

Jaarverslag 2012

Vlaamse Infolijn

Samenstelling

Vlaamse Overheid

Departement Diensten voor het Algemeen

Regeringsbeleid

Afdeling Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijke uitgever

Mireille Van Pollaert

Depotnummer

D/2013/3241/079

Uitgave

11 maart 2013

Inhoudsopgave

Wie zijn we	7
<i>Onze missie</i>	<i>7</i>
<i>Onze organisatie</i>	<i>8</i>
<i>Van vraag tot antwoord</i>	<i>9</i>
Informatiebeheer	10
Relatiebeheer	11
Escalatiebeheer.....	11
<i>Het ABC van het contactcenter van 1700.....</i>	<i>12</i>
Organiseren.....	12
Schatting en forecast	13
Planning en opleiding.....	13
Kwaliteit.....	13
Facturatie	15
<i>De Vlaamse infolijn bestaat 13 jaar</i>	<i>15</i>
Resultaten en trends.....	16
<i>Algemene resultaten van het contactcenter</i>	<i>16</i>
Resultaten van alle lijnen	16
Resultaten van 1700	16
Waarover stelde u ons vragen?.....	17
In augustus kon u ons even moeilijk bereiken.....	17
De weg naar het gratis nummer van de Vlaamse overheid	18
<i>Vlaanderen.be in 2012.....</i>	<i>19</i>

Top 10 van meest bezochte pagina's.....	19
<i>Bouwen, wonen en energie</i>	20
Top 5 van meest gestelde vragen	20
Verzekering gewaarborgd wonen piekt op Vlaanderen.be	20
Wonen in Brussel zet in op eigen website	21
Tel uit uw winst met de V-test.....	22
Minder oproepen door automatisering onroerende voorheffing	22
Wegwijs in de nieuwe energiepremies	23
Lancering van de huurpremie.....	23
<i>Cultuur, sport en vrije tijd</i>	24
Top 5 van de meest gestelde vragen	24
Taaltelefoon	25
Kunstendag voor kinderen.....	25
Erfgoeddag over helden	25
<i>Economie en Werk</i>	26
Top 5 van meest gestelde vragen	26
Kmo-portefeuille: kmo's vinden weg naar 1700	26
Landbouw en Visserij	27
<i>Gezin, welzijn en gezondheid</i>	27
Top 5 van meest gestelde vragen	27
Kind en Gezin-Lijn.....	28
Teletolk kreeg ruimere openingsuren	29
Vlaamse Zorgkas kent normale werking.....	30
Nieuwe aanpak Vlaams Zorgfonds verlicht taak van voorlichters	30
De week van de valpreventie	31
<i>Mobiliteit en openbare werken</i>	31
Top 5 van meest gestelde vragen	31
Keuzeknop 1: Verkeersbelasting	32

De LijnInfo.....	33
Slimweg	34
Milieuvriendelijkere BIV lokte u naar Vlaanderen.be	35
<i>Natuur en milieu</i>	35
Top 5 van meest gestelde vragen	35
De Vlaamse Milieumaatschappij bereikt u voortaan via 1700.....	36
Kraantjeswater? 1700 wees u op uw rechten en plichten.....	36
1700 hielp u afval sorteren	37
Dikke truiendag 2012	37
Dag van het park 2012	37
Week van het bos 2012.....	37
Integraal Milieujaarverslag 2012.....	38
<i>Onderwijs en wetenschap.....</i>	38
Top 5 van meest gestelde vragen	38
1700 keuze 3: Studietoelage	39
Via 1700 weet u nu wat uw buitenlands diploma waard is.....	39
1700 vangt vragen rond nieuwe werking Examencommissie op.....	40
Kijk wat ik al kan !	41
<i>Overheid.....</i>	41
Top 5 van meest gestelde vragen	41
Verkiezingen 2012	42
1700 werkt samen met de Vlaamse ombudsman	42
Projecten.....	44
<i>Web- en IT-projecten.....</i>	44
Vlaanderen.be in een nieuw jasje	44
Integratie met de vacaturedatabank van Jobpunt Vlaanderen.....	44
Integratie met het Elektronisch Bestelloket (EBL) voor publicaties van de Vlaamse overheid	44

Samenwerking met Uit in Vlaanderen, Toerisme Vlaanderen en het departement Internationaal Vlaanderen	45
Vlaanderen.be in het Engels, Frans en Duits	45
Drupal, ons nieuwe content management systeem	45
Een nieuwe themastructuur voor Vlaanderen.be.....	47
Vernieuwde Vlaanderen.be grondig door u getest	47
Naar een digitale kanalenstrategie.....	47
Bouwen aan een architectuur voor het weblandschap van de Vlaamse overheid	48
Vlaamse Infolijn zet strategie uit voor sociale media	49
<i>Operationele projecten.....</i>	49
Een nieuw contract, een nieuw begin	49
Voorlichters scoren goed in extern kwaliteitsonderzoek.....	50
Burgers zeer tevreden over 1700	50
De Lijn neemt vliegende/vlotte start op Twitter en Facebook.....	51
Vlaamse Infolijn voorspelt beter met tweede forecast.....	51
<i>Nieuwe samenwerkingen in 2012.....</i>	52
1700 werkt samen met de Vlaamse ombudsman	52
Via 1700 weet u wat uw buitenlands diploma waard is	52
1700 vangt vragen rond nieuwe aanpak Examencommissie op.....	52
Een nieuwe werking roept nieuwe vragen op zoals:	53
De Vlaamse Milieumaatschappij bereikt u voortaan via 1700.....	53
<i>Projecten rond interne werking.....</i>	53
Balanced Scorecard helpt missie van Vlaamse Infolijn te realiseren	53
Vlaamse Infolijn versterkt signaalfunctie	54
Productfiches voor de productencatalogus krijgen definitieve vorm	54
Bekendheidsonderzoek.....	55
Document- en archiefbeheer.....	56

Wie zijn we

Onze missie

De Vlaamse Infolijn is de toegangspoort tot informatie van de overheid. Zij maakt informatie van en over de overheid toegankelijk en bereikbaar voor iedereen. De Vlaamse Infolijn bezorgt, op basis van haar nauwe contact met burger, bedrijf of organisatie, relevante informatie aan diensten en beleid.

Hebt u een vraag voor de overheid? Bel 1700 en een voorlichter helpt u op weg. Waarmee kunnen we u helpen?

- 'Mijn vriendin en ik hebben net een huis gekocht dat we helemaal willen verbouwen. Omdat ons budget beperkt is, gingen we op zoek naar informatie over de premies voor verbouwingen en energiebesparende maatregelen. We belden naar 1700 en kregen meteen enkele brochures over mogelijke premies toegestuurd.'
- 'Mijn dochter studeert sinds september aan de hogeschool. Gelukkig heeft zij recht op een studietoelage, wat de zware kosten van de studies wat zal verlichten. Wij dienden enkele weken geleden een aanvraag voor een studietoelage in en wilden weten wanneer we het geld op onze rekening konden verwachten. We belden naar 1700 en een vriendelijke voorlichter vertelde ons wanneer het geld waarschijnlijk gestort zou worden.'
- 'Mijn man is de laatste jaren steeds moeilijker te been, waardoor we zijn gaan overwegen een traplift in onze woning te laten installeren. Van een vriendin hoorde ik dat we daarvoor een tegemoetkoming konden krijgen van de Vlaamse overheid. Ik belde naar 1700 en een medewerker legde me geduldig alle voorwaarden uit. We kregen een hoop informatie mee, en een telefoonnummer waar we nog meer vragen konden stellen.'
- 'Ik wil een aanvraag indienen voor een aanmoedigingspremie van de Vlaamse overheid. Sinds ik deeltijds werk, komt een extraatje altijd van pas. Ik had nog wat vragen over mijn aanvraagformulier en belde met 1700. Daar werd ik meteen

doorgeschakeld met de dienst van de aanmoedigingspremies, en ik kreeg onmiddellijk antwoord op al mijn vragen. Prima service.'

Onze organisatie

In het contactcenter komen alle vragen via telefoon, e-mail en chat binnen. 122 voorlichters staan er paraat om uw vragen te beantwoorden. Zij vormen het frontoffice.

Het contactcenter wordt uitgebaat door een externe partner. De verantwoordelijkheden van het contactcenter en de afdeling Vlaamse Infolijn zijn duidelijk vastgelegd in een contract. Beide partners maken daarin afspraken over streefcijfers voor efficiëntie en kwaliteit bij de afhandeling van de contacten.

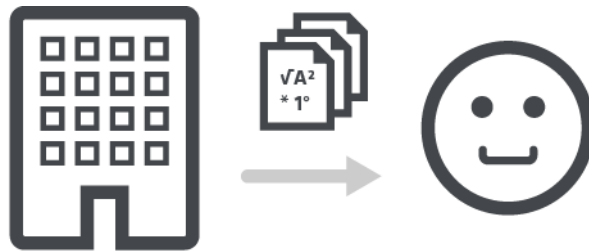
De 22 medewerkers van de afdeling Vlaamse Infolijn, die samen het middleoffice vormen, zorgen voor de vlotte en gecontroleerde uitwisseling van informatie tussen het contactcenter en de Vlaamse overheidsdiensten. Enerzijds wordt de overheidsinformatie vanuit de Vlaamse overheid via het contactcenter en Vlaanderen.be tot bij de burgers gebracht. Anderzijds worden moeilijke vragen en feedback van burgers tijdig aan de overheidsadministratie gesignaleerd.

De ambtenaren van de Vlaamse overheidsdiensten, ook wel het backoffice genoemd, staan in contact met de medewerkers van de Vlaamse Infolijn en brengen hen op de hoogte als de informatie die door 1700 verstrekt wordt, gewijzigd moet worden. Zij zien bovendien toe op de correcte behandeling van de moeilijke vragen, die door de voorlichters worden doorgeschakeld of doorgemaid.



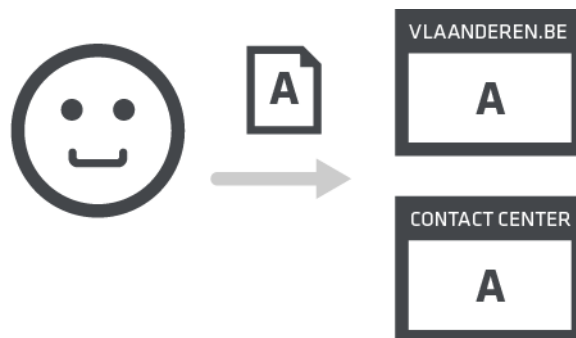
Van vraag tot antwoord

De Vlaamse Infolijn zorgt ervoor dat alle vragen tijdig een correct en gepast antwoord krijgen. Hoe gaat dat in zijn werk?



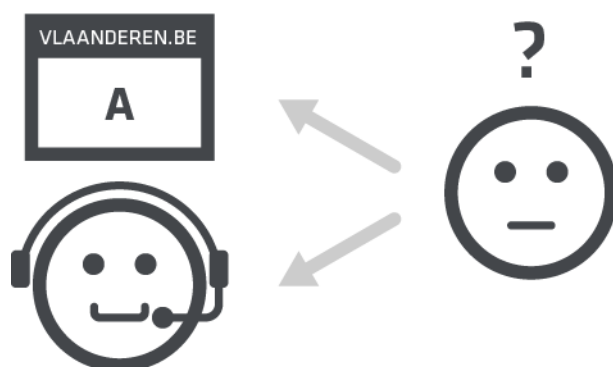
backoffice levert informatie aan middleoffice

Alle ambtenaren van de Vlaamse overheidsdiensten vormen samen het backoffice. Zij hebben de kennis en de knowhow die nodig is om een antwoord te geven op uw vragen en zij bezorgen die informatie aan de medewerkers van de Vlaamse Infolijn.



middleoffice herwerkt informatie, publiceert ze op vlaanderen.be en contactcentersite

Onze medewerkers van de Vlaamse Infolijn gaan met de aangeleverde informatie aan de slag om een helder informatiescript te maken. De informatie wordt gebald en eenvoudig weergegeven. Moeilijke woorden worden geschraapt en vervangen door klare taal. Als de tekst klaar is, wordt hij opgenomen in ons kennissysteem en getoond op Vlaanderen.be en op de voorlichterssite, die de voorlichters in het contactcenter gebruiken.



**burger zoekt een antwoord op zijn vraag
via 1700 of vlaanderen.be**

Bent u op zoek naar informatie van of over de Vlaamse overheid? U kan surfen naar Vlaanderen.be of bellen naar het gratis nummer 1700. Op Vlaanderen.be vindt u wellicht een artikel met de informatie die u zoekt. Als u naar het gratis nummer 1700 belt, dan zoekt een voorlichter de informatie voor u op via de voorlichterssite.



voorlichter geeft feedback aan middleoffice

Hebben de 1700-voorlichters toch niet de juiste informatie gevonden? Of komen er ineens opvallend veel vragen over een bepaald onderwerp binnen? Dan geven de voorlichters feedback aan de medewerkers van de Vlaamse Infolijn. Op die manier houden we de vinger aan de pols en blijven wij op de hoogte van de informatienoden van de burgers, bedrijven en organisaties. Bovendien kunnen we de beleidsmakers het signaal geven dat bepaalde beleidsmaatregelen veel vragen oproepen.

Informatiebeheer

De overheidsdiensten stellen hun informatie ter beschikking van de Vlaamse Infolijn. De redacteurs van de Vlaamse Infolijn verwerken de informatie tot heldere en duidelijk leesbare

informatiescripts. Die scripts worden gebruikt door de voorlichters in het contactcenter. Ze verschijnen ook op de website Vlaanderen.be.

Om al die informatie goed te kunnen beheren, bewaren en bewerken de redacteurs die informatie in een kennissysteem of contentmanagementsysteem (CMS). In 2012 heeft de Vlaamse Infolijn een nieuw systeem in gebruik genomen: Drupal . Meer informatie over ons nieuwe CMS leest u bij 'Drupal, ons nieuwe content management systeem' op blz. 45.

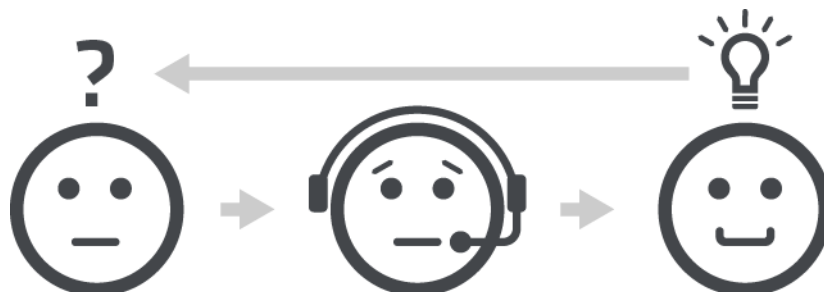
Relatiebeheer

Om op de hoogte te blijven van alle wijzigingen in het beleid, doen de medewerkers van de Vlaamse Infolijn een beroep op een netwerk van contactpersonen binnen de Vlaamse overheid. Via een intensief relatiebeheer zetten zij de dienstverlening van de Vlaamse Infolijn in de kijker en spelen zij een belangrijke rol in de uitbouw van nieuwe samenwerkingen. Ook met de huidige klanten van de Vlaamse Infolijn is er geregeld overleg om een optimale samenwerking te garanderen.

Escalatiebeheer

De escalatiebeheerders van de Vlaamse Infolijn zijn de belangrijkste hulplijn voor de voorlichters als die op de voorlichterssite niet meteen het antwoord op een vraag vinden. Voorlichters kunnen die vraag dan 'escaleren' (doorsturen) naar de escalatiebeheerders. Zijn gaan daarna op zoek naar een antwoord.

Ook sommige Vlaamse overheidsdiensten doen aan escalatiebeheer. Voor bepaalde onderwerpen maakt de Vlaamse infolijn afspraken met de bevoegde overheidsdienst, waardoor de voorlichters moeilijke vragen onmiddellijk kunnen escaleren naar de juiste persoon.



Het ABC van het contactcenter van 1700

De Vlaamse Infolijn werkt voor het beantwoorden van de vragen van burgers, bedrijven en organisaties samen met het contactcenter. Die samenwerking vereist veel coördinatie, overleg en controle.

Organiseren

Sommige diensten van de Vlaamse overheid laten hun telefonische contacten of mails professioneel opvangen door het contactcenter. De Vlaamse Infolijn biedt daarvoor verschillende niveaus en vormen van samenwerking aan. Bij elke nieuwe aanvraag voor samenwerking kijken we welke vorm van samenwerking het meest tegemoetkomt aan de behoeften van de dienst en hoe die samenwerking het beste ingepast kan worden in de huidige organisatie.

Onder het nummer 1700 bieden we:

- een standaard-ondersteuning
 - wegwijs- en eerstelijnsinformatie
 - publicaties (brochures, folders, verslagen)
- een diepgaandere ondersteuning, met bijkomende tweedelijns- en dossierinformatie:
 - via een thematische ondersteuning (een keuzeknop die oproepers direct naar een groep van specifiek opgeleide voorlichters leidt)
 - via een getrapte ondersteuning (een eerste opvang van alle oproepen door de standaard getrainde groep, het doorschakelen van de moeilijkerere vragen naar een groep van specifiek getrainde voorlichters)

Behalve de dienstverlening van 1700 bieden we de Vlaamse overheidsdiensten ook de mogelijkheid om van het contactcenter gebruik te maken met behoud van het eigen (info)nummer. Ook dan bieden we twee mogelijke vormen van samenwerking.

- Een sectorale lijn heeft een eigen nummer. Alle oproepen naar het nummer komen terecht bij een specifiek opgeleide voorlichter
- Een overflowlijn heeft een eigen nummer. Oproepen worden eerst aangeboden aan de bevoegde dienst zelf. Pas als alle medewerkers bezet zijn of als u buiten de normale kantooruren belt, komen oproepen terecht bij een voorlichter in het contactcenter.

Het is voor de Vlaamse Infolijn een voortdurende uitdaging om die verschillende samenwerkingsvormen ook in de dagelijkse praktijk van een contactcenter goed op elkaar af te stemmen en vlot te laten verlopen.

Schatting en forecast

Om er dag in dag uit op toe te zien dat alle contacten tijdig worden opgenomen, moeten we vooraf zo goed mogelijk schatten hoeveel contacten we mogen verwachten. Die schattingen ('forecast') zijn cruciaal om op een kostenefficiënte manier op alle lijnen een goede bereikbaarheid te garanderen.

Samen met de diensten bekijken we waar nieuwe regelgeving, periodieke verzendingen van de diensten of de actualiteit een invloed kunnen hebben op het aantal contacten dat het contactcenter zal krijgen. We kijken natuurlijk ook naar de voorbije jaren en maanden. Evoluties en pieken uit het verleden nemen we mee in onze schattingen. Zo schatten we elke maand opnieuw hoeveel contacten er, per lijn of per thema, in de komende vier maanden zullen binnenkomen. Voor de eerstvolgende maand maken we ook een schatting van het aantal contacten per dag.

Planning en opleiding

Zodra ze onze forecast voor de komende maanden hebben ontvangen, beginnen de medewerkers van het contactcenter een planning op te maken: moet het in de komende maanden nieuwe voorlichters aanwerven of net niet? Op welke dagen zijn er meer of net minder voorlichters nodig? Op welke dagen is er tijd om opleidingen te organiseren?

Komt er een nieuwe samenwerking bij? Verandert de regelgeving over een bepaald onderwerp? Hebben voorlichters het moeilijk met een bepaald onderwerp? Dan moeten wellicht enkele voorlichters een (extra) opleiding krijgen. De Vlaamse Infolijn bekijkt samen met het contactcenter wanneer we een sessie kunnen inplannen en wie de opleiding zal geven. Bij die opleiding horen ook oefeningen en rollenspelen. Na afloop kunnen de voorlichters de opleiding evalueren en de gekregen informatie in de praktijk omzetten.

Kwaliteit

Het contactcenter staat in voor de afhandeling van alle contacten via telefoon, e-mail of chat. Als opdrachtgever moet de Vlaamse Infolijn voortdurend strikt opvolgen en evalueren of het contactcenter de afspraken goed naleeft en of de doelstellingen worden gehaald.

Kwantitatief opvolgen

We volgen op hoeveel contacten er binnenkomen: waren onze schattingen goed? We kunnen bij onverwachte pieken bijsturen door bijvoorbeeld op drukke momenten het antwoord op een aantal veel gestelde vragen al te verwerken in de welkomstboodschappen.

We volgen op of we de afgesproken bereikbaarheidsnormen halen: lukt het om 95% (of 85% op sommige lijnen) van alle oproepen en chatsessies op te nemen? Lukt het om alle mails die het contactcenter heeft ontvangen, binnen twee werkdagen af te handelen?

We bekijken ook de afhandeltijd van de contacten: is de gemiddelde tijd van een oproep niet te lang of te kort? Welke voorlichters wijken sterk af van het gemiddelde? Hebben ze extra begeleiding nodig?

Hoeveel contacten kan het contactcenter zelf oplossen en hoeveel moeten ze doorschakelen of doormailen naar de diensten?

Kwalitatief opvolgen

Ook de kwaliteit van het werk dat de voorlichters leveren, wordt nauw opgevolgd en geëvalueerd.

Bij elk contact krijgt u de mogelijkheid uw beoordeling te geven in een tevredenheidsenquête. We bekijken of de uiteindelijke gemiddelde score voldoet aan de normen die we vooraf hebben afgesproken. We controleren bij oproepen ook of een voorlichter u consequent de kans geeft om aan de beoordeling deel te nemen. Meer informatie over de tevredenheidsenquête leest u bij 'Burgers zeer tevreden over 1700' op blz. 50.

De medewerkers van de Vlaamse Infolijn en hun contactpersonen bij de diensten beluisteren geregeld willekeurig gekozen gesprekken om na te gaan of de kwaliteit van de voorlichting goed is. Zo kunnen we extra begeleiding van voorlichters voorzien waar dat nodig is, of onze informatie beter afstemmen op wat de voorlichter nodig heeft aan de telefoon.

Jaarlijks laten we een extern bedrijf een representatief aantal anonieme oproepen naar 1700 doen, met vooraf afgesproken vragen. Zij evalueren die gesprekken op basis van het antwoordscenario dat we aan elke vraag hebben gekoppeld, zodat we een beeld krijgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Meer informatie over dit kwaliteitsonderzoek in 2012 leest u bij 'Voorlichters scoren goed in extern kwaliteitsonderzoek' op blz. 50.

Facturatie

Het contactcenter staat in voor een correcte facturatie. De Vlaamse Infolijn controleert alle facturen uiteraard bijzonder nauwgezet.

De basisafspraken is dat het contactcenter elk opgenomen contact factureert. Als de Vlaamse Infolijn vooraf slecht heeft ingeschat hoeveel contacten er zullen binnenkomen, dan kan van die regel afgeweken worden. Een bonus-malussysteem geeft het contactcenter een extra stimulans om oog te hebben voor zowel kwantitatieve als kwalitatieve normen. Bij goede resultaten wordt een bonus toegekend, bij minder goede resultaten wordt een korting op de factuur gegeven.

Al die afspraken tussen de Vlaamse Infolijn en het contactcenter zijn in 2012 veranderd naar aanleiding van de nieuwe gunning. Meer informatie over de nieuwe gunning vindt u bij 'Een nieuw contract, een nieuw begin' op blz. 49.

De Vlaamse infolijn bestaat 13 jaar

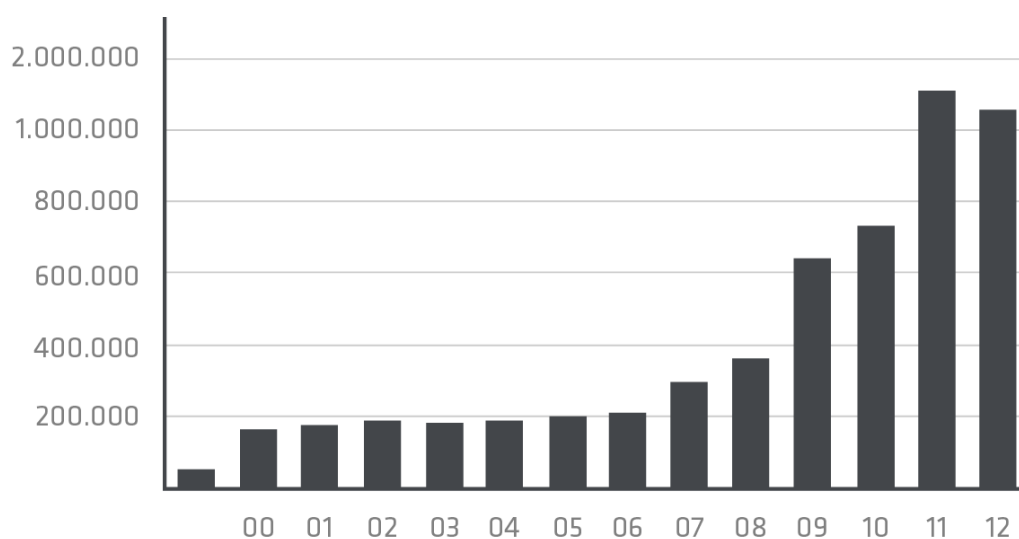
Op 10 maart 2012 bestond de afdeling Vlaamse Infolijn dertien jaar. Op 10 maart 1999 werd het gratis nummer van de Vlaamse Infolijn voorgesteld aan het publiek. Door de groeiende bekendheid van het gratis infonummer en de samenwerking met nieuwe klanten nam het aantal contacten een hoge vlucht. Door de toevoeging van onder meer Zorgkas (2001), Studietoelagen (2002), De LijnInfo en Kind en Gezin-Lijn (2003) en Zorgfonds (2005) werd eind 2006 de kaap van de 5 miljoen contacten gerond. Dat jaar werd ook het 0800-nummer vervangen door het nummer 1700. Daarna ging het snel: in 2010 rondden we de kaap van de 10 miljoen contacten, in 2012 gingen we over de 15 miljoen contacten.

Resultaten en trends

Algemene resultaten van het contactcenter

Resultaten van alle lijnen

De voorlichters van ons contactcenter bemannen niet alleen 1700, ze beantwoorden ook de oproepen van andere infonummers en infolijnen, zoals het informatienummer van De Lijn (De LijnInfo) en het algemene informatienummer van Kind en Gezin. Die twee grote partners krijgen elk ongeveer een vijfde van alle oproepen binnen. Naar andere lijnen, zoals de Taaltelefoon en het nummer van de Vlaamse Zorgkas en het Vlaams Zorgfonds, is het aantal oproepen veeleer beperkt.



Resultaten van 1700

Wie 1700 belt, krijgt eerst een keuzemenu met vier opties: vragen over verkeersbelasting (druk 1), onroerende voorheffing (druk 2), studietoelagen (druk 3) en andere vragen aan of over de overheid (druk 4). Als u het juiste cijfer indrukt, komt u bij een voorlichter terecht die opgeleid is om uw vraag te behandelen.

Ongeveer een op de drie bellers koos voor 'andere vragen'. Van de andere drie thema's uit het keuzemenu was studietoelagen het populairst: 29% van alle bellers drukte op '3' voor een vraag over studietoelagen, gevolgd door verkeersbelasting (26%).

In 2012 daalde het aantal contacten ten opzichte van het topjaar 2011. Die vermindering blijkt grotendeels het gevolg van enkele positieve elementen:

- In 2012 werden er veel minder vragen gesteld over verkeersbelastingen. De problemen met de opstart van die dienstverlening, in 2011, zijn intussen overwonnen
- In het najaar zorgde de dienst Studietoelagen voor een zeer efficiënte verwerking van de ingediende dossiers en uitbetalingen. Daardoor lag het aantal contacten over dat onderwerp lager dan in het najaar van 2011.
- Ook de nieuwe mogelijkheid om de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking online aan te vragen, leidde tot een substantiële daling van het aantal oproepen.
- Het aantal contacten over de bevoegdheden van de VREG bleef stabiel in vergelijking met 2011, maar de focus is sterk verschoven: het aantal oproepen over groenestroomcertificaten voor zonnepanelen daalde, terwijl het aantal oproepen over de V-test, de vergelijking van energieprijzen, flink steeg.

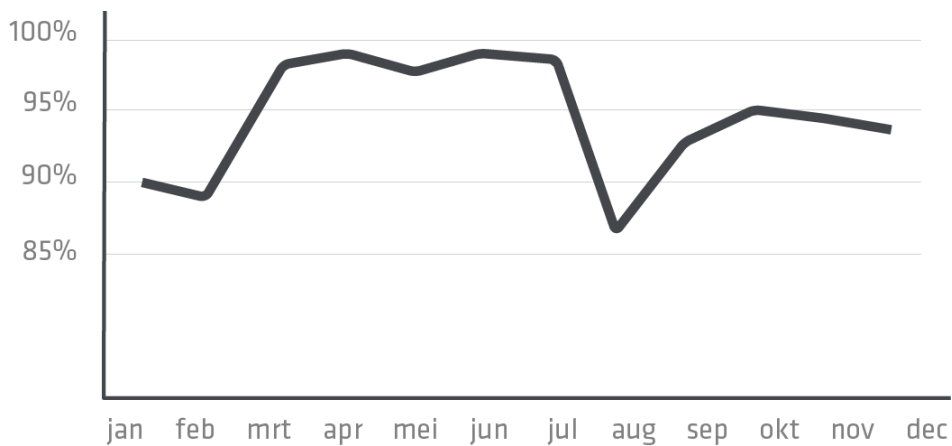
Waarover stelde u ons vragen?

Wie 1700 belde en koos voor de optie 'andere vragen' had in 2012 vooral interesse in de energiezuinigheid van zijn woning. 'Bouwen, wonen en energie' was het populairste thema. De premies voor energiebesparing zijn de laatste jaren verminderd, maar het thema bleef toch actueel, onder andere door de beslissing van de federale regering om de energieprijzen te bevriezen. U belde ook met vragen over de V-test van de VREG, waarmee u gemakkelijk de prijzen van verschillende energieleveranciers kan vergelijken. Ook het thema 'Economie en werk' scoorde hoog, voornamelijk omdat u ons veel vragen stelde over de aanmoedigingspremies voor tijdskrediet en loopbaanonderbreking. Het thema 'Onderwijs en wetenschap' vervolledigt de top 3.

In augustus kon u ons even moeilijk bereiken

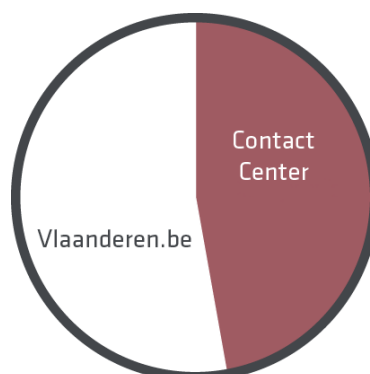
In augustus kon u ons even moeilijk bereiken. Onze bereikbaarheid daalde naar 86%. Zowel voor onze afdeling als voor het contactcenter was het even wennen aan de praktische uitwerking van het nieuwe contract. Meer informatie over het nieuw contract vindt u bij 'Een nieuw contract, een nieuw begin' op blz. 49. Tijdens de zomervakantie zijn er bovendien altijd veel

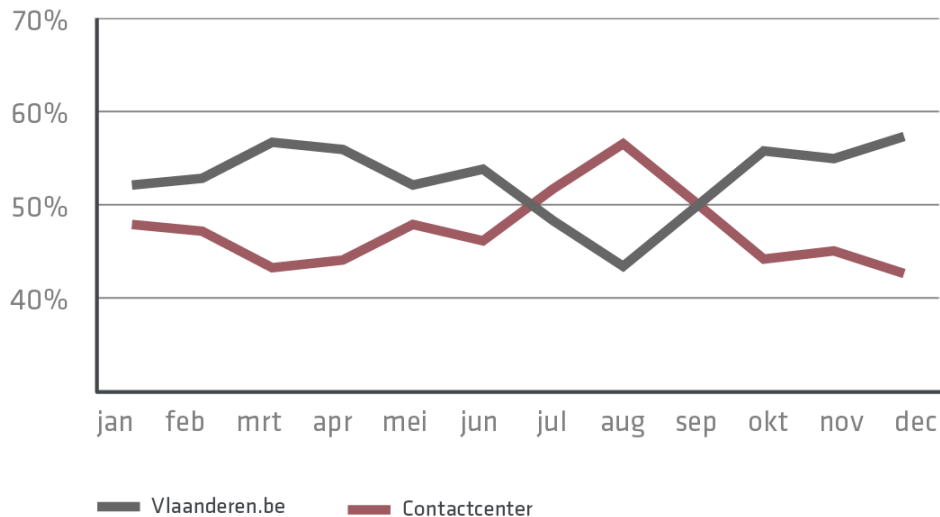
medewerkers met vakantie, wat mogelijk ook aan de basis lag voor een daling in de bereikbaarheid.



De weg naar het gratis nummer van de Vlaamse overheid

Omdat we in 2012 een nieuwe website met een andere rapporteringstool in gebruik namen, kunnen we het aantal unieke bezoekers voor Vlaanderen.be op jaarbasis niet exact vaststellen. Een vergelijking, op maandbasis, van het aantal contacten via het contactcenter en het aantal bezoekers van Vlaanderen.be leert dat beide ongeveer het hele jaar even groot zijn, met een lichte voorsprong voor de website. We zien echter een opvallende trend in de maanden juli en augustus. Tijdens de zomervakantie hadden we, in tegenstelling tot de andere maanden van het jaar, meer bellers in het contactcenter dan bezoekers op de website. Voor het contactcenter is dat normaal: daar hebben we elk jaar in de tweede helft van augustus een piek. Dat komt door het einde van de vakantie en het begin van het schooljaar, waarbij vooral veel mensen bellen over schoolkeuze en studietoelage. Voor de website is de zomervakantie veeleer een kalme periode en volgt de piek in het najaar. Dan is het aandeel van de website het grootst is in vergelijking met de contacten in het contactcenter.





Vlaanderen.be in 2012

In 2012 kreeg Vlaanderen.be 15% meer bezoekers dan in 2011.

Op 1 juni 2012 boden wij u een gloednieuwe gebruiksvriendelijke Vlaanderen.be aan. Meer informatie over de vernieuwing van de website vindt u bij 'Vlaanderen.be in een nieuw jasje' op blz. 44.

Bovendien surfte u in volle verkiezingskoorts massaal naar onze website. Op 14 oktober 2012 haalde Vlaanderen.be een recordaantal bezoekers.

Top 10 van meest bezochte pagina's

De volgende tabel geeft een overzicht van de meest bezochte pagina's op www.vlaanderen.be in 2012.

De pagina 'Vacatures' scoort hoog. Sinds juni kunnen we, dankzij een samenwerking met Jobpunt Vlaanderen, bezoekers een aanbod van echte vacatures aanbieden. Meer informatie over de vernieuwde vacaturepagina leest u bij 'Integratie met de vacaturedatabank van Jobpunt Vlaanderen' op blz. 44.

Daarnaast raadpleegt u vaak brochures of folders van de Vlaamse overheid en wilt u graag weten wie er deel uitmaakt van de Vlaamse regering. Ook uw interesse voor de Vlaamse renovatiepremie (en in premies en subsidies in het algemeen) viel op. De pagina 'Ontdek Vlaanderen' sluit de top 10 af.

1. Homepagina (304.040 pageviews)
2. Vacatures (97.888 pageviews)
3. Publicaties (62.884 pageviews)
4. Zoekresultaten (54.202 pageviews)
5. Vlaamse Regering (48.527 pageviews)
6. Contactpagina (45.335 pageviews)
7. Vlaamse renovatiepremie (43.017 pageviews)
8. Provincies en gemeenten (34.990 pageviews)
9. Premies en subsidies (31.581 pageviews)
10. Ontdek Vlaanderen (30.676 pageviews)

Bouwen, wonen en energie

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Vlaamse renovatiepremie
2. Verzekering gewaarborgd wonen
3. Vlaamse verbeteringspremie
4. Huurpremie
5. Vlaamse Woonlening

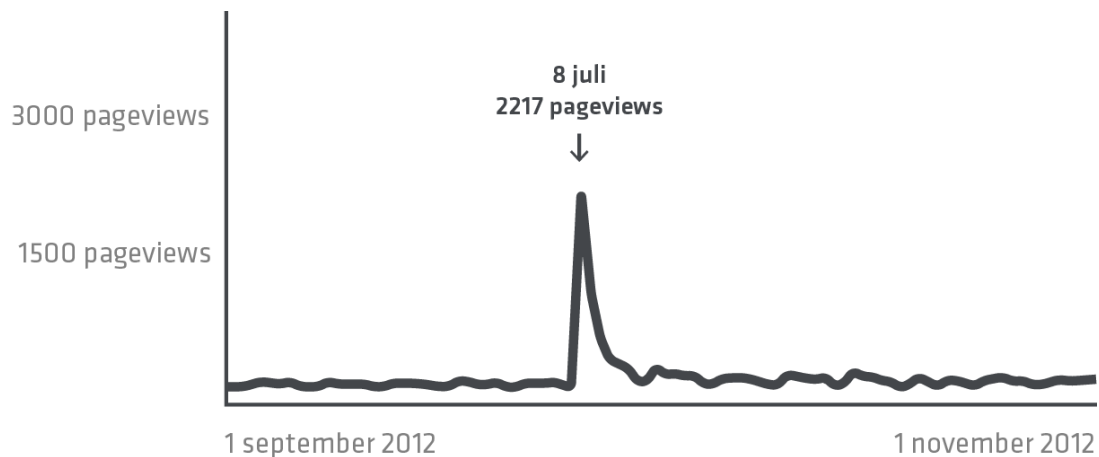
Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. Vlaamse renovatiepremie
2. Verzekering gewaarborgd wonen
3. Fiscaal voordeel voor dakisolatie
4. Kangoeroewonen
5. Premies van uw netbeheerder voor een bestaande woning

Verzekering gewaarborgd wonen piekt op Vlaanderen.be

Wie in Vlaanderen een hypothecaire lening afsluit om een woning te bouwen, te kopen of te renoveren, kan een beroep doen op de verzekering gewaarborgd wonen. De verzekering is gratis en beschermt u tegen inkomstenverlies door werkloosheid of arbeidsongeschiktheid.

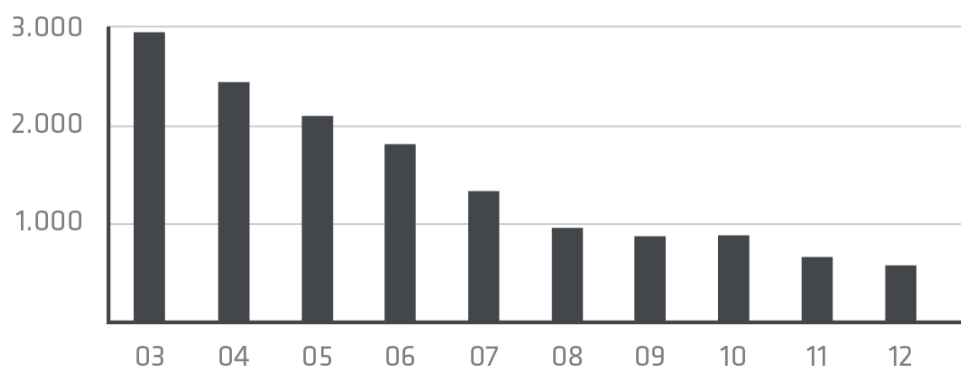
'Deze maatregel is gewoon niet bekend genoeg', liet minister van Wonen Freya Van den Bossche op 8 juli optekenen in de media. Meteen registreerde Vlaanderen.be een hoop extra bezoekers: diezelfde dag nog vonden 2.217 keer nieuwsgierige bezoekers hun weg naar de verzekering gewaarborgd wonen op Vlaanderen.be.



Wonen in Brussel zet in op eigen website

Het informatiecentrum Wonen in Brussel wil met gerichte sensibiliseringscampagnes, informatieverstrekking en persoonlijke begeleiding de stadsvlucht tegengaan en nieuwe Nederlandstalige inwoners naar de hoofdstad lokken. De oproepen voor het nummer 0800/20 400 van Wonen in Brussel worden door de voorlichters van 1700 beantwoord of doorgeschakeld naar het backoffice van het informatiecentrum.

Sinds de start van de samenwerking, in 2003, is het volume oproepen naar Wonen in Brussel jaar na jaar gedaald. Die dalende tendens heeft zich in 2012 voortgezet. De dienst Wonen in Brussel communiceert steeds meer via de website www.woneninbrussel.be, waar wel een hoger bezoekersaantal wordt geregistreerd dan in de vorige jaren. Aan het gratis infonummer wordt minder ruchtbaarheid gegeven.

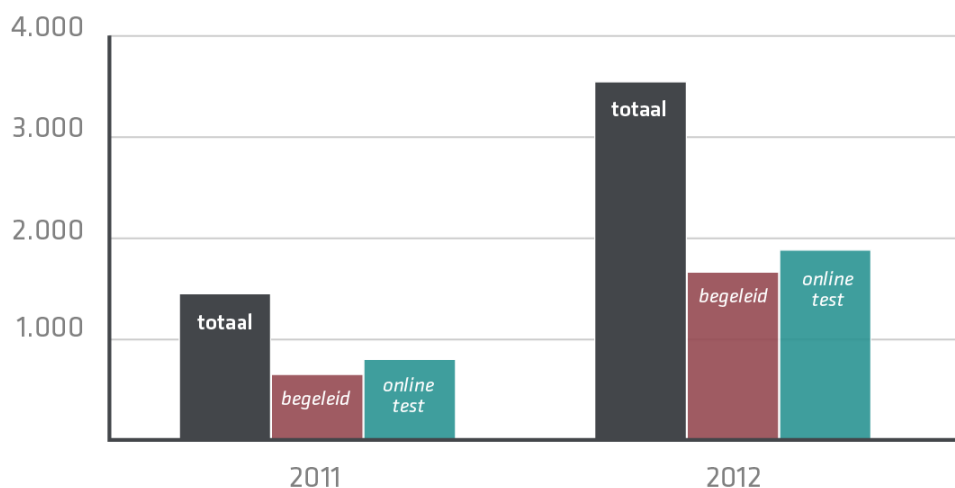


Tel uit uw winst met de V-test

In 2011 kregen onze voorlichters 1.451 vragen over de V-test, een applicatie van de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) om de prijzen van energieleveranciers met elkaar te vergelijken. In 2012 kregen we 3.545 oproepen binnen, meer dan een verdubbeling dus.

Daar zijn twee goede redenen voor. In het begin van 2012 kregen we relatief veel vragen binnen over de verbrekingsvergoeding voor uw energiecontract. Toen heerste nog onduidelijkheid over de vraag of u al dan niet zonder extra kosten kon veranderen van leverancier. Vanaf medio april kwam ook de bevroering van de energieprijzen volop in de actualiteit.

Van de 3.545 bellers in 2012 schakelden de voorlichters er 1.663 door naar de VREG voor een begeleide leveranciersvergelijking. 1.882 bellers kozen voor de online test.



Minder oproepen door automatisering onroerende voorheffing

Onroerende voorheffing (keuzeknop 2) kende een uitgesproken piek in augustus. Logisch, want vanaf mei begint de verzending van de aanslagbiljetten. Hebt u vragen bij uw aanslagbiljet, dan kunt u terecht bij 1700.

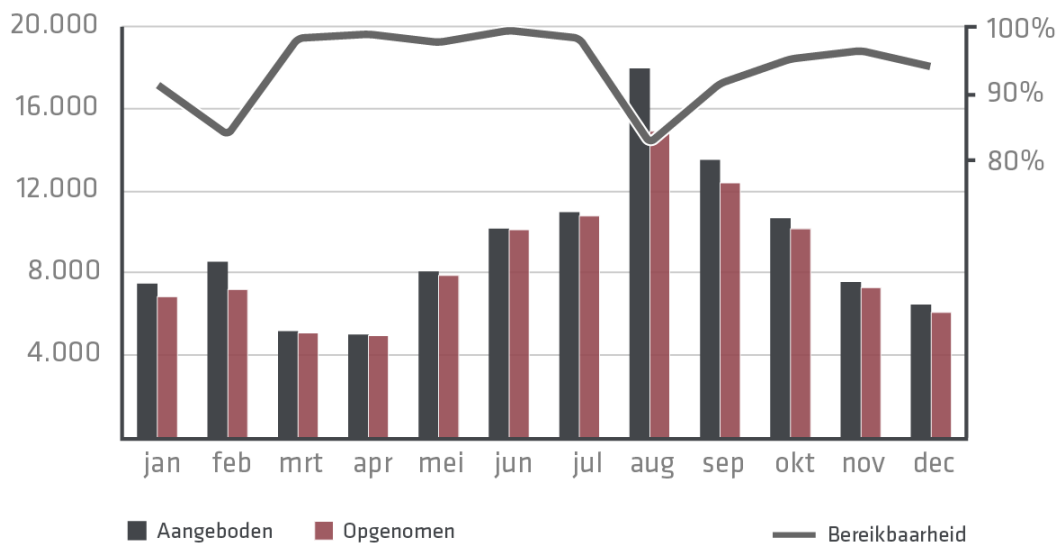
Net tijdens die piekmaand lag de bereikbaarheid met 83% jammer genoeg wat lager dan normaal. Het nieuwe contract met het externe contactcenter is in augustus in werking getreden. Dat veroorzaakte enkele aanpassingsproblemen, die echter snel van de baan waren.

In totaal kreeg Onroerende voorheffing in 2012 111.590 oproepen aangeboden. Was er niet direct een voorlichter beschikbaar, dan kon u toch het antwoord op enkele veel gestelde vragen

beluisteren via de automatische boodschappen op 1700 en werd u ook attent gemaakt op de mogelijkheden van het digitale loket van de Vlaamse Belastingdienst.

Top 5

1. Raadpleging belastingdossier in het Vlaams Fiscaal Platform
2. Escalatie naar backoffice van moeilijke vragen in verband met het aanslagbiljet
3. Wanneer mag ik het aanslagbiljet in mijn bus verwachten?
4. Een bezwaar indienen tegen een aanslagbiljet onroerende voorheffing
5. Vermindering van de onroerende voorheffing voor personen met een handicap



Wegwijs in de nieuwe energiepremies

De Vlaamse Regering lanceerde nieuwe premies voor energiebesparende investeringen in woningen. Dankzij die premies in onder meer dak-, muur- en vloerisolatie bleef energiezuinig bouwen en verbouwen in 2012 aantrekkelijk. De Vlaamse Infolijn en het Vlaams Energieagentschap sloegen de handen in elkaar om u wegwijs te maken in de nieuwe maatregelen.

Lancering van de huurpremie

Gezinnen en alleenstaanden met een heel laag inkomen die wachten op een sociale woning, moeten intussen de huur van hun private huurwoning betalen. Wie langer dan vijf jaar op de wachtlijst staat, komt in aanmerking voor een maandelijkse huurpremie.

In een eerste fase, vanaf 4 mei, bracht Wonen Vlaanderen alle kandidaat-huurders via een brief op de hoogte van de premie. In een tweede fase kregen de kandidaten een invulformulier waarmee ze de huurpremie konden aanvragen. De Vlaamse Infolijn ving de vragen bij die campagne op.

Ook dit vroeg u in 2012:

‘Als ik mijn huis op wielen zet, moet ik dan nog onroerende voorheffing betalen?’

Cultuur, sport en vrije tijd

Top 5 van de meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Steunpunt Vakantieparticipatie
2. Taaltelefoon
3. Reisdocumenten en reisadvies
4. eCops, het online meldpunt voor internetmisdrijven
5. Toerisme Vlaanderen

Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. Open Monumentendag 2012
2. Subsidies voor de culturele sector
3. Subsidies voor kunstenaars
4. Jeugdverblijven, jeugdlokalen en kampplaatsen
5. Vergunning voor een reisbureau

Taaltelefoon

De Taaltelefoon is de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. De Taaltelefoon geeft advies over spelling, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies (zoals titulatuur en adressering) en formulering en stijl in de Nederlandse taal.

De Taaltelefoon is bereikbaar via het eigen nummer 078/152025. De taaladviseurs van de dienst Taaladvies beantwoorden eerst zelf de telefonische oproepen. Alleen als zij niet beschikbaar zijn, komt de oproep terecht bij een voorlichter van 1700, die uw vraag noteert en naar de taaladviseur doorstuurt. Een taaladviseur belt u dan meestal de dag zelf terug met het antwoord op uw vraag.

In 2012 werden 388 van de 4.131 oproepen naar de taaltelefoon aangeboden aan de voorlichters van 1700 (overflow).

Vraag van een burger aan de Taaltelefoon:

‘Bestaat er een meervoud voor kruidenthee?’



Kunstendag voor kinderen

Op de allereerste Kunstendag voor Kinderen konden gezinnen met kinderen tot 12 jaar in heel Vlaanderen en Brussel kennismaken met kunst. 1700 maakte u wegwijs in het aanbod.

Erfgoeddag over helden

Op 22 april 2012 kon u weer een dag lang onderduiken in een fantastisch en veelzijdig erfgoedaanbod. Het thema van Erfgoeddag 2012 was 'Helden'. Via 1700 kon u een programmabrochure bestellen. We hielpen u ook op weg met het openbaar vervoer.

Economie en Werk

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Kmo-portefeuille
2. FOD Economie, Kmo, Middenstand en Energie
3. Agentschap Ondernemen
4. Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO)
5. Subsidiedatabank van ondernemingen

Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. Ecocheques
2. Aanmoedigingspremie voor tijdskrediet en loopbaanonderbreking
3. Zwartwerk
4. Opleidingscheques voor werknemers
5. Subsidie voor opleiding en advies voor kmo's en zelfstandigen

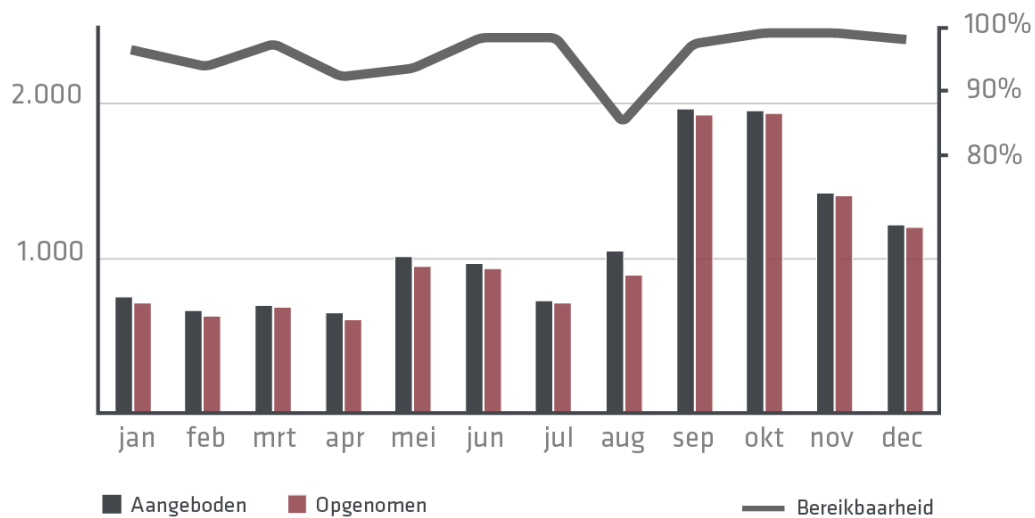
Kmo-portefeuille: kmo's vinden weg naar 1700

De kmo-portefeuille is een steunmaatregel van de Vlaamse overheid voor kmo's (kleine en middelgrote ondernemingen) in Vlaanderen. Via de kmo-portefeuille kunnen ondernemers op www.kmoportefeuille.be online steun aanvragen voor opleiding, advies, strategisch advies, advies over internationaal ondernemen, en technologieverkenning. Die prestaties kunnen alleen worden ingekocht bij dienstverleners die door de Vlaamse overheid erkend zijn en dus ook in de computertoepassing van de kmo-portefeuille zijn opgenomen.

Ondernemers met vragen over de kmo-portefeuille kunnen terecht bij 1700. De voorlichters geven uitleg over de voorwaarden van de subsidiemaatregel (eerste lijn) en kunnen de ondernemer ook helpen bij het gebruik van de applicatie (tweede lijn).

In 2012 kreeg 1700 25.554 oproepen over de kmo-portefeuille, een stijging met zo'n 17% in vergelijking met het jaar voordien. Die stijging is toe te schrijven aan de samenwerking met het contactcenter Ondernemen, waarvan de oproepen over kmo-portefeuille sinds begin mei worden beantwoord door voorlichters van 1700. De meeste vragen gaan over de toegang tot en het gebruik van de applicatie.

De oproepen pieken in september en oktober. Dat komt doordat heel wat kmo's na de vakantie maanden opleidingen inplannen. Ze maken in die periode meer gebruik van de applicatie dan in de rest van het jaar.



Landbouw en Visserij

Op 1700 krijgen we niet zo veel vragen over het domein Landbouw en Visserij. In 2012 telden we amper 488 oproepen. De meeste land- en tuinbouwers en vissers zijn voldoende vertrouwd met de bevoegde overheidsdiensten en hun kanalen.

Bellers willen vooral meer informatie over de pachtwetgeving. Ook op Vlaanderen.be is dat onderwerp veruit het populairst. Niet alleen landbouwers bellen naar 1700, maar ook burgers die, bijvoorbeeld door een erfenis, landbouwgrond in hun bezit hebben en het willen verpachten.

Gezin, welzijn en gezondheid

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Pensioenen
2. 60-plusgids
3. Fiscale en sociale voordelen voor mensen met een handicap
4. OCMW
5. Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid

Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. Successierechten
2. Adresgegevens Jo Vandeurzen, minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
3. Vlaamse zorgverzekering
4. Kraamgeld en geboortepremie
5. Afschrift van geboorteakte

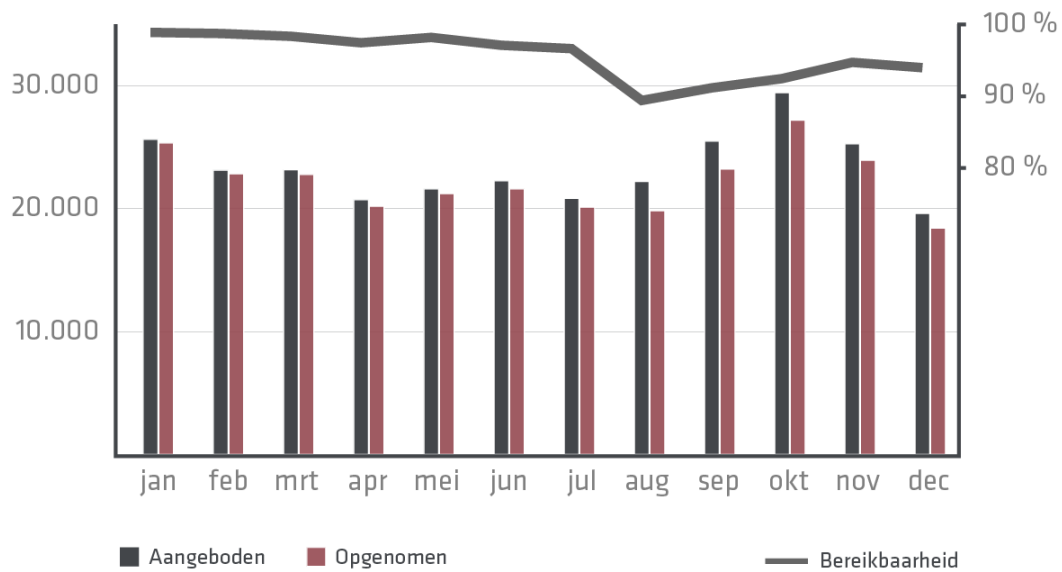
Kind en Gezin-Lijn

De Kind en Gezin-Lijn (078/150 100) is elke werkdag bereikbaar van 8 tot 20 uur. U kan er terecht voor informatie over kinderopvang, kinderwelzijn en preventieve gezinsondersteuning. Zowel ouders die opvang zoeken als toekomstige onthaalouders kunnen er met al hun vragen terecht. U kan via dit nummer ook een afspraak met een consultatiebureau maken of verplaatsen.

Zowel wat het aantal oproepen als de bereikbaarheid betreft, scoorde de Kind en Gezin-Lijn in 2012 zeer goed. Met 333.813 oproepen klokte die lijn maar net onder het aantal oproepen van 2011 (334.994) af.

In 2012 hebben we de traditionele najaarspiek van vragen over ouderbijdragen in de kinderopvang zeer proactief voorbereid. Daardoor is de verwerking van de individuele dossiers uitermate snel verlopen en hebben we heel wat vragen kunnen vermijden.

Maar niet alles bij de Kind en Gezin-Lijn valt altijd te voorspellen. Vaak zijn er onverwachte piekdagen, bijvoorbeeld door sneeuw of slecht weer of bij het uitbreken van de griep. Zieke kinderen mogen immers niet langsgaan bij het consultatiebureau. Ouders wachten vaak tot op het laatste moment om dat te melden. Toch lag de bereikbaarheid met uitzondering van de maand augustus het hele jaar door boven de 90%.

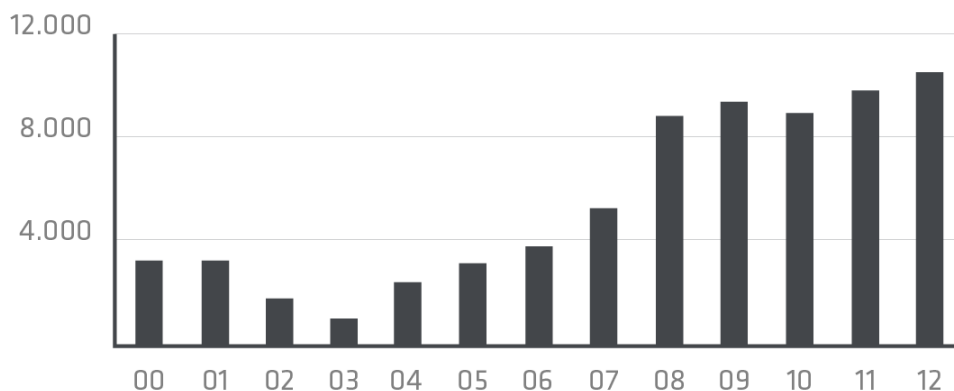


Teletolk kreeg ruimere openingsuren

Teletolk is een online toepassing waarmee dove en slechthorende mensen met horenden kunnen communiceren via een tussenpersoon. Via www.teletolk.be kunnen zij een teletolksessie aanvragen en een chatgesprek aanknopen met een voorlichter. Die voorlichter treedt op als teletolk en neemt telefonisch contact op met bijvoorbeeld de tandarts voor een reservatie of het restaurant voor een reservatie. Tijdens het online gesprek tikt de dove of slechthorende de vragen in die de teletolk in zijn telefoongesprek moet stellen.

In 2012 opende Teletolk al om 8 uur de deuren in plaats van om 9 uur. Dat was een logische stap. Zo kunnen dove of slechthorende mensen makkelijker 's ochtends voor het werk enkele praktische zaken regelen.

Het aantal chatsessies lag nooit hoger. In 2012 hielpen we u 10.472 keer verder. In 2011 was dat nog maar 9.753 keer.

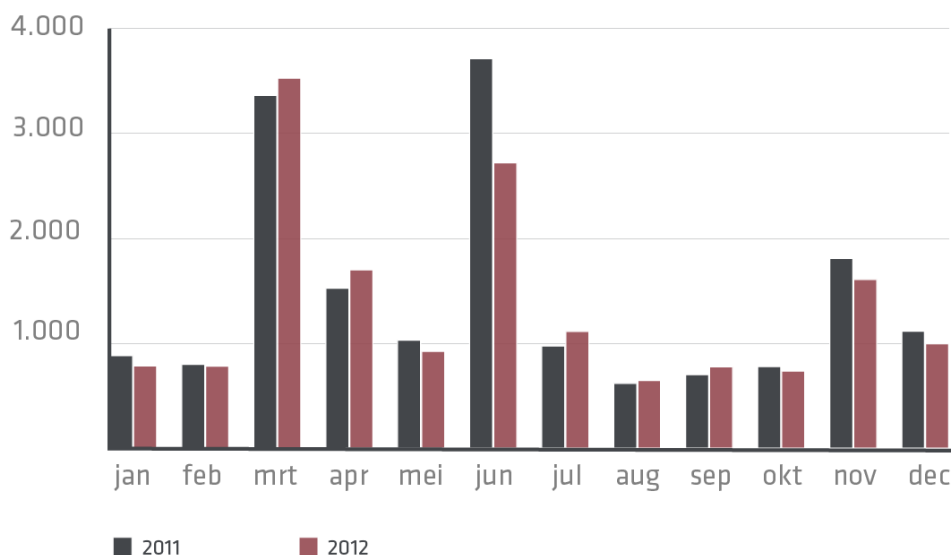


Vlaamse Zorgkas kent normale werking

De Vlaamse zorgverzekering is een verplichte verzekering voor iedereen die in Vlaanderen woont en ouder is dan 25 jaar. De zorgverzekering biedt zwaar zorgbehoevenden een tegemoetkoming in de kosten voor niet-medische zorg (bv. huishoudelijke hulp).

Door een koppeling tussen het klantenbeheerssysteem van het contactcenter en het beheerssysteem van de Vlaamse Zorgkas kunnen de voorlichters in het frontoffice rechtstreeks informatie raadplegen uit dossiers die bij de Vlaamse Zorgkas in behandeling zijn.

De Zorgkas beleefde een normaal jaar. Het oproepvolume daalde in 2012 met 7% ten opzichte van 2011. Vooral in juni 2012 lag het aantal oproepen lager dan in juni 2011. Toen had een foutieve verzending voor heel wat extra oproepen gezorgd. Sinds 2006 zijn de oproepen voor de Zorgkas trouwens in licht dalende lijn. De zorgverzekering raakt langzaamaan goed bekend bij het publiek.



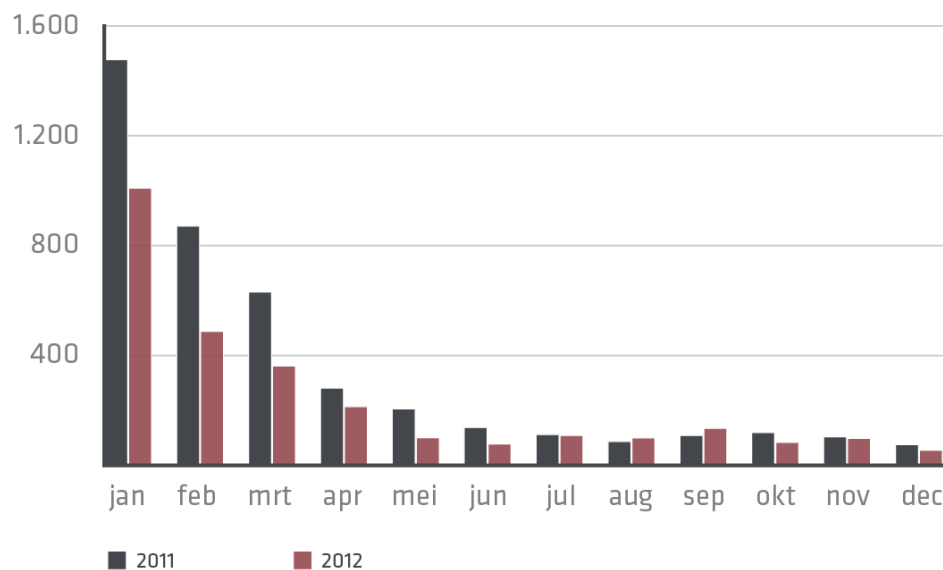
Nieuwe aanpak Vlaams Zorgfonds verlicht taak van voorlichters

Het Vlaams Zorgfonds heeft, net als de Vlaamse Zorgkas, een eigen informatienummer, dat aankomt bij de voorlichters in het contactcenter.ete als u uw ledenbijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet tijdig betaald hebt.

Het aantal oproepen voor het Vlaams Zorgfonds daalde met maar liefst een derde. Zoals elk jaar ligt de piek voor Zorgfonds bij de start van het jaar. In de maand januari worden alle boetes verzonden naar personen die hun bijdrage aan de Vlaamse Zorgverzekering de afgelopen jaren niet correct hebben betaald. De rest van het jaar kent deze lijn een laag volume aan oproepen. De jaarlijkse piek was dit jaar minder uitgesproken. In januari en februari 2012 kwamen er

respectievelijk 30% en 57% minder oproepen binnen dan in januari en februari van het jaar daarvoor.

Een belangrijke oorzaak daarvoor is de gewijzigde procedure voor de inning van achterstallige bijdragen. Vroeger stuurde het Vlaams Zorgfonds direct een boetebrief. Dat zorgde voor heel wat oproepen. Nu verzenden alle zorgkassen eerst een aangetekende brief waarin ze de achterstallige bijdragen opvragen. Als u alles tijdig betaalt, kan u nog een boete vermijden. Veel mensen maken van die gelegenheid gebruik.



De week van de valpreventie

De eerste Vlaamse Week van de Valpreventie besteedde van 23 tot en met 29 april aandacht aan de preventie van valincidenten in woonzorgcentra.

Bij 1700 en op Vlaanderen.be kon u de folder 'Valpreventie in woonzorgcentra' gratis bestellen. De folder staat bol van de tips om de kans op een val zo klein mogelijk te houden.

Mobiliteit en openbare werken

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Inschrijven en schrappen van voertuigen bij DIV
2. FOD Mobiliteit en vervoer

3. Agentschap Wegen en Verkeer
4. Een voertuig invoeren uit het buitenland
5. Rijbewijs en rijopleiding

Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. De nieuwe belasting op inverkeerstelling
2. Inschrijven en schrappen van een voertuig
3. Rijopleiding en rijbewijs
4. Regels over de handbagage in Europese luchthavens
5. Hilde Crevits - Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare werken

Keuzeknop 1: Verkeersbelasting

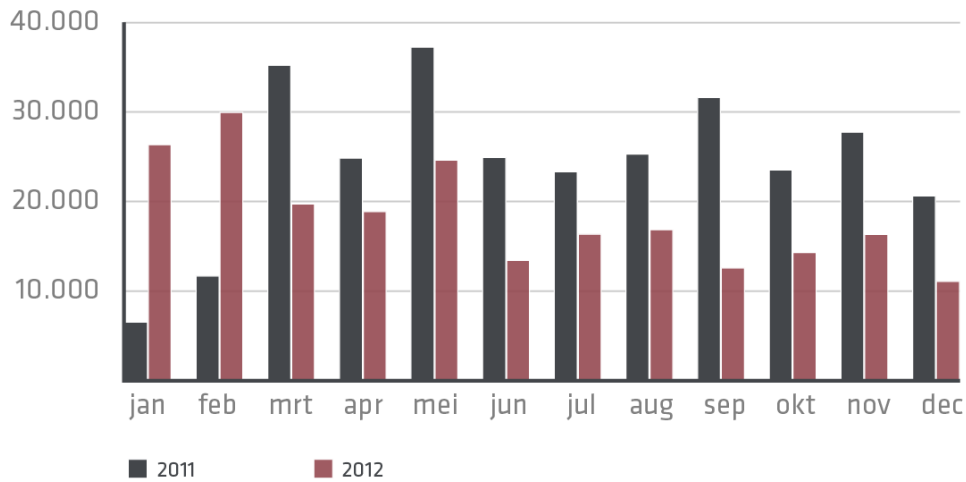
De keuzeknop Verkeersbelasting op het nummer 1700 telde in 2012 aanzienlijk minder oproepen dan in 2011. In 2012 waren dat er 221.154, het jaar tevoren nog 293.291.

In 2011 verhuisde de inning van de verkeersbelasting van het federale naar het Vlaamse niveau. 1700 creëerde een aparte keuzeknop voor vragen over de verkeersbelasting. Al snel kregen onze voorlichters uitgesproken piekdagen, bijvoorbeeld enkele dagen nadat de Vlaamse Belastingdienst aanslagbiljetten en ontheffingsbrieven had verzonden.

In de loop van 2012 is het opstarteffect verdwenen. Pieken bij verzendingen zijn minder uitgesproken en worden goed opgevangen. Burgers hebben minder vragen bij de overdracht van de bevoegdheden van het federale naar het Vlaamse niveau. Een automatische boodschap met antwoorden op veel gestelde vragen, ten slotte, loste heel wat eenvoudige vragen van burgers op vooraleer zij in contact komen met een voorlichter.

Top 5

1. Raadpleging belastingdossier in het Vlaams Fiscaal Platform
2. Schrapping van de nummerplaat
3. Escalatie personenwagens en aanverwanten
4. Vragen over ontheffingsbrieven
5. Vragen over de terugbetaling van de verkeersbelasting



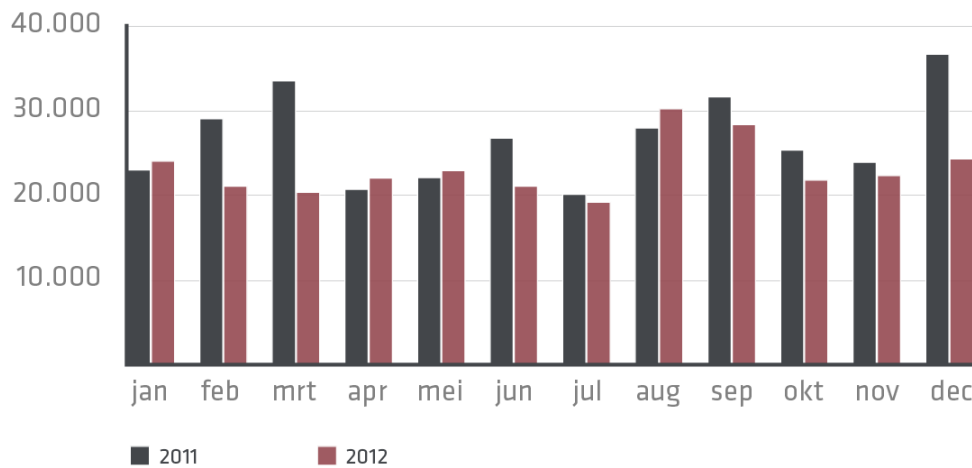
De LijnInfo

Het aantal oproepen naar het nummer van De LijnInfo (070/220 200) viel in 2012 verder terug. In 2012 waren er 278.715 oproepen, in 2011 waren het er nog 321.716. Een deel van die daling is te verklaren door de gewijzigde openingsuren: sinds 1 februari 2012 is de LijnInfo niet langer op zondag te bereiken, en elke werkdag zijn de lijnen een uur minder lang open (tot 18 uur in plaats van 19 uur).

Een deel van de verklaring ligt ook in de verdere ontwikkeling van online toepassingen. Zo is De Lijn sinds 4 oktober 2012 aanwezig op de sociale netwerken Facebook en Twitter. De Vlaamse Infolijn stelde haar expertise ter beschikking om dit project te laten lukken. Meer informatie leest u bij 'De Lijn neemt vliegende/vlotte start op Twitter en Facebook' op blz. 51.

Traditioneel kende De LijnInfo een piek in augustus-september (start van het nieuwe schooljaar) en minder uitgesproken in december (sneeuw en slecht weer). Die pieken hebben we goed opgevangen.

Op oudejaarsavond was de LijnInfo gewoontegetrouw bereikbaar. Tijdens de volledige nacht van 31 december 2012 op 1 januari 2013 zaten de voorlichters klaar om u te helpen. Die nacht werden de laatste 476 vragen van 2012 beantwoord.

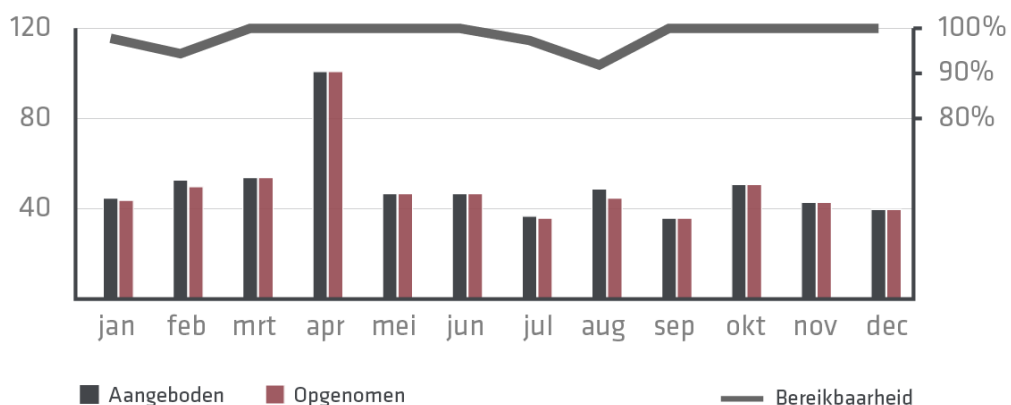


Slimweg

Slimweg is bereikbaar via het nummer 070/345346. Het is een informatiepunt voor burgers en bedrijven dat informatie en advies op maat verstrekt over duurzaam vervoer en mobiliteit. Slimweg is een initiatief van de Vlaamse overheid in samenwerking met een aantal duurzame partners en de Vlaamse provincies.

De oproepen worden behandeld in het contactcenter van de Vlaamse Infolijn. Vragen waar de voorlichters geen antwoord op kunnen geven, worden doorgestuurd naar de medewerkers van Slimweg.

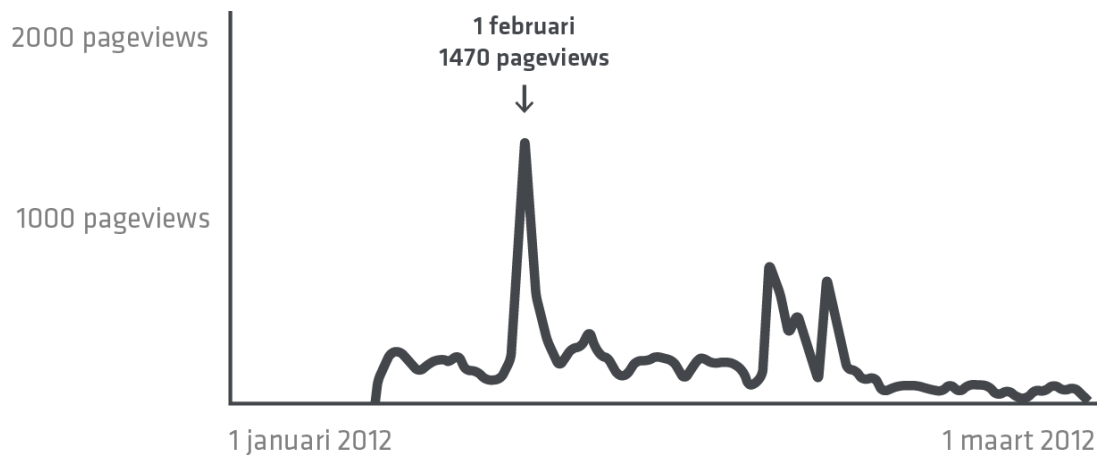
In 2012 kende Slimweg een normale en stabiele werking: een zeer goede bereikbaarheid en een lichte stijging van het aantal contacten ten opzichte van 2011.



Milieuvriendelijkere BIV lokte u naar Vlaanderen.be

Op Vlaanderen.be is Mobiliteit en Openbare Werken een vrij klein domein. Op een doordeweekse dag zoeken hoogstens 500 bezoekers van Vlaanderen.be informatie over dat thema.

Op 1 februari 2012 was dat wel even anders. Toen vonden 1.470 bezoekers de weg naar de Belasting op Inverkeerstelling (BIV). Een blik in de kranten van die dag leert ons dat op die datum duidelijk werd dat de Belasting op Inverkeerstelling (BIV) grondig aangepakt zou worden. Bij de bepaling van de belastbare grondslag zou de overheid vanaf 1 maart 2012 rekening houden met de milieukeurmerken van het voertuig. Via die ingrijpende wijziging probeerde de Vlaamse Regering u te overtuigen om te kiezen voor een milieuvriendelijke wagen.



Natuur en milieu

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Integraal Milieujaarverslag 2012
2. Klachten over milieuhinder
3. Escalatie naar dienst erkenningen voor onderhoud cv, stookolietanks, erkenning technici
4. Infoloket van de Vlaamse Milieumaatschappij
5. Wat te doen met asbest?

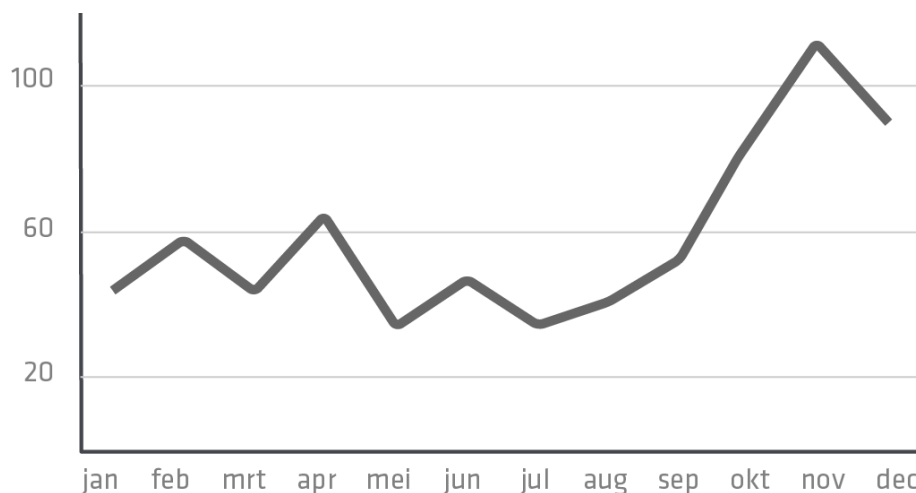
Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. Vergunning voor het kappen en vellen van bomen

2. Milieuvergunning
3. Vissen en hengelen in Vlaanderen
4. Joke Schauvliege - Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur
5. Subsidie voor de aanleg van een groendak

De Vlaamse Milieumaatschappij bereikt u voortaan via 1700

De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) schraptte in 2012 haar eigen infonummer. Met vragen over het milieu kan u sinds november terecht bij 1700. Weten onze voorlichters het antwoord niet, dan verwijzen zij u meteen door naar de juiste dienst binnen de VMM.



Kraantjeswater? 1700 wees u op uw rechten en plichten.

De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) voerde een campagne over de rechten en plichten in verband met kraantjeswater.

Wat mag een watermaatschappij doen ten opzichte van een waterafnemer? En wat zijn de rechten van een waterafnemer?

De campagne richtte zich vooral op mensen in armoede, met een begeleidende brochure met eenvoudige teksten en veel tekeningen. De VMM deelde ook keukenhanddoeken met het logo van 1700 uit.

1700 beantwoordde uw vragen, zoals:

- Hoeveel kost water uit de kraan?
- Waarom komt er bij ons geen water meer uit de kraan?
- Wat moet ik regelen voor het water als ik verhuis?

1700 hielp u afval sorteren

Op 1 juni 2012 werd het nieuwe materialendecreet van kracht. Met dat decreet trekt Vlaanderen resoluut de kaart van het duurzame materialenbeheer.

Voor een goede invulling van het materialendecreet werkte de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) samen met 1700. In de tweede helft van het jaar stond een toepassing van het decreet – de afvalsortering voor bedrijven – in de spotlights.

Onze voorlichters van 1700 verschaften eerstelijnsinformatie of brachten u meteen in contact met de juiste dienst binnen de OVAM.

Dikke-truierendag 2012

In 2012 vond voor de achtste keer een Dikke-truierendag plaats. Elk jaar zet de Vlaamse overheid in februari de klimaatuitdagingen in de verf.

Net als de voorbije jaren richtte de campagne zich vooral op scholen. Leerlingen, leerkrachten en directie werden warmgemaakt om hun school die dag zo energiezuinig mogelijk te maken.

De voorlichters van 1700 verstrekten informatie over de campagne.

Dag van het park 2012

‘De juiste boom op de juiste plaats’. Dat was op zondag 27 mei 2012 het centrale thema van de 22ste Dag van het Park. Meer dan honderd steden en gemeenten namen deel.

Op de Dag van het Park werden de bomen die de juiste groeikansen kregen, in het zonlicht gesteld. Want bomen moeten op de juiste plek terechtkomen om goed te kunnen groeien en presteren. Net als mensen.

Wie de activiteiten wilde bijwonen, kon het uitgebreide programma raadplegen op de website www.dagvanhetpark.be of opvragen via 1700.

Week van het bos 2012

Op 14 oktober 2012 trok u niet alleen massaal naar de stembus, maar ook naar de Vlaamse bossen. De Week van het Bos liep van 14 tot 21 oktober. Met de slagzin ‘Iedereen welkom!’ wou het Agentschap Natuur en Bos duidelijk maken dat onze bossen en natuurgebieden openstaan voor iedereen. Wie het programma wilde kennen, kon bij 1700 informatie inwinnen of de themakrant bestellen.

Integraal Milieujaarverslag 2012

Het Integraal Milieujaarverslag (IMJV) is een aangifte waarin bedrijven de uitstoot van bepaalde (afval)stoffen moeten rapporteren. Het IMJV bestaat uit verschillende onderdelen. Kleine bedrijven moeten alleen hun afvalstoffen vermelden. Grote en meer vervuilende bedrijven moeten alle onderdelen invullen.

1700 beantwoordde eenvoudige vragen en verwees de bellers voor complexe vragen door naar de bevoegde diensten. In 2012 heeft 1700 zo'n 850 bellers geholpen met het invullen van het IMJV. Dat is een pak minder dan vorig jaar, maar er werden ook heel wat minder bedrijven aangeschreven om de aangifte in te vullen.

Onderwijs en wetenschap

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Examencommissie secundair onderwijs
2. Studietoelating aanbod scholen secundair onderwijs
3. NARIC-Vlaanderen
4. Examencommissie Toelatingsexamen Arts en Tandarts
5. Agentschap voor Onderwijsdiensten

Op Vlaanderen.be waren dit de meest populaire pagina's:

1. Werken in het onderwijs
2. Examencommissie secundair onderwijs
3. Onderwijsaanbod
4. Pascal Smet, Vlaams minister van onderwijs, jeugd, gelijke kansen en Brussel
5. Toelatingsexamen Arts en Tandarts

1700 keuze 3: Studietoelage

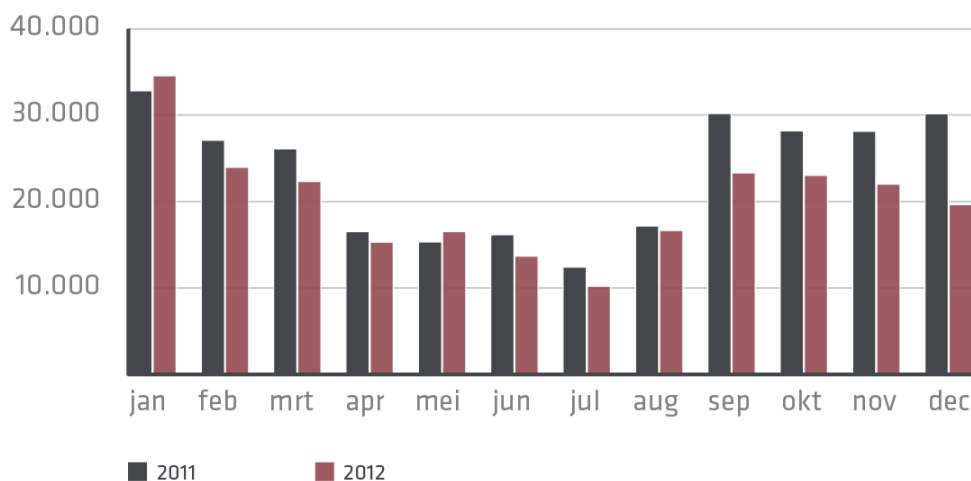
Het aantal oproepen en mails op de keuzeknop 3 ('studietoelagen') van 1700 viel in 2012 voor de eerste keer in jaren terug, van 280.877 oproepen in 2011 naar 241.893 oproepen in 2012. Die daling hadden we verwacht.

Voor het eerst hebben we bij het begin van het nieuwe school- en academiejaar een automatische boodschap gebruikt. Dankzij die boodschap hebben we enkele veel gestelde vragen opgevangen. Burgers kregen bovendien sneller inzage in de status van hun persoonlijke dossier.

De automatisering én de goede en tijdige verwerking van de dossieraanvragen hebben zeker in het laatste kwartaal van 2012 geleid tot een lager oproepenvolume.

Top 5

1. Opzoeken statusinformatie in APSTU
2. Dossierbehandelaar Studietoelagen Brussel
3. Mogelijke bijlagen en attesten bij een aanvraag voor een studietoelage
4. Algemene vragen over de stand van zaken van mijn dossier school- en studietoelagen
5. Digitaal of schriftelijk: hoe dient u een aanvraag in voor een school- of studietoelage?



Via 1700 weet u nu wat uw buitenlands diploma waard is

NARIC-Vlaanderen erkent buitenlandse studiebewijzen. Sinds 2012 kan u naar 1700 bellen voor informatie over NARIC. De voorlichters van 1700 vangen alle vragen over buitenlandse diploma's op en kunnen aan de hand van de informatiescripts meer dan de helft van de burgers onmiddellijk naar de juiste procedure en het juiste aanvraagformulier verwijzen. De

samenwerking verloopt steeds vlotter en het aantal vragen zit sinds de start van de samenwerking, op 19 november 2012, in de lift.

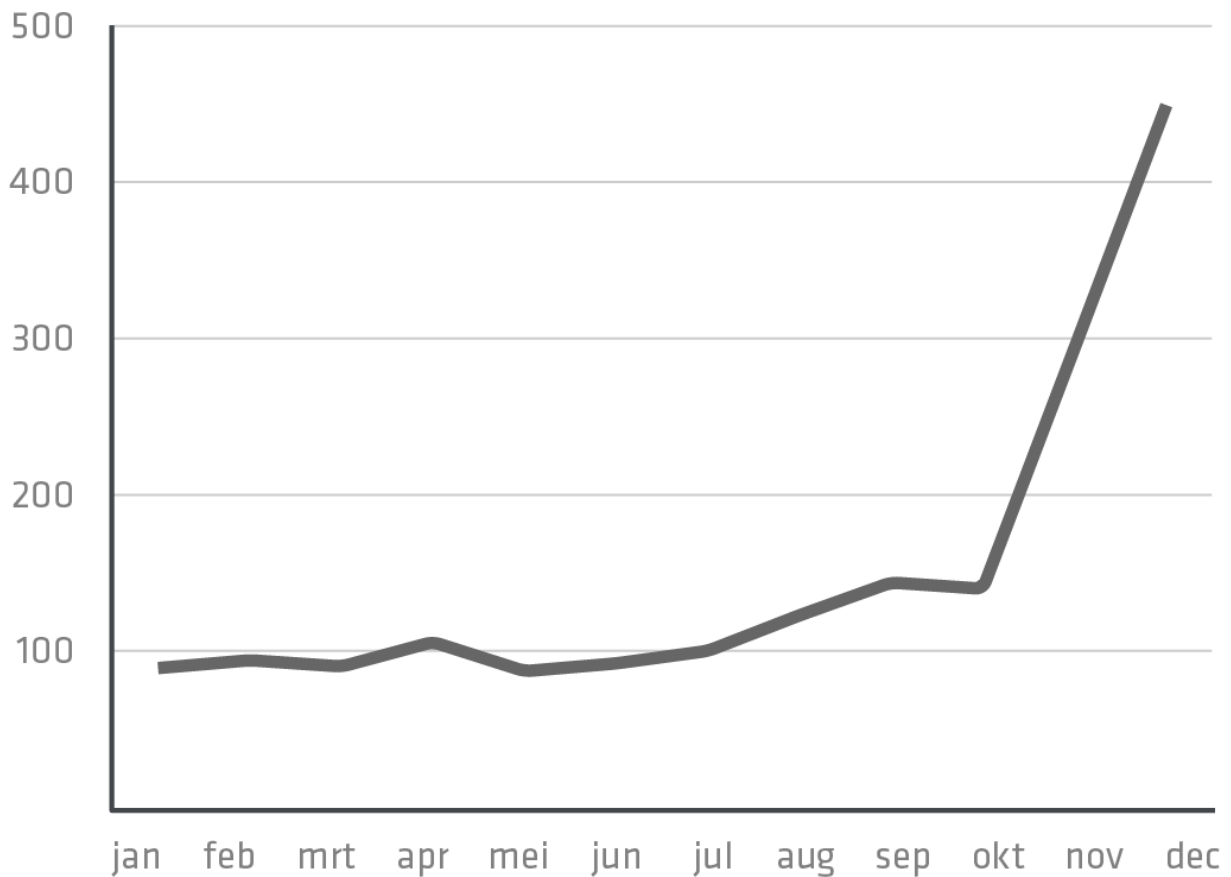
1700 vangt vragen rond nieuwe werking Examencommissie op

De samenwerking met de Examencommissie secundair onderwijs (de vroegere 'middenjury') begon al in 2011. Maar in 2012 paste de Examencommissie haar eigen werking grondig aan. Kandidaten voor de Examencommissie volgen nu eerst een verplichte infosessie. Daar moeten ze zich zelf voor inschrijven via een inschrijvingsmodule. Daarna moeten de kandidaten zich registreren op het platform van de Examencommissie, waar ze zelf hun examens kunnen plannen.

Een nieuwe werking roept nieuwe vragen op zoals:

- Ik zie op de website dat alle infosessies volzet zijn. Wat nu?
- Ik heb mijn wachtwoord om mij te registreren op het platform van de Examencommissie verloren. Wat nu?
- Ik wil een examen verplaatsen, maar dat lukt niet.

De Vlaamse Infolijn paste de scripts grondig aan, zodat de voorlichters de nieuwe vragen kunnen opvangen.



Kijk wat ik al kan !

Sinds 2010 mogen kinderen pas naar het eerste leerjaar in een Nederlandstalige school als ze een jaar lang geregeld naar een Nederlandstalige kleuterklas zijn geweest. Kinderen die onvoldoende aanwezig waren, moeten eerst slagen voor een taalproef voor ze naar het eerste leerjaar mogen.

In 2012 kregen ouders met een kind in de derde kleuterklas een folder met informatie. De Nederlandstalige kleuterscholen ontvingen extra materiaal om ouders te informeren en hen te motiveren om hun kinderen naar de kleuterschool te sturen. De voorlichters van 1700 werden ingeschakeld om vragen van ouders en scholen te beantwoorden.

Overheid

Top 5 van meest gestelde vragen

Via 1700 (algemene vragen) was u vooral op zoek naar:

1. Token en elektronische identiteitskaart (eID)
2. Verkiezingen 2012
3. Contactgegevens van personeelsleden van de Vlaamse administratie
4. Juridische eerstelijns hulp, advies en bijstand
5. Rekeningnummers van de Vlaamse overheid

Via Vlaanderen.be zoekt u vooral naar:

1. Vlaamse Regering
2. Verkiezingen 2012
3. Adressengids van de Vlaamse overheid
4. Verkiezingen 2012 - informatie voor stem- en telbureaus
5. Kids-ID - elektronisch identiteitsdocument voor kinderen

Verkiezingen 2012

14 oktober 2012, de dag van de gemeenteraads- en provinciale verkiezingen, bezocht een recordaantal bezoekers de website Vlaanderen.be. We klokten af op 16.371 bezoekers.

Maar de verkiezingen hebben het hele jaar bij de burger geleefd. Zo was er de lancering van de nieuwe stemcomputer. Het Agentschap voor Binnenlands Bestuur (ABB) verspreidde een twaalfstappenplan om het voor iedereen mogelijk te maken correct digitaal te stemmen.

Kiezers en kandidaten met vragen over de verkiezingen konden bellen naar 1700.

1700 werkt samen met de Vlaamse ombudsman

Sinds 2012 werkt de Vlaamse Infolijn nauw samen met de Vlaamse Ombudsdienst. Die dienst onderzoekt klachten over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten. De Vlaamse Ombudsdienst treedt daarbij op als bemiddelaar en probeert de standpunten van de klager en die van de overheidsdienst met elkaar te verzoenen.

De medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst merkten dat veel telefonische 'klachten' in feite een vraag om informatie waren. Zij moesten dan doorverwijzen naar de juiste dienst. Dat is al jaren de opdracht van de voorlichters van 1700.

Sinds 2012 worden de oproepen naar de Vlaamse Ombudsdienst eerst behandeld door de Vlaamse Infolijn. Als u naar het 0800-nummer van de Vlaamse Ombudsdienst belt, dan krijgt u een voorlichter van 1700 aan de lijn. Gaat het om een vraag om informatie, dan krijgt u direct

een antwoord van de voorlichter. Gaat het om een klacht, dan verwijst de voorlichter u door naar de juiste klachtenbehandelaar van de bevoegde dienst of naar de Ombudsdienst.

Dankzij die samenwerking wordt de Vlaamse Ombudsdienst niet langer overstelpt met informatievragen en kunnen de medewerkers zich bezighouden met hun kerntaak: de klachtenbehandeling.

Projecten

Web- en IT-projecten

Vlaanderen.be in een nieuw jasje

Hebt u het gemerkt? Op 1 juni 2012 hebben we Vlaanderen.be, de officiële website van de Vlaamse overheid, in een heel nieuw jasje gestoken. Niet alleen het design werd modern en eigentijds, ook de functionaliteiten van de site werden sterk uitgebreid.

Integratie met de vacaturebank van Jobpunt Vlaanderen

De Vlaamse overheid blijft een aantrekkelijke en populaire werkgever voor werkzoekenden en sollicitanten. De vacaturepagina op Vlaanderen.be is de meest bekeken pagina van de hele website.

Sinds 1 juni kunnen we, dankzij een samenwerking met Jobpunt Vlaanderen, bezoekers een greep uit het aanbod aan echte vacatures bieden, terwijl de site vroeger alleen algemene informatie over werken bij de Vlaamse overheid gaf. Elke dag verschijnen de nieuwe vacatures van Jobpunt op onze site. Wie interesse heeft voor een bepaalde vacature, kan doorklikken naar de website van Jobpunt Vlaanderen voor meer informatie.

Integratie met het Elektronisch Bestelloket (EBL) voor publicaties van de Vlaamse overheid

In samenwerking met de afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) hebben we de volledige databank met publicaties van de Vlaamse overheid geïntegreerd in Vlaanderen.be. Sinds 1 juni 2012 hoeft u dus niet meer naar een aparte site te surfen om een brochure of folder van de Vlaamse overheid te bestellen. U kan de meeste publicaties meteen online lezen, downloaden of bestellen op Vlaanderen.be. Een uitgebreide zoekfunctie moet u helpen om snel de juiste folder of brochure te vinden.

Samenwerking met Uit in Vlaanderen, Toerisme Vlaanderen en het departement Internationaal Vlaanderen

Vlaanderen.be biedt niet alleen overheidsinformatie aan, de website zet ook de troeven van Vlaanderen in de verf. Op de homepagina van Vlaanderen.be vindt u sinds 1 juni 2012 suggesties voor sociale en culturele evenementen en activiteiten. Met het blokje 'Uit in Vlaanderen' willen we mensen inspiratie geven voor een uitstap of een avondje uit. De evenementen worden geselecteerd door de redactie van 'Uit in Vlaanderen' en worden geregeld vernieuwd. Bij elk bezoek aan Vlaanderen.be krijgt u een ander evenement voorgeschoteld, zodat u zeker uw gading vindt.

In samenwerking met Toerisme Vlaanderen zetten we op de homepagina van Vlaanderen.be ook telkens een stad in de kijker. Voor meer informatie kan de bezoeker doorklikken naar de juiste pagina op de website van Toerisme Vlaanderen.

Ten slotte bieden we ook, met dank aan het Departement internationaal Vlaanderen (iV), een rubriek 'ontdek Vlaanderen' aan. Ook daar krijgen de troeven van Vlaanderen extra aandacht. U vindt er ook belangrijke feiten en cijfers over onze regio terug.

Vlaanderen.be in het Engels, Frans en Duits

10 juli 2012 was een belangrijke dag voor Vlaanderen.be. Die dag lanceerden we de site in vier talen: Nederlands, Engels, Frans en Duits.

De Vlaamse overheid had al anderstalige websites (Flanders.be / Flandre.be / Flandern.be), maar die sites waren niet gelinkt aan de Nederlandstalige site. We kozen ervoor om, samen met het Departement internationaal Vlaanderen (iV), die sites te integreren in één grote, meertalige site. We selecteerden informatie die nuttig is voor buitenlanders die naar Vlaanderen willen komen, of voor anderstalige Vlamingen die al in Vlaanderen wonen, maar het Nederlands nog niet machtig zijn. Met de hulp van het team Vertalingen van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) werd de informatie vertaald.

Drupal, ons nieuwe content management systeem

Het redactiesysteem, ook wel contentmanagementsysteem (CMS) of kennissysteem, is de plaats waar we al onze informatie verzamelen. Het is de werkomgeving voor onze redacteurs. De 1700-voorlichters gebruiken het CMS om informatie te verstrekken aan de telefoon, en de artikels van op Vlaanderen.be worden gevoed vanuit deze databank.

In 2012 maakten we de overstap van het oude kennissysteem (Fatwire) naar Drupal. Omdat Drupal een opensourcesysteem is, is het heel toegankelijk en is het veel eenvoudiger om uitbreidingen te ontwikkelen. Drupal wordt binnen de Vlaamse overheid steeds meer gebruikt om websites te bouwen. Door die gedeelde expertise kunnen we binnen de Vlaamse Overheid een grote efficiëntiewinst verwezenlijken. Het toonvoorbeeld daarvan is kañoo, een totaalpakket dat de instellingen binnen de Vlaamse overheid helpt om sneller, goedkoper en beter websites te ontwikkelen en te beheren.

We hebben ons eigen project aangevat met het schrijven van een functionele analyse, waarin we alle vereisten voor ons nieuwe CMS hebben vastgelegd. We maakten ook wireframes of 'bouwtekeningen' van hoe de site er precies uit moest zien. Daarna begon onze IT-partner met de bouw van het CMS en de bijbehorende sites (Vlaanderen.be en de voorlichterssite). Een extern bedrijf maakte het design.

De nieuwe site en het nieuwe CMS werden daarna grondig getest. Zodra alles naar behoren functioneerde, kreeg iedereen een opleiding om met het nieuwe systeem te leren werken. Ten slotte werd alle informatie (meer dan 3.000 informatiescripts en ongeveer 2.000 contactadressen) uit het oude systeem naar het nieuwe overgebracht en daar grondig bijgeschaafd. Na een lange voorbereiding en veel hard werk konden we op 1 juni 2012 van start gaan met het nieuwe CMS en de nieuwe sites.

Philippe Hoho (Applicatiebeheerder Vlaamse Infolijn)

'De ingebruikname van Drupal was een gigantische opdracht. We moesten alle informatie naar het andere CMS-systeem overzetten. Maar meteen werd ook de voorlichterssite helemaal in het nieuw gestoken. Verbeterd, zeg maar. Zo kunnen de voorlichters de burger nu meteen een link naar een bepaalde website doorsturen. Ze kunnen ook een folder bestellen en die meteen naar de burger laten opsturen.'

Een nieuwe themastructuur voor Vlaanderen.be

De premies voor energiezuinig bouwen: zoekt u die onder 'Bouwen en verbouwen' of onder 'Energie'? Dat soort vragen hebben we ons in 2012 geregeld gesteld. Bij de bouw van een nieuwe site is het immers heel belangrijk dat de informatie logisch gestructureerd is.

Daarvoor hebben we zogenaamde kaartsorteer oefeningen gehouden, waarbij we elk informatiescript op een logische manier probeerden te ordenen. Daarna hebben we samen met een informatiearchitect alle thema's op de site met een kritische blik bekeken. Tijdens workshops probeerden we ons in te leven in de burger die op zoek is naar informatie op onze site. Zo kwamen we tot een nieuwe themastructuur, met nieuwe thema's en subthema's. Waar nodig plaatsten we sommige scripts ook onder meer dan één thema op de site, zodat de burger de informatie via verschillende zoekpaden kan terugvinden. Informatie die weinig geraadpleegd werd, hebben we van de site geschrapt.

Vervolgens lieten we die nieuwe themastructuur uittesten in een gebruikersonderzoek. De resultaten waren positief: de themastructuur werd als helder en duidelijk omschreven en de testscenario's werden door de meeste testpersonen tot een goed einde gebracht.

Vernieuwde Vlaanderen.be grondig door u getest

De website Vlaanderen.be hebben we in 2012 grondig aangepakt. Zo grondig dat we vooraf wilden weten of u snel uw weg zou vinden op onze vernieuwde website.

In april, twee maanden voor de lancering, werkten we daarvoor samen met een bedrijf dat gespecialiseerd is in het verbeteren van de gebruikservaring. Op basis van enkele scenario's zocht een testpubliek zijn weg door de thematische structuur van onze website. Met hun opmerkingen stoomden we de website verder klaar voor de lancering.

In december, ruim zes maanden na de lancering, lieten we opnieuw een testpubliek Vlaanderen.be verkennen. De resultaten waren overwegend positief. Vlaanderen.be werd goed onthaald en als gebruiksvriendelijk ervaren. Toch blijven we voortdurend werken aan mogelijke verbeteringen.

Naar een digitale kanalenstrategie

De Vlaamse Infolijn maakt deel uit van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR). Dat departement beheert verschillende overkoepelende digitale

communicatiekanalen, zoals Vlaanderen.be, maar ook de website van Vlaanderen in Actie, het elektronische bestelloket voor publicaties, het personeelsblad 13 online ...

Voor die overkoepelende kanalen willen we een gezamenlijke toekomstvisie uitwerken. Daarvoor werkt de Vlaamse Infolijn samen met de afdeling Communicatie van het Departement DAR aan een strategie voor de digitale communicatiekanalen.

In 2012 hebben we ons geconcentreerd op de uitwerking van een strategisch concept: hoe kunnen we de vele digitale kanalen samenbrengen en beter laten samenwerken? Zo willen we de Vlaamse overheid meer als geheel naar buiten doen komen en willen we het voor u, als overheidsklant, eenvoudiger maken. In 2013 concentreren we ons in dit project op de vertaling van het strategisch concept naar concrete doelstellingen en een plan van aanpak, dat bepaalt in welke stappen we de digitale strategie zullen realiseren.

In de marge van dat concept is een nieuw project Webarchitectuur gestart, dat specifiek werkt met de structuur en de vormelijke elementen van de kanalen.

Bouwen aan een architectuur voor het weblandschap van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid telt naar schatting meer dan 700 websites. De meeste daarvan hebben een eigen structuur en lay-out. Sommige sites richten zich tot het grote publiek, andere communiceren veeleer met een specifieke doelgroep.

In die enorme hoeveelheid aan sites raakt de bezoeker al snel de weg kwijt. Met het project Webarchitectuur willen we de Vlaamse overheid daarom meer als geheel naar buiten laten komen. Het is een gezamenlijk project van de afdeling Vlaamse Infolijn en de afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR). Het project Webarchitectuur loopt over twee jaar.

In 2012 hebben we de overkoepelende structuur uitgetekend voor alle digitale overheidssites, aan de hand van een universele header, footer en navigatiestructuur. In 2013 zullen we die vormelijke elementen verder uitwerken, in nauwe afstemming met het project Merkbeleid van de afdeling Communicatie. Op die manier willen we de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van de websites van de Vlaamse overheid verhogen en hun vindbaarheid verbeteren.

Vlaamse Infolijn zet strategie uit voor sociale media

Steeds meer mensen zijn actief op de sociale media. Ook organisaties als de Vlaamse overheid gaan ermee aan de slag om contacten met hun klanten te onderhouden. We moeten ons echter hoeden voor ondoordacht handelen. Sociale media zijn een krachtig communicatiemiddel, maar hun succes mag ons niet verhinderen om kritisch te blijven kijken. We hebben een degelijke strategie nodig alvorens we met sociale media aan de slag kunnen gaan.

In 2012 ontwikkelden we zo'n strategie voor een stapsgewijze invoering van sociale media in de normale werking van 1700, verspreid over ruwweg drie kalenderjaren.

- Stap 1: opzetten van een monitoringsysteem en bouw van slimme widgets
- Stap 2: reactief communiceren via het contactcenter
- Stap 3: proactief communiceren via het contactcenter

In 2013 zullen we ons vooral toeleggen op de eerste stap: het monitoringsysteem en de bouw van slimme widgets. Widgets zijn miniprogrammaatjes die een venster tonen met steeds verversende content. Die widgets kunnen dan op andere sites komen, waardoor we informatie van Vlaanderen.be en 1700 heel gericht kunnen verspreiden. Ook maken we van de gele 1700-balk op Vlaanderen.be een herbruikbare component, zodat de digitale kanalen van 1700 (chat en e-mail) ook op andere overheidssites beschikbaar worden.

Daar zit de belangrijke toegevoegde waarde van sociale media: de strategie van de afdeling Vlaamse Infolijn helpen waar te maken door de drempel te verlagen en door te communiceren op maat van onze klanten.

Operationele projecten

Een nieuw contract, een nieuw begin

In februari 2012 ging een nieuwe contract voor de uitbesteding van de contactcenter-activiteiten van start, met een implementatieperiode van 6 maanden. De nieuwe opdracht werd toegewezen tegen een gevoelig lagere kostprijs per contact. Dat had gevolgen voor de organisatie van de werking van het contactcenter. Meer doen met minder mensen: dat was de grote uitdaging waar het contactcenter en de Vlaamse Infolijn samen voor stonden. Daarvoor waren veel nieuwe afspraken nodig: hoe kunnen voorlichters voor verschillende lijnen ingezet

worden, hoe kunnen we voorlichters het best opleiden, hoe zullen we rapporteren, hoe zullen we de kwaliteit meten, hoe organiseren we onze werking, ...

We hebben alle elementen van de werking onder de loep genomen om, op basis van de vereisten van de nieuwe opdracht, efficiëntere werkmethodes te ontwikkelen en toe te passen. Dat leidde bijvoorbeeld tot het beantwoorden van veel gestelde vragen (FAQ) in het keuzemenu, een tevredenheidsenquête na elke oproep of mail, het verkorten en praktischer maken van de opleidingen, ...

Bij de start van de nieuwe operationele werking, in augustus 2012, waren alle nieuwe afspraken gedetailleerd beschreven in een handboek voor de verdere samenwerking.

Voorlichters scoren goed in extern kwaliteitsonderzoek

Elke dag gaan we na of onze voorlichters goed werk leveren. Daarbovenop werden in december 2012 nog eens 300 'mystery calls' (anonieme oproepen) uitgevoerd. Onze voorlichters werden op variabele uren gebeld en kregen telkens een ander type van beller aan de lijn: vriendelijk, kort van stof, traag van begrip, agressief ...

De resultaten van het onderzoek waren overwegend positief. Vooral op bereikbaarheid en duidelijkheid scoort 1700 ronduit uitstekend. Toch trekken we ieder jaar lessen uit het onderzoek. Zo zullen we in 2013 aandacht hebben voor mogelijke proactieve antwoorden. Want als u belt voor de Vlaamse renovatiepremie, bent u wellicht ook geïnteresseerd in de federale belastingvermindering voor dakisolatie.

Burgers zeer tevreden over 1700

Elk jaar laten we een extern bedrijf nagaan of onze voorlichters goed werk leveren. Maar in de eerste plaats moet u natuurlijk zélf tevreden zijn over de dienstverlening. Daarom vragen we u sinds de zomer van 2012 na uw gesprek met onze voorlichters altijd om uw mening.

In die telefonische enquête vragen we u of u tevreden bent met de bereikbaarheid van onze lijn en of het antwoord zelf en de vorm van het antwoord aan uw verwachtingen voldoen. Ten slotte vragen we u ook of u ons zou aanbevelen aan vrienden en kennissen.

We mogen er best trots op zijn dat de gemiddelde score in 2012 tussen acht en negen op tien lag. Een burger belde zelfs een tweede keer naar 1700 omdat hij een foute score had gegeven.

Hij zou een tien geven, maar aarzelde te lang om op '0' te drukken, waardoor hij maar een '1' had gegeven. Dat wou hij toch even rechtzetten.

De scores op deze online enquête zullen vanaf 2013 deel uitmaken van de balanced scorecard. Meer informatie over de balanced scorecard leest u bij 'Balanced Scorecard helpt missie van Vlaamse Infolijn te realiseren' op blz. 53.

De Lijn neemt vliegende/vlotte start op Twitter en Facebook

De Lijn, de Vlaamse vervoersmaatschappij, is een van de grote klanten van de Vlaamse Infolijn. Sinds 4 oktober 2012 is De Lijn aanwezig op Facebook en Twitter.

Reacties op die twee sociale media worden opgepikt, gefilterd en vervolgens beantwoord door de voorlichters. De lancering verliep vlot. Maandelijks krijgen de voorlichters ongeveer 760 vragen. Twitter en Facebook zijn duidelijk een geschikt medium om vertragingen te melden of over incidenten te communiceren.

In 2011 voerde De Lijn al enkele digitale toepassingen in (online aanvragen van attesten, online indienen van klantenreacties, via gsm opvragen van doorkomsttijden van bussen en trams ...). Met Twitter en Facebook gaat De Lijn dus door op de ingeslagen weg.

Vlaamse Infolijn voorspelt beter met tweede forecast

Tot vier maanden vooraf schatten we in hoeveel contacten we maandelijks op elke lijn mogen verwachten. Dat proces noemen we forecasting .

Vóór 2012 baseerden we ons op de forecast van onze externe partner van het contactcenter. Nu hebben we met het contactcenter een onafhankelijk bedrijf in de arm genomen om een forecast op stellen.

Die nieuwe samenwerking drong zich op. Forecast is immers het hart van onze operationele werking. Klopt de forecast niet, dan kunnen we de bereikbaarheid onvoldoende garanderen. En een slechte forecast heeft financiële implicaties.

Dankzij de samenwerking met een externe partner hebben we nu een neutrale en objectieve extra bron om onze eigen schattingen aan te toetsen. Bovendien begrijpen we beter welke berekeningen achter een forecast schuilgaan. Die kennis komt de klanten van de Vlaamse Infolijn (zoals Kind & Gezin of De Lijn) alleen maar ten goede.

Nieuwe samenwerkingen in 2012

1700 werkt samen met de Vlaamse ombudsman

Sinds 2012 werkt de Vlaamse Infolijn nauw samen met de Vlaamse Ombudsdienst. Die dienst onderzoekt klachten over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten. De Vlaamse Ombudsdienst treedt daarbij op als bemiddelaar en probeert de standpunten van de klager en die van de overheidsdienst met elkaar te verzoenen.

De medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst merkten dat veel telefonische 'klachten' in feite een vraag om informatie waren. Zij moesten dan doorverwijzen naar de juiste dienst. Dat is al jaren de opdracht van de voorlichters van 1700.

Sinds 2012 worden de oproepen naar de Vlaamse Ombudsdienst eerst behandeld door de Vlaamse Infolijn. Als u naar het 0800-nummer van de Vlaamse Ombudsdienst belt, dan krijgt u een voorlichter van 1700 aan de lijn. Gaat het om een vraag om informatie, dan krijgt u direct een antwoord van de voorlichter. Gaat het om een klacht, dan verwijst de voorlichter u door naar de juiste klachtenbehandelaar van de bevoegde dienst of naar de Ombudsdienst.

Dankzij die samenwerking wordt de Vlaamse Ombudsdienst niet langer overstelpt met informatievragen en kunnen de medewerkers zich bezighouden met hun kerntaak: de klachtenbehandeling.

Via 1700 weet u wat uw buitenlands diploma waard is

NARIC-Vlaanderen erkent buitenlandse studiebewijzen. Sinds 2012 kan u naar 1700 bellen voor informatie over NARIC. De voorlichters van 1700 vangen alle vragen over buitenlandse diploma's op en kunnen aan de hand van de informatiescripts meer dan de helft van de burgers onmiddellijk naar de juiste procedure en het juiste aanvraagformulier verwijzen. De samenwerking verloopt steeds vlotter en het aantal vragen zit sinds de start van de samenwerking, op 19 november 2012, in de lift.

1700 vangt vragen rond nieuwe aanpak Examencommissie op

De samenwerking met de Examencommissie secundair onderwijs (de vroegere 'middenjury') begon al in 2011. Maar in 2012 paste de Examencommissie haar eigen werking grondig aan. Kandidaten voor de Examencommissie volgen nu eerst een verplichte infosessie. Daar moeten ze zich zelf voor inschrijven via een inschrijvingsmodule. Daarna moeten de kandidaten zich

registreren op het platform van de Examencommissie, waar ze zelf hun examens kunnen plannen.

Een nieuwe werking roept nieuwe vragen op zoals:

- Ik zie op de website dat alle infosessies volzet zijn. Wat nu?
- Ik heb mijn wachtwoord om mij te registreren op het platform van de Examencommissie verloren. Wat nu?
- Ik wil een examen verplaatsen, maar dat lukt niet.

De Vlaamse Infolijn paste de scripts grondig aan, zodat de voorlichters de nieuwe vragen kunnen opvangen.

De Vlaamse Milieumaatschappij bereikt u voortaan via 1700

De Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) schrapte in 2012 haar eigen infonummer. Met vragen over het milieu kan u sinds november terecht bij 1700. In oktober kon u uw vragen over kraantjeswater al aan ons kwijt. Meer informatie hierover leest u bij 'De Vlaamse Milieumaatschappij bereikt u voortaan via 1700' op blz. 36.

Weten onze voorlichters het antwoord niet, dan verwijzen zij u meteen door naar de juiste dienst binnen de VMM.

Projecten rond interne werking

Balanced Scorecard helpt missie van Vlaamse Infolijn te realiseren

Het afgelopen jaar hebben we veel tijd besteed aan de ontwikkeling van een balanced scorecard (BSC). Dat is een methode om de prestaties van een organisatie op verschillende fronten te meten en bij te houden en om toe te zien op de omzetting van strategie in concrete actie. Daartoe hebben we Kritische Succesfactoren (KSF) en de onderliggende Kritische Performantie-indicatoren (KPI) bepaald.

Een eenvoudig voorbeeld: de Vlaamse Infolijn vindt het zeer belangrijk dat elke burger vlot toegang krijgt tot haar informatie. 'Vlotte toegang tot informatie van de overheid' hebben we daarom gedefinieerd als een van onze Kritische Succesfactoren (KSF). Op basis van die KSF identificeerden we meetpunten of Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI). We kunnen die vlotte

toegang bijvoorbeeld alleen maar garanderen als het telefoonnummer 1700 goed bereikbaar is. Een goede bereikbaarheid van de 1700-lijn is dus een cruciale KPI voor de KSF 'Vlotte toegang tot informatie van de overheid'.

Na de denkoefening in 2012 volgt de praktijk in 2013. We integreren de balanced scorecard in onze hele werking. Zo kunnen we makkelijker opvolgen hoe we onze missie en onze doelstellingen realiseren.

Vlaamse Infolijn versterkt signaalfunctie

Voor veel burgers, bedrijven en organisaties is de Vlaamse Infolijn de toegangspoort tot de Vlaamse overheid. Daardoor weten we vaak snel wat de burger op het hart ligt. Het is een van onze kerntaken de diensten van de Vlaamse overheid te signaleren wat er leeft bij de burger.

Tot voor kort vulden we die kerntaak ad hoc in. Op aanvraag bezorgden wij de diensten van de Vlaamse overheid geregeld detailrapporten over de gestelde vragen en over de kwaliteit van de telefonische dienstverlening. Op basis van die informatie kan de dienst haar dienstverlening afstemmen en verder optimaliseren.

In 2012 maakten we van onze signaalfunctie een onderdeel van onze structurele werking. We hebben een grootscheepse bevraging bij de overheidsdiensten gehouden om na te gaan wat hun verwachtingen zijn over de invulling van onze signaalfunctie. Uit die bevraging hebben we onder meer geleerd dat de diensten van de Vlaamse overheid vrij tevreden zijn over onze rapportering, maar dat er behoefte is aan een duidelijkere identificatie van trends. Daar maken we in 2013 zeker werk van.

De bevragingen zelf nemen we voortaan op als een van de meetpunten voor onze balanced scorecard. Daarmee verplichten we er onszelf toe jaarlijks met onze partners onze werking te evalueren. Zo zullen we nog beter de schakelfunctie tussen burger en overheid invullen.

Productfiches voor de productencatalogus krijgen definitieve vorm

De Interbestuurlijke producten- en dienstencatalogus, kortweg de productencatalogus, inventariseert en beschrijft de producten en diensten die aangeboden worden door de Vlaamse, federale, lokale en provinciale overheden. Elke overheidsdienst kan dat overzicht van de overheidsdienstverlening gebruiken in zijn communicatie. Bovendien krijgen, burgers, bedrijven en organisaties zo een geïntegreerd aanbod aan overheidsinformatie over alle beleidsniveaus heen.

Aan de productencatalogus werken de lokale, provinciale, Vlaamse en federale overheden mee. Binnen de Vlaamse overheid werkt de Coördinatieceel Vlaams e-government (CORVE) van het Departement Bestuurszaken samen met de Vlaamse Infolijn. Om het draagvlak binnen de gemeentebesturen en de provinciale besturen te vergroten, zijn ook de Vereniging van Vlaamse Provincies (VVP), de organisatie voor overheidscommunicatie Kortom, de Vereniging van van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) en het Expertisecentrum Gemeentesecretarissen (ECG) nauw bij het project betrokken.

De collega's van CORVE werken aan de technische uitbouw van de productencatalogus. De Vlaamse Infolijn werkte in 2012 verder aan de inhoudelijke redactie (en eindredactie) van alle producten van de Vlaamse overheid. Om de inhoudelijke kwaliteit en de toegankelijkheid van onze teksten te verzekeren, lieten we de belangrijkste productfiches nalezen door een externe eindredacteur. Zij formuleerde verbetervoorstellen en herinnerde ons eraan altijd eenvoudige en correcte taal te gebruiken, zodat onze teksten toegankelijk zijn voor mensen met verschillende leesniveaus. We houden die richtlijnen bij in een redactie- en stijlguide voor onze redacteurs. Ook in 2013 zullen we inspanningen blijven leveren om de kwaliteit van onze informatie te verbeteren.

Bekendheidsonderzoek

Elk jaar testen we de bekendheid van onze kanalen, 1700 en Vlaanderen.be. We beschouwen dit als een van onze Kritische Performantie-indicatoren (KPI's). Ook in 2012 schakelden we daarvoor een extern onderzoeksbureau in. Met enquêtes via het internet en een bijkomende telefonische bevraging werd onze bekendheid bij het Vlaamse publiek in kaart gebracht.

En er is goed nieuws. Onze bekendheid ging er in 2012 een stukje op vooruit. Zes op de tien personen kennen het nummer en/of het logo van 1700. 11% van de mensen kent 1700 zelfs spontaan als het gratis nummer voor informatie van de Vlaamse overheid. Van alle personen die 1700 kennen, heeft een op de vijf al gebeld of een e-mail gestuurd naar 1700.

Voor de website ligt onze bekendheid iets lager: iets meer dan een op de drie personen kent de website, vooral hooggeschoolden. De meeste bezoekers komen op onze website terecht via zoekmachines. Hier ligt zeker een opportuniteit om de bekendheid van onze website in 2013 verder uit te bouwen.

Document- en archiefbeheer

13 jaar Infolijn levert een groot aantal originele documenten op. In 2012 hebben we ons digitale archief onder handen genomen om het overzichtelijker en bruikbaar te maken. Daarvoor hebben we een transparante mappenstructuur ontwikkeld. Daarna hebben we schrijf- en leesrechten aan de documenten gekoppeld.

Het vernieuwde document- en archiefbeheer leidt tot een efficiëntere werking. De eenduidige archiveringsnormen verhogen de transparantie en garanderen op die manier de openbaarheid van bestuur.