

**Buiten kantooruren en in geval van crisis op:**

070 751 50 00

**Tijdens kantooruren op:**

070 751 51 51

Het Nationaal Crisiscentrum (NCC) biedt strategisch communicatieadvies aan bestuurders en/of communicatieadviseurs tijdens (dreigende) crises. Op basis van haar ervaring met crises adviseert het NCC onder andere welke crisiscommunicatiemiddelen de betreffende overheidsinstantie daarbij het beste in kan zetten.

Eén van deze middelen is het publieksinformatienummer 0800-1351.

Een goede informatievoorziening kan in crisistijd van levensbelang zijn. Elke overheid in Nederland kan gebruik maken van publieksinformatienummer 0800-1351. Dit nummer kan 24/7 uur worden ingezet. Een daarvoor gecontracteerd contactcenter neemt de beantwoording van publieksvragen waar voor de gemeente, de veiligheidsregio of het departement dat het nummer inzet (de inzetter).

**Hoe kan 0800-1351 worden ingezet**

Bij een (dreigende) crisis neemt de inzetter contact op met het NCC. In overleg met de adviseur crisiscommunicatie van het NCC wordt 0800-1351 ingezet. De aanvraag moet via een inzetformulier worden bekrachtigd met een handtekening van de verantwoordelijke bestuurder.

De inzetter is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van veelgestelde vragen en antwoorden. Als het contactcenter over voldoende informatie beschikt kunnen de lijnen geopend worden. Pas daarna kan gecommuniceerd worden dat het nummer bereikbaar is voor vragen over de crisis.

Het publieksinformatienummer kan tijdens kantooruren binnen 1 uur en buiten kantooruren binnen 2 uur operationeel zijn. Dit hangt echter sterk af van de snelheid waarmee de inzetter de veelgestelde vragen en antwoorden aanlevert. Het NCC maakt zelf geen veelgestelde vragen en antwoorden, maar kan desgewenst wel adviseren of voorbeelden geven. Het NCC adviseert ook over opschaling of afschaling van het aantal contactcentermedewerkers en de duur van de inzet.

**Aandachtspunten tijdens inzet**

- Stel een communicatiemedewerker aan als contactpersoon voor het NCC en het contactcenter;
- Communiceer pas naar buiten toe over het publieksinformatienummer als de lijnen geopend zijn;
- De veelgestelde vragen en antwoorden moeten qua inhoud precies gelijk zijn aan dat wat je communiceert via alle andere middelen;
- Blijf regelmatig nieuwe veelgestelde vragen en antwoorden aanleveren;
- Het publieksinformatienummer is een crisiscommunicatiemiddel en is dus primair bedoeld voor de eerste acute fase. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling het middel voor langere tijd in te zetten.

**Kosten**

De kosten voor het inzetten van het publieksinformatienummer zijn voor rekening van de inzetter en worden op basis van nacalculatie gefactureerd. De minimum inzet is 2 contactcentermedewerkers. De kosten zijn € 36,30 per uur per ingezette contactcentermedewerker en € 0,11 voor elke belminuut. Indexatie van deze kosten kunnen voorkomen. Er worden geen kosten berekend voor het beheer van het telefoonnummer.

**Inzetformulier**

Het inzetformulier wordt per mail verstuurd na contact met de adviseur crisiscommunicatie van het NCC.