

HET KOELE HOOFD TIJDENS CALAMITEITEN

Bij de Australische bosbranden hielpen heel veel contactcenters, en ook bij de vliegtuigcrash in februari zaten er al heel snel mensen achter de telefoon om vragen uit bijvoorbeeld Nederland en Turkije snel te beantwoorden. Hoe wordt dit in Nederland geregeld?

Gemeentes hebben doorgaans niet voldoende personeel of telefoonlijnen om zoveel vragen in één keer te beantwoorden. Postbus 51 heeft daarom, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) geregeld dat het bevoegd gezag, zoals een gemeente of ministerie, extern een contactcenter in kan huren, dat snel operationeel kan zijn. Daartoe heeft Postbus 51 met Cendris een waakvlamovereenkomst afgesloten om 24 uur per dag binnen een 1 uur bereikbaar te zijn bij een calamiteit. Alle telefoontjes naar het nationale crisistelefoonnummer 0800-1351 worden dan opgenomen door agents van Cendris in Leeuwarden.

Zo was het contactcenter, toen eind september 2008 wit poeder uit de schoorstenen van Shell in Pernis kwam, om 7 uur 's ochtends operationeel, tot een uur of negen in de avond. Vijf mensen beantwoordden toen de vragen. Bij de storm die over Nederland raasde op 18 januari 2007 waren dat er wel vijfenzeventig.

WAAKDIENTEN

Medewerkers van Cendris Leeuwarden draaien, om zo snel aan de vraag van Postbus 51 te kunnen voldoen, om de beurt een waakdienstrooster van twee weken waarin ze altijd op elke moment een berichtje kunnen krijgen dat ze binnen een uur in het contactcentrum moeten zijn. Daar staat een vergoeding tegenover, en als er toevallig een verjaardagsfeest in het zuiden van het land is kan er gewoon geruild worden. Lulofs: "We zijn aan de voorkant flexibel, maar ook aan de achterkant".

Eenmaal aanwezig in het contactcenter worden de agents ingelicht over de mogelijke vragen die burgers kunnen gaan stellen. Deze worden aangeleverd door dat

'bevoegde gezag', meestal de gemeente, waarin de calamiteit plaats heeft gevonden. "Voor één keer mogen onze agents dan geen eigen initiatief nemen. Het bescrypt is bij dit soort situaties heel strikt. Foute informatie kan namelijk hele grote gevolgen hebben", waarschuwt Lulofs. Mocht er een onbekende vraag tussen zitten, dan wordt er zo snel mogelijk via Postbus 51 een antwoord gezocht bij het bevoegd gezag. "De lijnen zijn gelukkig zo kort dat we meestal binnen zo kort mogelijk tijd beschikken over het antwoord."

VRIJ HEFTIG

De vragen van bezorgde burgers kunnen vrij heftig zijn, maar de agents krijgen hiervoor geen extra training. "Onze agents zijn al getraind op moeilijke gesprekken en er komen ook bij onze andere contacten regelmatig dat soort

gesprekken voorbij. Het belangrijkste blijft daarbij dat de teamleiders de agents goed ondersteunen, mocht een gesprek moeilijk zijn."

De overeenkomst van Cendris met Postbus 51/BZK loopt sinds de zomer van 2006, "naar beider tevredenheid". Gemiddeld wordt het contactcenter in Leeuwarden zes tot acht keer per jaar ingeschakeld.

Postbus 51 heeft een hoog servicelevel afgesproken met Cendris. De KPI's over flexibiliteit en kwaliteit liggen iets hoger dan bij normale overeenkomsten. "Maar dat is niet zo raar", verdedigt Lulofs, "want het kan hierbij wel om mensenlevens gaan." @Eva Smal

CRASH TURKISH AIRLINES

Op 25 februari stort vlak voor Schiphol een vlucht van Turkish Airlines neer. Negen inzittenden overleven de crash niet en 86 mensen raken gewond. Het normale crisisnummer, 0800-1351, is niet in de lucht. Wel speelt een bandje dat doorverwijst naar het nummer dat wel alle vragen kan beantwoorden, 0900-1852, van de gemeente Haarlemmermeer. Waarom deze oplossing? Bij ieder incident en bij iedere ramp of crisis bepaalt de betreffende gemeente of regio welke communicatiemiddelen worden ingezet en wat er wordt gecommuniceerd. Haarlemmermeer communiceert altijd via een 0900-nummer. Binnen de gemeente liggen communicatieplannen klaar in geval van een ramp. De lijnen naar bijvoorbeeld politie en slachtofferhulp zijn daarbij heel kort. Eigen personeel bemant het contactcenter, en opschaling vindt ook plaats binnen de organisatie. Speciaal voor de crash van het vliegtuig werd zelfs een Turks sprekende medewerker gevonden.

