

Domino waarschuwt de burger

Hoe bereik je als burgemeester je burgers wanneer er in de buurt een ramp heeft plaatsgehad? En hoe weet je of je iedereen bereikt? Het zijn vragen waarmee elke burgervader te maken krijgt. IP Globalnet biedt sinds kort een antwoord op al die vragen: Domino, een dienst die crisiscommunicatie flink moet vereenvoudigen.

Domino laat gebruikers toe om op een korte tijdsperiode massaal, automatisch en volledig beveiligd informatie te versturen naar een vooraf geselecteerde doelgroep. Het systeem maakt daarbij gebruik van telefoon, sms, e-mail en/of fax. "Het systeem laat ons niet alleen toe om burgers snel te informeren als er iets gebeurt wat hen aanbelangt, we kunnen ook controleren of zij het bericht wel degelijk ontvangen en gelezen hebben", vertelt **Paul Allegaert**, commercial director bij IP Globalnet. Iets wat in het geval van een ramp uiteraard niet onbelangrijk is.

Communicatiekanalen

Het systeem werd ontwikkeld door een Frans bedrijf en daarna door IP Globalnet volledig aangepast voor de Belgische markt. "Domino is gebaseerd op twee databanken, die we met elkaar geïntegreerd hebben", aldus Paul Allegaert. "Enerzijds zijn er de geografische kaarten – van Tele Atlas – die ons het stratenplan en de exacte gegevens over de bebouwing van de gemeentes bezorgen, anderzijds de databanken van de witte en gele telefoongidsen – van Infobel – die ons de telefoonnummers van de inwoners bezorgen. Door die twee te combineren krijgen we een goed overzicht op de totale bevolking van de gemeente zelf. Helemaal volledig is die databank uiteraard nooit. Daarom sporen we de gemeentes in kwestie aan om via een campagne de burgers te motiveren om ook andere gegevens – zoals een gsm-nummer of een e-mailadres - door te spelen. Op die manier kunnen we onze databank verfijnen en de communicatie nog verbeteren."

Die communicatie verloopt via verschillende kanalen. "Degene die de boodschap verzendt kan kiezen welke kanalen hij gebruikt of welke kanalen het meest opportuun zijn in een bepaalde (kritieke) situatie. Er kan gekozen worden tussen een voice-bericht via tele-

foon, een sms, een e-mail en/of fax. Bovendien kan er gebruik gemaakt worden van een cascade-systeem. Als één nummer van een abonnee niet bereikt wordt, kiest het systeem automatisch het volgende nummer in het rijtje. Uiteraard kunnen ook meerdere kanalen gelijk gebruikt worden om de bestemming zeker te bereiken", legt Allegaert uit. Wat het systeem echt interessant maakt voor crisiscommunicatie, is het feit dat er een bevestiging kan gevraagd worden aan de bestemming. "Op die manier kunnen wij niet alleen zien dat het bericht is ontvangen, maar ook dat het beluisterd of gelezen is", aldus Allegaert.

Toepassingen

Het gebruiksgemak en de brede waaier aan mogelijkheden zorgen ervoor dat Domino voor meer dan alleen crisiscommunicatie kan ingeschakeld worden. Paul Allegaert geeft graag wat voorbeelden. "Omdat we met een kaart werken, kan je heel gemakkelijk heel specifieke doelgroepen selecteren. Zo kan je bijvoorbeeld alle inwoners van één straat selecteren en hen inlichten over eventuele werken die in hun straat zullen gebeuren of wanneer er een huisvuilophaling is. Maar het hoeft zich niet te beperken tot een geografische afbakening natuurlijk. Je kan ook andere doelgroepen samenstellen: mensen ouder dan 60, ouders van schoolgaande kinderen, gevarenczones rond SEVESO-bedrijven, enz. Wanneer de gegevens in onze databank zitten, is dat allemaal mogelijk." Het hele systeem is overigens bewust eenvoudig gehouden: wie gebruik wil maken van Domino hoeft enkel in te loggen en kan via een eenvoudige webinterface zijn berichten maken en versturen. "Het is de bedoeling dat het systeem vanop eender welke pc en van op eender welke plaats bereikbaar is voor wie er toegang tot heeft", legt **Walter**

Janssens, director bij IP Globalnet, uit. "De backoffice draait centraal bij ons en wij bewaren ook alle data. Dat moet ook, omwille van de privacywetgeving. Zo krijgen klanten uiteraard alleen gegevens ter beschikking die hen aanbelangen. Wie er allemaal toegang krijgt, beslist de klant zelf. Meestal zijn dat de burgemeester en een aantal verantwoordelijken: de politiecommissaris en de brandweercommandant om maar een paar voorbeelden te geven."



PAUL ALLEGAERT (IP GLOBALNET):
"Omdat we met een kaart werken, kan je heel gemakkelijk heel specifieke doelgroepen selecteren."

Momenteel loopt er in Hasselt een pilootproject, maar IP Globalnet is al druk in onderhandeling met een aantal andere gemeentes die interesse hebben in de dienst. Het bedrijf werkte daarvoor een apart businessmodel uit. "Naast de communicatiekosten betalen de gemeentes een vast jaarlijks abonnement. De prijs daarvan varieert van gemeente tot gemeente en is gebaseerd op het aantal wooneenheden", licht Allegaert de keuze toe. Maar dat het systeem een succes wordt, daar twijfelt hij niet aan. "We zien eerst en vooral het succes van de dienst in Frankrijk. We merken daarenboven in België een stijgende interesse van de gemeentes, waarbij zij vaak zelf met heel wat toepassingsmogelijkheden komen waar wij niet altijd aan gedacht hebben."

DV