



# Informatie

## Publieksinformatienummer en callcenter

### Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is een operationele dienst. Evenals het blussen van een brand en het verzorgen van de gewonden kan een goede informatievoorziening in crisistijd van levensbelang zijn. Om aan de informatiebehoeften van het publiek te voldoen, heeft de overheid diverse communicatiemiddelen tot haar beschikking. Een daarvan is het publieksinformatienummer 0800-1351.

Het publieksinformatienummer 0800-1351 is een initiatief van het Nationaal CrisisCentrum (NCC) in samenwerking met de Postbus 51 Informatiedienst. De Postbus 51 Informatiedienst zorgt in samenwerking met een contactcenter voor getrainde contactcentermedewerkers die 24/7 kunnen worden ingezet.

### Veelgestelde vragen

Elke overheid in Nederland kan gebruikmaken van 0800-1351. Het contactcenter neemt de beantwoording van publieksvragen over van de gemeente of veiligheidsregio. Deze gemeente of veiligheidsregio is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van veelgestelde vragen en antwoorden. Pas als het contactcenter deze informatie heeft, kan het de beantwoording van telefonische vragen overnemen. Het is belangrijk om het telefoonnummer pas te communiceren als het contactcenter beschikt over voldoende informatie.

### Inzet

Bij crisis neemt de gemeente of veiligheidsregio contact op met het NCC via het telefoonnummer 070 426 50 00. In overleg met de adviseur crisiscommunicatie van het NCC wordt het publieksinformatienummer ingezet. De aanvraag van 0800-1351 moet voor de inzet per email of fax worden bekrachtigd met een handtekening van de burgemeester.

Het publieksinformatienummer kan tijdens kantooruren binnen een uur, en buiten kantooruren binnen uur operationeel zijn. Dit hangt echter sterk af van de snelheid waarmee de gemeente of veiligheidsregio de veelgestelde vragen aanlevert voor het contactcenter. Het NCC maakt zelf **geen** veelgestelde vragen, maar kan desgewenst wel adviseren of voorbeelden geven.

### Kosten

De kosten voor het inschakelen van het publieksinformatienummer en –contactcenter zijn voor rekening van de aanvragende gemeente of veiligheidsregio. In het onderstaande schema zijn de prijzen per seat opgenomen. Er worden geen kosten berekend voor de reservering van werkplekken bij het contactcenter, noch voor het beheer van het telefoonnummer. Het NCC faciliteert beide.

### Advies

Het NCC adviseert ook over het aantal seats per inzet van 0800-1351 en over de duur van de inzet. Het publieksinformatienummer is een crisiscommunicatiemiddel en is dus primair bedoeld voor de eerste acute fase. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat het middel voor langere tijd wordt ingezet door een gemeente of veiligheidsregio.

### Aandachtspunten

- maak alvast een lijst aan met veelgestelde vragen voor diverse ramptypen
- stel 1 communicatiemedewerker aan als contactpersoon voor het contactcenter
- blijf ook tijdens de crisis regelmatig nieuwe veelgestelde vragen en antwoorden aanleveren
- communiceer pas over het publieksinformatienummer als de medewerkers van het contactcenter over voldoende veelgestelde vragen en antwoorden beschikken.
- de veelgestelde vragen en antwoorden moeten qua inhoud precies gelijk zijn aan dat wat je communiceert via alle andere middelen; zoals bijvoorbeeld crisis.nl

### Prijslijst publieksinformatienummer en –callcenter Callcentermedewerkers (seats) per uur Prijs excl. BTW Prijs incl. BTW

	Tijden	Excl. btw	Incl. btw
Werkdagen	08:00 - 22:00 uur	€ 33,00	€ 39,27
Werkdagen	22:00 - 08:00 uur	€ 49,50	€ 58,91
Zaterdag	00:00 - 08:00 uur	€ 57,75	€ 68,72
Zaterdag	08:00 - 22:00 uur	€ 41,25	€ 49,09
Zaterdag	22:00 - 00:00 uur	€ 57,75	€ 68,72
Zondag	00:00 - 08:00 uur	€ 57,75	€ 68,72
Zondag	08:00 - 22:00 uur	€ 49,50	€ 58,91
Zondag	22:00 tot maandag 08:00 uur	€ 57,75	€ 68,72
Nationale feestdagen		€ 66,00	€ 78,54

### Diverse kosten

Projectmanagement p/u € 90,00 (excl. btw) € 107,10 (incl. btw)  
ICT management p/u € 90,00 (excl. btw) € 107,10 (incl. btw)  
Telefoonkosten - per gesprek € 0,27 (excl. btw) € 0,32 (incl. btw)

De bovengenoemde kosten zijn variabel en worden op basis van nacalculatie gefactureerd. De minimuminzet is twee contactcentermedewerkers. Kosten voor aanvullende wensen, zoals doorverbinden, kunnen worden doorberekend. Een kostenindicatie kan in overleg worden gemaakt.