

Vooruitblik

Netwerk en beheer

Huisvesting



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

LMS Jaarverslag 2025

Voor een volledig overzicht zie de Jaarverantwoording LMS 2025.

Systemen en
applicaties

Cijfers

C2000

Doorontwikkeling LMS

De komende jaren is alles gericht op de **vervangingsopgaven** van de drie grote basissystemen (telefonie, GMS en C2000). Tegelijkertijd moet de **stabiele dienstverlening** gegarandeerd zijn en krijgt LMS ook te maken met kleinere vernieuwingsopgaven.

Om die reden heeft het SMB besloten om voor het aankomend jaar **geen nieuwe vraagarticulatie** te doen. LMS is daarom gevraagd het huidige beheerplan aan te scherpen en te sturen op de grote vervangingen. Tegelijkertijd wordt geïnvesteerd in een goed op elkaar afgestemd vraagarticulatieproces. Hierbinnen kunnen we afgewogen keuzes maken op basis van inzicht in de mogelijkheden waarbij LMS meer positie inneemt als autoriteit binnen het vakgebied.

Voor 2026 en verder gaat LMS zich dus focussen op stabiele dienstverlening enerzijds, met tegelijkertijd aandacht voor de vernieuwing (dienstverlening van de toekomst). Eind 2025 is LMS gestart met de **Doorontwikkeling**, om te groeien naar een adaptieve regieorganisatie die meebeweegt met de ontwikkelingen in de buitenwereld. We doen aanpassingen in de interne sturing om de realisatiekracht te vergroten. De verantwoordelijkheden worden lager in de organisatie belegd waardoor we medewerkers meer in positie brengen. Deze verandering vraagt tijd, stevigheid en een lange adem, omdat alleen dat leidt tot een stabiele organisatie die ook structureel in staat is stabiele dienstverlening te leveren, nu en in de toekomst.

De Doorontwikkeling vindt plaats met **medewerkersparticipatie**. Er wordt blijvend geïnvesteerd op de juiste mens, op de juiste plek, op het juiste moment met de juiste toe- en uitrusting. Hiervoor zijn R&O-gesprekken de basis om het beschikbare menselijk kapitaal goed in beeld te hebben en te houden.

Vier Ontwikkellijnen

Onze vier ontwikkelijnen benoemd in het Beheer- en Bestedingsplan 2025-2029 zijn:

1. **Versterken van continuïteit en stabiliteit** van het netwerk van meldkamers en missie-kritische communicatie(voorzieningen).
2. **Privacy, security en duurzame toegankelijkheid** verankeren in organisatie, systemen, processen en gedrag.
3. Verkennen en uitwerken van mogelijkheden om **verbinding en informatie delen** verder en anders vorm te geven.
4. Onderzoeken en toepassen van **nieuwe technologieën** die de meldkamerfunctie kunnen ontlasten en/of versterken.

Dit Jaarverslag vat op hoofdlijnen samen welke resultaten al dan niet behaald zijn op de vier ontwikkelijnen zoals benoemd in het Beheer- en Bestedingsplan 2025-2029.



Netwerk en beheer

In cijfers



99,13%

beschikbaarheid landelijk LMS-platform.

7

prio-1 incidenten.

6.133

changes over alle LMS-dienstverlening.

Stabiliteit infrastructuur

- Het **reduceren van de kans op een netwerkverstoring** in het rekencentrum heeft de hoogste prioriteit. Wel is de planning vertraagd door een tekort aan uitvoeringscapaciteit bij Dienst IV.
- De **tijdelijke regionale standaard omgeving (RSTO)** is een standaard set aan hardware waardoor beheer wordt vereenvoudigd. Die voor de meldkamer Zeeland-West-Brabant is technisch afgerond, migratie vindt plaats in 2026 als ook voor de meldkamers Rotterdam en Noord-Holland. Voor de meldkamers Amsterdam, Limburg en het LMS-pand in Zeist is geadviseerd om geen RSTO te implementeren.
- **Lifecyclemanagement AV** is op de meldkamer Oost-Brabant volledig uitgevoerd. Meldkamers Noord-Holland en Rotterdam volgen in 2026.

Robuustheid Operationeel Beheer

- **Geplande changes** worden meer op elkaar afgestemd en in samenhang in kaart gebracht. I.v.m. het plannen van changes zijn briefings en overdrachtsmomenten op de meldkamers inzichtelijk gemaakt.
- De **crisisresponsstructuur** is beschreven.
- De verwerving van een definitieve oplossing voor **end-to-end-monitoring** is opgestart.

- Minimaal BBN2* **informatiebeveiligingsniveau** op alle kritieke systemen is een continu proces. Het eindrapport voor de dienst GMS is opgeleverd.

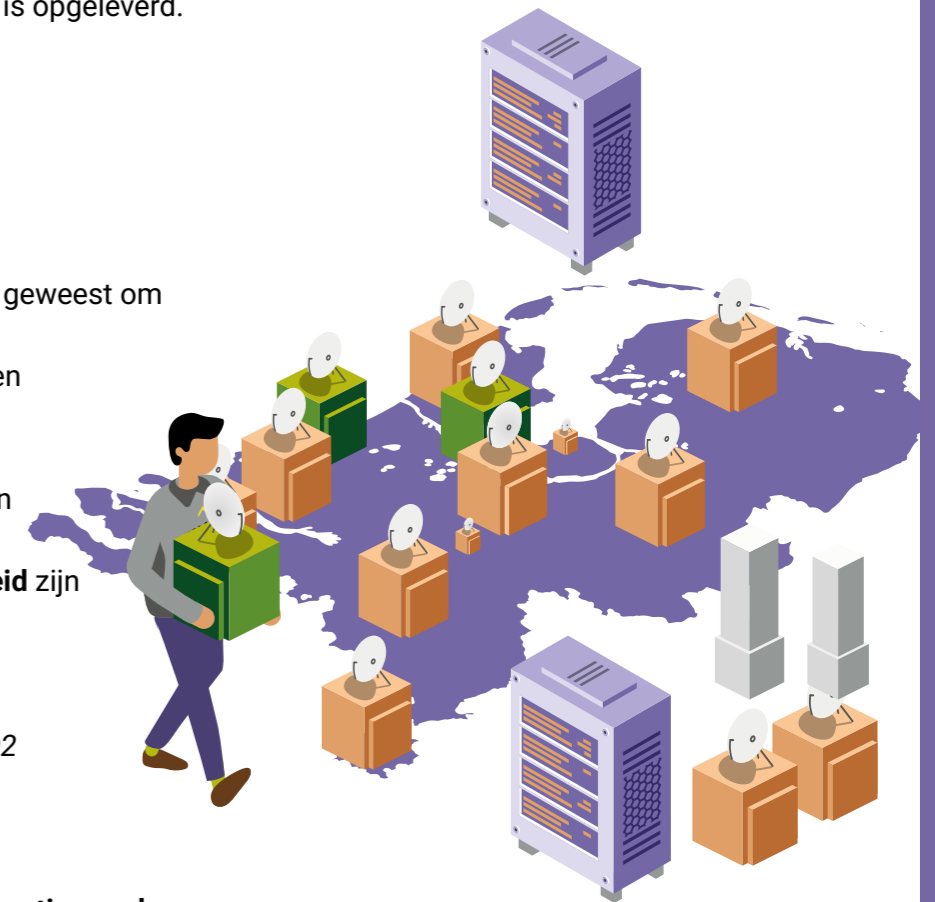
Privacy, Security, Duurzame Toegankelijkheid

- **PSDI-Beleid** is vastgesteld, handboeken gereed en het beleidsimplementatieplan in uitvoering.
- Het strategisch en tactisch **riskboard** zijn gerealiseerd.
- Er zijn verschillende **risicosessies** van kritische applicaties geweest om het risicobeeld NAVO-top in kaart te brengen.
- Voor C2000 inclusief eOCS, meldkamertelefonie, NL-Alert en doorontwikkeling 112 zijn **risicoanalyses** uitgevoerd en bedrijfscontinuïteitsplannen opgesteld.
- Eerste BBN3***informatiebeveiligingsmaatregelen** genomen voor C2000 en NL-Alert.
- De eerste stappen voor het verhogen van **cyberweerbaarheid** zijn gezet, nog onvoldoende in samenhang met de gestarte projecten.

* Uitgevoerde onderzoeken zijn gedaan in de periode dat de BIO2 (23/9/2025) nog niet van kracht was.

NAVO-top 24 en 25 juni

- Tijdens de top heeft de LMS-dienstverlening **adequaat gefunctioneerd** en de missiekritische systemen hebben onder hoge druk goed gewerkt. LMS en de ketenpartners kijken terug op een grote operatie met een mooi resultaat dankzij **goede samenwerking**.
- Er ging een intensieve voorbereiding aan vooraf door LMS, haar partners en leveranciers met als doel om de LMS-dienstverlening robuust en veilig te houden in alle denkbare scenario's.
- Er zijn vele systeemaanpassingen gerealiseerd door LMS en Dienst-IV.
- En additionele maatregelen genomen zoals het bijplaatsen van een C2000-opstelpunt op de Noordzee.



Huisvesting

Onze locaties

- Openstelling nieuwbouw meldkamer **Amsterdam** op de Donauweg is verschoven naar 2028. De inschrijving zat eind 2025 in de gunningsfase. Voor het langer gebruiken van locatie Elandgracht is de impactanalyse klaar.
- Op de meldkamer **Rotterdam** loopt de verkenning van een nieuwe meldkamerlocatie per 2030. Er is een (her)start gemaakt met de verhuizing van de ambulancetafels naar de 3e verdieping.
- Het huidige huurcontract van de meldkamer **Noord-Holland** loopt eind 2029 af, startnotitie naar een nieuwe locatie ligt op tafel.
- De bouwkundige oplevering van het **LMS-pand in Zeist** was op 15 december.
- Op de meldkamers Den Haag, Midden-Nederland, Oost-Nederland, Noord-Holland, Zeeland-West-Brabant) zijn restpunten opgelost.

Netwerk compleet!

- De meldkamer **Midden-Nederland** in Hilversum is sinds 3 juni in gebruik en aangesloten op de landelijke infrastructuur.
- De bestuurlijke opening was op 1 oktober, dit werd samen gevierd met de collega's LMS tijdens een Vakdag.
- Met deze laatste aansluiting is de deelopdracht van een gezamenlijk netwerk waar de meldkamers hun meldkamerfunctie op kunnen uitoefenen voltooid.

Opleidingslocaties

- De tijdelijke opleidingslocatie in de meldkamer **Oost-Nederland** is ontmanteld.
- Die op de meldkamer Zeeland-West-Brabant blijft operationeel tot aan de oplevering van de vierde structurele opleidingslocatie in de meldkamer **Oost-Brabant**.
- De opleidingsruimte in het **LMS-pand in Zeist** wordt eind 2026 opgeleverd.

Elektrische en werkbouwkundige installaties

- Voor de **E&W-installaties** wordt gewerkt aan een visie op technische en organisatorische maatregelen gecombineerd met een landelijke aanpak (in plaats van per meldkamer) om doorlooptijden te bespoedigen en kosten te beheersen.

Verbinding en Informatie delen

- Pilot **Zorg Coördinatie Voorziening RAVU** loopt door in 2026. Voor pilot ZCV Gooi & Vechtstreek/Flevoland is een alternatieve maatwerkoplossing gerealiseerd. Voor het monitoren van beide pilots zijn KPI's vastgesteld in het BMB.
- **Plaatsonafhankelijk werken** wordt beproefd met de pilot ZCV Gooi & Vechtstreek/Flevoland, in de meldkamer Den Haag en in een gebouw van de Veiligheidsregio Limburg-Noord.



Systemen en applicaties

GMS

Het Geïntegreerd Meldkamer Systeem ondersteunt de 112-centralist in het dagelijkse werk.

- Politie-eenheid LX en meldkamer Midden-Nederland zijn overgezet naar de **virtuele GMS-omgeving** die efficiënter te beheren is. De rest volgt in 2026.
- De **redundante webservice** is technisch ontwikkeld en getest.
- Twee van de top vijf **functionele wensen** GMS zijn gerealiseerd.
- De eerste **risico's** uit het Privacy Mitigatieplan GMS zijn aangepakt.
- Alle meldkamers zijn aangesloten op de **landelijke kaartserver** CityGis, dit heeft gezorgd voor hogere stabiliteit en security.

GMS in cijfers*



1.164.771

geregistreerde meldingen (zonder inzet van de hulpdiensten).

4.478.522

geregistreerde incidenten (met inzet van de hulpdiensten).

** inclusief KMar en LX*

Telefonie

- Voor het aansluiten van **meerdere providers** op 112 is een convenant ondertekend tussen JenV, LMS en providers. De volgende stap is de technische realisatie.
- Voor de pilot '**langst-wachtende 112-oproepen uit de wachtrij halen**' is de techniek verbeterd. Ook zijn de parameters aangepast aan de wensen van de gebruikers.
- Binnen de 112NLapp is de functionaliteit '**chatten zonder app**' ontwikkeld, er wordt nog gewerkt aan de technische robuustheid.

Verbinding en Informatie delen

- **Beeldregie** (werken met en delen beelden door disciplines): We werken aan een (nieuwe) opdracht voor een technische basisinfrastructuur waarmee beelden in de meldkamers gestandaardiseerd ontsloten kunnen worden.
- **Livestream** (delen beelden melder) wordt als dienstverlening geborgd binnen de LMS-voorzieningen. Vanaf 2026 kunnen alle centralisten hier toegang tot krijgen.
- **Sharepoint**: PID is klaar om de LMS-werkplek in lijn te brengen met die van politie.
- **Informatieronde** is in de hernieuwde doelarchitectuur nader uitgewerkt. Er is een project in scope gebracht binnen portfoliomanagement en een projectleider aangewezen.

Nieuwe technologieën

- Nieuwe vormen van **automatisch melden**. Bij de gebruikers zijn de functionele behoeften opgehaald en getest. Ten aanzien van de infrastructuur is voor een hybride tussenoplossing gekozen, gezocht wordt naar een partner die het prototype kan bouwen.
- **Openbaar Meldsysteem** (OMS) is teruggebracht naar twee meldkamers: Noord-Holland en Amsterdam. Het beheer is geoptimaliseerd en er is redundantie aangebracht in de techniek.
- Er is geëxperimenteerd met **AI op data 112-misbruik**. Met het detecteren van oneigenlijk gebruik en het transcriberen van voiceloggings naar tekst kunnen we een efficiëntieslag maken van minimaal 70%. Wordt in productie gebracht.

Aanbestedingen

- Voor een landelijke **GIS** wordt een project opgestart. De samenwerking met politie rondom Politie GIS aanbesteding loopt.
- Voor **ABS** (opvolger GMS) is de dialoofase met gegadigde partijen afgerond, het aanbestedingsdossier is gepubliceerd.
- Voor Generieke Record Voorziening (**GRV**) is een leverancier gekozen.
- Voor de vervanging van het 112-platform en meldkamertelefonie (**MKCS**) is na vertraging de Proof of Concept positief afgerond waarin o.a. aan strategisch partnership wordt gewerkt. Vervolggesprekken lopen over de daadwerkelijke realisatie.
- Voor het nieuwe **Burgernetstelsel** en -infrastructuur is de aanbesteding afgerond, een leverancier gekozen en het project is in uitvoering.



C2000

Met C2000 kunnen hulpverleners 7 dagen per week, 24 uur per dag snel en betrouwbaar met elkaar en met de meldkamer communiceren.

In cijfers

96,74%

incidentafhandeling op tijd.

296

Special Coverage Locations met 304 antennekoppelingen.

99,44%

beschikbaarheid netwerk (norm 98%).

118.900

gebruikers.

610

gelieerde partijen, aantal uitgegeven randapparatuur:

Portofoons: 5.482.

Mobilofoons: 965.

Pagers: 3.031.

52.389

accounts op de PTT Grouptalk app, waarvan gebruikt door 13.459 unieke gebruikers.

Jaarwisseling

Een grote **verstoring** in het radiobediensysteem leidde tijdens de jaarwisseling tot ernstige hinder voor centralisten en hulpverleners op straat. Na onderzoek zijn drie rootcauses vastgesteld en verbeteringen doorgevoerd. Ook is een project voor **landelijke fallback** eOCS-voorzieningen opgestart. De rest van het jaar en de daaropvolgende jaarwisseling (met hoge piekbelasting) heeft eOCS goed gefunctioneerd, mede dankzij een zorgvuldige voorbereiding.

VMX

Vanuit de scheiding tussen beleid en uitvoering wordt gewerkt aan een coherente aanpak voor de **nieuwe fase** van de Vernieuwing Missiekritische Communicatie (VMX) VMX. De insteek is om niet alleen de techniek te ontwerpen, maar ook aandacht te hebben voor de organisatie bij de disciplines.

Verbeterd!

- 8 nieuwe **opstelpunten** waarmee nu in totaal 28 **DIPP-gebieden** (gebied met verminderde dekking) zijn verbeterd.
- Alle opstelpunten (op één na) zijn voorzien van **4G/5G**. Dit dient als back-up voor de vaste verbinding die naar het opstelpunt loopt.



Cijfers

Over 112

3.623.322

112-oproepen landelijk aangenomen bij de LX in Driebergen.

28,2%

is misbruik of oneigenlijk gebruik.

2.604.977

112-oproepen doorverbonden naar de meldkamers:

- Politie **1.437.261 (55,1%)**
- Ambulance **1.000.603 (38,4%)**
- Brandweer **159.332 (6,1%)**
- Overige hulpdiensten **7.781 (0,3%)**

93,5%

binnen 10 seconden aangenomen (norm 90%).

9

seconden gemiddelde snelheid aangenomen gesprek.

22,6

seconde gemiddelde afhandeltijd (aanbod tot doorverbinden hulpdienst).

37.349

e-Calls (alarmering vanuit een auto), waarvan 9.454 (25,3%) doorgezet naar de regionale meldkamers voor noodhulp.

De 112NLapp telde gemiddeld

150.000

actieve gebruikers per maand. In 2025 zijn 23.325 oproepen gedaan via de 112NLapp.



Over Alerteringen

NL-Alert – directe informatie bij een noodsituatie

149

verzonden berichten.

91,5%

van de aangesloten telefoons ontving het NL-Alert-controlebericht.

100%

beschikbaarheid systeem.

Onderzoek gestart naar een **toegankelijker** NL-Alert voor doven- en slechthorenden en naar de **nauwkeurigheid** van ontvangst en minimale grootte voor een uitzendgebied.



Burgernet – burgerhulp bij opsporing

198.111

Burgernetapp gedownload.

1.117

acties i.v.m. overval of vermissing.

4.421

buurtonderzoeken (bijv. inbraak).

16,2%

successcore.

2

AMBER Alerts.

99,96%

beschikbaarheid systeem.

De **nieuwe Burgernetapp** is geïmplementeerd.