



Minister van Justitie en Veiligheid

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Portefeuille Veiligheidsregio's
en Crisisbeheersing

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

nota

Brief TK omtrent voortgang ontwikkelingen vernieuwing
en vervanging C2000

Datum
14 juni 2023

Ons kenmerk
4676736

Bijlagen
1

1. Aanleiding

Het huidige C2000 netwerk bestaat uit drie onderdelen. Spraak (T2000), paging (P2000) en het radiobediensysteem (M2000). De afgelopen jaren zijn spraak en paging op de meldkamers vervangen als onderdeel van de vernieuwing van C2000. Doel van de vernieuwing is om C2000 de komende jaren up-to-date en robuust te houden. De vernieuwde onderdelen van C2000 zorgen ervoor dat we de komende jaren kunnen beschikken over een up-to-date en robuust C2000 netwerk. Het laatste onderdeel van de vernieuwing betreft de vervanging van het radiobediensysteem op de meldkamers. Deze migratie heeft in de week van 8 tot en met 11 mei 2023 plaatsgevonden. Nadat de laatste meldkamers waren gemigreerd zijn er verstoringen in het radiobediensysteem ontstaan. In bijgaande brief wordt de Tweede Kamer geïnformeerd over het verloop van de migratie van het radiobediensysteem.

Voorts heeft u in het Commissiedebat politie van 19 april 2023 toegezegd om in een volgende verzamelbrief in te gaan op het functioneren van het C2000 systeem en de stand van zaken over de opbouw naar het nieuwe systeem. In bijgaande brief wordt aan deze toezegging voldaan. Ook staat u stil bij het incident dat in de nacht van 12 op 13 juni 2023 heeft plaatsgevonden in het C2000-systeem.

2. Geadviseerd besluit

U wordt geadviseerd de Tweede Kamer met bijgevoegde brief te informeren over:

1. de voortgang van de migratie van het radiobediensysteem op de meldkamers en de door de betrokken partijen ondernomen acties;
2. de ontwikkelingen in C2000; en
3. de ontwikkelingen in de nieuwe missiekritische voorziening.

Met punt 2 en 3 voldoet u aan de toezegging aan de Tweede Kamer in het Commissiedebat Politie van 19 april 2023.¹

3. Kernpunten (ziet met name op het radiobediensysteem)

Het radiobediensysteem geeft de meldkamercentralist toegang tot het C2000-

¹ Toezegging van MJenV in het Commissiedebat politie d.d. 19 april 2023: 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.

communicatienetwerk. Zo kan de centralist gebruikers aan elkaar koppelen, berichten verzenden en ontvangen en gebruikers lokaliseren. De migratie van het radiobediensysteem naar het nieuwe systeem genaamd eOCS (eurofunk Operations Center Suite) is de laatste stap in de vernieuwing van C2000 en zorgt ervoor dat we de komende jaren kunnen beschikken over een up-to-date en robuuste voorziening voor de meldkamers en onze hulpverleners.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Portefeuille Veiligheidsregio's
en Crisisbeheersing

Datum
14 juni 2023

Ons kenmerk
4676736

Overzicht gebeurtenissen

Hieronder vindt u een uitgebreide toelichting over de gebeurtenissen die vanaf de migratie hebben plaatsgevonden, voor zover op dit moment in kaart gebracht. De Stuurgroep Implementatie Vernieuwing C2000 heeft op meerdere momenten tijdens deze periode extra overleg gehad over de verschillende vervolgstappen.

<u>voor 8 mei</u>	Voorafgaand aan de migratie van het radiobediensysteem hebben er meerdere tests en een tweetal pilots plaatsgevonden. De laatste pilot betrof de meldkamer Noord-Nederland in Drachten die vanaf 12 april 2023 met eOCS heeft gewerkt. In de eerste dagen van de pilot zijn er enkele updates aan eOCS doorgevoerd, waarna deze naar tevredenheid van de meldkamer heeft gefunctioneerd.
<u>8 t/m 11 mei</u>	De overige 12 meldkamers zijn in de week van 8 t/m 11 mei naar eOCS gemigreerd. De migratie zelf is zonder problemen verlopen.
<u>donderdag 11 mei</u>	Op donderdag 11 mei ontstond tijdens de dienstwissel in de middag (rond 14:00 uur) een verstoring van het eOCS systeem, waardoor meldtafels (werkplekken van de centralisten) uitvielen in diverse meldkamers. Gebruikers in de meldkamer en op straat ervoeren hierdoor vertraging bij het binnenkomen van berichten en noodoproepen. Ook zijn er meldingen binnengekomen dat gespreksgroepen (tijdelijk) wegvielen. Naar aanleiding hiervan hebben sommige meldkamers besloten over te gaan op de reguliere noodprocedure bij uitval van de radiobediening.
<u>donderdagavond 11 mei</u>	De stuurgroep Implementatie Vernieuwing C2000, waarin het ministerie, de Landelijke Meldkamer Samenwerking, politie, ambulance, Veiligheidsregio's/brandweer en Defensie deelnemen, zijn vanaf dit moment regelmatig extra bijeen gekomen om op de voortgang van de migratie sturen. De leverancier van eOCS heeft per omgaande een verbetering aan de betreffende koppeling ontwikkeld. Deze is nog diezelfde dag doorgevoerd in alle meldkamers, waarna alle meldkamers weer met eOCS zijn gaan werken.
<u>vrijdag 12 t/m zondag 14 mei</u>	De dagen erna en ook het weekend zijn relatief rustig verlopen.

<p><u>maandag 15 mei en dinsdag 16 mei</u></p>	<p>Op maandagmiddag 15 mei ontstond tijdens de dienstwissel opnieuw een verstoring, wat opnieuw leidde tot uitval van meldtafels in diverse meldkamers. Ook op dat moment besloot een aantal meldkamers over te gaan op de reguliere noodprocedure.</p> <p>In de nacht van maandag 15 op dinsdag 16 mei heeft de leverancier oplossingen doorgevoerd voor bovengenoemde problemen (vertraging bij berichten en noodoproepen, wegvallende gespreksgroepen), waarna alle meldkamers weer met eOCS zijn gaan werken.</p>
<p><u>dinsdag 16 mei</u></p>	<p>Er werden naar aanleiding van de aanpassingen van de leverancier verbeteringen gemeld uit de meldkamers. Er was nog wel sprake van vertragingen op een aantal meldkamers. Meldingen over uitval van meldtafels blijven uit.</p>
<p><u>Woensdag 17 mei en donderdag 18 mei</u></p>	<p>Hoewel de aanpassingen op dinsdag 16 mei tot verbeteringen hadden geleid, werden op woensdag 17 mei opnieuw verstoringen gemeld. Alle meldkamers zijn overgestapt op de reguliere noodprocedures. In een extra stuurgroep wordt in goed overleg besloten een tijdelijke en gedeeltelijke roll back uit te voeren. Dit betekent dat een paar meldkamers worden teruggezet op het oude radiobediensysteem, terwijl de overige meldkamers in eOCS blijven werken. De roll back is op donderdag 18 mei uitgevoerd en zorgde op dat moment voor rust in de meldkamers.</p>
<p><u>Maandag 22 mei en dinsdag 23 mei</u></p>	<p>Het Hemelvaartsweekend is zonder verstoringen verlopen. Op maandagavond 22 mei ontstonden in meerdere meldkamers weer verstoringen, waardoor er gespreksgroepen wegvielen. Alle meldkamers zijn op dat moment overgestapt op de noodprocedures. De problemen zijn door de leverancier snel opgelost.</p>
<p><u>Woensdag 24 mei</u></p>	<p>Rekening houdend met de impact die de verstoringen hebben gehad op alle betrokken partijen, de signalen van de hoofden meldkamers en het beeld vanuit het programma Implementatie Vernieuwing C2000, heeft de Stuurgroep Implementatie Vernieuwing C2000 doen besluiten tot een volgende stap in de getrapte, gecontroleerde en tijdelijke roll back van eOCS. De meldkamergebieden Noord-Nederland, Midden-Nederland en de Landelijke Eenheid blijven werken met eOCS, de overige meldkamers worden teruggezet naar het oude systeem. De specialisten van de leverancier, de Landelijke Meldkamer Samenwerking en het programma Implementatie Vernieuwing C2000 kijken met de gebruikers naar de oorzaken van de verstoringen en verdere verbeteringen in eOCS.</p>

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Portefeuille Veiligheidsregio's
en Crisisbeheersing

Datum
14 juni 2023

Ons kenmerk
4676736

<u>Donderdag 25 mei en verder</u>	De gecontroleerde getrapte roll back is succesvol uitgevoerd. Er worden geen verstoringen in het systeem meer gemeld. Zowel ACR en eOCS draaien stabiel.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Portefeuille Veiligheidsregio's
en Crisisbeheersing

Datum
14 juni 2023

Ons kenmerk
4676736

Lopende acties

Sinds donderdag 11 mei 2023 loopt het onderzoek naar de precieze oorzaak van de verstoringen. Deze is echter nog niet gevonden, al bestaat het vermoeden dat het te maken heeft met de belasting van het systeem tijdens piekmomenten, zoals een dienstwissel (wanneer er veel gebruikers in- en uitloggen met hun apparatuur). Dit is opmerkelijk omdat het systeem op een veel grotere belasting is toegerust dan nu het geval is. Er vindt voortdurend overleg plaats tussen het ministerie, het programma verantwoordelijk voor de migratie (programma Implementatie Vernieuwing C2000), de Landelijke Meldkamer Samenwerking en de disciplines. Het overleg van het ministerie met de gebruikers, leverancier, beheerder (stuurgroep vernieuwing) wordt voorafgegaan door een overleg van de directeur van de beheerorganisatie LMS met alle hoofden meldkamers, zodat het advies van het hoofdenmeldkameroverleg wordt meegenomen in besluiten van stuurgroep vernieuwing.

De Stuurgroep Implementatie Vernieuwing C2000 is op woensdag 31 mei bij elkaar gekomen om de verdere vervolgstappen te bespreken en uit te zetten. Besloten is om een analyse uit te voeren waaruit blijkt welke randvoorwaarden nodig zijn om weer een stap vooruit te kunnen doen en meldkamers langzaam weer op het nieuwe systeem aan te sluiten. Belangrijk onderdeel hiervan is het vertrouwen van de meldkamercentralisten terug krijgen om de stap naar eOCS te zetten. Hiervoor wordt gekeken naar de problemen die de centralisten hebben ervaren, de oorzaken daarvan en of die zijn opgelost en de hulp die zij krijgen als ze weer op eOCS worden aangesloten. Daarnaast wordt gekeken hoe de communicatie kan worden verbeterd (zowel naar de centralisten toe – intern – als naar buiten toe – extern), de organisatie rondom de migratie en vitaliteit van de betrokken partijen (hoe houden zij deze situatie vol). Aan de hand van deze analyse kan worden besloten of, wanneer en op welke wijze de meldkamers weer terug kunnen gaan naar eOCS.

Wij adviseren u de Tweede Kamer via bijgaande brief over het verloop van de migratie en de genomen maatregelen te informeren. De Tweede Kamer is reeds in eerdere brieven geïnformeerd over komst van de vernieuwing van het radiobediensysteem.

4. Toelichting

4.1 Politieke context

De migratie van het radiobediensysteem is het laatste onderdeel dat vervangen wordt op de meldkamers. Door de verstoringen die zijn opgetreden als gevolg van de migratie en de mogelijke impact op de operatie, kan hier de nodige aandacht op worden gevestigd door de Tweede Kamer en de media.

In maart 2023 hebben zich diverse incidenten voorgedaan bij het C2000 spraaknetwerk, waaronder door een defect mobiel opstelpunt. Die hebben tot veel aandacht geleid over C2000, zowel bij de politiek [mondellinge vragen, tweetal

sets Kamervragen (PVV en PvdA), verzoek bij het Adviescollege ICT en onderwerp in commissiedebat] als media aandacht en aandacht bij de politievakorganisaties. U heeft de Tweede Kamer over de te nemen maatregelen om de beschikbaarheid van C2000 zo hoog mogelijk te houden geïnformeerd in uw brief van 14 april 2023. In deze brief geeft u hier een vervolg aan.

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**
Portefeuille Veiligheidsregio's
en Crisisbeheersing

Daarnaast heeft in de nacht van 12 op 13 juni een netwerkprobleem plaatsgevonden tussen de meldkamers en de centrale apparatuur van C2000, waardoor de meldkamers problemen ondervonden in het communiceren met de hulpverleners op straat. Ook hier is al veel media aandacht op geweest. In bijgaande brief wordt dan ook stil gestaan bij dit incident.

Datum
14 juni 2023

Ons kenmerk
4676736

4.2 Krachtenveld

- Ministerie van Justitie en Veiligheid, eigenaar C2000 en stelselverantwoordelijk meldkamerdomein
- Programma Implementatie Vernieuwing C2000, verantwoordelijk voor migratie eOCS, onderdeel van Ministerie van Justitie en Veiligheid
- Leverancier van het radiobediensysteem
- Landelijke Meldkamer Samenwerking, beheerder van meldkamers
- Hoofden Meldkamers, direct betrokken bij implementatie van eOCS en de verstoringen die daarop volgden
- Gebruikers C2000 – politie, brandweer/Veiligheidsregio's, ambulancezorg en Defensie

4.3 Communicatie

De hoofden van de 13 meldkamers zijn nadrukkelijk betrokken bij de migratie van het radiobediensysteem en spreken frequent met de Landelijke Meldkamer Samenwerking. Met hen en een vertegenwoordiging van gebruikers (politie, veiligheidsregio's/brandweer, ambulancezorg en Defensie) wordt in de Stuurgroep Vernieuwing overlegd over het situatiebeeld en de te nemen stappen.

5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

5.1 Toelichting

De persoonsgegevens van de ambtenaren zijn niet openbaar ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.