

Beste/Geachte ...

Via deze weg informeer ik u over de landelijke verstoring in het bedieningssysteem eOCS op de meldkamer. Sinds donderdagmiddag 11 mei jl. hebben alle meldkamers in Nederland, waaronder de Meldkamer Oost-Nederland, te maken met onstabieleit in het bedieningssysteem eOCS. Op donderdag 25 mei heeft een rollback plaatsgevonden en draait de Meldkamer Oost-Nederland tijdelijk weer op het oude systeem ACR. Daarmee is de stabiliteit in het bedieningssysteem teruggekeerd. De problemen met eOCS hebben niets te maken met de migratie en start van de Meldkamer Oost-Nederland op 21 maart.

### **Vernieuwing C2000**

eOCS is het nieuwe landelijke radiobediens- en alarmeringssysteem op de meldkamers voor C2000 en P2000 (communicatie en alarmering). Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is opdrachtgever voor de vernieuwing van C2000, vormgegeven in en onder regie van het Programma Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC).

### **Verloop verstoring**

De applicatie eOCS is tussen 8 en 11 mei gefaseerd uitgerold in alle meldkamers in Nederland ingevoerd. In de nacht van zondag 7 mei op maandag 8 mei vond de migratie voor de Meldkamer Oost-Nederland plaats. Die migratie ging zonder noemenswaardige problemen. In de loop van donderdag 11 mei ontstonden er problemen bij alle meldkamers in Nederland, ook bij de Meldkamer Oost-Nederland. Dit was nadat de laatste drie meldkamers in het land waren aangesloten op eOCS. Er is die donderdagnacht landelijke een update van de software gedaan. Dit leidde helaas niet tot de oplossing van de problemen. Ondanks diverse werkzaamheden en updates door leverancier Eurofunk, bleven de problemen bestaan of terugkeren de afgelopen twee weken. Op 17 mei is door de stuurgroep IVC besloten tot een getrapte roll-back, waarbij de meldkamers Bergen op Zoom, Den Bosch, Maastricht en de KMAR zijn teruggegaan van eOCS naar het oude bedieningssysteem RABS/ACR. Het doel was stabiliteit creëren in de overige meldkamers. Ook nu bleven de problemen echter aanhouden. De leverancier heeft opnieuw diverse aanpassingen gedaan, echter leidde dit niet tot een stabiel systeem.

Alle meldkamers hadden in min of meerdere mate te maken met wegvallen van gespreksgroepen (communicatie via C2000), volledige uitval van eOCS, foutmeldingen en vertraging in systemen. Daarnaast waren er problemen in de koppeling tussen eOCS en GMS.

### **Noodmaatregelen**

Wanneer eOCS door problemen niet kon worden gebruikt, konden de hulpdiensten terugvallen op eigen back-up systemen. Dat is de afgelopen twee weken meerdere keren gebeurd. Met deze noodmaatregelen konden de centralisten van ambulance, brandweer en politie ook bij een verstoring in eOCS blijven alarmeren en contact (blijven) houden met de eenheden op straat. Het schakelen tussen de reguliere en backupsystemen is vervelend, maar wel noodzakelijk om continu de veiligheid van collega's te kunnen waarborgen.

### **Rollback**

De afgelopen twee weken heeft er veelvuldig overleg plaatsgevonden tussen de stuurgroep IVC en de hoofden meldkamer om de issues en de voortgang te bespreken. Vanuit de hoofden meldkamer is daarin nadrukkelijk aangegeven dat de verstoringen leiden tot onwenselijke situaties voor collega's. De centralisten op het OC, maar ook de collega's op straat kregen meerdere malen, en veelal onverwachts, te maken met situaties waarin geschakeld moest worden naar de noodsystemen. Dit betekent een andere werkwijze dan gebruikelijk. Het is goed dat deze noodsystemen er zijn en we daardoor operationeel blijven, echter zijn het niet voor niets noodsystemen en kan het niet de bedoeling zijn hier meermaals in korte tijd op te moeten terugvallen.

Op woensdag 24 mei is door de landelijke stuurgroep IVC opnieuw gesproken over de actuele situatie in de meldkamers. Met het oog op de operationele werkbaarheid op de meldkamers is besloten te kiezen voor een getrapte en gecontroleerde rollback van eOCS. Alle meldkamer, m.u.v. Noord-Nederland, Midden-Nederland en de Landelijke Eenheid, zijn op 25 mei van eOCS afgehaald en teruggezet naar het oude systeem RABS/ACR. Deze rollback is zonder problemen verlopen. De communicatie via C2000 verloopt inmiddels weer zonder problemen en verstoringen.

Noord-Nederland, Midden-Nederland en de Landelijke Eenheid blijven nog wel werken met eOCS. Specialisten van de leverancier, de LMS en IVC kijken met de gebruikers naar de oorzaken van de verstoringen en de verdere verbeteringen. De stuurgroep zal op korte termijn bepalen hoe de meldkamers die tijdelijk terug zijn op ACR op een verantwoorde manier terug kunnen naar eOCS.

### **Meldkamer Oost-Nederland**

De Meldkamer Oost-Nederland heeft meerdere malen te maken gehad met verstoringen. Deze verstoringen hebben, met name aan de zijde van politie, behoorlijke operationele impact gehad. Ten tijde van het overschakelen op het noodstelsel is door de politie de keuze gemaakt om geen solo-eenheden (motorrijders, hondengeleiders) de straat op te sturen. Daarnaast moesten alle gelieerden, zoals BOA's, ook binnen blijven, omdat zij niet beschikken over het noodstelsel. Uiteraard geen wenselijke situatie, maar in het kader van ieders veiligheid wel noodzakelijk.

Daarnaast is een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van collega's, zowel op de meldkamer als op straat. Dat beseft het MT van de Meldkamer Oost-Nederland zich terdege en het is de collega's daar ook zeer dankbaar voor. Het is de afgelopen twee weken niet makkelijk geweest voor de meeste collega's. Daarnaast is er door LMS beheer keihard gewerkt om acute problemen het hoofd te bieden en centralisten bij te staan en te helpen waar mogelijk. We zijn als MT iedereen daar zeer erkentelijk voor.

Ik ga er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mochten bovenstaande toch vragen oproepen, dan kunt u contact met mij opnemen.

Met vriendelijke groet,  
Niels Nijman  
Hoofd Meldkamer Oost-Nederland.