

# INHOUDSOPGAVE

---

<b>101-CENTRALES</b>	<b>1</b>
<b>1. OPDRACHT</b>	<b>1</b>
1.1. Inleiding	1
1.2. Onderzoeksvragen	1
<b>2. METHODOLOGIE</b>	<b>1</b>
<b>3. ONDERZOEKSRESULTATEN</b>	<b>2</b>
3.1. Prioriteitenbepaling van een oproep	2
3.2. Toekenning van een oproep aan een korps	2
3.3. Modaliteiten en normen van het beschikbare interventiepersoneel	2
3.4. Duur van de behandeling van de oproep	2
3.5. Invloed van de politiehervorming op de werking van een 101-centrale	3
3.6. Invloed van de implementatie van Astrid op de werking van een 101-centrale	3
3.6.1. Historiek	3
3.6.2. Astrid-concept	3
3.6.3. Astrid-basisprincipes	4
3.6.4. Astrid-werkingsprincipes	4
3.6.5. Implementatie	5
<b>4. CONCLUSIES</b>	<b>5</b>
4.1. Algemeen	5
4.2. Basisprincipes	6
4.3. Technische mogelijkheden	6
4.4. Beheer en organisatie	6
4.5. Implementatie	7

# 101-CENTRALES<sup>1</sup>

## 1. OPDRACHT

### 1.1. INLEIDING

In opdracht van de minister van Binnenlandse Zaken werd het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten gelast om een toezichtsonderzoek uit te voeren inzake de werking van de 101-centrales in België. Deze opdracht omvatte *“het uitvoeren van een toezichtsonderzoek naar de huidige werking van de 101-centrales, ter voorbereiding en optimalisering van de werking van de toekomstige oproepcentrales met het ASTRID-systeem”*.

Dit onderzoek startte reeds in 2000 en werd uitgevoerd in twee fasen. De verslaggeving van het onderzoek werd telkens weergegeven in het jaarverslag van het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten van 2001 en 2002<sup>2</sup>.

Het onderzoek naar de werking van de 101-centrales heeft niet alleen relevante onderzoeksresultaten opgeleverd met betrekking tot de initiële doelstelling van het onderzoek, maar resulteerde in een aantal bevindingen in domeinen die (in)direct de werking van de 101-centrale beïnvloeden of een gevolg zijn van de werking ervan. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat de wijze van organisatie van de interventiediensten en -ploegen in de diverse korpsen, de verschillende (korps)prioriteiten, de aanzet tot implementatie van het ASTRID-systeem en de politiehervorming, ontegensprekelijk een weerslag hebben op de huidige en toekomstige werking van de 101-centrales. De wijze waarop deze factoren de werking van de 101-centrales beïnvloeden, werd in het aanvankelijk onderzoek niet volledig achterhaald en maakte het voorwerp uit van het opvolgingsonderzoek dat dit jaar werd uitgevoerd.

In dat opvolgingsonderzoek werd gepeild naar de evolutie van de werking van de 101-centrales en werd een antwoord gezocht op een aantal onderzoeksvragen met betrekking tot de belangrijkste thema's van de werking van een 101-centrale.

### 1.2. ONDERZOEKSVRAGEN

Dit onderzoek diende een antwoord te formuleren op volgende onderzoeksvragen: (1) Hoe wordt de prioriteit van een oproep bepaald? (2) Hoe geschiedt de toekenning van een oproep aan een korps? (3) Wat zijn de modaliteiten en de normen van het beschikbare interventiepersoneel? (4) Wat is de duur van de behandeling van de oproep? (5) Wat is de invloed van de politiehervorming op de werking van een 101-centrale? (6) Wat is de invloed van de implementatie van ASTRID op de werking van een 101-centrale?

## 2. METHODOLOGIE

Om een antwoord te krijgen op deze onderzoeksvragen, werden deze thema's tijdens semi-structureerde interviews voorgelegd aan: (1) de verantwoordelijken van de 101-centrales van Antwerpen, Brussel, Gent en Charleroi; (2) een hoofdcommissaris van de federale politie, Algemene Directie, Operationele Ondersteuning, Directie van de Telematica die belast is met de implementatie van ASTRID; (3) de verantwoordelijke van het communicatie- en informatiecentrum te Gent. Tevens werd een analyse verricht van: (1) de bestaande documenten met betrekking tot de werking en de toepassingsmogelijkheden van ASTRID; (2) de bedenkingen en vragen van de parlementaire begeleidingscommissie; (3) de dossiers van de Dienst Enquêtes P van de incidenten met betrekking tot 101-centrales; (4) de antwoorden van de korpschefs als feedback bij de onderzoeksresultaten. Het algemeen verslag werd aan de minister van Binnenlandse Zaken en aan de verschillende betrokken diensten gestuurd. De bijzondere verslagen zullen worden toegezonden aan de betrokken diensten en werden of zullen worden besproken met de verantwoordelijken van deze diensten. Wanneer reacties of maatregelen nodig waren, werd de kwestie besproken met de partijen die er rechtstreeks bij betrokken waren.

### **3. ONDERZOEKSRESULTATEN**

#### **3.1. PRIORITEITENBEPALING VAN EEN OPROEP**

De prioriteitenbepaling van een oproep geschiedt in de diverse bezochte 101-centrales steeds aan de hand van een lijst die een voorlopige indeling geeft van opdrachten die (zeer) dringend zijn, die een niet-dringende of uitstelbare actie van de politie vragen of die geen politietussenkomst vereisen. Basis voor de lijsten is de gebeurtenissenlijst die door IPOG-PIPOG werd opgesteld.

De verschillende 101-centrales beschikken over indelingslijsten met prioriteitencodes die bij een oproep door elk *Computer Aided Dispatching*-systeem (CAD) automatisch wordt aangegeven. Deze prioriteitscode kan echter steeds handmatig worden gewijzigd door de call-taker (en dispatcher). Deze indeling en de criteria die aanleiding kunnen geven tot een wijziging in deze prioriteitenbepaling, vertonen in elke 101-centrale slechts geringe verschillen. De catalogisering van mogelijke oproepen is immers vrijwel gelijk en kan enkel verschillen door het onderscheiden politiebeleid van de respectieve korpsen.

Na de call-taking en de dispatching, zal op basis van de bijkomende inlichtingen van de ter plaatse gestuurde interventieploeg, de definitieve afhandeling van de oproep worden bepaald. In Antwerpen werd voor het beantwoorden van niet-dringende vragen om politiehulp en/of politiegerelateerde informatie een callcenter opgericht, dat na bijna één jaar werking door de korpsleiding positief werd geëvalueerd.

#### **3.2. TOEKENNING VAN EEN OPROEP AAN EEN KORPS**

De wijze van toekenning van een oproep aan een politiedienst geschiedt in functie van de totale interventiepatrouilles die door de korpsleiding ter beschikking worden gesteld. Aangezien de 101-centrales enkel de dispatching verrichten van de ploegen van hun eigen lokaal korps, hebben zij niet altijd kennis van de beschikbare interventieploegen van de andere politiekorpsen waarvoor zij de call-taking verrichten. De 101-centrales vervullen echter een primaire taak in het aansturen van interventieploegen op het terrein. Voor een optimale uitvoering van hun opdracht dienen zij een duidelijk overzicht te hebben van alle beschikbare (interventie)ploegen. De afhandeling van een oproep is immers een ketenverantwoordelijkheid, waarbij de rol van de 101-centrale belangrijk is.

#### **3.3. MODALITEITEN EN NORMEN VAN HET BESCHIKBARE INTERVENTIEPERSONEEL**

In Gent en Antwerpen kon het aantal beschikbare interventieploegen duidelijk worden weergegeven en werd gesteld dat dit aantal voldoende was. In Brussel kon dit aantal enkel intuïtief en bij benadering worden geschat.

We wijzen er op dat de kwaliteit van de werking van de 101-centrale slechts tot uiting kan komen door de beschikbaarheid van voldoende interventieploegen.

Het operationeel model van het provinciaal communicatie-en informatiecentrum (CIC) in het Astrid-concept, voorziet voor de uitvoering van de politieopdrachten vier soorten ploegen. Deze ploegen worden ingedeeld volgens een statusniveau van 1 tot 4 afhankelijk van het leidinggevend en beheersniveau van de ploegen. Door deze indeling kunnen de ploegen door het CIC optimaal aangestuurd worden voor alle politieopdrachten, meer in het bijzonder voor interventies en voor projecten.

#### **3.4. DUUR VAN DE BEHANDELING VAN DE OPROEP**

De duur van de behandeling van een oproep wordt in de diverse 101-centrales op een onderscheiden wijze geregistreerd of gemeten. In Gent en Antwerpen kon worden vastgesteld dat op basis van incidenten of eerdere onderzoeken door onze dienst, een belangrijke inspanning werd geleverd om de behandelingsduur van een oproep te ontleden in alle aspecten en de kwaliteit ervan te verbeteren. De afhandeling van een oproep dient te worden beschouwd als een globaal proces en vereist aanvaardbare termijnen van call-taking, dispatching, afhande-

ling ter plaatse en administratie. De initiatieven die door de korpsleiding te Antwerpen werden genomen om door een globaal bedrijfsmatige aanpak de kwaliteit van de 101-centrale te verhogen, dienen hier te worden benadrukt. De opgestelde verbeterprojecten met de realisatie van concrete actieplannen, een systematische voortgangsrapportering en een opvolging en evaluatie kunnen bijdragen tot een kwalitatieve verbetering van de werking van de 101-centrale. Deze visie staat in schril contrast met de vaststellingen die werden gedaan te Brussel, waar slechts geringe beleidsinformatie beschikbaar was bij de verantwoordelijke van de betrokken dienst.

### **3.5. INVLOED VAN DE POLITIEHERVORMING OP DE WERKING VAN EEN 101-CENTRALE**

Tijdens dit onderzoek maakte de invloed van de politiehervorming in algemene termen het voorwerp uit van een aantal commentaren en analyses van de impact van de bepalingen die in de rechtspositieregeling van het politiepersoneel zijn vervat en die een flexibele inzet van het personeel hypothekeren. Tevens verwijst men te Brussel naar de stijgende personeelstekorten door een verhoogde mobiliteit en een geringe rekrutering voor de 101-centrale. Er zijn waarschijnlijk nog andere problemen, misschien zelfs op het vlak van samenwerking en coördinatie tussen de verschillende zones van het arrondissement.

### **3.6. INVLOED VAN DE IMPLEMENTATIE VAN ASTRID OP DE WERKING VAN EEN 101-CENTRALE<sup>3</sup>**

#### **3.6.1. Historiek**

Als gevolg van een studie binnen de vroegere rijkswacht eind jaren '80 waarbij werd vastgesteld dat de radiocommunicatiemiddelen niet meer voldeden – noch op technisch, noch op functioneel vlak – werd een analyse uitgevoerd naar de functionele communicatiebehoeften om op lange termijn één technisch concept te ontwikkelen waarbij strategie, operationaliteit en economische aanpak verenigd werden. Als gevolg van deze studie werd het Astrid-concept ontwikkeld. Astrid is een acroniem en staat voor *All Round Semi-Cellular Trunked Radio network with Integrated Dispatchings*. Na de goedkeuring in de Ministerraad van 19 juni 1992 van het Astrid-concept als radiocommunicatienetwerk voor alle Belgische hulp- en veiligheidsdiensten werd een interdepartementale projectgroep opgericht met vertegenwoordigers van alle politiediensten, brandweer, civiele bescherming, dienst 100 en douane.

#### **3.6.2. Astrid-concept**

##### **3.6.2.1. Algemeen**

De beoogde functionaliteiten van het concept, zijnde een nationaal dekkend digitaal *trunking* radionetwerk, zijn vervat in het letterwoord Astrid, met name: (1) *all round*: een nationaal netwerk dat moet dienen voor alle hulp- en veiligheidsdiensten; (2) *semi-cellular*: een cellulair netwerk dat wordt gevormd door een geheel van basisstations die allen radiodekking verzorgen binnen één cel, al deze cellen zijn met elkaar verbonden, zodat ze één virtueel netwerk vormen; (3) *trunked*: een bundel van kanalen kan ter beschikking worden gesteld van verschillende gebruikers; (4) *integrated dispatchings*: in het radionetwerk zijn geïntegreerde dispatchings voorzien voor de politiediensten. Het Astrid-concept bestaat dus uit: (1) een radiocommunicatiesysteem gevormd door een aantal basisstations die verbonden worden met een centrale die de gesprekken naar de juiste bestemming(en) stuurt en (2) geïntegreerde dispatchings.

##### **3.6.2.2. Radiocommunicatiesysteem**

Kenmerkend aan het radiocommunicatiesysteem van het Astrid-concept is dat er tegelijkertijd communicatie kan worden gerealiseerd met (gespreks)groepen van bestemmingen, zodat een snellere en efficiëntere communicatie mogelijk is. Deze gespreksgroepen kunnen vooraf in de centrale worden geprogrammeerd.

De verbindingstermijnen met korpsen zijn zeer kort, wat van groot belang is voor veiligheidsdiensten.

### **3.6.2.3. Geïntegreerde dispatchings**

De geïntegreerde dispatchingstechnologie bestaat uit een computernetwerk (LAN) waarbij verschillende werkstations worden aangesloten op een geheel van centrale computers (servers). Volgens het Astrid-contract dienen de geïntegreerde *Computer Aided Dispatchings* (CAD) op provinciaal niveau te worden georganiseerd. Dit provinciaal niveau werd aangereikt als het ideale niveau waar het beheer van incidenten en middelen zou plaatsvinden. Door de terbeschikkingstelling van de CAD-technologie aan de provinciale meldkamers kunnen deze hun ondersteunende rol ten aanzien van de verschillende politiediensten vervullen. Bijkomend voordeel is dat de technologie van de provinciale meldkamers toelaat het beheer van de informatiestromen los te koppelen van de actuele organisatiestructuren.

Als efficiënt georganiseerde steundiensten moeten zij de diverse politiediensten een verregaande vorm van autonomie bieden, hebben zij zelf geen rechtstreekse operationele bevoegdheid en moeten zij voldoende kracht en soepelheid bezitten om complexe, bovenlokale problemen snel en efficiënt aan te pakken. Tot slot wijzen we op het onderscheid tussen de infrastructuur, met name het CAD-systeem dat door de NV ASTRID wordt gebruikt en de politie-eenheid die dit beheert, met name het communicatie- en informatiecentrum (CIC). Het voorgaande betekent dat het CAD-systeem moet worden aanzien als een informatie- en communicatieknooppunt waarmee het provinciaal communicatie- en informatiecentrum als gespecialiseerde eenheid ter ondersteuning informatie- en communicatiediensten levert aan de politie-entiteiten van de provincie.

### **3.6.2.4. Werkstations**

Elk werkstation bestaat uit twee computerschermen en bevat zowel de informatie met betrekking tot de oproep en de betrokken politiedienst als een geïntegreerd geografisch informatiesysteem, wat de visuele aanduiding van gebeurtenissen en interventieploegen mogelijk maakt. Het overmaken van gegevens naar mobiele stations in voertuigen is eveneens mogelijk.

### **3.6.3. Astrid-basisprincipes**

We merken op dat bij de ontwikkeling van een operationeel model voor de implementatie van het Astrid-concept, de basisprincipes van dit concept de kenmerken van een gemeenschapgerichte politie onderschrijven.

De vier basisprincipes van het Astrid-concept kunnen als volgt worden omschreven. Volgens het functioneel model moet Astrid: (1) de dienst aan de bevolking centraal stellen en een externe oriëntering beogen; (2) het model van een politiedienst zijn die georiënteerd is naar het bevorderen van het oplossen van problemen; (3) de naleving van standaarden bevorderen die een minimale en gelijkwaardige kwaliteit waarborgen over het land; (4) een lokale invulling van het veiligheidsbeleid waarborgen. Voor de concretisering van deze principes, die de waarde van het Astrid-concept verhogen, is het echter noodzakelijk dat de politiestructuur de vereiste communicatiemogelijkheden krijgt om de technisch-functionele invulling te realiseren. Door deze basisprincipes te poneren, wordt niet alleen een technische visie maar ook het belang van een operationele visie op de werking met het Astrid-concept benadrukt. De synthese van beide visies heeft tot een operationeel model geleid dat de optimale afhandeling van alle politieopdrachten moet realiseren.

### **3.6.4. Astrid-werkingsprincipes**

Voor de ontwikkeling van dit operationeel model werd door een projectgroep van de federale politie: (1) een analyse verricht van de bedrijfsconcepten van politie; (2) procesanalysetechnieken gebruikt; (3) rekening gehouden met de wettelijke context van de politiehervorming en (4) een analyse gevoerd naar de wijze waarop callcenters in een bedrijfs-

omgeving worden beheerd. Zoals eerder aangegeven, werd het ontwikkelen van dit operationeel model, niet alleen als een technologisch concept beschouwd maar werd dit ook gekaderd in een globale bedrijfsmatige visie op politie en communicatie.

Door gebruik te maken van de nieuwe mogelijkheden die de technologische evolutie biedt, kunnen de politiediensten de dienstverlening aan de bevolking verbeteren. In samenhang met deze technologische ontwikkelingen, kan de verbetering van de bedrijfsprocessen hier eveneens toe bijdragen. De ontwikkeling van meldkamers op provinciaal niveau vereist echter dat de traditionele politieprocessen geoptimaliseerd worden door o.a. *business process re-engineering*. De ontwikkeling van een optimale integratie van het beheer van de operationele informatie en communicatie dient tot slot gekaderd te worden in een globale visie, strategie en doelstellingen. Voor de realisatie hiervan dient per provinciale meldkamer een beleidsplan te worden ontwikkeld.

De realisatie hiervan kan enkel door een duidelijk partnership van het CIC met de andere politie-entiteiten van de provincie.

### 3.6.5. Implementatie

Reeds in augustus 1998 werd de start van de implementatie van het Astrid-project door de regering aangekondigd<sup>4</sup>.

In een omzendbrief van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken werd de oprichting van een CAD-systeem in combinatie met een nieuw radionetwerk voorgesteld. Deze *Computer Aided Dispatching* zou nieuwe en performante mogelijkheden moeten bieden om de politie-noodoproepen sneller en efficiënter te behandelen. Reeds bij de bekendmaking van het Astrid-project werd gewezen op de nakende politiehervorming en werd gevraagd om door een doorgedreven samenwerking tussen de respectieve politiediensten de implementatie optimaal te laten verlopen. De omzendbrief verduidelijkt de rol en de diensten van de Astrid-CAD in de politiestructuur, met name: (1) call-taking: het aannemen van oproepen van politiediensten; (2) distributie: het doorgeven van de via call-taking bekomen informatie; (3) dispatching: de inzet en aansturing van de ploegen; (4) opvolging: de mogelijkheid om in reële tijd geïnformeerd te blijven over de activiteiten van de ploegen en het verloop van incidenten; (5) coördinatie: het laten samenwerken van mensen en middelen uit verschillende zones/niveaus of het verstrekken van diensten in uitzonderlijke omstandigheden.

Oost-Vlaanderen werd als pilootprovincie gekozen, het Astrid-systeem diende er operationeel te zijn in november 1999. Niettegenstaande een beleidsteam werd opgericht om de implementatie van het systeem te begeleiden, werd deze termijn niet gehaald en werd Astrid pas eind 2002 operationeel.

## 4. CONCLUSIES

### 4.1. ALGEMEEN

Het Astrid-concept dient een oplossing te bieden voor de belangrijkste tekorten die in de bestaande communicatiesystemen werden vastgesteld en die zich situeren op het vlak van: (1) capaciteit; (2) snelheid; (3) flexibiliteit; (4) betrouwbaarheid en (5) veiligheid<sup>5</sup>. Deze tekortkomingen zijn inherent aan de klassieke radiocommunicatiemiddelen en kunnen als volgt verduidelijkt worden: (1) samenwerking en gecoördineerde hulpverlening zijn nagenoeg onmogelijk omdat slechts via één radiokanaal kan worden gecommuniceerd; (2) het gebruik van uiteenlopende communicatiemiddelen belemmert een snelle en doeltreffende interventie; (3) er is slechts geringe mogelijkheid tot rechtstreekse communicatie tussen de verschillende hulpdiensten; (4) de radiodekking over het ganse grondgebied is ontoereikend; (5) de gevoerde communicatie kan worden afgeluisterd.

Momenteel is slechts één provinciale meldkamer in werking, bovendien sinds korte tijd. Bijgevolg kan de werking ervan slechts voorlopig worden geëvalueerd. De volgende conclusies zijn dan ook voorlopig en kunnen slechts binnen een ruimere tijdsspanne definitief worden beoordeeld.

## 4.2. BASISPRINCIPES

De vier basisprincipes van het Astrid-concept sluiten aan bij de kenmerken en de filosofie van de gemeenschapsgerichte politiezorg, zoals beoogd door de wet van 7 december 1998 en eerder door de Octopusakkoorden: (1) de dienst aan de bevolking centraal stellen en een externe oriëntering beogen; (2) het model van een politiedienst die georiënteerd is naar een oplossing van problemen bevorderen; (3) de naleving bevorderen van standaarden die een minimale en gelijkwaardige kwaliteit waarborgen over het ganse land; (4) een lokale invulling van het veiligheidsbeleid verzekeren. De concrete invulling van deze vier basisprincipes kan voorlopig nog niet worden geëvalueerd.

## 4.3. TECHNISCHE MOGELIJKHEDEN

De rol van het Astrid-concept gerealiseerd door de NV ASTRID en de provinciale communicatie- en informatiecentra is belangrijk met het oog op een doeltreffende en doelmatige politionele dienstverlening aan de bevolking. De ontwikkeling van deze dienst en de evolutie ervan in geïntegreerde meldkamers voor de andere hulp- en veiligheidsdiensten, waar de bevolking terecht kan voor alle dringende verzoeken om hulp, zal zich in de toekomst voortzetten.

De ontwikkeling van het Astrid-concept kan een bijdrage leveren aan de vereisten die niet meer door de klassieke communicatiemiddelen konden worden gewaarborgd. Deze vereisten die eerder werden omschreven als: (1) capaciteit; (2) snelheid; (3) flexibiliteit; (4) betrouwbaarheid en (5) veiligheid zouden door het Astrid-concept moeten worden gewaarborgd.

(1) Het *trunking*principe biedt een grotere capaciteit door het voordeel van een efficiënt gebruik van de beschikbare kanalen; (2) door de ontwikkeling van vooraf bepaalde of tijdelijk samengestelde gespreksgroepen, kunnen politie- en veiligheidsdiensten snel en flexibel met elkaar communiceren. Door een verbinding met andere interne en externe databanken kan de operator bijkomende informatie opvragen die noodzakelijk is voor een doelmatige afhandeling van het incident. Door een permanent overzicht van lopende en afgehandelde oproepen wordt een snelle opvolging van interventies gewaarborgd; (3) de *Computer Aided Dispatching* biedt een efficiënt beheer van incidenten en ploegen aan door de toepassing van diverse functies voor het verzamelen, verwerken en beschikbaar stellen van informatie. De integratie van radiocommunicatie en telefoniefunctie in één datatransmissie door middel van softwaretoepassingen verhoogt de snelheid en flexibiliteit. Het aanbieden van geografische informatie laat de operator toe om de ingezette ploegen optimaal te sturen en te begeleiden bij de uitvoering van hun opdracht en verhoogt de veiligheid tijdens de uitvoering van interventies. De gebruikte technologie in de *Computer Aided Dispatching* laat toe om het ganse calltaking en dispatchingproces geautomatiseerd te laten verlopen; (4) Astrid waarborgt een radio-dekking over het ganse grondgebied die de betrouwbaarheid van het communicatienetwerk moet verhogen; (5) door gebruik te maken van een vercijferingsalgoritme dat speciaal voor de Europese politiediensten werd ontwikkeld, met name het *TETRA Encryption Algorithm 2* (TEA2) wordt de noodzakelijke veiligheid gewaarborgd.

We wijzen er nogmaals op dat deze technische mogelijkheden slechts na een langere periode kunnen worden geëvalueerd en vergeleken met de werkingmogelijkheden van de huidige communicatiecentra.

## 4.4. BEHEER EN ORGANISATIE

Het beheer van de radiocommunicatie en de technische infrastructuur behoorde traditioneel tot de bevoegdheid van de politieorganisatie. Door de recente ontwikkelingen op technologisch vlak en de oprichting van de NV ASTRID is dit vandaag niet meer het geval en zal deze beheersfunctie worden toevertrouwd aan de communicatie- en informatiecentra. Deze evolutie is een voorbeeld van een *outsourcing* van activiteiten in een keten van actoren die in dezelfde waardeketen actief zijn. De diverse betrokkenen worden momenteel op elkaar afgestemd via beleidsteams en technische werkgroepen. De provinciale meldkamers die technologisch uitgerust zijn voor het beheer van de informatie- en communicatieprocessen,

werden als aanbevolen entiteit aangewezen om de politiekorpsen te ondersteunen op het vlak van informatie- en communicatiebeheer. Door een degelijke integratie van de meldkamers in de politieorganisatie moeten zij het veiligheidsbeleid van de respectieve korpsen in dit domein implementeren.

De organisatie van de informatie- en communicatieprocessen die het operationele werk ondersteunen en die van strategisch belang zijn voor het overleven van de organisatie, blijft echter tot de bevoegdheid van de politieorganisatie behoren.

De leiding en sturing van de inzetbare interventieploegen door de CIC's wordt soms door de politieleiding, waarschijnlijk ten onrechte, nog als een inmenging in het lokale veiligheidsbeleid beschouwd. De CIC's dienen door afspraken met de lokale politiechefs de bevoegdheden duidelijk af te bakenen, zodat de discussie over het beheer en de leiding van de ploegen tot een minimum beperkt kan worden. De bepaling van inzetmodaliteiten van de interventieploegen blijft tot de bevoegdheid van de onderscheiden politieverantwoordelijkheden behoren. Per politie-entiteit kan een gemoduleerd optreden worden geprogrammeerd, zodat de ploegen van de betrokken politiedienst onder het beheer en de leiding van hun respectieve chefs blijven.

De NV ASTRID heeft als opdracht de communicatie tussen de verschillende politie-entiteiten mogelijk te maken, de opdracht van het CIC bestaat in het vergaren en verspreiden van inlichtingen ten behoeve van de diverse politie-entiteiten op het geschikte tijdstip, op de juiste plaats en aan de juiste persoon. Het CIC moet dan ook een dienstverlening met een duidelijke meerwaarde kunnen vormen voor de diverse politiediensten die het ondersteunt, wil het als volwaardige partner worden erkend. Het CIC dient met behulp van een aantal technologische middelen een ondersteuning te bieden die moet bijdragen tot een verbetering van de klassieke incidentenafhandeling, rekening houdend met het lokale veiligheidsbeleid.

Tevens kan het CIC door een periodieke rapportering een belangrijke beleidsondersteunende taak vervullen.

#### **4.5. IMPLEMENTATIE**

De invoering van Astrid loopt momenteel trager dan gepland. Bij de oprichting van de NV ASTRID werd een tijdschema opgesteld voor de geleidelijke invoering van het hele systeem over het ganse grondgebied. Deze vertraging heeft verscheidene oorzaken die meer bepaald betrekking hebben op de complexiteit van deze nieuwe technologie en de vergunningsproblematiek in verband met de zendmasten.

Momenteel is er slechts één CIC operationeel, dat van Gent en werd de start van de andere provinciale meldkamers onlangs door de minister van Binnenlandse Zaken bevestigd. In opdracht van de minister van Binnenlandse Zaken werd door de NV ASTRID, in uitvoering van het beheerscontract met de overheid, een bedrijfsplan voorgelegd dat voorziet in een pragmatische invulling van het implementatieplan, waarbij wordt afgestapt van de oorspronkelijk geplande oplevering van het netwerk per provincie<sup>6</sup>.

De implementatie van de fusie van de 100- en 101-centrales is niet vervat in de afgesloten beheersoverkomst, maar wordt verder bestudeerd door twee werkgroepen die tegen oktober 2003 hun conclusies dienen voor te leggen.

De financiële implicaties die tijdens het onderzoek door sommige respondenten werden aangereikt als knelpunt bij de implementatie werden tijdens dit onderzoek niet verder onderzocht, gelet op de startfase van het project.

#### Noten

---

<sup>1</sup> Dossier nr. 8506/2000.

<sup>2</sup> Activiteitenverslag 2000 van het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten, Parl. St., Kamer, 2000-2001, nr. 1360/001, p. 94-102 en bijlage G, p. 14-23 en Activiteitenverslag 2001 van het Vast Comité van Toezicht op de politiediensten, Parl. St., Kamer 2001-2002, nr. 2041/001, Deel I, p. 82-86.

- 
- <sup>3</sup> LIEKENS, W, “*In het raam van de politiehervorming, definitie van een globaal beheersconcept voor het toekomstige radiocommunicatiesysteem van de politiediensten in het algemeen en van hun provinciale dispatchingcenters in het bijzonder*”, Synthesedossier ingediend voor de beroepsproeven kandidaat-majoor, sessie 2000.
  - <sup>4</sup> De rol van Astrid-CAD in de politiestructuur, Omzendbrief van VAN DEN BOSSCHE L., vice-premier en minister van Binnenlandse Zaken, 15 oktober 1998.
  - <sup>5</sup> “De ASTRID-systemen. Een inhaalbeweging voor de communicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten” in *Handboek Politiediensten*, oktober 2000.
  - <sup>6</sup> Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken, Beknopt Verslag, COM 858, 23 oktober 2002, vraag nr. A105 van de heer Paul Tant aan de minister van Binnenlandse Zaken.