

► Nationale strategie voor alarmeringstesten van de bevolking

BE-Alert



1 Context

De alarmering van de bevolking in geval van een noodsituatie behoort tot de essentiële opdrachten van de overheden bevoegd voor crisisbeheer. Daartoe hebben ze verschillende tools ter beschikking, naargelang het type situatie dat zich aandient, het aantal te alarmeren personen en de dreiging van het gevaar. Onder deze tools bevinden zich de deur-aan-deur, het gebruik van de media en meer recent het platform BE-Alert, dat beschikbaar is sinds februari 2017 voor alle overheden die belast zijn met de alarmering, zoals voorzien door het koninklijk besluit van 16 februari 2006.

BE-Alert is een platform dat toelaat om de bevolking simultaan te alarmeren via verschillende communicatiekanalen, via tekstberichten, gesproken berichten, e-mails en sociale netwerken. Het is een evoluerende tool, in functie van de manier waarop de samenleving nieuwe technologieën gebruikt.

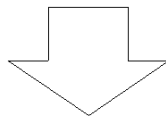
In de marge van de ontwikkeling van het platform BE-Alert heeft het Crisiscentrum een aanvullende technologie ontwikkeld, namelijk Alert-SMS, om ingepast te worden in het platform naast de andere kanalen. Deze technologie bestaat eruit om aan de drie grote telecomoperatoren de inhoud van een tekstbericht, alsook een bepaalde zone te bezorgen, zodat ze het bericht door te sturen naar al hun abonnees die in deze zone aanwezig zijn.

In afwachting van de integratie van Alert-SMS in het platform BE-Alert is een manuele activeringsprocedure uitgewerkt, via de permanentie van het Crisiscentrum.

Het doel van het platform BE-Alert is om aan de overheden die belast zijn met het crisisbeheer en met de alarmering van de bevolking een **adequaat en modern** middel voor te stellen om een maximum aan personen te bereiken bij een noodsituatie, ongeacht het type risico (industriële, natuurlijk, gezondheid, openbare orde, enz.) en dit op het volledige Belgische grondgebied.

Het platform BE-Alert en de verschillende communicatiekanalen ervan moeten regelmatig getest worden omwille van verschillende redenen:

- zich ervan verzekeren dat de procedures gekend zijn en begrepen worden door de personen die ze moeten toepassen;
- de verschillende leveranciers toelaten om zich te vergewissen van de goede technische werking van de ter beschikking gestelde middelen;
- de bevolking sensibiliseren over de eventualiteit en de modaliteiten van een alarmering in geval van een noodsituatie, alsook de perceptie ervan te meten;
- de overheden toelaten om hun personeel en de bevolking te sensibiliseren over BE-Alert.



Het doel van deze nota is om een geïntegreerde strategie voor tests ter alarmering van de bevolking voor te stellen, waarop burgers kunnen vertrouwen voor hun eigen veiligheid.



2 Types alarmeringstests

Er zijn drie types alarmeringstests geïdentificeerd:

2.1. De tests van het « technisch » type dienen om de permanente beschikbaarheid van de oplossing te controleren. Ze gebeuren door de technische leveranciers of ook in overleg met het Crisiscentrum. Zolang de burgers niet effectief een alarmering krijgen en het platform BE-Alert beschikbaar blijft voor een reële alarmering, hoeven de leveranciers het Crisiscentrum niet noodzakelijk te verwittigen wanneer een technische test plaatsvindt.

2.2. De tests van het type « Table-top » plaatsen de intervenanten in een reële situatie volgens een vooraf bepaald scenario. Deze tests laten toe om de beheersing van de procedures te valideren « buiten een crisis om » door de actoren die betrokken zullen zijn bij de activering van BE-Alert in een reële situatie. Het gaat hierbij om de actoren:

- die verantwoordelijk zijn voor de beslissing om te activeren
- die verantwoordelijk zijn voor de bepaling van de inhoud van het bericht en de keuze van de kanalen,
- die de tool moeten gebruiken (bv. noodplanambtenaar, ambtenaar D5, enz.).

Het initiatief "table-top" laat ook een uitwisseling tussen de verschillende actoren toe, en zo nodig een aanpassing van de procedures. Deze tests zijn niet bekend bij het publiek, maar kunnen georganiseerd worden door en/of met verschillende overheden, ongeacht of ze ingetekend hebben op BE-Alert of niet.

2.3. De tests van het type « bevolking » impliceren het informeren van de burgers die de alarmering ontvangen zoals in een reële situatie. **Deze tests maken deel uit van het globaal initiatief van de overheden voor de voorbereiding en sensibilisering van de bevolking voor de alarmeringsmiddelen** die gebruikt worden door de overheden bij een noodsituatie. Deze tests kunnen gedaan worden door elke entiteit die ingetekend heeft op BE-Alert, volgens de richtlijnen beschreven in deze nota.

3 Herhaling van de tests « bevolking »

3.1. Tests georganiseerd door het Crisiscentrum

Tot december 2018 werd het netwerk van sirenes vier keer per jaar voor de burgers hoorbaar getest, namelijk elke eerste donderdag van elk trimester: de eerste donderdag van januari, de eerste donderdag van april, de eerste donderdag van juli en de eerste donderdag van oktober. Omdat burgers (en in het bijzonder de burgers die nabij een sirene wonen) al gesensibiliseerd zijn over deze tests, wordt deze herhaling behouden voor BE-Alert (met inbegrip van Alert-SMS). De organisatie van deze tests zal besproken worden met de lokale overheden die bij de alarmeringszone betrokken zijn.

3.2. Tests georganiseerd door de gemeenten die ingetekend hebben op BE-Alert (T1)

De entiteiten die ingetekend hebben op BE-Alert, hebben eveneens de kans, als ze dit wensen, om de tool te testen. Om de bevolking een coherent en betrouwbaar initiatief van de alarmeringstesten voor te stellen, is het wenselijk dat deze tests georganiseerd worden met een identieke herhaling voor alle entiteiten: elke eerste donderdag van de maand. Indien overheden dus een test willen doen, wordt gevraagd zich te richten naar dit moment. Het is aan de bevoegde overheid om te bepalen hoe vaak ze wenst gebruik te maken van dit testmoment.



Overheden die BE-Alert willen testen in hun gemeente, wordt gevraagd om:

- de informatie aan de bevolking verzekeren over de test (voor, tijdens en na);
- de gebruikte communicatie-eenheden ten laste nemen.

Het Crisiscentrum kan desgewenst ondersteuning bieden inzake de reële communicatie, de omvang van de zone en de inhoud van het bericht. Graag een maand voorafgaand aan de datum van de test hiervoor contact opnemen via bovenstaand mailadres. Na de test is feedback eveneens welkom op dit mailadres (in de onderwerpregel graag vermelding van: test/datum/Gemeente + Feedback).

4 Samenwerking met de mobiele telefonie-operatoren

Zoals voorzien door het koninklijk besluit ter uitvoering van de wet van 7 december 2016 tot invoeging van een artikel 106/1 in de wet betreffende de elektronische communicatie (hierna koninklijk besluit « Alert-SMS »), zullen de mobiele telefonie-operatoren gehouden zijn om tests van de technologie Alert-SMS te organiseren, enkel op vraag van het Crisiscentrum. Deze tests zullen georganiseerd worden door het Crisiscentrum in het kader van de trimestriële tests .

5 Fictieve communicatie

De inhoud van elke alarmeringstest waarbij de bevolking al dan niet betrokken wordt, moet de volgende elementen bevatten:

- BE-Alert
- Dit is een testbericht. U hoeft niets te doen
- Meer informatie (link naar website en/of informatienummer)
- In de adequate taal of talen

Met een zo neutraal mogelijke inhoud wordt het risico op verwarring en ongerustheid bij de bevolking vermeden.

Het is sterk afgeraden om een reële inhoud te gebruiken in een testbericht.

6 Reële communicatie

Voor elke test « type bevolking » wordt een reële communicatie voorzien door de gemeente, die zich er vooraf van verzekert de eventuele vragen van de burgers te kunnen beantwoorden.

Met het oog op het maandelijkse testmoment, wordt een algemene reële communicatie voorbereid door het Crisiscentrum. Een specifiekere communicatie wordt voorbereid door de deelnemende overheden, voor hun bevolking en via hun kanalen (sociale netwerken, gemeentekrant, website, enz.).

Na de test kan de gemeente de resultaten communiceren via dezelfde kanalen die voorafgaand gebruikt werden om te informeren over de test. De opvolging van de vragen van de burgers wordt verzekerd door de gemeente (eventueel met behulp van het Crisiscentrum).



7 Coherentie met de andere oefeningen

Omwille van de betrouwbaarheid naar de burgers, zal de reële alarmering enkel getest worden tijdens de voormelde tetsmomenten, namelijk elke eerste donderdag van de maand. Om te zorgen dat de burger vertrouwen heeft in de alarmeringskanalen, is het belangrijk om te vermijden dat er op elk moment berichten worden verstuurd. Vandaar de keuze voor enige regelmaat met een vast, herkenbaar testmoment.

De test « bevolking » kan echter ook opgenomen worden binnen een noodplanoefening, op voorwaarde dat de betrokken bevolking vooraf geïnformeerd wordt door de organisator van de oefening. Het is ook mogelijk om testlijsten te creëren in het platform of om een panel van vrijwillige burgers te coderen (die bijgevolg vooraf verwittigd worden).

Voor elke andere test van het platform BE-Alert die plaatsvindt buiten deze testmomenten of formele oefeningen, zijn de organisatoren gehouden om BE-Alert te testen in de modus *simu*.

8 Documentatie

Het Crisiscentrum heeft een strategie ter alarmering van de bevolking ontwikkeld, die uiteengezet wordt in een presentatie en een brochure die beschikbaar zijn op de website (www.crisiscentrum.be/nl/be-alert). Dit document is eveneens beschikbaar.

SAMENVATTING

- Maandelijks tests BE-Alert
 - Elke eerste donderdag van de maand mogelijk door de gemeenten (behalve op feestdagen)
 - Tussen 8u en 20u
 - Voorafgaandelijke communicatie aan inwoners
 - Kosten ten laste van de gemeenten
- Permanente test BE-Alert
 - Test zonder effectieve verzending (simulatie)
 - Integratie in een noodplanningsoefening (mits voorafgaande kennisgeving aan betrokken bevolking)
- Test BE-Alert op basis van lokalisatie (Alert-SMS)
 - Enkel na aanvraag bij Crisiscentrum

