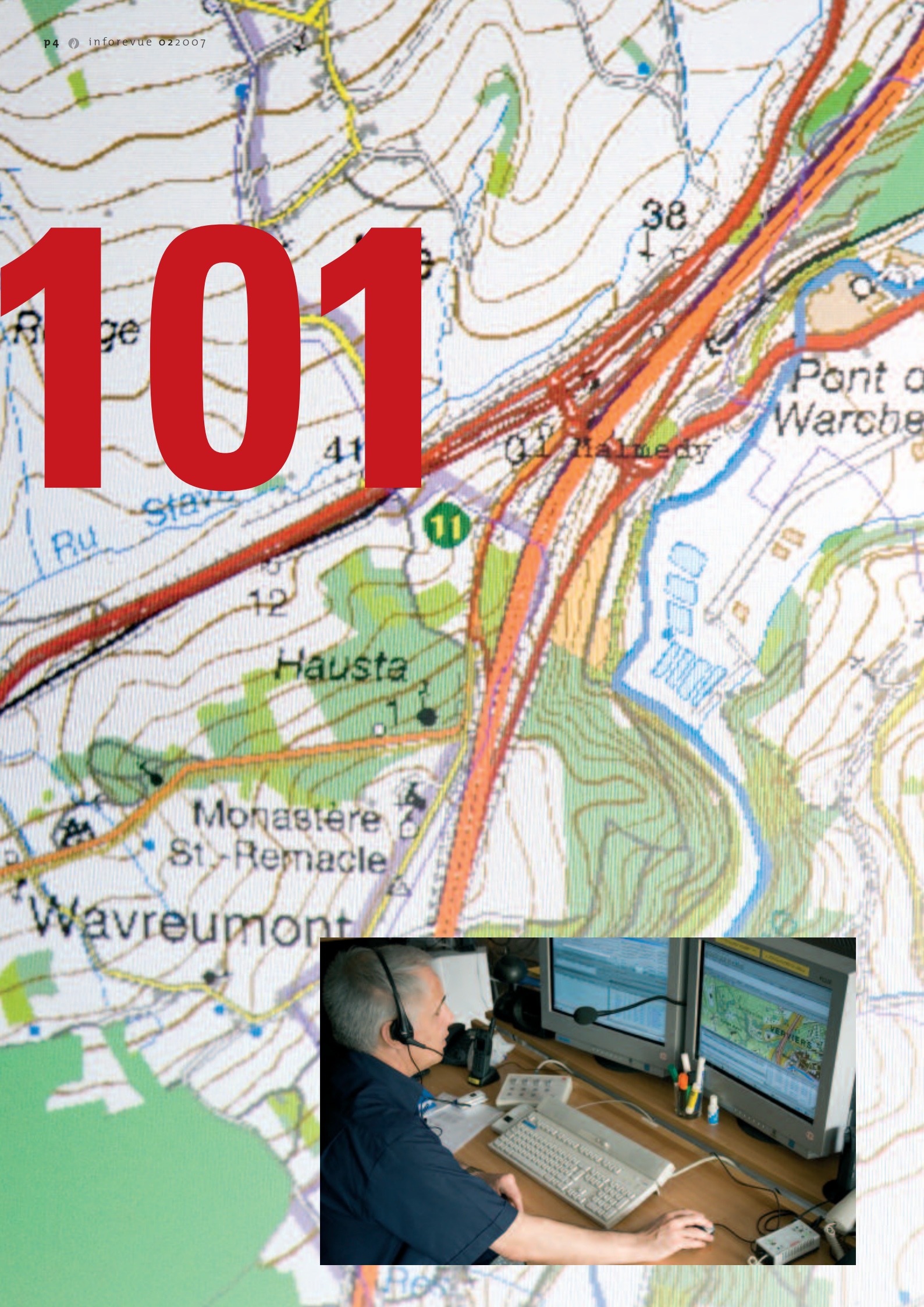


101



COMMUNICATIE- EN INFORMATIECENTRUM

MET DE POLITIE, GOEDENDAG!

Dag in, dag uit, overdag en 's nachts helpen mannen en vrouwen de burger in nood. Ze sturen op het gepaste moment een politieploeg naar de juiste plaats. Snelle transmissie en volledige informatie over het dossier zijn de sleutelementen van een goed beheer van de 101-oproepen. We hebben een hele dag doorgebracht in het Communicatie- en informatiecentrum (CIC) te Luik om deze dienst beter te leren kennen.

Tekst Christel Vanmullen
Fotografie Lavinia Wouters

LUIK – “101, met de urgentiedienst van de politie, goedendag.” Een wenende, hysterische vrouw doet haar beklag: “Ik heb er genoeg van. Mijn man heeft me verlaten. Men houdt me voor een domme gans...” Ondertussen hoort de calltaker dat ze de vaat stukslaat. Huilend roept ze: “Iemand moet mij komen halen, want ik sla de hele inboedel kapot!”

Anne Cocquyt is calltaker in het CIC van Luik. Ze maakt er deel uit van de groep die de noodoproepen opvangt, voor die naar de dispatchers worden doorgestuurd.

Voordien was ze bediende bij Belgacom¹. Hoewel ze niet specifiek voor die taak opgeleid is, is ze toch tevreden. “Het werk is zeer afwisselend.

De mensen die bellen zijn van verschillende afkomst en oorsprong en de situatie is telkens anders. Het is opmerkelijk hoe weinig personen zichzelf uit de slag kunnen trekken. Ze bellen vlug de 101 op, terwijl ze eigenlijk de 1207² nodig hebben ... We hebben ook onze ‘trouwe’ klanten! Dat zijn meestal depressieve personen die om de haverklap bellen. We nemen elke oproep *au sérieux*, ook al zitten er soms grappenmakers tussen. Maar de meeste oproepen zijn ernstig. Ooit belde een man die zich niet verstaanbaar kon uitdrukken. Wat hij zei was quasi onhoorbaar. Doordat ik op het scherm alle telefoonnummers kan zien, wist ik dat hij met een gsm belde. Ik heb hem voorgesteld zijn mobieltje aan de dichtbijzijnde persoon te geven. Gelukkig, want het ging

inderdaad om een heer die op straat onwel was geworden. Een voetganger heeft ons de juiste locatie opgegeven zodat we hulp konden sturen. Eind goed, al goed.”

Onontbeerlijke steun

Elke oproep wordt geregistreerd en bewaard. Telkens wordt er een fiche gemaakt. “Dankzij de *artificiële intelligentie* neemt de dispatching met de hulp van de computer alle telefoon- en radioberichten op, evenals de acties van de calltakers en de dispatchers. Zo nodig kunnen we in geval van betwisting alle gegevens weer opvragen. Bij interventieoproepen stuurt de calltaker alle beschikbare informatie (plaats, aard van het probleem, betrokken persoon) door naar de dispatcher. Die is via radio verbonden met de ploegen ter plaatse. De calltaker houdt zich uitsluitend bezig met het telefonische contact met de bevolking”, aldus hoofdcommissaris Philippe Geonet, directeur van het CIC Luik.

De dispatcher is onontbeerlijk. Hij weet (bijna) alles. Hij kan zien welke ploegen hun dienst beëindigen en welke ermee beginnen. Dankzij Portal (het toegangspplatform voor computerapplicaties voor de geïntegreerde politie) beschikt deze politieman over heel wat informatie. “We kunnen allerlei gegevensbanken raadplegen zoals DIV (inschrijvingen van voertuigen), het nationaal register of het centraal wapenregister. Op die



De programmeurs houden nooit op met het inbrengen van gegevens. Momenteel worden de 'major events' geanalyseerd.

manier kunnen we bijvoorbeeld onze collega's informeren of de bewoner van het huis waar ze naar toe moeten, al dan niet gewapend is. Dat is een belangrijk gegeven voor alle interventieploegen. Portal is een kostbaar instrument bij ons dagelijks werk."

Al beslist de 'machine' welke ploeg ter plaatse gestuurd wordt, toch kan de dispatcher altijd een andere, volgens hem betere beslissing nemen.

Minutieuze titanenwerk

Om de juiste man naar de juiste plaats te kunnen sturen, dienden alle steden, dorpen, gehuchten, straten ... gecodeerd te worden. Een reuzenwerk over vele jaren. Dagelijks nog worden alle gegevens bijgewerkt. Om zo doeltref-

De omvang van dit monnikenwerk kan verduidelijkt worden aan de hand van een sprekend voorbeeld. Om een politieploeg zo dicht mogelijk naar de plaats van een incident te sturen, werden de autowegen gesegmenteerd in stukken van honderd meter, in beide richtingen. Voeg daar nog alle praatpalen, de op- en afritten, enz. aan toe. In totaal zijn dat maar liefst 52 000 gegevens, alleen al voor het autowegennet in de provincie Luik.

Om voorbereid te zijn op het onvoorzien, worden dagelijks dus duizenden gegevens in het systeem opgeslagen: informatie over juwelierszaken, apotheken, kleine en middelgrote winkelcentra...

GEEN WOORDEN MAAR CIJFERS

Het CIC behandelt de oproepen van de gerechtelijke arrondissementen Eupen, Hoeselt, Luik en Verviers. Dit geldt ook voor de oproepen met praatpalen via het Perrex-centrum. Het CIC telt 72 operatoren, van wie 12 calltakers die geen politieambtenaar zijn. Ze behandelen gemiddeld 600 oproepen per dag.

Tussen 21 en 35 oproepen per uur is een kalme voormiddag.

In 95% van de gevallen beantwoordt de calltaker een oproep binnen de tien seconden. Gemiddeld duurt een oproep 108 seconden.

Zaterdag, voornamelijk overdag, is de drukste dag. De terugkerende fenomenen hebben ieder hun dag: op vrijdag en zondag hebben de ouders problemen met de hoede over hun kinderen, op woensdagnamiddag gaat het om grappen door jongeren. Over het algemeen gaan de meeste oproepen over gezinsconflicten en burenruzies. Daarna volgen de oproepen over verkeersongevallen met blikshade, diefstallen, en de fileproblemen op de snelwegen.

Ten slotte zijn er minder oproepen omtrent inbraken in beveiligde huizen (alarm), diefstallen met geweld, verkeersongevallen met gewonden, enz.

“ Anne Cocquyt

Het werk is zeer afwisselend en de situatie is telkens anders

fend mogelijk te zijn, moest men een geografische, morfologische en functionele studie maken van elke politiezone in de provincie Luik. Op die manier kennen de dispatchers de mankracht en de middelen van elke zone. Bovendien werden 400 typegebeurtenissen gecodeerd: wie moet men verwittigen, oproepen en sturen bij moord? Idem voor een omgevallen verlichtingspaal enz.

Momenteel analyseert men de 'major events'. Het CIC behandelt zo een veelheid aan gegevens omtrent de firma Seveso, de luchthaven van Bierset, de verbinding E40-E25, enz. Dit allemaal om het verkeer en de evacuatie van gewonden zo goed mogelijk te kunnen regelen, mocht er ooit iets ernstigs gebeuren. Daarna zijn de spoorwegen aan de beurt, een werk van lange adem dat nog heel wat tijd zal vergen. ■

^[1] Zie ook Infodoc 109 van april 2005: "Dispatching vanuit de CIC's via ASTRID", pp. 1-4.

^[2] 1207 is het nummer voor de nationale inlichtingen. De Belgacom-operatoren kunnen het gewenste telefoonnummer of inlichtingen opzoeken op basis van de naam, de gemeente of een telefoonnummer. 1207 is 24/24 uur en 7/7 dagen beschikbaar.