

Misverstand bij call-center zorgt voor verwarring

nieuws

Net voor het ingaan van de afschermplicht verloopt de informatiecampagne over de vogelgriep niet helemaal zoals gewenst. Honderden mensen die contact opnamen met het call-center Influenza van de overheid om te weten wat ze met hun pluimvee moeten doen, werden de afgelopen weken per vergissing doorverwezen naar de vzw Vogelbescherming Vlaanderen. Die kon de ongeruste burgers echter niet helpen.

🕒 27 FEBRUARI 2006 – LAATST BIJGEWERKT OM 4 APRIL 2020 14:32

Twee dagen voor het ingaan van de afschermplicht verloopt de informatiecampagne over de vogelgriep niet helemaal zoals gewenst. Honderden mensen die contact opnamen met het call-center Influenza van de overheid om te weten wat ze met hun pluimvee moeten doen, werden de afgelopen weken per vergissing doorverwezen naar de vzw Vogelbescherming Vlaanderen. Die wordt daardoor overstelpt door telefoontjes, maar kan de ongeruste burgers niet helpen.

Woordvoerder Pascal Houbaert van het Voedselagentschap bevestigt in De Morgen dat het call-center een fout maakte, die pas afgelopen vrijdag werd rechtgezet. Maar intussen is onder de bevolking de verwarring compleet. Medewerkers van het call-center verwezen de afgelopen weken honderden gevogeltebezitters door naar de Vogelbescherming. Bij de telefonisten bestond verkeerdelijk het idee dat de opvangcentra van die vzw niet enkel wilde vogels, maar ook tamme dieren opnemen. Als gevolg daarvan staat de telefoon niet meer stil bij de Vogelbescherming. "Als we op alle verzoeken waren ingegaan, dan zouden we nu al een paar honderd beesten onder onze hoede hebben", zegt directeur Jan Rodts van de Vogelbescherming. Houbaert geeft toe dat er iets schromelijk is misgelopen in het callcenter. "Het doorverwijzen naar de Vogelbescherming was een raad die vanuit de telefonisten zelf was gegroeid, maar berustte op een misvatting. We hebben de instructies bijgestuurd, want pluimveeopvang is uiteraard niet de taak van de Vogelbescherming".

Het call-center Influenza was afgelopen zaterdag en zondag voor het eerst ook tijdens het weekend in werking. Toch liep dat nog niet gesmeerd. Op het gratis nummer 0800-99777 konden alleen mensen terecht die een dode vogel hadden gevonden. Voor andere vragen wachtte het antwoordapparaat. Volgens Inge Jooris, woordvoerster van het interministerieel commissariaat Influenza, ontstonden die problemen omdat het callcenter afgelopen weekend "nog niet op volle toeren" draaide. Zo waren er maar twee operatoren beschikbaar om alle meldingen te verwerken. "Het is trouwens al een week dat we niet alle oproepen kunnen beantwoorden. Mensen moeten meerdere keren bellen voordat ze binnengeraken".

De verwarring komt net op het ogenblik dat de vogelgriep volgens Houbaert "vrijwel zeker op komst is", nu in Frankrijk, Duitsland en Zwitserland nieuwe haarden zijn opgedoken. "Toch heeft de overheid er alles aan gedaan om de bevolking te instrueren", stelt de woordvoerder. "Er is heel wat informatie verspreid. We hebben duidelijk gezegd dat vogels afgeschermd moeten worden. Wij roepen mensen op om hun verantwoordelijkheid niet te ontwijken. Iedereen moet een duit in het zakje doen".

VILT vzw

Bd Simon Bolivar 17
1000 Bruxelles

Contact

M • info@vilt.be

Volg ons op:

 screenreader.visit us on our facebook page: <https://www.facebook.com/vilt.nieuws/>

 screenreader.visit us on our linkedin page: <https://www.linkedin.com/company/vilt-vzw/>

 screenreader.visit us on our instagram page: <https://www.instagram.com/vilt.nieuws>

 screenreader.visit us on our x page: https://x.com/vilt_nieuws

 screenreader.visit us on our bluesky page:
<https://bsky.app/profile/viltnieuws.bsky.social>

[Privacy policy](#)

[Copyright](#)

[Cookie Policy](#)

[Cookie instellingen aanpassen](#)

Webdesign by [Who Owns The Zebra](#)