

MELDKAMER OOST-NEDERLAND



Informatiebericht Meldkamer Oost-Nederland

Datum: 27 januari 2025

Onderwerp: Verstoring radiobediensysteem eOCS, 31 december 2024 op 1 januari 2025

Geachte bestuurder/directie,

Via deze weg informeer ik u over de landelijke verstoring in het bedieningssysteem eOCS, die ook impact heeft gegeven op de meldkamer Oost-Nederland in de avond en nacht van 31 december 2024 en 1 januari 2025. Alle meldkamers in Nederland ondervonden problemen door deze verstoring. In tegenstelling tot de berichtgeving in de media, gaat het niet om een storing van C2000.

Verloop verstoring

Op 31 december 2024 kwamen vanaf 14.00 uur van diverse meldkamers in het land meldingen over de bediening van eOCS op enkele meldkamertafels. In Oost-Nederland waren geen verstoringen te zien. In de centrale monitoring was een verhoogd gebruik te zien, maar geen overbelasting.

In de avond kwamen rond 22.15 uur meldingen van alle meldkamers, waaronder Oost-Nederland, over vertraging in het gebruik van eOCS. Er is op onze meldkamer overgeschakeld naar verschillende fall-back systemen. Vanaf 02.30 uur nam de landelijke belasting van het radiobediensysteem af en trad geleidelijk functieherstel op. Rond 05.00u was er landelijk gezien volledig functieherstel. C2000 heeft verder goed gefunctioneerd.

Impact op Meldkamer Oost-Nederland

De verstoring heeft de centralisten en hulpdiensten in Oost-Nederland in meer of mindere mate gehinderd. Het heeft niet geleid tot ingrijpende operationele knelpunten in de operatie op straat als gevolg van deze storing.

De centralisten op de Meldkamer Oost-Nederland hebben tijdens deze grote verstoring een zeer grote belasting ervaren. De jaarwisselingsnacht is de drukste nacht op de meldkamer. Het aantal incidenten is vele malen hoger dan tijdens 'normale' diensten en het aantal ingrijpende incidenten neemt gedurende de avond en nacht toe. De centralisten werden gehinderd door traagheid en niet goed tot helemaal niet functioneren van het radiobediensysteem eOCS. Daarnaast werden zij door de inzet van noodmaatregelen ook functioneel beperkt in de mogelijkheden tot het doorgeven van meldingen of extra informatie. Nazorg aan de betrokken centralisten is in gang gezet door leidinggevendenden van de drie hulpdiensten en de LMS.

Onderzoek

Alle meldkamers hadden te maken met deze verstoring. Er wordt nog steeds grondig onderzoek gedaan door het Ministerie van J&V, LMS en de leveranciers (Eurofunk/ISO) naar de problemen met eOCS rond de jaarwisseling. Dit geeft men de hoogst mogelijke prioriteit en ondertussen lijken er een aantal oorzaken onderkend.

Voor meer informatie verwijs ik u naar de Kamerbrief met het landelijk beeld over de jaarwisseling, waarin de verstoring uitgebreid aan de orde komt:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2025/01/06/tk-landelijk-beeld-jaarwisseling-2024-2025>

Onwenselijke situatie

Naast de grote verstoring in de jaarwisselingsnacht, zijn er de afgelopen weken meerdere landelijke en lokale verstoringen geweest. Dit wordt meegenomen in het onderzoek en de verbetering van het systeem.

Bij iedere verstoring wordt een groot beroep gedaan op de flexibiliteit van collega's, zowel op de meldkamer als op straat. Dat beseffen het Directieteam en Managementteam van de Meldkamer Oost-Nederland zich terdege. Ook de lokale technisch beheerders van de LMS werken dagelijks keihard op onze meldkamer. Al deze collega's verdienen nadrukkelijk onze steun en waardering en wij zijn dankbaar voor hun inzet.

We volgen de landelijke ontwikkelingen, onderzoeken en verbeterpunten op de voet. Daarbij geven wij de benodigde input vanuit Meldkamer Oost-Nederland en denken wij mee waar nodig. Wij constateren dat problemen en signalen na deze verstoring serieus worden opgepakt door betrokken partijen en hebben vertrouwen in de stappen die nu door de LMS gezet worden. Indien er relevante nieuwe informatie is, informeren wij u daarover.

We gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht bovenstaande toch vragen oproepen, dan kunt u contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Namens het Directieteam en Managementteam Meldkamer Oost-Nederland,

Anton Slofstra
Voorzitter Directieteam Meldkamer Oost-Nederland

Paul van den Assum
Hoofd Meldkamer Oost-Nederland