



## Stand van zaken

### Interministerieel Commissariaat Influenza

Het interministerieel commissariaat Influenza heeft sinds haar oprichting (20 oktober 2005) verschillende communicatie-initiatieven voor de burger en de professionele sectoren ontwikkeld. Daarnaast werken de medewerkers verder aan het Belgisch pandemieplan en de coördinatie van alle nodige acties omtrent de griepproblematiek.

Samen met de verschillende bevoegde overheidsdiensten heeft het interministerieel commissariaat Influenza de website [www.influenza.be](http://www.influenza.be) opgericht voor het grote publiek. Omdat de laatste weken de verschillende onderwerpen door elkaar werden gehaald, werd er gekozen voor een duidelijk onderscheid tussen de gewone wintergriep, de vogelgriep en een eventuele grieppandemie. De bezoeker vindt naast algemene informatie ook alle persberichten, omzendbrieven, drukwerk en interessante links terug. Professionelen die nood hebben aan meer technische informatie worden via links doorgestuurd naar de websites van de bevoegde diensten. Als de bezoeker dan nog met vragen blijft zitten, dan kan hij of zij die doormailen naar [info@influenza.be](mailto:info@influenza.be).

Sinds de lancering van de website en het mailadres ontvingen we een 60-tal mails met hoofdzakelijk vragen rond de griepvaccinatie, het kweken van vogels bij particulieren, de ophokplicht, het verzamelen van vogels, het eten van gevogelte en vogelproducten, een eventuele mutatie van het vogelgriepvirus en voorzorgsmaatregelen voor reizigers. Meer technische vragen worden doorgestuurd naar de bevoegde diensten. Alle mails werden beantwoord.

Omdat niet iedereen toegang heeft tot het internet, werd besloten om ook een call center op te richten. Dit call center is iedere werkdag bereikbaar op het nummer 0800/ 99 777 van 9 uur tot 17 uur en zaterdag van 10 uur tot 18 uur. Deze openingsuren kunnen verlengd worden als dat nodig blijkt. Net zoals de website wil het call center algemene informatie geven over seizoensgriep, vogelgriep en een eventuele grieppandemie. Indien een persoon technische vragen stelt waarvoor het call center geen antwoord heeft, wordt die persoon onmiddellijk doorverbonden met het call center van de overheidsdienst die bevoegd is voor deze vraag.

Op dit ogenblik werkt er een ploeg van 8 personen in het call center. Deze mensen kunnen 14 000 oproepen per maand opvangen. De teller van het call center stond gisteren op 174 oproepen met een gemiddelde van 15 tot 20 telefoontjes per dag, wat normaal is aangezien de ongerustheid over de vogelgriep de afgelopen week is afgenomen. Van deze rust wordt gebruik gemaakt om het call center op een vlotte manier verder te ontwikkelen en volledig voor te bereiden op een eventuele crisis. Bij een crisis kan de capaciteit van het call center zeer snel worden vergroot door nieuwe lijnen te openen en bijkomend personeel aan te trekken (in 2 uur tijd kan men van 8 naar 24 personeelsleden overschakelen). In dat geval kan de opvangcapaciteit van het call center snel stijgen tot meer dan 2000 oproepen per dag.

Er wordt over gewaakt dat er een goede informatiestroom is tussen de website en het call center zodat beiden elkaar kunnen versterken. De inhoud van beide kanalen wordt dagelijks opgevolgd en bijgewerkt indien nodig. Verschillende nieuwe links die nuttig kunnen zijn voor professionelen werden aan de website toegevoegd. Met de partners werd afgesproken dat zij de eigen website zullen aanpassen aan de informatiebehoeften van hun specifiek doelpubliek.

Om de website en het nieuwe call center bekend te maken bij het grote publiek werden anderhalf miljoen folders gedrukt die verspreid zullen worden via de huisartsen, de apothekers, de dierenartsen, de postkantoren en de gemeentehuizen. Daarenboven worden er ook nog anderhalf miljoen drietalige folders verspreid in de Belgische luchthavens voor reizigers naar getroffen gebieden en zij die terugkeren uit die gebieden. Deze folders informeren de reizigers over de voorzorgsmaatregelen die zij best in acht nemen om niet besmet te raken met het vogelgriepvirus en het virus niet in België te introduceren.

Deze week organiseerde de Europese Commissie een grootschalige oefening voor de lidstaten om ze te helpen bij de voorbereiding op een eventuele griep пандemie. Deze oefening duurde twee dagen en werd in België door de Minister van Volksgezondheid Rudy Demotte ingeleid. De Europese Commissie organiseert dinsdag 29 november een persconferentie over de oefening.

Naast deze communicatieacties en de griepoefening heeft het interministerieel commissariaat Influenza verder gewerkt aan het Belgische pandemieplan. België beschikt reeds over een beleidsplan voor de aanpak van een eventuele griep пандemie in ons land. Dit plan wordt nu verder uitgewerkt en vertaald in een operationeel plan zodat de inhoud van het beleidsplan vlot in de praktijk kan worden omgezet. Het interministerieel commissariaat analyseert het bestaande plan en toetst het op haar volledigheid. Deze analyse zal leiden tot een oplistings van alle actiepunten en een inschatting van de werklast om het pandemieplan volledig operationeel te krijgen. In overleg met het wetenschappelijk comité Influenza en de stuurgroep Influenza zullen de prioritaire actiepunten worden bepaald. Dit alles zal leiden tot een concreet actieplan dat ons moet toelaten om het Belgisch pandemieplan zo snel mogelijk af te werken.

Het Interministerieel Commissariaat werkt ook aan een strategische nota rond de influenzaproblematiek die de verschillende vertegenwoordigers van bevoegde overheidsdiensten kunnen gebruiken op internationale bijeenkomsten. Deze nota zal worden voorgelegd aan de Belgische regering.