



Ronde Tafel Conferentie C2000 2 april 2025

Inbreng Landelijke Meldkamer Samenwerking

VRAAG VAN DE TWEDE KAMER:

Het rondetafelgesprek heeft als doel om de tekortkomingen van het huidige C2000- systeem in beeld te krijgen en constructieve oplossingen te bespreken die kunnen leiden tot verbeteringen. Een door de commissie geformuleerde centrale vraag is: hoe kan het C2000-communicatiesysteem zodanig worden verbeterd dat nu en in de toekomst de veiligheid en effectiviteit van hulpdiensten kan worden gewaarborgd?

SAMENVATTING REDENERING

Vanuit het perspectief van de beheerder en daarmee de partij die in contact met gebruikers staat, is datgene dat mogelijk is om C2000 te verbeteren al afgesproken met de gebruikers en de eigenaar van C2000 en ook gerealiseerd of in uitvoering. Nog meer investeren in verbeteringen van C2000 dat qua techniek en qua beleving van de gebruikers inmiddels end of life is, levert marginale verbeteringen voor de gebruikers op. Het gaat daarnaast ten koste van inzet van de expertise die ook nodig is voor het nieuwe missiekritische communicatiesysteem en de soepele overgang van het oude naar het nieuwe.

TOELICHTING

Missiekritisch en exclusief

In 1997 is begonnen met het communicatiesysteem voor de hulpdiensten, C2000 genaamd. In 2004 is het in gebruik genomen. Het is een missiekritisch en exclusief systeem gebaseerd op de TETRA standaard, met mogelijkheden voor spraak, alarmering (P2000) en statusberichten.

Missiekritisch betekent dat de gehele keten (van randapparaat, netwerk tot en met de meldkamer) onder afgesproken garanties 24/7 beschikbaar is, niet afhankelijk is van publieke communicatienetwerken en zwaar beveiligd is. Er is ook een Air-Ground-Air netwerk dat communicatie mogelijk maakt met gebruikers in helikopters en vliegtuigen (telecom reikt niet hoog genoeg).

Exclusief omdat het alleen bedoeld is voor de vier hoofdgebruikers (politie, veiligheidsregio's/brandweer, regionale ambulancevoorzieningen, Defensie), hun gelieerden (zoals BOA's) en bijzondere gebruikers (zoals Dienst Justitiële Inrichtingen).

Tijdens rampen en crises en normaal optreden konden en kunnen de hulpdiensten met elkaar en met de meldkamers communiceren.

Specificaties C2000

C2000 heeft een gegarandeerde beschikbaarheid van 98% gedurende alle dagen 24 uur per dag (deze garanties biedt telecom nu niet). In de praktijk ligt de beschikbaarheid hoger, in 2024 was het 99,49%. In 2024 waren er 119.412 C2000-gebruikers. Binnenhuisdekking is niet gegarandeerd. Er zijn wel zogenaamde Special Coverage Locations (zoals Schiphol en het gebouw van de Tweede Kamer) waar binnenhuisdekking is geregeld. In 2024 betreft dit 290 locaties.

Het is alleen bruikbaar in Nederland (tot maximaal 10 kilometer buiten de grens). Grensoverschrijdend optreden met C2000 is niet mogelijk.

In 2015 is het Ministerie van JenV begonnen met de vernieuwing van C2000, het programma IVC.

Daarbij zijn de specificaties uit 1997 opnieuw gebruikt: alleen spraak en alarmering, geen binnenhuisdekking (ook niet in voertuigen, daarvoor mobilfoon gebruiken), 98% beschikbaarheid, geen buitenlanddekking. In 2023 werd dit vernieuwde C2000 volledig operationeel.

Gebruik van C2000

In de praktijk gebruiken de hulpdiensten C2000 verschillend met daaruit volgend een verschillende behoefte.

De ambulancediensten maken over het algemeen beperkt gebruik van C2000 spraak (behalve als assistentie van de politie of brandweer nodig is). Zij werken met status berichten vanuit de meldkamers naar de ambulances.

De veiligheidsregio's/brandweer gebruiken vooral de alarmering P2000 en sturen incidenten veelal ter plekke aan, behalve bij grotere incidenten en rampen en crises.

De politie maakt het meest intensief gebruik van C2000 in die zin dat de politiemedewerkers solo, in duo's of in groepen met elkaar en met het operationeel centrum (de politiemeldkamer) actief communiceren middels C2000 spraak, zowel statisch als dynamisch. Tijdskritisch functioneren van C2000 is belangrijk (voorbeeld: als een ME-peloton op linie staat en het bericht stap naar voren komt, is het van belang dat iedereen dit tegelijk hoort).

Politiecollega's beschouwen C2000 als life line, de noodknop is belangrijk om in nood verbinding met het operationeel centrum. Ook gelieerden van de politie (BOA's) ervaren de mogelijkheid hulp te krijgen als zij met C2000 hulp inroepen als een belangrijk veiligheidsmiddel.

DIPP-gebieden

Net als bij mobiele telecomnetwerken is er niet overal sprake van dekking. Daarvoor is jaren geleden een procedure afgesproken om gebieden zonder dekking te identificeren en te prioriteren, de zogenaamde Dekkings Issue Prioriterings Procedure (DIPP). Per jaar werden extra C2000-opstelpunten geplaatst om de geprioriteerde dekkingproblemen op te lossen. Gebieden met verminderde dekking zijn geen statisch gegeven, maar dynamisch als gevolg van veranderingen in de omgeving zoals bebouwing en zonnepanelen (zie verderop).

Naar aanleiding van incidenten is in het voorjaar van 2023 een Verbeterplan C2000 met vier actielijnen afgesproken. Een daarvan is het oplossen van 103 DIPP-gebieden door extra opstelpunten of door gebruik te maken van opstelpunten van telecom-providers (AOCS oplossing). Dit is per opstelpunt een meerjarig traject. De AOCS-oplossing gaat sneller, maar is niet

altijd haalbaar, om de radiodekking te verbeteren. 100% dekking is niet mogelijk. Er blijven altijd gebieden met verminderde dekking over waar gebruikers handelingsperspectief nodig hebben.

Inmiddels is in de werkplek van meldkamercentralisten die via het radiobediensysteem C2000 met de hulpverleners op straat communiceren een voorziening opgenomen waarbij zichtbaar is waar de DIPP-gebieden zijn. Dit kunnen zij overbrengen aan hun collega's die op straat werkzaam zijn. Dit verhoogt de voorspelbaarheid van de werking van C2000 en biedt collega's de mogelijkheid tijdig over te schakelen op andere communicatiemiddelen.

Verbeterplan C2000

Een andere actielijn in het Verbeterplan C2000 is het verder optimaliseren van de radiodekking. Maatregelen zoals instelling parameters, verbeterde antenne opstelling, een 4G-back up voor verbinding van de opstelpunten met het netwerk, hoger vermogen randapparatuur, optimaliseren handover, inzet effectievere antennes, zijn in uitvoering. Dit leidt echter tot beperkte verbetering in de werking van het netwerk.

Zonnepanelen problematiek

Een hardnekkig en voor gebruikers moeilijk te hanteren probleem is de zonnepanelen problematiek. Omvormers van zonnepanelen van bepaalde bedrijven verstoren, uitsluitend als de zon schijnt, de dekking van C2000. Het Ministerie van JenV heeft met de Minister van EZK afspraken gemaakt met de grootste verstoorders (meer dan 10 dB) om omvormers vervangen. Overleg met de verstoorders van minder dan 10 dB is gaande. Blijvende inzet van de Ministers van JenV en EZK is nodig om dit probleem op te lossen.

Veranderende gebruikerswensen

Hoewel de functionele eisen ten aanzien van de radiodekking niet gewijzigd zijn ten opzichte van de oorspronkelijke functionele eisen (uit 1997), zijn de gebruikerseisen en -verwachtingen wél veranderd, omdat de wereld om ons heen ook sterk is veranderd. Eindgebruikers van C2000, en vooral de politiegebruikers, zijn daarom in de loop der tijd steeds minder tevreden over C2000 geworden. Ze zien de voordelen van telecom, waar wel binnenhuisdekking en gebruik over de grens mogelijk is, waar data en beelden kunnen worden gedeeld en dat (als de zon schijnt) op sommige plekken van het land betere dekking geeft dan C2000. Daarnaast beschouwen zij C2000 als een veiligheidsmiddel, vanwege de noodknop en de verbinding met de meldkamer en hechten daarom terecht veel belang aan goede werking die zij in DIPP-gebieden of als de zon schijnt niet altijd krijgen.

Er is een fall back voorziening (inclusief opleidings- en trainingsmateriaal) beschikbaar voor alle gebruikers (een app met PTT die via de mobiele telefoon werkt en apart ontsloten kan worden in de meldkamer).

Toekomst

De TETRA standaard is uitontwikkeld.

Inmiddels is de opkomst van mobiele netwerken zodanig dat de toekomst van missiekritische communicatie (zowel in Nederland als in Europa en andere westerse landen) gezien wordt in mobiel breedband op basis van de 3GGP-standaard. Het Ministerie van JenV werkt onder de naam Vernieuwing Missiekritische Communicatie (VMX) aan de nieuwe missiekritische communicatie. Beoogd is dat deze nieuwe missiekritische communicatie mogelijkheden biedt voor spraak, data en beelden. Daarnaast kan het ook binnenhuisdekking bieden en buitenland dekking. Het is daarmee enerzijds een opvolger van C2000, maar daarnaast biedt in potentie het meer functionaliteiten.

Gebruikers centraal

Vanuit het belang van een zo goed mogelijk functioneren van de operatiën pleit LMS voor het beschouwen van de huidige missiekritische voorziening C2000 de nieuwe missiekritische voorzieningen VMX als een continuüm. Investeer - anders dan het afronden van het Verbeterplan C2000 – minimaal in het verbeteren van C2000. Investeer wel in de versnelling naar VMX, met innovaties die hiermee in lijn zijn. Onder andere door gebruikers actief kennis laten maken met marktproducten, aanhaken bij de Europese ontwikkeling (Europese proeftuinen).

Tussenperiode

De wens vanuit gebruikers is om vooruitlopend op de nieuwe voorzieningen nu het beste van twee werelden te krijgen: de voordelen van C2000 en de voordelen van telecom. Zeer begrijpelijk vanuit de operatiën, echter vanuit techniek, de hoeveelheid leveranciers van zowel C2000 als telecom die maatwerk oplossingen moeten maken, een complexe en wellicht niet realiseerbare wens. Het liefst zien wij dat geïnvesteerd wordt in oplossingen die te koppelen zijn aan de toekomstige missiekritische voorzieningen in Nederlands en in Europees verband.

Rolverdeling

Tot slot de rolverdeling in relatie tot C2000.

Het Ministerie van JenV is eigenaar van C2000 en verantwoordelijk voor de overeenkomsten met de leveranciers en de afspraken met de hoofdgebruikers [bedoeld is de gebruikersorganisaties politie, veiligheidsregio's, ambulancevoorzieningen, KMAR] en met de aangewezen gebruikers.

De hoofdgebruikers en aangewezen gebruikers zijn verantwoordelijk voor instructie en voorlichting aan hun medewerkers die C2000 gebruiken en voor het beheer van de randapparatuur (portofoons op de mens en mobilofoons in voer-, vaar- en vliegtuigen). De hoofdgebruikers zijn daarnaast verantwoordelijk voor de afspraken met hun gelieerde gebruikers (voorbeeld: BOA's).

Het beheer van C2000 (dus zonder de randapparatuur) is sinds 2004 een taak van een multidisciplinair bestuurd zelfstandig onderdeel van de politie, Sinds 2020 is dit de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). Voor deze taak heeft LMS onder andere experts in dienst die radiodekking kunnen meten, die afspraken met gebruikers maken over extra inzet van C2000 tijdens evenementen en die storingen oplossen. Daarnaast hebben medewerkers van LMS contact met de leveranciers over aanpassingen en verbeteringen. Tot slot dragen medewerkers van LMS bij aan de Europese standaarden voor missiekritische communicatie.