

# Dienstverlening in het digitale tijdperk

Maarten Torfs - Directeur ICT - Politiezone Antwerpen

CPS-studiedag 07/03/2018

---





Context

## Cijfers

Oppervlakte: 204,51 km<sup>2</sup>

Inwoners: 518.368

Inwoners/km<sup>2</sup>: 2.538/km<sup>2</sup>

Inwoners van vreemde herkomst: 46,9 %

Aantal herkomstnationaliteiten: 173

Aantal medewerkers PZA: 2 864

Voertuigen: 557 (inclusief moto's, fietsen, opleidingsvoertuigen, aanhangwagens & brommers)



## Opdrachten

Interventieopdrachten: 147.329

Gesprekken Blauwe Lijn: 201.741

Evenementaanvragen via Stad A'pen: 10.880

Verkeersopdrachten: 36.128

# Technologie uitdagingen bij dienstverlening op het terrein

Hardware



Connectiviteit



Applicaties



# Applicaties



14/02/2012 - 19:39

De lokale politie van Antwerpen pakt uit met een Europese primeur. De agenten hebben nu een computer in hun dienstwagen, waarmee ze alles kunnen doen wat ze normaal op kantoor doen. Zo kunnen ze veel sneller en ook veel veiliger werken.

## Nieuws

18-07-2013

### Mobiele politiekantoren in combi's zorgen voor meer blauw op straat

In de organisatie van de politiepatrouilles die de klok rond werken is de PZ Vlas steeds op zoek naar meer efficiëntie en doeltreffendheid. Zichtbare aanwezigheid in de straten en service naar de burger toe zijn daar belangrijke onderdelen van.

Beringen

Een combi als mobiel kantoor

Vrijdag 29 mei 2015



De lokale politie van Beringen/Ham/Tessenderlo neemt vanaf juni een 'mobile office-systeem' in gebruik. Hiermee is het voor Limburg het eerste korps met dergelijk systeem. Voortaan kunnen politiemedewerkers **op het terrein hetzelfde werk doen** als op de computers in het kantoor. Ze kunnen **alle mogelijke databanken raadplegen** wat een interventie sneller en

efficiënter maakt. Het systeem is beveiligd door de meest geavanceerde techniek en is (in principe) niet te kraken.

Het rijdend kantoor werd deze ochtend voorgesteld door de politiecommissaris en de drie burgemeesters van de politiezone.

01  
WorkOnWheels

Het idee van de mobile offices ontstond in mei 2011 bij de ICT-afdeling van Politie Antwerpen. Na validatie van het idee door de Directie van de Telematica van de Federale Politie (DGS/DST), gingen onze IT'ers aan het werk en in januari van dit jaar konden de eerste politievoertuigen omgebouwd worden met het draadloos systeem. Optimaliseren interventie Het mobile office-project kadert in 'het optimaliseren van de interventiewerking', dat één van de doelstellingen is van het bestuursakkoord 2007-2012. Hiervoor zijn er



*Huidige situatie in de meeste zones*

Via **virtualisatie** van de kantooromgeving geeft men toegang tot applicaties op het terrein

- Geen oplossing voor alle vormen van dienstverlening op het terrein
- Kantoorapplicaties zijn niet gemaakt om dienstverlening op het terrein te ondersteunen



De meeste **applicaties** in de politieomgeving werken **niet geïntegreerd** wat de dienstverlening op het terrein niet ten goede komt

- Verschillende gebruikersbelevingen
- Onmogelijk om met één zoekopdracht de noodzakelijke informatie op te vragen
- Moeilijk om informatie te delen
- ...



# Kernprincipes

- Noodzakelijke functionaliteiten & informatie in volledig **geïntegreerd** platform
- Relevante info, reactief en **proactief**, afhankelijk van plaats, rol en tijdstip
- **Eén gebruikersbeleving** - uniforme look & feel en uniforme manier van werken
- “Catalogus” met generieke componenten – Think big, start small, act fast via doelgroepen
- Eén gecontroleerde en veilige omgeving eender waar en wanneer beschikbaar - op elk device
- Profiel-aware
- Platform dat dienstverlening ondersteund vertrekkend van de noden op het terrein

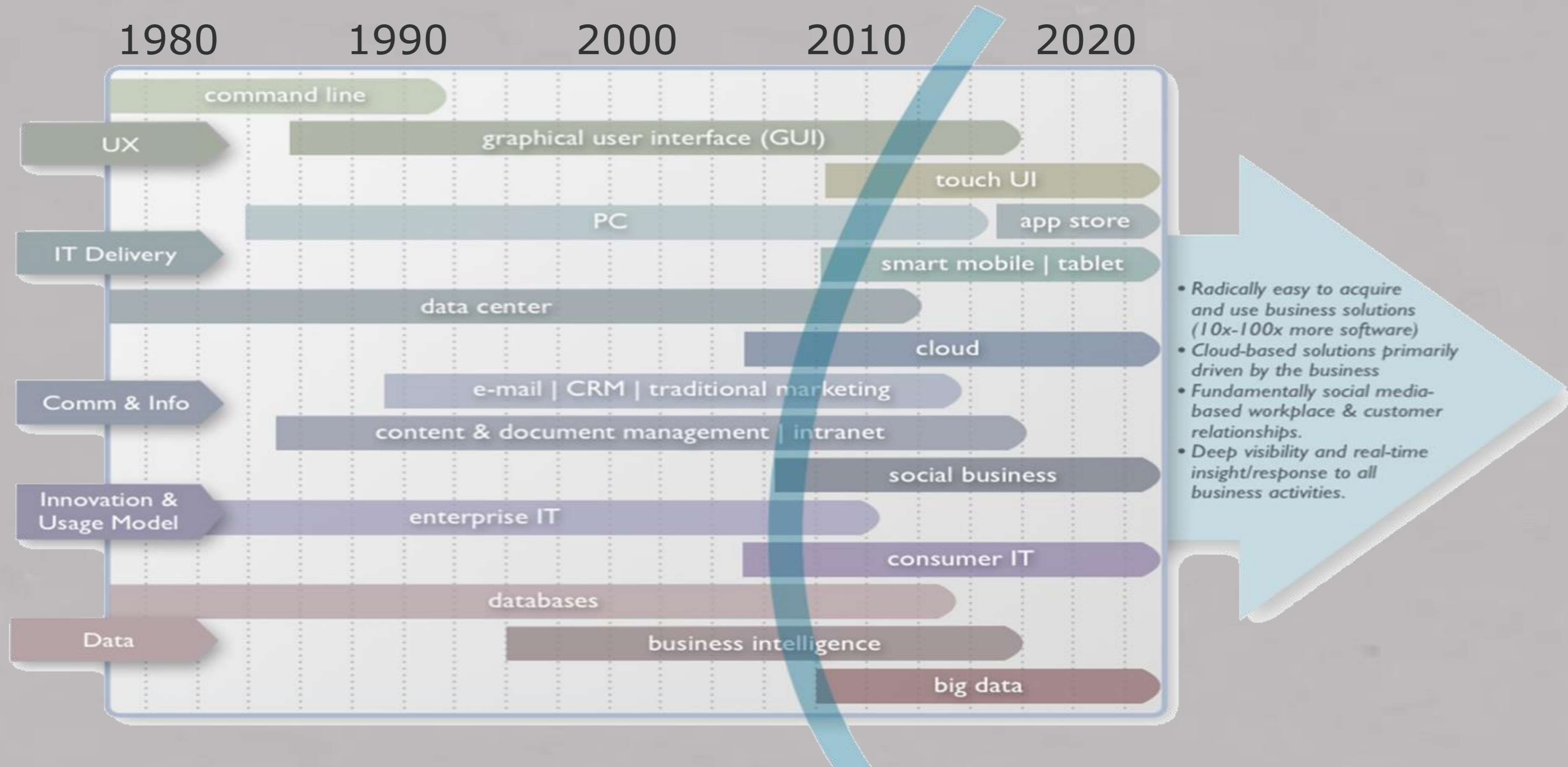


# Hardware



# Consumerization of IT

## Je productiviteit in eigen handen



**We leven niet in een tijdperk van verandering, maar in een verandering van tijdperk**

# Moderne policy om dienstverlening waar te maken

<b>Smartphone</b>	Bedrijf	Upgrade	BYOD	BYOD
<b>Abonnement</b>	Bedrijf (1,5 GB 2 GB Upgrade)	Bedrijf (1,5 GB 2 GB Upgrade)	Bedrijf (1,5 GB 2 GB Upgrade)	BYOS
<b>Telefoon vergoeding</b>	Vervalt	Vervalt	Vervalt	Behouden
<b>Voordeel alle aard</b>	JA	JA	NEE	NEE

BYOD = Bring your own device en BYOS = Bring your own subscription

# Beheer toestellen - MDM

Data van 14/11/2017

	Totaal Dienst + bedrijf + BYOD	Totaal Dien. + Bedr.	Dienst	Bedrijf	Upgrade Bedr.dev.	BYOD	BYOD - Dev. voorzien	BYOD - Niets
							Device Abo	Device Abo
<b>TOTAAL</b>	<b>1 189</b>	<b>891</b>	312 (26%)	579 (49%)	164 (28%)	298 (25%)	34 (3%) 31	264 (22%)

**36%** van alle smartphones gebruikt voor korpsdoeleinden zijn van medewerkers die geen recht hebben op een persoonlijk bedrijfstoestel maar wel bereid zijn een eigen toestel te gebruiken (BYOD)

**4%** van alle smartphones gebruikt voor korpsdoeleinden zijn van medewerkers die wel recht hebben op een persoonlijk bedrijfstoestel maar die kiezen om een eigen toestel te gebruiken (BYOD)

**45%** van de medewerkers die recht hebben op een bepaald type persoonlijke bedrijfssmartphone beslissen om op eigen kosten te upgraden.



# Kostprijs

452,78 €/jaar op basis van een MOTOROLA Moto Z2 Play 64Gb 5,5 inch  
 2800 medewerkers = jaarlijks € 1.267.784



**Toestel**

MOTOROLA  
 Moto Z2 Play  
 64Gb 5,5 inch  
 € 429,93  
 Afschrijven op  
 3 jaar

€ 143,31



**Gewone case**

MOTOROLA  
 Moto Z2 Play  
 64Gb 5,5 inch  
 € 19,99  
 Afschrijven op  
 3 jaar

€ 6,66



**Licenties**

Exchange cal  
 MDM cal  
 VPN FOCUS

€ 97,07



**Abonnement**

v 25 € - d 2 GB  
 € 464,94

**Telefoonvergoeding**

21,6/maand  
 € 259,20

€ 205,74





Batterijmanagement

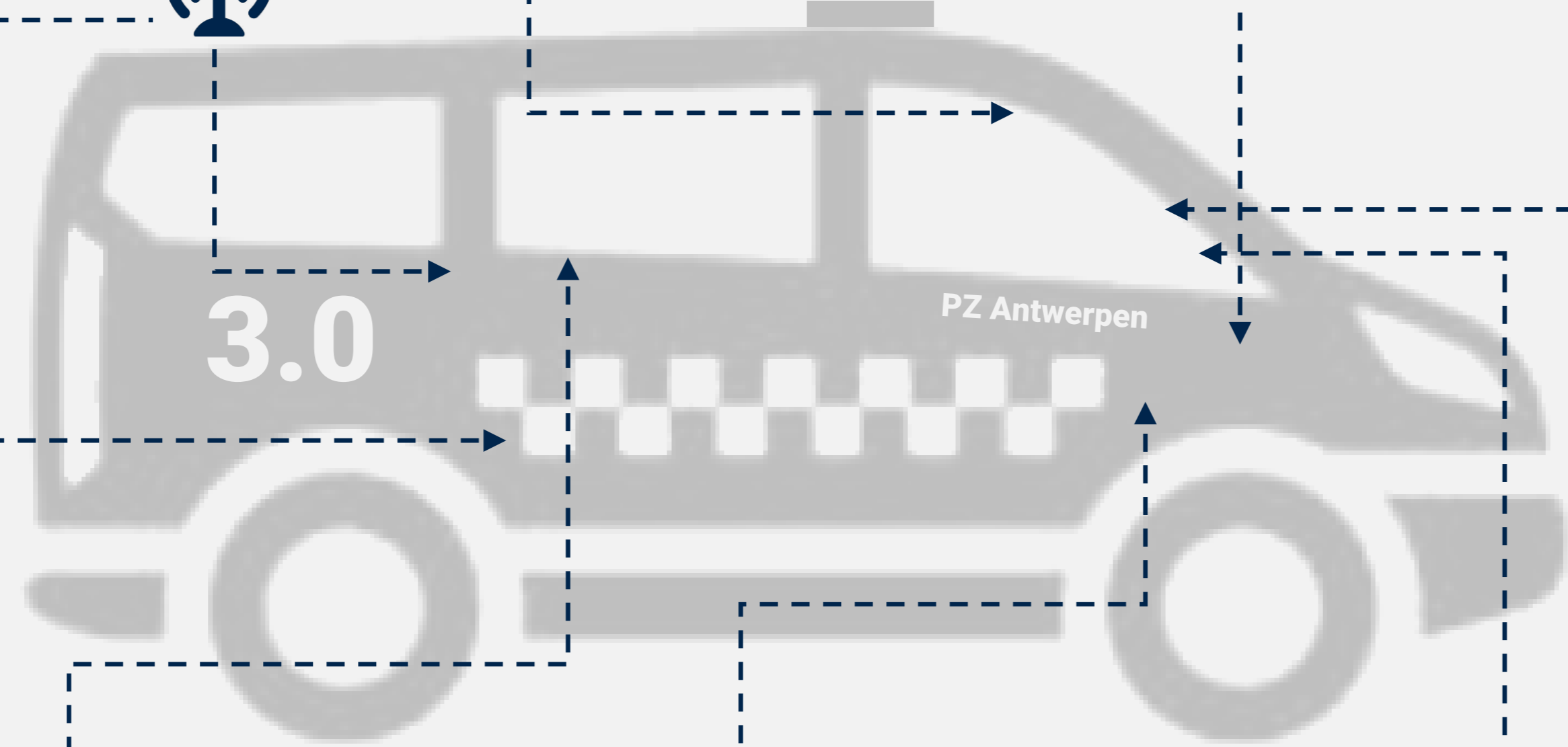


IoT blackbox

- Positie sensor
- Prio sensor (sirene en zwaailicht)
- Batterij sensor
- G-kracht sensor
- Canbus sensor



Connectiviteit



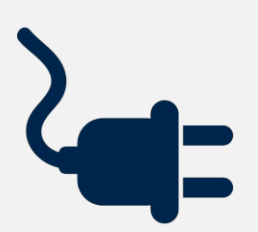
Navigatie  
GPS push



FOCUS PC



VISLP PC



220v



Printer



VISLP

Werkplek achteraan



220v



MOT



M-printer

Werkplek vooraan



FOCUS  
Touchscreen



veiligheid



software



homologatie



budget



voertuig



techniek



# meningen



inbouwer

*“Evenwicht zoeken in de keuzes”*



# Connectiviteit



# Mobiele toepassingen



Combicam



Camcar



Commandowagen



Mobiele camera's



Track en trace



Mobiele devices



Bodycams



IVO trailer  
Drones

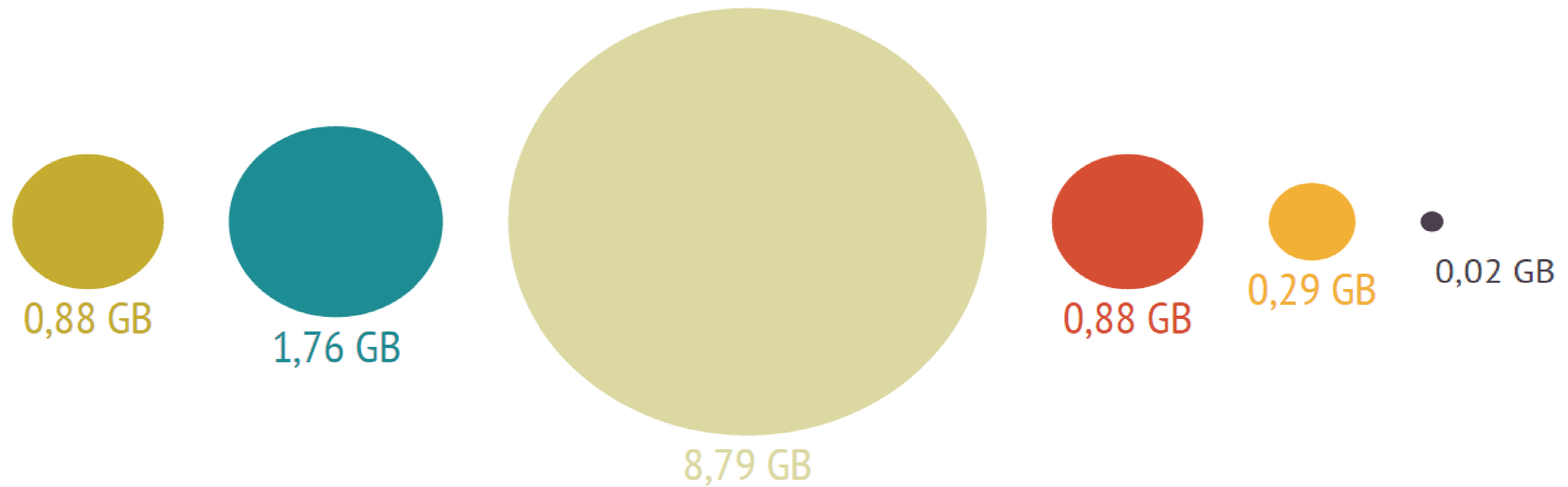
...

IVO = Instant video observation

# Verhouding dataverbruik

Tussen 3 à 4 terabyte per maand 4G

Full option operationele werking gedurende 1 uur uitgedrukt in gigabyte

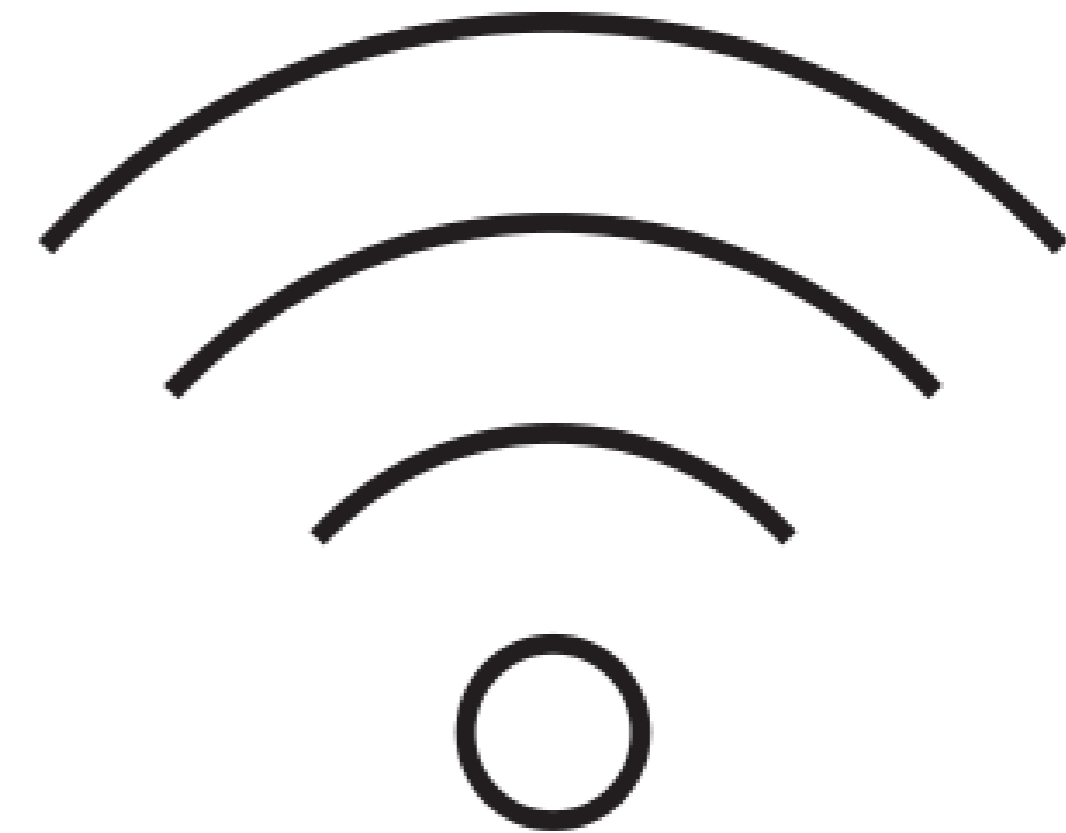


- 1 Bodycam  
2 Mbps
- 1 Camcar (IVO -trailer)  
4 Mbps
- 1 Commandowagen  
20 Mbps
- 1 Combicam  
2 Mbps
- Alle mobile devices
- 150 Voertuigen TenT

# Noden

- Brede dekking, zowel op straat als in gebouwen
- Connectiviteit en bandbreedte bij grote evenementen - Prioriteit
- Onafhankelijkheid van operatoren en hun ongunstige prijsstructuren
  - Geen abonnement per kaart
  - Op basis van verbruik niet volume
  - ...

Differentiëren in connectiviteit



# Dienstverlening in de toekomst

