

> 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 Meldkamers,
Crisiscommunicatie en
Alerteren

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

Ons kenmerk
2960152

Datum 2 juli 2020
Onderwerp Overdracht beheer spraaknetwerk C2000

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

Met mijn brieven van 28 januari, 14 februari, 2 maart, 9 april en 5 juni jl. heb ik uw Kamer op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rond de vernieuwing van het spraaknetwerk C2000.¹ In laatstgenoemde brief heb ik uw Kamer op de hoogte gesteld van het verloop van de verlengde intensieve nazorgfase die op 1 juli 2020 is overgegaan in een reguliere nazorgfase.

Bij het gebruik en vernieuwing van het C2000-netwerk staat de veiligheid voor burgers en hulpverleners voorop. De verlengde intensieve nazorgfase heeft ervoor gezorgd dat een aantal grote gebruikersproblemen is opgelost en daarmee het aantal klachten van gebruikers is gedaald. Uit uitgebreide testen gedurende de nazorgfase is ook gebleken dat er nog steeds, vaak dezelfde, verbindingsproblemen zijn waar hulpverleners in hun werk mee te maken kunnen krijgen.

Er zijn gedurende de verlengde intensieve nazorgfase door de politie aanvullende operationele en technische maatregelen getroffen. Een belangrijk onderdeel van deze maatregelen is een Push-To-Talk app die binnen de politieorganisatie breed beschikbaar is gesteld en waar nodig wordt gebruikt. Deze app verzorgt groepscommunicatie en maakt hiervoor gebruik van het reguliere providernetwerk via een smartphone. Het is als alternatief voor het geval het C2000-netwerk niet functioneert.

Tijdens de nazorgfase hebben de onafhankelijke toetsinstantie Valori en adviesbureau TNO op mijn verzoek een beoordeling gegeven van de stand van zaken rond het vernieuwde C2000-netwerk. Zij zien voldoende voortgang om de overdracht van het beheer zoals gepland te laten plaatsvinden naar de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS), mits er duidelijke afspraken worden gemaakt over de verantwoordelijkheid voor de resterende problematiek. Deze aanbeveling is inmiddels conform het externe advies gerealiseerd. Voor het oplossen van deze problematiek blijft het departementale programma Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC) verantwoordelijk. Op basis van deze beoordeling heeft het Bestuurlijk Meldkamerberaad, waarin alle partijen uit het meldkamerveld zijn vertegenwoordigd, mij geadviseerd om in te stemmen met de overdracht van beheer naar de LMS op 1 juli 2020.

¹ Kamerstukken II, 2019/20, 25124, nrs. 100, 101, 202, 103 en 104.

Na het beëindigen van de verlengde intensieve nazorgfase en het formeel overdragen van het beheer aan de LMS ligt nu de focus op overdracht en optimalisatie. Centraal staan het oplossen van de nog bestaande problemen en het verder verbeteren van het C2000-netwerk. De LMS, IVC en de leveranciers zullen onverminderd doorgaan met het onderzoeken en oplossen van problemen, en het doorvoeren van verbeteringen.

Ik constateer namelijk dat het vernieuwde C2000-netwerk de volle aandacht blijft vragen van de betrokken partijen. Dit wordt bevestigd door recente praktijktesten. Gedurende deze testen zijn ruim honderd hulpverleners vanuit de verschillende disciplines de straat opgegaan in gebieden waar zich regelmatig storingsmeldingen voordoen. Zij zijn ingezet om het nieuwe netwerk te belasten in stilstand, op locatie en in beweging tussen locaties. Deze praktijktesten verschaffen waardevolle inzichten en dragen op deze manier bij sneller en gericht oplossingen te vinden voor de verschillende verbeterpunten.

Met het dagelijkse gebruik van het C2000-netwerk met gemiddeld 18.600 unieke randapparaten die operationeel zijn, en gemiddeld 444.300 gesprekken en zo'n 300 noodoproepen zullen verbindingproblemen blijven voorkomen. Via een expertmeeting laat ik mij binnenkort nader informeren over de volgende stappen richting verdere verbetering van het C2000-netwerk, de komende updates van het netwerk, de beoogde effecten daarvan en de verwachtingen en ervaringen die hulpverleners hebben bij het gebruik van C2000.

Tot slot hecht ik eraan dat elke hulpverlener die een probleem ondervindt het vertrouwen kan hebben dat elke melding serieus genomen wordt. Gedurende de verlengde intensieve nazorgfase is een verbeterde analyse van meldingen en klachten, en verbetering van de terugkoppeling van de resultaten aan de gebruikers tot stand gebracht. Dit proces blijft ook na 1 juli operationeel. De komende periode staat in het teken van overdracht en optimalisatie van het C2000-netwerk waarin nieuwe updates reeds zijn gepland om terugkerende verbindingproblemen op te lossen. Na het zomerreces informeer ik uw Kamer over de voortgang van deze vervolgtacties.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

Ferd Grapperhaus

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

Datum
2 juli 2020

Ons kenmerk
2960152