

Jaarresultaten Vlaanderen.be en Contactcenter 1700 - 2014

Inhoud

Inleiding	2
Resultaten van Contactcenter 1700 en VLAANDEREN.be	2
Een kwart meer bezoeken op Vlaanderen.be dan het vorige jaar	3
1700 gaat boven een miljoen contacten	4
Projecten van 2014	4
Uitbouw van geïntegreerde overheidsinformatie op Vlaanderen.be	4
Contactkanalen breder communiceren	5
Betere ondersteuning voor voorlichters via opleidingen en feedback	5
Naar een nieuw organisatie-model voor het contactcenter	5
Offline en online overheidsdiensten ondersteunen	6
Resultaten van lijnen in beheer in 2014	7
De LijnInfo	7
FIT	8
Kind en Gezin	8
Vlaamse Zorgkas	9
Vlaams Zorgfonds	10
Taaltelefoon	12
Wonen in Brussel	12
Slimweg	13
Teletolk	14

Inleiding

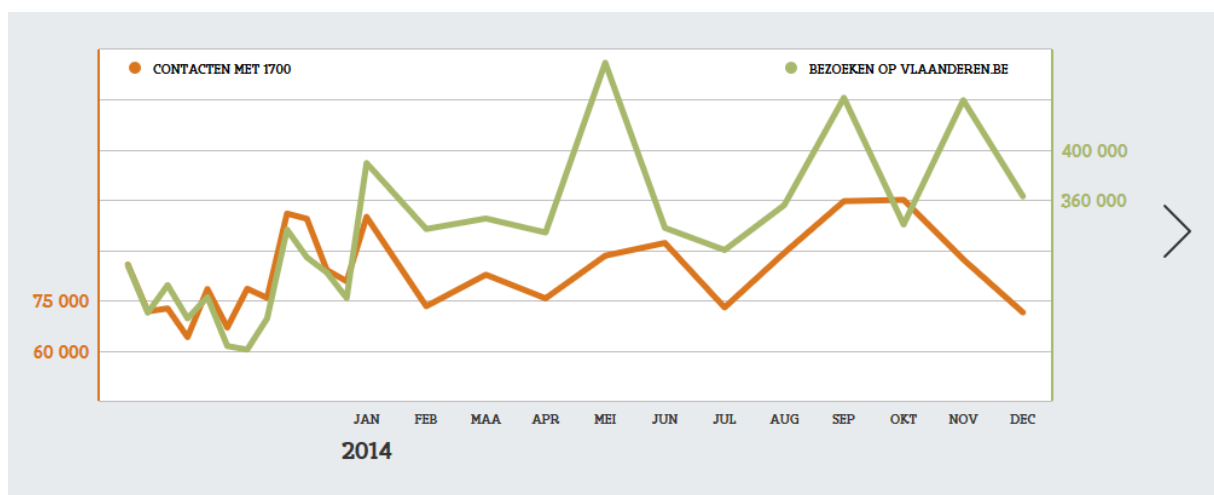
Op het telefoonnummer 1700 kwamen er in 2014 opvallend vaak vragen binnen over de kinderbijslag of de woonbonus. Dat is niet verwonderlijk. Beide bevoegdheden kwamen via de zesde staatshervorming over naar Vlaanderen. De pers speculeerde druk over mogelijke aanpassingen in de regelgeving.

Op VLAANDEREN.be werd de webpagina over de Vlaamse Regering bijna vanuit het niets de vierde best bekeken pagina van 2014. Ook dat is niet vreemd, in juli kwam een nieuwe Vlaamse Regering aan de macht, met nieuwe ministers en nieuwe bevoegdheden.

Met uitgebreide informatie over de zesde staatshervorming en de Vlaamse Regering kwam de Vlaamse Infolijn in 2014 meer dan ooit tegemoet aan de informatiebehoefte van de burger. Maar onze dienstverlening ging er in 2014 ook op andere manieren op vooruit. Persberichten van de Vlaamse overheid leest u voortaan op VLAANDEREN.be. Voorlichters worden nu gericht opgeleid. Nieuwe samenwerkingen met andere overheidsdiensten maken de zoektocht naar informatie voor de burger weer een stuk eenvoudiger. De grote lijnen van onze verwezenlijkingen leest u hier. Daarnaast kan u ook maand per maand inzoomen op onze resultaten en samenwerkingen. Zo kan u lezen hoe in de maand juli plots 'Dierenwelzijn' de gemoederen beroerde of hoe in oktober onze voorlichters hun ervaringsbewijs behaalden voor helpdeskmedewerker.

In 2015 willen we ten slotte de burger nog meer centraal stellen. Binnen het nieuwe Agentschap Informatie Vlaanderen zal de Vlaamse Infolijn mee bouwen aan een digitaal overheidsloket via VLAANDEREN.be, geruggeleund door een multikanaal contactcenter.

Resultaten van Contactcenter 1700 en VLAANDEREN.be





Een kwart meer bezoeken op Vlaanderen.be dan het vorige jaar



De zomer van 2014 was een mijlpaal voor Vlaanderen. Met de zesde staatshervorming kreeg de Vlaamse overheid op 1 juli een hoop extra bevoegdheden. En later die maand legde een nieuwe Vlaamse Regering de eed af. Dat de verkiezingen en de staatshervorming een impact zouden hebben op het aantal bezoekers op VLAANDEREN.be, hadden we verwacht. We hebben ons daarom goed voorbereid.

Om u goed te informeren over de zesde staatshervorming, maakten we al een hele poos voor 1 juli de nodige afspraken met de andere entiteiten van de Vlaamse overheid en ook de federale overheid. Zo was er heel wat te doen over de woonbonus: zouden de voorwaarden wel dezelfde blijven? Hetzelfde verhaal gold voor de kinderbijslag. Op VLAANDEREN.be boden we de meest actuele informatie aan en de contactgegevens van de bevoegde entiteiten.

Op 25 juli legde de nieuwe Vlaamse Regering de eed af. Enkele dagen voor de Septemberverslissing pakten we uit met compleet vernieuwde regeringspagina's. Alle informatie over de Vlaamse Regering hebben we gebundeld: handig als u de beleidsverklaring wilt nalezen, beslissingen van de regering wilt raadplegen of gewoon even wilt controleren welke minister voor welk domein bevoegd is.

We hebben natuurlijk onderwerpen die elk jaar hoog scoren, zoals de successierechten of de belasting op inverkeerstelling. Maar onze bijgewerkte teksten over de zesde staatshervorming en onze nieuwe pagina's over de Vlaamse Regering droegen er zeker aan bij dat we dit jaar meer dan een miljoen extra bezoeken op de website noteerden.

1700 gaat boven een miljoen contacten

Als u denkt dat het belang van het (gratis) telefoonnummer 1700 afneemt in deze tijd waarin alle informatie maar een muisklik verwijderd is, dan hebt u het mis.

Nog nooit kregen we via 1700 zo veel oproepen binnen als in 2014. We kregen op de vierde keuzeknop uiteraard veel vragen binnen over de gevolgen van de zesde staatshervorming op de woonbonus of op de kinderbijslag.

We kiezen er bewust voor om 1700 als laagdrempelige contactmogelijkheid te promoten. En steeds meer overheidsdiensten maken dankbaar gebruik van deze communicatiekanalen.

Projecten van 2014

Uitbouw van geïntegreerde overheidsinformatie op Vlaanderen.be

Wie op het web op zoek gaat naar informatie over de dienstverlening van de Vlaamse overheid, vindt soms maar moeilijk wat hij zoekt. Want de Vlaamse overheid heeft heel veel websites. Bovendien is het soms onduidelijk wat nu precies een overheidswebsite is en wat niet. De zoektocht wordt zelfs nog moeilijker als verschillende diensten bevoegd zijn voor verschillende deeltjes van de puzzel.

Daarom streven we er op VLAANDEREN.be naar overheidsinformatie en -toepassingen zo veel mogelijk op een geïntegreerde en beleidsoverschrijdende manier aan te bieden.

VLAANDEREN.be kreeg dit jaar ook enkele keren een grondige make-over, met nieuwe informatie en nieuwe toepassingen.

In onze dagelijkse werking hadden we dit jaar speciale aandacht voor onze themascripts. Themascripts proberen een antwoord te bieden op de vraagpatronen van de burger. Een themascript als 'Werken met een beperking, bijvoorbeeld, biedt informatie over de dienstverlening van de VDAB, het VAPH en federale instanties op een geïntegreerde manier aan en verwijst door naar andere diensten waar dat nodig is.

In mei integreerden we de persberichten van de Vlaamse overheid en de Beslissingen van de Vlaamse Regering in VLAANDEREN.be. Grondige, inhoudelijke aanpassingen kwamen er in september met uitgebreide en visueel aantrekkelijke pagina's over onder meer de Vlaamse Regering, het Vlaams Parlement en de Vlaamse gemeenten en provincies. In december volgde een tweede vernieuwingsronde. De Vlaamse Infolijn presenteerde de begroting 2015 op een bevattelijke en visueel aantrekkelijke manier voor het grote publiek.

Contactkanalen breder communiceren

Bovenaan in de header van onze eigen Vlaanderen.be vindt u bijvoorbeeld de mogelijkheid om te bellen, mailen of chatten met 1700. Door goede afspraken te maken bieden we dezelfde mogelijkheid aan alle Vlaamse overheidsentiteiten, zoals u bijvoorbeeld kunt zien in de header van de Onderwijswebsite of in de header van Energiesparen.be.

Dat is ook waar we de komende jaren voluit voor gaan: de uitbouw van een digitaal overheidsloket gaat hand in hand met een laagdrempelig telefoonnummer voor de hele Vlaamse overheid.

Betere ondersteuning voor voorlichters via opleidingen en feedback

Wie via 1700 met de Vlaamse overheid belt, krijgt onze voorlichters van het contactcenter aan de lijn. Dag na dag geven zij antwoorden op de vragen van de burger: een taak die niet te onderschatten valt. Soms is een beller emotioneel, bijvoorbeeld omdat hij (of zij) iets wil aanklagen. Soms zijn bellers het Nederlands nauwelijks machtig. En soms ontbreekt het ook aan respect voor onze medewerkers. Daarom hebben we, in samenwerking met het contactcenter, een workshop georganiseerd om de voorlichters te leren omgaan met moeilijke gesprekken. Daar kwam weinig theorie aan te pas: op basis van voorbeelden uit de praktijk van onze voorlichters werden vooral ervaringen uitgewisseld en werd nagedacht over mogelijke oplossingen en strategieën. De oefening resulteerde in een praktische gids met do's en don'ts.

Daarnaast hebben we nog andere inspanningen geleverd om onze voorlichters te helpen betere gesprekken te voeren. We introduceerden een **voorlichtersdashboard** en een **coachingdatabase**.

De voorlichters kregen dit jaar een **competentiemeting**, met typische voorlichterstaken zoals gelijktijdig luisteren, praten en informatie opzoeken. De competentiemeting fungeerde als nulmeting. Via het nieuwe **voorlichtersdashboard** krijgt de voorlichter informatie over de evolutie van zijn eigen prestaties en van de prestaties van het team. Dankzij de **coachingdatabase** ten slotte kan feedback voor de voorlichters gecentraliseerd en geüniformiseerd worden. Het is de bedoeling dat andere overheidsdiensten op termijn ook feedback kunnen geven via deze database.

Naar een nieuw organisatiemodel voor het contactcenter

Door de zesde staatshervorming kreeg Vlaanderen er in 2014 heel wat bevoegdheden bij. Extra bevoegdheden roepen bij de burgers extra vragen op. De voorlichters van 1700 moesten daarom een hoop extra kennis verwerven over bijvoorbeeld de regelgeving over de kinderbijslag of over de laatste stand van zaken in de wetgeving over de woonbonus.

Om die extra vragen het hoofd te bieden, herschikten we eind december onze keuzeknoppen op 1700. Onder de tweede keuzeknop behandelen we niet meer alleen

vragen over onroerende voorheffing, maar ook over nieuwe Vlaamse bevoegdheden: successie- en registratierechten.

In 2014 dachten we daarnaast ook grondig na over de werking van het contactcenter in de toekomst. Daarbij hebben we andere opties en werkmethoden bekeken. We dachten ook na hoe we beter konden voldoen aan de verwachtingen van de burgers op het gebied van bereikbaarheid, kanaalkeuze en vraagbeantwoording.

We maakten een simulatie van verschillende organisatiemodellen voor het contactcenter. In dit project hebben we ook bekeken hoe het contactcenter beter tegemoet kan komen aan de verwachtingen van de burgers op het gebied van bereikbaarheid. Een eerste resultaat daarvan is de Bel mij-functie. Die functie geeft bellers de mogelijkheid hun telefoonnummer mee te geven als wachttijd te hoog oploopt, zodat wij hen kunnen terugbellen.

Offline en online overheidsdiensten ondersteunen

De Vlaamse Infolijn helpt al sinds haar ontstaan op verschillende manieren andere Vlaamse overheidsdiensten met hun contacten met hun doelpubliek. Meestal verloopt de samenwerking via het contactcenter, onder het nummer 1700 of eventueel onder een eigen nummer, als sectorale lijn.

In 2014 ontstonden hebben we nieuwe samenwerkingen opgezet met onder meer:

- Vitalink: het digitaal platform waarmee artsen en zorgverleners veilig medische gegevens kunnen uitwisselen en raadplegen. Patiënten krijgen dankzij Vitalink toegang tot hun vaccinatiegegevens
- Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel (BAM): de voorlichters werden ingeschakeld in de communicatie over de Oosterweelverbinding
- Agentschap voor Natuur en BOS (ANB), Vlaamse Landmaatschappij (VLM), Vlaamse Milieumaatschappij (VMM): 1700 hielp de Vlaamse landbouwers goed te informeren over de Programmatische Aanpak Stikstof (PAS).

Daarnaast ondersteunde de Vlaamse Infolijn overheidsdiensten in 2014 via de **header en footer** en de **informatiewidgets**.

- Verschillende overheidsdiensten hebben in 2014 de global header en footer in hun website geïntegreerd. Een paar praktijkvoorbeelden zijn te vinden op Onderwijs.vlaanderen.be of Energiesparen.be.
- Zorg en Gezondheid maakte gebruik van de informatiewidgets om te communiceren over de bevoegdheidsoverdracht bij de zesde staatshervorming. Muntpunt zette de informatiewidgets in om typisch Brusselse informatie aan te vullen met algemene informatie, over bijvoorbeeld onderwijs in Vlaanderen. Vanuit dezelfde logica maakten ook enkele lokale besturen gebruik van de informatiewidgets, zoals de gemeente Wachtebeke of de gemeente Herentals.

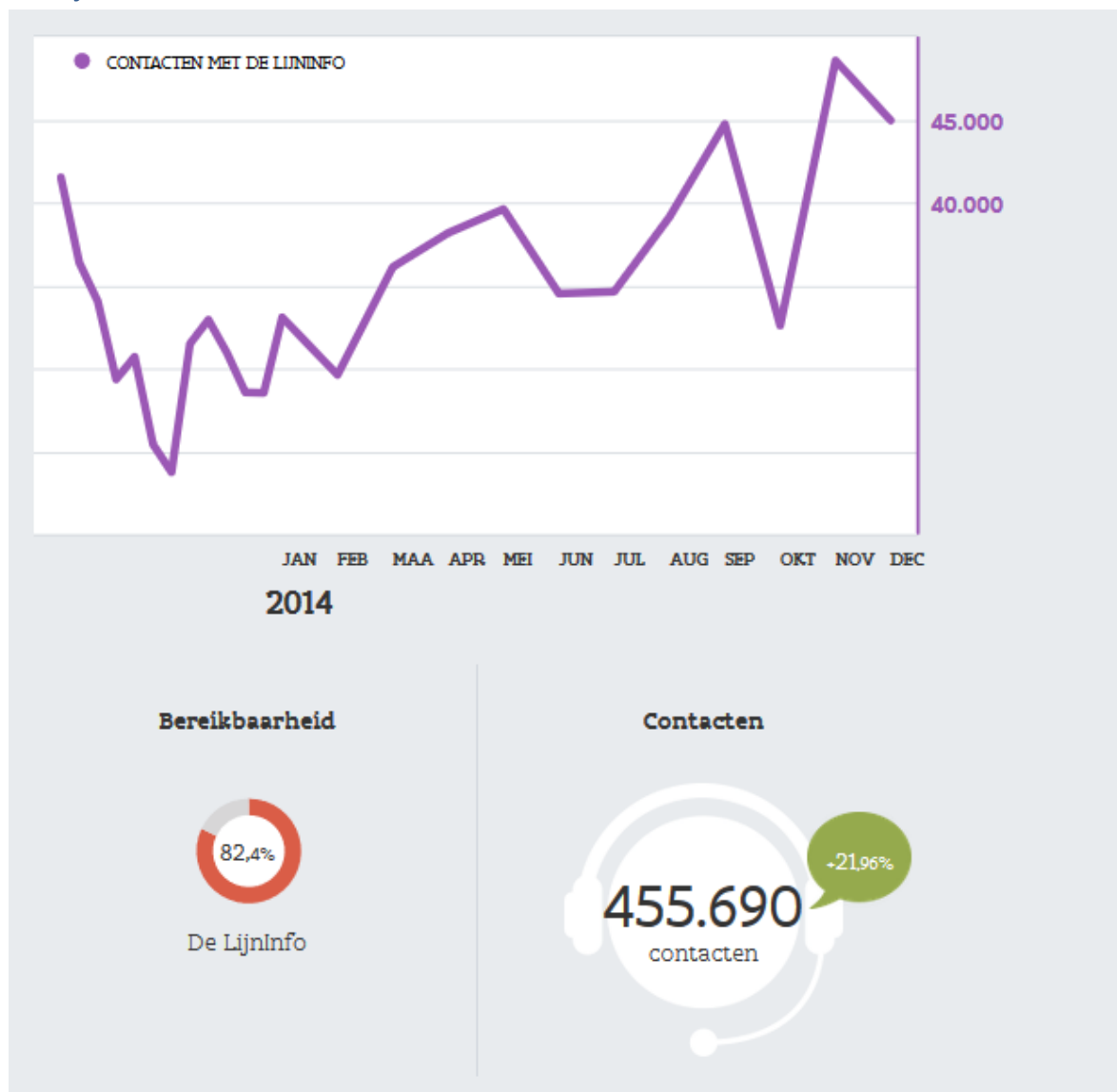
Een **informatiewidget** is een stukje code dat een webmaster aan een website kan toevoegen. Op die website verschijnt dan een informatieblokje, waarvan de inhoud

afkomstig is van Vlaanderen.be en ook onderhouden wordt door de medewerkers van de Vlaamse Infolijn.

Resultaten van lijnen in beheer in 2014

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

De LijnInfo



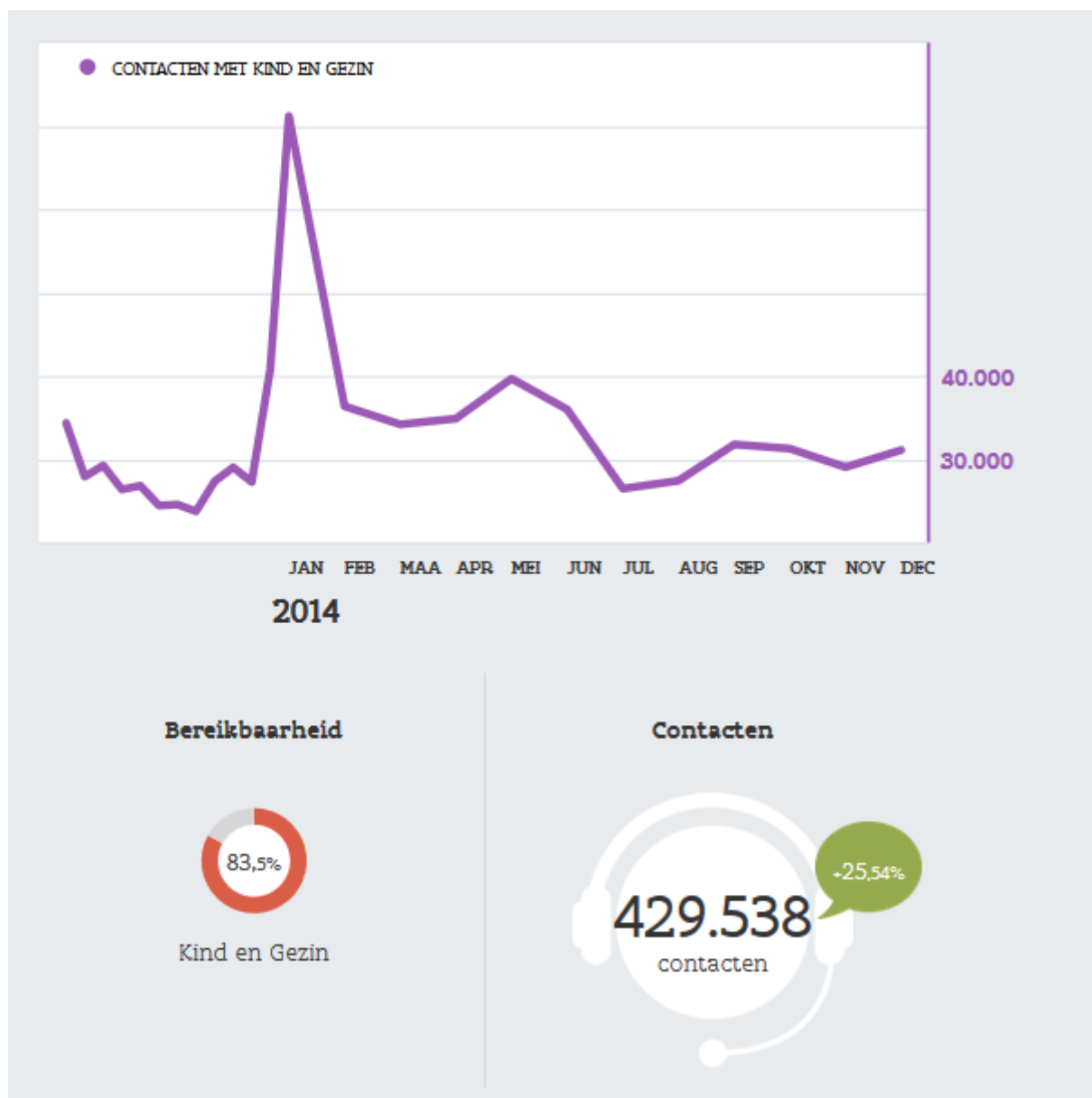
In 2014 zien we een omgekeerde beweging in vergelijking met het jaar daarvoor. In 2013 was het jaar zeer sterk begonnen, waarna de aantallen gaandeweg daalden, met uitzondering van de traditionele piek aan het begin van het schooljaar. In 2014, daarentegen, zagen we een duidelijke opwaartse beweging. De pieken die we registreerden, lagen ook veel hoger dan gewoonlijk. Aan het begin van het schooljaar verwerkte DeLijnInfo

44.370 contacten (tegenover 32.938 in september 2013). Ook in november schoot het aantal contacten de hoogte in. Dat was vooral te wijten aan de nationale stakingsdagen, waarop DeLijnInfo tot 4 keer meer oproepen kreeg dan normaal.

Daarnaast krijgen ook sociale media een steeds prominentere rol. Het aantal contacten groeide elke maand gestaag en overschreed in december voor het eerst zelfs de kaap van 10.000.

Dit succesvolle jaar sloten de voorlichters van De LijnInfo traditiegetrouw af door tijdens de oudejaarsnacht op post te staan. Ze hielpen feestvierders veilig naar huis door hen te begeleiden naar de speciaal ingelegde feestbussen. 386 mensen deden een beroep op deze dienstverlening.

Kind en Gezin

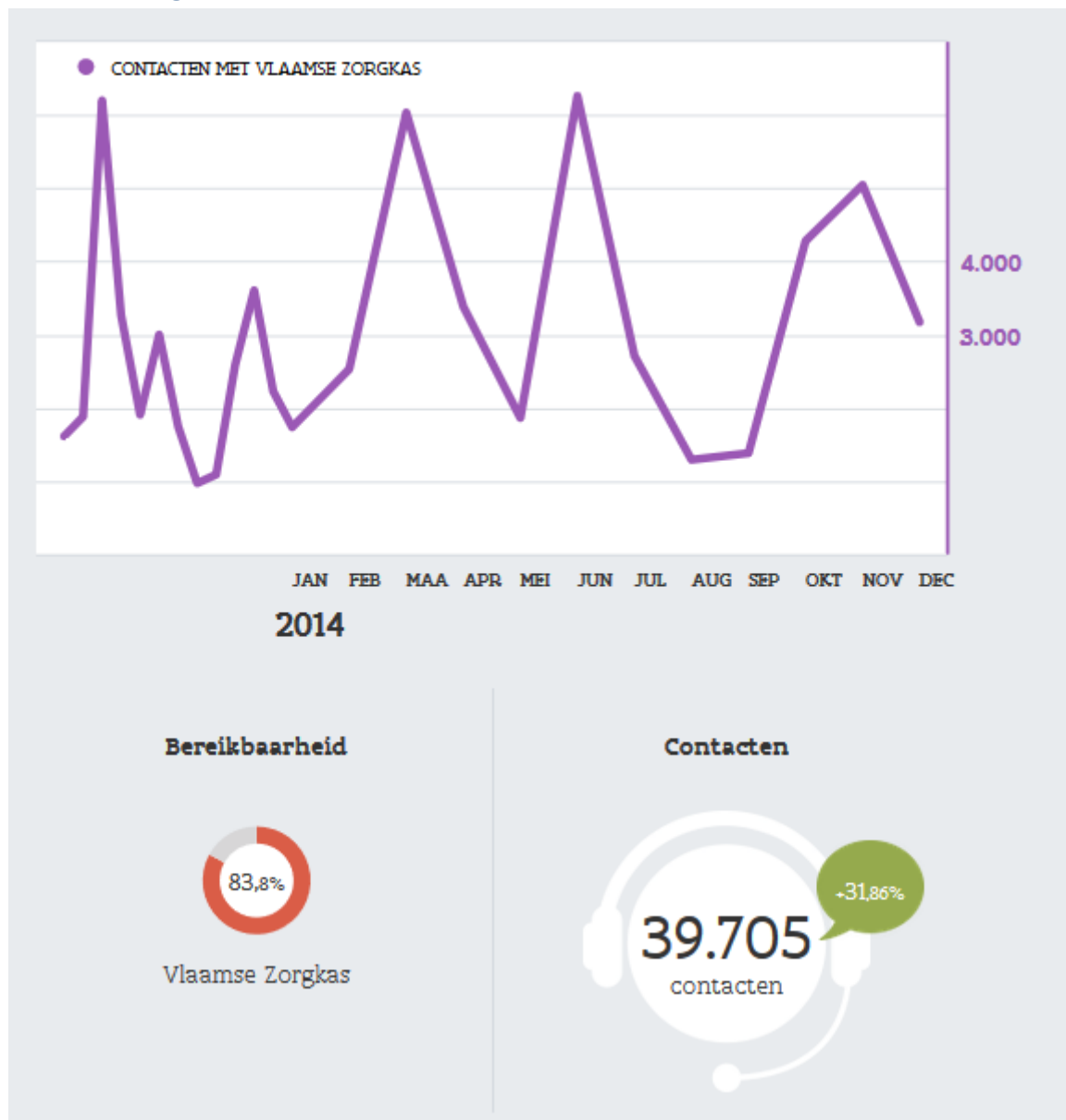


Het jaar nam een overdonderende start voor de Kind en Gezin-lijn. Door de vernieuwde prijsberekening in de kinderopvang grepen veel bezorgde ouders naar de telefoon. Het aantal oproepen lag maar liefst dubbel zo hoog dan vooraf ingeschat was.

In april/mei zagen we dan een tweede - zij het kleinere - piek door het nieuwe decreet kinderopvang dat toen in werking trad.

Die twee piekmomenten lieten de gemiddelde bereikbaarheid voor 2014 zakken tot 83,5%.

Vlaamse Zorgkas



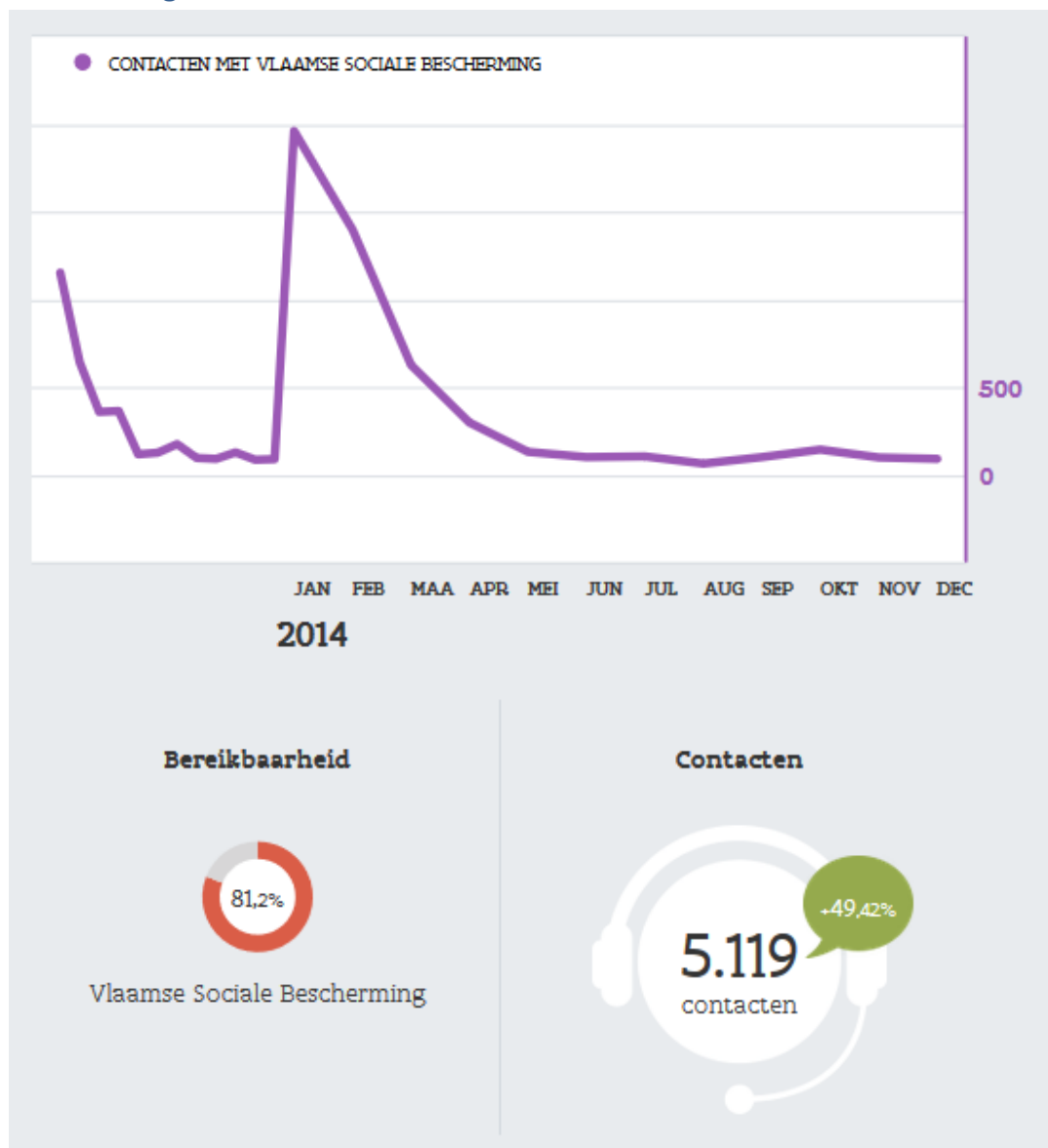
In 2013 was het aantal contacten voor het eerst sinds 2006 gestegen. Die trend zet zich ook dit jaar door: de Vlaamse Zorgkas verwerkte in 2014 maar liefst 31,86% meer contacten dan in het jaar ervoor.

Traditioneel zien we het aantal contacten pieken telkens als de Vlaamse Zorgkas brieven uitzendt. Zo stuurt de Vlaamse Zorgkas in maart al haar leden een brief met de vraag om de ledenbijdrage te storten. Dit jaar werd die brief echter iets vroeger verstuurd dan gewoonlijk, waardoor de piek al voor een groot deel in februari viel. De bereikbaarheid ging die maand daarom onder de norm.

Ook in juni registreerden we een piek. Toen gingen de herinneringsbrieven de deur uit. Op 16 en 17 juni kregen de voorlichters veel meer telefoontjes dan ingeschat was, wat de bereikbaarheid een flinke deuk gaf.

Een derde traditionele piek komt op het einde van het jaar, als de Vlaamse Zorgkas heel wat brieven uitstuurt om late betalers eraan te herinneren de ledenbijdrage alsnog te storten. Het aantal oproepen was tot 33% hoger dan verwacht. Gelukkig had dat weinig impact op de bereikbaarheid.

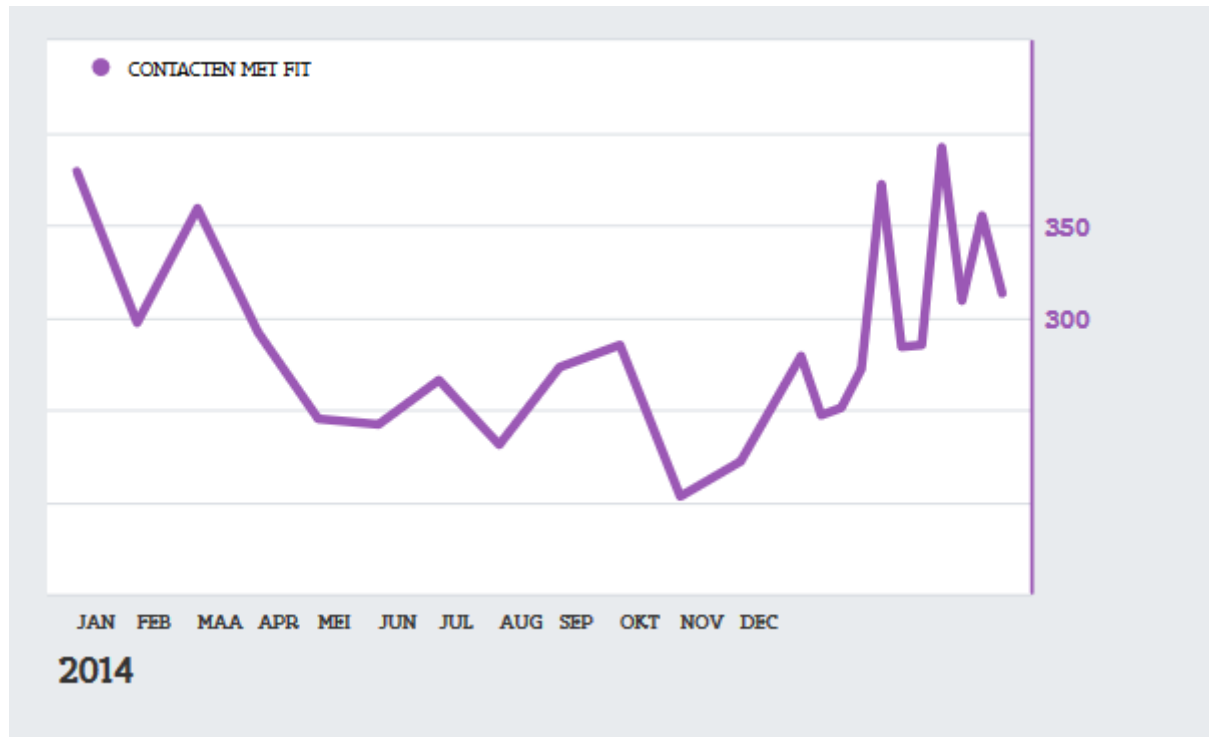
Vlaams Zorgfonds



Voor de lijn Vlaams Zorgfonds verwerkten we bijna de helft meer contacten in 2014. Dat kwam vooral door de zeer drukke maand januari. Mensen die drie jaar hun ledenbijdrage aan de zorgkas niet betaald hebben, krijgen in januari een boetebrief in de bus. Het merendeel van de oproepen was geconcentreerd op vier piekdagen. Die vier piekdagen hebben de bereikbaarheid voor de hele maand, en ook voor het hele jaar, naar beneden gehaald.

De rest van het jaar waren er, zoals gewoonlijk, weinig oproepen.

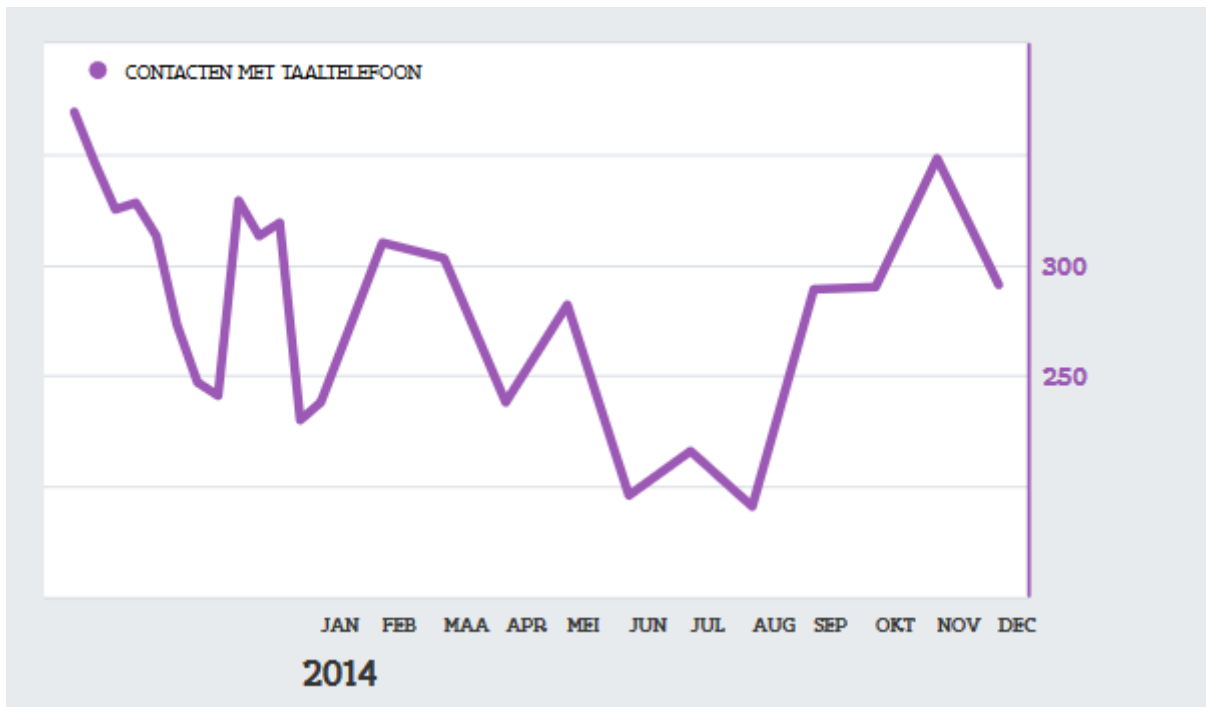
FIT



De oproepen op het algemeen nummer van Flanders Investment and Trade komen sinds januari 2014 terecht in het contactcenter van 1700. Onze voorlichters zorgen er dan voor dat de bellers vlot worden doorgeschakeld naar de juiste contactpersoon.

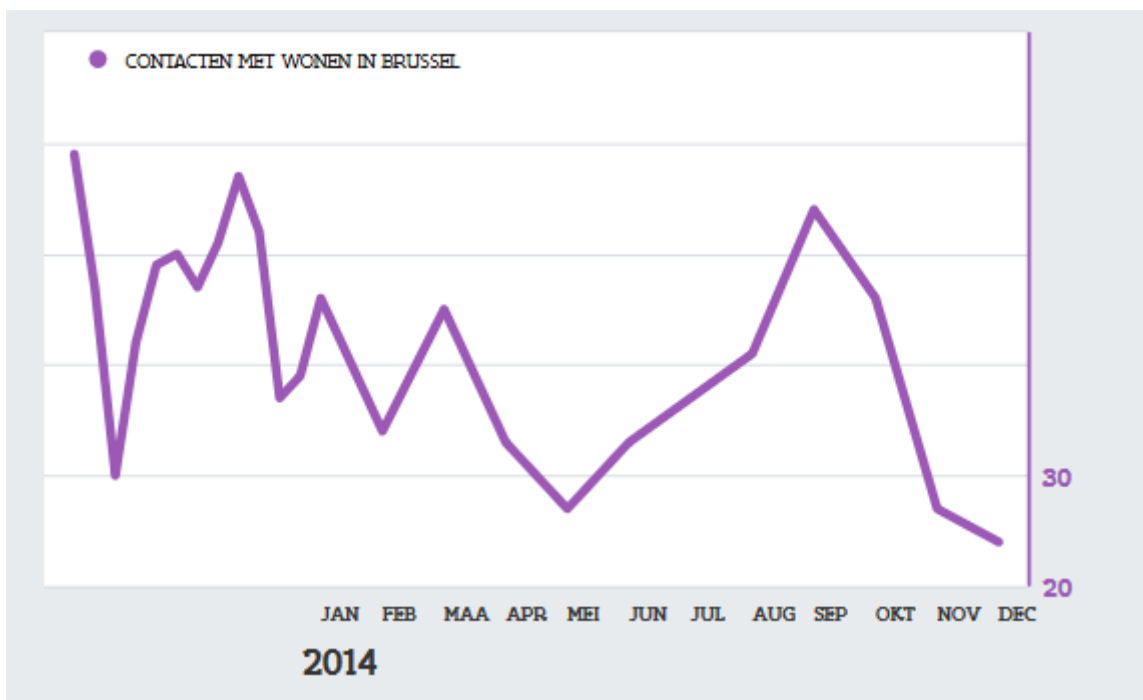
Het aantal oproepen was gedurende het hele jaar stabiel. Ook de bereikbaarheid was over het algemeen goed.

Taaltelefoon



Het aantal oproepen daalde net als het voorgaande jaar met 12%. De Taaltelefoon is echter een overflowlijn; een burger komt dus alleen buiten de openingsuren van de dienst of als alle medewerkers in gesprek zijn, bij een voorlichter van 1700 terecht. Het dalende aantal oproepen wil dus vooral zeggen dat de Taaltelefoon zelf goed bereikbaar was.

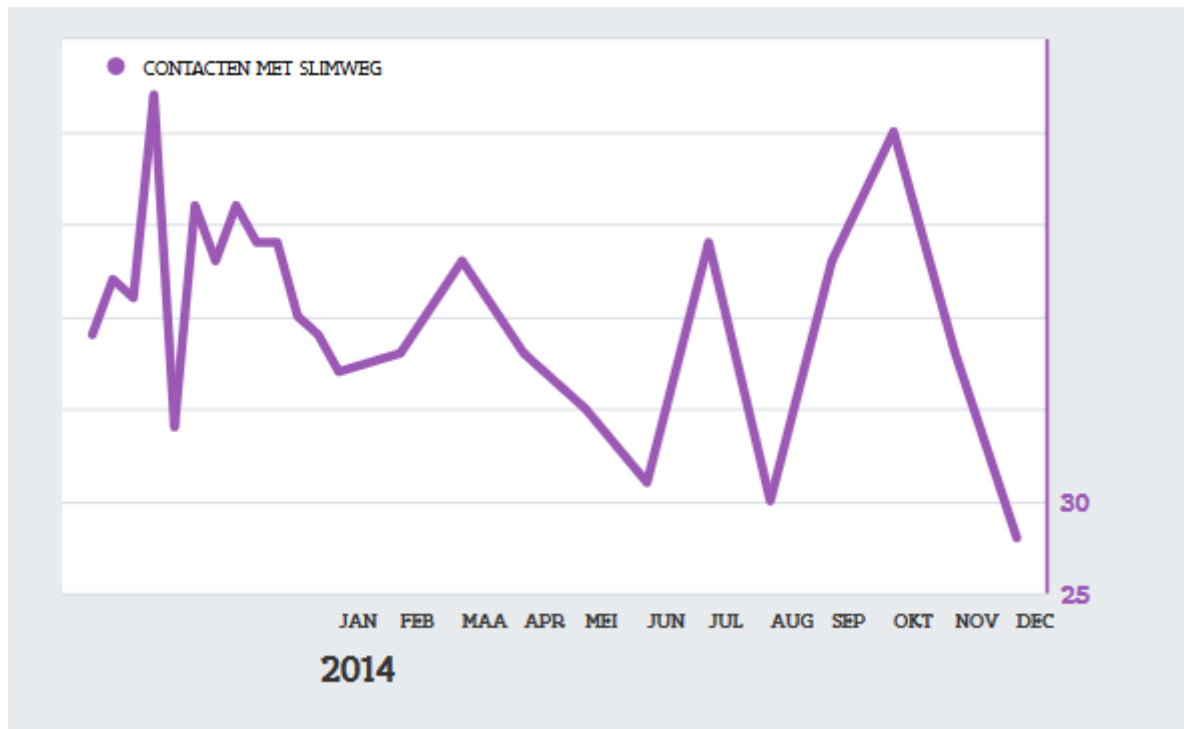
Wonen in Brussel



Zoals voorgaande jaren zet de dalende tendens zich door. De communicatie van deze dienst focust vooral op hun website, www.woneninbrussel.be.

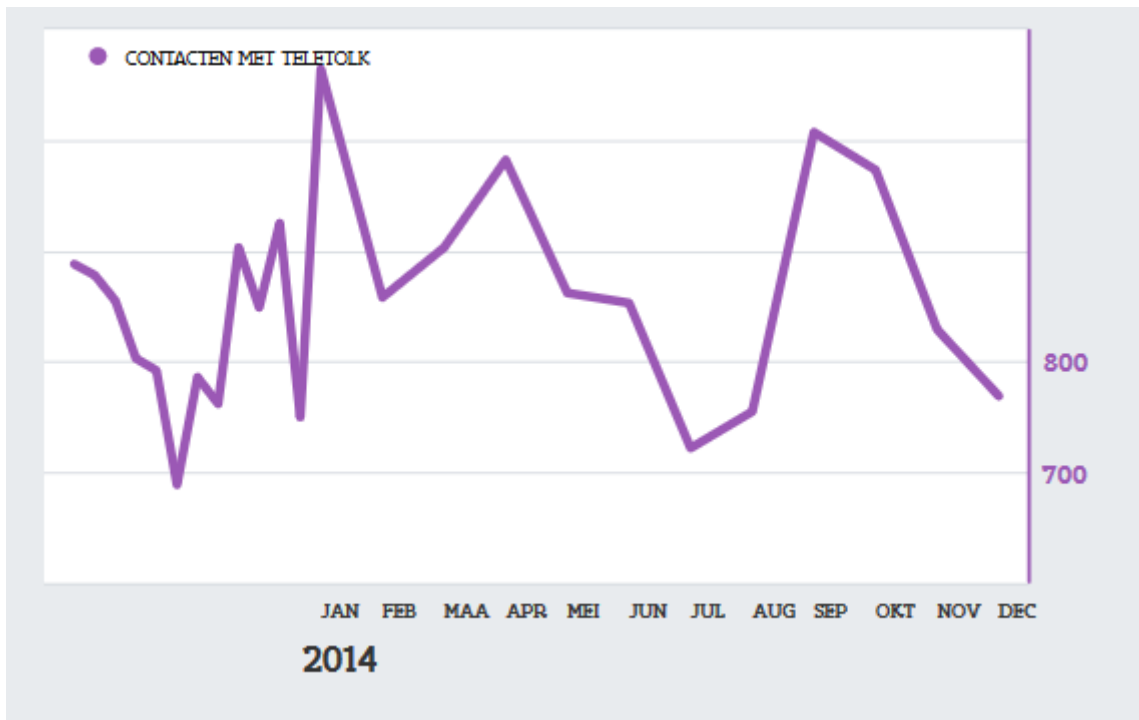
Burgers willen vooral weten waar ze terecht kunnen om te huren in Brussel, en hoe ze kunnen inschrijven voor een woontour. Wonen in Brussel organiseert die tours voor kandidaat-kopers. Via de bus of fiets kunnen ze zo een bepaalde wijk in Brussel verkennen en een praatje slaan met de bewoners.

Slimweg



Deze lijn had zoals gewoonlijk een stabiel jaar. Maar op 16 december 2014 werd Slimweg, het loket voor duurzaam mobiliteitsadvies, in zijn huidige vorm stopgezet. De Slimweg-dienstverlening wordt voortaan geïntegreerd in de kanalen van De Lijn, waaronder de recent vernieuwde website en de routeplanner met alle dienstregelingen.

Teletolk



Het aantal oproepen voor Teletolk steeg lichtjes in 2014. Ook de bereikbaarheid was goed, ook al halen we nipt ons eigen streefcijfer van 95% niet.