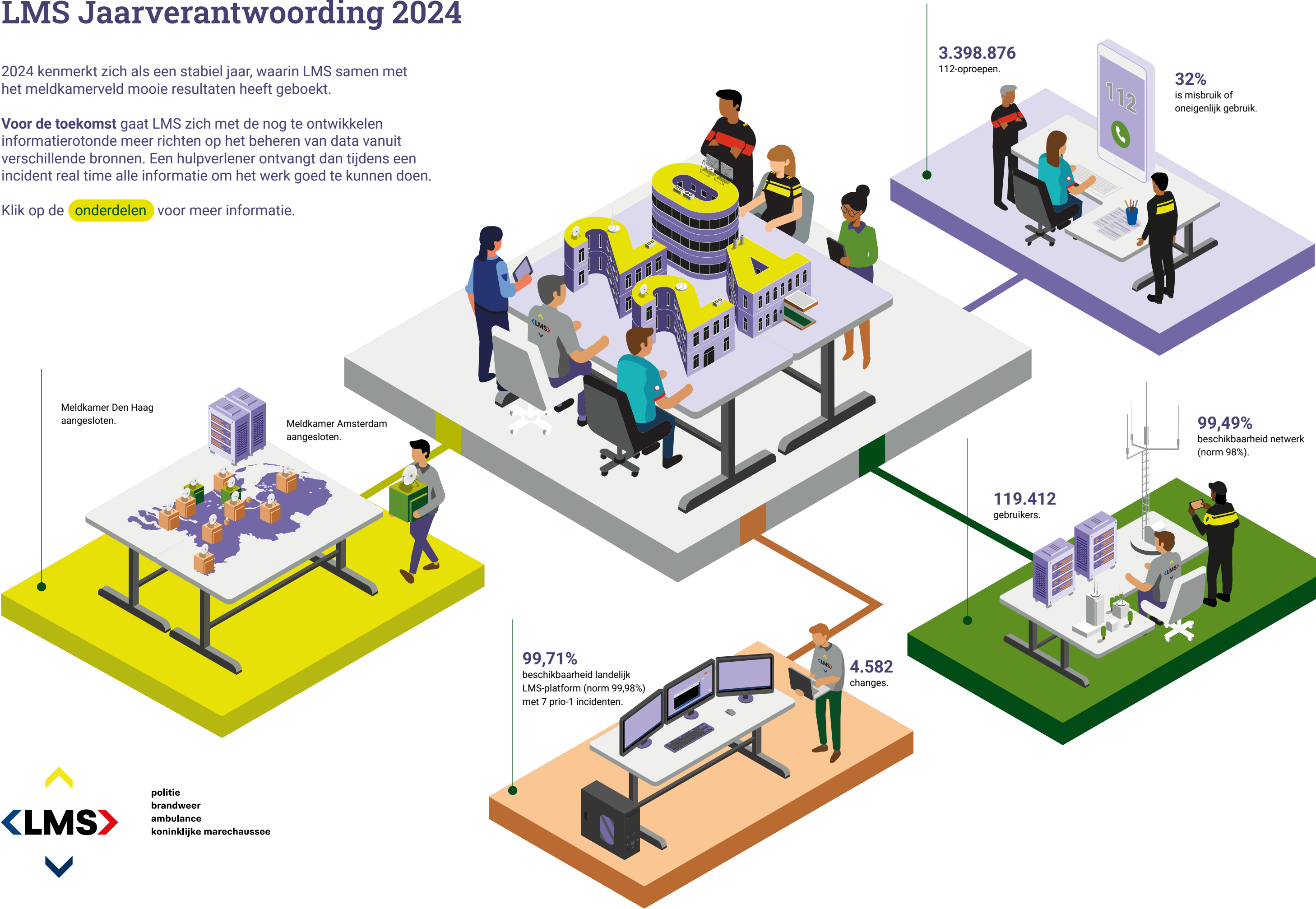


# LMS Jaarverantwoording 2024

2024 kenmerkt zich als een stabiel jaar, waarin LMS samen met het meldkamerveld mooie resultaten heeft geboekt.

Voor de toekomst gaat LMS zich met de nog te ontwikkelen informatieronde meer richten op het beheren van data vanuit verschillende bronnen. Een hulpverlener ontvangt dan tijdens een incident real time alle informatie om het werk goed te kunnen doen.

Klik op de [onderdelen](#) voor meer informatie.

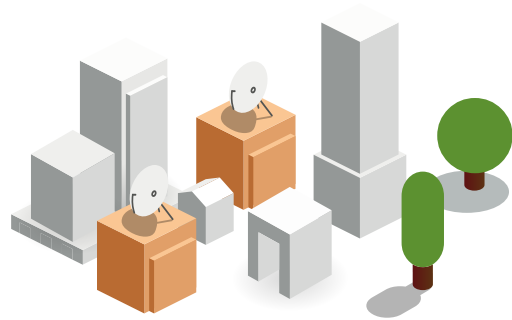


# LMS Netwerk en beheer

## Het LMS-netwerk

Op 14 mei is de **meldkamer Den Haag** en op 1 oktober de **meldkamer Amsterdam** aangesloten. De nieuwbouw van de laatste aan te sluiten meldkamer Midden-Nederland ligt op schema.

- Aanbesteding voorbereid voor de **Donauweg** Amsterdam.
- Startopdracht nieuwe **meldkamerlocatie Rotterdam** vastgesteld, eerst nog aanpassing huidige locatie.
- Verbouwing **LMS-pand Zeist** loopt, hier komt de tweede **112-aannamelocatie**.
- Structurele **opleidingslocaties** in de meldkamers Rotterdam en Noord-Nederland. Later volgt een in Zeist en de meldkamer Oost-Brabant, die in Apeldoorn komt te vervallen.



Aanpak Elektrotechnische en Werktuigbouwkundige installaties (**E&W**) gebeurt op basis van prioriteit.

LMS onderzoekt of we voor meldkamerlocaties afspraken kunnen maken met **netbeheerders** over voldoende elektriciteit op kritieke locaties.

### Voor later

LMS gaat **remote werken** beproeven via de pilot ZCV Gooi & Vechtstreek en de meldkamers Den Haag en Limburg.

## Beheer op de meldkamer

- Het **Meldkamer Coördinatie Punt (MCP)** is hét aanspreekpunt voor alle LMS-dienstverlening op locatie.
- Alle locaties hebben **Landelijke Service Manager** (1 handboek, 1 tool, 1 proces) als basis voor gezamenlijk beheer.
- 7 medewerkers op locatie horen bij de **eerste virtuele pool** van Landelijk Functioneel Beheer GMS.
- LMS werkt aan de implementatie van **gestandaardiseerde systemen** waarbij beheertaken efficiënt, eenduidig en plaats-onafhankelijk kunnen worden uitgevoerd.

### Leuk weetje

Er is onderzoek gedaan naar:

- Het aantal **benodigde 112-lijnen** op de meldkamers.
- De **wachttijden** van 112-oproepen.
- C2000 interferentie problematiek door **zonnepanelen**.
- Doorontwikkeling van **GEO-GIS** landelijk.



### Regionale Standaard Omgeving (RSTO)

Dit is een **standaard set aan hardware** waardoor beheer wordt vereenvoudigd. Meldkamers Noord-Nederland en Midden-Nederland zijn voorzien van een RSTO. Zeist volgt in 2025, inclusief een testomgeving voor drie telefonieplatforms. Voorbereidingen uitrol meldkamers Rotterdam en Zeeland-West-Brabant zijn lopend.



# Systemen en applicaties



**99,71%**

beschikbaarheid landelijk LMS-platform  
(norm 99,98%) met 7 prio-1 incidenten.

**4.582**

changes.

## Toewerken naar:

- Met eenduidige registratie en betere analyses impact van changes op de operatie verlagen.
- Verbeteren van het proces incident- en changemanagement.
- Met **end-to-end-monitoring** storingen eerder herkennen en voorkomen.

Qua **cybersecurity** zijn tools voor kwetsbaarhedenbeheer, bewegingsdetectie en logging doorgevoerd, monitoring- en securityprocessen op orde gebracht.

Er is een eenduidig koppelvlak in de maak om **automatische meldingen** te ontsluiten op de meldkamers. Ter overbrugging is Meldingen over internet protocol (MoIP) gereed.

Zes aangesloten meldkamers gebruiken **Sharepoint** (intranet).

## Afgerond!

**Live Command** (realtime 3D weergave gebouwen) is technisch opgeleverd voor de brandweer.

Alle meldkamers zijn over op **CityGis** en werken met **panorama- en obliekbeelden**.



## Voor later

- In 2025 volgt voor pilot **Livestream** (delen beelden melder) een definitieve oplossing.
- De overgang naar een nieuw Video Management Systeem wordt opgenomen in project **Beeldregie** (delen beelden disciplines).
- Vertraging van het **112-platform** en **meldkamertelefonie** (MKCS) door een hoger beroepszaak rond verwerving, verwachte start implementatie op de meldkamers is nu 2027 samen met de vernieuwde **voice-/ tafellooging**.

## GMS

Disciplines hebben een top 5 van **functionele wensen** bepaald voor GMS en de prioritering is hierop aangepast. Werkzaamheden zijn gestart om de huidige webservice- en broker-infrastructuur dubbel uit te voeren.

- **1.150.596** meldingen zonder inzet hulpdiensten.
- **4.697.423** incidenten met inzet hulpdiensten.

## Start programma ABS

- Project NMS is in 2024 formeel gestopt nadat het een jaar eerder on hold is gezet.
- Na verkenning in 2024 start per 1 januari 2025 programma ABS (**Adaptief Basis Systeem**) dat het huidige GMS op termijn gaat vervangen.
- Generieke functionaliteiten maken deel uit van het basissysteem. Disciplinespecifieke functionaliteiten worden apart aangesloten.



# C2000



**98,8%**

incidentafhandeling op tijd.

**290**

Special Coverage Locations  
met 301 antennekoppelingen.

**99,49%**

beschikbaarheid netwerk  
(norm 98%).

**119.412**

gebruikers.

## Radiobediening

De 9 resterende meldkamers zijn over op het **radiobediensysteem eOCS**. Naar aanleiding van de forse verstoringen tijdens de jaarwisseling zijn meerdere verbeteringen onderkend. Een meersporenbeleid is uitgezet onder regie van het LMS strategisch crisisresponsteam.

## Fallbackvoorziening

De **Push-to-Talk (PTT)** als fallbackvoorziening is verder doorontwikkeld, er ligt een technisch ontwerp voor de koppeling met C2000. De koppeling met eOCS en de LMS-werkplek is succesvol getest.

## NOOVA wordt VMX

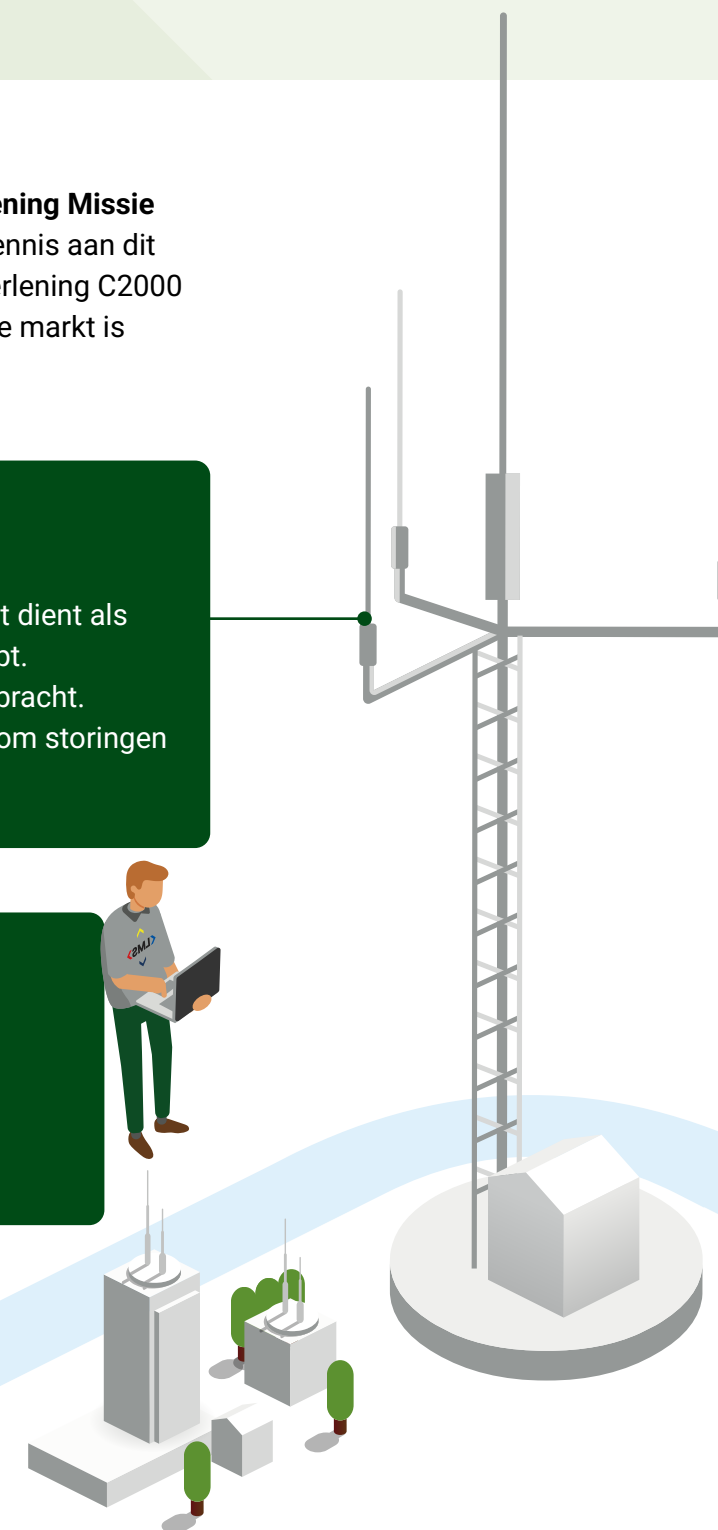
Als toekomstige oplossing is onder JenV het **Programma Voorziening Missie Kritische Communicatie (VMX)** beoogd. LMS levert technische kennis aan dit programma. JenV buigt zich over de continuering van de dienstverlening C2000 tot aan de komst van VMX. De sourcingstrategie is vastgesteld, de markt is geraadpleegd en scenario's zijn uitgewerkt.

### Gerealiseerd!

- 12 nieuwe **opstelpunten!**
- Verbeteringen in de **4G back-up** voorziening opstelpunten. Dit dient als back-up voor de vaste verbinding die naar het opstelpunt loopt.
- Gebieden met de **zonnepanelenproblematiek** zijn in kaart gebracht.
- Er komen twee **test- en referentie-omgevingen** in Zeist, o.a. om storingen te onderzoeken.

### Leuk weetje

De helft van de nieuwe opstelpunten is een **Advanced Outdoor Coverage Solution** (C2000-apparatuur in masten van telecomproviders). Dat verkort de doorlooptijd tot een paar maanden, nadeel is beperkte gesprekscapaciteit.



# 112 voor de burger

## In cijfers

**3.398.876**

112-oproepen landelijk aangenomen bij de LX in Driebergen.

**32%**

is misbruik of oneigenlijk gebruik. Onderzoek loopt of AI een toegevoegde waarde kan zijn in het naluisteren van (soms wel honderden) gesprekken per misbruiker.



**2.317.727**

112-oproepen doorverbonden naar de meldkamers:

- Politie **54,6%**
- Ambulance **39,3%**
- Brandweer **5,8%**

**22,6**

seconde gemiddelde afhandeltijd (aanbod tot doorverbinden hulpdienst).

**96,1%**

binnen 10 seconden aangenomen (norm 90%).

**3,1**

seconden gemiddelde snelheid aangenomen gesprek.

**30.412**

e-Calls (alarmering vanuit een auto), waarvan 22,5% doorgezet naar de meldkamers.

## Alerteringen

### 112NL-app – chatten met de centralist

- 112NL-app in **18 talen** beschikbaar. Meekijk-functionaliteit technisch gereed.
- Functionaliteit **chatten zonder app** is klaar, wachten op ingebruikname.

### NL-Alert – directe informatie bij een noodsituatie

- Met veldtesten **NL-Alert geofencing** getest. Dit voorkomt het onnodig waarschuwen van burgers omdat alleen telefoons in het uitzendgebied de melding toont.
- **Spraakbericht** geïmplementeerd.

### Leuk weetje

93% van de aangesloten telefoons ontving het **controlebericht**. Oorzaak kan zijn telefoon uit, niet in de buurt hebben of in het buitenland verblijven.

### Burgernet – burgerhulp bij opsporing

- De **Burgernet-app** is **231.547** keer gedownload.
- **1.815** acties i.v.m. overval of vermissing.
- **4.588** niet tijd-kritische acties (bijv. inbraak).
- **8.911** keer gereageerd.
- **20,4%** successcore.
- Beschikbaarheid systeem: **99,98%**.

### Verbeterd!

Het **digitale buurtonderzoek** is als actiebericht toegevoegd aan de Burgernet-app. Hiermee is het bereik onder burgers enorm vergroot en anoniem!

