkt aan het verbeteren en optimaliseren van de continuïteit en beschikbaarheid van C2000.

De oorzaak van de storing lijkt een netwerkprobleem tussen de meldkamers en de C2000 centrale apparatuur. Hierdoor werkte de radiobediening via de computer vanuit de meldkamer niet naar de hulpverleners op straat. De meldkamercentralisten zijn toen overgeschakeld op de noodprocedure. Dit betekent dat de meldkamercentralisten overschakelen op portofoons of andere middelen om contact te houden met de operatie op straat. Het probleem is dezelfde nacht nog opgelost en wordt door de Landelijke Meldkamer Samenwerking nog nader onderzocht.

Inhoud

In mijn voortgangsbrieven omtrent missiekritische communicatie en meldkamers neem ik uw Kamer mee in de stand van zaken over de vernieuwing en vervanging van C2000. Dit traject is vanaf 2016 ingezet en bestaat uit drie onderdelen:

1. De doorontwikkeling van het huidige C2000 systeem. Het systeem bestaat uit het spraak gedeelte (T2000), het paging gedeelte (P2000) en het radiobediensysteem. Alleen het radiobediensysteem van het huidige C2000 systeem dient nog op de meldkamers te worden vervangen.
2. De beschikbaarheid en dekking van het huidige C2000 systeem. Het radionetwerk (T2000 en P2000) is in 2020 vernieuwd. Er vinden voortdurend optimalisaties plaats om de beschikbaarheid en dekking te verbeteren.
3. De nieuwe missiekritische communicatievoorziening, werktitel NOOVA, als opvolger van C2000.

In deze brief zal ik u allereerst over de voortgang van de migratie informeren. Daarna ga ik uitgebreider in op de optimalisering van C2000 en de vervanger van deze missiekritische communicatievoorziening, waarmee ik voldoe aan de toezegging in het Commissiedebat Politie van 19 april 2023.¹

1. Migratie van het radiobediensysteem

Radiobediensysteem meldkamers

Het radiobediensysteem geeft de meldkamercentralist toegang tot het P2000 en C2000-communicatienetwerk. Zo kan de centralist gebruikers aan elkaar koppelen, berichten verzenden en ontvangen en gebruikers lokaliseren. De migratie van het motorola radiobediensysteem naar het nieuwe radiobediensysteem – genaamd eOCS (eurofunk Operations Center Suite) – zorgt ervoor dat we de komende jaren kunnen beschikken over een up-to-date en robuuste voorziening voor de meldkamers en onze hulpverleners.

Verloop van de migratie

In de week van 8 tot en met 11 mei 2023 zijn de 13 meldkamers overgestapt op het nieuwe radiobediensysteem. Na afronding van de migratie werden meldkamers en gebruikers – vanaf donderdagmiddag 11 mei 2023 – geconfronteerd met instabiliteit, uitval van eOCS en uitval van de koppeling met een ander meldkamersysteem. Bij uitval schakelen meldkamers over op een noodprocedure.

Door de leverancier van het systeem zijn op donderdagavond 11 mei 2023 en in de nacht van 15 op 16 mei 2023 oplossingen doorgevoerd met als doel de stabiliteit van het systeem te vergroten. Helaas bleken deze aanpassingen onvoldoende effect te hebben. Om deze reden heeft de Stuurgroep Implementatie Vernieuwing C2000, bestaande uit vertegenwoordigers van de vier hoofdgebruikers (politie, veiligheidsregio's, Defensie en ambulancezorg), Landelijke Meldkamer Samenwerking, leverancier van het systeem en mijn ministerie, in samenspraak met de hoofden meldkamers, op woensdagavond 17 mei 2023 besloten voor een gecontroleerde, getrapte roll back.

¹ Toezegging in het Commissiedebat politie d.d. 19 april 2023, Kamerstuk 29 628, nr. 1172: De Minister van Justitie en Veiligheid gaat in het halfjaarbericht politie in op het functioneren van het C2000 systeem en de stand van zaken over de opbouw naar het nieuwe systeem.

Op donderdagochtend 18 mei 2023 zijn vier meldkamers teruggegaan naar het oude radiobediensysteem. Doel van deze afschaling was rust te brengen in de meldkamers en in het systeem. Op maandagavond 22 mei 2023 werden meldkamers helaas overvallen door een nieuwe verstoring. Meldkamers schakelden toen weer tijdelijk over op noodprocedure.

De diverse verstoringen hebben hun weerslag op de centralisten op de meldkamers, maar ook op de continue inzet en betrokkenheid van de leverancier van eOCS, het programma Implementatie Vernieuwing C2000 en de Landelijke Meldkamer Samenwerking. De stuurgroep Implementatie Vernieuwing C2000 heeft daarom op woensdag 24 mei 2023 met het oog op de operationele werkbaarheid op de meldkamers besloten een volgende stap in de getrapte, gecontroleerde en tijdelijke roll back van eOCS uit te laten voeren. De meldkamergebieden Noord-Nederland, Midden-Nederland en de Landelijke Eenheid, waarin vier meldkamers zijn gevestigd, blijven werken met eOCS. De overige meldkamers zijn op donderdag 25 mei 2023 succesvol naar het oude systeem teruggezet. Sindsdien hebben er tot op heden zich geen verstoringen meer voorgedaan met het radiobediensysteem.

Vervolgstappen

Het nieuwe systeem heeft een langdurig en zorgvuldig voortraject doorlopen voordat het werd geïmplementeerd en er hebben meerdere pilots plaatsgevonden. Een migratie van deze omvang en (technische) complexiteit brengt altijd risico's met zich mee. Vooraf is geprobeerd deze zoveel mogelijk te ondervangen en zijn afspraken gemaakt over het borgen van de beschikbaarheid en continuïteit van de hulpverlening. Een sluitende oorzaak van de verstoringen is nog niet gevonden. Ik heb de betrokken partijen gevraagd een analyse uit te voeren naar de gebeurtenissen, de mogelijke oorzaken en de eventuele impact van de verstoringen op de operatie. Bij deze analyse zal ik ook een externe betrekken. Ik verwacht deze analyse in de maand juni uit te voeren. Na deze analyse zal pas besluitvorming plaatsvinden hoe we verder kunnen met de migratie. De leverancier, de Landelijke Meldkamer Samenwerking en mijn ministerie stellen ondertussen alles in het werk om te zorgen dat het radiobediensysteem op de meldkamers zonder verstoringen functioneert. Deze situatie heeft een groot beroep gedaan op de flexibiliteit en inventiviteit van de meldkamers en de individuele centralisten om de belangrijke operatie «buiten» goed draaiend te houden. Via deze weg wil ik dan ook mijn dank uitspreken voor de betrokkenheid en getoonde veerkracht van alle betrokken partijen bij deze tegenslag: de meldkamercentralisten, de hoofden meldkamers, de leverancier, het programma Implementatie Vernieuwing C2000 en de Landelijke Meldkamer Samenwerking.

2. Ontwikkelingen C2000

Beschikbaarheid C2000

In het Commissiedebat Politie van 19 april 2023 heb ik met uw Kamer gesproken over de incidenten die in maart 2023 hebben plaatsgevonden met het C2000-systeem. Ik heb uw Kamer toegezegd om in de volgende voortgangsbrief een stand van zaken te geven over zowel C2000 als de nieuwe missiekritische voorziening.²

² Toezegging in het Commissiedebat politie d.d. 19 april 2023, Kamerstuk 29 628, nr. 1172: De Minister van Justitie en Veiligheid gaat in het halfjaarbericht politie in op het functioneren van het C2000 systeem en de stand van zaken over de opbouw naar het nieuwe systeem.

C2000 is een vitaal systeem dat elke dag door tienduizenden hulpverleners wordt gebruikt om met elkaar en de meldkamer te communiceren. Van hulpverleners wordt verwacht dat ze een stap naar voren doen als het nodig is. Zij moeten daarom ook kunnen rekenen op goede communicatie onderling en met de meldkamer.

De Landelijke Meldkamer Samenwerking is continu bezig de dekkinggraad van C2000 zo hoog mogelijk te houden. Ik wil nogmaals benadrukken dat een aantal zaken invloed heeft op de buitendekking van C2000. Als gevolg van veranderingen in het landschap, de bebouwde omgeving en storende radiobronnen kunnen plekken ontstaan waar de dekking minder goed is of zelfs ontbreekt. Daarnaast kunnen verkeerd geïnstalleerde en ondeugdelijke zonnepaneelinstallaties interfereren met het C2000-netwerk, waardoor op een zonnige dag de dekking van C2000 in een specifieke omgeving opeens minder kan worden. Deze problematiek hangt samen met het intensief gebruik van (een steeds beperktere ruimte van) radiofrequenties en neemt naar verwachting de komende jaren verder toe. Daarvan zullen we last blijven houden. Dit heeft dan ook mijn volle aandacht. Ik ga met de Minister van Economische Zaken en Klimaat in gesprek hoe wij storingen van verkeerd geïnstalleerde of ondeugdelijke zonnepanelen op C2000 zo snel als mogelijk kunnen oplossen.

Om de dekking van het netwerk te optimaliseren worden continu maatregelen getroffen. Enerzijds aan de softwarekant door nieuwe updates in het systeem aan te brengen, anderzijds door nieuwe opstelpunten te bouwen of andere technische mogelijkheden in te zetten.³ De Landelijke Meldkamer Samenwerking heeft naar aanleiding van de incidenten en de gesprekken die hebben plaatsgevonden met de politievakorganisaties een overzicht opgesteld met actielijnen die kunnen worden ingezet om de beschikbaarheid van C2000 te verbeteren. Dit betreffen vier actielijnen:

- 1) *Het verder optimaliseren van de radiodekking*: dit kan worden gerealiseerd door softwarematige aanpassingen, hardwarematige aanpassingen, vervanging van onderdelen van randapparatuur en een oplossing voor de zonnepanelen-problematiek.
- 2) *Aanpassen Dekkingsissues prioriteringsprocedure (DIPP)*: omdat het niet mogelijk is c.q. uitvoerbaar is om alle gebieden met verminderde dekking gelijktijdig aan te pakken, wordt de aanpak van gebieden geprioriteerd aan de hand van een DIPP-lijst. Met deze actielijn wordt een andere weging in de procedure toegepast waarbij de veiligheid van de hulpverlener nog meer prioriteit krijgt. Daarnaast wordt het proces geïntensiveerd, zodat gestreefd wordt jaarlijks 5 tot 10 DIPP-locaties aan te pakken en naar alternatieven voor het plaatsen van opstelpunten wordt gezocht.
- 3) *Gebruikers centraal*: in deze actielijn vindt gerichte communicatie plaats naar de gebruikers, wordt het gesprek aangegaan met gebruikers en worden gebruikers betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe missiekritische voorziening. Het op een juiste manier betrekken van de gebruikers, zodat ze weten wat ze kunnen en mogen verwachten van C2000 en kunnen meedenken met de nieuwe missiekritische voorziening, vergroot ook de tevredenheid onder de gebruikers.
- 4) *Handelingsperspectief en innovatie*: tot slot ga ik samen met de politie en de gebruikers aan de slag met een overzicht van handelingsper-

³ In mijn brief van 5 juli 2022 (Kamerstukken 25 124 en 29 517, nr. 111) heb ik u geïnformeerd over de Advanced Outdoor Basestation. Dit is een oplossing waarin de radioapparatuur, die normaliter wordt geplaatst in de technische ruimte bij een opstelpunt, is opgenomen in een compacte telecom-kast. Een Advanced Outdoor Basestation kan hierdoor gebruik maken van een bestaande telecommast of een hoog gebouw. Er zijn twee Advanced Outdoor Basestations opgeleverd.

spectieven en instructies in het geval er sprake is van geen of onvoldoende radiodekking of als er geen contact met de meldkamers of collega's kan worden gemaakt. De veiligheid van de hulpverleners staat immers voorop. Daarnaast zetten we samen met de Landelijke Meldkamer Samenwerking in op nieuwe technologische oplossingen, zoals hybride portofoons.

Met deze actielijnen geven we een versnelling aan het verder optimaliseren van de beschikbaarheid van C2000. Deze actielijnen zijn ook met de politievakorganisaties en de leden van het Strategisch Meldkamer Beraad besproken.

3. Ontwikkelingen nieuwe missiekritische voorziening

Naast dat we ons richten op het optimaliseren van de beschikbaarheid van C2000, heb ik uw Kamer ook al meegenomen in de noodzaak en de stappen die zijn gezet om te komen tot een nieuwe missiekritische voorziening.

In het eerste kwartaal van dit jaar heb ik door een extern bureau een risicoanalyse (*welke risico's kunnen zich voordoen*) laten uitvoeren naar de missiekritische voorziening. Deze analyse is op basis van de betrokken partijen – bestuurders, beheerder en gebruikers – tot stand gekomen. De analyse zal nog een nadere verdiepingsslag ondergaan en zal worden meegenomen in het onderzoek dat het Adviescollege ICT naar aanleiding van het verzoek van uw Kamer zal verrichten.⁴

In deze fase van het programma ligt de verantwoordelijkheid in de voorbereiding van de aanbesteding en realisatie van de nieuwe missiekritische voorziening geheel bij mijn ministerie. De hoofdgebruikers van de nieuwe missiekritische voorziening (politie, ambulance, Defensie en Veiligheidsregio's) hebben vanuit hun rol een duidelijke positie in het programma. De nieuwe voorziening is immers voor de gebruikers, dus we betrekken hen zeer nauw bij de ontwikkeling hiervan. Op dit moment werven we een kwartiermaker Toekomstbestendige Missiekritische Systemen. De kwartiermaker heeft als taak de inrichting van de organisatie en de verdere voorbereiding voor de aanbesteding van de nieuwe missiekritische voorziening op zich te nemen. Aangezien we nog in de voorbereidingsfase voor de aanbesteding zitten, zal de nieuwe missiekritische voorziening niet op korte termijn het C2000-systeem vervangen. Daarom is investeren in het huidige systeem ook nog noodzakelijk.

De marktverkenning die we in december 2022 zijn gestart is ook een stap verder gekomen. De reacties van de marktpartijen zijn geanalyseerd en momenteel worden nog verdiepende gesprekken gevoerd met een aantal partijen. We zijn de marktpartijen erkentelijk voor hun tijd en input die zij in het beantwoorden van de marktverkenning hebben gestoken. De input zal zeker worden meegenomen in het uiteindelijke Programma van Eisen voor de nieuwe missiekritische voorziening.

In mijn brief van 14 april 2023 heb ik uw Kamer meegenomen in mijn gesprekken met de politievakorganisaties over de nieuwe missiekritische voorziening.⁵ Op 16 juni 2023 vindt een verdiepende sessie over de nieuwe missiekritische voorziening plaats.

⁴ Kamerstuk 25 124, nr. 112.

⁵ Kamerstukken 29 628 en 25 124 en 29 517, nr. 1161.

Met deze brief heb ik u het totale beeld willen schetsen dat momenteel speelt op het gebied van C2000 en de nieuwe missiekritische voorziening. De incidenten rondom de beschikbaarheid van C2000 en de migratie van het radiobedien-systeem hebben een groot beroep gedaan op de individuele centralisten en de hulpverleners op straat en ik ben hen daar ook dankbaar voor. Een goed bereik van het systeem is voor burgers en hulpverleners noodzakelijk.

Het dossier heeft voor mij dan ook hoge prioriteit. Samen met de Landelijke Meldkamer Samenwerking werk ik hard aan de veiligheid van onze hulpverleners en aan de kwaliteit, continuïteit en robuustheid van C2000.

De Minister van Justitie en Veiligheid,
D. Yeşilgöz-Zegerius