

28 okt 2022 -17:53

Hoort bij [Ministerraad van 28 oktober 2022](#)

## Crisiscentrum: overheidsopdracht voor een contact center en tijdelijke verlenging van de vorige opdracht

De ministerraad gaat op voorstel van minister van Binnenlandse Zaken Annelies Verlinden akkoord met de opstart van een overheidsopdracht betreffende het afsluiten van een raamcontract voor een *contact center* voor informatieverstrekking aan de bevolking, dat in geval van noodsituaties kan worden geactiveerd, alsook met de tijdelijke verlenging van het huidige raamcontract.

Tijdens noodsituaties heeft de bevolking vaak een grote behoefte aan informatie. Om de synergie te bevorderen tussen alle autoriteiten die in België betrokken zijn bij noodplanning en crisisbeheer heeft het Nationaal Crisiscentrum een gecentraliseerde *contact center*-infrastructuur opgezet. De federale, provinciale en gemeentelijke overheden kunnen zich beroepen op deze infrastructuur bij noodsituaties die op hun niveau worden beheerd.

Het Nationaal Crisiscentrum beschikt sinds 1 januari 2011 over deze *contact center*-infrastructuur. Het laatste contract had betrekking op de periode tussen 1 januari 2018 en 31 december 2021.

Het Crisiscentrum (FOD Binnenlandse Zaken) start nu een nieuwe overheidsopdracht op, via openbare procedure, voor de installatie van een nieuw *contact center*. Deze overheidsopdracht zou moeten worden gegund voor vier jaar in de loop van het eerste semester van 2023. In afwachting wordt voorgesteld om het raamcontract met de huidige firma te verlengen .

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie

Annelies Verlinden, minister van Binnenlandse Zaken,  
Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing  
Wetstraat 2  
1000 Brussel  
België  
+32 2 488 0511  
<https://verlinden.belgium.be>  
[info@verlinden.belgium.be](mailto:info@verlinden.belgium.be)

Marie Verbeke  
Woordvoester  
+32 473 85 16 68  
[marie.verbeke@verlinden.belgium.be](mailto:marie.verbeke@verlinden.belgium.be)