

## OPSCHRIFT

Vergadering van 10 april 2014

Besluit nummer: 2014\_GR\_00302

**Onderwerp:**

**Departement Brandweer - Afsluiten van een overeenkomst 'Contact center bij noodsituaties' met IPG Contact Solutions nv in het kader van noodplanning en crisisbeheer - Goedkeuring**

**Beknopte samenvatting:**

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd goedkeuring te verlenen aan het sluiten van een overeenkomst met het contactcenter IPG, met als doel de activerings- en gebruikersomstandigheden van het contactcenter bij noodsituaties te omschrijven en bij de activering een snelle authenticatie mogelijk te maken.

**Bevoegd:** Daniel Termont

**Bestemd voor:**

- Commissie Algemene Zaken, Intercommunales en Bevolking

---

## DE COMMISSIE ALGEMENE ZAKEN, INTERCOMMUNALES EN BEVOLKING

---

## AANHEF

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 2.

**Bijgevoegde bijlage(n):**

- Brief FOD-IBZ 24/12/2013
- Overeenkomst contactcenter bij noodsituaties
- Bijlage 1 van de overeenkomst-Personen die gemachtigd zijn om het contact center te activeren
- Bijlage 2 van de overeenkomst - Activatieprocedure
- Bijlage 3 van de overeenkomst - Activatieformulier bij noodsituatie
- Bijlage 4 van de overeenkomst - Gebruikskosten
- Bijlage 5 van de overeenkomst - Adres IPG
- Bijlage 6 van de overeenkomst - Beschrijvende fiche IPG
- Bijlage 7 van de overeenkomst - Interne organisatie van de overheid
- Bijlage 8 van de overeenkomst - Beheer van het Contactcenter bij fasering

---

## MOTIVERING

### **Volgende feiten gaan aan de beslissing vooraf:**

In het kader van de opdrachten voor de noodplanning en het crisisbeheer beschikt de Algemene Directie Crisiscentrum sinds 2011 over een Contact center om bij noodsituaties de bevolking te informeren. Voor de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2017 is daartoe een raamcontract afgesloten met de Belgische onderneming IPG.

Elke lokale overheid die met een noodsituatie geconfronteerd wordt, kan hiervan indien gewenst, gebruik maken, en het Contact center op elk moment activeren.

Door de permanente stand-by (24/7) is het mogelijk om dit infonummer binnen het uur te openen. Het contact center kan tot 400 oproepen per uur beantwoorden. Het aantal operatoren kan worden aangepast aan de noden. Deze operatoren worden opgeleid in samenwerking met de FOD Binnenlandse Zaken en FOD Volksgezondheid.

De FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Volksgezondheid zijn overeengekomen om de mogelijkheden te voorzien om zowel de opgeroepen 'Discipline 5' (algemene informatie) als de oproepen 'Discipline 2' (slachtofferinformatie) te behandelen via het Contact center bij noodsituaties. De oproepen 'D2' zullen desgevallend behandeld worden door gespecialiseerd personeel, daartoe aangewezen door de FOD Volksgezondheid.

### **Belang voor Brandweer/Stad Gent:**

Bij een noodsituatie wordt de bevolking geïnformeerd door de overheden verantwoordelijk voor het crisisbeheer, zoals bepaald in de Koninklijke Besluiten van 31 januari 2003 en 16 februari 2006.

In bepaalde situaties is de opening van een informatielijn noodzakelijk. Dit Contact center bij noodsituaties moet snel geactiveerd kunnen worden en moet op aangepaste wijze het hoofd kunnen bieden aan een groot aantal oproepen.

De Algemene Directie Crisiscentrum (FOD Binnenlandse Zaken) heeft – in het kader van haar opdrachten voor de noodplanning en het crisisbeheer – een partnerschap gesloten met de maatschappij IPG voor een Contact center met permanente wachtdienst, inzetbaar bij een noodsituatie.

Om de lokale overheden te ondersteunen, stelt de Algemene Directie Crisiscentrum deze infrastructuur te hunner beschikking. Een lokale overheid die geconfronteerd wordt met een noodsituatie zal derhalve, wanneer zij het nodig acht, snel een informatienummer kunnen activeren.

Dit contactcenter zal slechts geactiveerd worden indien de huidige werking via de reguliere werking (o.a. via Gentinfo) niet mogelijk is.

### **Voorgestelde uitgaven:**

De ondertekening heeft geen directe financiële weerslag. De stand-by van het Contact center wordt door de FOD Binnenlandse Zaken gefinancierd. Enkel het effectief gebruik van het Contact center bij de noodsituatie of een oefening valt ten laste van de gemeente.

De kosten voor de stand-by van de infrastructuur worden gedragen door de FOD Binnenlandse Zaken.

De kosten verbonden aan de activering en het gebruik van het Contact center worden gedragen door de overheid die het Contact center activeert en gebruikt.

Die kosten omvatten zowel de personeelskosten door de activatie van het Contact center als de telefoonkosten gedurende de volledige tijd dat het infonummer ter beschikking van de bevolking staat. Gezien een ramp en/of zware calamiteit niet voorzien kunnen worden en deze overeenkomst een belangrijke factor speelt in de hulpverlening is het belangrijk om deze overeenkomst zo vlug mogelijk af te sluiten, teneinde te kunnen voorzien in ondersteuning bij noodsituaties. Dit zal nog door de veiligheidscel van de Stad Gent verder geformaliseerd worden.

**Deze beslissing wordt genomen om volgende redenen:**

Om gebruik te maken van het Contact center, dient - bij wijze van officiële toezegging van de Stad - een overeenkomst afgesloten te worden tussen de lokale overheid en IPG. Die overeenkomst heeft als doel de activerings- en gebruiksomstandigheden van het Contact center bij noodsituaties te omschrijven en bij de activering een snelle authenticatie mogelijk te maken.

---

**Beslist het volgende:**

---

**VOORSTEL**

**Artikel 1:**

Keurt goed de bij dit besluit gevoegde en er integraal deel van uitmakende overeenkomst 'Contact center bij noodsituaties', te sluiten met IPG Contact Solutions nv in het kader van noodplanning en crisisbeheer.

---

**BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT**

**Brandweer — Administratie**

**Dit besluit kadert in volgende activiteit:** *AC34571 Ontwikkeling van uniforme Standaard Operatie Procedures (SOP)*

**Visum van de financieel beheerder:**

Het visum is niet van toepassing

---

**BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT**

- Overeenkomst contactcenter bij noodsituaties

## ► **Contact center bij noodsituaties**

---

Overeenkomst tussen de maatschappij IPG en een lokale overheid  
in het kader van de noodplanning en het crisisbeheer

---

## **1 Inleiding**

Bij een noodsituatie wordt de bevolking geïnformeerd door de overheden verantwoordelijk voor het crisisbeheer, zoals bepaald in de koninklijke besluiten van 31 januari 2003 en 16 februari 2006.

In bepaalde situaties is de opening van een informatielijn noodzakelijk. Dit Contact center bij noodsituaties moet snel geactiveerd kunnen worden en moet op aangepaste wijze het hoofd kunnen bieden aan een groot aantal oproepen.

De Algemene Directie Crisiscentrum (FOD Binnenlandse Zaken) heeft – in het kader van haar opdrachten voor de noodplanning en het crisisbeheer – een partnerschap gesloten met de maatschappij IPG voor een Contact center met permanente wachtdienst, inzetbaar bij een noodsituatie.

Om de lokale overheden te ondersteunen, stelt de Algemene Directie Crisiscentrum deze infrastructuur ter hun beschikking. Een lokale overheid die geconfronteerd wordt met een noodsituatie zal derhalve, wanneer zij het nodig acht, snel een informatienummer kunnen activeren.

## **2 Doel van de overeenkomst**

In deze overeenkomst en haar bijlagen worden de voorwaarden beschreven voor de activering en het gebruik van het Contact center door een lokale overheid bij noodsituaties.

Om te zorgen voor juridische zekerheid en om authenticatie bij de activatie mogelijk te maken, is het afsluiten van deze overeenkomst een basisvoorwaarde vóór operationalisering van het Contact center door de bevoegde overheid.

Om de snelle activering van dit hulpmiddel te vergemakkelijken, worden de overheden verzocht deze Overeenkomst voorafgaandelijk te ondertekenen in het kader van hun voorbereiding op noodsituaties.

### 3 Partijen bij de overeenkomst

Deze overeenkomst wordt ondertekend door een gemeente en door de maatschappij IPG.

Dat zijn in dit geval:

- **De burgemeester van de Gemeente/Stad:** .....

Naam : .....

Voornaam : .....

Adres : .....

- **IPG Contact Solutions NV,**  
Pachecolaan, 34-36  
1000 Brussel  
0468.082.606, RPR Brussel

Vertegenwoordigd door:  
Adrianus Jacobus Vermeer,  
Gedelegeerd bestuurder (CEO)

### 4 Specificiteit van het Contact center bij noodsituaties

#### 4.1 Algemene eigenschappen

IPG stelt alles in het werk om het informatienummer te openen binnen het uur na de ontvangst van de officiële aanvraag tot activering door de lokale overheid.

Het aantal operatoren kan aangepast worden naar gelang van het aantal oproepen.

IPG stelt operatoren tewerk die zich kunnen uitdrukken in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.

De operatoren worden opgeleid in samenwerking met de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Volksgezondheid.

Tijdens de hele duur van de activering doet IPG regelmatig een kwalitatieve en kwantitatieve controle van de ontvangen oproepen.

De voorwaarden die tussen IPG en de FOD Binnenlandse Zaken zijn overeengekomen in het kader van het raamcontract, zijn van toepassing op deze overeenkomst.

#### 4.2 Discipline 5 en discipline 2

De FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Volksgezondheid zijn overeengekomen om de mogelijkheid te voorzien om zowel de oproepen 'D5' (algemene informatie) als de oproepen 'D2' (informatie aan de slachtoffers en aan de naasten van slachtoffers) te behandelen via het Contact center bij noodsituaties.

De oproepen 'D2' zullen desgevallend behandeld worden door gespecialiseerd personeel dat de infrastructuur van IPG gebruikt.

Als er beslist wordt om een oproepcentrum voor de informatie aan de slachtoffers te openen op lokaal niveau, zal het Contact center bij noodsituaties de betrokken burgers kunnen doorschakelen naar deze tweede lijn.

## **5 Modaliteiten voor de activatie en het gebruik door de lokale overheid**

Bij een noodsituatie die op gemeentelijk vlak wordt beheerd zoals bepaald bij het koninklijk besluit van 16 februari 2006 (de gemeentelijke fase moet dus zijn afgekondigd), kan de burgemeester (of zijn vertegenwoordiger zoals bepaald in bijlage 1 bij deze overeenkomst) het Contact center activeren.

### **5.1 Voorafgaande voorwaarden**

De lokale overheid ziet erop toe dat alle gegevens die nodig zijn voor de activering van het Contact center up-to-date blijven, nl. de contactgegevens van de personen die gemachtigd zijn om het Contact center te activeren (bijlage 1 bij deze overeenkomst). Alle wijzigingen moeten onverwijld en schriftelijk ter kennis worden gebracht van IPG.

Bovendien zorgt de lokale overheid er, in het kader van het monodisciplinair interventieplan *Informatie aan de bevolking*, eveneens voor dat nuttige informatie wordt verzameld en up-to-date blijft om het Contact center snel en doeltreffend te activeren: informatie over de gemeentelijke noodplannen, potentiële opvangcentra, de lijst van de straten die betrokken zijn bij mogelijk vooraf bepaalde veiligheidszones...

### **5.2 Activatieprocedure**

Om het Contact center te activeren, contacteert de lokale overheid IPG volgens de procedure die beschreven wordt in bijlage 2.

Via het activatieformulier geeft de lokale overheid de eerste informatie die nodig is voor de operationalisering van het Contact center:

- een beschrijving van de noodsituatie;
- aanbevelingen aan de bevolking;
- de contactgegevens van de verbindingsofficier van de lokale overheid;
- bijzondere modaliteiten (uurrooster van het Contact center, aantal operatoren...);
- het gewenste moment voor de opening van het infonummer voor de betrokken bevolking.

Als er geen bijzondere modaliteiten worden gevraagd, dan is het Contact center binnen 1 uur operationeel met 4 operatoren en wordt het aantal operatoren aangepast in functie van het aantal binnenkomende oproepen.

### **5.3 Informatiestroom– Aanduiding van een verbindingsofficier**

De informatiestroom tussen de overheid die de noodsituatie beheert en het Contact Center is een kritieke succesfactor.

Zodra het Contact center operationeel is en tijdens de volledige duur dat het infonummer ter beschikking van de bevolking staat, zorgt de lokale overheid – en in het bijzonder discipline 5 – ervoor dat ze continu de informatie aanlevert die nodig is voor de goede werking ervan.

In het kader van de organisatie van de discipline 5 wordt daartoe een verbindingsofficier aangeduid, die de enige contactpersoon is tussen de overheid en het Contact center. De verbindingsofficier bezorgt proactief en schriftelijk (per e-mail of fax) de bijgewerkte informatie aan het Contact center die noodzakelijk is voor de goede werking ervan.

De lokale overheid waakt er via haar verbindingsofficier over dat ze specifieke vragen van het Contact center beantwoordt door onder meer de lijst met bijkomende vragen en antwoorden in te vullen op basis van de oproepen die via het infonummer van de burgers zijn ontvangen.

Zo nodig kan de lokale overheid een verbindingpersoon afvaardigen naar de lokalen van IPG.

#### **5.4 Procedure voor sluiting van het informatienummer**

Onafhankelijk van het feit of de gemeentelijke of provinciale fase al dan niet is opgeheven, zorgt de lokale overheid ervoor dat ze aan IPG het ogenblik van de sluiting van het infonummer laat weten.

Praktische modaliteiten kunnen overwogen worden (geleidelijke vermindering van het aantal operatoren, doorverwijzen naar een gemeentelijk infonummer...).

De beslissing om de activiteiten van het Contact center te stoppen wordt schriftelijk bevestigd (via e-mail of fax) door één van de gemachtigde personen die in bijlage 1 bij deze overeenkomst zijn opgenomen.

### **6 Financiële aspecten**

De kosten voor de stand-by van de infrastructuur worden gedragen door de FOD Binnenlandse Zaken.

De kosten verbonden aan de activering en het gebruik van het Contact center worden gedragen door de overheid die het Contact center activeert en gebruikt.

Die kosten omvatten zowel de personeelskosten door de activatie van het Contact center als de telefoonkosten gedurende de volledige tijd dat het infonummer ter beschikking van de bevolking staat.

Als bijlage 4 bij deze overeenkomst vindt u een overzicht van deze kosten.

### **7 Oefeningen**

Als er geen noodsituatie is, dan kan de lokale overheid het Contact center testen in het kader van een oefening.

De betrokken overheid dient daartoe minstens 4 weken vóór de datum van de oefening een schriftelijke aanvraag in bij IPG. De activeringsmodaliteiten zullen via latere contacten gepreciseerd worden in het kader van een specifieke overeenkomst eigen aan de oefening.

De kosten voor de activering en het gebruik van het Contact center in het kader van een dergelijke oefening worden uitsluitend door de lokale overheid gedragen.

De bevindingen worden overgemaakt aan IBZ, zodat ermee rekening kan gehouden worden in de evaluaties.

## 8 Duur van de overeenkomst

Deze overeenkomst sluit aan bij het raamcontract gesloten tussen de FOD Binnenlandse Zaken en IPG. Deze overeenkomst wordt gesloten voor de vaste periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2017.

De ontbinding van het raamcontract tussen het Crisiscentrum en IPG stelt een einde aan deze overeenkomst.

## 9 Geschillen

Alle betwistingen met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht worden uitsluitend beslecht voor de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

## 10 Bijlagen

Bijgevoegd vindt u 8 bijlagen die integraal deel uitmaken van de overeenkomst:

- Bijlage 1 - contactgegevens lokale overheid
- Bijlage 2 - activatieprocedure
- Bijlage 3 - activatieformulier
- Bijlage 4 - gebruikskosten
- Bijlage 5 – lokalisatie van IPG
- Bijlage 6 – technische beschrijving van IPG
- Bijlage 7 – organisatie op lokaal vlak
- Bijlage 8 – opschaling

Deze bijlagen kunnen bijgewerkt worden.

Opgemaakt te ..... op .....

In twee oorspronkelijke exemplaren,

Voor de lokale overheid

(naam, voornaam, functie, handtekening)

Voor IPG

Adrianus Jacobus Vermeer,  
Gedelegeerd bestuurder