

## Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

De Voorzitters van de Veiligheidsregio's

**Directoraat -generaal  
Veiligheid**  
Programma Veiligheid,  
Informatie en Technologie

Schedeldoekshaven 200  
2511 EZ Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
www.minbzk.nl

**Contactpersoon**

**Kenmerk**  
2009-0000499760

Datum 7 september 2009

Betreft Communicatieproblemen tijdens grootschalig optreden in de regio

**Bijlagen**  
1

Geachte voorzitter,

Dit jaar zijn er drie grootschalige incidenten geweest, te weten de vliegtuigramp met een toestel van Turkish Airlines (Poldercrash), de aanslag in Apeldoorn en het incident op het strand van Hoek van Holland. In al deze gevallen zijn hulpverleners geconfronteerd met communicatieproblemen tijdens de afhandeling van de incidenten. De Unit Meldkamer Systemen (UMS) van de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN), de operationeel beheerder van het C2000-netwerk, logt standaard de verkeersgegevens van het C2000-netwerk. Uit deze gegevens blijkt dat in het geval van de Poldercrash en bij Apeldoorn er sprake is geweest van een overbelasting van bepaalde C2000-masten rond het crisisgebied, daardoor is er bij beide incidenten congestie opgetreden. Dat wil zeggen dat (hoewel C2000 volledig operationeel was) niet alle spraakaanvragen gelijk tot stand kwamen.

Bij Hoek van Holland is er geen sprake geweest van overbelasting van de C2000-masten die het gespreksverkeer aldaar verzorgden. Er was dan ook geen sprake van congestie.

Bij alle drie de incidenten waren er geen verstoringen in het C2000-netwerk en heeft C2000 op zich goed gefunctioneerd.

Een eerste analyse van de mogelijke oorzaken van deze communicatieproblemen brengt mij tot de volgende mogelijke oorzaken:

- Organisatorisch, zijn de procedures voor het gebruik van C2000 tijdens grootschalige incidenten wel compleet, bekend en geoefend bij de gebruikers. Zijn bij een evenement de communicatieaspecten (voldoende) meegenomen, is er bij voorbeeld bezien of er tijdelijk extra gesprekscapaciteit noodzakelijk is;
- Menselijk, wordt er wel een goede etherdiscipline nageleefd;
- Technisch, hebben de C2000 masten voldoende (permanente) overcapaciteit om ook bij rampen/crisis een redelijke mate van extra gesprekken aan te kunnen.

Over deze oorzaken en mijn acties daarop heb ik de Tweede Kamer ook geïnformeerd. Ter informatie zend ik u deze brief eveneens toe.

Geen enkel communicatienetwerk kan een excessief aantal gespreksaanvragen aan. Dat is zowel bij C2000 als bij de commerciële mobiele (GSM)netwerken het geval. Bij genoemde incidenten, maar ook b.v. in de oudjaarsnacht, blijkt dat ook de publieke mobiele netwerken een beperkte capaciteit hebben. Hoewel C2000 hier minder last van heeft, baren de met C2000 optredende communicatieproblemen mij toch zorgen.

**Datum**  
7 september 2009  
**Kenmerk**  
2009-0000499760

De kans op communicatieproblemen/congestie kan verkleind worden door het aantal gespreksgroepen ter plekke te beperken. Door de C2000 gebruikers zelf is hiertoe het Landelijk Kader Fleetmap (LKF) opgesteld. Het LKF beschrijft de beschikbare gespreksgroepen en de operationele procedures met betrekking tot bovenregionale, landelijke en interregionale samenwerking, alsmede het verlenen van bijstand. Het niet in acht nemen van het LKF leidt tot een verhoogd risico op congestie, ongeacht de gesprekscapaciteit van de C2000-masten.

Naar mijn mening is het LKF thans niet compleet. Er staat b.v. niet in vermeld hoe om te gaan met C2000 op een rampterrein. Ook de heldere instructie aan hulpverleners en centralisten ontbreekt (onderdeel van de instructie is de gespreksdiscipline!).

Op 31 augustus is door mij aan het Veiligheidsberaad verzocht om, in samenwerking met de andere C2000 gebruikers, het LKF te complementeren. Tevens heb ik verzocht aan te geven op welke wijze deze procedures bekend worden gemaakt aan alle C2000 gebruikers en hoe deze procedures worden geoefend.

De beschikbare gesprekscapaciteit op een bepaalde locatie hangt af van het aantal base-stations in de (dominante) zendmast. Bij onverwachte incidenten, zoals bij de Poldercrash, is het niet mogelijk om de vaste C2000-gesprekscapaciteit ter plekke snel te vergroten. Vanuit het ministerie is al enige tijd geleden aan de VtS-PN gevraagd te bezien of door een slimme herverdeling van de bestaande capaciteit de mastcapaciteit in potentieel risicovolle gebieden niet verhoogd kan worden. Met andere woorden een herverdeling van de beschikbare gesprekscapaciteit over Nederland.

Een dergelijke herverdeling kan een technische bijdrage leveren, maar zal niet in alle gevallen voldoende zijn. Bij (grote) evenementen waar mogelijk extra gesprekscapaciteit nodig zou kunnen zijn, zoals bij voorbeeld in het geval van het strandfeest in Hoek van Holland, kan bezien worden of het bijplaatsen van een tijdelijk opstelpunt in de gewenste tijdelijke extra capaciteit kan voorzien.

Aan u, als voorzitter van de veiligheidsregio, verzoek ik met klem om samen met de overige betrokken hulpverleners in uw regio alle mogelijke maatregelen te treffen die kunnen bijdragen aan het verminderen van de communicatieproblematiek van de hulpverleners.

Ik denk hierbij aan het in gezamenlijkheid van het Veiligheidsberaad complementeren en waar mogelijk vereenvoudigen van het Landelijk Kader Fleetmap. Aan het (mede) opstellen van een transparante instructie voor de hulpverleners en centralisten, zodat zij een helder inzicht krijgen over de te volgen procedures bij zowel reguliere als bijzondere omstandigheden. En zeer belangrijk het in uw regio regulier beoefenen van de bedoelde procedures zodat deze er in geslepen worden.

Voor wat betreft de permanente gesprekscapaciteit van C2000 zult u geïnformeerd worden wanneer het voornemen bestaat deze aan te passen. Ik kan mij voorstellen dat in geval van een voorgestelde vermindering van de gesprekscapaciteit van één of meerdere van de masten in uw regio u hier kritisch naar zult kijken. Echter de

enige mogelijkheid (gelet op de beschikbare frequentieruimte en de beschikbare basestations) om op korte termijn de gespreks capaciteit in bekende potentiële risicogebieden te vergroten is een herverdeling van de bestaande capaciteit. Ik verzoek om dit landelijk belang in uw beschouwingen rond de herverdeling mee te laten wegen.

**Datum**  
7 september 2009  
**Kenmerk**  
2009-0000499760

Tenslotte verzoek ik u om daar waar in uw regio grote evenementen worden georganiseerd, de communicatie aspecten (waaronder de wens tot tijdelijke extra gespreks capaciteit) nadrukkelijk in uw afwegingen mee te nemen. De mogelijkheden tot het inzetten van extra capaciteit (via de z.g. mobiele opstelpunten) is beperkt. Daarom zal een aanvraag voor extra capaciteit tijdig bij de operationeel beheerder van C2000, de VtS-PN, ingediend moeten worden en bij een overvraging van de mogelijkheden tot inzet van de mobiele opstelpunten zal een afweging gemaakt moeten worden waar deze ingezet (kunnen) worden en waar niet.

In het belang van zowel de hulpverleners als van de burgers verzoek ik u dringend om bovenstaande aanbevelingen tot de verbetering van de communicatie zo snel mogelijk in uw regio te implementeren.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

G. ter Horst