

# Jaarresultaten Vlaanderen.be en Contactcenter 1700 - 2015

## Inhoud

Inleiding .....	2
Resultaten van Contactcenter 1700 en VLAANDEREN.be .....	2
Alweer recordjaar voor Vlaanderen.be .....	3
De topper: de nieuwe Vlaamse renovatiepremie .....	3
Nieuw op VLAANDEREN.be: Werken voor Vlaanderen .....	4
‘Stormloop’ op isolatiepremies .....	4
Nieuw op VLAANDEREN.be: de Vlaamse eretekens .....	4
De Vlaanderen header/footer .....	5
De hulpwidget voor begeleiding bij online applicaties .....	5
Nieuw op VLAANDEREN.be: de justitiehuisen-kaart .....	6
1700: belastingen en studietoelagen het populairst .....	6
VREG-mailing verrast 1700 .....	6
Vlaamse Belastinglijn: ook voor registratie- en erfbelasting .....	6
Kmo-portefeuille: lichte daling .....	7
Studietoelagen: lichte daling .....	7
Voorlichters krijgen permanente opleiding .....	8
@VlaamseOverheid zegt het met 140 tekens .....	8
Resultaten van lijnen in beheer in 2015 .....	8
De LijnInfo .....	9
Kind en Gezin .....	10
Vlaamse Zorgkas .....	11
Vlaams Zorgfonds .....	12
FIT .....	13
Taaltelefoon .....	14
Wonen in Brussel .....	15
Teletolk .....	16

## Inleiding

Ook in 2015 hebt u weer in groten getale via onze kanalen informatie over de dienstverlening van de overheid gezocht.

VLAANDEREN.be, de online toegangspoort van de Vlaamse overheid, kreeg nog maar eens een recordaantal bezoekers over de vloer. Over het hele jaar werd de website bijna 5,7 miljoen keer bezocht.

In 2015 zijn er verder verschillende technische verbeteringen aangebracht aan de website en is de inhoud gevoelig uitgebreid, onder meer door andere overheidssites onder te brengen onder VLAANDEREN.be. Daarnaast lag de focus voor een groot deel op de uitbouw van het 'webuniversum'. Dat is het geheel van aan elkaar gelinkte en met elkaar communicerende systemen dat in de toekomst de informatie en de dienstverlening gebundeld zal aanbieden op één plek, met één inhoudelijk en vormelijk consistente gebruikerservaring.

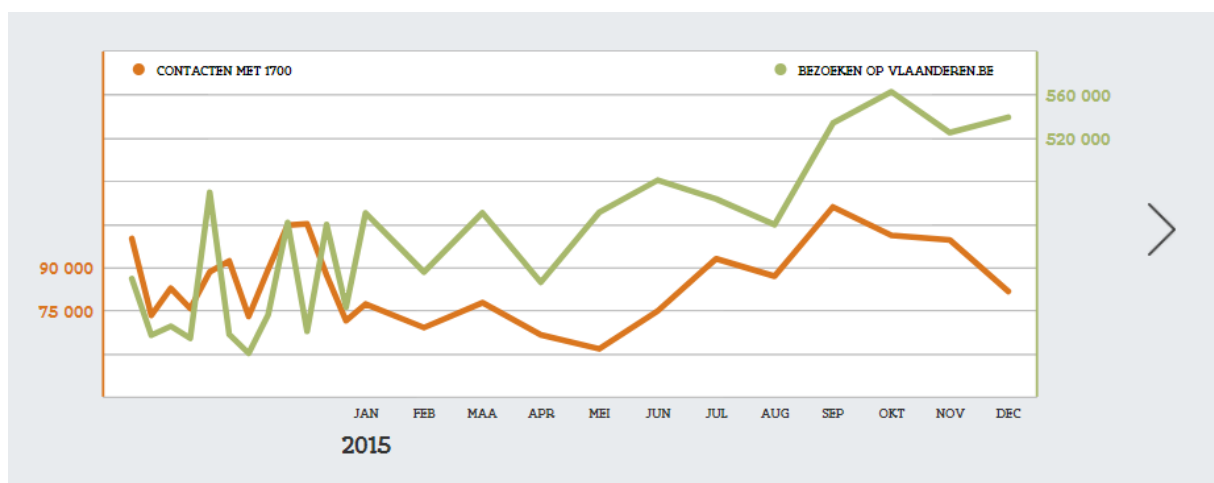
1700, het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, bleef in 2015 nipt onder de kaap van een miljoen contacten via telefoon, e-mail of chat.

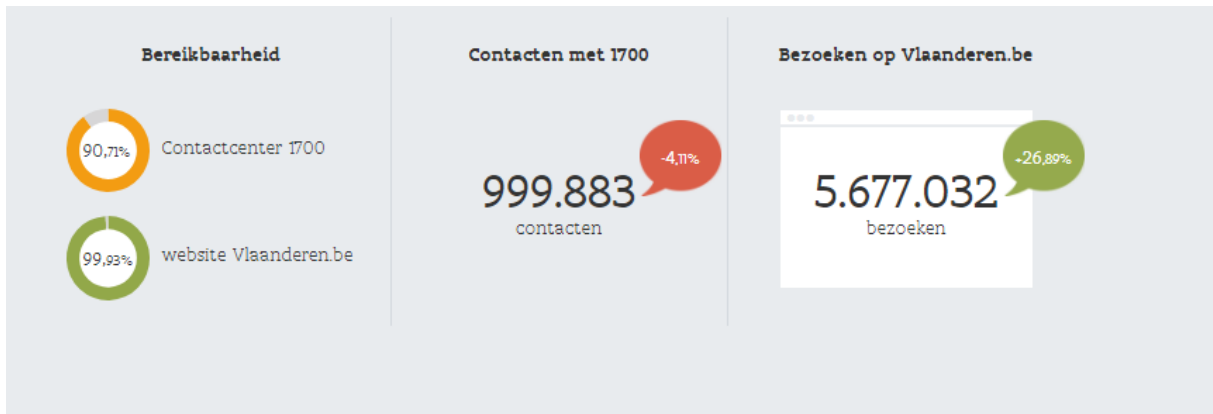
Vanuit operationeel oogpunt is het contactcenter verder voorbereid op de ondersteuning van de online interactie van burgers, bedrijven en organisaties met de overheid. Zo is er naar manieren gezocht om contacten rechtstreeks bij een getrainde voorlichter te brengen zonder dat ze voorbij het keuzemenu hoeven te gaan.

Met @VlaamseOverheid, ten slotte, is de aanwezigheid van de Vlaamse overheid op Twitter versterkt, zodat de twitteraccount klaarstaat om ook via de sociale media verder in dialoog te treden met burgers, bedrijven en organisaties.

In dit jaarrapport leest u de grote lijnen van wat er vorig jaar is verwezenlijkt. Daarnaast kunt u ook per maand inzoomen op de resultaten. U wordt van harte uitgenodigd de cijfers te bekijken en de toelichting te lezen. Als u vragen hebt over resultaten, samenwerkingen en toekomstplannen, neem dan gerust contact op.

## Resultaten van Contactcenter 1700 en VLAANDEREN.be





## Alweer recordjaar voor Vlaanderen.be



VLAANDEREN.be mocht in 2015 alweer een recordaantal bezoekers welkom heten. In totaal werd de website maar liefst 5.677.032 keer bezocht. Dat is een stijging van meer dan 1,2 miljoen bezoeken, of bijna 27 procent ten opzichte van het jaar daarvoor.

Net als andere jaren scoorde het thema 'Bouwen, wonen en energie' veruit het best (bijna 32 procent). Vooral de pagina's over de renovatiepremie en de woonbonus

trokken veel bezoekers. Op grote afstand volgen daarna de thema's 'Vlaamse overheid' (11,22 procent), 'Gezin, welzijn en gezondheid' (10,89 procent) en 'Onderwijs en wetenschap' (7,17 procent).

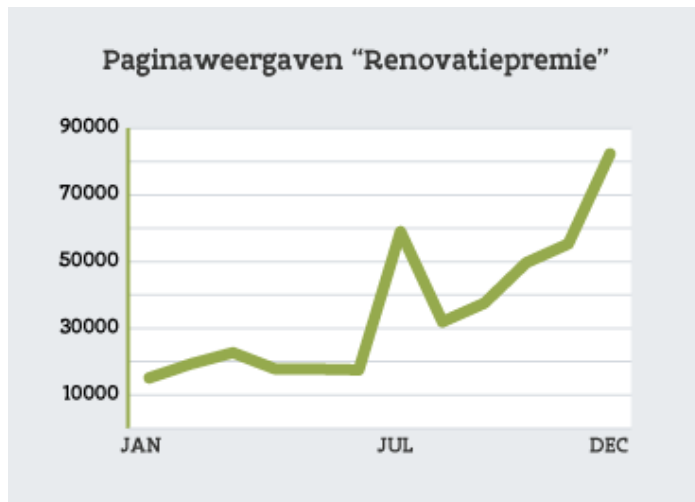
Het onderwerp dat de meeste bezoeken trok, was de renovatiepremie. Daar is in 2015 heel wat om te doen geweest, waardoor veel mensen op zoek gingen naar betrouwbare informatie. In de top tien staan verder traditioneel goed scorende onderwerpen, zoals de woonbonus, de erfbelasting of de belasting op inverkeerstelling, en enkele onderwerpen die vorig jaar niet in de top tien stonden, zoals werken voor Vlaanderen, de premie voor dakisolatie en een eigen zaak starten (in hoofd- en in bijberoep).

In september heeft VLAANDEREN.be voor het eerst de kaap van een half miljoen bezoekers per maand gerond, waarna de website niet meer onder die maandgrens is gedoken.

### De topper: de nieuwe Vlaamse renovatiepremie

Op 1 december 2014 besliste de Vlaamse Regering de renovatiepremie tijdelijk stop te zetten, met het oog op een hervorming. De premie kon vanaf dat ogenblik niet meer aangevraagd worden. Begin juli 2015 liet de Vlaamse Regering weten dat ze een vernieuwde Vlaamse renovatiepremie zou invoeren. Al die tijd bleef de pagina 'Vlaamse renovatiepremie' hoog scoren op VLAANDEREN.be.

Mensen keken met ongeduld uit naar het moment dat ze de renovatiepremie weer konden aanvragen.



Op 1 december was het zover. De invoering van de vernieuwde renovatiepremie lokte bijzonder veel belangstellenden, wellicht omdat er lange tijd onduidelijkheid had bestaan over de voorwaarden van de vernieuwde premie. Doordat heel wat burgers dezelfde dag nog op zoek gingen naar informatie, werden de pagina's met informatie over de renovatiepremie gretig aangeklikt. Daardoor werd 1 december zelfs de drukste dag van het jaar op VLAANDEREN.be.

### Nieuw op VLAANDEREN.be: Werken voor Vlaanderen

Wat voor een werkgever is de Vlaamse overheid? Welke vacatures heeft ze? Wat biedt ze haar werknemers aan en welke waarden draagt ze hoog in het vaandel?

De antwoorden op die en andere vragen over werken voor de Vlaamse overheid vindt u al een tijdje op de website. In april werd de website [werkenvoorvlaanderen.be](http://werkenvoorvlaanderen.be) in een aangepast kleedje ondergebracht onder VLAANDEREN.be. Daar vindt u onder meer een overzicht van de loopbaanmogelijkheden, opleidingskansen en salarisschalen en informatie over werktijden, verlofstelsels en plaats- en tijdonafhankelijk werken bij de Vlaamse overheid. U vindt er ook openstaande vacatures en leest er hoe verschillende ambtenaren hun job bij de overheid ervaren. En met de handige salarissimulator berekent u meteen uw salaris.

Sinds de verhuizing naar VLAANDEREN.be heeft het thema 'werken voor Vlaanderen', in combinatie met de salarissimulator (meer dan 80.000 bezoeken), ononderbroken heel hoog gescoord.

### 'Stormloop' op isolatiepremies

In november berichtten de media over een 'stormloop' op premies voor de energiebesparende isolatie van een woning. Dat had meteen een impact op VLAANDEREN.be. Het aantal bezoeken aan de pagina 'premies voor dakisolatie' schoot de hoogte in, maar ook verwante pagina's als 'premie van de netbeheerder voor dakisolatie of zoldervloerisolatie in een woning of appartement' en 'belastingvermindering voor dakisolatie' werden merkkelijk drukker bezocht.

### Nieuw op VLAANDEREN.be: de Vlaamse eretekens

Op 11 juli 2015, de Vlaamse feestdag, heeft de Vlaamse Regering voor de eerste keer eretekens uitgereikt. Met het Ereteken en het Groot Ereteken van de Vlaamse Gemeenschap wil de Vlaamse Regering personen huldigen die uitzonderlijk verdienstelijk zijn geweest ten aanzien van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest of die, vanwege hun uitzonderlijke talenten, hebben bijgedragen aan het positieve imago en de uitstraling van Vlaanderen.

Op VLAANDEREN.be is er een nieuwe pagina met een overzicht van de personen die een (Groot) Ereteken uitgereikt hebben gekregen.

### De Vlaanderen header/footer

Steeds meer diensten van de Vlaamse overheid maken gebruik van de Vlaanderen header en de Vlaanderen footer. De header en de footer zijn balken die standaard bovenaan en onderaan op een website staan en die identiek zijn voor alle websites die ze gebruiken. De header en de footer zijn heel makkelijk te configureren en zijn in hoge mate aanpasbaar aan de specifieke noden van elke website. Samen vormen ze een gemeenschappelijk stijlkenmerk voor websites van de Vlaamse overheid. Op die manier helpen ze de herkenbaarheid en de betrouwbaarheid van de eigen website te verhogen.



In 2015 hebben 99 websites van de Vlaamse overheid de header en de footer in gebruik genomen. Vooral in het najaar kwamen er veel aanvragen. De verspreiding van de header en de footer is een belangrijke eerste stap naar meer consistentie in de vormgeving van de websites van de Vlaamse overheid.

### De hulpwidget voor begeleiding bij online applicaties

Binnen het programma Radicaal Digitaal worden overheden ertoe aangezet een zo uitgebreid mogelijke digitale dienstverlening aan te bieden. Informatie Vlaanderen probeert gebruikers die zich in een online loket bevinden, zo goed mogelijk bij te staan in hun interactie met de overheid.

In 2015 is daarvoor de hulpwidget ontwikkeld. Dat is een tool die makkelijk aan elk e-loket kan worden toegevoegd. De hulpwidget voorziet, per stap in een e-loket, enkele relevante antwoorden op veelgestelde vragen. Met die op maat gemaakte vraag-antwoordcombinaties wordt de gebruiker zo efficiënt mogelijk geholpen op het moment dat hij vast dreigt te lopen.

Als de veelgestelde vragen geen antwoord bieden, kan de gebruiker vanuit de hulpwidget contact opnemen met 1700. Dat kan hij doen met de 'bel me op'-functie: hij geeft zijn telefoonnummer in en na enkele ogenblikken belt een voorlichter, die meteen al de juiste voorkennis heeft, de gebruiker op. Wie zijn telefoonnummer niet graag prijsgeeft, kan ook rechtstreeks vanuit het loket chatten met een voorlichter. Buiten de openingsuren van het contactcenter kan de gebruiker hulp invoeren via e mail.

## Nieuw op VLAANDEREN.be: de justitiehuisen-kaart

Als u te maken hebt met een gerechtelijke procedure en u bent op zoek naar informatie of advies, dan kunt u voor juridische eerstelijns hulp bij een justitiehuis aankloppen. Welk justitiehuis bevoegd is om uw dossier te behandelen, is meestal afhankelijk van uw woonplaats.

Op VLAANDEREN.be staat sinds eind juni een handige kaart waarop u uw gemeente of provincie op een kaart kunt aanduiden en zo te weten komt in welk justitiehuis u terecht kunt. Klikte u verder, dan ziet u meteen ook de contactgegevens en de bereikbaarheid op dat moment.

Het kaartensysteem is zo generiek mogelijk uitgewerkt, zodat het in volgende fases ook andere diensten (o.a. woonwinkels, werkwinkels, provinciale diensten, ...) op kaart kan weergeven.

## 1700: belastingen en studietoelagen het populairst

Het aantal contacten op 1700 is in 2015 licht gedaald. Er waren net geen miljoen contacten, een daling van een goede vier procent ten opzichte van het recordjaar 2014.



Verkeersbelasting, Studietoelage en Onroerende voorheffing genereerden de meeste contacten. In de resultaten is duidelijk te zien dat de thema's die op 1700 veel contacten genereren, niet dezelfde zijn als de tophema's op VLAANDEREN.be. Dat is logisch, want veel diensten vermelden in hun communicatie het nummer 1700 expliciet als aanspreekpunt voor vragen om meer informatie of voor dossierinformatie.

## VREG-mailing verrast 1700

In juli stuurde de Vlaamse Regulator van de Energie-en Gasmarkt (VREG) een mail naar alle eigenaars van zonnepanelen, met de vraag zich eenmalig te registreren voor het verdere gebruik van de certificatedatabank. In een herinneringsmail kondigde hij daarna aan dat de databank vanaf een bepaalde datum niet meer toegankelijk zou zijn voor wie zich niet geregistreerd had. Dat leidde tot een sterke stijging van het aantal bellers en een lage bereikbaarheid. Die drukte hield zowat de hele zomer aan.

Om het hoge aantal oproepen over de VREG-registratie te verwerken, kregen enkele voorlichters een snelcursus op maat, zodat ze konden bijspringen op piekmomenten.

## Vlaamse Belastinglijn: ook voor registratie- en erfbelasting

Via het nummer 1700 kunnen burgers bij de Vlaamse Belastinglijn aankloppen voor informatie over onroerende voorheffing, verkeersbelasting, registratiebelasting en erfbelasting. Het nummer staat ook vermeld op het aanslagbiljet, de herinnering en andere brieven van de Vlaamse Belastingdienst.

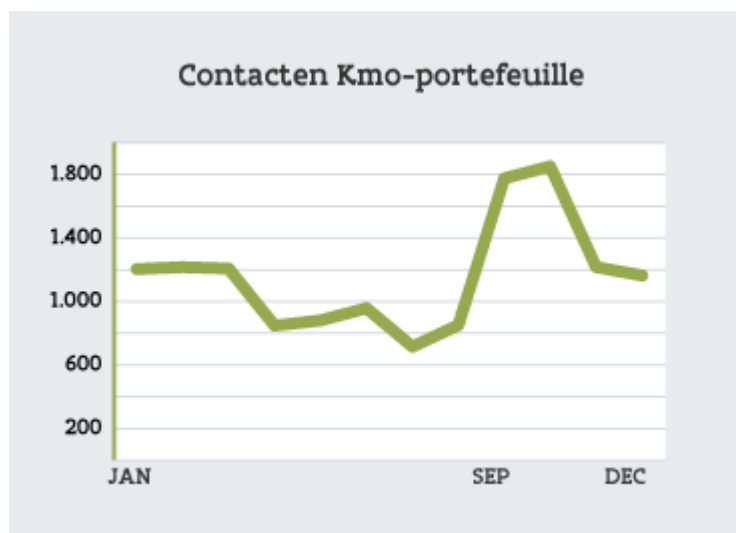
Sinds 1 januari 2015 is de Vlaamse Belastingdienst bevoegd voor de inning van de registratie- en erfbelasting. Vanaf het begin heeft het contactcenter de eerstelijnsvoorlichting over die materie op zich genomen. In totaal kreeg het in 2015 80.569 oproepen die te maken hadden met registratie- en erfbelasting. Aangezien dat een vrij complexe materie is, werd de grote meerderheid van de vragen (70 procent) doorgeschakeld naar een dossierbehandelaar van de Vlaamse Belastingdienst.

Het aantal vragen over verkeersbelasting nam in 2015 toe met 8 procent. Opvallend was dat er merkkelijk vaker (37 procent meer dan in 2014) gevraagd werd naar de voorwaarden voor een afbetalingsplan. De bereikbaarheid was met 91,67 procent gevoelig beter dan in 2014 (83,67 procent).

Het aantal vragen over onroerende voorheffing daalde met 6 procent. Die licht dalende trend is al een aantal jaren merkbaar. Voor onroerende voorheffing steeg het aantal mensen dat informeerde naar de voorwaarden voor een afbetalingsplan met 17 procent.

### Kmo-portefeuille: lichte daling

In 2015 daalde het aantal oproepen over het gebruik van de kmo-portefeuille minder snel dan de jaren daarvoor. Er kwamen 15.684 oproepen, een daling van een kleine 3 procent.



In het najaar waren er meer oproepen dan normaal. Dat kwam door de aankondiging van de grondige hervorming van de kmo-portefeuille in april 2016. Veel gebruikers wilden dit najaar blijkbaar alsnog steun aanvragen in het huidige systeem, wat er overigens ook toe geleid heeft dat het voorziene jaarbudget voor de steunmaatregelen sneller uitgeput was.

### Studietoelagen: lichte daling

Op de themalijn Studietoelagen kwamen in 2015 minder vragen over het indienen van een aanvraag voor een school- of studietoelage dan in 2014. Er waren ook minder dossiervragen. De burger nam minder vaak zijn toevlucht tot het nummer 1700 en stelde zijn vraag vaker via het contactformulier van de afdeling School- en Studietoelagen.

In 2015 zette de afdeling School- en Studietoelagen ook verdere stappen in de richting van de automatische toekenning van school- en studietoelagen. Bovendien werd het vangnet voor hernieuwers ook dit jaar nog uitgebreid. Dat houdt in dat de afdeling een brief stuurt naar de burger die de voorbije jaren een toelage aangevraagd én gekregen heeft. In die brief stelt de afdeling School- en Studietoelagen voor zélf een aanvraag voor het lopende schooljaar op te starten. In het schooljaar 2013-2014 werd op die manier voor 41.413 kandidaten een dossier geopend. In het schooljaar 2014-2015 steeg dat aantal naar 71.816.

## Voorlichters krijgen permanente opleiding

De voorlichters van 1700 staan elke dag klaar om een hoop vragen over uiteenlopende onderwerpen te beantwoorden. Voor de permanente opleiding en begeleiding die dat vergt, werden in 2015 enkele nieuwe, zeer praktijkgerichte methodes uitgetest.

Voor het omgaan met moeilijke gesprekken hebben de voorlichters bijvoorbeeld zelf in interactieve workshops tips verzameld en uitgewisseld. Zo hebben ze vijftien types van moeilijke gesprekken geïdentificeerd, en voor elk type is er een kaartje gemaakt met tips voor een klantvriendelijke afhandeling. Die kaartjes gebruiken de voorlichters nu bij coachinggesprekken en zelfevaluatie.

In de zomer is er ook een e-learningplatform ingevoerd. Doordat de voorlichters steeds vaker thuis kunnen werken, moeten ook de opleidingen op afstand georganiseerd kunnen worden. Bovendien moeten voorlichters zelf bepaalde opleidingsmodules kunnen bekijken als ze daarvoor de nodige tijd hebben. Via e-learning kunnen voorlichters in hun eigen tempo leren en steunen op nieuwe didactische methodes, zoals video, meerkeuzetesten, oefeningen met een stijgende moeilijkheidsgraad ... De opleidingen worden nu stapsgewijs aan dat e-learningplatform aangepast.

## @VlaamseOverheid zegt het met 140 tekens

De twitteraccount van de Vlaamse overheid, die medio 2014 boven de doopvont werd gehouden, bleef ook in 2015 aanvankelijk in een rustig tempo groeien. In mei, na bijna een jaar aanwezigheid op Twitter, rondde @VlaamseOverheid de symbolische kaap van 1700 volgers. Ook daarna bleef het aantal volgers gestaag toenemen.

In september schakelden de twitteraccount ineens een versnelling hoger toen de originele twitterhandle, @Vlaanderen1700, vervangen werd door de huidige, @VlaamseOverheid. Burgers, bedrijven en organisaties wisten de account daardoor makkelijker te vinden op Twitter, wat tot een flinke toename van het aantal vermeldingen en retweets leidde. Daardoor ging ook het volgersaantal scherp omhoog.

Die stijging werd nog versterkt door de verhoging van het terreurdreigingsniveau in Brussel, eind november. Veel mensen gingen in het weekend van 21 en 22 november onder meer via de sociale media op zoek naar informatie over de impact van die verhoogde terreurdreiging op het openbaar vervoer of op hun aanwezigheid in Brussel. De tweets over de voorziene dienstverlening van De Lijn en de noodzaak voor ambtenaren om hun badge bij zich te hebben op maandag, werden druk getweet. Mede door die verhoogde activiteit schoot het volgersaantal omhoog.

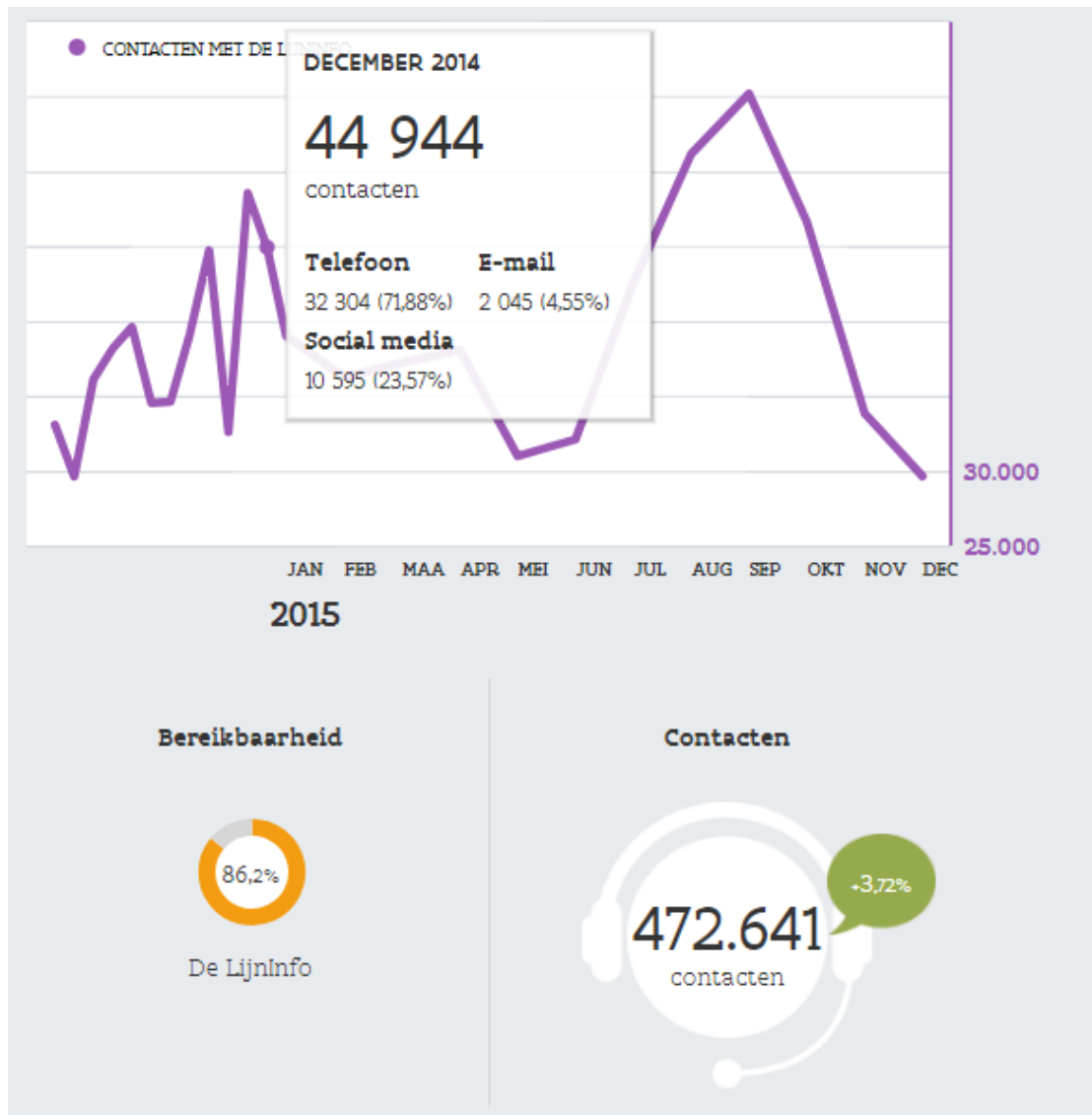
@VlaamseOverheid sloot het jaar 2015 af met 3.649 volgers.

## Resultaten van lijnen in beheer in 2015

Dit luik geeft een overzicht van de lijnen met eigen fonnummers en kanalen die gebruik maken van dezelfde contactcenterwerking. Samen met 1700 zorgen ze voor het informeren van burgers over allerhande overheidsthema's. De samenwerking zorgt voor een kruisbestuiving die zowel de kwaliteit als de efficiënte inzet van middelen ten goede komt.



## De LijnInfo



De LijnInfo is het publieke informatiepunt van de Vlaamse vervoermaatschappij De Lijn.

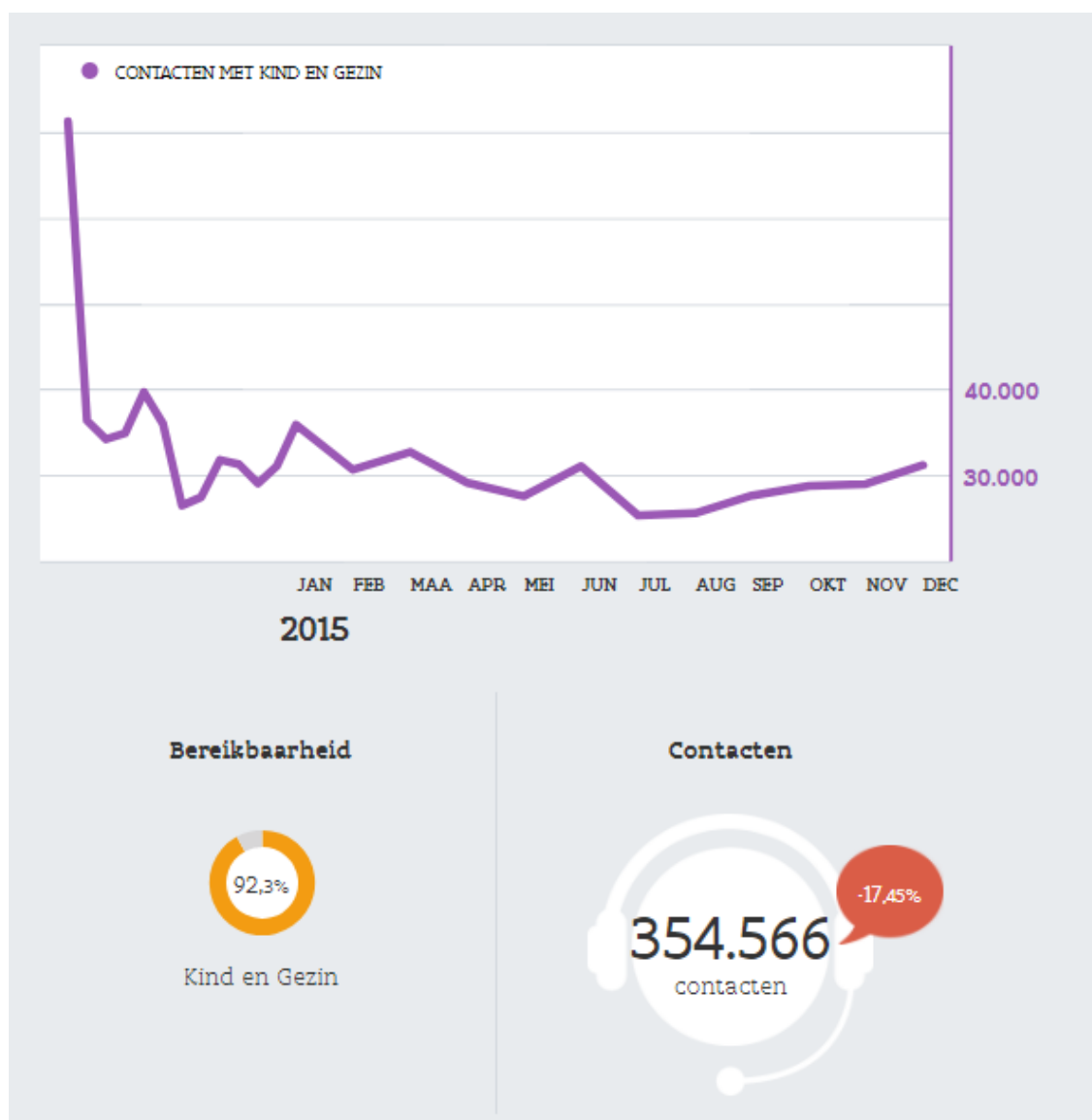
In 2015 was het totale aantal contacten met De LijnInfo vergelijkbaar met dat van 2014, met toch één opvallende verschuiving. Het aantal socialemediacontacten steeg met maar liefst 42 procent, het aantal contacten via de klassiekere kanalen (mail en telefoon) daalde met ongeveer 7 procent.

Pieken in het aantal contacten werden veroorzaakt door specifieke, actualiteitsgebonden gebeurtenissen.

- Op 1 februari 2015 ging bij De Lijn een nieuwe tariefregeling in.
- Op 1 september 2015 viel het recht van senioren weg om gratis met bussen en trams van De Lijn te rijden. Wie dat wou, kon tegen voordelig tarief een Omnipas kopen. Daar waren heel wat senioren al in de loop van juli van op de hoogte gebracht.
- In november, tijdens de verhoogde terreurdreiging in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, nam De Lijn de nodige maatregelen om de impact op het reizigersvervoer zoveel mogelijk te beperken. Vooral het aantal berichten via socialemediakanalen kende in die periode een fikse stijging.

- De voorlichters van De LijnInfo waren traditiegetrouw ook op post tijdens de oudejaarsnacht. Ze hielpen feestvierders veilig naar huis door informatie te geven over de speciaal daarvoor ingelegde feestbussen. 491 mensen deden een beroep op de telefonische dienstverlening, 162 vragen en reacties werden via sociale media opgepikt, en die werden allemaal binnen 30 minuten afgehandeld.

## Kind en Gezin

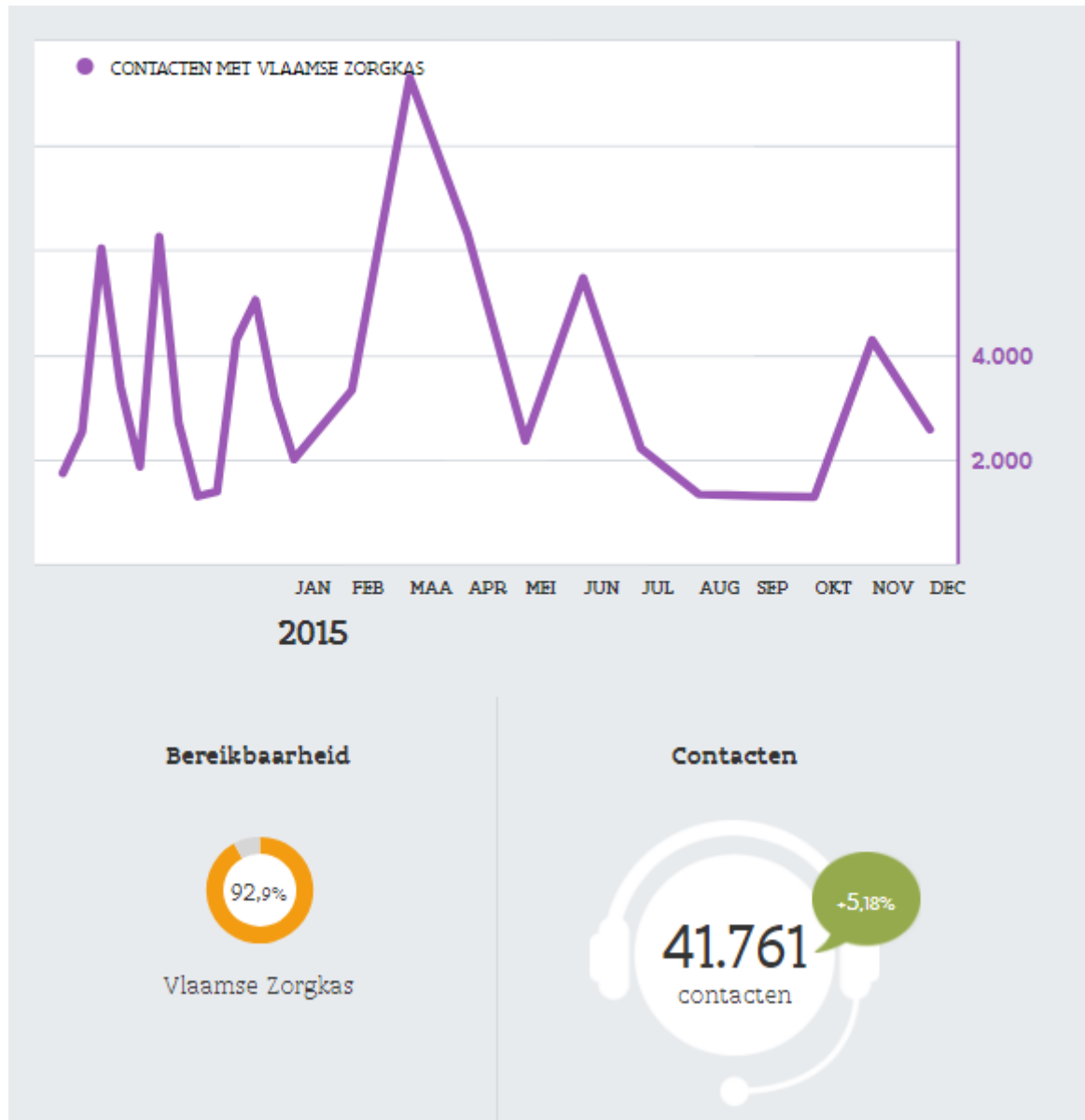


De Kind en Gezin-lijn is het aanspreekpunt voor informatie over kinderopvang, kinderwelzijn en preventieve gezinsondersteuning.

In 2014 werd de Kind en Gezin-Lijn overrompeld met vragen die te maken hadden met de vernieuwde prijsberekening in de kinderopvang. Ook in de eerste maanden van 2015 werden daarover nog veel vragen gesteld, maar geleidelijk aan daalde het aantal contacten en haalde de Kind en Gezin-Lijn een gemiddelde bereikbaarheid van bijna 93 procent.

In juni werd de nieuwe online afsprakenmodule van Kind en Gezin in gebruik genomen. Na een eenmalige registratie op het online dienstverleningskanaal 'Mijn Kind en Gezin' kunnen ouders via de website heel eenvoudig afspraken bekijken, maken, annuleren of verzetten. Vragen die ouders willen stellen tijdens een afspraak kunnen al genoteerd worden zodat ze zeker aan bod komen tijdens de geplande afspraak.

## Vlaamse Zorgkas



De zorgkassen staan in voor de dagelijkse werking van de verplichte Vlaamse zorgverzekering. Een van de zorgkassen, de Vlaamse Zorgkas, wordt uitgebaat door de Vlaamse overheid, de andere worden beheerd door de ziekenfondsen.

De Vlaamse Zorgkas int de ledenbijdragen en betaalt de vergoedingen voor mantel- en thuiszorg of residentiële zorg uit aan de leden die er recht op hebben. Traditioneel worden in maart de brieven verstuurd waarin de leden wordt gevraagd hun bijdrage te betalen. Dit jaar kwam er veel reactie op die mailing omdat de bijdrage verdubbeld werd, van 25 naar 50

euro per jaar. Voor mensen met een verhoogde tegemoetkoming werd de bijdrage verhoogd van 10 naar 25 euro. Dat leidde in maart tot een stijging van meer dan 3.000 oproepen ten opzichte van maart 2014.

Wie zich niet aansluit bij een zorgkas, wordt automatisch aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas. In juni schrijft de Vlaamse Zorgkas alle mensen aan die zich nog niet hebben aangesloten. In november worden herinneringen uitgestuurd. Omdat er in maart veel reactie kwam op de mailing, hadden we in juni en november een soortgelijke stijging verwacht, maar dat bleek niet het geval te zijn.

In 2015 kreeg de Vlaamse Zorgkas 5 procent oproepen meer binnen dan in 2014.

### Vlaams Zorgfonds



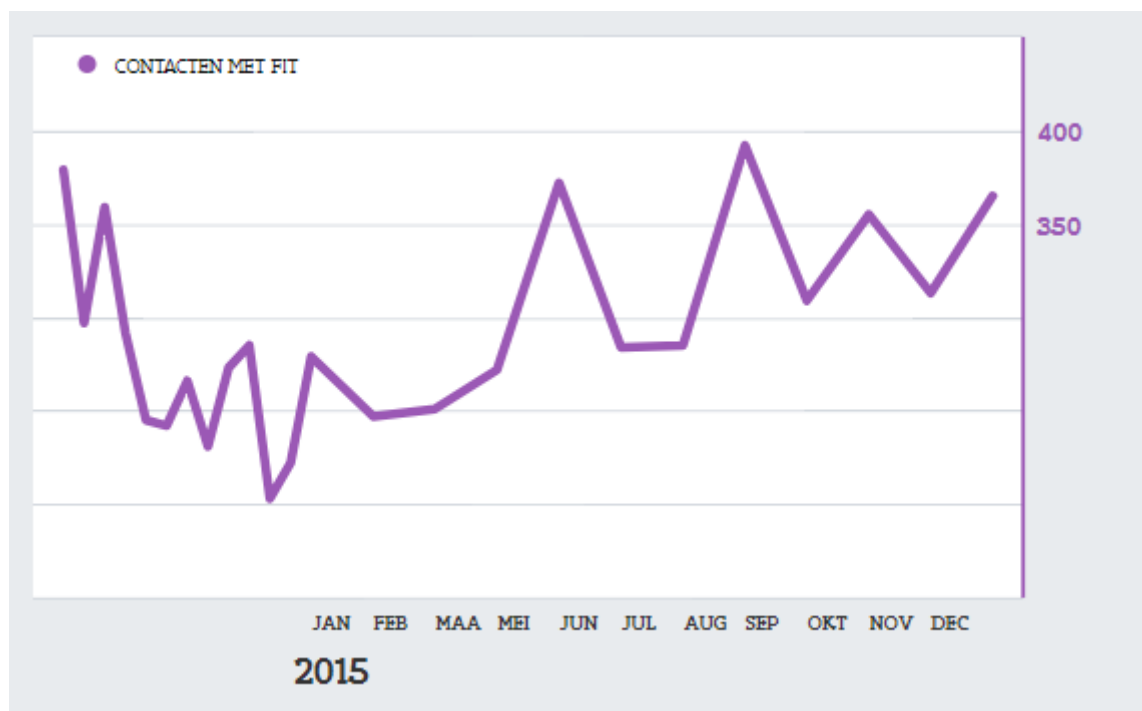
Het Vlaams Zorgfonds staat in voor het beheer van de zorgverzekering. Het erkent, subsidieert en controleert de zorgkassen. Het legt ook geldboetes op aan personen die na

een aangetekende brief van hun zorgkas, drie of meer ledenbijdragen niet of te laat hebben betaald.

Die boetes worden naar jaarlijkse gewoonte in januari verstuurd. Dat is daarom steevast de drukste maand van het jaar: ongeveer 40 procent van het aanbod op jaarbasis kwam binnen in de eerste maand van het jaar.

Ten opzichte van vorig jaar werden minder boetes opgelegd, waardoor er ook minder oproepen (min 25 procent) waren. De algemene bereikbaarheid was dit jaar beter dan in 2014.

## FIT

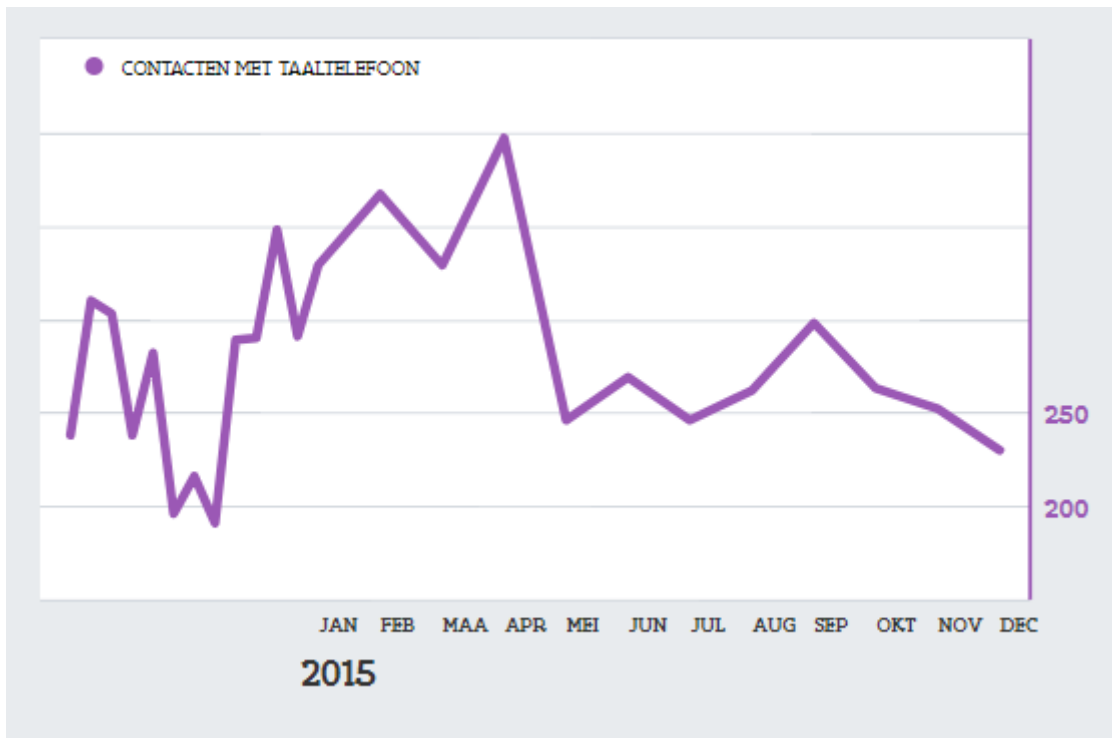


Flanders Investment & Trade (FIT) is het aanspreekpunt voor internationaal ondernemen in Vlaanderen. Het helpt bedrijven in Vlaanderen exporteren en internationaliseren, begeleidt buitenlandse bedrijven bij hun investeringsprojecten in Vlaanderen en brengt buitenlandse kopers in contact met Vlaamse producten en diensten.

FIT heeft een eigen telefoonnummer. Wie naar dat algemene nummer belt, komt terecht in het contactcenter van 1700. De voorlichters schakelen bellers door naar de juiste medewerker of het juiste team.

2015 was het tweede jaar dat we deze samenwerking ondersteunden. In vergelijking met het jaar ervoor bleef het aantal oproepen op gelijke hoogte. In 2015 merkten we een lichte piek op vlak voor en vlak na de zomervakantie.

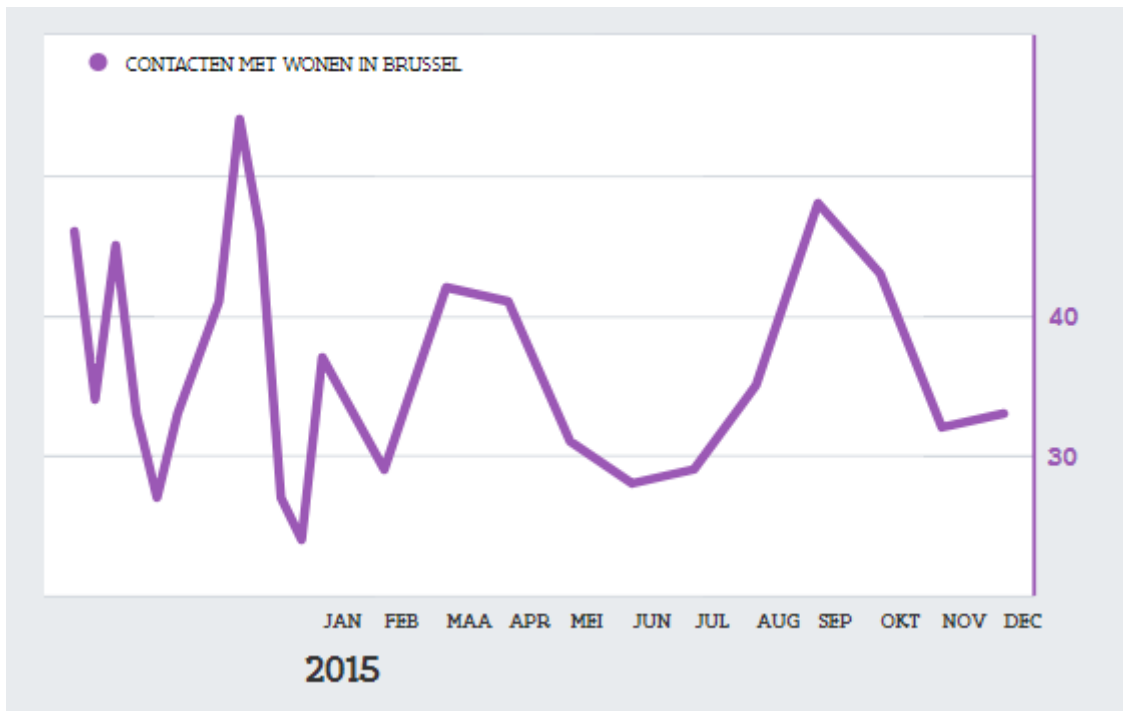
## Taaltelefoon



De Taaltelefoon is de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. Mensen kunnen naar de Taaltelefoon bellen met vragen over de Nederlandse taal. Als alle medewerkers van de Taaltelefoon in gesprek zijn of als ze buiten de openingstijden naar de Taaltelefoon bellen, dan wordt de oproep doorgeschakeld naar het contactcenter. De voorlichters bieden de bellers dan aan de taalvraag te noteren en die door te sturen naar de taaladviseurs. Alle vragen die via het contactcenter doorgestuurd worden, worden door de taaladviseurs van de Taaltelefoon dan met voorrang behandeld. Op die manier is deze 'overflow'-ondersteuning een klantvriendelijk alternatief voor het standaard antwoordapparaat en de klassieke bezettoon.

In 2015 kregen we iets meer Taaltelefoon-oproepen binnen dan in 2014

## Wonen in Brussel

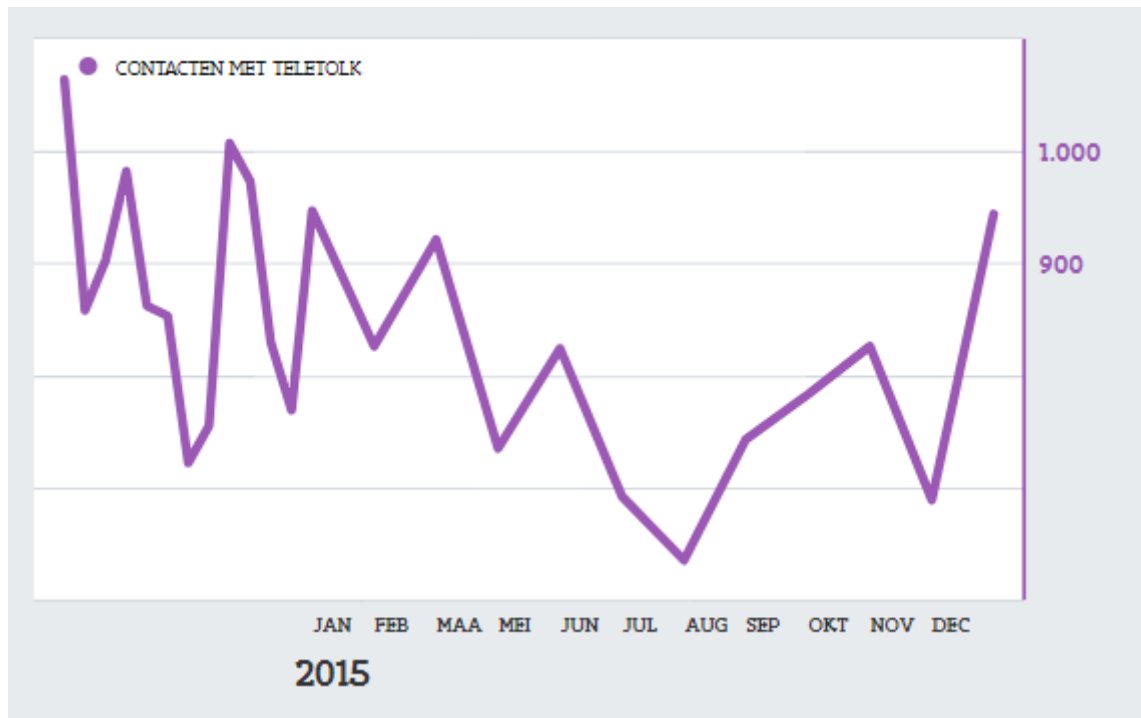


Het informatiecentrum Wonen in Brussel heeft een eigen telefoonnummer. Wie dat nummer belt, komt terecht bij de voorlichters van het contactcenter. Voor ongeveer drie kwart van de contacten kunnen zij op basis van de informatiescripts de burger een antwoord geven.

De vragen van de burgers gaan voornamelijk over het huren of kopen van een woning in Brussel. De voorlichters beantwoorden ook vragen over het inschrijven voor de woontours die door Wonen In Brussel worden georganiseerd. Specifiekere vragen worden doorgeschakeld naar het informatiecentrum.

Mede doordat Wonen in Brussel sterk inzet op een digitale dienstverlening, zien we ook in 2015 het aantal oproepen lichtjes dalen.

## Teletolk



Teletolk is een online toepassing waarmee dove en slechthorende mensen met horenden kunnen communiceren via een tussenpersoon. Via [www.teletolk.be](http://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 afspraak 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.

Het aantal oproepen voor Teletolk daalde lichtjes in 2015, maar de werking kende een uitstekende bereikbaarheid van bijna 99 procent.

De afdeling Informatiekanalen was op 26 september 2015 met een stand aanwezig op de Werelddovendag in Zottegem. Teletolk bleek al vrij bekend bij de doven- en slechthorendengemeenschap. We kregen een paar nuttige tips van gebruikers om de dienstverlening nog beter te maken.