

Implementatie Vernieuwing C2000 (IV) – veelgestelde vragen

Versie juni 2020

De vragen en antwoorden in dit document worden de komende tijd waar nodig verder aangevuld.

Wat is IVC?

De afkorting IVC staat voor Implementatie Vernieuwing C2000. Met IVC wordt het programma aangeduid dat zich bezighoudt met de migratie naar het nieuwe C2000 netwerk.

Waarom is er gemigreerd naar een nieuw netwerk?

Het einde van de technische levensduur van de oude hard- en software van het systeem was in zicht. Om ook in de toekomst een stabiel en betrouwbaar netwerk te kunnen garanderen, hebben het ministerie van Justitie en Veiligheid en de hulpdiensten het communicatienetwerk C2000 vernieuwd.

De migratie is toch achter de rug? Wat gebeurt er nu nog?

Een nieuw systeem zoals het vernieuwde C2000 kent altijd aanloopproblemen. Hier is op geanticipeerd door een nazorgteam in te richten. Dit team, dat bestaat uit specialisten van MDC, IVC, de kolommen en leveranciers registreren alle meldingen en klachten, beoordelen en analyseren deze en voorzien ze waar mogelijk van een oplossing.

Ik hoor en lees over de ‘nazorgfase’. Wat houdt deze fase precies in?

Tijdens de nazorgfase worden alle meldingen en klachten beoordeeld, geanalyseerd en waar mogelijk voorzien van een oplossing. Er zijn twee type meldingen die vanuit het nazorgteam de hoogste prioriteit kennen:

- 1) verbindingsproblemen portofoons en mobilofoons
- 2) audio op de meldkamers.

Welke problemen zijn er nog?

Hoewel er dagelijks hard gewerkt wordt aan oplossingen, ondervinden we op dit moment nog zowel verbindings- als dekkingsproblemen. Het meest herkenbare probleem is dat een randapparaat tijdelijk geen verbinding heeft met het netwerk en dat de geluidskwaliteit van de verbinding niet goed genoeg is.

Waarom zijn de bekende problemen nog niet opgelost?

Er zijn door het nazorgteam van specialisten belangrijke stappen gezet in het oplossen van de gemelde problemen. Toch functioneert C2000 nog niet zoals de hulpverleners op straat -voor wie het netwerk van cruciaal belang is- mogen verwachten. Dit heeft te maken met de complexiteit van de problemen. Deze problemen vragen om goed onderzoek naar oplossingen en een adequate implementatie hiervan. Dit vergt tijd.

Had het programma deze problemen kunnen voorzien?

Een nieuw systeem zoals het vernieuwde C2000 kent altijd aanloopproblemen die niet in een testopstelling te vinden zijn. Deze problemen komen pas aan het licht bij het feitelijk en dagelijks gebruik.

Was het, gezien de huidige problemen, verstandiger geweest om te wachten met migreren?

De hard- en software van het oude C2000 systeem was aan het einde van de technische levensduur. Overstappen naar een nieuw netwerk was daarom onvermijdelijk. Het nieuwe C2000 is voor migratie uitvoerig door beheerders en gebruikers getest. Op basis van de testresultaten is besloten eind januari te migreren. Een nieuw systeem zoals het vernieuwde C2000 kent altijd aanloopproblemen. Deze komen pas aan het licht op het moment dat het systeem daadwerkelijk in gebruik wordt genomen.

Wanneer zijn deze problemen opgelost?

De complexiteit van een netwerk zoals C2000 maakt dat vele kleine verbeteringen uiteindelijk het netwerk de stabiliteit en voorspelbaarheid geven die we verwachten. Het terugbrengen van de uitval van gesprekken heeft onze hoogste prioriteit. Daarnaast wordt de overdracht van radio's tussen masten zo snel mogelijk verder verbeterd.

Wanneer is de nazorgfase voorbij?

De intensieve nazorgperiode voor het nieuwe C2000 duurt vooralsnog in ieder geval tot 1 juli a.s. Tegelijkertijd blijven de tijdelijke operationele maatregelen die door de leiding van de verschillende disciplines zijn genomen van kracht totdat C2000 op het gewenste niveau is. Dit wil niet zeggen dat na de nazorgfase alles ophoudt. Techniek blijft gevoelig voor storingen en vergen voortdurend onderhoud en verbetering.

Hoe en waar kan ik problemen melden?

Het melden van storingen blijft onveranderd belangrijk. Om storingen gerichter te kunnen opsporen, analyseren en oplossen is de afspraak dat een melding met minimaal de locatie en het tijdstip van de storing wordt doorgegeven. Dit wordt samen met de ID-gegevens van het randapparaat gemeld aan het Meldkamer Diensten Centrum (MDC). De regionaal verantwoordelijke voor het onderhoud en beheer van C2000 apparatuur zorgt dat de melding wordt doorgezet. Deze lokale beheerder krijgt een terugkoppeling over de opvolging van de melding. Hiervoor is voor een webapplicatie in ontwikkeling.

Wat gebeurt er met mijn melding?

Gemelde storingen worden lokaal binnen jouw veiligheidsregio geregistreerd en in behandeling gegeven aan het Meldkamer Diensten Centrum (MDC). Zo zijn we er zeker van dat een verstoring snel en correct gemeld wordt en kan hier eveneens een goede terugkoppeling op worden gegeven. Deze werkwijze wordt de komende weken verder ingericht met een vertegenwoordiging uit de landelijke Vakgroep Verbindingen.

Hoe weet ik of een door mij gemeld probleem is opgepakt?

De regionaal verantwoordelijke voor het onderhoud en beheer van C2000 krijgt steeds de meest actuele informatie over de afhandeling van de verstoring.

Kan ik zien wat de status van mijn melding is?

De status van de melding van een verstoring is op te vragen bij de regionaal verantwoordelijke voor het onderhoud en beheer van C2000. Elke regio richt hiervoor een proces in.

Wat gaat er de komende periode gebeuren?

De komende tijd wordt hard gewerkt aan verdere verbeteringen van audio, netwerk en verbindingen. We streven onder andere naar minder uitval van gesprekken en een verbeterde overdracht van radio's tussen masten. Ook de geluidskwaliteit van de verbindingen wordt steeds verder verbeterd.

Waar kan ik terecht voor meer informatie?

De regionaal verantwoordelijke voor het onderhoud en beheer van C2000 is op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Ook is de landelijke adviseur Implementatie Vernieuwing C2000 (IVC) -Ton Driessen- beschikbaar voor om aanvullende vragen te beantwoorden. Ton is te bereiken via tondriessen@vrbzo.nl.