



> 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**

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

Ons kenmerk
3043579

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

9 oktober 2020

Onderwerp Beantwoording feitelijke Kamervragen inzake beleidsdoorlichting
beheer multisystemen 2012-2018

De vaste commissie voor Justitie en Veiligheid heeft een aantal feitelijke vragen
gesteld naar aanleiding van mijn brief van 5 juni 2020 betreffende de
beleidsreactie inzake de beleidsdoorlichting multisystemen 2012-2018. Hierbij
bied ik u de antwoorden op deze vragen aan.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

1Pagina1van2

Ferd Grapperhaus

1 **Kunt u toelichten wat er is gebeurd bij de twee 1-1-2 gesprekken die in 2018 verloren zijn gegaan? Konden daarbij oproepen van burgers niet worden beantwoord? Wat waren daarvan de gevolgen?**

Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's

Datum
9 oktober 2020

Ons kenmerk3043579

De twee oproepen die in 2018 verloren zijn gegaan, betreffen "lost calls" wegens een technische oorzaak. In beide gevallen vonden de lost calls hun oorsprong in een verstoring in de doorverbinding naar de betreffende regionale meldkamer. De oproepen werden wel beantwoord, maar vielen weg tijdens het doorverbinden naar de betrokken regionale meldkamer.

Op 2 oktober 2018 viel na 28 seconden de verbinding weg, waarna niet teruggebeld kon worden wegens het ontbreken van terugbelgegevens. Op 3 november 2018 viel na 118 seconden de verbinding weg. Het betrof een buitenlands nummer dat niet meer reageerde op herhaalde terugbelpogingen. Aangezien de verbinding in beide gevallen na het wegvallen niet meer tot stand kon worden gebracht, is niet bekend of en zo ja wat de gevolgen zijn geweest.

2 **Wordt er inmiddels wel voldaan aan de Europese verplichting om mensen met een communicatieve beperking op een gelijkwaardige, drempelvrije manier toegang te geven tot de hulpdiensten? Welke drempels zijn er nu nog voor mensen met een communicatieve beperking in de toegang tot de hulpdiensten?**

Op dit moment worden, samen met de politie, de laatste stappen gezet om te voldoen aan de Europese verplichting aangaande gelijkwaardige, drempelvrije toegang tot de hulpdiensten voor mensen met een communicatieve beperking. Met gelijkwaardig en drempelvrij wordt bedoeld op gratis, zonder uitgebreide registratieprocedure voor het gebruikte middel, en voorzien van direct beschikbare locatie-informatie. Voor de meest geëigende en aanbevolen manier om contact te leggen met de hulpdiensten voor mensen met een communicatieve beperking, verwijs ik u naar de beantwoording van de vragen van het Lid Van Dam over de tolkcontactapp, d.d. 15 april 2020¹.

In september 2020 is de mogelijkheid van emergency-SMS beschikbaar gekomen. Mensen met een communicatieve beperking kunnen in geval van nood SMS-en naar alarmnummer 1-1-2 en vervolgens via SMS communiceren met de centralist. Via Advanced Mobile Location wordt ook de locatie meegegeven.

Wanneer de 112-app van de politie gereed is voor gebruik, naar verwachting eind 2020, zijn alle onvolkomenheden in de Europese verplichting opgelost. De 112-app is gratis, bedoeld voor alle burgers, en biedt onder meer de mogelijkheid tot het communiceren met een centralist via Real Time Tekst, waarbij getypte tekst direct op het scherm van de ontvanger verschijnt. Daarnaast zal de 112-app voorzien zijn van een vertaalfunctie en eveneens direct beschikbare locatie-informatie.

¹ Kamerstukken II, 2019-2020, 2463.

3 **Wat is het resultaat van de aanvullende operationele en technische maatregelen die de politie heeft getroffen in de verlengde intensieve nazorgfase van het nieuwe C2000? Is de resterende verbindingsproblematiek daarmee inmiddels verholpen?**

Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's

Datum
9 oktober 2020

Ons kenmerk3043579

Dankzij de inspanningen van het programma Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC), de gebruikers en de leveranciers is het aantal klachten over het vernieuwde spraaknetwerk gedurende de zomer afgenomen. Zoals ik uw Kamer informeerde in mijn brief van 2 juli 2020² is het netwerk nu grotendeels in regulier beheer bij de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). Daarbij constateer ik, mede op basis van de onderzoeken van TNO en Valori over de aanpak van het nazorgteam, dat programma IVC, de leveranciers en de gebruikers op de juiste weg zijn. Afgelopen zomer, maar ook daarvoor, zijn met verschillende changes in het netwerk belangrijke stappen gezet in de verbetering van het netwerk. Hierdoor is het aantal klachten en openstaande issues afgenomen. Daarmee komt het vernieuwde spraaknetwerk in technische kwaliteit steeds dichterbij het gewenste niveau.³

4 **Hoeveel is in de periode 2012-2018 besteed aan ICT- vernieuwingen ten aanzien van C2000?**

In de periode 2012-2018 is 97,5 miljoen euro besteed aan ICT- vernieuwingen ten aanzien van C2000, te weten het programma Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC).

5 **Kunt u toelichten aan de hand van welke criteria het beleids- en bestedingsplan meldkamers ieder jaar wordt geactualiseerd en prioriteiten worden bijgesteld?**

De beleidsdoorlichting heeft betrekking op de periode 2012-2018. In deze periode was er nog geen sprake van een beleids- en bestedingsplan meldkamers. Er was toen met name aandacht voor de continuïteit, het verbeteren van de landelijke systemen en de transitie van het meldkamerdomein. Zoals aangegeven in mijn brief van 5 juni 2020 is er met de inwerkingtreding van de Wijzigingswet meldkamers per 1 juli 2020 een nieuwe cyclus ingericht met alle betrokken partijen. Op basis van deze nieuwe cyclus, vastgelegd in de ministeriële regeling hoofdlijnen van beleid en beheer meldkamers, formuleren partijen wensen en prioriteiten voor het jaarlijkse beleids- en bestedingsplan binnen het door mij beschikbaar gestelde budget voor de meldkamers.

De beleidsdoelstellingen, zoals vastgesteld in het Transitieakkoord uit 2013, gelden nog altijd. Samen met partijen wordt in de daartoe ingerichte gremia overlegd. Op basis van laatste ontwikkelingen, risicoanalyses, urgentie en budgettaire mogelijkheden wordt gezamenlijk geprioriteerd. De gezamenlijke ambities worden ingekleed met concrete acties en gekoppeld aan het door mij beschikbaar gestelde budget voor (het beheer van) de meldkamers.

² Kamerstukken II, 2019-2020, 25 124, nr. 105.

³ Kamerstukken II, 2019-2020, 25 124, nr. 106.

Dit nieuw ingerichte proces om gezamenlijk te sturen op de ontwikkelingen in het meldkamerdomein komt overeen met het verbetervoorstel uit de beleidsdoorlichting. Dit moet op termijn leiden tot een betere koppeling tussen beleidsdoelen en budget.

6 Sinds wanneer is het beleids- en bestedingsplanproces op deze wijze ingericht en hoe wordt het proces geëvalueerd?

Sinds 2019 wordt er gewerkt met een beleids- en bestedingsplan meldkamers opgesteld door de Landelijke Meldkamer Samenwerking. De nieuwe planning en control cyclus is vastgelegd in de ministeriele regeling hoofdlijnen van beleid en beheer meldkamers en is per 1 juli 2020 in werking getreden. In de landelijke gremia wordt gereflecteerd op het gelopen proces en de samenwerking bij de totstandkoming van het beleids- en bestedingsplan. Daarnaast is dit proces onderdeel van de afgesproken evaluatie over de werking van de governance in 2021. Zie ook vraag 8.

7 Zijn er verschillen tussen het beleids- en bestedingsplan en het verbetervoorstel uit de beleidsdoorlichting? Zo ja, welke, en blijven deze verschillen gehandhaafd?

Nee, er zijn geen verschillen. De gedane verbetervoorstellen zijn gericht op het formuleren van duidelijke beleidsdoelstellingen, op de concrete acties die daaraan worden gekoppeld en dit vervolgens gezamenlijk met de partijen uit het meldkamerveld uit te werken. Hierin wordt voorzien in het nieuw ingerichte proces van het beleids- en bestedingsplan meldkamers. Hiernaast heeft de overdracht van beheer van de meldkamers naar de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) en de eenduidige financiering via de begroting van JenV bijgedragen aan een eenduidig beeld van de werking van de meldkamers. Uiteraard is dit proces met het beleids- en bestedingsplan een ontwikkeltraject met de ruim 50 partijen in het meldkamerveld en zullen we ieder jaar steeds meer scherpere punten aanbrengen in de doelen en de financiën.

8 Zijn er gesprekken gevoerd over het sturingsmodel met het meldkamerveld? Zo ja, kunt u hiervan de laatste stand van zaken geven? Zo nee, op welke termijn vinden deze gesprekken plaats?

Zoals aangegeven in mijn beleidsreactie is er voor het meldkamerdomein gekozen voor de inrichting van een bijzondere governancestructuur op grond van de door uw Kamer aangenomen Wijzigingswet meldkamers en de bijbehorende regelgeving. De Wijzigingswet en de bijbehorende governance is per 1 juli 2020 in werking getreden. Deze governancestructuur is uiteraard met alle betrokken partijen afgestemd en zal de komende tijd verder in werking worden gebracht. Met het meldkamerveld is afgesproken de werking van de governance na een jaar te evalueren.

9 Wanneer is het laatste rapport van de Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie J&V) uitgebracht over de voortgang van verbetertrajecten C2000?

De afrondende rapportage van de Inspectie JenV over de verbetertrajecten heb ik uw Kamer bij mijn brief van 16 okt 2015 doen toekomen.⁴

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

Datum
9 oktober 2020

Ons kenmerk3043579

- 10 **Wat is er gedaan naar aanleiding van de constatering van de Inspectie J&V dat “de strategische sturing en regie op C2000 niet in alle opzichten functioneert zoals met de verbetervoorstellen werd beoogd”?**

De aangehaalde passage is afkomstig uit het onderzoek van de Inspectie JenV naar de stand van zaken in 2013. Op pagina 41 van het rapport constateert de Inspectie JenV dat er vanaf 2015 sprake is van een “heldere bestuurlijke overlegstructuur”. In de dit jaar in werking getreden nieuwe Wijzigingswet wordt de nieuwe governance verder uitgewerkt, waarbij een heldere governancestructuur wordt gecreëerd waarbinnen alle betrokken partijen invloed kunnen uitoefenen op de hoofdlijnen van beleid en beheer (multidisciplinaire sturingslijn).

- 11 **Kunt u de budgettaire omvang voor het beheer van de systemen weergeven in de periode 2012-2018 in een tabel, uitgesplitst per jaar? Kunt u een uitsplitsing maken naar de belangrijkste onderdelen van de exploitatiekosten (kosten voor onderhoud, support en life cycle management, kosten met betrekking tot netwerkinfrastructuur en kosten voor het beheer van de systemen) van de beleidsdoorlichting?**

Artikel 31.3	2013 ¹	2014	2015	2016	2017	2018 ²
Beheer multisystemen	€ 94.567	€ 103.155	€ 105.242	€ 107.492	€ 100.153	€ 105.452

¹ Voor het jaar 2012 is dit bedrag niet expliciet zichtbaar gemaakt in de begroting of het jaarverslag

² 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 zijn de bedrag zoals die in IBOS zijn vastgelegd.

Artikel 31.3 ¹	2013 ²		2014		2015		2016		2017		2018	
	Begroot	Realisatie	Begroot	Realisatie	Begroot	Realisatie	Begroot	Realisatie	Begroot	Realisatie	Begroot	Realisatie
GMS		1.769		1.770		1.776		1.778		1.799		1.799
Totaal C2000		87.980		95.136		96.679		104.455		91.030		96.660
Meldkamerorganisatie (mko)		5.852		8.802		10.526		4.036		7.600		4.484
totaal		€ 95.601		€ 105.708		€ 108.981		€ 110.269		€ 100.429		€ 102.943
doorbelasting en verrekening gebruik c2000		-5.141		-3.005		-3.281		0		-265		2.401
eind totaal		€ 94.567		€ 103.155		€ 105.242		€ 107.492		€ 100.153		€ 105.452

¹ Getallen zijn x1000

² Voor 2012 zijn deze bedragen niet expliciet zichtbaar gemaakt

Hierboven is de budgettaire omvang voor het beheer van de multisystemen weergegeven in de periode 2012-2018 uitgesplitst per jaar zowel begroot als gerealiseerd. Een verdere specificatie van exploitatiekosten is niet beschikbaar, omdat de administratie niet op de genoemde categorieën is ingericht.

- 12 **Waarom is het niet mogelijk gebleken in het tijdsbestek van de beleidsdoorlichting te komen tot integrale kostprijzen voor verschillende geleverde diensten/producten?**

⁴ Kamerstukken II, 2015-16, 25 124, nr. 77.

Het vaststellen van diensten en producten en het vervolgens bepalen van bijbehorende kostprijzen is een traject dat de nodige tijd vergt. Ook waren de meldkamers in de onderzochte periode nog sterk verschillend ingericht en werden deze deels verschillend gefinancierd. De te leveren diensten en producten waren hiermee ook verschillend, zodat het niet mogelijk was te werken met eenduidige integrale kostprijzen. Er is een beweging ingezet naar meer samenwerking en eenduidigheid in het beheer wat nodig is om te komen tot meer gestandaardiseerde diensten en producten en daarmee tot een betere beheersing van de kosten.

- 13 **Kunt u toelichten waarom de bekostigingssystematiek en de financiële verantwoordingssystematiek te complex is om een oordeel te kunnen geven over de doelmatigheid bij deze beleidsdoorlichting?**

Zoals vermeld in het rapport dragen verschillende partijen, naast het ministerie, een deel van de kosten. Deze kostenverdeling is niet altijd even eenduidig of helder. Daarnaast hebben in de onderzochte periode meerdere financiële mutaties en correcties plaatsgevonden en is de financieringssysteem gewijzigd. Hierdoor kon bij deze beleidsdoorlichting geen oordeel gegeven worden over de doelmatigheid.

- 14 **Op welke termijn is er wel een volledig beeld over de toekomstige beheerlast van het nieuwe C2000 en de centrale infrastructuur?**

Het huidige beeld van de beheerlast van het nieuwe C2000 en de centrale infrastructuur is terug te vinden in het beleids- en bestedingsplan meldkamers. De beheerkosten van het huidige communicatienetwerk C2000 worden vanaf 2021 substantieel lager dan voorheen, vanwege ingebruikname van het vernieuwde systeem in het eerste kwartaal van 2020 en daaruit voortvloeiend de voorziene afbouw van het oude netwerk.

- 15 **Welke aanbestedingen zijn er in de periode 2012-2018 geweest die zijn gerelateerd aan C2000 en de netwerkinfrastructuur?**

Er zijn diverse aanbestedingen gerelateerd aan C2000 geweest in deze periode:

- Aanbesteding Onderhoud C2000 2014-2017
- Aanbesteding Pagingswitch
- Aanbesteding Opstelpunten
- Aanbesteding Vernieuwing hard- en software C2000
- Aanbesteding Onderhoud C2000 2017-2027
- Aanbesteding Site, Toegangs- en Alarmeringssysteem
- Aanbesteding Bouw en Onderhoud opstelpunten
- Aanbesteding Testinstantie
- Aanbesteding Groenvoorziening C2000 opstelpunten
- Aanbesteding converseren C2000 masten

- 16 **Wordt de Inspectie J&V betrokken bij de inrichting van toekomstige evaluatieonderzoeken?**

Er zijn vooralsnog geen plannen hiertoe, maar het is niet uitgesloten. Dit zal uiteraard in overleg met de partijen in het meldkamerveld worden besloten.

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

Datum
9 oktober 2020

17 **Op welke wijze wordt door u invulling gegeven aan de
eigenaarsrol in het sturingsmodel?**

Ons kenmerk3043579

In het aangegeven sturingsmodel geef ik invulling aan mijn eigenaarsrol door het in goed overleg vaststellen van de randvoorwaarden voor het beheer en voor de samenwerking van de meldkamers. In de afgesproken planning en control cyclus worden gezamenlijke doelen opgesteld. Er wordt periodiek gesproken en gerapporteerd over geleverde prestaties evenals over wat de opdrachtnemer nodig heeft om haar opdracht goed uit te voeren. Met de Wijzigingswet meldkamers en de nadere regelgeving zijn duidelijke kaders opgesteld voor mijn regierol bij de nieuwe inrichting van het meldkamerveld.

Daarnaast streef ik ernaar dat alle meldkamersystemen in beheer c.q. eigendom worden genomen door het onderdeel Landelijke Meldkamer Samenwerking van de politie. Hierdoor zijn afzonderlijke afspraken niet langer noodzakelijk en wordt de sturing en uitvoering op de meldkamersystemen meer eenduidig ingericht.