

Voorwerp : Proces-Verbaal – Informatiesessie 112 challenge (Ref. BOSA-2019 Nido1) – 16/12/2019, 14u Brussel

Dit verslag geeft weer wat er tijdens de infosessie mondeling werd gecommuniceerd tussen de aanwezige bedrijven en de organisatoren van de infosessie (FOD IBZ en Nido van FOD Bosa). Tijdens de infosessie werd er gebruik gemaakt van een presentatie die raadpleegbaar is op het platform Gov Buys Innovation, op de pagina van de challenge.

Volgende bedrijven waren aanwezig op de infosessie:

- Chatlayer
- Ordina
- Delaware

1. Nido en Gov Buys Innovation

Nido

Nido is het *innovatielab* van de federale overheid en valt onder FOD Bosa. NIDO betekent “nest” en staat voor “*Nurturing Ideas, Developing Opportunities*”.

Innovatie bij de overheid

De overheid heeft heel wat uitdagingen. Van overheidsmanagers wordt verwacht dat zij aangeven welke *challenges* hun overheidsdienst of -instelling heeft, deze herkennen door “eigenaar” te worden van de challenge en naar innovatieve oplossingen te zoeken.

De overheid moet hiervoor een *open mindset* hanteren. Door breed naar mogelijkheden te kijken: door te kijken wat er allemaal op de markt beschikbaar is, door te kijken wat allemaal mogelijk is. Dus ook door een cultuurverandering.

De overheid kan tot innovatieve oplossingen komen door na te gaan welke *innovatieve oplossingen bedrijven en ambtenaren* kunnen aanbieden en door deze mogelijke innovatieve oplossingen te testen. Hierbij moet ingezet worden op *skills, methodes en tools*.



Platform Gov Buys Innovation

Het platform is een *online marktplaats waar uitdagingen (challenges) en oplossingen elkaar kunnen vinden*. Sinds april van dit jaar is het *prototype van het platform gelanceerd* dat we nu aan het testen zijn.

Voor de ontwikkeling van deze prototype zijn wij in gesprek gegaan met start-ups en andere bedrijven om zicht te krijgen op hun ervaringen en percepties rond overheidsopdrachten. Deze ondernemingen gaven aan dat er een grote administratieve last is om deel te nemen aan overheidsopdrachten, dat zij bepaalde vraagtekens hebben op het vlak van transparantie en dat de overheid een niet stipte betaler is. Bij de ontwikkeling van het platform en de bijhorende aanpak werd er rekening gehouden met deze input. Er werd echter vastgesteld dat de input "overheid een slechte betaler is" eerder een perceptie is, dan een feit. De overheid heeft het imago een slechte betaler te zijn door een zeer kleine groep van overheidsdiensten die een niet-stipte betaler zijn.

'New Way to Procure Innovation'

Het gebruik van platform vraagt ook een juiste aanpak. Bij dit platform wordt er een andere aanpak gehanteerd, wat Nido de "*New way to procure Innovation*" noemt.

We stimuleren overheidsinstellingen om via het platform Gov Buys Innovation hun challenges te publiceren en innovatieve oplossingen te ontdekken en te zoeken. We willen dat het platform ook zoveel mogelijk gebruikt wordt voor *marktonderzoek en -consultaties*. Verder willen we ook dat overheidsinstellingen ook meer potentiële oplossingen gaan testen alvorens innovatieve oplossingen (producten en diensten) aan te kopen.

Bij een oproep tot een innovatieve oplossing, die getest zal worden, (overheidsopdracht), zal in het bestek ook niet de gevraagde oplossing benoemd worden, in tegenstelling tot wat nu gebruikelijk is. Dit om de reden dat mogelijke innovatieve oplossingen en dus ook kansen uitgesloten worden wanneer de oplossing benoemd wordt. In deze nieuwe aanpak wordt er wel *richting gegeven* aan de potentiële deelnemers van de overheidsopdracht: *de eigenschappen (of eventueel kenmerken) die de oplossing moet hebben, de randvoorwaarden die gelden voor de oplossing* en het *budget* waarin het voorstel van de deelnemers moeten vallen, worden wel benoemd.

Voordelen aanpak voor innovatieve bedrijven

Het platform en de bijhorende aanpak (New way to procure innovation) biedt aan innovatieve ondernemingen ook heel wat voordelen. Zo is er aan de aanpak een ondernemersvriendelijkere procedure verbonden waarbij er sprake is van *meer transparantie, betere feedback, administratieve vereenvoudiging, betere toegang voor kmo's, ...*



Verder biedt het ook ondersteuning aan competitieve ondernemingen. Via het platform en de aanpak krijgen ondernemingen *meer inzicht in publieke noden en nieuwe markten, nieuwe samenwerkingen, verlaging risico's bij innovatie en input bij ontwikkeling en commercialisering van innovaties.*

Project

Nido heeft een project opgezet om het prototype van het platform en de bijhorende aanpak (*New way to procure innovation*) te testen. Binnen dit project worden 5 challenges van federale overheidsdiensten geselecteerd om op het platform hun challenge en oproep tot innovatieve oplossing¹ te lanceren. De 112 challenge is er één van. Het platform en de aanpak, alsook het proces van uitvoering van de opdracht zullen geëvalueerd worden. Hierbij zal ook *aan de overheidsinstellingen en bedrijven gevraagd worden feedback te geven* over het platform en de aanpak. Omdat het gaat om een project waarin het platform en de aanpak getest worden, en er dus experimenteerruimte nodig is, heeft Nido een *charter Gov Buys Innovation* opgesteld om de deelnemers aan de oproep van de challenges te informeren over het project. Door het indienen van hun voorstel via het platform verklaren de deelnemers akkoord te zijn met de charter en dus ook met het opzet van het project.

2. De challenge

Noodnummers

Er zijn diverse noodnummers, die ofwel bij de politie toekomen, ofwel bij de 112 centrale, of bij externe diensten (zoals bijv. Childfocus, en Antigif). We spreken voor de opdracht enkel over de nummers 112, 1722 en 1733 .

Algemene werking noodcentrales en werking 112 centrale

Momenteel wordt er provinciaal gewerkt. De centrales werken daarbij onafhankelijk van elkaar. Er wordt gewerkt met verschillende databases en software Intergraph versie 8 en Intergraph versie 9, City CMS. Er wordt ernaar gestreefd de oproepen binnen de 5 seconden te beantwoorden.

In 2020 gaan ze werken aan supra-provinciaal architectuur met bijhorende software. De start vindt plaats in 2020, de uitrol is voorzien in 2021.

¹ Het betreft een overheidsopdracht waarbij er gezocht wordt naar een innovatieve oplossing die getest en geëvalueerd kan worden.

CHALLENGE: Help ons ervoor te zorgen dat de noodoproepen eerst behandeld worden.

De oproepen worden chronologisch beantwoord. We weten niet wat er achter de oproepen zit. Een deel van de oproepen horen niet thuis bij 112: er zijn oneigenlijke oproepen, waarvan een deel uit klantvriendelijkheid/behulpzaamheid wel worden beantwoord zoals vragen als “Het nummer van apotheek van wacht”.

1733 is een nummer die gebruikt wordt voor dokter van wacht.

1722 wordt geactiveerd bij code geel bijv. bij hevig onweer.

Er komen veel verkeerde of niet-urgente oproepen binnen zoals geruisoproepen, broekzakoproepen, kwaadwillige oproepen, niet dringende hulpvragen (dokter van wacht, tandarts van wacht), enz.

Wat is beschikbaar? De fiches die ingevuld worden door de operatoren, verschillende databases met registraties en geluidsfragmenten zijn beschikbaar. Het gesprek kan dus aan de uitkomst gekoppeld worden. IBZ zal nagaan op welke manier gesprekken op een confidentiële manier gedeeld kan worden met de opdrachtnemer.

In & out the pipeline

In 2020 wordt er een klassieke IVR gelanceerd waardoor de oproep naar de juiste centrale wordt geleid. Uit proef blijkt dat heel wat broekzakoproepen afvallen door manier van werken. 30% wordt gefilterd.

In het verleden werden er sensibiliseringsacties georganiseerd. De app 112 werd ontwikkeld en gelanceerd. In bepaalde regio's zijn e-loketten voor bepaalde situaties zoals natuurrampen (wateroverlast, enz.), De zones die geen e-loket hebben, gaan een nationaal e-loket krijgen dat door 112 voorzien wordt.

Wat wordt verwacht?

IBZ verwacht een concept, prototype, volledig product, ... De oplossing moet gebruik maken van de informatie, ze moet aan de werking van de operatoren voldoen en moet ook bijdragen aan alle oproepen. Niet-urgente oproepen moeten geïdentificeerd kunnen worden.

IBZ wil met één nummer werken. IBZ wil niet dat er een nummer betalend worden. We willen ook geen nieuw sensibiliseringscampagne organiseren.

3. De oproep naar innovatieve oplossing

De opdracht

De opdracht betreft het *(demonstreren en) testen van een (gekozen) innovatieve oplossing en de bijhorende evaluatie* na testing. De oplossing moet een *technische oplossing* zijn.

Er is geen barrière op het vlak van het *ontwikkelingsstadium van het product*. Met andere woorden, de innovatieve toepassing mag *een proof of concept, prototype (of demomodel), minimum Viable product of volledig functioneel product* zijn.

Aanpak

De opdracht om de innovatieve oplossing te testen bij FOD IBZ zal gegund worden aan de deelnemer met de economisch meest voordelige offerte. Om tot de geschikte opdrachtnemer te komen, worden er binnen de oproep (=overheidsopdracht) drie rondes georganiseerd. Bij de eerste ronde moeten de geïnteresseerden een voorstel indienen via het platform. Alleen de voorstellen die niet uitgesloten moeten worden op basis van de uitsluitingscriteria die vermeld zijn in het bestek en de minimale score hebben behaald, en tot de vijf best gerangschikte voorstellen behoren, mogen doorgaan naar de tweede ronde.

De deelnemers die doorgaan naar de tweede ronde zullen uitgenodigd worden om hun eerste offerte in te dienen (zie bestek voor meer informatie) en hun voorstel en offerte te pitchen op 30 of 31 januari 2020. De offertes zullen beoordeeld worden op basis van de gunningscriteria die vermeld zijn in het bestek. Er moet opgemerkt worden dat de pitch een mondelinge toelichting is van hetgeen wat schriftelijk vermeld staat in de offerte. Elke mondelinge toelichting dat niet gekoppeld kan worden aan de schriftelijke informatie die niet opgenomen is in de template, kan niet in aanmerking genomen worden bij de beoordeling van de offerte.

Planning

Voor de oproep tot innovatieve oplossing voor de 112 challenge (overheidsopdracht) is er een duidelijke planning. Er kan opgemerkt worden dat er na elke ronde de beslissing (van GO/NO of bij de laatste ronde de gunning) genomen wordt binnen een termijn van ongeveer dagen. De deelnemers worden dan ook onmiddellijk geïnformeerd over de beslissing en ontvangen duidelijke feedback. Er wordt opgemerkt dat bij de tweede ronde, elke deelnemer zijn offerte bestaande uit de pitch en het formulier op 29 januari 2020 moet indienen, ongeacht of de deelnemer zijn voorstel zal pitchen op 30 januari dan wel op 31 januari. De beslissing tot gunning is voorzien op 19 februari 2020. De uitvoering van de opdracht door de onderneming met de economisch meest voordelige offerte is voorzien in de periode maart-mei 2020. De planning van

de uitvoering wordt concreter gemaakt aan de hand van de offerte van de opdrachtnemer en in overleg met de begunstigde overheid FOD IBZ.

4. Vragen en antwoorden

1. In welke talen wordt er gecommuniceerd met de burger?

De centrale communiceert in de drie landstalen en in het Engels. Wanneer er onvoldoende kennis van één van deze talen aanwezig is bij de burger om correct te kunnen communiceren, dan wordt er overgeschakeld naar een chatbox waarbij de communicatie kan verlopen via de moedertaal.

2. Gebeuren de interacties met de burger mondeling of ook schriftelijk (cfr. App)?

Alleen via de app kan er overgegaan worden naar schriftelijke communicatie. Er wordt eerst mondeling gecommuniceerd en indien nodig schakelt de operator over naar schriftelijke communicatie (chat).

3. Is er een transcriptie van de oproepen ?

Transcripties zijn er niet, enkel audiobestanden. Er zijn wel fiches die na gesprek aangemaakt wordt door de operator en gelinkt kunnen worden aan de auditieve informatie.

4. Hoe lang is het termijn voor de uitvoering van de opdracht? 3 maanden?

De standaardtermijn voor de uitvoering is drie maanden, maar in het bestek staat dat het verlengd kan worden en het termijn langer kan zijn, met vermelding van maximumtermijn. Binnen de uitvoertermijn moet de hele opdracht plaatsvinden, van voorbereiding tot evaluatie. De deelnemer van de overheidsopdracht moet in zijn planning de uitvoeringstermijn voorstellen.

5. Welke criteria zullen gebruikt worden om de testoplossing als geslaagd te beschouwen?

Aan de hand van de offerte en de omschrijving van de oplossing van de opdrachtnemer zal de opdrachtnemer en IBZ nagaan welke criteria gebruikt zullen worden. Aan de opdrachtnemer zal ook gevraagd worden om via zijn expertise aan te geven welke criteria geëvalueerd zullen kunnen worden.

De opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de opdracht moeten samenwerken met IBZ. Het is belangrijk dat er in een offerte wordt aangegeven welke infrastructuur en middelen voorzien moet worden door IBZ. De oplossing en het testen ervan moet haalbaar zijn.

6. Wat is de omvang van data die als basis kunnen dienen? Bestaat de mogelijkheid om aan geluidsfragmenten & desbetreffende fiches ingevuld door operator te komen?

IBZ moet nagaan wat er ter beschikking gesteld kan worden en onder welke vorm. IBZ neemt kennis van de opmerking van één van de aanwezigen dat het belangrijk is dat bij de gegevens van de oproepen die ter beschikking zouden kunnen worden gesteld, het adres van de oproeper zeker niet weglaten wordt (ondanks vertrouwelijkheid).

Het is belangrijk dat de deelnemers in hun offerte aangeven wat zijn nodig hebben om de oplossing te demonstreren, testen en te evalueren, zodat IBZ vervolgens kan kijken wat er aangeboden kan worden en op welke manier.

7. Bestaat de mogelijkheid om een bezoek te voeren aan een 112-noodcentrale ?

IBZ zal nagaan of het mogelijk is na de eerste ronde de deelnemers aan de tweede rond uit te nodigen een bezoek te brengen aan een 112 centrale zodat de deelnemers beter zicht krijgen op de context waarbinnen de innovatieve oplossing zou moeten gebruikt worden.