

ASTRID SCHOLTENS

# CONGESTIE

**Voor de verandering begin ik deze keer eens met een raadseltje: Het is digitaal en het functioneert eigenlijk nooit naar behoren op momenten dat je als hulpverlener vindt dat je absoluut niet zonder kan. U raadt het al: C2000. De Schipholcrash in februari, het drama op Koninginnedag in Apeldoorn en de rellen op het strand in Hoek van Holland maakten het niet functioneren van C2000 weer actueel. De minister van BZK kondigde dan ook aan dat uitgezocht moet worden wat de oorzaken van de problemen met C2000 waren. Gekeken wordt naar zowel de techniek (capaciteit van masten en netwerken) als de regels voor het gebruik van C2000 door de hulpverleningsdiensten.**

Het hoofd van de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid verklaarde in een interview in het vorige nummer van GRIP4 dat de problemen met C2000 tijdens het drama op Koninginnedag werden veroorzaakt door 'congestie'. 'Dat houdt in dat er opstopping plaatsvindt. Vergelijk het met een snelweg waar iedereen in wil voegen.' Bij de beide andere incidenten was hier ook al sprake van. Verder gaf het hoofd van de Inspectie aan dat voor dit kernprobleem van overbelasting 'een goed alternatief nog steeds niet te bedenken is.' De overbelasting van het C2000-systeem moet kortom voor de toekomst als onvermijdelijk worden gezien.

Even een korte terugblik in de historie: Tijdens de Bijlmerramp in 1995 bleek de communicatie tussen eenheden en commandoteams veel te wensen over te laten. De schuldige van dienst was, zoals vaker, de techniek: het toenmalige analoge systeem werd, ook toen al, ervan beschuldigd ernstig overbelast te zijn. Deze overbelasting uitte zich in het zogenaamde 'wegdrukken' van verbindingen. De Bijlmerramp werd de eerste breed geëvalueerde ramp en daarmee de eerste ramp waarbij het kabinet middels actiepunten beterschap beloofde aan de Tweede Kamer. Voor de geconstateerde overbelasting lag er, voor wie niet te diep doordacht, gelukkig een oplossing binnen handbereik. De politie was namelijk toevalligerwijs al bezig met de ontwikkeling van een digitaal systeem volgens een Europese standaard. Een prettige bijkomstigheid van dit nieuwe systeem was dat het ook de oplossing zou kunnen zijn voor het communicatieprobleem tijdens de Bijlmerramp.

Immers, digitale verbindingen drukken elkaar niet weg. Het echte probleem van de problematische communicatie, in de zin van informatie- en bevelsoverdracht, werd daarmee natuurlijk niet opgelost, zoals alle incidenten en oefeningen nadien hebben laten zien. Een kniesoor echter die daar op let als je een systeem als C2000 kunt aanschaffen waarmee op zijn minst het analoge geruis vervangen wordt door een kraakheldere verbinding.

Ik wil hier even een klein uitstapje maken: Vaak wordt gedacht dat C2000 is aangeschaft om een betere dekking te hebben in gebouwen. Dat is dus niet waar. Grosso modo is de zogeheten binnenhuisdekking even goed (of voor de meer pessimisten onder u: even slecht) gebleven als bij het oude analoge systeem.

Het hoofd van de Inspectie gebruikte het fileleed in Nederland als metafoor voor het C2000-probleem. Ik wil deze metafoor nog wat doortrekken om het echte probleem te duiden: leg een nieuwe snelweg aan als oplossing voor het 'congestieprobleem' en na een paar maanden staat ook deze nieuwe snelweg weer gewoon vast door een toestroom van nieuwe gebruikers. Zo werkt het ook bij C2000, de nieuwe kraakheldere digitale verbinding die in de dagelijkse situatie een onbeperkte capaciteit lijkt te hebben, heeft de ouderwetse etherdiscipline (mond houden als je niks te zeggen hebt anders druk je een belangrijk gesprek weg) vervangen door een cultuur van 'praat maar raak'. Het mag dan toch ook eigenlijk niemand verbazen dat als er dan een echt groot incident is ook de C2000 snelweg weer vast staat.

Zoals altijd blijkt ook hier weer dat de oplossing voor een sociaal probleem, namelijk 'gebrekkige communicatie', niet in de techniek alleen kan worden gevonden. Deze les zou van groot belang moeten zijn voor de huidige ontwikkelaars van en gelovigen in crisismanagementsystemen als Cedric: een crisis manage je niet met techniek alleen!

*a.scholtens@crisislab.nl*