

INHOUDSOPGAVE

WERKING VAN ASTRID IN DE SCHOOT VAN DE GEÏNTEGREERDE POLITIE	1
1. OPDRACHT	1
2. PROBLEEMSTELLING	1
3. ONDERZOEKSVERRICHTINGEN	1
4. ANALYSE	1
4.1. Nieuwe structuur-----	1
4.2. Opstart communicatie- en informatiecentrum Brussel: 4 december 2007 -----	1
4.3. Verdere operationalisering van de andere CIC's -----	2
4.4. Grensoverschrijdende communicatie -----	2
4.5. Multidisciplinaire werking -----	2
4.6. Dienstenplan-----	2
4.7. Politiestandaard -----	3
4.8. Verdere ontwikkeling van de CAD's -----	3
4.9. Personeelsbezetting-----	3
4.10. Niet-dringende hulpverlening -----	3
4.11. Samenwerking met de NV Astrid -----	3
4.12. Evolutie naar regiodispatchings -----	4
4.13. Radionetbelasting - radiodekking -----	4
4.14. Huidig rendement van het Astridsysteem -----	5
4.15. Toekomst, tendensen en verwezenlijkingen voor 2008 -----	5
5. CONCLUSIE(S)	5
NOTEN	6

WERKING VAN ASTRID IN DE SCHOOT VAN DE GEÏNTEGREERDE POLITIE¹

1. OPDRACHT

Het Vast Comité P volgt, op regelmatige basis, de inplaatsstelling en de werking van Astrid in de schoot van de geïntegreerde politie op.

2. PROBLEEMSTELLING

Enkele jaren geleden startte de federale politie met de implementatie van het Astridproject. De evolutie van de inplaatsstelling verliep aanvankelijk trager en moeizamer dan gepland. Het project is zeer duur, maar biedt wel veel mogelijkheden om een doeltreffende, doelmatige en verantwoorde uitvoering van de politiefunctie te waarborgen. De vraag rijst dan ook of het nieuwe digitale radiocommunicatiesysteem momenteel wel optimaal wordt benut en welke de knelpunten zijn die dit eventueel beletten.

3. ONDERZOEKSVERRICHTINGEN

Het Vast Comité P heeft contact opgenomen met de Directie van de operationele politionele informatie (CGO/CGOO) en enkele directeurs van het communicatie- en informatiecentrum (CIC).

4. ANALYSE

4.1. NIEUWE STRUCTUUR

Sinds 1 januari 2007 valt de dienst die zich bezighoudt met de operationalisering van Astrid rechtstreeks onder de commissaris-generaal (CG), meer bepaald onder de Directie van de operationele politionele informatie. Een van de voordelen van deze herstructurering is dat deze dienst nu samen zit met andere operationele "informatie"-departementen en na de telematicaoptimalisering nu ook de operationele optimalisering mogelijk wordt. De keerzijde van de medaille is dat er nu een splitsing is met het "technisch" departement, wat nieuwe initiatieven op dit vlak misschien minder kans zal geven.

4.2. OPSTART COMMUNICATIE- EN INFORMATIECENTRUM BRUSSEL: 4 DECEMBER 2007

Op 4 december 2007 werd eindelijk, na heel wat problemen en discussies (zie *infra*), de 101-centrale (beheerd door de politiezone Brussel-Hoofdstad/Elsene) overgenomen door het CIC Brussel (CIC BRU). Deze overname van de 101-centrale liet lang op zich wachten. Deze vertraging was voornamelijk te wijten aan problemen met betrekking tot de vatting en het leveren van personeel door de Brusselse politiezones. De overname op zich, op 4 december 2007, verliep zeer vlot. Nogal vlug echter staken de eerste kinderziektes de kop op. Het systeem bleek immers technisch te zwak met als gevolg dat er al vlug een paar "crashes" volgden van het CIC en de lokale dispatchings.

Het CIC BRU heeft recht op 89 operatoren komende van zowel federale en lokale politie als neutrale calltakers die geleverd worden door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. Het personeelsbestand is nog verre van volledig. De grootste tekorten situeren zich bij de lokale politie en de neutrale calltakers. Om dit tekort gedeeltelijk te compenseren, werd er extra gerekruteerd bij de federale politie. Er wordt gewerkt in een 12 urenstelsel met als basisbezetting twee coaches, twee dispatchers en zes calltakers. Op piekmomenten (tussen 10.00 en 22.00 uur en in de weekendnachten) worden tijdelijke ploegen ingezet.

De vatting door de verschillende politiezones nam ook heel wat tijd in beslag. Iedere politiezone diende o.a. zijn standaardlijst met gebeurtenissen in te brengen met daaraan gekoppeld de door de politiezone gekozen prioriteit en instructies.

Ondanks enkele beperkingen zijn er toch heel wat voordelen gekoppeld aan deze overname van de 101-oproepen door het CIC BRU, vooral op het vlak van: (1) de geïntegreerde werking

(data kunnen beter doorgestuurd en opgezocht worden, bv. bij takeling); (2) de supralokale werking (verspreiden van informatie, alarmeren van eenheden via een alarm- en coördinatiegespreksgroep of via broadcast voor de 19 Brusselse gemeenten en eventueel voor heel de voormalige provincie Brabant); (3) de integratie op nationaal vlak (samenwerking met het Nationaal Invalspunt, andere CIC's); (4) een databank voor oproepen en interventies ten voordele van de lokale, arrondissementele en provinciale evaluatie en (gespecialiseerde) rapportering; (5) een knop noodoproep (data) voor de calltaker die zowel de bevoegde zonale dispatching (DPZ) als de coach CIC verwittigt; (6) een back-up voor de noodoproep-ondersteuning (radio) voor de ploegen van de lokale politie (en uiteraard federale ploegen): in eerste instantie de coach (radio) als back-up voor de dispatchers DPZ en in tweede instantie de calltakers (telefonie) als back-up voor de coach (cascadesysteem); (7) de overname door de zonale dispatching(s) bij uitval: beperkt tot volledige overname naargelang het aantal uitgevallen DPZ's; (8) een gespecialiseerde helpdesk ten voordele van de zones en relaisfunctie met de andere ondersteunende diensten van de federale politie; (9) dringende vassing voor de zones buiten de gewone diensturen; (10) de lokalisatie op (digitale) kaart voor de calltaker.

4.3. VERDERE OPERATIONALISERING VAN DE ANDERE CIC'S

In 2006 kwamen er twee miljoen oproepen binnen, in 2007 2,5 miljoen en in 2008 worden er niet minder dan drie miljoen oproepen verwacht. Deze groei is te wijten aan de graduele overname door de CIC's. Niettemin is er sinds de jaren negentig een verhoging van 231 % van het aantal oproepen, met als voornaamste oorzaak het groeiende gebruik van de gsm.

Alleen de 101-centrales van Antwerpen (september 2008) en Charleroi (zodra voldoende personeel kan gevonden worden) moeten nog worden overgenomen door de respectieve CIC's. Op dat ogenblik zullen alle 101-oproepen binnenkomen bij de CIC's.

4.4. GRENDOVERSCHRIJDENDE COMMUNICATIE

In 2006 werden al links voorzien tussen de Belgische en de Nederlandse CIC's. Deze links laten al een internationale communicatie op het terrein toe, doch maken de echte roaming nog altijd niet mogelijk. De communicatie blijft beperkt tot in de plaatsen waar men nog radiodekking heeft met het eigen netwerk. De links met Duitsland en Frankrijk zijn nog steeds in voorbereiding.

Ook op Europees vlak zijn diverse studies aan de gang niettegenstaande de oplossing voor het probleem gekend is (cf. link België-Nederland). Zij zoeken eerder complexe softwareoplossingen waarvan de ontwikkeling nog langer op zich zal laten wachten.

4.5. MULTIDISCIPLINAIRE WERKING

De brandweerdiensten schaften in 2007 Astridradio's aan en ook de FOD Volksgezondheid is daar momenteel mee bezig. Er werd eveneens een multidisciplinair begeleidings- en kwaliteitsteam samengesteld. Het is de bedoeling oefeningen te organiseren met diverse provincies en eventueel een operationeel kwaliteitslabel toe te kennen. Op 3 juli 2007 ging in Oost-Vlaanderen (Gent) het eerste geïntegreerd 112/100/101-centrum van start. Het betreft in eerste instantie slechts een co-locatie (zelfde locatie, zelfde systeem, maar nog twee aparte diensten 100 en 101). Het eerste operationeel succes bleef niet lang uit. Minder dan een minuut na het binnenkomen van een 112-oproep na een bankoverval in Ronse, werd een multi-event aangemaakt door de dienst 100, waardoor de politieactie zeer snel kon opgestart worden. Wel stelt zich nog steeds het probleem van leiding en coördinatie: het is nog altijd niet duidelijk wie coördineert bij snel bewegende gebeurtenissen (bv. achtervolgingen): de bestuurlijke directeur-coördinator (DirCo) of de politiezone van het begin- of eindpunt van de gebeurtenis?

4.6. DIENSTENPLAN

Het dienstenplan werd uiteengezet in de GPI 49. Alle afspraken in dat verband met de Vaste Commissie van de lokale politie (VCLP) werden nagekomen. Er was wel discussie over de

doorschakelingen naar aanleiding van de vraag van de burgemeesters om ook bij minder belangrijke oproepen iemand aan de lijn te hebben 's nachts of in het weekend. Hier gaat het uiteraard over de zogenaamde "blauwe lijn"-discussie waarvoor er voorlopig geen middelen zijn op de CIC's maar die toch wel dicht aanleunt bij de dienstverlening van een CIC.

Het bijzondere samenwerkingsakkoord per politiedienst gaat stapsgewijs voort. Voor sommige politiezones is er al een herziening en dus een optimalisering van het interventiebeleid, terwijl andere politiezones terzake nog steeds geen duidelijk beleid hebben.

4.7. POLITIESTANDAARD

Het project rond de kosten voor de herprogrammatie, de herprogrammeringsoperatie door de federale politie, werd in 2007 goedgekeurd. Dit was belangrijk om coherentie en afstemming te behouden tussen de diensten van de communicatie.

4.8. VERDERE ONTWIKKELING VAN DE CAD'S

Het aantal werkstations werd in 2007 met 24 verhoogd. Deze ontwikkeling loopt wel trager dan verwacht omdat de leveranciers geconfronteerd werden met problemen inzake de nieuwe radiokaart en dit door de aanpassing aan een nieuwe Europese regelgeving op het vlak van elektronica. Na de levering van deze 24 werkstations volgt nog een tweede reeks.

Er werd ook voorzien in de levering van de door CGOO gevraagde "24/24"-stoelen in het kader van het welzijn van de operatoren van de CIC's.

4.9. PERSONEELSBEZETTING

Dit blijft nog steeds een knelpunt bij de verdere operationalisering. Enkele CIC's kampen nog steeds met een personeelstekort. Op basis van cijfers van 2007 werd een nieuwe personeelsformatie berekend die momenteel besproken wordt met de syndicaten en de diensten van de directeur-generaal van de Algemene directie van de ondersteuning en het beheer (DGS). In dat kader werd er eind 2007 zelfs een stakingsaanzegging ingediend die gold voor alle 101-centra. Op de CIC's zouden immers personeel en middelen tekort zijn en worden de statutaire normen niet gehaald².

De rekrutering van de neutrale calltakers gebeurt door Selor. Hun rekruteringsprocedure zou volgens het diensthoofd CGOO niet aangepast zijn voor de operationele diensten. Globaal gezien, is men tevreden over deze medewerkers, al is er wel een aanpassingsperiode nodig van één jaar ("veiligheidsklik"). Bovendien is er ook nog een blijvend probleem inzake de basisopleiding van de neutrale calltakers. Slechts enkele politiescholen willen hieraan meewerken en de kwaliteit van de opleiding blijkt niet altijd optimaal.

4.10. NIET-DRINGENDE HULPVERLENING

Er is inderdaad een opportuniteit om dit multidisciplinair te gaan bekijken. Er is sprake van een blauwe, rode, gele, ... lijn. De behoefte is duidelijk maar werd nog niet grondig onderzocht of door studies onderbouwd.

4.11. SAMENWERKING MET DE NV ASTRID

De NV Astrid is sinds 2006 overgegaan van de "installatiefase" naar de "servicefase" en heeft hierdoor een meer luisterend oor naar de gebruikers toe. Sommige politiezones klagen over de te hoge kosten die de NV Astrid zou aanrekenen. Een aantal politiezones zoekt de hoge kosten zelf, omdat zij eigen oplossingen willen die anders zijn dan de standaard of omdat zij per se zelf willen dispatchen, zelfs indien dit voor hun zone niet echt voordelig is. Er is nu wel een akkoord voorzien in het 112-project dat er een degelijke kostenevaluatie moet gebeuren van de offertes van de leveranciers van Astrid. Als de prijzen echter marktcompetitief zijn, is "geoutsourcete" informatica inderdaad duur.

Wat de link Astrid-ISLP betreft, is de versie CAD2ISLP2e nu in voorbereiding. Dit is normaal de laatste versie vooraleer "global dispatching" (vervanger van ISLP in PoOffice) geïnstalleerd zal worden. Momenteel wordt ook de bidirectionele verbinding (Astrid<->ISLP) getest. Er zijn

nog steeds heel wat pannes in de CAD's waarvoor de NV Astrid niet steeds een pasklare oplossing kan bieden. Het systeem werd opgestart en geleverd in 2001 en is dus meer dan 6 jaar oud, terwijl de afschrijving van informatica normaal 5 jaar bedraagt. Deze afschrijving was echter niet zo voorzien in het initiële contract. De verhoging van het aantal pannes is grotendeels te wijten aan de normale veroudering van systemen, hoewel de leveranciers niet structureel klaar zijn om dit steeds op te vangen.

De federale politie heeft van de NV Astrid en leveranciers een professionele aanpak gevraagd. De houding en vooral het realisme van de NV Astrid zijn volgens de federale politie positief geëvolueerd. In 2007 schuilde het grootste probleem in de organisatie en opvolging van gesignaleerde defecten. Maar op dit ogenblik zijn het vooral de leveranciers die duidelijk niet klaar zijn noch voor de aanpak van het stijgende aantal defecten door veroudering, noch voor de systematische aanpak van structurele problemen. De belangrijkste ervaring in de analyse van de problemen is dat de systemen op afstand (lokale dispatchings) het gevoeligst zijn. Terwijl de organisatie van lokale dispatchings een enorme evenwichtsoefening is, blijkt dat de organisatie van technologische oplossingen op afstand voor de dringende interventies – zelfs voor een gespecialiseerd softwarebedrijf – moeilijk optimaal te controleren is. Het gevolg is dat de zones die voor deze oplossing opteerden zelf integraal moesten instaan voor de kosten, net als voor het bedrijfszeker maken en houden van de oplossingen, wat een grote indirecte kost met zich meebrengt op federaal niveau en zo een hypotheek legt op de verdere evolutie en innovatie.

Volgens de federale politie meent de NV Astrid soms dat zij de dupe van de leveranciers is. Het controleren van de leveranciers is nu net haar core business, zodat de "operationelen" zich hier niet mee moeten bezighouden.

4.12. EVOLUTIE NAAR REGIODISPATCHINGS

Als gevolg van een overbelasting en een natuurlijke samenwerking tussen politiezones in regio's en omdat sommige zones een grotere synergie wensen te realiseren tussen interventie- en andere ploegen met CAD-ondersteuning, ontstond de behoefte om op sommige plaatsen het *arrondissementeel* dispatchingsmodel te verlaten voor een *regiodispatching* vanuit het CIC. Concreet betekent dit meer dispatchers op het CIC die een kleiner aantal zones zouden dienen te dispatchen, maar met mogelijk meer ploegen per politiekezone in het radionet.

De studie naar organisatie, radionetbelasting, capaciteit aan werkstations en personeel is in Oost-Vlaanderen afgerond (werkgroep-De Troch).

In dit kader zijn er bijkomende werkstations gepland. De bijkomende capaciteit inzake personeel wordt gedeeltelijk gerealiseerd door een verhoging van het aantal neutrale calltakers. De realisatie kan echter slechts worden uitgevoerd mits een aanpassing van de personeelssterkte, die trouwens ook noodzakelijk is wegens het steeds groter wordende aantal 101-oproepen.

4.13. RADIONETBELASTING - RADIODEKKING

De NV Astrid volgt proactief de algemene netbelasting op maar er is wel degelijk een fysieke grens voor het aantal gesprekken op één gespreksgroep. Er bestaat geen tool om dit te meten, wat de federale politie ertoe aangezet heeft dit zelf te ontwikkelen. Momenteel kunnen er al in beperkte mate steekproeven worden genomen. Als norm, ook internationaal afgetoetst, is 40 % van de communicatie een overbelast net. Ook de radiodekking vordert goed. Hoewel er op duidelijk gekende plaatsen nog radiodekkingsproblemen zijn, vordert de plaatsing van bijkomende masten goed. De provincies houden dit nauwlettend in het oog. Als er radiodekking is, dan is de kwaliteit goed. De politiezones verwachten echter een zelfde radiodekking als bij het gsm-net.

Het gebruik van de gespreksgroepen die door verschillende diensten kunnen gedeeld worden, is een enorme operationele meerwaarde. De kennis inzake het gebruik ervan is evenwel nog een probleem. Ook de bijkomende snuffjes (sturen van statusberichten, mailtjes, individuele gesprekken) die de Astridtechnologie toelaat, zijn nog onvoldoende gekend en dus gebruikt.

Ook het mogelijk maken van opvragingen van databanken via de radio zou een grote meerwaarde betekenen voor het systeem en de operationaliteit van de diensten.

Er zijn tal van klachten (o.a. door de WPR) met betrekking tot het gebruik van de mobiele dataterminals (MDT). Ze zijn niet altijd stabiel aangezien het gebruikte datanetwerk onderbrekingen heeft. De oplossing, een ingreep in het radionetwerk, werd momenteel nog niet gerealiseerd. De MDT laat de bevraging toe van de ANG maar men wil nog meer lokale toepassingen (verhoor, opstellen PV) met dit systeem (een soort "mobiel kantoor"). Ook voor het gebrek aan kennis van het gebruik van de MDT dient nog organisatorisch een oplossing gevonden te worden.

4.14. HUIDIG RENDEMENT VAN HET ASTRIDSYSTEEM

Eenzijds is het mogelijk dankzij de nieuwe technologie, zowel de radiocommunicatiemogelijkheden als de CAD, en dankzij de ontwikkelde processen en procedures, de fletmap of communicatiestructuur en dispatchingsprocessen CIC, regelmatig daders te vatten via een geïntegreerde werking met een coördinatie die vroeger nooit mogelijk was. De CIC's krijgen dan ook geregeld felicitaties van hun partners. Anderzijds creëert dit nieuwe verwachtingen en zijn de operaties dus ook veel afhankelijker van de technologie.

4.15. TOEKOMST, TENDENSEN EN VERWEZENLIJINGEN VOOR 2008

In geval van nieuwe evoluties hebben de federale politie en de VCLP steeds een zelfde houding aangenomen. De VCLP delegeert ook specifieke gespecialiseerde projecten. Zo is er bijvoorbeeld een zeer constructieve samenwerking met experts ISLP van de lokale politie uit Limburgse zones (vooral dankzij Bilzen en Sint-Truiden) van de CAD2ISLP zodat deze kan ontwikkeld worden met een terreinvisie.

- (1) De overname van de 101-centrales van Luik (gerealiseerd op 3 maart 2008), Antwerpen en Charleroi door de CIC's;
- (2) De voorbereiding van diverse 112-centra: Vlaams-Brabant, Henegouwen, Luik, Namen, Antwerpen;
- (3) Innovaties op het vlak van radiocommunicatie: (3.1) de federale politie ontwikkelde samen met de NV Astrid een WAP-protocol (wireless application) om met Astridradio's de ANG te kunnen bevragen en (3.2) de diensten verwachten een oplossing voor APL (automatische personen lokalisatie);
- (4) Op het vlak van de CAD's verwacht men structurele oplossingen voor: (4.1) de installatie van bijkomende werkstations; (4.2) niet meer ondersteunde recordingsystemen en (4.3) optimalisering van telefoniesoftware (er zijn namelijk ook Windowsproblemen die door Microsoft niet opgelost worden).

5. CONCLUSIE(S)

2007 stond niet alleen in het teken van de operationalisering van het CIC Brussel maar ook van de verdere uitbouw van de eerder opgestarte CIC's. In 2008 zullen alle 101-oproepen toekomen op de CIC's, misschien met uitzondering van de PZ Charleroi. Verdere uitdagingen zijn er op het vlak van de bevraging ANG, APL, bijkomende werkstations, recordingsystemen en telefoniesoftware.

Er zijn steeds meer voorbeelden van de meerwaarde van de oproepcentra uitgerust met Astridtechnologie. Dit komt zowel ten goede aan de coördinatie en de goede werking van de politiediensten als aan de hulpverlening en de veiligheid van de burger. Ook van de multidisciplinaire werking zijn de eerste initiatieven reeds zichtbaar. Bovendien werden de CAD's verder uitgebouwd en wordt de link Astrid-ISLP steeds verder uitgediept.

Ook merken we de behoefte op van sommige politiezones om het arrondissementeel dispatchingsmodel vanuit het CIC te verlaten en te evolueren naar een regiodispatching vanuit het CIC.

Als voornaamste knelpunten onthouden we het personeelstekort in sommige CIC's, heel wat pannes waarvoor de NV Astrid nog steeds geen passend antwoord heeft en de nog niet optimale werking van de MDT.

NOTEN

- 1** Dossier nr. 40775/2003.
- 2** Zie vraag van de heer Jean-Luc Crucke aan de Minister van Binnenlandse Zaken.