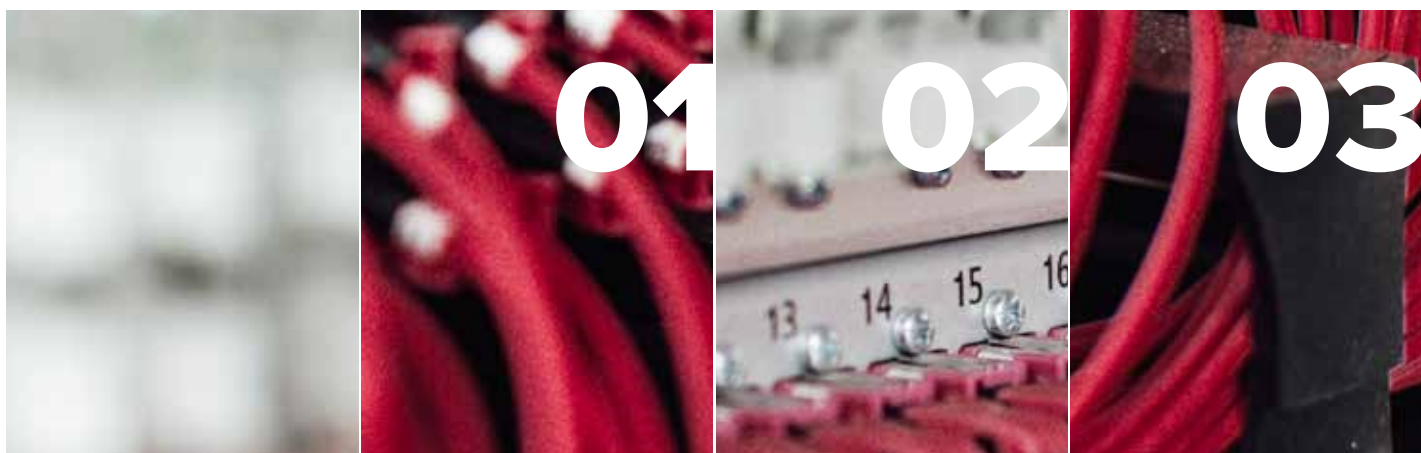


20 JAAR VERSLAG 20



INHOUD



04 **Inleiding door de directeur-generaal**

06 **VERWEZENLIJINGEN**

07 2020 in cijfers

10 **VERNIEUWING VAN DE INFRASTRUCTUUR**

11 Mid Life upgrade afgerond!

14 Verhuizing van het Brusselse CIC

15 Blue Light Mobile: versie III in voorbereiding

16 **ASTRID IN TIJDEN VAN HET CORONAVIRUS**

17 ASTRID tegen het coronavirus: standhouden!



04

05

06

07

22 **TOEPASSINGEN
DIE LEVENS
REDDEN**

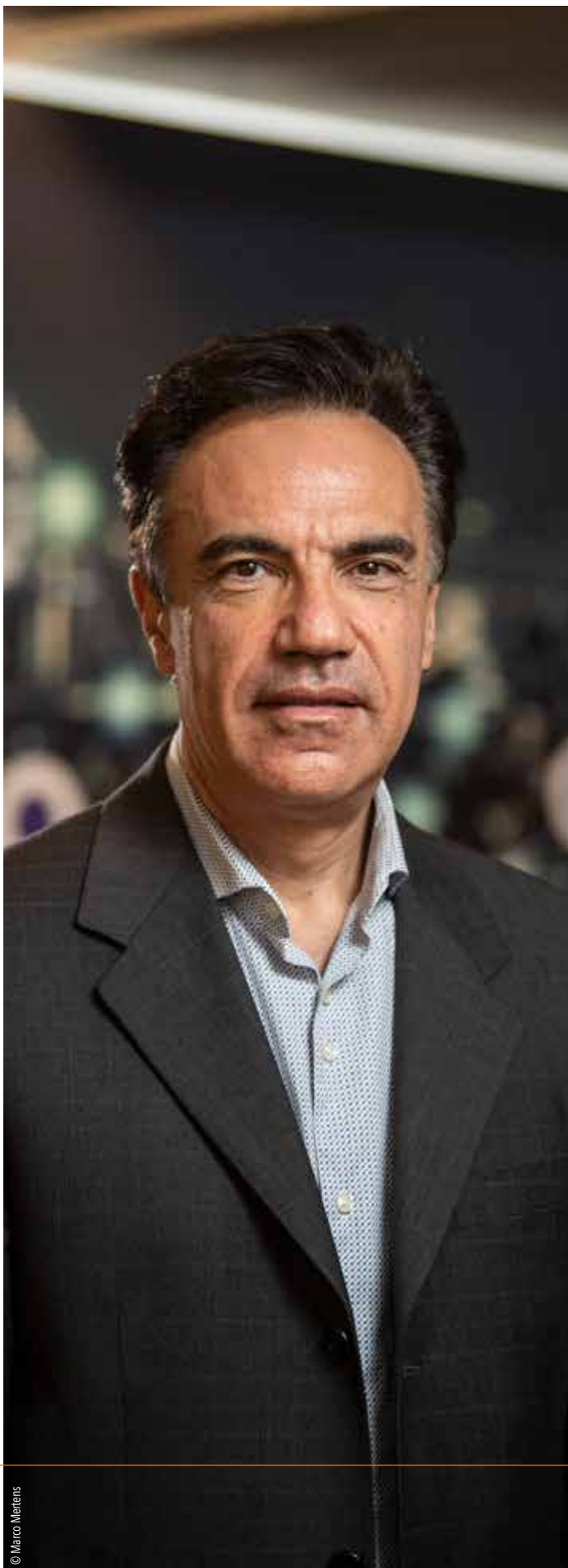
23 Het keuzemenu
vergemakkelijkt
het werk van
de hulpdiensten

24 **BELGIË KAN
BUITENLANDSE
NUMMERS BETER
LOKALISEREN
IN NOODSITUATIES**

28 **EEN KIJK OP
DE TOEKOMST**

29 ASTRID vernieuwt
om toekomstige
uitdagingen aan
te kunnen

30 **BROADWAY:
DE PROTOTYPES
WORDEN
VOORBEREID**



2020 is het jaar van de voltooiing van het “Mid Life upgrade” investeringsplan waarbij alle diensten – dit wil zeggen het TETRA radionetwerk, het pagingnetwerk, de uitrusting en infrastructuur voor de noodcentrales en de BLM dienst – een update kregen om ze helemaal actueel te maken, om end-of-life apparatuur te vervangen, om ze op nieuwe technologische normen af te stemmen en om het voortbestaan van deze diensten in de komende jaren te verzekeren. Na verscheidene jaren hard labeur van de teams werd de laatste fase van dit meerjarenplan met succes afgerond met de migratie van de meldkamer van de provincie Henegouwen in december 2020.

Gelet op de opdracht van ASTRID, namelijk de hulp- en veiligheidsdiensten radiocommunicatie-oplossingen ter beschikking stellen en instaan voor de uitrusting van de meldkamers 101 en 112, en aangezien deze oplossingen bedoeld zijn voor situaties waarin mensenlevens op het spel kunnen staan, is het van cruciaal belang om de continuïteit van de diensten te kunnen verzekeren, zelfs bij technische tekortkomingen. De gebruikelijke aanpak, waarbij getracht wordt de oplossingen zo redundant mogelijk te maken, blijkt nu ontoereikend om deze technische tekortkomingen te verhinderen, in het licht van de toenemende complexiteit van computersystemen. Daarom heeft ASTRID de jongste jaren ook investeringen gedaan

voor het ontwerpen en opzetten van backup-systemen die de continuïteit van de diensten moeten helpen behouden in geval van een grote panne van de redundante oplossingen, eventueel in verminderde prestatiemodus. In 2021 zal een bijzondere inspanning worden geleverd voor het optimaliseren van deze backup-systemen en om samen te

ASTRID is het aan zichzelf verplicht een resoluut toekomstgerichte houding aan te nemen.

werken met de gebruikersorganisaties opdat zij ze zouden opnemen in hun eigen plan voor continuïteit van de dienstverlening, zodat de operatoren en medewerkers altijd over een oplossing zouden beschikken om hun opdracht te vervullen, zelfs in geval van computerbugs.

Nu dit 'Mid Life upgrade' plan voltooid is, is het tijd om naar de toekomst te kijken. De eerste zes maanden van 2021 zullen gewijd zijn aan het opstellen van een nieuw plan dat het binnen enkele jaren mogelijk zal maken om de hulp- en veiligheidsdiensten een 5G radionetwerk ter beschik-

king te stellen dat is aangepast aan hun specifieke "mission-critical" noden.

ASTRID is het dus aan zichzelf verplicht een resoluut toekomstgerichte houding aan te nemen om in te spelen op de almaar sneller evoluerende noden van haar gebruikers, en daarbij tegelijk oog te hebben voor een grote betrouwbaarheid van deze systemen, want de hulp- en veiligheidsdiensten – en dus indirect ook alle burgers – moeten erop kunnen rekenen. Dat is een essentieel evenwicht dat wij altijd voor ogen houden.

En ten slotte kunnen we onmogelijk de balans van het jaar opmaken zonder het te hebben over de ongeziene gezondheids crisis waar wij ook nu in 2021 nog mee te maken hebben. De coronacrisis heeft geleid tot het schrappen van de User Days 2020. Maar om af te sluiten op een positieve noot, moeten onze gelukwensen en onze dank uitgaan naar alle hulp- en veiligheidsdiensten, de teams van ASTRID en haar onderaannemers omdat ze in deze crisis blijf hebben gegeven van een opmerkelijke veerkracht, wat het mogelijk heeft gemaakt om de dienstverlening aan de burger te blijven verzekeren zonder onderbreking en met een onverdroten inzet.

Bedankt iedereen.

Salvator Vella
Directeur-Generaal



VERWEZENLIJKINGEN

2020 IN CIJFERS

81.455 radio en paging terminals

In 2020 is het aantal gebruikers van de radio-dienst en van de pagingdienst toegenomen met 1.169 aangesloten eindapparaten. De capaciteit van de systemen, die oorspronkelijk voorzien waren voor 40.000 gebruikers in 1998, werd opgedreven voor het opvangen van de aansluiting van 81.455 terminals – radio's en pagers – eind 2020.

De openbare diensten (gebruikers van categorie 1 met prioritaire toegang) vormen 91% van het aantal eindapparaten bij de gebruikers.

De privéorganisaties die bijdragen tot de openbare veiligheid (gebruikers van categorie 2) bezitten 9% van het aantal eindapparaten.

2 miljoen radiocontacten per dag

In 2020 werden er dagelijks meer dan 2 miljoen radiocontacten tot stand gebracht. Het radionetwerk verwerkte meer dan 11,2 miljoen minuten communicatie. Groeps-gesprekken vormen hier het grootste deel van:

- 11.158.696 minuten groepscommunicatie;
- 71.637 minuten individuele oproepen;
- 291 minuten datapakketten.

Het gebruik van het TETRA-netwerk daalde met -8,06% ten opzichte van het jaar 2019, waarschijnlijk ten gevolge van de gezondheids crisis van 2020 en de sterke daling van het aantal evenementen die

hebben plaatsgevonden, wat resulteerde in minder interventies van de politie en de hulpdiensten. Deze daling is relatief zwak; dit toont het belang van het TETRA-netwerk in het dagelijks leven aan, zelfs buiten grootschalige gebeurtenissen.

Deze vermindering van het aantal minuten communicatie gaat parallel met de aantallen individuele en groepsoproepen. Deze oproepen gingen in de loop van het jaar 2020 ook achteruit, maar in mindere mate. De groepsoproepen daalden met -6% en de individuele oproepen met -18%.

Naast de spraakcommunicatie biedt het TETRA-netwerk ook een dienst voor tekstcommunicatie in de vorm van korte berichten, de zogenaamde SDS. Over het jaar 2020 werden er in totaal bijna 2,3 miljard korte berichten verstuurd, tegen 1,9 miljard in 2019, of een toename met +21% voor deze dienst.

De bovenvermelde aantallen vertegenwoordigen een dagelijks gebruik van:

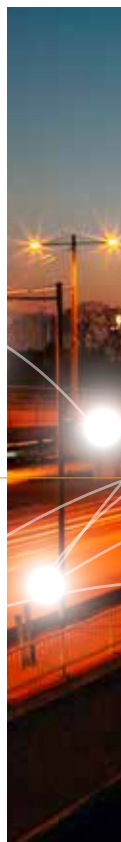
- 30.658 minuten spraakcommunicatie per dag;
- 6,2 miljoen korte berichten (SDS) verstuurd per dag

Het TETRA-netwerk kende een gemiddelde beschikbaarheid van 99,99%. Wat de gemiddelde beschikbaarheid per basisstation (zendmast of zendantenne) betreft, werd er slechts één enkel geval van een G.o.S. (Grade of Service)¹ van meer



In 2020 werd het radionetwerk uitgebreid met 10 basisstations.

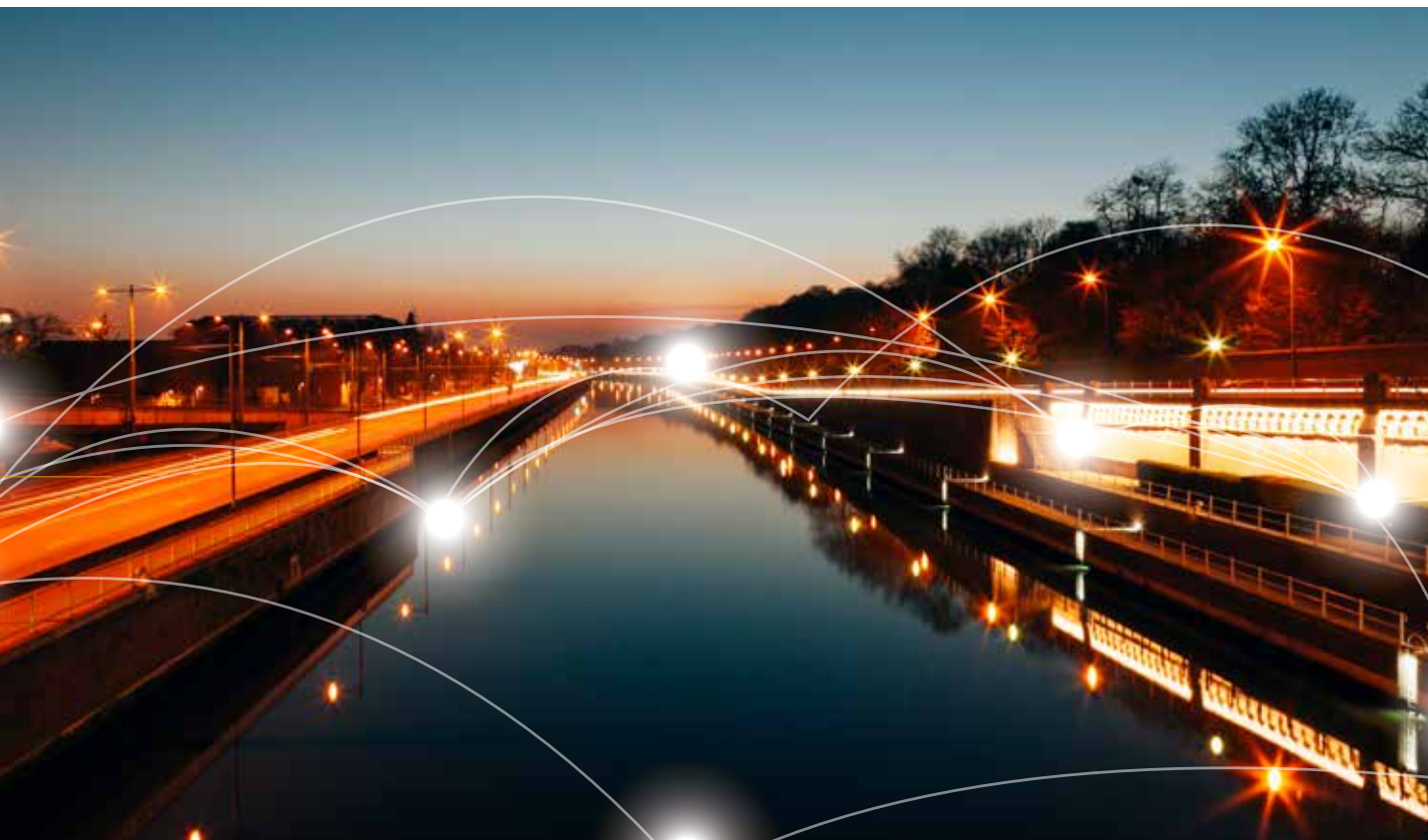
Het gebruik van het TETRA-netwerk daalde ten opzichte van 2019, waarschijnlijk ten gevolge van de gezondheidscrisis van 2020 waardoor er minder evenementen plaatsvonden.



dan 10% vastgesteld op de basisstations. In 2019 waren er 18 gevallen vastgesteld. Deze mate van beschikbaarheid is een uitstekend resultaat dat aantoont dat de investeringen die gepaard gaan met het 'Mid Life upgrade' investeringsprogramma hun vruchten afwerpen.

In 2020 werd het radionetwerk uitgebreid met 10 basisstations tot een totaal van 585 sites op het hele nationale grondgebied. De nieuwe sites zijn als volgt verdeeld: twee in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, twee in de provincie Namen, twee in Luxemburg, één in Limburg, één in Henegouwen, één in Vlaams-Brabant en een laatste in de provincie Oost-Vlaanderen. Er zijn nog 15 nieuwe basisstations gepland, maar in verscheidene gevallen wordt de bouw ervan afgeremd door de omslachtige procedures en door beroep tegen de toegekende stedenbouwkundige vergunning.

¹ De G.o.S. van een basisstation stemt overeen met het percentage oproepen die minstens 5 seconden in de wachtrij blijven alvorens de communicatie kan beginnen. Het beheerscontract bepaalt dat de G.o.S. van elk basisstation niet meer dan 10 % mag bedragen. Dit betekent dat de kans dat een gebruiker minstens 5 seconden moet wachten alvorens verbinding te krijgen, minder dan 10 % moet zijn.



Meer dan 9.000 berichten per dag voor het personenoproepsysteem

In 2020 werden er 3.352.376 paging-berichten (systeem voor het oproepen van personen, waaronder de vrijwillige brandweelrui) verstuurd. Het grootste deel hiervan (79%) werd verstuurd via de HTTP-2-Page methode, 20% via SDS-2-Page en 1% via phone-2-page (IVR). Dit vertegenwoordigt gemiddeld 9.159 pages per dag.

De beschikbaarheid van het pagingnetwerk wordt gedefinieerd als de beschikbaarheid van de basisstations. Deze wordt geëvalueerd door middel van het periodiek uitsturen van een testbericht door de centrale server, waarop de basisstations reageren. In 2020 vertoonde het pagingnetwerk een beschikbaarheid van 99,99%.

Meer dan 9.000 oproepen per dag in de centrales 101-112

In 2020 verwerkten de meldkamers 3.389.831 oproepen. Dit geeft een dagelijks gemiddelde van 9 287 oproepen. De totale duur van de oproepen bedraagt 107.017 uren. De gemiddelde duur van een oproep bedraagt 114 seconden.



7.355 Blue Light Mobile kaarten in gebruik

Blue Light Mobile is een dienst van ASTRID die gebruik maakt van de commerciële mobiele netwerken en waarmee de hulpdiensten en crisisbeheerders prioritaire communicatie kunnen genieten. Blue Light Mobile biedt namelijk prioriteit op het netwerk van Proximus in geval van een crisis. De Blue Light Mobile simkaarten bieden ook toegang tot alle nationale netwerken en een volledig beveiligde *high speed data* dienst.

Op 31 december 2020 waren er 7.355 Blue Light Mobile simkaarten in gebruik (+ 722 in 2020).

2.070 technische interventies

Er werden in de loop van het jaar in totaal 2.070 technische configuratie-updates op de diensten uitgevoerd door ASTRID, altijd in overleg met de gebruikers op het terrein. Het ASTRID Service Centre heeft in de loop van 2020 ook 34.456 oproepen verwerkt. De totale duur van de oproepen bedroeg 1.344 uren.



02



VERNIEUWING VAN DE INFRASTRUCTUUR

Eind 2020 werd de 'Mid Life upgrade' afgerond. Dankzij deze groot-schalige operatie voor de vernieuwing van de hele infrastructuur zullen het radionetwerk en het pagingnetwerk plus de meldkamers 101-112 optimaal kunnen blijven functioneren tot in 2030. Een terugblik op dit ambitieuze project dat zes jaar in beslag genomen heeft.

MID LIFE UPGRADE AFGEROND!

Als reactie op de veroudering van de uitrusting, waarvan bepaalde onderdelen in het begin van de jaren 2000 werden geïnstalleerd, lanceerde ASTRID vanaf 2015, in overleg met de organen die de gebruikers vertegenwoordigen, verscheidene projecten voor technologische upgradings: de 'Mid Life upgrade'. Deze werkzaamheden waren noodzakelijk om de levensduur van de infrastructuur te verlengen, en vooral om de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers te waarborgen.

Radionetwerk

In het kader van de in 2015 gelanceerde 'Mid Life upgrade' werd eind november 2019 de laatste hand gelegd aan de vernieuwing van alle zenders van het radionetwerk.



Een investeringsprogramma als aanvulling op de 'Mid Life upgrade' voorzorg ook in een verbetering van de radiodekking van het netwerk door de bouw van een dertigtal extra zendmasten. De sites die voor deze nieuwe masten werden geselecteerd, zijn degene die als prioritair waren aangemerkt door het Raadgevend Comité van Gebruikers. ASTRID voert overleg met de betrokken gemeenten, en de eerste werken begonnen in mei 2018. Momen-

teel zijn er 14 masten operationeel (waaronder de 10 die in 2020 werden gebouwd), en 4 zijn in opbouw. Voor zeven masten wordt op een stedenbouwkundige vergunning gewacht, en voor de 4 laatste masten zal in 2021 een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning worden ingediend (meer details over het project vindt u hieronder).

STAND VAN ZAKEN

Afgewerkt in december 2020

Lille, Zegbroek, Mol Highway, Postel, Hélécine, Bersillies-l'Abbaye, Ham, Jenneret, Orval, Amonines, Vodelée, Chèvetogne, Wierde, Brûly

In opbouw

Zedelgem, Barvaux-Condroy, Meerhout, Barrage de la Vedre

Aanvraag stedenbouwkundige vergunning lopende

Averbode, Buzet, Beitem, Laakdal, Belle Croix, Malonne, Puyenbroeck

Afhankelijk van toekenning stedenbouwkundige vergunning

Kalmthout, Baarle-Hertog, Villers la Ville, Stambruges



© Marco Meijers

Eind 2020 was de migratie van de meldkamers van alle provincies naar de nieuwe infrastructuur klaar.

Pagingnetwerk

Ook het pagingnetwerk heeft een *mid-life upgrade* ondergaan. Tussen 2015 en 2016 werd het paging netwerk volledig vernieuwd (het *core network* en de zenders).



Meldkamers

De twee jongste jaren ondergingen de noodoproepcentrales 101-112 grote aanpassingen om ze op het niveau van de huidige technologie te brengen:

- uitvoering van een virtualisatie van de servers en werkstations ter vervanging van de stations die verouderd en *end-of-life* waren geworden
- installatie van een grote update van de dispatching software (CAD9)
- de 11 datacentra, verspreid over de 11 provincies, werden gegroepeerd in twee gecentraliseerde datacentra met behulp van een gevirtualiseerd platform: deze twee centra staan constant met elkaar in verbinding en kunnen elkaars activiteiten automatisch volledig overnemen als dat nodig mocht zijn.

De nieuwe technische oplossing biedt verscheidene voordelen:

- flexibiliteit: die kwam met name tijdens de coronacrisis tot uiting door de mogelijkheid voor

de beheerder om vanaf thuis toegang te krijgen tot zijn platform.

- veiliger: ten opzichte van de vroegere situatie biedt de nieuwe infrastructuur heel wat meer mogelijkheden om de gegevensstromen te beveiligen.
- de nieuwe versies kunnen nu ook vanop afstand worden uitgerold, zonder zich naar alle provincies te moeten begeven.

Eind 2020 was de migratie van de meldkamers van alle provincies naar de nieuwe infrastructuur volledig klaar.

Bij deze werkzaamheden zijn soms problemen opgedoken. Ondanks een heel zorgvuldige voorbereiding en het permanente overleg met de gebruikersorganisaties, konden fouten (*bugs*) in bepaalde commerciële software (meer bepaald de firewalls) niet voorzien worden, en deze hebben een weerslag gehad op de activiteiten van de gebruikers. Al onze teams plus de leveranciers van deze software werden op de hachelijke momenten op het hoogste niveau gemobiliseerd. Deze problemen hebben aanleiding gegeven tot de keuze voor het ontwikkelen en versterken van de backup diensten die het mogelijk maken de continuïteit van de diensten te verzekeren, zelfs bij uitval van de primaire dienst.

HET RADIONETWERK BETER OPGEWASSEN TEGEN EEN GROTE CRISIS

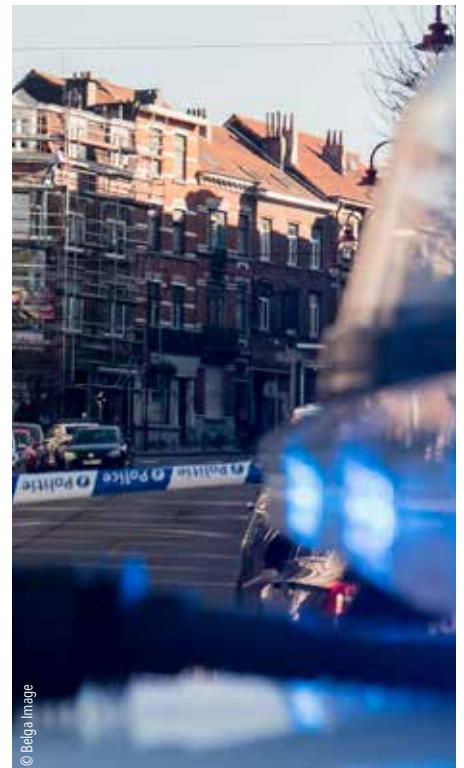
Naast de 'Mid Life upgrade' voerde ASTRID ook de aanbevelingen uit van de Onderzoekscommissie naar de aanslagen van 22 maart 2016. Concreet betekent dit dat het netwerk nu beter opgewassen is tegen een toename van het radioverkeer in crisissituaties.

Sinds mei 2018 maakt Viewcor, een tool voor het toezicht in reële tijd op de capaciteit van het radionetwerk het mogelijk om de situatie op het netwerk van nabij op te volgen. Met dit tool kan ook de extra capaciteit worden ingeschakeld die nu in het netwerk is ingebouwd.

ASTRID is ook overgegaan tot de ingebruikname van een tweede, compact voertuig met satelliettechnologie, en erkend als prioritair voertuig (blauw zwaailicht) zodat het sneller ter plaatse kan komen. Dit voertuig kan zorgen voor een tijdelijke versterking van de capaciteit op de plaats van een incident; het kan ook een basisstation vervangen in geval van sabotage of vernietiging van een mast. ASTRID beschikt over twee voertuigen die gelijktijdig kunnen worden ingezet.

Op het vlak van de opleiding – een andere aanbeveling van het verslag van de Onderzoekscommissie – werd de TETRAsim oplossing opgezet. Deze is bedoeld om de kennis van de gebruiker op het terrein te vergroten. TETRAsim is gecentraliseerd bij ASTRID en is beschikbaar voor de hulp- en veiligheidsdiensten. Deze e-learning software is een nieuw systeem voor computerondersteund leren. Ze kan vanop afstand door individuele gebruikers worden benut in het kader van hun opleiding en training op het gebied van de radioapparatuur en het juiste gebruik van de verschillende gespreksgroepen. De gebruikersorganisaties staan in voor de implementatie van dit hulpmiddel in hun respectieve organisatie.

ASTRID voerde de aanbevelingen uit van de Onderzoeks- commissie naar de aanslagen.



VERHUIZING VAN HET BRUSSELE CIC



Het Brusselse Communicatie- en informatie-centrum (CIC) vond eind vorig jaar zijn nieuwe stek in een gebouw waarin onder meer ook Brussel Preventie & Veiligheid (BPV) huist, het gewestelijk orgaan dat het preventie- en veiligheidsbeleid op Brussels grondgebied coördineert.

Deze verhuizing was gepland, want het complex dat onderdak bood aan het vroegere CIC in Etterbeek ging worden verkocht, waardoor het gebouw almaar minder onderhouden werd. De voorbereidingen met het oog op de verhuizing hebben verscheidene maanden geduurd.

Tijdens de overgangperiode moest de dienstverlening van het CIC uiteraard gegarandeerd blijven. Daarom bouwde ASTRID op de nieuwe locatie eerst de volledige nieuwe installatie op, als een spiegel van de bestaande. Beide installaties draaiden een tijd parallel voor de eigenlijke overstap werd gemaakt.

Omdat de timing in Brussel van verschillende onzekere factoren afhing, werd er een flexibele planning opgesteld om de overstap in twee fasen te laten gebeuren. De eerste fase vond plaats in september. In een eerste stap werden alle ASTRID-systemen, met onder meer de provinciale schakelaar en het bijbehorende provinciale datacentrum, op de nieuwe locatie in gebruik genomen. Pas enkele maanden later, in december, is de federale politie naar de CIC-meldkamer op de nieuwe locatie verhuisd.

Alles is perfect verlopen. Bij de uiteindelijke in gebruikname werd elk werkstation gefaseerd afgekoppeld in het oude gebouw en opgestart in het nieuwe. Op een goede drie uur was die laatste stap achter de rug. Daarna was het een kwestie van nog wat te finetunen, en vervolgens waren de agenten volledig operationeel.



BLUE LIGHT MOBILE: VERSIE III IN VOORBEREIDING

De dienst voor prioritaire mobiele telefonie Blue Light Mobile bestond bij zijn lancering door ASTRID in 2014 uit een dienst voor snelle gegevenstransmissie specifiek voor de hulp- en veiligheidsdiensten. Blue Light Mobile maakt hiervoor gebruik van de commerciële mobiele netwerken. Blue Light Mobile maakt toegang mogelijk tot de 3 mobiele netwerken, met nationale roaming.

Naar aanleiding van de aanslagen werd een nieuwe versie van Blue Light Mobile (BLM II) uitgerold, met voortaan ook een spraakdienst (telefonie) en prioritaire toegang met pre-emptie (enkel op het net-

werk van Proximus), meer bepaald voor de sleutelfuncties van de noodplannen. Concreet gezien stelt dit de crisisbeheerders nu in staat prioriteit te krijgen op dit netwerk en altijd bereikbaar te blijven, zelfs bij verzadiging van het mobiele netwerk.

De derde versie van Blue Light Mobile wordt momenteel voorbereid en beoogt een verdere verbetering van de prestaties van de dienst, zowel op technisch vlak (controle van de encryptie, roaming, pre-emptie) als op administratief vlak (facturatie, ondersteuning, SLA, enz.). Het bestek zal in de loop van 2021 worden gepubliceerd.

03



ASTRID IN TIJDEN VAN HET CORONAVIRUS

Het jaar 2020 zal in ieders geheugen gegrift blijven. Het coronavirus, dat zo onverwachts toesloeg, heeft een diepgaande invloed gehad op ons leven, onze manier van werken en functioneren. ASTRID heeft zich aangepast om te kunnen blijven draaien en optimaal te werken. En dat is gelukt!

ASTRID TEGEN HET CORONAVIRUS: STANDHOUDEN!

Toen besloten werd tot de eerste lockdown, heeft de directie van ASTRID meteen maatregelen genomen om de crisis aan te pakken. De uitdaging bestond erin de continuïteit van de diensten en systemen te waarborgen zonder aan de gezondheid van de ASTRID-medewerkers te raken en met naleving van de wettelijke voorschriften tegen de verspreiding van het virus.

Het grootste deel van het personeel van ASTRID werkte van thuis uit. Er werd enkel een permanente opgezet voor het ASTRID Service Centre (ASC) dat het systeemtoezicht 24 u/24 en 7d/7 verzorgt. Twee of drie medewerkers waren te allen tijde in de kantoren aanwezig.

Bij de opleidingen werden alle cursussen die een fysieke aanwezigheid vereisen, opgeschort tussen maart en juni. Begin juni werden ze hervat, maar met maximaal 6 cursisten om de sociale afstand te kunnen verzekeren. Er werd voor online oplei-

dingen gezorgd wanneer dat mogelijk was, naast gemengde opleidingen met een combinatie van online leren en de reële situatie.

Vanaf juni liep alles op rolletjes en kon er vanop afstand worden gewerkt zoals in normale tijden.

De ASTRID User Days 2020 hadden moeten plaatsvinden op 18 en 19 november 2020. Elke twee jaar brengt dit evenement de wereld van de veiligheid en hulpverlening samen voor twee dagen van contacten, uitwisseling, ontdekking en nieuwigheden. Maar het coronavirus heeft er anders over beslist. In juni werd besloten om dit evenement uit te stellen. Gelet op de cruciale rol die zowel het personeel van ASTRID als de gebruikers spelen in het beheer van de pandemie, kon ASTRID het risico van het organiseren van een dergelijk evenement niet nemen. De veiligheid en gezondheid van de werknemers, partners en gebruikers komen voor ons op de eerste plaats.



Ondanks de grote druk op de systemen heeft er zich op geen enkel ogenblik een overbelasting voorgedaan.

EEN GROTE TOEVLOED BIJ DE MELDKAMERS

In maart, toen tot een lockdown werd besloten, kreeg het nummer 112 een ware stormloop te verwerken. De meldkamers ontvingen een enorm aantal vragen om informatie over het coronavirus. Er werd vrij snel een 0800-nummer opgezet, maar de meeste burgers kenden dit nummer niet en namen contact op met de 112. Tijdens de eerste dagen van de lockdown hebben de 112-operatoren al deze vragen om informatie beantwoord. Daarna werd er een speciaal covid-cijfer toegevoegd aan het keuzemenu voor de oproepen naar de 112. Die knop leidde deze vragen dan weg van de noodcentrale naar het 0800-nummer. Daardoor is de druk op de 112-centrales fors verlaagd. De centrales hebben deze toevloed perfect opgevangen. Ondanks de grote druk op de systemen heeft er zich op geen enkel ogenblik een overbelasting voorgedaan, en alle vragen van de burgers zijn beantwoord. En het feit dat de mensen massaal de 112 hebben gebeld, heeft er ook voor gezorgd dat er geen paniek is uitgebroken.



De verhuizing was gepland voor de maand maart, en werd vervroegd wegens de coronacrisis.

© Beiga Image

ASTRID DRAAGT IN CORONATIJDEN BIJ TOT DE GESLAAGDE VERHUIZING VAN DRIE ZIEKENHUIZEN NAAR HET MONTLÉGIA ZIEKENHUIS

In Luik groepeerde het nieuwe MontLégia ziekenhuis sinds maart de klinieken Saint-Joseph, Saint-Vincent te Rocourt en Notre-Dame de L'Espérance. De verhuizing was gepland voor de maand maart, en werd vervroegd wegens de coronacrisis. Een grootschalige operatie waaraan ASTRID haar steentje heeft bijgedragen!

De verhuizing, die oorspronkelijk gepland was op 28 en 29 maart, werd vervroegd wegens het coronavirus. Door de pandemie werd het namelijk nog duidelijker dat er nood was aan meer bedden op intensieve zorg, en op één centrale locatie. De verhuis naar MontLégia, met al zijn nieuwe hoogtechnologische apparatuur, moest dus sneller gebeuren. Het coronavirus dwong bovendien tot uitzonderlijke maatregelen: er waren verscheidene patiënten bij wie Covid-19 was vastgesteld of werd vermoed. De overbrengingen moesten dus in een nog strikter sanitair kader gebeuren, zoals de bescherming van personeel

met specifieke uitrusting en de ontsmetting van de ambulances.

Het was een aanzienlijke opdracht: er moesten niet minder dan 750 patiënten worden overgebracht. Naast de eigen apparatuur van het Rode Kruis werden er vijftig tijdelijke ASTRID-radio's ingezet om deze uitzonderlijke klus tot een goed einde te brengen. Er werden drie gespreksgroepen aangemaakt: een voor de ambulances, een voor de andere voertuigen en een voor de coördinatie. Doel: kunnen ingrijpen bij een technisch probleem of een panne van een ambulance, instaan voor de gezondheid en de zorg voor de patiënten en een vlotte overbrenging garanderen.

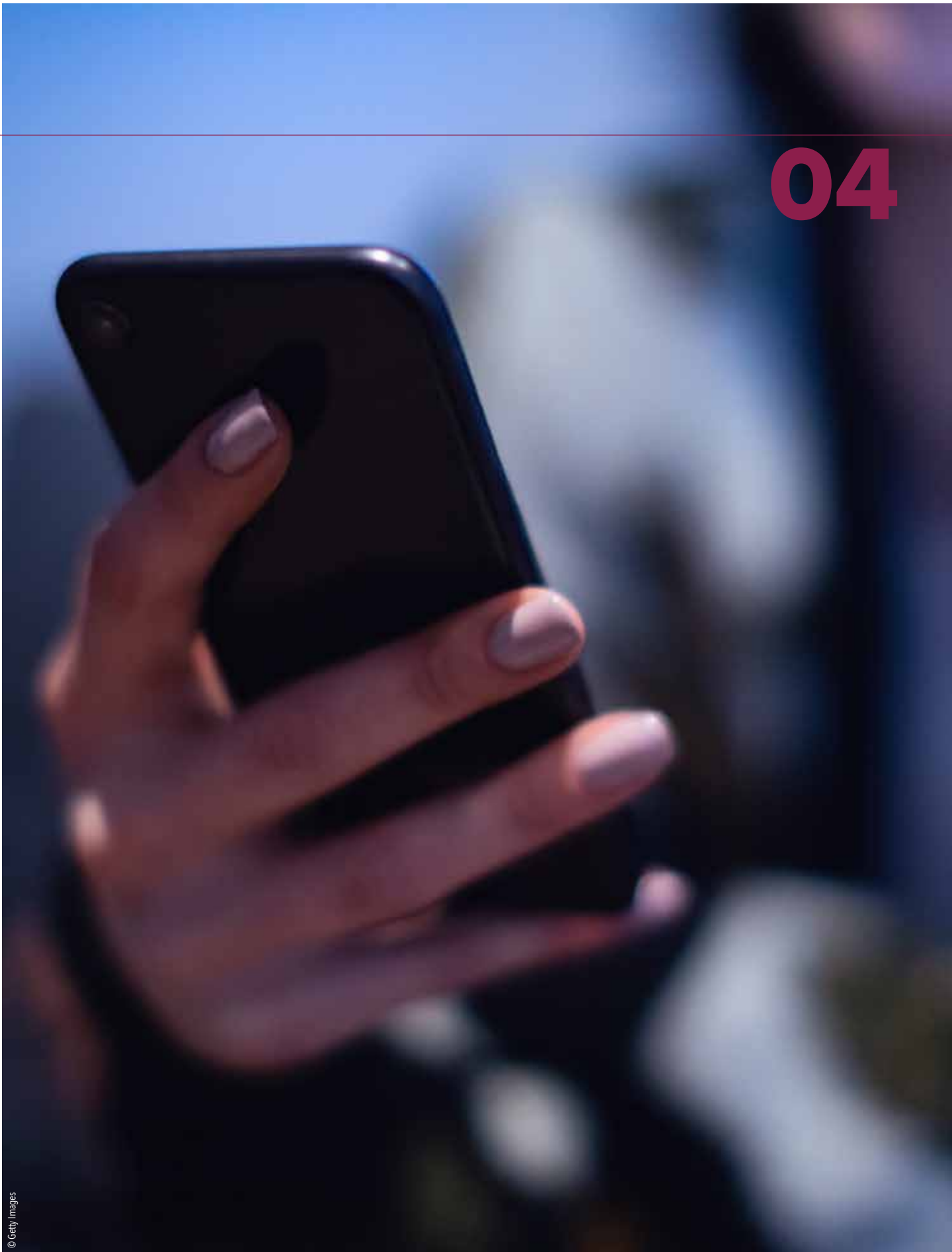
Voor het Rode Kruis waren de ASTRID-radio's onmisbaar, zowel om zeker te zijn van de dekking maar ook om het vlotte verloop van deze verhuizing te verzekeren. Hun voordelen? De geluidskwaliteit, de gebruiksvriendelijkheid en de vele mogelijkheden. Het ASTRID Service Centre activeerde alle abonnementen in een recordtijd, ondanks de situatie. En bovendien bleek, op het vlak van de indoor dekking, de signaalkwaliteit opmerkelijk goed door de plaatsing van repeaters in MontLégia.

)



Tijdens de Coronacrisis heeft ASTRID zich moeten aanpassen om optimaal te kunnen blijven functioneren. Tijdens de eerste lockdown in maart, was er een ware stormloop op het noodnummer 112. Er heeft zich echter op geen enkel moment een overbelasting voorgedaan op de systemen en alle vragen van de burgers werden beantwoord. De noodcentrales hebben standgehouden. De mensen hebben massaal 112 gebeld, maar paniek in de straten is vermeden.





TOEPASSINGEN DIE LEVENS REDDEN

In 2020 zijn er verscheidene toepassingen tot stand gekomen die de hulp- en veiligheidsdiensten bij hun cruciale opdrachten ondersteunen en die helpen de burgers nog beter te beschermen. De teams van ASTRID hebben zich met hart en ziel aan deze projecten gewijd.

HET KEUZEMENU VERGEMAKKELIJKT HET WERK VAN DE HULPDIENTEN

Op 11 februari is in heel het land een keuzemenu ingevoerd voor de oproepen naar de 112 en de 101. Dit nieuwe menu moet het aantal nutteloze oproepen drastisch doen dalen en moet de burger rechtstreeks naar de juiste dienst oriënteren (de doorschakeling van oproepen tussen noodcentrales vermijden).

Minder doorschakelingen van oproepen

De uitrol van het keuzemenu is probleemloos verlopen. De gunstige resultaten van de proefprojecten die in 2018 plaatsvonden, werden nu op nationale schaal bevestigd: de ontelbare nutteloze oproepen (ongeveer 30% van het totaal) worden nu uitgefilterd. Het gaat vooral om broekzakoproepen en mensen die per ongeluk een noodnummer bellen. En er moeten ook veel minder doorschakelingen gebeuren: het aantal oproepen dat van de 112 naar de 101 moet worden doorgeschakeld, daalde met ongeveer 10% en het aantal doorschakelingen van de 101 naar de 112 verminderde met meer dan 4%.

ASTRID zorgde voor de koppeling tussen de app 112 BE en de telefonieoplossing van Proximus. Iedereen die gebruik maakt van de app, maakt al een keuze tussen de ambulance, brandweer of politie. Het is dus niet nodig dat die personen vervolgens nog eens het keuzemenu te horen krijgen. Daarom hebben de teams van ASTRID een koppeling moeten maken tussen de app-omgeving en de interactive voice response (IVR) oplossing van Proximus.

Minder belaste lijnen

Het keuzemenu betekent voor de operatoren een aanzienlijke vermindering van de werklust doordat ze veel minder nutteloze oproepen en doorschakelingen moeten afhandelen. De lijnen zijn daardoor minder belast, er moeten minder oproepers worden doorgeschakeld en er moet minder vaak tweemaal op dezelfde vragen worden geantwoord. De meeste burgers kunnen prima overweg met het keuzemenu. Maar als een oproeper geen of de verkeerde keuze maakt, wordt hij of zij altijd door een operator van de noodcentrale geholpen.

05



BELGIË KAN BUITENLANDSE NUMMERS BETER LOKALISEREN IN NOODSITUATIES

Dankzij een snelle uitrol van de AML (Advanced Mobile Location) technologie is België een van de eerste Europese landen waar voor buitenlandse telefoonnummers een nauwkeurige lokalisatie mogelijk is in noodsituaties. Deze vooruitgang kan levens redden en werd mogelijk gemaakt dankzij de samenwerking tussen ASTRID, de FOD Binnenlandse Zaken, EENA (European Emergency Number Association) en de Belgische telecomoperatoren.

Sinds september 2020 werkt de AML-technologie op Belgisch grondgebied niet enkel meer voor Belgische telefoonnummers die contact opnemen met de nooddiensten, maar ook voor buitenlandse telefoonnummers (op Android), zonder extra roamingkosten. Een belangrijke evolutie voor de hulp en veiligheid in ons land.

Positiebepaling tot 3 à 7 meter nauwkeurig

AML wordt in België al vier jaar lang gebruikt voor het lokaliseren van noodoproepen. Met deze technologie kan de positie van personen in nood veel nauwkeuriger dan voorheen worden bepaald. Met de vorige technologie kon een positie worden afgeleid op basis van een zendmast, maar slechts in een straal van 50 meter tot 10 kilometer, wat veel is als er iemand moet worden gered. De AML-tech-

nologie daarentegen maakt een positiebepaling met een nauwkeurigheid van 3 tot 7 meter mogelijk – een hele vooruitgang. In 2020 ontvingen de ASTRID-systemen 4,8 miljoen AML-posities.

Buitenlanders: een kwetsbare groep in noodsituaties

Het systeem voor plaatsbepaling via AML werkte echter tot dusver enkel voor oproepen vanaf een Belgisch gsm-nummer. Wanneer een buitenlander in België het noodnummer vormde, kwam de positie-informatie (AML bericht) terecht bij de operator van het land van oorsprong en werd het niet naar België doorgestuurd. Jammer, want deze functiemogelijkheid is des te interessanter voor deze groep gebruikers, net omdat ze vaak problemen kunnen ondervinden met het nauwkeurig beschrijven van de plaats waar ze zich bevinden. >

De AML-technologie maakt een positiebepaling mogelijk op 3 tot 7 m nauwkeurig.

Oplossing zonder roamingkosten

In 2017 begon het Verenigd Koninkrijk als eerste met een proefproject om het probleem op te lossen. Maar het uitgewerkte systeem zorgde voor een probleem: de operator factureert namelijk roamingkosten aan de oproeper.

België zette in op een andere oplossing. De Belgische operatoren herkennen de AML-berichten en houden de informatie in België. Hiervoor hebben Proximus, Orange en Base een systeem opgezet waardoor de AML-berichten de noodcentrales in België kunnen bereiken. Deze vooruitgang is het resultaat van een intense en constructieve samenwerking tussen alle Belgische telefonie-operatoren. België speelt dus een voortrekkersrol in Europa!





© Marco Mertens

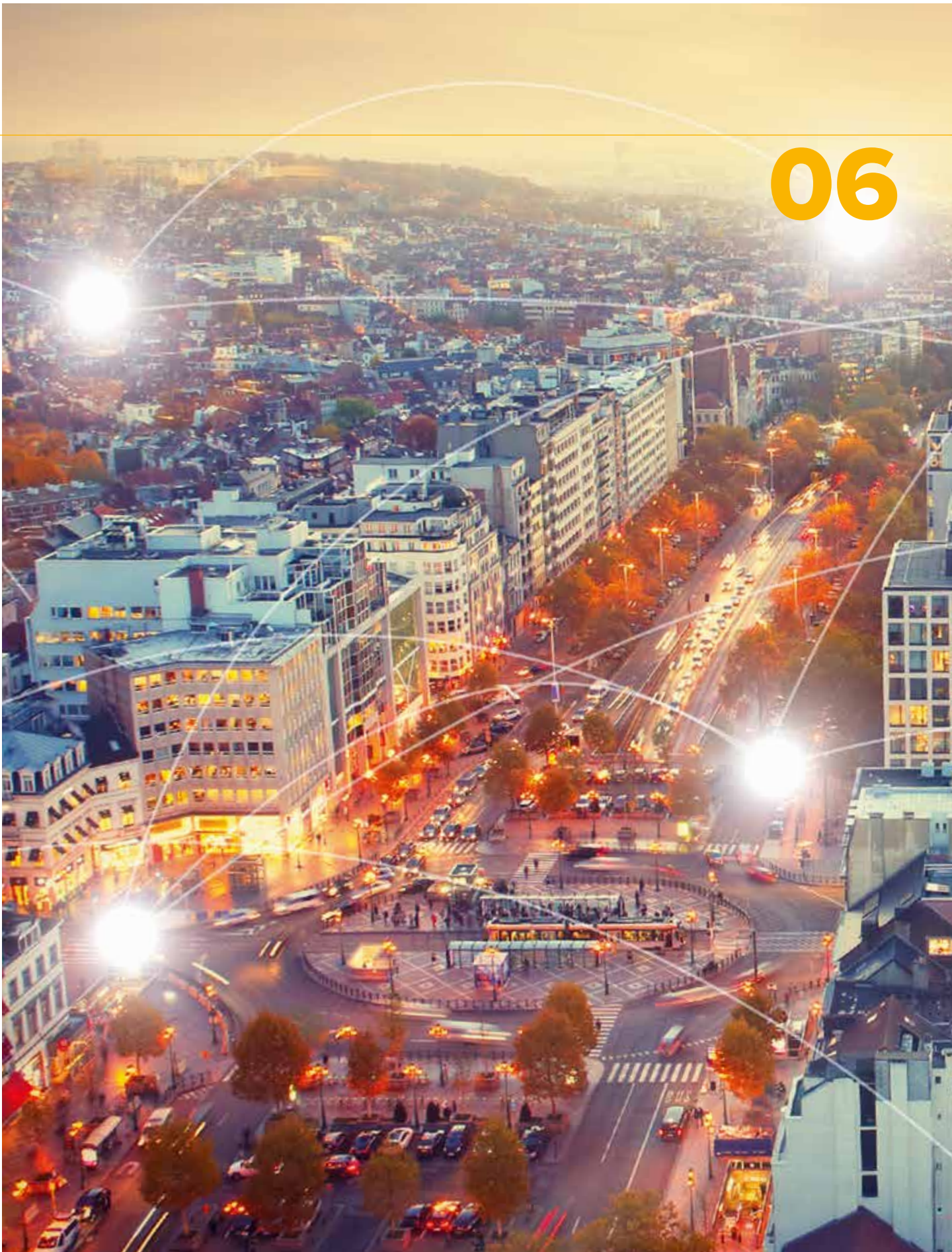
De Belgische operatoren hebben een systeem opgezet waardoor AML berichten aankomen in de noodcentrales.

HOE WERKT AML?

De AML (Advanced Mobile Location) technologie is ingebouwd in alle smartphones met het Android besturingssysteem of dat van Apple (roaming niet aangerekend). Hierdoor kan de telefoon de noodnummers 100, 101 en 112 herkennen. Wanneer de gebruiker naar een van deze nummers belt, wordt een technische SMS met zijn of haar exacte coördinaten automatisch en kosteloos verstuurd. De SMS die bij de telecomoperator aankomt, wordt doorgestuurd naar ASTRID en van daaruit naar de operator van de noodcentrale, die de gegevens op een beeldscherm ziet verschijnen. De positiegegevens via AML worden enkel naar de noodcentrales gestuurd wanneer u het nummer 112 of 101 vormt. Deze gegevens dienen uitsluitend voor het versnellen van de positiebepaling van het incident en worden niet bewaard door de operator of door de hulpdiensten. Naast België is AML ook beschikbaar in 27 andere landen wereldwijd.

Dankzij een snelle uitrol van AML is België een van de eerste Europese landen waar voor buitenlandse telefoonnummers een nauwkeurige lokalisatie mogelijk is in noodsituaties.

06



EEN KIJK OP DE TOEKOMST

De communicatie voor de hulp- en veiligheidsdiensten kent

belangrijke en snelle veranderingen. Samen met haar partners

bereidt ASTRID de toekomst van de noodcommunicatie voor.

ASTRID VERNIEUWT OM TOEKOMSTIGE UITDAGINGEN AAN TE KUNNEN

Het jaar 2020 hield een grote uitdaging in voor ASTRID: begin oktober werd het startschot gegeven voor een reorganisatie van de onderneming – een zorgvuldig voorbereid werk waarmee de organisatie volledig kon worden herdacht om ze voor te bereiden op nieuwe uitdagingen.

ASTRID werd twintig jaar geleden opgericht met het beheer van de radiocommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten als opdracht, maar kreeg almaar meer taken toevertrouwd, zoals de uitbreiding van de provinciale meldkamers naar de politiezones (LCT's), de continue ontwikkeling van de functiemogelijkheden van de CAD, het opzetten van de dienst voor prioritaire mobiele telefonie Blue Light Mobile, de app 112, enz. Hierdoor is de opdracht te complex geworden voor de huidige organisatiestructuur.

Bovendien gaan de technologische ontwikkelingen almaar door, wat van ASTRID snellere reacties vergt. Om een antwoord te kunnen bieden op nieuwe diensten zoals 5G en IoT (Internet of Things) moest de structuur van de organisatie worden aangepast.

Service Towers

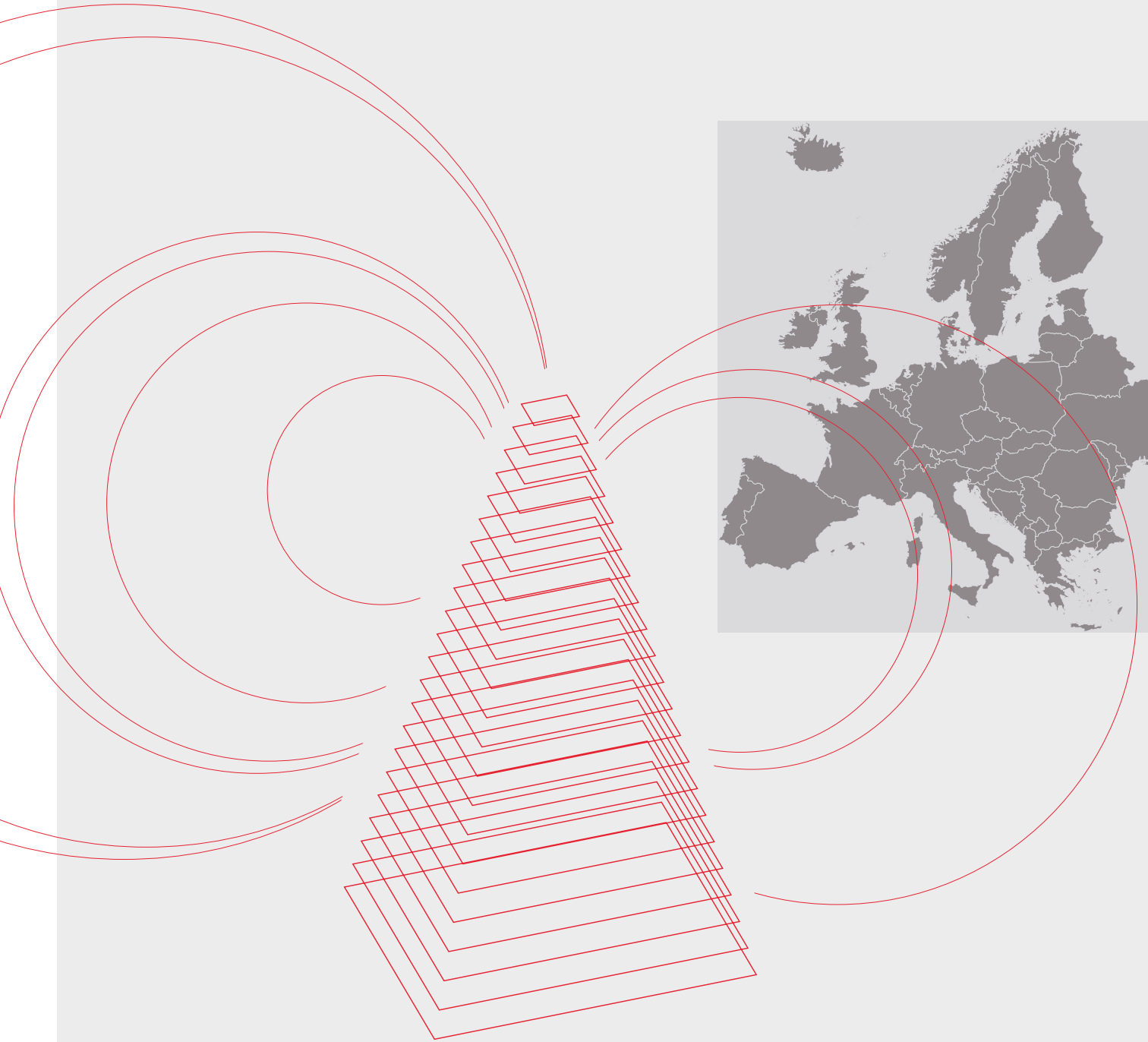
De nieuwe structuur zal meer klantgericht zijn. De directie Techniek & Operaties (T&O) wordt voortaan georganiseerd in Service Towers, dit wil zeggen

teams die zich specialiseren in bepaalde producten en diensten en die hierrond een end-to-end visie opbouwen. Ze beheren dus het volledige traject van een product, van de ontwikkeling tot de dagelijkse werking. De structuur van de Service Towers maakt ook meer flexibiliteit mogelijk om nieuwe diensten toe te voegen aan de organisatie zonder de werking van de andere Service Towers te hinderen.

De eindverantwoordelijke van een service zal ook zelf deel uitmaken van die Service Tower zodat hij of zij perfect op de hoogte is van wat zich op het terrein afspeelt. Die persoon zal een soort woordvoerder of vertegenwoordiger zijn ten overstaan van de buitenwereld. Ook feedback van de gebruikers komt bij hem of haar terecht.

Een nieuwe manier van werken

Deze vernieuwing gaat veel verder dan louter een nieuw organigram. Het gaat om een heel nieuwe manier van inspelen op de noden van de gebruikers. Design thinking speelt daarin een belangrijke rol: beter begrijpen wat de verwachtingen van de gebruikers zijn, van bij de conceptfase van het project. Het projectbeheer zal ook anders moeten verlopen. Er zal meer agile worden gewerkt: bij elke stap zal de feedback van de gebruikers in aanmerking worden genomen en zal er worden bijgestuurd.



BROADWAY: DE PROTOTYPES WORDEN VOORBEREID

De haalbaarheid evalueren van een netwerk dat de uitwisseling van data over de landsgrenzen heen voor hulp- en veiligheidsdiensten mogelijk maakt: dat is de ambitie van het BroadWay project, een initiatief van elf Europese landen waarin België een voortrekkersrol speelt.

Begin juli 2020 hebben drie Europese consortia PCP (pre-commercial procurement¹) contracten ondertekend. Ze beginnen nu met de ontwikkeling van de prototypes.

Drie consortia in het strijdperk

In oktober 2019 hadden vier consortia zich aangediend om een ontwerp te maken. Drie van deze vier consortia gaan 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.

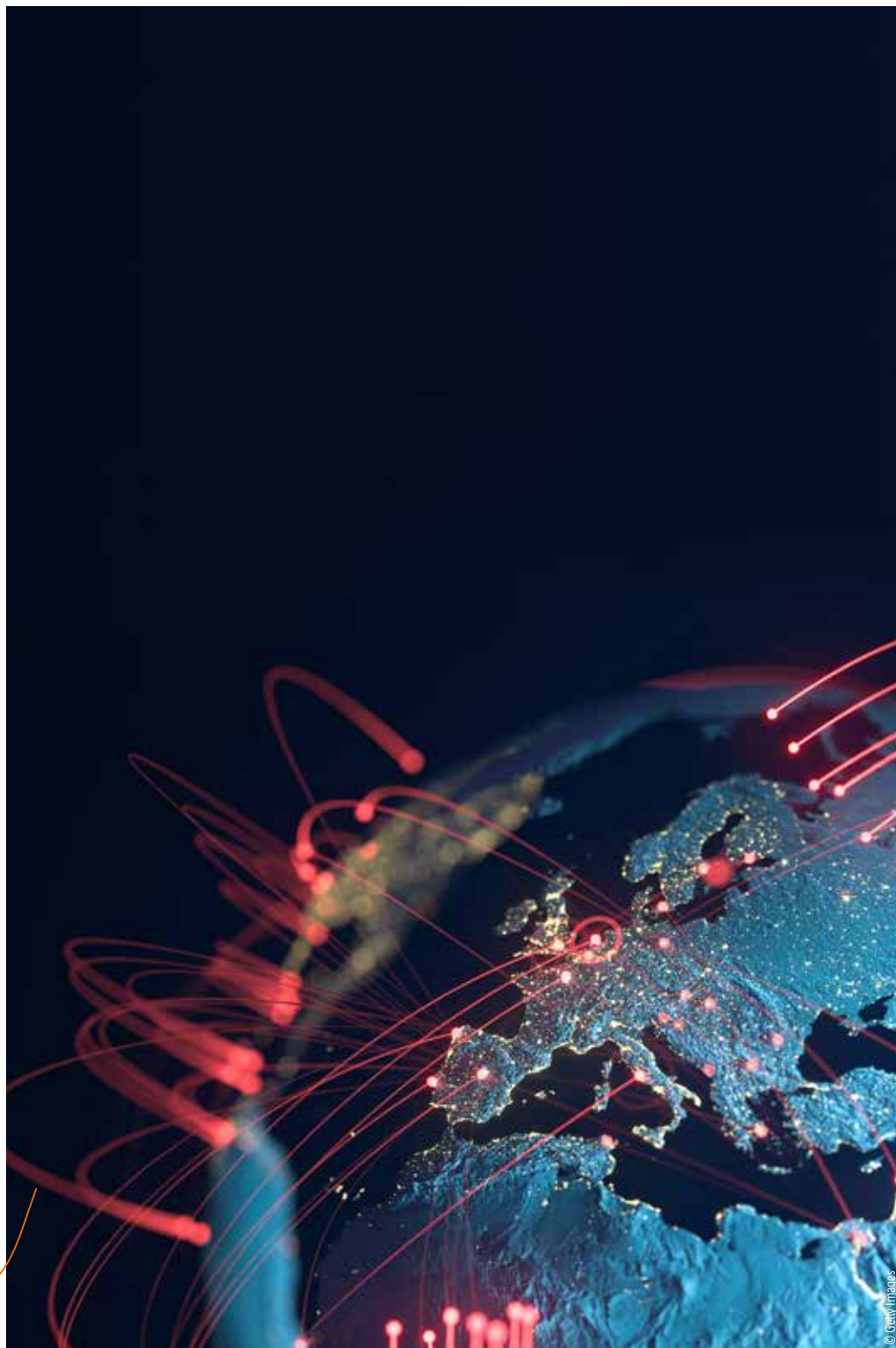
De hulp- en veiligheidsdiensten moeten overal toegang kunnen krijgen tot informatie en die onderling kunnen delen, met garanties voor de veiligheid, beschikbaarheid en continuïteit van de mobiele diensten. Het is aan de BroadWay Groep van Aankopers om daarover te oordelen, samen met het Practitioner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

Samenstelling van de consortia

Elk van de drie consortia bundelt de expertise van verscheidene 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 Sgps, 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.

¹ 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 bedrijfs wereld is dat een te riskante investering zonder vooraf toegekende financiële middelen.



ASTRID, NV van publiek recht
Regentlaan 54, 1000 Brussel
BTW: BE (0)263.893.151
www.astrid.be, info@astrid.be