NOODCOMMUNICATIEVOORZIENING

Drs. Ralph Kronieger, Ordina

Het was geruime tijd stil rond de Noodcommunicatievoorziening (NCV) of populair aangeduid als het 'Noodnet 2.0'. In dit artikel zal drs. Ralph Kronieger de historie, de huidige stand van zaken en ontwikkelingen van NCV nader toelichten en speciaal aandacht hebben voor, de in zijn ogen, noodzakelijke vernieuwingen/ ontwikkelingen voor dit essentiële communicatie onderdeel in de veiligheidsketen. In dit artikel schetst hij de wereld van het nationale noodnet als communicatie drager voor de veiligheidssector.

OVER DE AUTEUR

Drs. Ralph Kronieger werkt bij Ordina Consult Public, en is belast met het domein lokale overheid, Openbare Orde Veiligheid en Cyberbridge.
Hij heeft lange tijd een advies- en trainingsbureau op het terrein van crisisbeheersing, rampenbestrijding gehad. Hij was opleidingscoördinator en secretaris van het Consortium Opleidingen Crisisbeheersing en Rampen bestrijding, OCR, vakdocent fysieke veiligheid Bestuursacademie Nederland en beleidsadviseur Getronics/KPN bijzonder netten. Praktische ervaring heeft hij opgedaan als officier en commandant van dienst bij de ambulancedienst Curaçao en als liaison van de GGD en de Eilandelijke Overheid bij grootschalige rampen-inzetten (Luis, 1997). Hij vervult daarnaast een aantal (gast)docentschappen en treedt op als examinator.

DE NOODCOMMUNICATIE-VOORZIENING

De Noodcommunicatievoorziening is hét communicatiemiddel tijdens rampen en crises voor bestuurlijk Nederland en de vitale sectoren. Voor een bestuurder is altijd kunnen communiceren cruciaal. Zeker tijdens rampen en crises moet hij kunnen vertrouwen op goed functionerende communicatiemiddelen.
Echter, juist tijdens rampen en crises werken de normale dagelijkse communicatievoorzieningen zoals uw mobiele of vaste telefoon vaak niet meer.

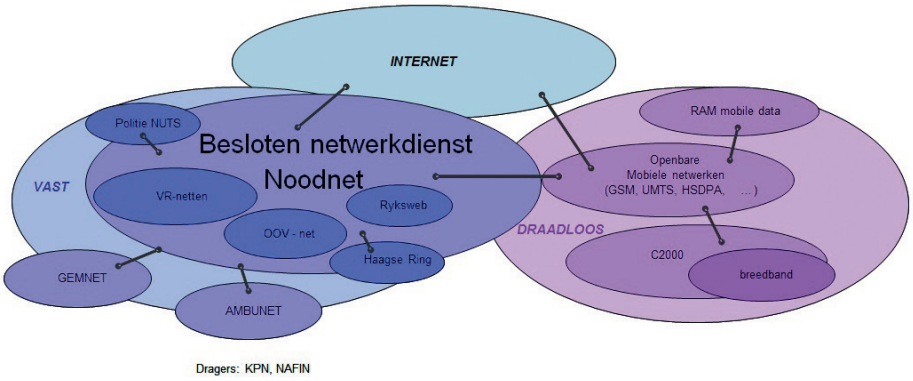
DE CRISIS IN DE BOMMELERWAARD

Een Apache helikopter vliegt tegen een hoogspanningsmast en ruim 80.000 mensen kwamen zonder stroom te zitten. Alleen C2000 voor de operationele hulpdiensten en de Nationaal Noodnet telefoon en fax voor bestuurders functioneerden nog.

OORSPRONG NATIONAAL NOODNET

Het Noodnet stamt uit de vorige eeuw. Het Nationaal Noodnet is ontstaan vanuit de verplichting in de Telecommunicatiewet en is operationeel sinds 1991. De aanleiding was de totale telefoonuitval door bellers tijdens de soundmixshow (het Henny Huisman effect). Voor ons oudjes heel nog heel herkenbaar, voor de jongeren een soort X-factor finale.
Destijds is het noodnet, volledig gescheiden van openbare netten, met 17 centrales beschermd in bunkers in het leven geroepen. Het noodnet was dus een landelijk telefoonnetwerk voor communicatie tijdens calamiteiten tussen overheid en hulpdiensten in Nederland. De drager voor 112 tussen KLPD Driebergen en meldkamers. In de aanloop naar de Millennium wisseling werd het noodnet maximaal uitgerold over Nederland (>6000 abonnees) en voor speciale groepen was er een mobiel noodnet beschikbaar.
De noodcommunicatievoorziening, NCV, is de toekomstvaste opvolger van het huidige Nationaal Noodnet en biedt bestuurders een unieke oplossing. De doelstelling van het NCV is het realiseren van een uitermate betrouwbare "last resort" communicatievoorziening die bestand is tegen fysieke en niet-fysieke bedreigingen en die bij voorkeur niet afhankelijk is van reguliere lees publieke communicatienetwerken. Wan-

Noodnet is **niet**	Noodnet is **wel**
Een netwerk met een extreem hoge beschikbaarheid	Netwerk zonder *single points of failure (SPOF)*
Een netwerk met zeer hoge security eisen	Netwerk meervoudig gekoppeld aan openbare infra
Een volledig van de openbare infra onafhankelijk netwerk	Netwerk zoveel mogelijk onafhankelijk van openbare infra
Netwerk opgebouwd uit extra robuuste netwerk componenten	Processen/procedures om netwerk bij calamiteiten in de lucht te houden
Een netwerk op batterijen	

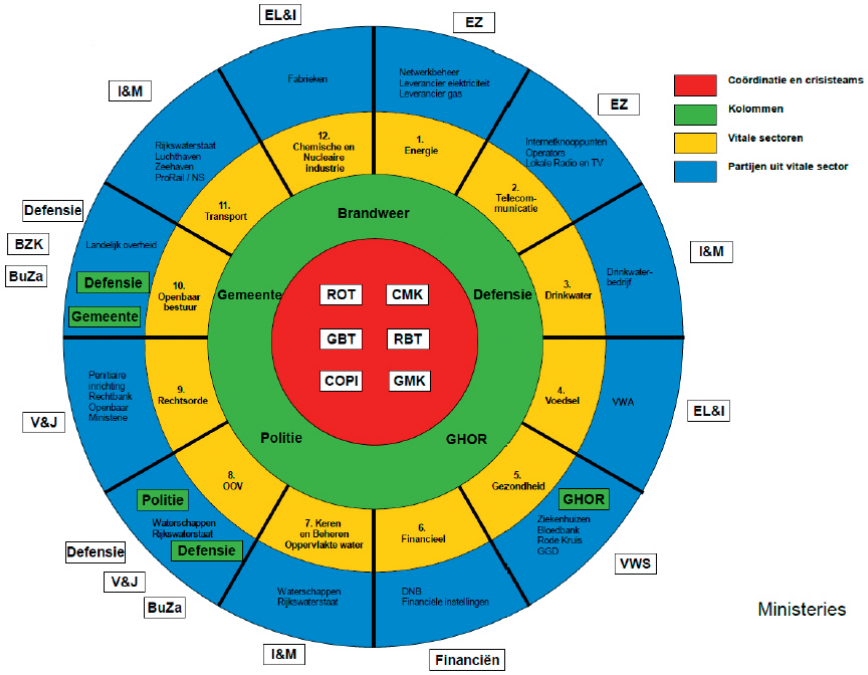


Positie NVC in het netwerklandschap.

neer Murphy toeslaat en dit laatste resort het begeeft dan vallen we, als zo vaak, terug op Defensie in kader van de ICMS afspraken.

DE NCV DIENSTVERLENING

De NCV dienstverlening is opgebouwd als een menukaart. Hierdoor kunt u een NCV aansluiting bestellen die voor u relevant en praktisch is. De NCV dienstverlening bestaat uit een 'NCV Bellen', een 'NCV MultiMediaBellen' en 'NCV Mobiel' abonnementsvormen met daarnaast een aantal extra opties. Aan de hand van de 'Informatievoorziening-roos voor de Vitale Sector' kan de soort en het type van de dienstverlening worden vormgegeven.



Informatievoorziening-roos voor de Vitale Sector.

NCV Bellen

Met het NCV Bellen-abonnement kunt u bellen en faxen tijdens rampen en crises. Bellen doet u gewoon via het vertrouwde vaste NCV toestel. Echter, doordat voor de NCV gebruik gemaakt wordt van state-of-the-art telefooncentrales kunnen wij u extra telefoniefunctionaliteiten bieden.
Enkele voor u als gebruiker interessante functionaliteiten zijn o.a.:

- Wisselgesprekken;
- Conferentiegesprekken;
- inbreken in gesprekken en
- doorschakelen naar Voicemail met minimaal 5 minuten spraakopslag.

NCV MultiMediaBellen

Met het NCV MultiMediaBellen-abonnement kunt u bellen, faxen, e-mailen en beeldbellen. Hierdoor bent u staat om tijdens rampen en crises op een door u gewenste manier te communiceren.
Met de e-mail functionaliteit is het mogelijk om naast bellen, faxen of beeldbellen via een webcam ook berichten te versturen. Door de hoge betrouwbaarheid en beschikbaarheid van het NCV netwerk is de zekerheid en veiligheid van het versturen van informatie tijdens rampen en crisissituaties geborgd. De technologie waarop de NCV gebaseerd is maakt het mogelijk dat er in de toekomst nieuwe diensten worden toegevoegd. U kunt hierbij onder andere denken aan netcentrisch werken, waarbij applicaties en informatie integraal onderdeel uitmaken van de NCV zodat deze ook tijdens rampen crises beschikbaar blijven. Nieuwe diensten zullen in de producten & diensten catalogus van de NCV worden opgenomen. Het NCV MultiMediaBellen-abonnement is een voorwaarde om gebruik te kunnen maken van deze nieuwe en in de toekomst nog toe te voegen diensten.

NCV Mobiel

Het NCV Mobiel-abonnement zorgt voor extra flexibiliteit. Wanneer u tijdens een ramp of crisis niet kunt bellen via uw vaste NCV telefoon, omdat u bijvoorbeeld onderweg bent, dan kunt u met het NCV Mobiel abonnement toch andere NCV-gebruikers bellen. Per NCV Bellen of NCV MultiMediaBellen-abonnement kan één NCV Mobiel-abonnement worden afgenomen. Het NCV Mobiel-abonnement heeft als optie prioritering op het GSM netwerk van KPN. Dit houdt in dat uw gesprek altijd voorrang krijgt boven alle andere gesprekken. Hierdoor bent u in staat te communiceren, ook wanneer het GSM netwerk van KPN volledig bezet is.

High-end Videoconferencing

Naast videotelefonie biedt KPN de dienst high-end Videoconferencing. Met deze dienst kunt u met meerdere personen of groepen tegelijkertijd communiceren via haarscherp beeld en geluid. Tijdens rampen en crisissituaties kunnen hierdoor conferenties opgezet worden tussen bijvoorbeeld copi, meldkamers, crisiscoördinatiecentra of andere vitale locaties.

NCV Fax lijnen

Extra aandacht voor Fax-gebruik bij de betrokken diensten. Uit recente gegevens blijkt dat men nog steeds veel faxen verstuurd om de "ander" te informeren.

Unified Communications

Met de NCV beschikt u over zogenaamde Unified Communications faciliteiten, geïntegreerde vormen van communicatie zoals videocommunicatie, e-mail, voicemail, fax-mail, spraak, messaging. Gebruikers kunnen met elkaar in contact komen ongeacht plaats en tijd. Binnen Unified Communications wordt IP-technologie als basistechniek gebruikt. Een grote diversiteit aan communicatieapparatuur kan worden gebruikt zoals PC, PDA, webcam, vaste- en mobiele telefoons.

Meer mogelijkheden

Met de NCV krijgt u de beschikking over een nieuw intersectoraal communicatieplatform voor interactie tussen veiligheidspartners, vitale sector, nationale, regionale en lokale overheidspartijen. De NCV biedt meer mogelijkheden, die gefaseerd ingevoerd zullen worden:

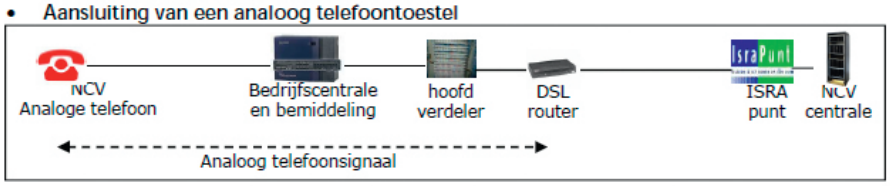
- Installeren van gebruikersgroepen (prioritering van welke app`s).
- Meer functionaliteiten voor communicatie zoals conference call, voicemail en high-end video.
- Datacommunicatiefunctionaliteiten zoals e-mail, berichtendiensten en bestandsoverdracht.
- Mobiele communicatie functionaliteiten zoals mobiele toegang tot de NCV en prioritering op het mobiele netwerk.
- Speciale aansluitingen zoals EVPN- en glas aansluitingen
- Toegang tot applicaties en tot gegevensbestanden t.b.v. crisiscommunicatie. Toegang tot veilig internet.

Samengevat. Met de NCV krijgt u de beschikking over een nieuw intersectoraal communicatieplatform voor communicatie over en weer tussen veiligheidspartners, vitale sector, nationale, regionale en lokale overheidspartijen. De NCV biedt meer mogelijkheden, waaronder:

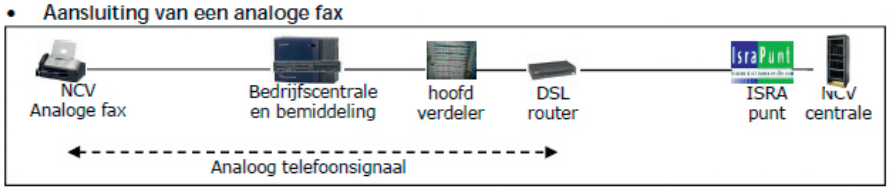
- Meer functionaliteiten voor spraakcommunicatie zoals conference call en voicemail.
- Videotelefonie functionaliteiten, voor zowel low end en high end gebruik.
- Datacommunicatie-functionaliteiten zoals e-mail, berichtendiensten en bestandsoverdracht

De NCV kent de volgende configuraties op de deelnemerlocatie:

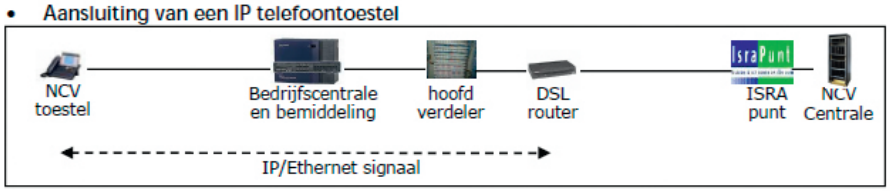
- Aansluiting van een analoog telefoontoestel



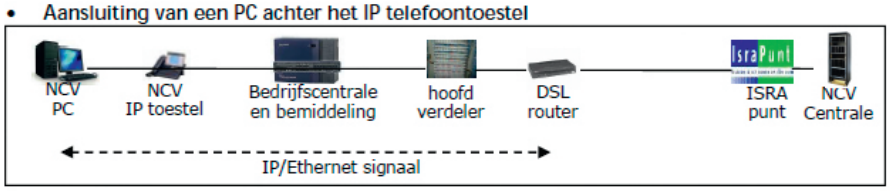
- Aansluiting van een analoge fax



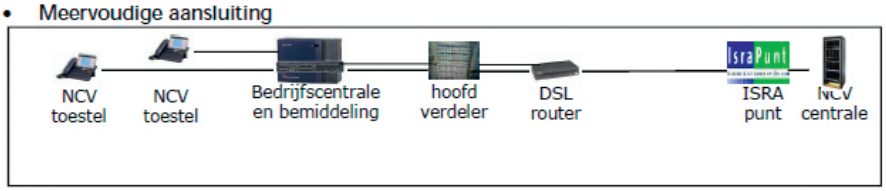
- Aansluiting van een IP telefoontoestel



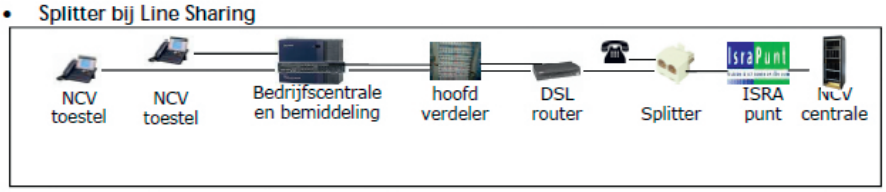
- Aansluiting van een PC achter het IP telefoontoestel



- Meervoudige aansluiting

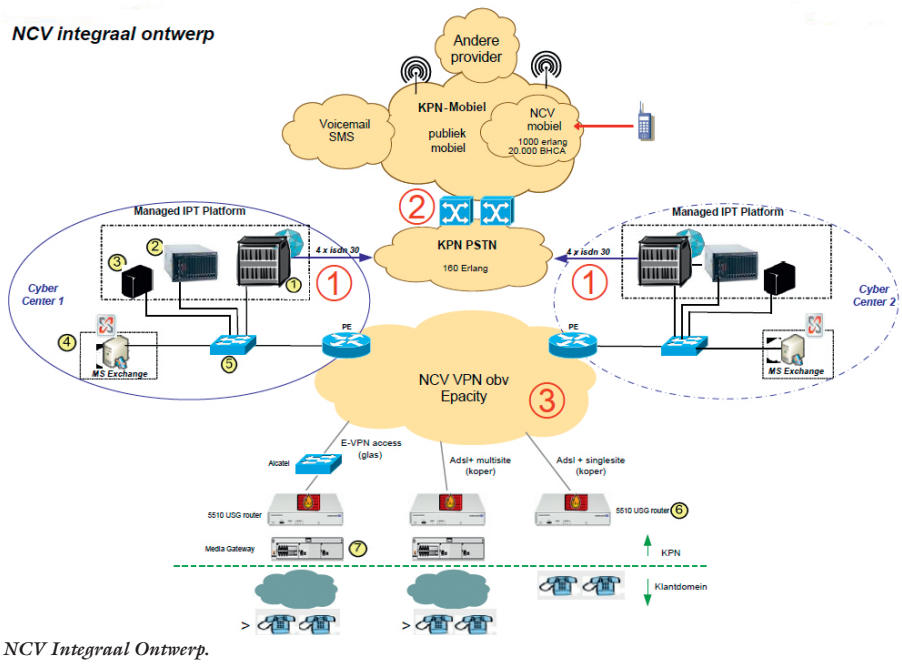


- Splitter bij Line Sharing



NCV configuraties.

NCV integraal ontwerp



NCV Integraal Ontwerp.

- Mobiele communicatie functionaliteiten zoals mobiele toegang tot de NCV en prioritering op het mobiele netwerk.
- Speciale aansluitingen zoals EVPN- en glas aansluitingen.
- Toegang tot applicaties en tot gegevensbestanden t.b.v. crisiscommunicatie.
- Toegang tot veilig internet.

Deze herpositionering van diensten en services levert dan een nieuw overzicht op.

Anders ORGANISEREN door nieuwe mogelijkheden
We gaan anders communiceren op basis van het nieuwe NCV netwerk;

- Het NCV netwerk is een dedicated netwerk dat speciaal ontworpen is om noodcommunicatie mogelijk te maken, uiteraard gebaseerd op IP.
- Rijker, altijd en overal, via “any device”.
- Convergentie (voice/data en vast/mobiel en applicaties).
- Machine-2-Machine communicatiedata (basis registraties en GIS applicaties).
- Het gehele netwerk is voorzien van stroomback-up waardoor de NCV bij eventuele stroomstoringen blijft functioneren. Voor het eigen domein - de eigen telefooncentrale - moet een afzonderlijke noodstroomvoorziening gecreëerd worden.
- Achter de eigen telefooncentrale kan men een willekeurig aantal doorschakelingen maken. De beveiliging van dit laatste stuk is voor de verantwoordelijkheid van de eigen organisatie.
- Het aantal betrokken deelnemers van uit overheidsdiensten is gedaald door fusies van meldkamers, centralisatie politiediensten en centralisatie brandweer. Andere keten-partners worden nadrukkelijk nu benaderd om mee te doen.

NCV zou het integraal communicatieplatform moeten worden/zijn voor:

- Het 112- verkeer.
- Drager van NL-Alert.
- Drager voor netcentrisch werken, LCMS.
- De vervanging van functionaliteiten van het OOV-net.
- Voor de communicatie tussen meldkamers of uitwijk daarvan.

REALITY CHECK 2013

- Migratie van voice is zo goed als afgesloten. Het totaal aantal deelnemers is minder dan verondersteld (3000 in plaats van 5000). Het aantal deelnemers van uit de ketenpartners, de vitale infrastructuur wordt een steeds grotere groep binnen dit geheel.
- NCV geschikt maken voor data-handeling is volgende stap. Naast 112 en “ last resort”-communicatie zijn er nu projecten waarbij noodzakelijke informatiedeling, naast GIS, maar ook LCMS nader

onderzocht kan gaan worden. De verwachting is dat deze verruiming van toepassing een grote vlucht gaat krijgen.
- High-end video valt ook onder het bredere data aanbod.
- Koppeling met andere netwerken zal ook in de nabije toekomst nader onderzocht gaan worden. Dit om SPOF-incidenten te voorkomen. Gedacht wordt aan koppelingen met netwerken zoals NAFIN, Gemnet, Haagse Ring, Justitienet.
- Er komt een forum gebruikersgroep NCV om tegemoetkomingen aan de gebruikers sneller te kunnen realiseren binnen NCV.

BRONNEN:
- Het Nieuwe NCV 2010.
- Presentatie KPN voor NVBR/Ministerie van Defensie.
- NCV aansluiting wordt door KPN geïnstalleerd en aangesloten. Bestaande Nationaal Noodnet aansluiting worden conform klantwensen. Speciaal voor de NCV heeft KPN een dedicated beheerorganisatie (incl. helpdesk en servicedesk) opgezet die 7 dagen per week en 24 uur per dag het netwerk bewaakt en bereikbaar is.
- Logius NoodCommunicatieVoorziening (NCV) als communicatiemiddel voor de veiligheidssector.

VEILIGHEIDSREGIO'S ONVOLDOENDE KLAAR VOOR UITVAL ICT/ELEKTRICITEIT

Veiligheidsregio's zijn zich onvoldoende bewust van de mogelijke gevolgen van de uitval van ICT en elektriciteit. Continuïteitsplannen ontbreken vaak nog.

Veiligheidsregio's zijn zich onvoldoende bewust van de mogelijke gevolgen van de uitval van ICT en elektriciteit. Continuïteitsplannen ontbreken vaak nog, blijkt uit een inventarisatie. Het risicobewustzijn moet omhoog, vindt minister Opstelten.

C2000

Minister Opstelten heeft de Inspectie VenJ onderzoek laten doen naar de storing die zich een jaar geleden voordeed in het telecomknooppunt in de Waalhaven in Rotterdam. Daarbij vielen allerlei cruciale verbindingen uit, waaronder die van C2000 (het communicatiesysteem van politie en brandweer) en het 112-systeem. Vier veiligheidsregio's ondervonden de gevolgen; brandmeldinstallaties werkten niet en delen van het Nationaal Noodnet vielen uit. De gevolgen vielen mee om dat het euvel zich 's nachts voordeed. KPN en de veiligheidsregio's hebben wel adequaat gereageerd, maar zouden toch veel beter voorbereid moeten zijn op dergelijke situaties.

BESEF

Minister Opstelten meldt de Kamer dat de betreffende veiligheidsregio's zich wel bewust zijn van het belang van continuïteitsmanagement voor hun verzorgingsgebied, "maar dat zij zich slechts ten dele beseffen dat de uitval van communicatievoorzieningen zodanig grootschalig kan zijn, dat operationele hulpdiensten en andere vitale en/of maatschappelijke organisaties hun taken niet meer naar behoren kunnen uitvoeren." Drie van de vier regio's zijn wel bezig met het opstellen van continuïteitsplannen.

PLAN

Opstelten heeft het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum (WODC) ook onderzoek laten doen naar dergelijke plannen bij organisaties in het openbaar bestuur en in de sector openbare orde en veiligheid (OOV). Tachtig procent van de organisaties in die sectoren had eind 2011 een continuïteitsplan voor uitval van ICT/elektriciteit moeten hebben, zo wilde het kabinet. Maar in werkelijkheid blijkt dat inmiddels nog maar 19 procent te zijn. Met de kanttekening dat ruim de helft het dit jaar wel voor elkaar wil krijgen. Gebrek aan tijd en capaciteit is de meest genoemde reden voor de omissie.

BEWUSTZIJN

Opstelten vindt dat het risicobewustzijn nog lang niet hoog genoeg is. Provincies en waterschappen nemen hun verantwoordelijkheid, maar gemeenten kunnen nog veel verbeteren. De grootste slag moet echter gemaakt worden door de politieregio's en - nog meer - de veiligheidsregio's. Die laatsten moeten continuïteitsmanagement als belangrijk onderdeel van hun bedrijfsvoering zien, aldus Opstelten. Hij wil daarover in gesprek met het Veiligheidsberaad.

ZEELAND

De Veiligheidsregio Zeeland stelt naar aanleiding van het onderzoek al over voldoende backup-systemen te beschikken om uitval van de standaard telefoonverbinding in crisissituaties te kunnen opvangen. De storing leidde destijds in Zeeland tot problemen met de communicatie tussen de meldkamer en de ziekenhuizen. Maar mobiele telefoon, mobilofoon, portofoon of het nationale noodnet bieden altijd uitkomst, aldus de VRZ.