

INHOUDSOPGAVE

FUNCTIONERING ASTRID 2008 – 2009	1
1. OPDRACHT	1
2. PROBLEEMSTELLING	1
3. ONDERZOEKSVERRICHTINGEN	1
4. ANALYSE	1
4.1. Contact met de federale politie	1
4.1.1. Nieuwe structuur/nieuw beleid	1
4.1.2. Verdere operationalisering van de CIC's	1
4.1.3. Grensoverschrijdende communicatie	2
4.1.4. Multidisciplinaire werking	2
4.1.5. Het dienstenplan	2
4.1.6. De politiestandaard	2
4.1.7. Verdere ontwikkeling van de CAD's	3
4.1.8. De personeelsbezetting van de CIC's	3
4.1.9. De niet-dringende hulpverlening	3
4.1.10. De NV Astrid	3
4.1.11. Evolutie naar regiowerking vanuit het CIC	4
4.1.12. Radionet(over)belasting	4
4.1.13. Nieuwe initiatieven	4
4.2. Bezoek CIC Luik, Antwerpen en Henegouwen	4
4.2.1. CIC Luik	4
4.2.2. CIC Antwerpen	5
4.2.3. CIC Henegouwen	5
4.3. Contact met de NV Astrid	6
4.3.1. Procesmatige werking en service level agreement (SLA)	6
4.3.2. Vernieuwing: AVL en CAD Analyser	7
4.3.3. Meer radiodekking	8
5. CONCLUSIE(S)	9
NOTEN	11

FUNCTIONERING ASTRID 2008 – 2009¹

1. OPDRACHT

Deze analyse werd gemaakt met als doelstelling het opstellen van een syntheseverslag over de werking van Astrid (*All-round Semi-cellular Trunking Radiocommunication Integrated Dispatchings*).

2. PROBLEEMSTELLING

Enkele jaren geleden startte de federale politie met de implementatie van het project Astrid. De evolutie van de in plaatsstelling verliep aanvankelijk trager en moeizamer dan gepland.

Het project is zeer duur maar biedt wel vele mogelijkheden om een doeltreffende, doelmatige en verantwoorde uitvoering van bepaalde facetten van de politiefunctie te waarborgen. De vraag stelt zich of het nieuwe digitale radiocommunicatiesysteem momenteel wel optimaal wordt benut en welke de knelpunten zijn die dit eventueel beletten.

3. ONDERZOEKSVERRICHTINGEN

- (1) Contact met de hoofdcommissaris van politie leidinggevende bij de directie van de operationele politionele informatie (CGO/CGOO);
- (2) Bezoek aan het Communicatie- en Informatiecentrum (CIC) Luik, Antwerpen en Henegouwen;
- (3) Contact met een van de verantwoordelijken van de NV Astrid.

4. ANALYSE

4.1. CONTACT MET DE FEDERALE POLITIE

4.1.1. Nieuwe structuur/nieuw beleid

Sinds 2007 valt de directie die zich bezig houdt met de operationalisering van Astrid rechtstreeks onder de commissaris-generaal (CG), meer bepaald onder de directie van de operationele politionele informatie (CGO/CGOO). Het voordeel hiervan is dat de operationele communicatie en politionele informatie beter op elkaar afgestemd zijn. De Radiocommunicatieafdeling van de Directie telematica (DST/DTRC) beheert nu het technische luik van Astrid. Nog verder werd beslist in het kader van een geïntegreerd beleid, een overkoepelend orgaan te creëren: "Lokale Politie-CGO-DST". Gezien de eigen behoeften van de lokale dispatchings worden bovendien trimestriële vergaderingen belegd bij de NV Astrid met de verantwoordelijken van deze lokale dispatchings en dit in het raam van de opvolging van de werking Astrid.

Daarnaast is een voorstel gericht aan de Vaste Commissie van de Lokale Politie (VCLP) tot oprichting van een "*strategische cel operaties geïntegreerde werking*" met als doelstelling gezamenlijke standpunten in te nemen, federaal en lokaal, voor de verdere evolutie van de operationele werking bij de interventieprocessen. De VCLP zou hierop gunstig gereageerd hebben.

4.1.2. Verdere operationalisering van de CIC's

Alle Communicatie- en Informatiecentra (CIC's) met uitzondering van het CIC Henegouwen zijn volledig geoperationaliseerd. Enkel dient nog de 101 van de politiezone Charleroi (de telefoonzone 071) overgenomen te worden door het CIC Henegouwen. Deze overname is pas gepland tegen eind 2009, tijdstip waarop normaliter voldoende neutrale calltakers moeten aanwezig zijn op het CIC Henegouwen. In afwachting van deze overname dienden enkele constructieve oplossingen gevonden te worden om te blijven werken met de twee verouderde telefooncentrales van de politiezone Charleroi enerzijds en van Belgacom anderzijds waarmee

momenteel nog steeds de 101-oproepen van de zone 071 worden afgehandeld. In 2008 ontvingen de CIC's niet minder dan 2,8 miljoen oproepen tegenover 2 miljoen in 2007.

4.1.3. Grensoverschrijdende communicatie

De CIC's aan de Nederlandse grens werken op een geïntegreerde manier samen met zowel de politiezones als de meldkamers. Technisch gezien worden hierbij de Belgische en Nederlandse netten met elkaar gekoppeld ("*combining of groups*") via het CIC. Wat Frankrijk betreft is men een gelijkaardig systeem aan het uitwerken en wat Duitsland betreft is er enkel nog maar contact met de meldkamer van Aken.

Voor een optimale grensoverschrijdende communicatie is echter echte *roaming* noodzakelijk. Hiervoor bestaat de techniek nog niet gezien geen enkel land momenteel bereid is enige bestelling te doen. In dit raam schreef de minister van Binnenlandse zaken nogmaals een brief naar drie commissarissen van de Europese Commissie om te vragen dat Europa hier een initiatief zou nemen en dit onder de auspiciën van de "Police Cooperation Working Group" en de "Chiefs of Police". Binnen deze laatste organisatie werd een expertgroep gecreëerd ten einde een analyse te maken van de toekomst van de radionetten voor de politie met een geïntegreerd aspect *roaming* en breedband.

Er kan dus geenszins gesteld worden dat België op dat vlak geen initiatieven neemt, integendeel.

4.1.4. Multidisciplinaire werking

In 2008 werd door de regering gevraagd het project 112 versneld te operationaliseren met de optie van nul-migratie (technologische omschakeling) voor de dienst 100. Alle 100-centrales dienen omgeschakeld te worden naar dezelfde technologie als de 101-centrales, zonder in eerste instantie iets te wijzigen aan de wijze waarop ze werken. Daarbij moeten 100 en 101 zoveel als mogelijk integreren in dezelfde zaal met het gebruik van de CAD-technologie² doch voor wat betreft de 100, op basis van hun eigen processen.

In 2007 ging in Oost-Vlaanderen (Gent) het eerste geïntegreerd 112 centrum van start en Vlaams-Brabant staat als volgende op de lijst. Normaal gezien moeten tussen 2009 en 2012 ook de andere provincies volgen.

4.1.5. Het dienstenplan

Het dienstenplan is vervat in de GPI 49³. In tegenstelling tot eerdere principes van een operationele leiding op lokaal vlak en een vooral ondersteunende rol voor de CIC's, komt nu stilaan de behoefte van de lokale chefs naar boven om de CIC's toch een meer sturende en directieve rol te geven in bepaalde situaties (bijvoorbeeld zolang geen officier van gerechtelijke politie (OGP) of een officier van bestuurlijke politie (OBP) op terrein is, wat meer en meer het geval is). Dergelijke mentaliteitswijziging en omschakeling zouden uiteraard duidelijk moeten vastgelegd worden in nationale of provinciale afspraken en dit rekening houdend met artikel 7 van de Wet op het politieambt (WPA).

In datzelfde kader is nu ook nog steeds niet duidelijk wie nu de leiding neemt van een "niet aangekondigde gebeurtenis in beweging" (bijvoorbeeld een achtervolging) en welke tactische procédés hierbij van toepassing zijn, voor zover die al bestaan.

Voor zover ze niet bestaan is evenmin duidelijk wie nu het voortouw moet nemen in het uitschrijven van deze tactische procédés en hoe in dergelijke materie moet gecoördineerd worden.

4.1.6. De politiestandaard⁴

De politiestandaard wijzigt jaarlijks. De operatie is zo ingrijpend dat slechts om de twee jaar een herprogrammatie van de apparatuur zal gebeuren, voorlopig in principe op kosten van het federale niveau.

4.1.7. Verdere ontwikkeling van de CAD's⁵

Er werd in 2008 gestart met de levering van 24 bijkomende werkstations. In 2009 zullen al deze werkstations geleverd zijn.

4.1.8. De personeelsbezetting van de CIC's

Dit blijft het grootste knelpunt. Enkele CIC's (vooral Brussel en Henegouwen) kampen nog steeds met een personeelstekort en dit dreigt voor deze CIC's dramatisch te worden in die zin dat ze beweren hierdoor de minimale dienstverlening en bijgevolg ook de veiligheid van de burger niet langer te zullen kunnen garanderen. De investeringspolitiek op vlak van personeelsaanwerving die de federale politie momenteel voert, zal zeker het probleem niet oplossen, integendeel. De uitvloeit bij de CIC's is bijgevolg momenteel groter dan de instroom. Het CIC Brussel bijvoorbeeld, realiseerde de overname van de 101 Brussel met een minimale bezetting van ongeveer 80 personeelsleden. Momenteel zijn er nog slechts 70 personeelsleden werkzaam op dit CIC. Het CIC Brussel beschouwt zich dan ook, evenals het CIC Henegouwen, als een CIC in crisis en oplossingen op korte termijn lijken er niet echt te komen.

4.1.9. De niet-dringende hulpverlening

Conform 2007 bestaat ook in 2008 nog steeds de opportuniteit om dit multidisciplinair te gaan bekijken. Er is sprake van een blauwe, rode, gele, ... lijn. De behoefte is duidelijk maar werd nog steeds niet grondig onderzocht of door studies onderbouwd. Vooral de politiezones vragen om deze problematiek te betrekken bij de keuze naar het ideale dispatchingmodel.

4.1.10. De NV Astrid

De NV Astrid is sinds 2006 overgegaan van de "installatiefase" naar de "servicefase". De samenwerking met de NV wordt geoptimaliseerd maar nog steeds blijft er een probleem met de onderaannemers van de NV. Het is een feit dat zolang de technische keten niet volledig onder controle is, ook de operationele keten hieronder lijdt door zich ongewild met deze problematiek te moeten inlaten.

In 2009 zullen twee audits plaatsvinden bij de NV Astrid, enerzijds een audit inzake management en anderzijds een software audit.

Wat betreft de link CAD-ISLP en de "*global dispatching*" werd een nieuw overleg opgestart. Ook de VCLP is hierbij betrokken. Het verhaal is met de inplaatsstelling van de 112 wel iets groter geworden en momenteel worden door CGOO in dit kader de prioriteiten bepaald met als doel een zicht op zaken te hebben tegen 2009. De overdracht CAD-ISLP werd gerealiseerd inzake de meldingen behalve dan de voorwerpen en nog enkele specifieke problemen zoals bijvoorbeeld de takelingen. Het bi-directionele aspect mankeert nog. Dit is technisch wel mogelijk doch de lokale politie dient hierbij bijkomend te investeren in een PC om de gegevens over te kunnen maken aan de CAD. Een kritieke succesfactor hierbij is de procesbegeleiding bij de lokale politie die dergelijke veranderingen moet kunnen helpen "managen" en begeleiden.

Ook de radiodekking vordert goed. Enkel in Wallonië zijn er nog problemen. Er zijn momenteel 500 masten geplaatst en ook de bijkomende 80 masten zijn, op enkele uitzonderingen na, geplaatst.

Het verwachtingspatroon voor een radiopost is echter dikwijls hetzelfde als voor een GSM. Zo wenst men op veel plaatsen een draagbare radiodekking. Technisch gezien zou dit wel kunnen doch dit is een kwestie van investeringen en budget. Men kan van de 580 masten van de NV Astrid technisch niet hetzelfde verwachten als van de duizenden masten van de GSM-operatoren.

De authenticatie en de encryptie zijn er pas gekomen respectievelijk in 2007 en 2008. Dit kwam doordat de noodzakelijke software technologie hiervoor nog niet voor handen was. Dit betekent evenwel niet dat er het systeem niet beveiligd was. De authenticatie en de encryptie zijn immers extra beveiligingen.

Ook het stabiliteitsprobleem inzake de MDT's (Mobiele Dataterminals) werd opgelost in 2008. Meer en meer MDT's werden in 2008 in gebruik genomen. De politiediensten willen meer toepassingen via dit systeem doch hiervoor is een breedband netwerk nodig.

4.1.11. Evolutie naar regiowerking vanuit het CIC

De studie naar organisatie, radionetbelasting, capaciteit aan werkstations en personeel is in Oost-Vlaanderen afgerond (werkgroep De Troch) en zal in 2009 leiden tot een actieplan voor de regiowerking vanuit het CIC. Deze zullen gefaseerd in plaats worden gesteld (achtereenvolgens de regiodispatchings Waas-Schelde / Oudenaarde-Dender en Gent Stad). Het dispatchingmodel en de interventietermijnen worden tevens verder doorgelicht in een studie van de AIG op vraag van Binnenlandse Zaken.

4.1.12. Radionet(over)belasting

Dit is vooral een discussie die gevoerd wordt in de Brusselse politiezones.

De Brusselse politiezones hebben veel ordediensten en veel personeel op het terrein. Bij een aangekondigde gebeurtenis kan de mogelijke overbelasting opgevangen worden door mobiele operationele cel (MOC) of het bijplaatsen van kaarten.

Nochtans zou op sommige ogenblikken zijn vastgesteld dat het systeem haar grenzen bereikte. Anderzijds dient wel een onderscheid gemaakt te worden tussen operationele overbelasting en deze technische overbelasting (waarbij het systeem op zich niet meer volgt). Bij een operationele belasting heeft men te veel gebruikers ingepland op éénzelfde gespreksgroep. Dit kan alleen maar worden opgelost door het aantal gebruikers te verminderen.

4.1.13. Nieuwe initiatieven

(1) De alarmdatabank ALINE met gegevens die bereikbaar zijn voor zowel de CIC's als de politiezones;

(2) De verwittiging van de BIN-verantwoordelijke (Buurt Informatie Netwerk) via een SMS vanuit het CIC

(3) Het project ANPR (Automatic Number Plate Recognition). Hierbij is een download nodig van de ANG naar het systeem op voertuig. Momenteel omvat de download van de ANG drie afgelopen maanden plus de lopende maand. Met SDS (Short Data Service) berichten gestuurd vanuit het CIC wordt deze databank tussen de downloads door up to date gehouden wat actuele gebeurtenissen binnen de omschrijving betreft.

4.2. BEZOEK CIC LUIK, ANTWERPEN EN HENEGOUWEN

In de loop van 2008 bezocht de Dienst Enquêtes drie CIC's in het raam van een punctueel dossier (CIC Luik op 23 september 2008) en in het raam van het thematisch onderzoek Astrid (CIC Henegouwen op 3 december 2008 en CIC Antwerpen op 9 december 2008).

4.2.1. CIC Luik

Het CIC LUIK – met zijn 76 effectieve personeelsleden, zijnde een derde neutrale calltakers, een derde federale politieambtenaren en een derde gedetacheerde lokale politieambtenaren – “beheert” 32 potentiële politionele klanten, met inbegrip van de gedeconcentreerde post van de AIG. In theorie (want sommige hebben hun eigen dispatching behouden) worden 16 van de 20 politiezones door het CIC gedispatcht. De politiezones Luik, Seraing, Herstal en Flemalle hebben hun eigen dispatching bewaard die 24 uur per dag bemand is. Sommige korpschefs aarzelen nog om verder te investeren in meer performante systemen (dispatch S en CAD to ISLP) omdat die volgens hen te duur en niet betrouwbaar genoeg zijn. De dispatch N – die draait op het netwerk Hilde – waarover verschillende zones zoals Weser-Göhl, Huy en Basse-Meuse beschikken, zou volgens bepaalde gesprekspartners onvoldoende veiligheidsgaranties bieden wat de snelheid van overdracht van informatie betreft. Deze korpschefs klagen hier evenwel niet over. Sommige korpschefs willen hun personeel op het terrein blijven beheren eerder dan de zorg hiervoor toe te vertrouwen aan het CIC.

4.2.2. CIC Antwerpen

Het CIC Antwerpen (hierna CICANT) bestrijkt 25 politiezones, enkele federale politiediensten en drie gerechtelijke arrondissementen. Het CICANT telt 35 klanten en startte op 1 maart 2005 en is sinds 8 september 2008 full operationeel. Op deze datum werd immers ook de telefoonzone 03 overgenomen door het CICANT inzake calltaking. Het CICANT telt 99 personeelsleden (106 voorzien): 7 kaderleden, 43 leden federale politie, 26 leden lokale politie en 23 neutrale calltakers van de FOD Binnenlandse Zaken. De politiezones Geel en Turnhout weigeren personeel te leveren voor het CICANT. Het CICANT dispatcht 21 op 25 politiezones evenals alle federale politiediensten (SPC, LPA, WPR en SPN). 4 politiezones dispatchen zichzelf: Turnhout, Geel, Mechelen en Antwerpen. Het betreffen allen zonale dispatchings. Het CICANT dispatcht 58 interventieploegen van de lokale en federale politie. Er is een internationale samenwerking met de meldkamers van Middelburg, Tilburg en Eindhoven en dit via een coördinatiegespreksgroep die de ganse Belgisch-Nederlandse grensstrook bestrijkt. België kan met zijn Astrid -systeem in contact komen met het Nederlandse systeem C2000 en hierbij gebruikt elk land zijn eigen middelen en blijft ook onder zijn eigen dekking.

Volgende knelpunten werden aangehaald door de directeur CICANT: (1) inzake personeel: de capaciteit van neutrale calltakers, ook hun selectie en statuut blijkt niet aangepast aan de operationele noden van een CIC, de detachering van hoofdinspecteurs vanuit de politiezones en het ontbreken van een operationeel secretariaat bij het CICANT; (2) de kennis van het gebruik van de radioprocedure en de radiomiddelen op het terrein; (3) op technisch vlak: de flux CAD2ISLP die nog ver van optimaal is, de link ANG-CAD, de onderbrekingen van PORTAL tijdens het weekend; (4) de doorschakeling vanuit de politiezones (wegens sluiting onthaal) waardoor geen lokalisatiegegevens terechtkomen op het CICANT (enkel het nummer van de politiezone verschijnt op het scherm bij de calltaker); (5) het opzoeken en opsporen van geregistreerde gesprekken verloopt niet optimaal en (6) de lokalisatie van de GSM-oproeper: ondanks de operatoren van de mobiele netwerken sinds het koninklijk besluit van 27 april 2007 dertien maanden de tijd kregen om dit te realiseren, is dit nog steeds niet in voege. In afwachting is er door het CICANT een vraag tot lokalisatie aan de operatoren in het raam van een noodoproep (dit betreft niet de peiling zoals kan gevraagd worden in het raam van gerechtelijke onderzoeken).

We konden besluiten dat ondanks nog enkele problemen op technisch- en personeelsvlak, het CICANT sinds zijn opstart op 1 maart 2005 sterk is geëvolueerd naar een moderne meldkamer conform de Astridfilosofie. Het CICANT bewijst ook zijn meerwaarde binnen de geïntegreerde politie door het opstarten van allerhande projecten, het afsluiten van protocollen, het maken van diverse afspraken die een efficiënte en effectieve politiewerking moet bevorderen en het aanleveren van statistische gegevens aan de klanten die het mogelijk maakt om het lokale beleid aan te sturen.

4.2.3. CIC Henegouwen

Het CIC Henegouwen bestrijkt 23 politiezones, enkele federale politiediensten en drie gerechtelijke arrondissementen. Het CIC Henegouwen kampt nog steeds met een negatieve perceptie en daarom is het soms moeilijk de plaatsen op het CIC ingevuld te krijgen. Het CIC beschikt over 87 personeelsleden (de personeelsdotatie voorziet er 79). Er is dus meer personeel aanwezig dan voorzien maar dit dient gezien te worden in het raam van de voorbereiding van de overname van de calltaking van de zone 071 (Charleroi). Het CIC beschikt over 21 neutrale calltakers en daar komen er nog eens 30 bij zodat dit aantal zal aangroeien tot 51, daar waar er nu maar 12 voorzien zijn. Er komen maandelijks ongeveer 29.000 oproepen binnen op het CIC en ongeveer nog eens tussen de 255.000 en 300.000 oproepen per jaar bij de PZ Charleroi. Het aantal oproepen dat niet kan worden opgenomen daalde sinds 2008 van gemiddeld iets boven de 20 % naar gemiddeld iets onder de 15 %. Dit komt in eerste instantie door het aanwerven van bijkomend personeel en anderzijds door het installeren van een bandje voor wie geen aansluiting krijgt bij de calltaker. Volgens de directeur CIC Henegouwen is er idealiter een behoefte aan 138 personeelsleden om de overname van de calltaking Charleroi (zone 071) te verzekeren. 6 op 23 politiezones dispatchen zichzelf. Het betreffen allemaal zonale dispatchings. Het CIC Henegouwen werd

uitgekozen als proefproject 112 voor Wallonië. De besprekingen met betrekking tot het centrum 112 werden afgerond doch de realisatie van het project wordt niet verwacht voor half 2010.

Volgende knelpunten kwamen verder aan bod: (1) inzake personeel: bijkomend personeel voor het overnemen van de calltaking van de politiezone Charleroi, de voortgezette vorming die niet in eigen huis kan gegeven worden en het niet steeds kunnen respecteren van de normen inzake nacht- en overuren; (2) het ontbreken van een duidelijk interventiebeleid: de aangepaste reactielijsten (IPOG lijsten) werden nog niet helemaal overgemaakt wat inhoudt dat het CIC niet altijd precies weet hoe het de interventieploegen van de zones moet sturen bij sommige meldingen; (3) de vele technische pannes: de laatste twee jaar waren er niet minder dan 400 pannes aan het systeem en meer dan 730 sinds de opstart van het CIC in april 2005. De NV Astrid is zich wel meer en meer bewust van deze grote hoeveelheid pannes maar vond noch steeds geen afdoend systeem om dit te remediëren; (4) de registratie van de oproepen: het systeem "marathon" kan niet alle oproepen registreren gezien er bijkomende werkstations werden geplaatst maar het systeem "marathon" hieraan niet werd aangepast; (5) bij gebrek aan ingediende dossiers bij het CIC zijn er weinig rampenplannen gevat in het CAD en (6) de radiodekking op een tweetal plaatsen.

We konden concluderen dat in vergelijking met ons bezoek in 2005 het CIC Henegouwen een grote evolutie meemaakte doch blijven er nog steeds enkele belangrijke knelpunten onopgelost die een effectieve en efficiënte werking van het CIC voorlopig in de weg staan en die ervoor zorgen dat het CIC Henegouwen het enige CIC is in België die nog niet de volledige calltaking verzorgt van zijn provincie.

4.3. CONTACT MET DE NV ASTRID

4.3.1. Procesmatige werking en service level agreement (SLA)

Vanaf 2007 is de projectorganisatie Astrid, die zich voordien hoofdzakelijk toelegde op de uitbouw en technische realisatie van een communicatienetwerk, geëvolueerd tot een servicegerichte organisatie en netwerkoperator die de klant centraal stelt.

Astrid heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan die "business continuity". Het blijkt te beseffen dat voor haar gebruikers snelheid letterlijk van levensbelang is.

De procesmatige aanpak ITIL (Information Technology Library: *incident, problem, change, service level management*) waar ASTRID enkele jaren geleden voor koos, houdt in dat er voor elke gebeurtenis een vastgelegd draaiboek is van acties en verantwoordelijkheden, inclusief termijnen voor elke stap. Dat stelt Astrid in staat afspraken te maken met haar klanten over de te verwachten dienstverlening. Die afspraken zijn gebundeld in een Service Level Agreement (SLA).

De Service Level Agreement kwam tot stand na verscheidene werkvergaderingen met de leden van het Raadgevend Comité van Gebruikers. In de SLA is de dienstverlening omschreven, maar er gaat ook heel wat aandacht naar de termijnen waarin Astrid of haar leveranciers moeten reageren in bepaalde situaties, zoals defecten in de systemen. De afspraken daarover staan nu ondubbelzinnig op papier. Daarmee weet iedereen wat hij van Astrid aan dienstverlening kan verwachten.

Aangezien ook de toeleveranciers van Astrid instaan voor een hele reeks taken, baseert Astrid zich voor de SLA voor een deel op de prestatieniveaus zoals die zijn vastgelegd in de contracten met haar leveranciers. Die contracten worden momenteel vernieuwd. Op 1 juli 2010 zou voor het radionetwerk een nieuw contract moeten ingaan, een jaar later is dat het geval voor de meldkamers. Een aantal processen zal verder evolueren en de leveranciers zullen worden geëvalueerd op basis van prestatie-indicatoren.

Het Raadgevend Comité van Gebruikers krijgt een periodiek verslag over de werking van de Astrid-systemen. De volgende stap is dat ook elke klant éénmaal per jaar een gepersonaliseerd overzicht krijgt van de dienstverlening van de afgelopen periode in het geografische gebied dat hem aanbelangt. De klant krijgt een overzicht van de meldingen die hij heeft gedaan en welk gevolg daaraan is gegeven. Hij verneemt ook meer over eventuele

incidenten of problemen en hoe ze zijn opgelost. De uptime van het netwerk wordt in kaart gebracht en de klant krijgt een overzicht van hoe hij gebruik heeft gemaakt van het netwerk.

4.3.2. Vernieuwing: AVL en CAD Analyser

Toen België ruim tien jaar geleden voor het TETRA systeem koos, was dat een gedurfde keuze voor een innoverende technologie. Sinds de start van het project in 1998 biedt Astrid de mogelijkheid tot Automatische Voertuiglokalisatie (AVL). Dankzij deze technologie is het mogelijk om de positie van voertuigen in reële tijd op een kaart weer te geven.

Om van AVL gebruik te kunnen maken, hebben de gebruikers nood aan een boordradio met een geïntegreerde of een externe AVL-module. In deze module zit een GPS-ontvanger die de locatie van het voertuig (X- en Y-coördinaat) ontvangt van de GPS-satellieten. Die coördinaten worden volgens een bepaald protocol, in casu *Smartmove*, in een SDS-bericht verpakt en verstuurd naar een server in de technische ruimte van het provinciale CIC. Die server geeft de locatiegegevens door aan de werkstations in het CIC of aan de Line Connected Terminal (LCT) in de politiezone, nl. de Dispatch/S, Dispatch/N of CAD Viewer. *Smartmove* is een protocol dat in 1998 door Astrid werd ontwikkeld. Alle boordradio's die op het Astrid-netwerk gevalideerd zijn, ondersteunen dit protocol. Eén type draagbare radio, nl. Sepura, werkt ook volgens dit Astrid-protocol. In andere types draagbare radio's, in hoofdzaak EADS en Motorola, wordt er een internationaal protocol (LIP: Location Information Protocol) gebruikt om het GPS-signaal om te zetten in een signaal dat bruikbaar is voor overdracht over een radionetwerk.

Astrid heeft een dossier voorbereid om de meldkamerinfrastructuur aan te passen aan dat nieuwe LIP-protocol zodat Astrid in de nabije toekomst ook automatische personenlokalisatie (APL) zal kunnen aanbieden voor EADS- en Motorola draagbare radio's. Door een aanzienlijke inkrimping van de werkingsmiddelen voor 2009 die Astrid van de federale overheid krijgt, werd dit project echter opgeschort. Gelet op de vraag van de gebruikers hoopt de NV zo snel mogelijk de realisatie van het project te kunnen aanvatten.

Vermeldenswaard is nog dat de actualisatie van de positie van de voertuigen afhangt van de operationele status waarin de interventieploegen zich bevinden. Zo wordt de positie om de 30 seconden geactualiseerd als de ploeg zich in een bewegende status bevindt (Available, En Route, Dispatched, ...). Als de ploeg niet beweegt en zich dus bijvoorbeeld in de status Arrived of Available Quarter bevindt, wordt de positie slechts om de 180 seconden hernieuwd. Op die manier kan Astrid de belasting op het radionetwerk optimaal in de hand houden.

AVL wordt dus in eerste instantie gebruikt om de provinciale respectievelijk lokale dispatcher te ondersteunen in zijn keuze en selectie van de meest geschikte ploeg voor een interventieopdracht. Dat alleen al is een belangrijke meerwaarde. Vele korpsen willen echter meer.

In het kader van criminaliteitsfenomenen worden bijvoorbeeld engagements aangegaan om gerichter te gaan patrouilleren. Naderhand moet hierover gerapporteerd worden aan diverse overheden. Vandaag gebeurt dat nog vaak op basis van niet-controleerbare informatie.

Veel politiezones zoeken op de privé-markt naar oplossingen ("black box" en andere "fleetloggers") om die behoeften te kunnen invullen. Oplossingen op de privé-markt zijn er ongetwijfeld en bieden zeker antwoorden. Er moet echter een aantal kanttekeningen bij worden gemaakt, enerzijds op het vlak van de kostprijs die een veelvoud is van de AVL-abonnementskost van Astrid en anderzijds op het vlak van de niet-gegarandeerde beschikbaarheid van publieke netwerken in crisissituaties.

Samen met verschillende partners, nl. het CIC West-Vlaanderen, CGOO en Intergraph heeft de NV Astrid een pilootproject opgezet met de politiezone Arro Ieper. Het pilootproject heeft intussen tot de realisatie van een concreet product, met name CAD Analyser, geleid.

CAD Analyser is een softwaretool die nadere analyse mogelijk maakt van de incidenten en beleidsondersteuning kan bieden bij het optimale sturen van de politionele capaciteit.

De AVL-gegevens van de zone Ieper worden elke dag op een geautomatiseerde manier uitgelezen uit de CIC-server en ter beschikking gesteld van de zone (data-overdracht 's nachts op de ISLP-server van de zone via het politionele Hilde-netwerk).

Op die manier kan de zone de AVL-gegevens hergebruiken om bijvoorbeeld een overzicht te maken van de ploegactiviteiten voor een bepaalde periode in het verleden, een overzicht te

geven van de aanwezigheid van patrouilles rond een bepaalde locatie (bijvoorbeeld een inbraakgevoelige wijk of een scholenbuurt), de gereden route te reconstrueren in geval van betwistingen of klachten, enz.

Naast AVL-rapportage biedt dezelfde tool ook de mogelijkheid om strategische analyses uit te voeren. Zo kunnen bijvoorbeeld alle hotspots met betrekking tot inbraken of andere fenomenen heel mooi gevisualiseerd worden.

De NV Astrid zal na overleg met de betrokken partners het product CAD Analyser toevoegen aan haar productcatalogus zodat de politiezones en andere gebruikers dit kunnen aankopen op een administratief eenvoudige manier (zonder overheidsopdracht naar analogie met de andere CAD-producten zoals Disp/S, Disp/N en CAD Viewer).

4.3.3. Meer radiodekking

Het initiële beheerscontract legde aan de NV Astrid het aanbieden van een minimum dienstverlening aan radiodekking op. NV Astrid voorzag 435 bovengrondse antennemasten om aan de vereisten van het vermelde beheerscontract te voldoen.

Van de 435 geplande bovengrondse antennemasten konden in Lasne, Genappe, St-Hubert en Ichtegem tot dusver geen voorziene antennemasten gebouwd worden omwille van het niet (tijdig) verkrijgen van de nodige bouwvergunningen.

Alle andere antennemasten zijn operationeel. Hiermee beantwoordt de NV Astrid aan de vereisten van minimale dienstverlening. Alle ondergrondse infrastructuurwerken voor de destijds voorziene tunnels, parkings, metro's, ... werden intussen eveneens gerealiseerd. De dekking zoals die werd gepland in het beheerscontract en op vandaag - met uitzondering van bovenstaande gemeenten - werd uitgevoerd kan echter nog steeds tot gevolg hebben dat zowel outdoor als indoor er plaatsen zijn waar geen of beperkte radiocommunicatie mogelijk is. De minimale vereisten specificeerden dat slechts in 208 van de 589 gemeenten meer was vereist dan mobiele radiodekking. Door de inplanting van de 435 masten is er echter draagbare binnen- en/of buitendekking in veel meer dan 208 gemeenten, maar zeker niet in alle 589 gemeenten, laat staan alle woonkernen van de fusiegemeenten. Dekkingskaarten kunnen dit staven.

In een snel evoluerende communicatiewereld formuleren de Astrid-gebruikers ook nieuwe behoeften en verwachtingen. In 1998 was van een wijdverbreid GSM-gebruik nog lang geen sprake, sinds enkele jaren verwachten hulpverleners dat ze overal Astrid-dekking hebben waar ze met hun GSM kunnen telefoneren. Overal binnenhuisdekking is voor de NV Astrid noch financieel noch vergunningstechnisch haalbaar. Het zal wel een continu streven blijven van de gebruikers, en vooral van de brandweerdiensten.

Bovendien is dekking steeds een evolutief gegeven en moet rekening worden gehouden met gewijzigde infrastructurele (nieuwe gebouwen, wijken,...) en technologische (nieuwe technologie, interferentie,...) omstandigheden. Een recent KB biedt daar een passend antwoord op.

Om aan de behoefte van meer dekking tegemoet te komen werd een nieuwe fase (blok 3) opgestart, waarvoor met het Raadgevend Comité van Gebruikers nieuwe criteria werden opgesteld die in 2006 hebben geleid tot het opstarten van 79 nieuwe dossiers voor bijkomende masten. Van deze 79 masten zijn er al 47 operationeel.

Gelet op de ontoereikende jaarlijkse subsidies die NV Astrid voor 2009 kreeg toegewezen, werd de bouw van de overige 32 dossiers opgeschort. De subsidies worden immers gebruikt voor de werkingskosten (onderhoud, huurlijnen, enz.) die voortvloeien uit de bouw van de nieuwe masten.

De klachten die de gebruikers i.v.m. de dekking aan de NV Astrid rapporteren, worden allemaal geïnventariseerd en op geregelde tijdstippen besproken met het Raadgevend Comité.

Midden oktober 2008 werd een lijst van 106 klachten voorgelegd aan het Raadgevend Comité dat de diverse klachten geëvalueerd en naar operationele prioriteit geklasseerd heeft. Sommige klachten werden opgelost door de bouw van één van de 47 nieuwe masten, voor andere volstond een technische aanpassing van de antennes, voor nog andere biedt enkel

een bijkomende antennemast soelaas. Zo werd voor 40 klachten geconcludeerd dat een bijkomende mast onontbeerlijk is. Op dit moment ontbreken daartoe zowel investerings- als werkingsmiddelen.

In concreto betekent dit dat de actuele acute behoefte ongeveer 72 masten behelst, nl. het saldo van de 32 opgeschorte bouwdoosiers uit blok 3 en de behoeften voor 40 nieuwe antennemasten.

5. CONCLUSIE(S)

In 2008 werd de operationalisering van de CIC's, met de overname van de 101 van de politiezone Luik en de politiezone Antwerpen (telefoonzone 03) quasi volledig afgewerkt. Enkel nog dient de overname van de 101 van de politiezone Charleroi (telefoonzone 071) door het CIC Henegouwen te worden bewerkstelligd. Dit is voorzien voor eind 2009.

De CIC's kunnen zich nog verder optimaliseren maar ook hier staat een personeelstekort in sommige CIC's deze verdere uitbouw in de weg. Bovendien dienen deze optimaliseringen gezien te worden binnen de volledige keten van het interventiegebeuren en dient rekening gehouden te worden met zowel de aanbevelingen van het rapport Deruyver als de conclusies van het onderzoek dat momenteel gevoerd wordt door de AIG op vraag van de minister van Binnenlandse Zaken met betrekking tot de interventietijden en de nieuwe ideeën omtrent Community Policing.

Inzake de keuze van het juiste dispatchingmodel moet enerzijds rekening gehouden worden met de lokale behoeftes maar anderzijds ook met een geïntegreerde en multidisciplinaire werking waarvan de eerste initiatieven al duidelijk zichtbaar zijn. In ieder geval moet te allen tijde vermeden worden dat teruggekeerd wordt naar het principe en model van een dispatching "onder de eigen kerktoren". Het gekozen model moet zowel ten goede komen aan de coördinatie en de goede werking van de politiediensten als voor de hulpverlening en de veiligheid van de burger.

Ook de CAD's werden verder uitgebouwd met de nodige werkstations en ook voor de MDT's werd een oplossing gevonden.

Er werden ook initiatieven genomen om de lokale politie (VCLP) op beleidsvlak beter te betrekken bij deze verdere opvolging en uitbouw. Ook is er blijkbaar een nood aan (het uitschrijven van) tactische procédés en de coördinatie hieromtrent. Daaraan gekoppeld wordt regelmatig de behoefte geuit om de CIC's een meer sturende rol toe te kennen in bepaalde situaties.

In de loop van 2008 bezocht de Dienst Enquêtes drie CIC's. Met betrekking tot het CICANT konden we besluiten dat ondanks nog enkele problemen op technisch- en personeelsvlak, het CICANT sinds zijn opstart op 1 maart 2005 sterk is geëvolueerd naar een moderne meldkamer conform de Astrid -filosofie. We stelden vast dat het CIC Henegouwen een grote evolutie meemaakte doch blijven er nog steeds enkele belangrijke knelpunten onopgelost die een effectieve en efficiënte werking van het CIC voorlopig in de weg staan en die ervoor zorgen dat het CIC Henegouwen het enige CIC is in België die nog niet de volledige calltaking verzorgt van zijn provincie. Het bezoek aan het CIC LUIK werd uitgevoerd in het raam van een punctueel dossier.

De contacten met de NV Astrid leerden ons dat de NV is geëvolueerd naar een servicegerichte organisatie en netwerkoperator die de klant centraal stelt. De procesmatige aanpak houdt in dat er voor elke gebeurtenis een vastgelegd draaiboek is van acties en verantwoordelijkheden, inclusief termijnen voor elke stap. Dat stelt de NV Astrid in staat afspraken te maken met haar klanten, inclusief de leveranciers, over de te verwachten dienstverlening. Die afspraken zijn gebundeld in een Service Level Agreement (SLA).

Een nieuwe beleidsondersteunende toepassing wordt uitgetest in het verlengde van de AVL toepassing en kreeg de naam van "CAD Analyser". Het betreft een softwaretool die nadere analyse mogelijk maakt van de incidenten, beleidsondersteuning kan bieden bij het optimale sturen van de politionele capaciteit en strategische analyses mogelijk maakt. Het voordeel ten

aanzien van de “black box” en andere “fleetloggers” die door de politiezones op de privé-markt gezocht worden, zou enerzijds de kostprijs zijn en anderzijds de beschikbaarheid van het net in crisissituaties (in tegenstelling tot de niet-gegarandeerde beschikbaarheid van publieke netwerken in crisissituaties).

Het initiële beheerscontract legde aan de NV Astrid het aanbieden van een minimum dienstverlening aan radiodekking op. De NV ASTRID voorzag 435 bovengrondse antennemasten om aan de vereisten van het vermelde beheerscontract te voldoen. Van de 435 geplande bovengrondse antennemasten konden in Lasne, Genappe, St-Hubert en Ichtegem tot dusver geen voorziene antennemasten gebouwd worden omwille van het niet (tijdig) verkrijgen van de nodige bouwvergunningen. Alle andere antennemasten zijn operationeel en ook werden alle ondergrondse infrastructuurwerken voor de destijds voorziene tunnels, parkings, metro's, ... intussen gerealiseerd. Dit kan echter nog steeds tot gevolg hebben dat zowel outdoor als indoor er plaatsen zijn waar geen of beperkte radiocommunicatie mogelijk is.

Gelet op enkele nieuwe behoeften en een studie van 106 klachten in 2008 door het Raadgevend Comité betekent dit in concreto dat de actuele acute behoefte ongeveer 72 masten behelst, nl. het saldo van 32 opgeschorte bouwdoSSIERS en de behoeften voor 40 nieuwe antennemasten.

NOTEN

- ¹ Dossiernr. 121051/2008.
- ² Computer aided dispatching.
- ³ De GPI 49 betreft de omzendbrief voor de GPI (Geïntegreerde Politie – Police Intégrée) over het dienstplan van de CIC's.
- ⁴ De politiestandaard organiseert via organisatorische en technische afspraken de communicatie over ASTRID voor de politiediensten en voor het aandeel waarin de politiediensten moeten samenwerken met andere disciplines.
- ⁵ CAD staat voor Computer Aided Dispatching. Het is een systeem waarmee op een computerondersteunende manier aan calltaking, distributie, dispatching en coördinatie gedaan wordt. CAD is een zeer complex gegeven omdat het samenhangt met vragen over de organisatie van community oriented policing en afhankelijk is van een in detail uitgeschreven interventiebeleid van de politiezones.