

► **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 en het eventuele gebruik van deze infrastructuur te operationaliseren 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:**.....
Voornaam:
Naam:

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

Vertegenwoordigd door:
Voornaam:
Naam:
Functie:

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 (bijlage 3).

Het aantal operatoren kan aangepast worden naargelang van het aantal oproepen, volgens het in de opdracht bepaalde kader.

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

Tijdens het crisisbeheer is de communicatie van één enkel informatienummer aanbevolen. 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. Deze integratie laat bovendien toe om de informatie D5 optimaal te delen met de operatoren D2.

In geval van de opening van een Contact Center D2-D5, zullende oproepen 'D2' behandeld worden, binnen de infrastructuur van de firma IPG, door gespecialiseerd personeel dat gecoördineerd wordt door de FOD Volksgezondheid.

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 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 lokale overheid en het Contact center. De verbindingsofficier bezorgt proactief en schriftelijk de bijgewerkte informatie aan het Contact center die noodzakelijk is voor de goede werking ervan.

De lokale overheid zorgt er via haar verbindingsofficier voor dat de specifieke vragen van het Contact Center beantwoord worden, met name door de nodige inhoud aan de operatoren te bezorgen zodat ze de vragen van de burgers kunnen beantwoorden.

Dit verbindingswerk gebeurt doorgaans op afstand, maar als de lokale overheid dit wenst, kan ze verbindingspersoneel naar het Contact Center sturen.

5.4 Procedure voor sluiting van het informatienummer

Onafhankelijk van de beëindiging van de fase van het crisisbeheer 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 de openingsuren, van het aantal operatoren, doorverwijzen naar een gemeentelijk infonummer, ...).

De modaliteiten voor de stopzetting van de activiteiten van het Contact center worden schriftelijk bevestigd 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.

Er zijn geen abonnementskosten voor de lokale overheid. 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 2018 tot 31 december 2021.

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

1 Geschillen

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

2 Bijlagen

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

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

Deze bijlagen kunnen bijgewerkt worden.

Opgemaakt te op

In twee oorspronkelijke exemplaren,

Voor de lokale overheid
(naam, voornaam, functie, handtekening)

Voor IPG
(naam, voornaam, functie, handtekening)