

**Luikse ziekenhuizen verhuizen**  
met ASTRID-radio's bij de hand

#### CAD

Laatste migraties provinciale  
meldkamers in 2020

#### Blue Light Mobile

Meer communicatie  
voor minder geld

Coronacrisis

# Continuïteit als eerste prioriteit

**Onze medewerkers staan altijd voor u klaar met advies op maat**  
**TranzCom geselecteerd voor alle 10 ASTRID raamovereenkomst percelen**

- Airbus ASTRID radios
- PTT over LTE applicatie
- Swissphone pagers met encryptie
- Hybride smartphone/TETRA radio
- Video systemen, ANPR, Gehoorbeschermers
- Dispatching, Alarm management, Track & Trace

**NIEUW: TranzCom verdeelt nu ook de nieuwste generatie Axon body camera's**



Vertrouw op onze jarenlange ervaring  
in Missie-Kritische Telecommunicatie

**‘Nieuwe releases kunnen heel snel en impactloos gebeuren. Het kan nu zelfs remote.’**

---

Bruno Antoine, Program manager IT & Infrastructure bij ASTRID, over de laatste aanpassingen aan de infrastructuur, architectuur en software van de provinciale meldkamers.

**> P.18**



**Salvator Vella,**  
directeur-generaal

## **Veerkracht en risicobeheer**

Tijdens de coronacrisis hebben we enorme veerkracht gezien: bij de burgers, bij de disciplines, bij ASTRID en bij haar leveranciers. Eerst en vooral wil ik natuurlijk de hulp- en veiligheidsdiensten bedanken, om dag na dag in de weer te zijn om mensenlevens te redden. Daarnaast dank ik onze leveranciers en medewerkers die met hun aanwezigheid, flexibiliteit en beschikbaarheid de schadelijke gevolgen van deze crisis hebben helpen beperken. Voor elk probleem dat zich tijdens de crisis voordeed, werd dankzij de goede wil van alle betrokkenen een oplossing gevonden. Ik heb veel solidariteit zien ontstaan en een grote wil om bij deze tegenslag in actie te komen.

### **'Doen we wel genoeg om risico's te voorkomen en ons voor te bereiden?'**

Terwijl ik dit schrijf, is de coronacrisis nog in volle gang en hebben we nog geen zicht op de gevolgen die deze gezondheids-crisis zal hebben. De veerkracht van onze samenleving zal in elk geval nog maanden op de proef worden gesteld. Daarnaast is het voor mij ook al duidelijk dat risicobeheer - een onderschatte en zelfs gedevalueerde managementdiscipline - aan belang zal winnen. Als samenleving en als bedrijf moeten we ons nederig afvragen of we wel genoeg doen om risico's te voorkomen en om ons erop voor te bereiden, en of we dat risicomanagement niet al te vaak simpelweg vergeten of offeren op het altaar van winst op korte termijn.



### **12 Coronacrisis**

#### **OP HET TERREIN**

- 06** Luikse ziekenhuizen verhuizen met ASTRID-radio's bij de hand

#### **SERVICE**

- 12** Coronacrisis: continuïteit als eerste prioriteit

#### **WERK IN UITVOERING**

- 18** CAD: Laatste provinciale meldkamers maken overstap naar nieuwe software en nieuw platform



22 Stalkingalarm



26 Plaatsbepaling



30 Raadgevend Comité

- INNOVATIE**
- 22 Stalkingalarm kan levens redden

- EXPERT**
- 26 Ook buitenlanders in België gelokaliseerd via AML

- NETWERK**
- 30 Workshop Raadgevend Comité van Gebruikers

- EN OOK**
- 11 Kort
- 32 Blue Light Mobile: meer communicatie voor minder geld
- 34 Kort Agenda

**Meer ASTRID-nieuws?**  
Surf naar [www.astrid.be](http://www.astrid.be) voor een abonnement op SWITCH of het E-zine

**Volg ASTRID via**  
 [twitter.com/ASTRIDtelecom](https://twitter.com/ASTRIDtelecom)  
 [linkedin.com/company/ASTRID](https://linkedin.com/company/ASTRID)

**Een reactie of verhaal voor Switch?**  
Mail naar [switch@astrid.be](mailto:switch@astrid.be)

LIJKSE ZIEKENHUIZEN VERHUIZEN  
MET ASTRID-RADIO'S BIJ DE HAND

# Buitengewone communicatie

Saint-Joseph, Saint-Vincent-Rocourt en Notre-Dame de l'Espérance zijn drie verouderde en bovendien moeilijk bereikbare ziekenhuizen in Luik. Ziekenhuisgroep CHC besloot ze samen te brengen op één locatie: MontLégia, een nieuw ziekenhuis met een imposante en op evolutie gerichte infrastructuur. Een blik achter de schermen van de verhuisoperatie.





**P**ierre Boveroux, verantwoordelijk voor de radiocommunicatie en logistiek van het Franstalige Rode Kruis, maakte de verhuis mee vanop de eerste lijn. 'De ziekenhuisdirectie organiseerde verschillende coördinatievergaderingen met de betrokken diensten, in samenwerking met *Health Care Relocation* (HCR), een Canadees bedrijf gespecialiseerd in het verhuizen van ziekenhuizen. Om de patiënten te verhuizen hebben wij bij het Rode Kruis samengewerkt met verschillende externe bedrijven. Het was dan ook een enorme opdracht: maar liefst 750 patiënten moesten worden overgebracht.'

### Ongewenste gast

De verhuizing was oorspronkelijk voorzien op 28 en 29 maart. Maar de uitbraak van het coronavirus zorgde voor complicaties. 'Door de pandemie werd het nog duidelijker dat er nood was aan meer bedden op intensieve zorg, en het best op één centrale locatie. De verhuis naar Montlégia, met al zijn nieuwe hoogtechnologische apparatuur, was dus dringender dan ooit. CHC besloot daarom om de verhuizing te vervroegen en in twee fasen op te splitsen: de eerste op 20 maart door het Rode Kruis en zijn partners, en de tweede in de week van 23 maart, door privébedrijven.' Als gevolg van het coronavirus golden er ook uitzonderlijke maatregelen. 'Er waren verschillende patiënten



Maar liefst 750 patiënten  
moesten verhuisd worden,  
in volle pandemie

bij met bevestigde covid-19 of een sterk vermoeden van covid-19. De overbrenging moest dus met alle nodige voorzorgen gebeuren, zoals de bescherming van personeel met specifieke uitrusting en de ontsmetting van ambulances.'

### Vlekkeloze communicatie

Het Rode Kruis zette naast zijn eigen ASTRID-apparatuur ook vijftig tijdelijke ASTRID-radio's in bij deze uitzonderlijke opdracht, waarbij 28 ambulances betrokken waren, 22 lichte medische voertuigen en wagens om minder mobiele te vervoeren, en voorts verschillende minibusjes en verbindingervoertuigen.

'We hebben drie gespreksgroepen opgezet: een voor de ambulances, een voor de andere voertuigen en een voor de coördinatie. De ambulances en mindermobielenvoertuigen konden hun status doorgeven: *onderweg met iemand, in het ziekenhuis, op de terugweg, ...* Ook was een gepersonaliseerde opvolging mogelijk en hadden we een heel exact overzicht van de voertuigen. Een operationele commandopost stond in voor de coördinatie, samen met een strategische commandopost van het ziekenhuis. Daardoor waren we in staat in te grijpen bij een technisch probleem of een panne van een ambulance, konden we instaan voor de zorg voor de patiënten en de vlotte overbrenging garanderen.'



**Pierre Boveroux,**  
van het Franstalige Rode Kruis

**'De ASTRID-radio's  
waren essentieel tijdens  
de operatie'**



### Grote voordelen

'De ASTRID-radio's waren essentieel tijdens de operatie. Omdat ze zekerheid bieden op het vlak van dekking, maar ook voor het vlotte verloop van de operatie', vervolgt Pierre Boveroux, die zelf al sinds 2005 met ASTRID-radio's werkt. 'Zodoende ken ik de technologie, de mogelijkheden en de geluidskwaliteit. En dat de radio's gebruiksvriendelijk zijn, is nog maar eens bewezen. We werkten samen met privé-ambulanciers, en op tien seconden tijd konden ze met de radio's werken. Er was geen enkele twijfel dat dit de beste manier van werken was.'

Nog een voordeel: door met ASTRID-radio's te werken, moesten er geen complexe of grote installaties gebeuren. 'Zodra een radio op het netwerk is geactiveerd, kun je rekenen op vlekkeloze communicatie.' En er is nog meer. 'Ook binnen in het





nieuwe ziekenhuis bleek er dekking te zijn, door de plaatsing van repeaters. De kwaliteit van het radiosignaal was bijzonder goed. Overigens kunnen ook provinciale gespreksgroepen in een radio geprogrammeerd worden. Op die manier hoef je geen zenders in de andere gebieden te activeren en neem je daar geen onnodige zendcapaciteit in.'

### Tot op de seconde nauwkeurig

De verhuis verliep zoals gepland en de patiënten werden volgens een nauwkeurig geplande timing overgebracht. 'Brancardiers brachten de patiënten naar het verzamelpunt. Daar werden ze opgevangen door de ambulanciers. Als de toestand van de patiënt geavanceerde apparatuur vereiste, ging de ambulance de patiënt zelf ophalen. De gegevens van de patiënt (nummer, naam, kamernummer in het oude

en in het nieuwe ziekenhuis, afdeling ...) werden geregistreerd in een computersysteem en vervolgens werd de patiënt overgebracht naar MontLégia.' Resultaat van die ene voormiddag op 20 maart: elke 3 minuten een transfer en in totaal 94 personen in 4 uur!

### Kwaliteit op elk niveau

'Onze contacten met ASTRID, met name met de dienst Externe Relaties en met het ASTRID Service Centre, verlopen altijd uitstekend', zegt Pierre Boveroux. 'In de dagelijkse werking is dat belangrijk, maar bij een dergelijk project is het echt essentieel. Hoed af voor de mensen van het ASTRID Service Centre, die in die bijzondere omstandigheden in een recordtijd alle abonnementen hebben geactiveerd. Ook Abiom, waar we de 53 radio's hebben gehuurd, heeft snel en efficiënt werk geleverd.'



Een operationele commandopost stond in voor de coördinatie, samen met een strategische commandopost van het ziekenhuis.

# De alles-in-één oplossing voor lone workers en persoonlijke veiligheid



Werknemers zijn de grootste troef van elk bedrijf. Daarom is het belangrijk om ze zo goed mogelijk te beschermen. Of het nu gaat om onmiddellijke hulp voor lone workers of om noodoproepen in geval van bedreiging: het Swissphone noodoproepsysteem biedt een ruime bescherming.

- Betrouwbare ASTRID paging met ACK
- Super beschikbaar SOS-Portal met lokalisatie
- Persoonlijke veiligheidsoplossingen met stil alarm
- SOS-Mobile app

Ontworpen en gevalideerd voor het ASTRID-netwerk.

## Eerste hybride radio gevalideerd

De hybride radio Airbus Tactilon Dabat en de combinatie van Sepura SC20 met Samsung Galaxy Xcover 4 zijn gevalideerd voor gebruik op het ASTRID-netwerk. Met die hybride oplossingen kan de gebruiker zowel communiceren via het ASTRID-netwerk als gebruik maken van internettoepassingen. U zal de gevalideerde toestellen kunnen bestellen via de raamovereenkomst, met name perceel 9 ('TETRA radio geconnecteerd met ruggedised smartphone met ingebouwde 4G modem in 1 toestel') en perceel 10 ('TETRA radio geconnecteerd met ruggedised smartphone met ingebouwde 4G modem in 2 toestellen'). Let op: de andere hybride toestellen die in de percelen 9 en 10 worden vermeld, zijn nog niet gevalideerd en kunt u dus nog niet bestellen. We houden u op de hoogte van de vorderingen.



[www.astrid.be](http://www.astrid.be) > Raamovereenkomsten



## BroadWay stelt zich voor in video

Rampen en misdaad laten zich niet tegenhouden door landsgrenzen, en dus moeten Europese hulpverleners over de grenzen heen met elkaar kunnen communiceren en informatie delen. Vanuit dat idee is het BroadWay-project ontstaan, een samenwerking tussen *aankopers* uit elf Europese landen, waaronder ASTRID. Door nationale *mission critical* mobiele breedbandnetwerken met elkaar te verbinden moeten de Europese hulp- en veiligheidsdiensten op termijn naast de klassieke spraakcommunicatie ook naadloos video en andere data kunnen uitwisselen. Een nieuwe video licht het project toe.



Bekijk de video via de QR-code of op [www.broadway-info.eu](http://www.broadway-info.eu)





ASTRID TIJDENS DE CORONACRISIS

# Continuïteit als eerste prioriteit

2020 zal voor altijd het jaar van de coronacrisis zijn. Ook bij ASTRID werden in maart en april maatregelen genomen om deze crisis zo goed mogelijk het hoofd te bieden. Een overzicht.

**D**e uitdaging waar ASTRID in maart voor stond, was de continuïteit van de dienstverlening en de ASTRID-systemen te verzekeren, tegelijk de gezondheid van de ASTRID-medewerkers te waarborgen en de wettelijke voorschriften tegen de verspreiding van het virus na te leven. Het grootste deel van de ASTRID-medewerkers ging daarom telewerken, en alle opleidingen in de ASTRID-kantoren werden tot nader order opgeschort. Op het ASTRID Service Centre werd er een permanentie georganiseerd, en noodzakelijke technische interventies op het terrein konden gebeuren met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften.

### Zorgen voor stabiliteit

Na het uitbreken van de coronacrisis schortte ASTRID alle niet-cruciale technische interventies op. We wilden namelijk het risico niet lopen dat interventies op onze infrastructuur pannes zouden veroorzaken of andere gevolgen zouden hebben voor de dienstverlening. Interventies die nodig waren om de dienstverlening te herstellen na een incident of om te vermijden dat er zich in de toekomst een incident zou voordoen, gebeurden natuurlijk wel, net als dringende interventies die rechtstreeks verband hielden met de crisis rond het coronavirus.

'Tijdens de crisis hebben we ons toegelegd op preventieve interventies



**Nicolas Cordier,**  
hoofd van het Field  
Intervention Team

**'Voor preventief  
onderhoud  
moet er maar  
één persoon ter  
plaatse gaan'**

zonder impact,' zegt Nicolas Cordier, hoofd van het Field Intervention Team. 'Die preventieve interventies worden gepland op basis van statistieken. We doen metingen van het radiosignaal op het terrein en in de basisstations. We onderzoeken of er storingen zijn en waar de oorzaak daarvan zit. Voor preventief onderhoud moet er maar één persoon ter plaatse gaan, dus dat kan zonder problemen. Als de metingen een probleem aan het licht brengen, vragen we aan de onderaannemer om een interventie te doen en bijvoorbeeld uitrusting of materiaal te vervangen. Elke site krijgt één keer per jaar zo'n preventieve controle, vooral enige tijd vóór een groot evenement in de buurt. Ook dringende interventies gebeuren nog, bijvoorbeeld problemen met radiocommunicatie waarvan de oorzaak niet duidelijk is. Ook dan gaan we ter plaatse het probleem onderzoeken.'

### ASTRID Service Centre permanent bereikbaar

De 24/7 monitoring door het ASTRID Service Centre (ASC) zorgt er mee voor dat ASTRID een maximale beschikbaarheid van het netwerk kan garanderen. Tijdens de hele crisis bleef het ASC ook bemand voor dringende vragen van de gebruikers. 'De meeste medewerkers van het ASC zijn meteen van thuis uit beginnen werken, maar er waren op elk moment twee of



© Vincent Kaut, Photo News

ASTRID-medewerkers voeren in volle coronacrisis preventieve metingen uit van het radiosignaal.



**Nessim Guedouar,**  
Head ASC  
System Specialist

**'Er waren op elk moment twee of drie medewerkers aanwezig in het ASTRID Service Centre'**

drie medewerkers aanwezig in de kantoren: iemand van de eerste lijn, iemand van de tweede lijn en overdag ook iemand van het Contact Centre,' schetst Nessim Guedouar, Head ASC System Specialist. 'We konden dus werken met dezelfde capaciteit aan mensen. Ook van thuis uit hebben de medewerkers toegang tot alle toepassingen die ze nodig hebben. Het enige dat soms wat moeilijker liep, was het aannemen van de oproepen. De binnenkomende oproepen moesten vaak doorgeschakeld worden naar

de gsm's van de medewerkers en daardoor duurde het soms wat langer vooraleer de beller iemand aan de lijn kreeg. Maar daar hebben de gebruikers begrip voor getoond: we zitten allemaal in hetzelfde schuitje en de solidariteit is groot.'

Zeker in de eerste weken, toen het thuiswerk nog wat georganiseerd moest worden, werden de gebruikers opgeroepen om het ASC alleen te contacteren als dat echt nodig was. Voor algemene vragen waren ook de ASTRID-adviseurs van thuis uit aan het werk.

→



© Vincent Kalut Photo News

### → **Meer Blue Light Mobile voor hetzelfde geld**

In navolging van leverancier Proximus paste ASTRID voorts de voorwaarden van Blue Light Mobile aan. Daardoor konden gebruikers onbepaald bellen naar vaste nummers in België. Ook het dataverbruik buiten de bundel tijdens deze periode werd niet gefactureerd. Op die manier wil ASTRID de hulp- en veiligheidsdiensten helpen om zo goed mogelijk in contact te blijven met hun contacten en collega's. In deze crisis van de volksgezondheid leveren de hulp- en veiligheidsdiensten opmerkelijke prestaties. ASTRID wil ze moed inspreken en bedanken voor hun inzet en vasthoudendheid.

### **Extra inspanningen**

Ook het consortium Airbus-Proximus, de servicepartner en leverancier voor de ASTRID-infrastructuur, nam speciale maatregelen. Zo was er tijdens de crisis dagelijks overleg met ASTRID om de business continuity en kwesties rond veiligheid en gezondheid te bespreken. Wekelijks werd de stabiliteit van alle systemen geanalyseerd. Er werd nauw opgevolgd waar het radioverkeer grote pieken vertoonde – onder meer aan de grenzen was dat het geval – en waar nodig werden daar maatregelen genomen, in de vorm van extra capaciteit. Om de provinciale meldkamers meer flexibiliteit te geven, werden op vraag van ASTRID meer werkstations voor training ingeschakeld voor calltaking en dispatching en kregen medewerkers vanop afstand toegang tot de systemen. ASTRID dankt dus ook zijn leveranciers voor de inzet en flexibiliteit.



# Departures

DEFENCE AND SPACE

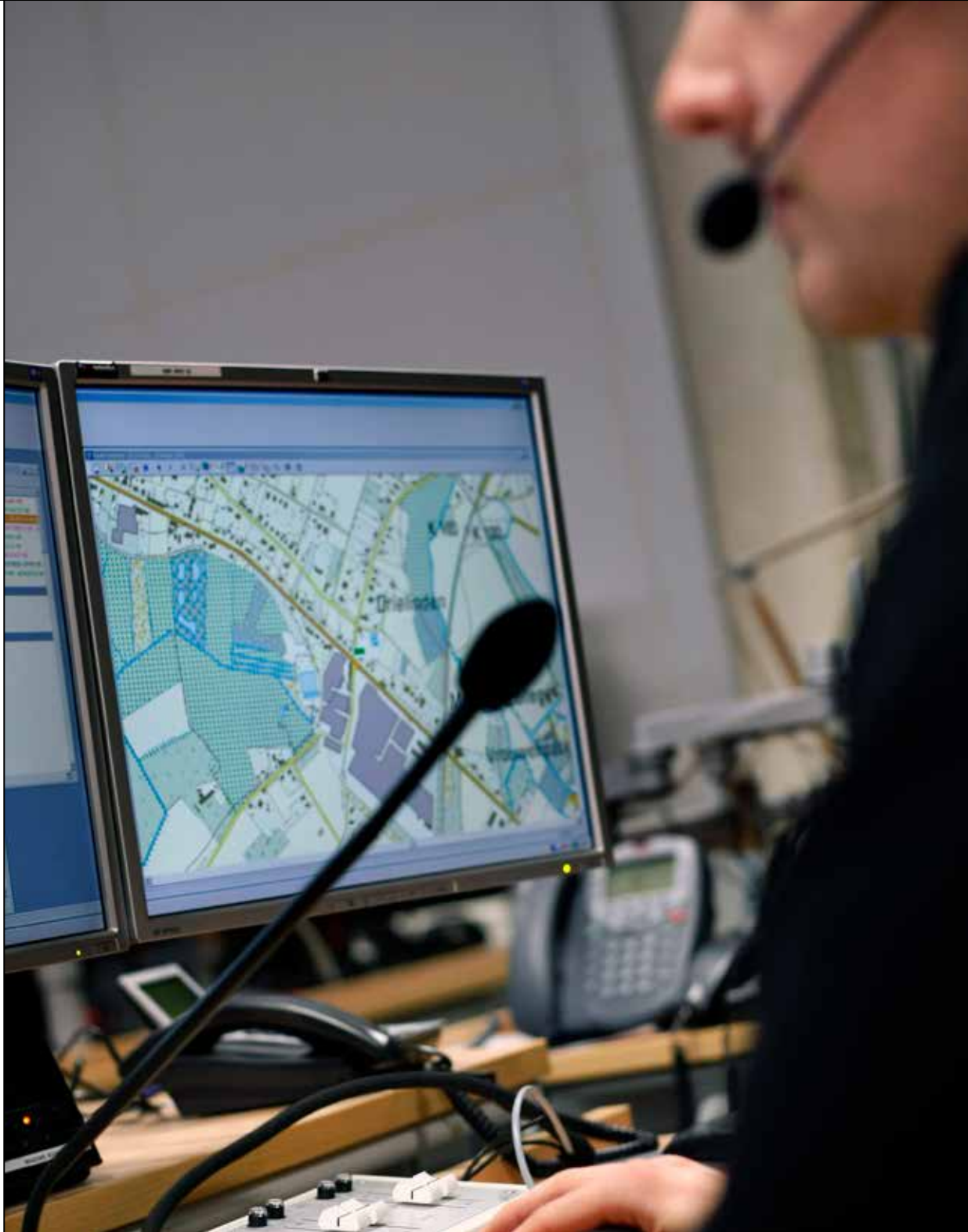
## Tactilon Dabat

Tactilon Dabat – a smartphone and a TETRA radio in one – is a smart, strong and secure device for users who require high security in communication.

With Tactilon Dabat you can use professional apps that are designed for mission-critical use.

Hybrid Roaming solution in Tactilon Dabat is a bridge between TETRA and broadband – it allows smooth operations.





LAATSTE MIGRATIES IN 2020

# Stabiliteit voor de provinciale meldkamers

De laatste drie provinciale meldkamers maken dit jaar de overstap naar nieuwe software en een nieuw platform. De verantwoordelijken van ASTRID, het consortium Airbus-Proximus en Intergraph geven een stand van zaken.

**D**e afgelopen twee jaar zijn er grote aanpassingen gebeurd aan de infrastructuur, architectuur en software van de provinciale meldkamers voor de politie en de hulpdiensten. Er gebeurde een virtualisatie van de verouderde, end-of-life servers en werkstations, en er werd een nieuwe versie van de dispatchingsoftware (CAD9) geïnstalleerd. Acht provincies zijn intussen gemigreerd naar de nieuwe oplossing, de laatste drie migreren in de loop van dit jaar.

Bruno Antoine, Programme manager IT & Infrastructure bij ASTRID, licht de vernieuwing toe: 'De elf provinciaal gespreide datacentra worden gecentraliseerd in twee centrale datacentra op een gevirtualiseerd platform. De eindgebruikers blijven gedecentraliseerd werken, maar hun stand-alone werkposten worden vervangen door een flexibeler oplossing die enerzijds de toegang naar de gecentraliseerde CAD9 omgeving biedt, maar ook als *local survivability* station kan dienen in geval van

connectiviteitsproblemen tussen de provinciale meldkamers en de datacentra.'

De werken kenden een hobbelig parcours. Er waren een groot aantal ingrijpende aanpassingen nodig aan alle ASTRID-systemen (radionetwerk, IT-infrastructuur, CAD-toepassing) en dat heeft een weerslag gehad op de kwaliteit van de dienstverlening. Ondanks de zorgvuldige voorbereidingen en het permanente overleg met de gebruikersorganisaties hebben een aantal technische interventies een impact gehad op de werkzaamheden van de gebruikers.

## Duidelijke meerwaarde

De toegevoegde waarde van de vernieuwing voor de gebruikers is onmiskenbaar. 'Bij de nieuwe technische oplossing staan flexibiliteit, veiligheid en groeimogelijkheden centraal', licht Jacques Brancart, managing director van het consortium Airbus-Proximus toe. Die flexibiliteit uit zich onder meer in het feit dat dankzij de gecentraliseerde infrastructuur →



**Bruno Antoine,**  
Programme manager IT & Infrastructure bij ASTRID

**'De datastromen tussen werkstations en servers zijn beter te beveiligen en er kan heel flexibel capaciteit worden bijgeschakeld of herverdeeld.'**

Bij de nieuwe technische oplossing staan flexibiliteit, veiligheid en groeimogelijkheden centraal.



→ een volledige meldkamer kan verhuizen van locatie met minimale gevolgen voor de werkzaamheden in de meldkamer. Jan Verbeiren, operations director van het consortium Airbus-Proximus: 'Doordat de databases gecentraliseerd opgezet worden, kunnen ze vanuit meerdere locaties aangesproken worden. De ene provincie kan daardoor oproepen overnemen van een andere, zonder verlies aan informatie of functionaliteit voor de operatoren. Sinds eind april is dat mogelijk in de meldkamers van Namen en Vlaams-Brabant.' Tijdens de coronacrisis was het daardoor ook mogelijk om de locman - de lokale systeembeheerder - een beveiligde toegang te geven vanop afstand, zodat hij van thuis uit zijn normale platformen kon bereiken.

Nog een belangrijk aspect is de toegenomen veiligheid. De nieuwe infrastructuur biedt in vergelijking met vroeger veel meer mogelijkheden om de datastromen tussen werkstations en servers te beveiligen. Ook de groei- en evo-

lutiemogelijkheden zijn toegenomen. Er kan op een zeer flexibele en transparante manier capaciteit bijgeschakeld of herverdeeld worden al naar gelang de noden. 'Ook kunnen nieuwe releases nu heel snel en impactloos gebeuren', zegt Bruno Antoine. 'Vroeger moesten we daarvoor de dienst onderbreken en overal apart gaan installeren. Nu kan het zelfs remote. Als de operator de volgende keer inlogt, is het al achter de rug.'

### Grote inzet

Na een moeilijke periode in het najaar van 2019, werd in november de meldkamer van Brussel gemigreerd. Ook de daaropvolgende migraties in Oost-Vlaanderen en Luik verliepen vlot, dankzij de goede samenwerking tussen het consortium, ASTRID, de Federale Politie en de eindgebruikers en de grote inzet van alle ploegen op het vlak van voorbereiding, uitvoering, begeleiding van de eindgebruikers en nazorg.



‘In 2019 hebben we een *structureel verbeteringsplan* opgezet om voor de nodige stabiliteit te zorgen’, zegt Christophe Grégoire, directeur Techniek & Operaties bij ASTRID. ‘Van een crisisplan is dat geëvolueerd naar een plan voor continue evolutie, met ingrepen op het vlak van architectuur, monitoring, business continuity en communicatie. We bekijken de globale end-to-end-architectuur van alle verschillende diensten en de onderliggende technische infrastructuur, inclusief de verschillende back-up scenario’s. Daarnaast hebben we ook de procedures en werkmethodes aangescherpt, met in het bijzonder incidentbeheer en geplande interventies in het kader van projectuitvoeringen of reguliere onderhoudswerkzaamheden.’

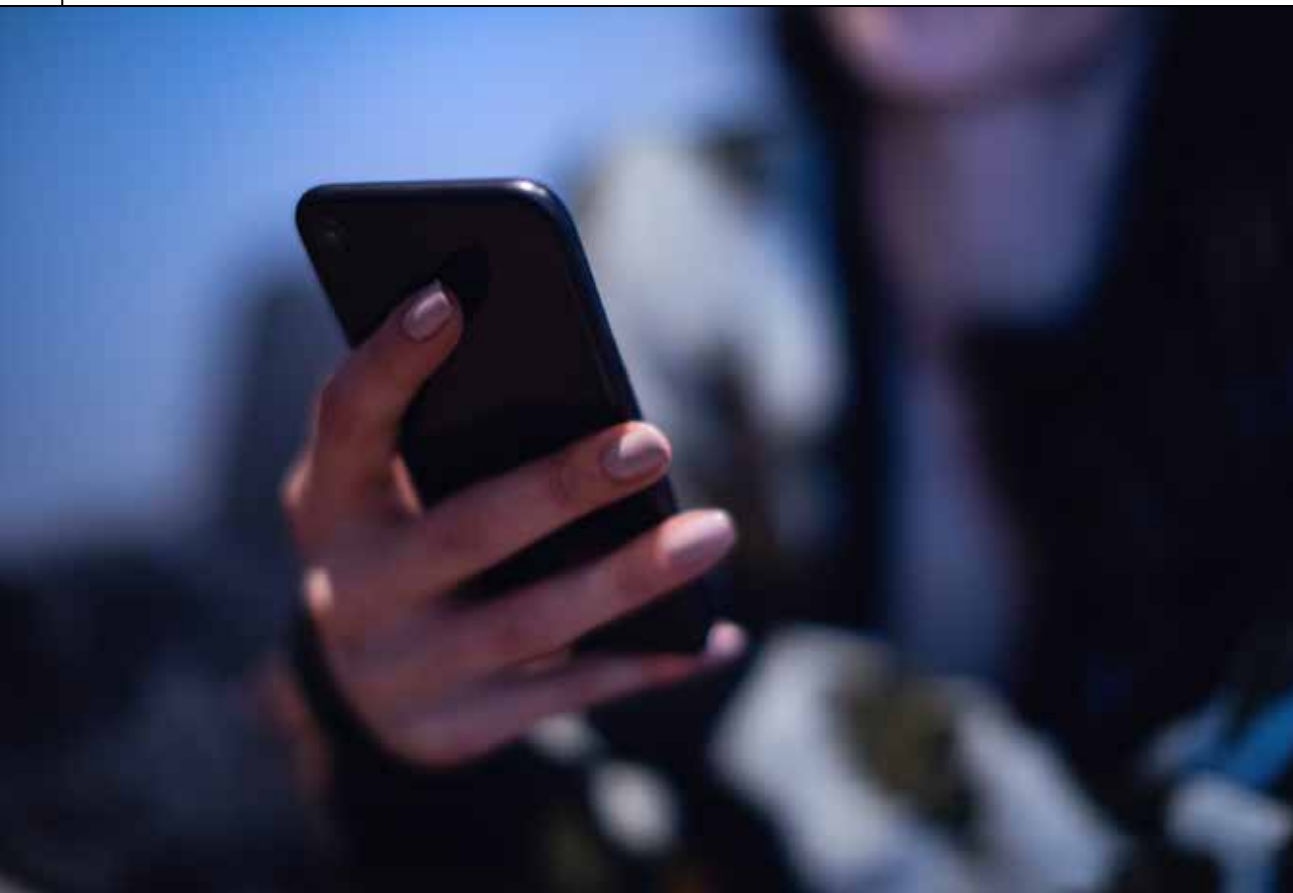
‘Dat houdt ook in dat we bij grote changes en bij software releases een extra laag hebben toegevoegd. Zo waren er in Vlaams-Brabant tijdens de stabilisatieperiode in april 2019 een maand lang de klok rond medewerkers aanwezig om op te volgen of de nieuwe releases

geen problemen gaven’, zegt Jan Verbeiren. ‘En ook de migratie van grote en complexe meldkamers zoals Brussel met zijn vele LCT-sites of Oost-Vlaanderen met een multidisciplinaire noodcentrale zijn vlot verlopen.’

### **Open communicatie**

‘We merken dat de gebruikers wel degelijk de voordelen van de vernieuwing zien’, zegt Olivier Firket, technical manager Benelux bij Intergraph. ‘In het algemeen is alles nu stabiel dan vóór de migraties. Een verbeterpunt is nog de link met Portal van de politie, maar daar zoeken we naar een oplossing.’

Een laatste belangrijk punt is de communicatie tussen ASTRID, het consortium en de eindgebruikers. Ook op dat vlak zijn er inspanningen gebeurd. Sinds februari stuurt ASTRID wekelijks een samenvatting van de recentste gebeurtenissen naar de verantwoordelijken. In de toekomst wordt nog verder werk gemaakt van een transparante en open communicatie.



UITBREIDING APP 112 BE

# Stalkingalarm

## kan levens redden

Slachtoffers van extreme stalking kunnen binnenkort gebruik maken van een mobiel stalkingalarm om razendsnel de politie te alarmeren, waar ze zich ook bevinden. ASTRID zorgde voor de technische aanpassingen van de app 112 BE.

**U**it Europees onderzoek blijkt dat een op vijf Belgische vrouwen al het slachtoffer was van stalking. In een derde van de gevallen is de dader een (ex)-partner. Extreme gevallen van stalking monden uit in geweld of hebben zelfs een dodelijke afloop,' schetst minister Nathalie Muylle, minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Gelijke Kansen. 'Daarom hebben mijn collega's van Binnenlandse Zaken en Justitie en ikzelf het initiatief genomen voor een stalkingalarm voor slachtoffers van levensbedreigende stalking door een ex-partner. Zo'n alarm kan levens redden en geeft het slachtoffer een gevoel van veiligheid, omdat zij of hij weet dat de politie snel ter plaatse zal zijn.'

### **Draagbare knop**

Het stalkingalarm bestaat uit een draagbare knop die via bluetooth verbonden is met de app 112 BE op de smartphone van het slachtoffer. Zodra het slachtoffer langer dan twee seconden op de knop duwt, wordt er een oproep gelanceerd naar de noodcentrale van de politie. De locatie van het slachtoffer wordt mee-gestuurd. De operator ziet meteen dat het gaat om levensbedreigende

stalking en stuurt onmiddellijk een interventieploeg ter plaatse. En dat allemaal zonder dat het slachtoffer iets moet zeggen.

In Gent bestaat al sinds 2002 een stalkingalarm dat werkt via de vaste telefoon, maar dat heeft natuurlijk zijn beperkingen, aangezien slachtoffers niet enkel thuis gevaar lopen. 'Daardoor lag het voor de hand om voor het mobiele stalkingalarm samen te werken met de politiezone Gent en de Stad Gent,' zegt minister Nathalie Muylle. Ook ASTRID en de Federale Politie werden erbij betrokken.

### **Opvallen in de meldkamer**

ASTRID stond in voor de technische uitwerking, met name de aanpassing van de app 112 BE. Jan Zeinstra, projectmanager bij ASTRID: 'We hebben de app aangepast zodat er ook gealarmeerd kan worden via de bluetoothknop van het stalkingalarm. De oproep en de data die mee wordt gestuurd, gaat vervolgens zoals gebruikelijk via de servers in het datacentrum van ASTRID naar de noodcentrale. Er zijn ook aanpassingen gebeurd aan de applicatie waarmee de informatie van de app zichtbaar wordt in de meldkamers, zodat meldingen van het stalkingalarm

---

**Het stalkingalarm bestaat uit een draagbare knop die via bluetooth verbonden is met de app 112 BE op de smartphone van het slachtoffer.**

---

→ meer opvallen door een fluokleur. Daarnaast sturen onze servers elke dag een rapport naar de begeleiders van de slachtoffers om hen te laten weten of er op de knop is gedrukt, of de batterij nog opgeladen is enzovoort.' ASTRID staat ook in voor de opvolging van het geheel. ASTRID-adviseur Jo Bilcke: 'Wij voegen onder meer de telefoonnummers van de slachtoffers toe aan de lijst, en het ASTRID Service Centre is het aanspreekpunt voor de begeleider van het slachtoffer en de operatoren van de meldkamers.'

### Multidisciplinaire aanpak

Het stalkingalarm staat niet op zich. Slachtoffers zullen begeleiding krijgen van een multidisciplinair team, waarin onder meer de lokale politie, het lokaal bestuur, de hulpverlening, Slachtofferonthaal, de referentiemaatschappij van het parket en bestaande

multidisciplinaire overlegssystemen intrafamiliaal geweld betrokken zijn. Dat team bepaalt ook aan wie het stalkingalarm wordt toegekend. De voorwaarden zijn onder meer dat de persoon in kwestie slachtoffer is van stalking door de ex-partner. Zij of hij moet aantoonbaar in gevaar zijn. Daarnaast mag er geen vrijwillig contact zijn met de ex-partner, tenzij dat noodzakelijk is in het kader van de omgangsregeling voor de kinderen. Verder moet het slachtoffer bereid zijn klacht in te dienen telkens als zij of hij belaagd wordt.

### Proefproject met tien slachtoffers

Sinds maart is de app klaar om uitgetest te worden door slachtoffers, wat zal gebeuren in een proefproject met tien personen in Gent. De coronacrisis zorgt echter voor vertraging, aangezien voor de installatie van de app een huisbezoek moet gebeuren. Na die laatste testfase kan het alarm nationaal uitgerold worden. Minister Muylle: 'Het alarm werkt echter al van bij het begin op het hele Belgische grondgebied. Alle politiezones zijn op de hoogte gebracht van de app en het stalkingalarm via een ministeriële omzendbrief.' Hoeveel slachtoffers in aanmerking komen voor het alarm is nog afwachten. In elk geval komen jaarlijks 21.000 aangiftes van stalking binnen bij de politie.

**Nathalie Muylle,**  
minister van Werk, Economie  
en Consumenten

**'Het stalkingalarm staat niet op zich. Slachtoffers zullen begeleiding krijgen van een multidisciplinair team.'**







# Fiber. Hier gebruiken ze het al.

Sommige van België's oudste abdijen zijn helemaal mee met hun tijd. Ze digitaliseren hun processen en gebruiken het fibernetwerk van Proximus. Zo kunnen brouwmeesters sneller uploads naar de cloud uitvoeren en in real time hun bierketels vanop afstand bedienen.

Grijp ook uw kans en connecteer uw bedrijf op fiber. Ontdek hoe we samen België digitaliseren op [proximus.be/thinkpossible](https://proximus.be/thinkpossible)

Think possible



**proximus**  
enterprise

# Ook buitenlanders in België gelokaliseerd via **AML**

Sinds kort werkt plaatsbepaling via AML-technologie op Belgisch grondgebied ook voor buitenlandse telefoonnummers zonder extra roamingkosten. Daarmee loopt België voorop in Europa.

**D**e technologie van AML (advanced mobile location) zit vandaag standaard ingebouwd in alle smartphones met Android of iOS als besturingssysteem. 99,9% van de smartphones is er dus mee uitgerust. Hoe werkt AML? De telefoon herkent de noodnummers 100, 101 en 112. Als er een oproep naar een van die nummers vertrekt, wordt er automatisch en gratis een technische sms mee gestuurd die informatie bevat over de exacte coördinaten van de oproeper.

De sms die bij de telecomprovider terechtkomt, wordt doorgestuurd naar ASTRID en vertrekt van daaruit naar de calltaker die de informatie ziet verschijnen op een display in de noodcentrale. De locatiegegevens via AML worden pas gestuurd naar de noodcentrales wanneer je naar de noodnummers 112 of 101 belt. Deze locatiegegevens zijn enkel bedoeld

om het incident sneller te lokaliseren en worden niet bijgehouden door de provider of door de nooddiensten.

## Enkel voor Belgen?

'Vier jaar geleden zijn we in België actief AML beginnen gebruiken voor de plaatsbepaling van noodoproepen', zegt Peter Gerber, hoofd van het team dat instaat voor de CAD-systemen. 'Vroeger waren we afhankelijk van LBS (Location Based Services) en konden we de positie enkel afleiden van de zendmast vanwaar het signaal werd gestuurd. Maar dan zaten we nog met een radius van 10 km. Met AML kunnen we de locatie op 3 tot 7 m nauwkeurig bepalen. Een grote vooruitgang dus! In 2019 hebben we zo 4,5 miljoen AML-posities binnengekrepen.'

Toch zat er nog een belangrijke lacune in het systeem: de plaatsbepaling werkte enkel



Tot voor kort werkte plaatsbepaling via AML enkel voor Belgische telefoonnummers.

voor oproepen vanaf een Belgisch gsm-nummer. Peter: 'Als een buitenlander in België het noodnummer belde, zou de technische sms bij de provider in het land van herkomst terecht komen. Dat zou volstrekt zinloos zijn. De telefoon herkende dat en de sms werd niet eens verstuurd. Nochtans is het net voor die groep extra nuttig omdat ze vaak moeilijk kunnen beschrijven waar ze zich precies bevinden.'

### **Te gast**

Het Verenigd Koninkrijk begon in 2017 als eerste met een proefproject om het probleem op te lossen. De technische sms wordt daar niet naar een kort sms-nummer gestuurd, maar naar een normaal gsm-nummer met landcode, zodat het ook voor buitenlandse abonnees zou werken. Maar dat levert een probleem op: de provider rekent voor die technische sms →

### **Gary Machado**

Executive Director EENA

(European Emergency Number Association)

'We zijn bijzonder verheugd dat de Belgische operatoren een manier gevonden hebben om roaming AML gratis te maken. We zijn zelf al meer dan vijf jaar bezig om AML in heel Europa ingang te doen vinden bij de verschillende diensten en instanties. Dat is intussen in heel wat landen gelukt. Dit unieke Belgische project is weer een belangrijke stap vooruit die we grotendeels te danken hebben aan de goodwill en de kunde van de commerciële telecomspelers, in het bijzonder van Orange Belgium. Daar zijn we hen heel dankbaar voor. Ik ben er zeker van dat ook operatoren in andere landen het Belgische voorbeeld zullen volgen.'





**Peter Gerber,**  
Head CAD IT Systems

**'Voor buitenlanders is plaatsbepaling extra nuttig omdat ze vaak moeilijk kunnen beschrijven waar ze zich precies bevinden.'**



→

roamingkosten aan waarvoor de oproeper geen toestemming heeft gegeven.

In België werd aan een andere oplossing gewerkt. De sms-centrale van het land waar de bezoeker te gast is, moet voor AML-berichten het gastgebruik van buitenlandse nummers herkennen zodat die niet naar het land van herkomst gaan. Om dat mogelijk te maken hebben Proximus, Orange en Base nu een alias op hun normale sms-centrale gemaakt waarmee AML-berichten gratis op hun bestemming raken.

Intussen kreeg ook de AML-software van Android wereldwijd een update. Die weet nu dat België dit ondersteunt en zal ook voor buitenlandse simkaarten het AML-bericht gratis versturen. Een update is voorbereid voor de iPhones, maar over de precieze timing is nog niets bekend.

### **Sterk resultaat**

'Inmiddels zijn alledrie de netwerken aangepast. Dat is het resultaat van een intense en constructieve samenwerking tussen alle providers. Vandaag kunnen we met fierheid zeggen dat we het eerste land in Europa zijn waar AML (op Android) ook voor buitenlandse nummers werkt zonder roamingkosten.'

### **Johny Verfaillie**

Clustermanager noodcentrale 112 West-Vlaanderen

'Het zal een groot verschil maken als we ook buitenlandse oproepers via AML kunnen lokaliseren', bevestigt Johny Verfaillie van de noodcentrale West-Vlaanderen. 'In onze provincie krijgen we vaak te maken met buitenlandse toeristen die naar de Belgische kust komen en onze hulp inroepen. Maar op het strand zelf zijn er niet altijd zichtbare referentiepunten en bovendien heet de dijk in bijna elke kustgemeente 'Zeedijk'. Ook de uitspraak met Franse of Duitse tongval is niet altijd makkelijk te begrijpen. Hetzelfde geldt voor de oproepen van buitenlandse vrachtwagenchauffeurs die van of naar de haven van Zeebrugge rijden, of onderweg zijn naar Calais en zo onze provincie doorkruisen. Voor hen is het vaak nog moeilijker om een exacte locatie door te geven. Alle snelwegparkings en afritten lijken op elkaar en het principe van de kilometerpalen kennen ze niet altijd. Onze calltakers zijn er natuurlijk op getraind om door te vragen tot ze genoeg informatie hebben en indien nodig houden ze de oproeper ook aan de lijn tot er hulp ter plaatse is. Maar met een exacte plaatsbepaling zullen we ook bij deze oproepen tijd winnen en dus sneller kunnen helpen.'





# NGIS

IN-BUILDING WIRELESS SOLUTIONS

- **2G-3G-4G IN-BUILDING**

In-Building Mobile Operatoren Infrastructuur

- **ASTRID IN-BUILDING**

In-Building Infrastructuur voor de Hulpdiensten

- **PRIVATE RADIONETWERKEN**

Tetra, DMR, HD-Wifi, IoT, ea.

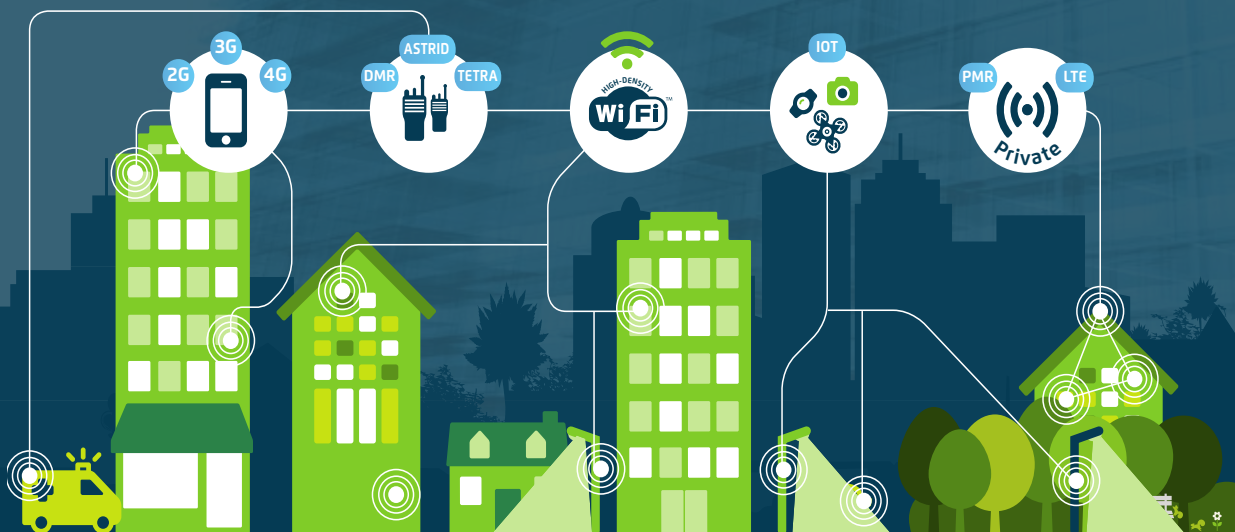
INTEGRATIES & INSTALLATIES

MEETRAPPORTE

CONSULTATIES

ENGINEERING

ONDERHOUD & MONITORING



**NGIS**

BLOOMZ Office Center | 5A Lambroekstraat | B-1831 Diegem

02 892 81 21 | [contact@ngis.be](mailto:contact@ngis.be)

[www.NGIS.be](http://www.NGIS.be)

WORKSHOP RAADGEVEND COMITÉ

# Een vruchtbare uitwisseling

Het Raadgevend Comité van Gebruikers komt elk jaar bijeen voor een tweedaagse workshop, waarin samen met verschillende ASTRID-experts dieper wordt ingegaan op een hele reeks onderwerpen. Wat passeerde dit jaar zoal de revue?



**D**e workshop vond dit jaar plaats op 18 en 19 februari, nog vóór het coronavirus in ons land toesloeg. Het doel van de workshop is om de resultaten van het voorgaande jaar te evalueren en een aantal dossiers verder uit te diepen. Het is ook een kans om actiepunten vast te leggen en de verstandhouding tussen de disciplines te bevorderen. De leden van het Raadgevend Comité vertegenwoordigen elk hun discipline in het adviesorgaan.



De **dekking** stond zoals steeds hoog op de agenda, met een stand van zaken van de masten die al gebouwd zijn en nog gebouwd zullen worden binnen Blok 5. Daarnaast kwamen recent gesignaleerde dekkingsproblemen aan bod, waaronder in Politiezone Kempenland en in Diepenbeek. De prioriteit van de resterende dekkingsproblemen moet nog worden bepaald, maar het Raadgevend Comité wil daar liever mee wachten tot er een duidelijk budgettair kader is, aangezien het gaat om een extra investering van 20 miljoen euro.



Wat het **radionetwerk** betreft, stelde ASTRID de werking van de monitoringtool Viewcor voor. Ook de manier waarop Viewcor wordt ingezet en hoe de werking van het ASTRID Service Centre optimaal kan worden afgestemd op Viewcor en op de mogelijkheid om extra capaciteit te activeren, was voer voor discussie. Plaatsbepaling via ASTRID-radio's en het belang van het tweede controlekanaal passeerden ook de revue. Er werd beslist om de toegang tot het tweede controlekanaal op te nemen in de basisopties van de raamovereenkomst voor radio's en het ook als voorwaarde te stellen voor validatie. Voorts gaan een aantal tests rond plaatsbepaling en onder meer de *refresh rates* van de locatie van start.



**Indoor dekking** staat steeds op de agenda. Bouwheren zijn in vele gevallen verplicht om voor ASTRID-dekking te zorgen in nieuwe grote gebouwen, maar hoe lang kan die verplichting worden volgehouden, met de switch naar een nieuwe technologie in het achterhoofd? Langs de andere kant rekenen de hulp- en veiligheidsdiensten nog zeker tien tot vijftien jaar op TETRA-technologie. Voorts is ook de opvolging en monitoring van die niet-ASTRID-repeaters een op te lossen vraagstuk.



De derde generatie **Blue Light Mobile** werd voorgesteld aan de gebruikers, met de details van het bestek zoals het midden dit jaar zal worden gepubliceerd. Voorts werden ook extra functiemogelijkheden besproken, zowel op technisch als op administratief vlak.



Via de **balanced score card** wordt opgevolgd hoe de dienstverlening van ASTRID scoort. De crisissen die er in 2019 zijn geweest, voornamelijk met de CAD-software in de meldkamers en de LCT's, hebben geleid tot de vraag hoe nu het eerlijkste kan worden gemeten hoe ASTRID werkelijk presteert. De gebruikers stellen aan ASTRID voor om samen enkele extra KPI's uit te werken.




Alles samen was het een nuttige tweedaagse. ASTRID volgt de geformuleerde actiepunten op en vraagt van de leden van het gebruikerscomité dat ze de behandelde onderwerpen ook verder verspreiden binnen de discipline die ze vertegenwoordigen.


# Blue Light Mobile: meer communicatie voor minder geld

Vanaf 1 juni gelden er nieuwe tarieven en voorwaarden voor de Blue Light Mobile simkaarten, zodat die in lijn blijven met het contract van FORCMS (Federale Opdrachtcentrale). Wat verandert er?




## Voor de spraakcommunicatie:


 Gratis oproepen (voice) naar Belgische gsm's en vaste telefoons (raadpleeg de prijscatalogus op onze website voor oproepen naar speciale nummers).


 Gratis versturen en ontvangen van SMS/MMS in België

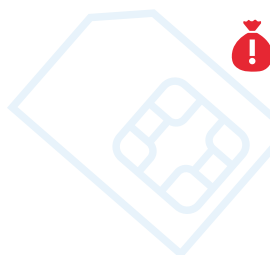


## Voor de datacommunicatie:

 De prijzen van de datavolumes zijn scherper, maar de keuze is minder ruim.

 De prijzen van de datavolumes zijn enkel van toepassing op gebruik in de Europese Unie (+ IJsland, Liechtenstein & Noorwegen)

 **LET OP** voor de zeer hoge prijs in geval van overschrijding van uw dataforfaits: €0,15/MB. Als u uw forfait van 1GB overschrijdt, kost u dat dus €150 excl. btw.







## ABONNEMENTEN

| VOICE + DATA   |       | DATA ONLY   |       | VOICE ONLY |
|--|-------|---|-------|------------|
| 8 GB   | € 6   | 8 GB  | € 4   | € 2        |
| 40 GB  | € 42  | 40 GB   | € 40  |            |
| 80 GB  | € 82  | 80 GB   | € 80  |            |
| 120 GB   | € 122 | 120 GB  | € 120 |            |
| <p>Er wordt in een <b>blokkering</b> voorzien bij de grens van uw dataforfait. U ontvangt via SMS een waarschuwing waarna u eventueel kunt deblokkeren en overschrijdingen toestaan, met de financiële gevolgen vandien.</p> |       | <p><b>B-Ack Page</b> (400 eenheden): € 2.<br/>1 eenheid = ofwel 1 MB ofwel 1 SMS.<br/><i>Voorbeeld: een verbruik van 125 MB + 275 SMS = 400 verbruikte eenheden</i></p> |       |            |
|  |       | <p>De <b>blokkeringsregels</b> die u bij de aanvraag van het abonnement hebt vastgelegd, blijven van toepassing.</p>  |       |            |

Alle vermelde prijzen zijn per simkaart per maand en zonder btw. Eenmalige activatiekost: € 10



Neem voor meer informatie gerust contact op met uw ASTRID-adviseur.

De uitgebreide tarieven vindt u via [www.astrid.be](http://www.astrid.be) > Blue Light Mobile > tarieven of via de QR-code.




## Salut, Jacky!

Op 1 juli gaat Jacky Comblin, hoofd van het ASTRID Service Centre (ASC), met pensioen. Hij heeft 7 jaar voor ASTRID gewerkt als Customer Support Manager. 'Voor ik bij ASTRID kwam, werkte ik bij verschillende commerciële IT- en telecombedrijven ook op de klantendienst', vertelt Jacky Comblin. 'Wat ASTRID voor mij zo bijzonder maakte, was de combinatie van de hoge techniciteit van de functie en de grote maatschappelijke impact. Dat we (indirect) ten dienste staan van de Belgische bevolking, geeft ons werk toch een andere dimensie. Ik heb het met hart en ziel gedaan. Het was meer dan een job - het was een passie die mij 24 uur per dag en 7 dagen op 7 bezighield. Daar komt nu dus verandering in. Ik zal binnenkort weer tijd kunnen maken voor andere dingen. Maar ik geef de fakkel met een gerust hart door aan Thomas Löser, een betere opvolger had ik me niet kunnen wensen.'

Thomas Löser is bij ASTRID al 19 jaar CAD Engineer in het departement "Techniek & Operaties". Hij kijkt ernaar uit om zijn vakkennis via het Service Centre ten dienste van de gebruikers te kunnen stellen.

*Vanuit ASTRID willen we Jacky bedanken voor zijn toewijding en vakkundigheid. Zijn werk op het ASC heeft echt een verschil gemaakt.*

### COLOFON

 **Switch** is het driemaandelijks magazine van de nv A.S.T.R.I.D. voor de hulp- en veiligheidsdiensten in België. Voor een gratis abonnement, meer info of met reacties kunt u terecht bij de redactie, via [switch@astrid.be](mailto:switch@astrid.be) of via ASTRID, communicatiedienst, Regentlaan 54, 1000 Brussel, T02 500 67 89, [www.astrid.be](http://www.astrid.be)

**Verantwoordelijke Uitgever:** Daniël Haché, Regentlaan 54, 1000 Brussel | **Coördinatie:** Marie-Noëlle Rasson & Michaël Sterckx | **Opplage:** 10.500 exemplaren | **Redactie en realisatie:** Jansen & Janssen Creative Content, [www.jaja.be](http://www.jaja.be) | **Fotografie:** Belga Image, Getty Images, Marco Mertens

## Agenda

Als gevolg van het coronavirus zullen sommige aangekondigde evenementen waarschijnlijk worden geannuleerd of uitgesteld. Wij raden u aan zich te informeren via de websites en/of organisatoren.

### expoRIC

**Uitgesteld!**

Internationale Expo Rampenbestrijding, Incidentmanagement & Crisisbeheersing

[www.exporic.nl](http://www.exporic.nl)

### Critical Communications World

**Nieuwe datum!**

3-5/11/2020, Madrid

Toonaangevende beurs voor kritieke communicatieoplossingen, van de TETRA and Critical Communications Association (TCCA)

[www.critical-communications-world.com](http://www.critical-communications-world.com)

### ASTRID User Days

18-19/11/2020,

Louvexpo

[www.astrid.be](http://www.astrid.be)

### PMRExpo

24-26/11/2020, Keulen

[www.pmrexpo.de](http://www.pmrexpo.de)

### EENA Conference

**Nieuwe datum!**

9-11/12/2020

Jaarlijks event over hulp- en veiligheidsdiensten in Europa

[www.eena.org](http://www.eena.org)



## UW PARTNER VOOR ALLE PERCELEN VAN HET ASTRID-RAAMCONTRACT

- 1 leverancier voor alle percelen
- 1 aanspreekpunt
- 1 centraal gecertificeerd reparicenter
- 1 adres, ook voor de montage
- 1 centraal programmeerplatform
- 1 gelijke user interface voor alle ASTRID-radio's
- 1 partner voor maatwerk

### IDECS MELDKAMEROPLOSSINGEN



### SEPURA MOBIELE RADIO'S



### SEPURA DRAAGBARE RADIO'S



### BREED ASSORTIMENT ACCESSOIRES



### TPL PAGERS



### IWITNESS BODYCAMS



**VRAAG NAAR DE ONLINE CATALOGUS VOOR EEN COMPLEET OVERZICHT VAN AL ONZE OPLOSSINGEN.**

### Abiom en Sepura no.1 in missiekritische communicatie in de Benelux!

Met meer dan 60.000 randapparaten in gebruik bij hulp- en veiligheidsdiensten kunnen wij u een uitgebreid programma aan producten en service bieden. Wij realiseren graag maatwerk en speciale oplossingen voor u. Uw vraag is onze uitdaging, bij ons staat de klant op nr1!

**Luitenant Frédéric Lex,**  
Brandweerman **Régis Marquet**  
Hulpverleningszone VHP  
(Vesdre-Hoëgne et Plateau)

## ‘Communicatie, doeltreffendheid en veiligheid zijn onlosmakelijk verbonden’



Verschillende ploegen informeren over de situatie, informatie vergaren, reageren op een noodgeval ... op het terrein helpt communicatie iedereen om doelgericht, snel en vooral veilig te werken. Dankzij ASTRID kunnen we communiceren met alle betrokkenen op het terrein en op kantoor. Met de pagers kunnen we iedereen individueel contacteren. En dat alles volledig vertrouwelijk!



Lees het volledige interview op [www.astrid.be](http://www.astrid.be) of via de QR-code.

