

Politie Police 101 112 DIRECTIE VAN DE OPERATIONELE POLITIELE INFORMATIE

Interventie

Doeltreffendheid van de operaties









Van telefoon tot reactie

© 18-09-12 By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS

Invalshoek



Interventie = productiebedrijf/keten van o.a. afhandeling van oproepen: **3 miljoen /jaar**

- > Productielijn = snelheid/kwaliteit evenredig met capaciteit machines of personeel
- > 101 oproepen enorm gestegen begin jaren 2000
- > Sinds 2011 eerste keer stagnering
- > Budgettaire crisis = druk op personeelscapaciteit, dus op kwaliteit




Snelheid Kwaliteit

© 18-09-12 By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS

Invalshoek

- > **Belangrijk productiemodel onder controle**
 - ✓ Via beheerscontrole wiskundige modellen gekend



- ✓ Permanent zicht op waar er een operationeel probleem is en waaraan te wijten
- ✓ Niet altijd oplosbaar als gelinkt aan personeelscapaciteit





- > Calltaking volledig
- > Dispatching gedeeltelijk
- ✓ Bijkomend wetenschappelijk onderzoek start



- > Gevolg: toch vrijmaken bijkomende capaciteit door de regering voor 100 en 101 (2012 ev)

© 18-09-12 By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS

Invalshoek

- Internationale benchmarking
 - ✓ Nederland, Frankrijk
 - ✓ Duitsland: nu nog maar implementatie radiosysteem
- Grote kracht België
 - ✓ Integratie interventiebeleid
 - ✓ Operationele procedures
 - ✓ Reflexmaatregelen
 - ✓ PIP procedures geïntegreerd in dispatchings
 - ✓ Interprovinciale technologie en operationele procedures
 - ✓ 112: procesintegratie ipv eenvoudig samenzetten



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



4

Invalshoek

- Maar blijven stilstaan = achteruitgaan
- Zelfs met gebrek aan capaciteit
- Blijvend op zoek naar continue verbeteringen
 - ✓ Technologie
 - ✓ Innovatie
 - ✓ Kennis
 - ✓ Competenties
 - ✓ Procedures
 - ✓ Maatschappelijke ontwikkelingen
 - ✓ Liefst in de keten



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



5

Inhoud

- Invalshoek
 - ✓ Niet: problemen door capaciteit
 - ✓ Interventieafhandeling als keten bekijken
 - ✓ Optimaliseringsopportuniteiten
 - ✓ Lopende of gewenste research
- Inleiding en context
- Hoofdprocessen interventieketen
 - ✓ Calltaking: aannemen oproepen
 - ✓ Distributie: doorsturen naar adequate dispatching
 - ✓ Dispatching: uitsturen ploegen
 - ✓ Tussenkost
 - ✓ Coördinatie
 - ✓ Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



6

Inleiding (1/3)

- Federale Politieraad : evaluatierapport 10 jaar politiehervorming
 - ✓ Maakt melding van pijnpunten in concept CIC en in de werking van de interventieketen
 - ✓ Beweringen worden echter niet (cijfermatig) aangetoond



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



7

Inleiding (2/3)

- Nov09: Onderzoek AIG :
"CIC, doeltreffendheid van de operaties"
 - ✓ Wetenschappelijk onderbouwd onderzoeksrapport
 - ✓ Met aantal aanbevelingen
 - ✓ Zelf 60 punten gedetecteerd uit het rapport
 - ✓ Infosessies en brainstorming met klankbordgroepen Lok Pol, Fed Pol en CGOO/CIC



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



8

Inleiding (3/3)

- Document met bundeling visies/voorstellen klankbordgroepen in de maak
 - ✓ Gevraagd als oplossing voor 'evaluatie 10 jaar politiehervorming'
 - ✓ Capaciteits-issuue voor verwerking
- Parallele projecten voor continue verbetering en/of vernieuwing in CIC
 - ✓ Voorkeur: eerder DOEN dan SCHRIJVEN
 - ✓ Projectmatige werking voor 60 verbeterpunten
 - ✓ Bottom up



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



9

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkomst
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



10

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
 - ✓ Oproepdetectie
 - ✓ Routing
 - ✓ Lokalisatie
 - ✓ Gebeurtenistype-selectie
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkomst
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



11

Calltaking - oproepdetectie

- Oproep 101 naar aanleiding van incident
- Kwaliteit
 - ✓ **Bereikbaarheid:** Intake diversifiëring
 - ✓ **Routing** per provincie: snelheid en doorschakelingen vermijden
 - ✓ **Lokalisatie:** klassiek ALI voor vaste lijnen, maar steeds meer GSM oproepen
 - ✓ **Identificatie:** ANI nummer en identificatiegegevens (probleem kwaliteit dbase Belgacom)



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



12

Calltaking - oproepdetectie

- **Bereikbaarheid**
 - ✓ Ideaal **telefoongesprek** zodat er een bevraging kan zijn voor de juiste lokalisatie en contextualisering
 - ✓ Soms toch moeilijk om een gesprek te hebben:
- **Projecten rond bereikbaarheid voor noodcentrale voor doven/slechthorenden**
 - ✓ Huidige dovenfax vervangen door **SMS voor doven**

 - ✓ Complexiteit: 4 ministeries, 7tal overheidsadministraties betrokken voor acties!
 - ✓ Probleem prioritering want geen garantie dat sms aankomt = technologisch (idem als email)
 - ✓ Terwijl voor noodhulp communicatie onmiddellijk moet
 - ✓ Europa: soort chat: reach112, maar nog niet beschikbaar
 - ✓ Ok sms ook interessant in geval van sommige veiligheidssituaties bv niet kunnen spreken
 - ✓ Maar voorlopig beperkt



© 18-09-12

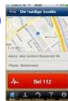
By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



13

Calltaking - oproepdetectie

- **Research: App112**
 - ✓ Doorgeven van de controle over de smartphone en zijn functies bij noodhulp
 - ✓ Lokalisatie op niveau GPS, chat, video voor beeld van de lokatie ...
- **Research: EU-Ecall**
 - ✓ Automatische oproep door voertuig na een verkeersongeval
 - Pro: snelheid
 - Contra: ook bij stoffelijke schade??



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



14

Calltaking - oproepdetectie

- **Juiste noodhulp:** gebruik 112, 100, 101 blijft te weinig gekend
 - Op weg naar 112 maar uitdaging met behoud van kwaliteit politiebevraging: complex
 - 3 gemigreerde centra 112: OVL – VBR – NAM
 - In afwachting van volledige multi-werking : afspraken omtrent **doorschakeling** tussen noodcentrales 100 en 101 om
- 
- ✓ Diversifiëring dringende/niet-dringende oproep aangewezen (**Blaauwe Lijn**) ?
 - ✓ Antwoord ja, studie uitgevoerd, maar capaciteitsdiscussie
 - ✓ Op termijn: Niet dringend ljin voor alle hulpdiensten?
 - Capaciteit onder controle houden is ook onterechte noodoproepen vermijden
 - ✓ Wetgeving **kwaadwillige oproepen** in voorbereiding



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



15

Calltaking - Routing

- Routing 101 naar juiste CIC zoveel mogelijk verfijnen
 - ✓ Routing koninklijk besluit: per provincie
 - ✓ Project optimalisering uitgevoerd, maar nog resterende gemeenten die door technologische beperking verkeerd zijn gerouteerd (projectfase 2 nog niet gepland)
 - ✓ Probleem detectie en optimalisering van fouten bij de GSM operatoren



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



16

Calltaking - Lokalisatie

- **Lokalisatie** oproeper en/of incident: cruciaal voor opstarten hulpverlening
 - ✓ Dikwijls onbegrepen tijdverlies, maar lokalisatie is NIET eenvoudig en vraagt tijd
 - ✓ Onjuiste lokalisatie is GEEN noodhulp
 - ✓ Procedureel: belang van de optimalisatie van de cartografie en de GIS database
 - ✓ Vandaag best beschikbare database in de CICs
 - ✓ Maar nog bijkomende optimaliseringsprojecten lopende
 - ✓ Belang van een kennis over de plaatsnamen in de volksmond
 - ✓ Technische hulpmiddelen zoals
 - ✓ ANI/ALI (lokalisatie vaste telefoonlijn)
 - ✓ LBS (lokalisatie mobiele oproeper)
 - ✓ Lijkt evident, maar opnieuw veel administraties betrokken: realisatie was een lijdensweg
 - ✓ Deze lokalisatie zal worden hergebruikt voor SMS voor doven en slechthorenden



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



17

Calltaking - Gebeurtenistype

- Bepalen **gebeurtenistype**
 - ✓ Belangrijk voor keuze reactiewijze politiedienst en/of voor bepalen inzet verschillende disciplines
 - ✓ Basis voor het interventiebeleid
 - ✓ Afhankelijk van een juiste bevraging
 - ✓ As Is
 - ✓ Bevraging door calltakers na training maar niet volgens standaarden
 - ✓ Geen standaard kwaliteit
 - ✓ Probleem: nooit beschreven
 - ✓ To Be
 - ✓ Nov-dec 2011: groot project met alle CIC ontwikkeling wiki
 - ✓ Project **112 IQ&A**:
 - ✓ **Procedures**: multidisciplinaire bevragsprocedures
 - ✓ **Technologie**: ontwikkeling technisch hulpmiddel voor multidisciplinaire calltaking in het kader van de evolutie naar HCS112 en ten behoeve van uniforme dienstverlening nationaal
 - ✓ Echt multidisciplinaire: **Bestaat nog nergens!** Zeer complex.



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



18

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkost
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



19

Distributie

- Nauwkeurige lokalisatie en keuze gebeurtenistype noodzakelijk voor correcte (**geautomatiseerde**) distributie
- Adequate (situatieve) **keuze tijdstip aanvaarde** gebeurtenis door CT in CAD (vb : noodoproep)
- Zeker voor de toekomst als de distributie vanuit 112 naar 3 disciplines tegelijk kan/moet
- Belang van **up to date** houden van het interventiebeleid
 - ✓ Moet door de keten worden opgelost
 - Bekijken output/resultaat
 - Bekijken proces
 - ✓ Slechts enkele zones hebben dit volledig procesmatig mee geanalyseerd



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



20

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkost
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



21

Dispatching

- Mogelijkheden van CAD soms onvoldoende gekend/gebruikt :

- ✓ door DP (selecteer en bevel aan, prioriteiten, ...)
- ✓ door interventieploegen (gebruik statussen, correct inloggen, ...)



Veiligheid
beleid

Technische hulpmiddelen (vb AVL)
vrij weinig in gebruik

veiligheid versus controle?

Development: ondertussen is APL beschikbaar

CICs wachten nog wel op meer visualisatietechnieken



- Bepalen statistische streefdoelen voor CIC en interventieploegen wenselijk

- ✓ Sinds 2006 volledig jaarlijkse beheerscontrole CIC
- ✓ Maandelijksse rapportering aan de zones: gebruik?



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS

22

Dispatching - Research

- Projecten full dispatching
 - ✓ Transversaliteit tussen interventie en de andere functies
- Interventiegevoelige zones
- Melkrondes:
 - ✓ bv vakantietoezicht
 - ✓ Optimale ronde
- Logon unit automatiseren
- Radiobeveging ANG
- Ondersteuning met video
- Alarmering: anpr...



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS

23

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkoms
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS

24

Tussenkost

- Van dispatching naar interventieploeg
 - ✓ De training van de operatoren kan nog operationeler
 - Impact op de juiste operationele analyses
 - Bekomen van standaardkwaliteit bij de operatoren
- Van interventieploeg naar dispatching
 - ✓ Vaak onvoldoende feedback Int Pgn
 - ook weerslag op kwaliteit latere rapportering
- Inzetmodaliteiten en beschikbaarheid OGP en OBP
 - ✓ niet altijd duidelijk
 - ✓ niet eenduidig over ganse land



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



25

Tussenkost

- Problemen omtrent interventiecapaciteit
 - ✓ Gebrek aan oriëntering ploegen
 - ✓ gebrek aan intrazonale steun
- Laterale steun tussen PZ vaak niet geformaliseerd
- Principe "snelste hulp" wordt niet gehanteerd, zeker niet suprazonaal
- Belangrijkste project
 - ✓ Proefproject VBR
 - Meer aansturing van de interventieploegen vanuit de dispatching!
 - Integratie van tactische concepten in de dispatching.



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



26

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkost
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



27

Coördinatie

- Onduidelijkheid omtrent leiding over de ploegen (Art 7 WPA) bij supralokale gebeurtenis
 - ✓ Vraag aan DAO naar concept: tekst klaar
 - ✓ Aanpak CICs: bottom up
 - Reeds afspraken in verschillende provincies
- Ook intrazonaal soms gebrek aan sturing ploegen :
 - ✓ Ops leiding niet altijd duidelijk
 - ✓ OGP/OBP niet altijd beschikbaar
- Wie monitort?



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



28

Hoofdprocessen interventieketen

- Calltaking
- Distributie
- Dispatching
- Tussenkost
- Coördinatie
- Rapportering



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



29

Rapportering

- Dagverslagen
- Maandelijkse statistiek
- Interventiechronometer
- Statistieken / queries op aanvraag
- Georeporting
- **Research: CAD to datawarehouse**
- Recording radio en telefonie
 - ✓ Nieuwe inzichten in wat wettelijk kan en mag



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



30

Rapportering

- Flux CAD2ISLP
 - ✓ CAD2ISLP niet bidirectioneel (geen info in CAD bij lokale aangifte)
 - ✓ Informatica oplossing global dispatching: mislukt/gestopt
 - ✓ Kan slechts als er een **globale politieinformatieoplossing** voorhanden is
- ✓ Nadeel: oproeptaal is geen verbalisatietaal
- ✓ Snelheid (burger) versus kwaliteit van de gegevens (politie)
- ✓ Lokale dispatchings vullen CAD onvoldoende aan (gebrek aan integratie), wat resulteert in gebrekkige rapportering
- ✓ Soms zijn er parallelle infoluxen
 - Iedereen heeft een verantwoordelijkheid voor de informatiedeling



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



31

Besluit



- Technologisch vernieuwen is geen kunst
- Technologie en operaties integreren om sneller en accurater operationele successen te boeken is complex
- Deze uitdaging blijft altijd aanwezig en moet de drijfveer zijn voor een verbeterde werking.



© 18-09-12

By HCP ir.MSc. Wim LIEKENS



32
