

Gespreksnotitie communicatiesysteem hulpverleningsdiensten NL

Tbv rondetafelgesprek Vaste Cie J&V, Tweede Kamer, 2april2025.

Drs. Ing. L. Schaap /17 maart 2025

Centrale vraag Tweede Kamer: “Hoe kan het C2000-communicatiesysteem zodanig worden verbeterd dat nu en in de toekomst de veiligheid en effectiviteit van hulpdiensten kan worden gewaarborgd?”

Gesprekspunten: de technische beperkingen van het systeem, de ervaringen ermee, verbeteracties op korte termijn, best practices, welke strategie voor een optimaler communicatiesysteem.

Mijn perspectief: Dit betoog is geschreven vanuit het (eind)gebruikersperspectief. Ik doe dit aan de hand van zeven principes.

Resume standpunt

De mogelijkheden voor het verder verbeteren van het huidige (end of life) C2000-systeem zijn beperkt. Dat terwijl de hulpverleners voor hun veiligheid sterk afhankelijk zijn van een adequaat communicatiesysteem. Volledige dekking onder alle omstandigheden en situaties is een illusie. Bij verbindingproblemen moeten de hulpverleners kunnen terugvallen op een praktisch toepasbare fallback-optie, hetgeen op dit moment onvoldoende het geval is. Ik pleit voor een integrale benadering van het Missie-Kritische-Communicatiesysteem (MKC) én de fallback. Universeel werken en een systematische cyclus van opleiden-traineren-voorlichting, mede gericht op routines voor voorspelbare én onvoorspelbare verbindingproblemen, dragen bij aan bewust en verantwoord gebruik in de praktijk en etherdiscipline. Het perspectief van de eindgebruiker moet leidend zijn voor alle ontwikkelingen m.b.t. het MKC-systeem en de fallback. Omdat het vertrouwen van de eindgebruikers in het huidige C2000 veel te wensen overlaat, zal moeten worden geïnvesteerd in actieve betrokkenheid van die eindgebruikers.

Principe 1: Het perspectief van de eindgebruiker is leidend voor het verbeteren van het huidige missie-kritische communicatiesysteem en de ontwikkeling van het toekomstige.

De veiligheid van de hulpverleners ‘op straat’ moet bij alle politieke, bestuurlijke en operationele beslissingen m.b.t. mkc-systeem op nummer 1 staan. Onder gebruikers wordt vaak vertegenwoordiging van de verschillende sectoren verstaan. Ik doel juist op de eindgebruikers, de hulpverleners op straat en de medewerkers van de meldkamers/operationele centra. C2000 is de life-line van de hulpverleners. Zij moeten erop kunnen vertrouwen dat in geval van nood zij een effectieve noodoproep kunnen doen. Onder bepaalde omstandigheden, zowel voorspelbaar als onvoorspelbaar, is sprake van onvoldoende dekking. Dan moet er direct een praktische en effectieve fallback-optie beschikbaar zijn. Dit is in de praktijk nog onvoldoende op orde. De betrokkenheid van de eindgebruikers bij het verbeter- en ontwikkelproces is essentieel, juist vanwege de risico’s voor hun veiligheid en gezondheid.

Principe 2: De ontwikkeling van het toekomstige MKC-systeem en de ervaringen met het bestaande systeem moeten in samenhang worden gezien.

Kennis en ervaring m.b.t. het huidige systeem (C2000) moet worden verbonden met de innovatieve wensen t.a.v. het toekomstige systeem (VMX). Mogelijkheden en innovaties die tijdens de ontwikkeling van het toekomstige systeem al in het huidige mkc kunnen bijdragen aan verbeteren van de veiligheid, dienen dan ook vooruitlopend op de vervanging te worden geïmplementeerd. Dat zou bijv. kunnen gelden voor de combinatie van mkc-systeem en fallback (zie principe 3).

Principe 3: Het mkc-systeem én de fallback-opties moeten integraal, in samenhang worden ontwikkeld.

Bij verbindingproblemen zoals in DIPP-gebieden of tunnels/gebouwen is Fallback C2000 (de Push-to-talk-app) beschikbaar. Dit is een afzonderlijk systeem op de diensttelefoon (4G/5G). In noodsituaties is dit geen optimale oplossing, omdat je die telefoon ook nodig hebt voor communicatie met de meldkamer en collega’s of ander dataverkeer. Het gebruik van de Fallback-C2000-app kan substantieel worden verbeterd door uitbreiding met een zgn. spreek sleutel, die is voorzien van een noodknop. In de meldkamer vindt bediening plaats via een afzonderlijke laptop. Er is dus sprake van twee van elkaar onafhankelijke

systemen. De eindgebruiker is er enorm mee geholpen als de fallback-optie in samenhang met het mkc-systeem wordt ontwikkeld en in één randapparaat wordt geïntegreerd.

Principe 4: Eén eigenaar voor zowel het mkc-systeem als de fallback-opties biedt meer garantie voor de veiligheid van de eindgebruikers.

Uit principe 3 volgt logischerwijs principe 4. In de huidige situatie is er sprake van eigenaarschap voor C2000 (rijksoverheid/J&V) en zijn de afzonderlijke werkgevers verantwoordelijk voor het fallback-systeem (en de randapparatuur). Dat leidt tot een grote variatie aan toepassingen en afspraken. Gezien mijn betoog over de integrale ontwikkeling van zowel het MKC-systeem als de fallback-optie, is het in mijn visie ook noodzakelijk dat er één eigenaar is voor dit samenhangend geheel.

Principe 5: Universeel werken met mkc en fallback door sectoren en binnen sectoren draagt bij aan betere verbinding en veiligheid

Mijn observatie is dat er sprake is van grote verscheidenheid in werkwijze en afspraken in het gebruik van C2000 en fallback C2000 tussen sectoren maar ook binnen sectoren. Bij de Politie is dit onderkend en wordt door middel van uitvoeringsbesluiten meer universeel werken in alle eenheden afgedwongen. Indien sectoren steeds minder gebruik maken van het mkc-systeem, neemt de geoevendheid hierin af en ontstaan er toenemend risico's voor de hulpverleners bij bijvoorbeeld calamiteiten. Discipline is van groot belang voor de effectiviteit van het communicatiesysteem maar ook ter voorkoming van overbelasting (etherdiscipline). Een universele manier van werken is randvoorwaardelijk om de hulpverleners op dezelfde wijze gedegen te kunnen opleiden, trainen en voorlichten.

Principe 6: Veiligheid van de eindgebruikers kan niet worden bereikt zonder opleiden-traineren-voorlichting.

Het is duidelijk dat dekking van het mkc-systeem nooit 100% onder alle omstandigheden kan worden gegarandeerd. Daarom dienen de eindgebruikers te beschikken over routines om te handelen bij voorspelbare en onvoorspelbare verbindingproblemen (handelingsperspectieven). Zij hebben ook een professionele verantwoordelijkheid om de eigen veiligheid en die van de collega's te bewaken. De werkgever dient te zorgen voor adequate opleiding, training en voorlichting in de juiste toepassing van het mkc-systeem, de daarbij horende hulpmiddelen, etherdiscipline en het gebruik van fallback. Dit is een cyclisch proces; ervaringen uit de praktijk, innovaties, nieuwe procedures dienen weer in de keten van opleiden-traineren-voorlichten te worden gebracht, zodat deze daarop kunnen worden aangepast.

Principe 7: Het herwinnen van vertrouwen door eindgebruikers in een (nieuw) mkc-systeem vraagt grote betrokkenheid en lange adem.

Uit een tevredenheidsonderzoek (2022) bleek dat C2000 amper een voldoende scoorde. De meest kritische gebruikers werken bij de politie. Ook uit de vele reacties van eindgebruikers n.a.v. incidenten en berichtgeving over C2000 komt naar voren dat het vertrouwen veel te wensen overlaat.

*De beschikbaarheid van C2000 is weliswaar voor 98% gegarandeerd, maar dat geldt niet voor binnenhuisdekking, tunnels, zgn. DIPP-gebieden etc. In tegenstelling hiermee is de verwachting van eindgebruikers juist dat er altijd en onder alle omstandigheden bereik moet zijn; **het is tenslotte hun life-line!** Er zijn in hun beleving teveel incidenten geweest waarbij er onvoldoende dekking was terwijl er sprake was van een noodsituatie. Dat levert spanning op en tast het vertrouwen aan. Dat gebrek aan vertrouwen is met C2000 niet meer weg te nemen. C2000 is 'end of life', maar blijft voor de komende jaren (2030-2032?) het missie-kritische communicatiesysteem voor de hulpverleners. Dat is een spannend gegeven en belemmert op zich het herwinnen van vertrouwen. De belangrijkste mogelijkheid ter verbetering van het huidige C2000 is blijven investeren in oplossen van dekkingsproblemen (DIPP-gebieden) en een goede fallback-voorziening.*

De uitdaging voor de ontwikkeling van een nieuw mkc-systeem (VMX) is het investeren in vertrouwen én het managen van verwachtingen. Geen enkel systeem kan 100% dekking onder alle omstandigheden garanderen. Een veiligheidskundig beginsel is dat absolute veiligheid niet bestaat. Optimale dekking en praktisch toepasbare fallback-optie moeten het risico in noodsituaties tot een uiterst minimum beperken. Participatie van eindgebruikers en grote betrokkenheid van de ontwikkelaars bij de praktijk van de eindgebruikers is hierbij randvoorwaarde.

En zo kom ik weer uit bij principe 1.