

Switch

10-2020

#43

www.astrid.be

ASTRID-magazine voor de hulp- en veiligheidsdiensten

Opleidingen ondergaan metamorfose
met dank aan corona

Nieuwe manier van werken bij het ASTRID Service Centre

Tweede fase van BroadWay:
prototypes in de maak

FOD Volksgezondheid,
huisartsen en ASTRID op één lijn

Samen sterk in crisistijd



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

- Airbus ASTRID radio's
- 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

‘De noodcentrales hebben de piek in oproepen perfect opgevangen.’

Marcel Van der Auwera, diensthoofd voor dringende hulpverlening bij de FOD Volksgezondheid, maakt de balans op van de eerste maanden van de coronacrisis.

> P.06



Salvator Vella,
Directeur-generaal

De kansen van een crisis

Op het moment dat we deze regels schrijven, weten we nog niet hoe lang en hoe hard een tweede golf van coronabesmettingen ons zal treffen. Toch boezemt het virus ons vandaag minder angst in dan bij het begin van de lockdown, toen we tegen een onbekende vijand vochten waarvan we de reikwijdte niet konden inschatten.

De meldkamers werden toen overspoeld met oproepen van bange burgers die informatie wilden over het nieuwe virus. In die uitzonderlijke, moeilijke omstandigheden hebben de operatoren en de technologie goed standgehouden. En dat is te danken aan een uitstekende samenwerking tussen de FOD Volksgezondheid, de huisartsen en ASTRID. We hebben samen oplossingen gezocht en gevonden om de storm te trotseren. Iets waar we met z'n allen trots op mogen zijn.

'Misschien is de definitie van normaal wel aan herziening toe.'

Intussen is wel duidelijk dat we nog niet van covid-19 verlost zijn. Eén blik op de inhoudsopgave van dit nummer toont hoezeer corona nog steeds de agenda bepaalt en de 'normale' gang van zaken belemmert. Maar wat heet tegenwoordig normaal? Misschien is die definitie wel aan herziening toe. Een mooi voorbeeld zijn de opleidingen die ASTRID organiseert. Die zullen er in de toekomst wellicht anders blijven uitzien, ook als corona geen bedreiging meer vormt.

Het doet me aan een Chinees spreekwoord denken: 'Als er een wind van verandering opsteekt, bouwen de enen muren en de anderen windmolens.' De kunst is om tot de groep te behoren die windmolens bouwt, want zij benutten de nieuwe kansen die deze beproeving ons biedt.'



06 Innige samenwerking

OP HET TERREIN

06 De meldkamers in coronatijden

SERVICE

14 ASTRID-opleidingen onder de loep



14 Opleidingen



22 Gebruikersondersteuning



18 Zonder publiek

INNOVATIE

- 20 Geen ASTRID User Days in 2020

EXPERT

- 22 Nieuwe projecten voor het ASTRID Service Centre

NETWERK

- 08 BroadWay start met prototypes

EN OOK

- 13 Kort
32 Tips voor BLM
34 Kort Agenda

Meer ASTRID-nieuws?

Surf naar www.astrid.be voor een abonnement op SWITCH of het E-zine

Volg ASTRID via



twitter.com/ASTRIDtelecom



linkedin.com/company/ASTRID

Een reactie of verhaal voor Switch?

Mail naar switch@astrid.be



© Belga / Thierry Rogge

DE MELDKAMERS IN CORONATIJDEN

‘Toch wel trots’

Dat de coronacrisis veel gevergd heeft van het medisch personeel, is genoegzaam bekend. Ook de meldkamers kregen het hard te verduren, zegt Marcel Van der Auwera, diensthoofd voor de dienst Dringende Hulpverlening (FOD Volksgezondheid).



Marcel Van der Auwera,
Diensthoofd Dringende Hulpverlening FOD Volksgezondheid

'Bij het begin van de lockdown was er een enorme piek in oproepen naar het noodnummer 112.'

M

arcel Van der Auwera is voorzitter van het COP, het CAD-overlegplatform waar gebruikers hun noden aan ASTRID voorleggen. 'Halfweg de Covid-crisis hadden wij ons jaarlijks overleg met de Raad van bestuur van ASTRID. Daar hebben we al de eerste conclusies getrokken over de werking van de meldkamers.'

Welke conclusies zijn dat?

'In de eerste plaats toch wel trots. Op de operatoren, die heel veel werk hebben verzet, maar ook op de techniek van de meldkamers. In het verleden bleek het systeem niet altijd even stabiel te zijn. Maar nu heeft het onder heel hoge druk perfect gewerkt. Bij het begin van de lockdown was er een enorme piek in oproepen naar het noodnummer 112. Die vloedgolf hebben de centrales perfect opgevangen. Het systeem is op geen enkel moment overbelast geweest en alle vragen van de burgers zijn beantwoord.'

Vanwaar die piek?

'Naast "normale" noodoproepen zijn bijzonder veel informatieve vragen over Covid bij de centrales terechtgekomen. Er was weliswaar vrij snel een 0800-nummer voor Covid geïnstalleerd, maar bij het gros van de bevolking was dat niet echt bekend. En dan bellen de mensen het nummer dat ze wel kennen.'

Marcel Van der Auwera
(FOD Volksgezondheid)
en huisarts Chris Van der
Mullen: tevreden over de
samenwerking.

- 'De eerste tien dagen van de lockdown hebben de 112-operatoren al die informatieve vragen beantwoord. Daarna hebben we in het keuzemenu voor de 112-oproepen een extra nummer geïnstalleerd: voor een informatieve vraag over Covid-19, druk 1. Die knop leidde de vragen dan weg van de noodcentrale naar het 0800-nummer. Daardoor is de druk op de 112-centrales fors verlaagd, wat ook nodig was.'

Na die ingreep waren er zelfs veel minder oproepen dan normaal. Hoe komt dat?

'Een deel van de verklaring is natuurlijk de lockdown zelf. Er is amper autoverkeer, er zijn veel minder arbeidsongevallen want mensen werken thuis of zijn tijdelijk werkloos. Maar dat verklaart niet alles. Veel mensen hebben hun normale consultaties en ziekenhuisbezoeken ook uitgesteld uit angst om met Covid in contact te komen.'

'Bij het begin van de lockdown was het ook een bewuste keuze om in de ziekenhuizen alleen nog urgente behandelingen uit te voeren, om bedden vrij te maken voor coronapatiënten. Maar ook toen de lockdown versoepeld werd en de ziekenhuizen hun normale werking weer opnamen, bleven de cijfers een stuk lager dan normaal, zelfs nog tot vandaag.'

'We vermoeden dat veel mensen ook nu nog zorg uitstellen. Daardoor verwachten we dat de ziektelast van sommige aandoeningen zal stijgen. Mensen met suikerziekte die niet goed worden opgevolgd, krijgen op termijn schade aan hun bloedvaten, wat kan leiden tot diabetesvoet. Als iemand een kankerdiagnose twee à drie weken uitstelt, kan die kanker al uitgezaaid zijn. De komende weken, maanden en zelfs jaren kan de ziektelast oplopen.'

Er komt zo goed als zeker een tweede coronagolf op ons af. Zijn er lessen getrokken uit de eerste golf?

'De tweede golf gaan we in elk geval veel gefaseerder kunnen aanpakken. Gesteld





dat de druk weer groter wordt, dan is het mogelijk om binnen een ziekenhuis de klassieke programmatie weer stil te leggen, zoals tijdens de lockdown het geval was. Maar dat zal alleen nog lokaal gebeuren in één ziekenhuis of regio, en niet meer centraal voor alle ziekenhuizen tegelijk.'

'Een grote verbetering is ook het Covid-protocol dat in de alarmcentrales is uitgerold. Komt er nog een pandemie van welke aard dan ook, dan kunnen de operatoren daar in een mum van tijd voor worden opgeleid zodat ze de juiste vragen stellen en de juiste hulp kunnen uitsuren. Tevoren hadden we wel een protocol voor bijvoorbeeld ademhalingsklachten of mensen die borstpijn hadden, maar geen Covid-

protocol. Dankzij de goede samenwerking met de huisartsen (zie *kaderstukje, nvdr*) is dat er nu wel.'

Samengevat: het was een hectische periode, maar we hebben het gehaald?

'We hebben ook het geluk gehad dat de uitbraak in België twee à drie weken na Italië kwam, waardoor we ons konden voorbereiden. Eerlijk: als wij het eerst aan de beurt waren geweest, waren we waarschijnlijk even hard overrompeld. En, zoals gezegd: de noodcentrales hebben standgehouden. De mensen hebben massaal 112 gebeld en we waren daar niet zo gelukkig mee, maar paniek in de straten is vermeden.'

→

‘Innige samenwerking’

112-centrales krijgen sinds kort niet alleen spoedoproepen binnen, maar ook oproepen van de huisartsenlijn. Die integratie maakt de hulpverlening efficiënter en heeft ook tijdens corona haar nut bewezen, zegt huisarts Chris Van der Mullen, die de integratie mee op poten zette.





Chris Van der Mullen

'Door de combinatie van spoed- en huisartsoproepen in één centrale krijgen mensen sneller de juiste hulp.'

Voor de patiënt heeft de integratie niets dan voordelen', zegt Chris Van der Mullen. 'Iemand die de huisartsenlijn opbelt met maagpijn, heeft misschien een hartinfarct. Of omgekeerd: iemand die de ambulance belt, heeft misschien gewoon een huisarts nodig. De combinatie van spoed- en huisartsoproepen in één centrale zorgt ervoor dat de mensen sneller aan de juiste hulp geraken.'

Breder palet

Het werk van de operatoren wordt er niet eenvoudiger op. 'De beslissingsboom voor een spoedgeval is heel kort. Na de integratie moet worden gekozen tussen de ambulance, een dringend huisbezoek, doorverwijzing naar de wachtpost of naar de eigen huisarts. Dat is een veel breder palet waarvoor je ook dieper moet bevragen. Dat vergt heel wat opleiding en begeleiding.'

Covid stelde de situatie nog meer op scherp. 'Er bestond geen pandemieprotocol om uit te maken of iemand Covid had, en hoe ernstig het was. Daarom hebben we vanaf nul een protocol opgemaakt. Makkelijk was dat niet: de operatoren werden sowieso al overbevraagd, en toch moesten ze er nog een opleiding bijnemen. We

gaven ze bij het begin van hun shift een briefing over het protocol en de achterliggende redeneringen. Na de shift luisterden we naar hun vragen, die vaak zeer zinvol waren, en pasten we het protocol aan. En we verwerkten elke week ook de Covid-definities, die door de aard van de crisis nog vaak veranderden. Symptomen als smaak- en reukverlies, bijvoorbeeld, waren bij het begin van de crisis nog niet bekend, maar later wel.'

Goede triage

Ook hier was een goede triage van groot belang. 'Spoedgevallen waren vrij duidelijk. De andere gevallen veel minder, en de operatoren hadden ook weinig tijd om een grondige bevraging te doen. Daarom hebben we het teleconsult ingevoerd. De patiënt wordt dan kort na de 112- of 1733-oproep zelf opgebeld door de huisarts met wachtdienst om de situatie grondiger uit te klaren en correct door te verwijzen.'

Conclusie? 'De innige samenwerking tussen eerste en tweede lijn heeft zeker geholpen om overbezetting in de spoeddiensten te voorkomen én te vermijden dat Covid-patiënten met anderen werden vermengd. Een samenwerking die zeker moet worden bestendigd.'

Critical Communications Week 2020

THE NEW **VIRTUAL**
EXPERIENCE

REGISTER NOW

2-6 NOVEMBER 2020



**INTERACTIVE
EXHIBITION**



**WORLD-CLASS
CONFERENCE**



**ENGAGING
ROUNDTABLES**



**& EXCEPTIONAL
NETWORKING**

PRESENTED BY



www.criticalcommunicationsweek.com

 @CritCommsSeries  TCCA Critical Communications Series



ASTRID presenteert toekomstvisie

In de eerste week van november vindt de online conferentie Critical Communications Week plaats. Ook ASTRID zal daar bij monde van Christophe Grégoire, directeur Techniek & Operaties, het woord nemen en er de toekomstvisie van ASTRID uit de doeken doen.

Welke impact zullen big data, virtual reality, artificiële intelligentie... hebben op de werking van de hulp- en veiligheidsdiensten? Samen met de gebruikers en de federale overheid heeft ASTRID haar inzichten gebundeld over de innovaties die haalbaar en wenselijk zijn op het vlak van kritieke mobiele spraak- en datacommunicatie. U kunt de sessie 'ASTRID next generation communication' live volgen op dinsdag 3 november van 13.30u tot 14.00u.

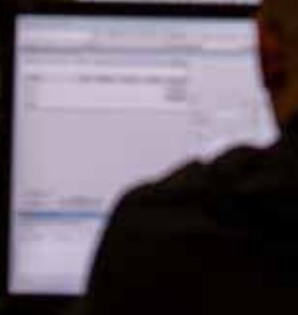
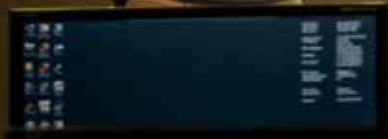
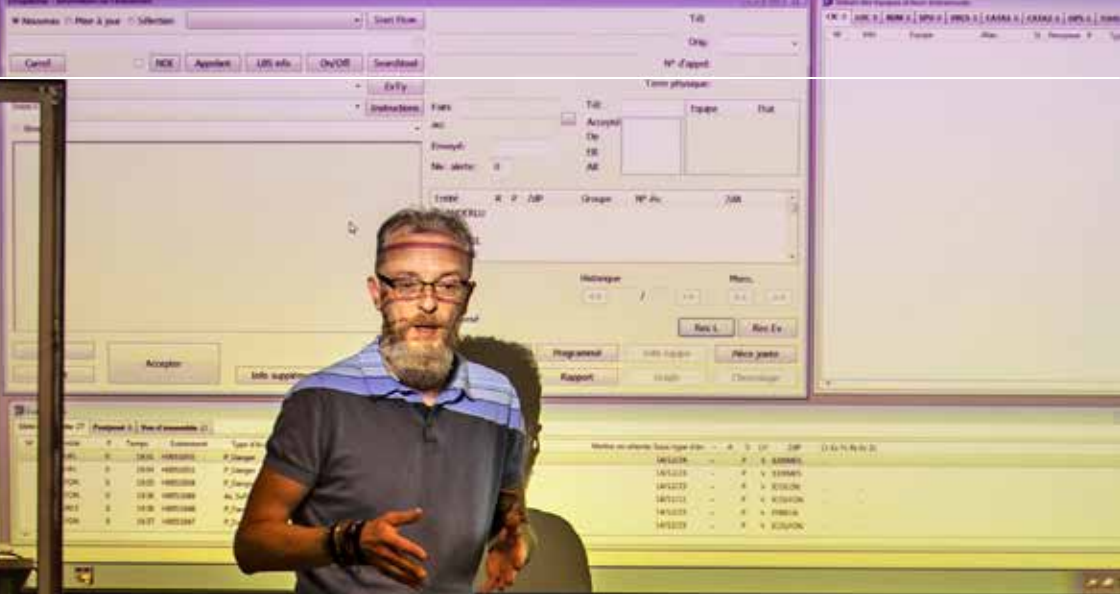


Het volledige programma van de online conferentie vindt u op www.criticalcommunicationsweek.com

Picture push wordt stopgezet

Eind december 2020, wordt Picture Push van ASTRID stopgezet. De applicatie om foto's te versturen via de TETRA radio's werd een tiental jaar geleden opgestart om gemakkelijker geseinde personen op te sporen of identiteitscontroles uit te voeren. Vandaag is de toepassing echter ingehaald door nieuwe technologieën en wordt ze nog maar weinig gebruikt. 'Een smartphone is tegenwoordig beter geschikt om foto's te ontvangen, bijvoorbeeld via de FOCUS app, en de Blue Light Mobile dienst van ASTRID biedt een veel betere service', verduidelijkt Christian Mouraux, marketing manager bij ASTRID.





ASTRID-OPLEIDINGEN

Lessen na corona

De coronacrisis heeft ons bij ASTRID verplicht om onze opleidingen onder de loep te nemen. Naast noodoplossingen, dienen zich ook nieuwe kansen aan.



Ook in de kantoren van ASTRID gelden extra hygiënemaatregelen.



De gevolgen van de coronacrisis zijn ook bij ASTRID duidelijk zichtbaar. Wie naar het hoofdkwartier in Brussel komt, moet zijn handen ontsmetten in de inkomhal en is verplicht een mondkapje te dragen in gangen en liften, waar anderhalve meter afstand houden niet mogelijk is. De receptioniste en de lesgevers van het opleidingscentrum houden afstand achter een scherm van plexiglas. Minder zichtbaar maar even ingrijpend is de impact op de opleidingen zelf.

Anders dan anders

In 'normale' tijden organiseert ASTRID doorlopende trainingen om gebruikers beter te leren omgaan met de ASTRID-systemen. Bruno Colle, hoofd van het opleidingscentrum: 'We hebben een hele reeks opleidingen die in duurtijd variëren van enkele uren tot vijf volle dagen: de voornaamste domeinen zijn Computer Aided Dispatching (CAD) en alle gerelateerde tools, maar ook radiotoepassingen zoals RCS9500. Ons leslokaal was in het precoronatijdperk bijna dagelijks in gebruik.'

Maar de coronacrisis heeft de opleidingskalender grondig overhoop gehaald. 'Opleidingen die van half maart tot eind juni stonden ingepland, hebben we door de verstrengde maatregelen moeten opschorten', zegt Bruno Colle. 'Sinds begin juni zijn ze weer mondjesmaat opgestart, maar het gaat er nu anders aan toe dan voordien.'

Virtueel leslokaal

Het leslokaal van ASTRID in Brussel waar CAD-werkstations staan opgesteld, biedt plaats aan twaalf cursisten. Bruno: 'Aan elke module kunnen normaal twee mensen zitten. Maar omdat we ook hier de social distancing regels moeten toepassen, kunnen er maar zes cursisten deelnemen. Binnen een bepaalde tijdspanne kunnen we dus maar half zoveel mensen opleiden. Gezien de grote vraag is dat onvoldoende.'

Voor de gebruikers die CAD8 gewoon zijn en moeten omschakelen naar CAD9, is de oplossing vrij eenvoudig. Ze kunnen de zogenaamde delta-opleiding live volgen via het online platform Teams. Voor hen is het niet nodig om

aan een werkstation te zitten om de uitleg te begrijpen. Tijdens de les kunnen ze via de chat-functie vragen stellen aan de lesgever.

Bruno: 'Het grote voordeel van de online lessen is dat er veel meer mensen tegelijk kunnen deelnemen dan de twaalf cursisten in ons eigen leslokaal. De live-sessie wordt ook opgenomen, zodat de deelnemers ze achteraf opnieuw kunnen bekijken, en op eigen tempo de leerstof kunnen verwerken.'

Nieuwe werkwijze

Voor de andere opleidingen, die meer interactie en oefening vergen, volstaat een online cursus niet. Gebruikers die van nul moeten beginnen om met het dispatching systeem te leren werken, hebben een werkstation nodig om de leerstof toe te passen en te begrijpen. Daarom hebben we een creatieve oplossing gezocht die praktijk en online les combineert.

'In juni hebben een eerste test gedaan met de opleiding CAD DBM', zegt Bruno. 'De cursisten zaten aan een werkstation in hun eigen zone met een pc naast zich en kregen via Teams instructies van de lesgever. Verschillende werkstations van de lokale CIC's stonden in verbinding met de ASTRID-server zodat alle cursisten met een zelfde specifieke set gegevens konden werken.'

De balans van die eerste ervaring was overwegend positief. 'Na enkele kleine technische moeilijkheden liep alles verbazend vlot. Gesteund door die positieve ervaring gaan we nu ook de andere CAD-opleidingen analyseren en waar mogelijk op een zelfde manier uitbouwen.'

Online lesgeven heeft natuurlijk ook beperkingen. De drempel om de lesgever aan te spreken, kan voor sommigen hoger zijn. Voor de lesgever zelf is het moeilijker om aan te voelen wat de cursisten nodig hebben en

of ze alles goed begrepen hebben. Maar in de huidige omstandigheden is dit de meest haalbare oplossing.

Kansen voor de toekomst

Gaan we ooit nog terug naar hoe het vroeger was? Die vraag is de laatste maanden wel vaker gesteld. Ook bij ASTRID willen we grondig evalueren wat deze periode ons heeft bijgebracht. Naast social distancing zijn er nog argumenten om de online opleidingen verder te ontwikkelen. Het spaart verplaatsingstijd uit, vermindert mobiliteitsproblemen, is goedkoper om te organiseren.

Bruno: 'Op termijn willen we opleidingen die het beste van de twee werelden combineren, het zogenaamde 'Blended Learning': online leren als het kan, in het leslokaal met de lesgever als het echt nuttig is. De ideale formule hebben we nog niet gevonden, maar corona heeft ons versneld verplicht om over nieuwe opleidingsvormen na te denken.'



Bruno Colle,
hoofd van het opleidingscentrum

'Naast social distancing zijn er nog argumenten om de online opleidingen verder te ontwikkelen.'

Zonder toeschouwers

De 44e editie van de AG Memorial Van Damme op 4 september was om vele redenen memorabel. Omdat het aantal coronabesmettingen in ons land weer in stijgende lijn ging, namen de organisatoren het zekere voor het onzekere en lieten geen publiek toe in het Koning Boudewijnstadion. De wedstrijden waren enkel live te volgen op televisie. Dat lieten de atleten zelf niet aan hun hart komen. Ook zonder de aanmoediging van een live publiek werden er maar liefst vier (!) wereldrecords verpulverd.





Geen ASTRID User Days in 2020

Het zal niemand verbazen dat de ASTRID User Days die in november moesten plaatsvinden in Louvexpo, zijn afgeblazen. Grote schuldige is andermaal het nieuwe coronavirus. We kunnen moeilijk voorspellen welke maatregelen in november van kracht zullen zijn. En natuurlijk willen we de veiligheid en de gezondheid van bezoekers, standhouders en ASTRID-medewerkers niet in gevaar brengen. De volgende editie van de ASTRID User Days is voorzien voor 2022. Met een beetje geluk kunnen we de mondmaskers dan achterwege laten.



LOUVEXPO

A person in a dark suit and white shirt is seen from the back, holding a black Airbus Tactilon Dabat smartphone. The phone's screen displays a Windows-style interface with a clock showing 10:08 and several application icons. The background is a blurred airport departure board with the word "Departures" visible at the top. The overall scene is set in a brightly lit airport terminal.

Departures

DEFENCE AND SPACE

Tactilon Dabat

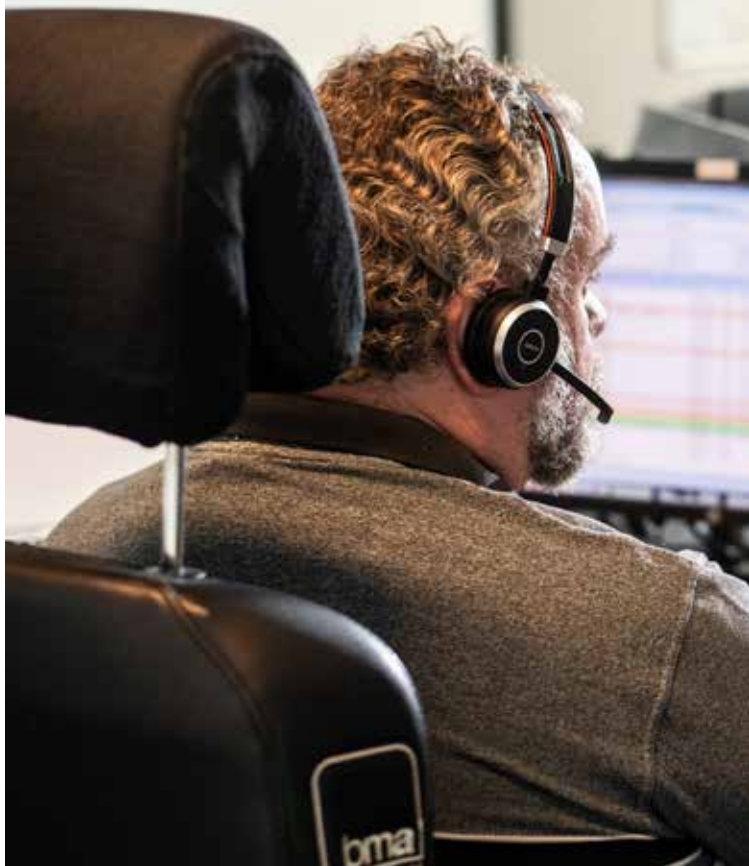
Tactilon Dabat – a smartphone and a TETRA radio in one – is a smart, strong and secure device for users who require high security in communication.

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.

www.dabat.com

AIRBUS



NIEUW MANAGEMENT EN NIEUWE PROJECTEN VOOR HET ASTRID SERVICE CENTRE

Het ASC: continue verbetering en enorm veel werk

Hebt u een probleem met het radionetwerk of met uw werkpost? Een administratieve vraag? Dan hoeft u alleen maar contact op te nemen met het ASTRID Service Centre (ASC) voor ASTRID-gebruikersondersteuning, 24 uur per dag. Het is een team met veel pijlen op zijn boog.



N

a de pensionering van Jacky Comblin heeft Thomas Löser de zware verantwoordelijkheid opgenomen als hoofd van het ASC. Nessim Guedouar beheert sinds maart 2020 de tweede lijn. Een kijkje achter de schermen van een team dat elke dag enorm veel werk verzet.

Gebruikersondersteuning de klok rond

Het ASTRID Service Centre (ASC) bestaat uit drie teams. De eerste lijn ontvangt alle oproepen van gebruikers en lost hun technische problemen op. Bij een complex probleem neemt de tweede lijn het over: klanten kunnen de klok rond rekenen op een

technisch medewerker. Het Contact Centre van zijn kant, is alleen open tijdens de kantooruren. Het behandelt alle administratieve aspecten, zoals abonnementen en facturen, en verzorgt de communicatie bij grote storingen en geplande interventies.

'Die dienstverlening geldt voor de talloze diensten en producten van ASTRID: software, radio's, SIM-kaarten, meldkamers, paging, enzovoort', zegt Thomas. 'Ook de gebruikers zijn bijzonder divers: politieagenten, brandweer, CIC, ... De ASC-medewerkers moeten bijzonder veel kennen en kunnen om problemen te kunnen begrijpen en op te lossen!'



Thomas Löser,
Head ASTRID Service Centre

'We willen kunnen anticiperen op mogelijke storingen.'





Nessim Guedouar,
Head ASTRID Contact Centre

‘We doen allemaal ons best om hetzelfde doel te bereiken: levens redden.’

→ **Verschillende petjes**

Dat de technologie in sneltempo verandert, maakt de taak van het ASC er nog complexer op. En de dienst beperkt zich niet tot ondersteuning. Hij zorgt ook voor continue monitoring, spoort storingen op, beheert dagelijks een twintigtal interventies, volgt wijzigingen en onderhoud op, en houdt alle technische en organisatorische documentatie van ASTRID up-to-date.

‘Om nog maar te zwijgen van de honderden, zelfs duizenden alarmen en meldingen die elke dag binnenkomen van de zendapparatuur, radio- en paging-antennes, pc’s en software van de 100-101-centrales, servers, firewalls, ...’ vult Nessim aan. ‘Allemaal met een klein team. Overdag zijn we met 15 om alles te regelen, maar ‘s nachts en in het weekend zijn we maar met twee! Alles rust op de schouders van een handvol mensen.’

Een race tegen de tijd

‘Onze gebruikers zijn veeleisend, en dat is niet meer dan normaal: ze staan

in de frontlinie om mensen te helpen die in gevaar zijn. We moeten hen de middelen geven om hun taken goed uit te voeren. Het ASC wil hun problemen dus zo snel mogelijk oplossen.’

Veel producten en diensten: dat betekent ook veel potentiële problemen. ‘Om die op te lossen, moeten we de oorzaak achterhalen en daarvoor moeten we onze klanten vragen stellen’, zegt Nessim. ‘We hebben heel verschillende gebruikers met uiteenlopende taken in heel België, elk met hun eigen woordenschat, software en tools die we soms niet goed kennen. Soms moeten we de klant vragen om het nog eens uit te leggen of moeten we een aantal tests uitvoeren om hun probleem zo snel mogelijk op te lossen. Uiteindelijk doen we allemaal ons best om hetzelfde doel te bereiken: levens redden.’



© ID/ Bart Dewaele



‘Onze gebruikers zijn veeleisend, en dat is niet meer dan normaal: ze staan in de frontlinie om mensen te helpen die in gevaar zijn.’

Ideeën te over

Voor Thomas als Head ASC en Nessim als hoofd van de tweede lijn liggen er veel projecten in het verschiet. ‘Dankzij Nessims kennis van het ASC en mijn ervaring in de dispatching, vullen we elkaar perfect aan. We hebben heel wat ideeën die onze diensten kunnen verbeteren en efficiënter maken’, zegt Thomas. ‘We willen graag een niveau bereiken waarbij we de klanten 100% van de tijd kunnen verzekeren dat we het probleem al hebben gezien voor ze ons bellen. Beter nog: we willen in staat zijn om te anticiperen op mogelijke storingen en actie te ondernemen nog voor de klant zich realiseert dat er een storing is.’

‘We hebben ons daarbij laten inspireren door ideeën van Jacky die hij zelf niet meer kon implementeren en

door de feedback die we al jaren continu van onze klanten krijgen. Genoeg werk op de plank voor de komende jaren!’ (lacht)

Focus op communicatie

De eerste stap? De communicatie met de klant. ‘Vooral tijdens incidenten en crisissen’, zegt Thomas. ‘We werken daarvoor al samen met de communicatieafdeling. En daarnaast blijft het oplossen van incidenten een grote uitdaging.’ Nessim: ‘Als we soms niet genoeg met de klant communiceren bij de opvolging van incidenten, is dat niet uit slechte wil. We kiezen ervoor om onze beperkte tijd te gebruiken om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Dat blijft onze topprioriteit. Maar we gaan graag de uitdaging aan om de twee te combineren.’

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.



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

Think possible



proximus
enterprise



BROADWAY FASE 2

Prototypes in de maak

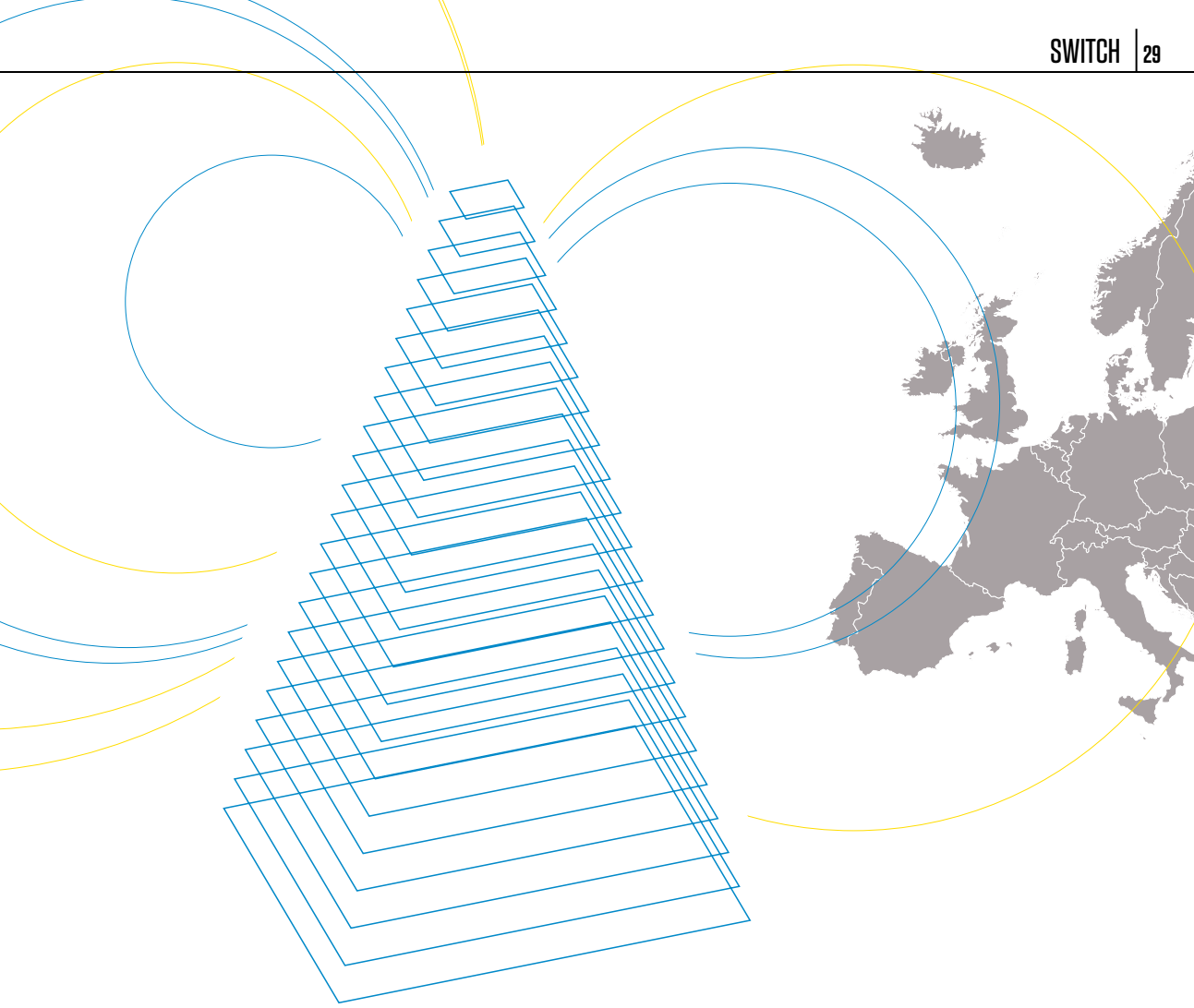
Drie Europese consortia hebben begin juli PCP-contracten ondertekend. Ze beginnen nu met de ontwikkeling van de prototypes voor het toekomstige BroadNet, een pan-Europees breedbandnetwerk voor de hulp- en veiligheidsdiensten.

Een netwerk uitbouwen dat de uitwisseling van data over de landsgrenzen heen voor hulp- en veiligheidsdiensten mogelijk maakt: dat is de ambitie van het project BroadWay, een initiatief van elf Europese landen waarin België een voortrekkersrol speelt. Maar de technologie die zo een netwerk nodig heeft, bestaat vandaag nog niet. We bevinden ons nog in de voorbereidende fase waarin verschillende consortia het tegen elkaar opnemen om die grote Europese opdracht binnen te halen.

Onderzoek en ontwikkeling financieren

Begin juli is de tweede fase van BroadWay in-

gezet: de contracten voor de *pre-commerciële inkoop* (*pre-commercial procurement, PCP*) zijn ondertekend tussen ASTRID als Leidend Aankoper en drie succesvolle consortia. PCP is een mechanisme om onderzoek en ontwikkeling te financieren voor producten waarvoor de mechanismen van de vrije markt niet werken. Een breedbandnetwerk voor hulp- en veiligheidsdiensten is daar een schoolvoorbeeld van. Het bedient een nichemarkt en moet aan veel strengere veiligheids- en stabiliteitsnormen voldoen dan een commercieel breedbandnetwerk. Voor de bedrijfswereld is dat een te riskante investering zonder vooraf toegewezen financiële middelen.



Prototypes

In oktober 2019 hadden vier consortia zich aangediend om een ontwerp te maken. Van die vier gaan er nu drie naar de volgende fase: de consortia rond Airbus, Frequentis en Leonardo. Samen omvatten ze 32 Europese bedrijven waaronder belangrijke satelliet- en mobiele operatoren zoals Eutelsat, Proximus, T-Mobile en Vodafone. Elk consortium krijgt 1,4 miljoen euro om de komende maanden prototypes te ontwikkelen en te demonstreren voor de BroadWay Groep van Aankopers. Die bestaat uit de ministeries van de elf deelnemende landen (of hun gedelegeerde instantie) die bevoegd zijn voor de communi-

catiemogelijkheden van hun nationale hulp- en veiligheidsdiensten. De uiteindelijke prototypes zullen in het voorjaar van 2021 worden getest en geëvalueerd.

Testfase

Na de evaluatie blijven er nog twee consortia in de running. Zij krijgen nog eens 1,5 miljoen euro om tegen het voorjaar van 2022 de TRL8-proefsystemen uit te rollen voor de testfase. Ze zullen moeten aantonen dat de technologie van de prototypes echte operationele mobiliteit mogelijk maakt. De hulp- en veiligheidsdiensten moeten overal toegang kunnen krijgen tot informatie en die onderling

→



- kunnen delen, met garanties voor de veiligheid, beschikbaarheid en continuïteit van de mobiele diensten. Het is aan de BroadWay Groep van Aankopers om daarover te oordelen, samen met het Practitioner Evaluation Team dat uit vertegenwoordigers bestaat van alle Europese openbare hulp- en veiligheidsdiensten.

BroadNet in de praktijk

Hoe zal BroadNet in de praktijk vorm krijgen? De verschillende nationale mobiele breedbandsystemen van de elf landen zullen met elkaar worden verbonden. Over de manier waarop die pan-Europese overeenkomsten moeten worden gestructureerd, lopen nu al gesprekken. De Groep van Aankopers onderhandelt ook al met de afzonderlijke nationale overheidsdiensten over de nodige ondersteuning. En met de Europese Commissie en de Europese Investeringsbank wordt gekeken naar de financieringsmogelijkheden.

Vereende krachten

Elk van de drie consortia bundelt de expertise van verschillende spelers op de telecommarkt.

Het consortium rond **Airbus** bestaat uit Airbus zelf, StreamWide, Proximus, Belgacom International Carrier Services en hun onderaannemers PentaTech, Umlaut en Proximus Luxembourg.

Frequentis werkt samen met Nemergent Solutions, Halys SAS, Electronique Télématique Etelm, Crosscall, Universidad de Malaga en de gemeente Malaga. De onderaannemers zijn hier Arico Technologies, Eutelsat, Telefónica, Virtual Fort Knox, PrioCom en T-Mobile Netherlands.

Leonardo gaat in zee met Vodafone Portugal, Ubiwhere Lda, Proef Sggs, Telespazio, Athonet, Telespazio France SAS, Bittium Oyj, Radiolabs (Consorzio Università Industria - Laboratori di Radiocomunicazioni) en de Alma Mater Studiorum Università di Bologna. Onderaannemers zijn hier Iscom en Lancaster University.



The BroadWay Project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and development programme under Grant Agreement No. 786912.

BroadWay krijgt steun van de Europese Commissie via het Horizon 2020 programma (grant number 786912). De BroadWay PCP wordt gecoördineerd door het Public Safety Communication Europe Forum (PSCE) met ASTRID als Leidend Aankoper. Volg het laatste nieuws over de BroadWay PCP op de projectwebsite www.broadway-info.eu.



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

MEETRAPPORTEM

CONSULTATIES

ENGINEERING

ONDERHOUD & MONITORING



NGIS

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

02 892 81 21 | contact@ngis.be

www.NGIS.be

4 × goed om weten

volgens de Blue Light Mobile specialisten bij ASTRID

1 

Opletten voor datalimiet

De abonnementen van Blue Light Mobile zijn zeer voordelig in vergelijking met commerciële abonnementen. Maar als u de datalimiet overschrijdt, betaalt u veel extra: €0,15 per MB, of €150 per GB. Kies dus liever een bundel met ruim voldoende data. Gelieve contact op te nemen met uw ASTRID-adviseur voor meer informatie over de overschrijding van uw datapakket.



TIP

Controleer hoeveel data u nog hebt door een sms te sturen naar 1994 met het commando 'Check'.

2 

APN manueel instellen

Anders dan bij een commerciële provider moet u bij Blue Light Mobile de APN (Access Point Name) zelf instellen. De juiste parameters vindt u in de technische handleiding via MyAstrid op www.astrid.be.

3

Pairing op iPhone uitschakelen

Als uw Apple-account op uw iPhone in verbinding staat met andere Apple toestellen (iPad, MacBook) loopt u het risico berichten of oproepen te missen. Om dit te voorkomen schakelt u deze functie beter uit.

4

Veranderen van netwerk

Blue Light Mobile maakt standaard gebruik van het Proximus-netwerk. Als de signaalsterkte te gering is, kunt u ook handmatig van netwerk veranderen. Als er geen Proximus-ontvangst is, schakelt Blue Light Mobile automatisch over op het netwerk van Orange of Base.

i De volledige technische handleiding van Blue Light Mobile vindt u op www.astrid.be via MyAstrid. Of vraag raad aan uw ASTRID-adviseur.






© Belga / Jasper Jacobs

Storm doorstaan

Op 16 augustus gold in België code oranje als gevolg van hevige onweders die in de late namiddag en 's avonds het land teisterden. Wateroverlast en andere materiële schade zorgden voor een serieuze piek op het ASTRID-netwerk. Volgens het monitoringsysteem bleef het radionetwerk te allen tijde perfect operationeel, evenals de paging, de CAD dispatching en de Blue Light Mobile diensten. Het ASTRID-netwerk kan dus wel tegen een stootje.

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 of via ASTRID, communicatiedienst, Regentlaan 54, 1000 Brussel, T02 500 67 89, www.astrid.be

Verantwoordelijke Uitgever: Daniël Haché, Regentlaan 54, 1000 Brussel | **Coördinatie:** Marie-Noëlle Rasson & Michaël Sterckx | **Oplage:** 10.500 exemplaren | **Redactie en realisatie:** Jansen & Janssen Creative Content, www.jaja.be | **Fotografie:** Belga Image, Getty Images, ID/ photo agency, 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

24-25/03/2021, Vliegveld Twente
Internationale Expo Rampenbestrijding,
Incidentmanagement
& Crisisbeheersing
www.exporic.nl

Critical Communications Week

2-6/11/2020, Online conferentie
www.criticalcommunicationsweek.com

Critical Communications World

Nieuwe datum!
8-10/06/2021, Madrid
Toonaangevende beurs voor kritieke communicatieoplossingen, van de TETRA and Critical Communications Association (TCCA)
www.critical-communications-world.com

PMRExpo

24-26/11/2020, Keulen
www.pmrexpo.de

Brandweercongres

17/10/2020, Digitaal congres
Maak uw bezoekersaccount aan op
www.brandweercongres.be

EENA Conference

Nieuwe datum!
28-30/04/2021, Riga
Jaarlijks event over hulp- en veiligheidsdiensten in Europa
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 BODYCAM'S



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!

Serge Boudin,ICT-consultant van de politiezone
van La Louvière

HAND IN HAND MET ASTRID

De migratie van 160 radio's

Sinds de politiezone van La Louvière haar analoge radionetwerk heeft stopgezet en de overstap naar ASTRID maakte, heeft ze besloten om haar apparatuur te huren in plaats van te kopen via openbare aanbestedingen. Zo kan de apparatuur om de vier tot vijf jaar worden vernieuwd, waardoor de zone mee blijft met de nieuwste innovaties. Om de nieuwe radioabbonnementen te migreren, kan de politiezone rekenen op de steun van ASTRID.

Serge Boudin, ICT-consultant van de politiezone van La Louvière, legt uit: 'De apparatuur die we ontvangen, wordt geprogrammeerd en geconfigureerd volgens de geldende normen en de parameters van onze zone. Daarna volgt de migratie: als we de apparatuur hebben ontvangen, moeten we ze nog activeren op het netwerk. Dat is complexer dan bij smartphones, waar je gewoon een SIM-kaart vangt. ASTRID moet de migratie via de computer uitvoeren.'



Lees het volledige
interview op
www.astrid.be of
via de QR-code.

