

Jaarresultaten Vlaanderen.be en Contactcenter 1700 - 2013

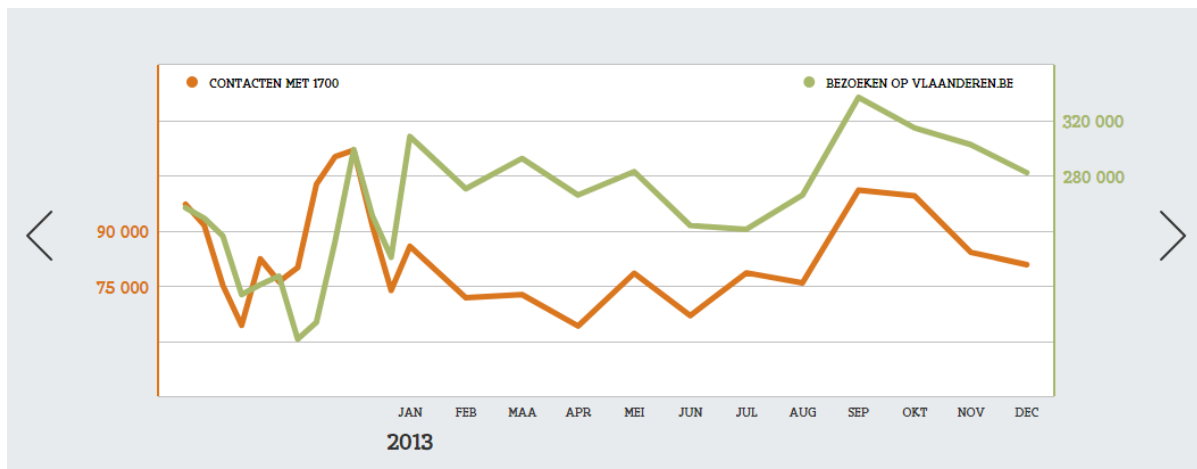
Inhoudsopgave

Aantal contacten met 1700 en bezoeken aan Vlaanderen.be	2
Analyse	2
Veel meer bezoeken aan Vlaanderen.be	2
Minder oproepen naar 1700, maar chats en e-mails in de lift.....	3
Resultaten van 1700 per keuzeknop	3
Projecten van 2013	4
Digitale kanalen verder uitgebreid en ontwikkeld	4
Project - Opzetten van een monitoringsysteem en bouw van slimme widgets	5
Project - Uitrollen kanalenstrategie: header en footer op vernieuwde Vlaanderen.be	5
Vragen aan de overheid beter in kaart gebracht	5
Project - Verbeteren rapporten contactcenter	5
Scherpe blik op het nu en op de toekomst	6
Project - Opzetten rapportering balanced scorecard	6
Project - Businessplan Vlaamse Infolijn	6
Lijnen in beheer – resultaten 2013	6
De LijnInfo	8
Kind en Gezin-Lijn	9
Vlaamse Zorgkas	10
Vlaams Zorgfonds	11
Taaltelefoon	12
Wonen in Brussel	12
Slimweg	13
Teletolk	14

Op 16 december 2013 presenteerde de Vlaamse Infolijn een grondig vernieuwde en verbeterde Vlaanderen.be. Het was de bekroning op het werk van een succesvol 2013. Net als over het winnen van de CAVIAR trouwens, een prestigieuze prijs voor contactcenters.

U ziet de resultaten van een sterk gestegen aantal bezoeken aan Vlaanderen.be, van een stabiel 1700 en van de andere lijnen die wij binnen het contactcenter beheren. Daarnaast zetten we enkele projecten in de kijker die we in 2013 gerealiseerd hebben om onze dienstverlening te verbeteren.

Aantal contacten met 1700 en bezoeken aan Vlaanderen.be



Analyse

Veel meer bezoeken aan Vlaanderen.be

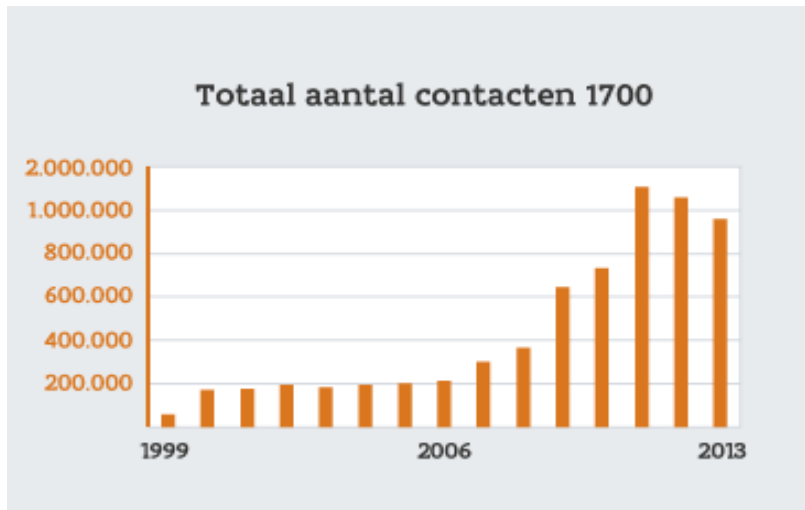
Vlaanderen.be was in 2013 meer dan ooit de toegangspoort tot informatie van en over de Vlaamse overheid. De website werd 3.404.206 keer bezocht. Ten opzichte van 2012 steeg het aantal pageviews met 8,6%. Als we de home-, de zoek-, de contactpagina en de publicatiedatabank buiten beschouwing laten, waren dit de populairste pagina's:

1. Vacatures
2. Inschrijven en schrappen van voertuigen bij DIV
3. Successierechten
4. Vlaamse renovatiepremie
5. Verzekering gewaarborgd wonen

Midden december 2013 stond de grondig vernieuwde Vlaanderen.be online. De nieuwe website is 'responsief': het beeld past zich automatisch aan aan de schermgrootte van smartphone, tablet, laptop, ... De website kreeg niet alleen een compleet nieuwe lay-out, met onder andere meer plaats voor foto's en filmpjes en een prominentere plaats voor de chatfunctie. Er kwam ook een apart thema voor ondernemers bij.

Minder oproepen naar 1700, maar chats en e-mails in de lift

Het totale aantal contacten met 1700 daalde tot net onder het miljoen, maar contacten via chat en via e-mail zaten in de lift. In september 2013 voerden de voorlichters in het contactcenter voor het eerst meer dan 1000 chatgesprekken. September was trouwens de piekmaand van 2013, met 100.977 contacten in totaal.



Uit een onderzoek naar naambekendheid dat we in januari lieten uitvoeren, blijkt dat de bekendheid van het nummer 1700 en het logo stijgt. 6 op de 10 respondenten kende ofwel het logo ofwel het nummer 1700. Een bemoedigend cijfer, dat ons aanspoort om te blijven inzetten op naambekendheid.

In mei werd de samenwerking tussen de Vlaamse Infolijn en de externe partner In2Com, die het contactcenter beheert, in de bloemetjes gezet door de Belgische federatie van contactcenters: de afdeling Vlaamse Infolijn mocht samen met het contactcenter de prijs voor beste partnership in ontvangst nemen.

Resultaten van 1700 per keuzeknop

Wie naar 1700 belt, krijgt eerst een keuzemenu met vier opties:

- vragen over verkeersbelasting (druk 1),
- onroerende voorheffing (druk 2),
- studietoelagen (druk 3) en
- andere vragen (druk 4).

Met 252.266 contacten was 'Studietoelagen' de populairste keuze. We noteerden 6.000 extra contacten. April en mei waren iets drukker dan verwacht. In de media verschenen toen verwarrende berichten over de uiterste indiendatum van een aanvraag. September, oktober en november waren de echte piekmaanden. Toen kwamen veel vragen binnen over de vernieuwde aanvraag.

Op de keuzeknop 'Andere Vragen' (213.922 contacten) waren januari, september en oktober de drukste maanden met vooral vragen over de aanmoedigingspremie, de kmo-portefeuille of de gelijkwaardigheidserkenning van een buitenlands diploma.

Voor 'Verkeersbelastingen' (163.177 contacten) noteerden we 50.000 contacten minder ten opzichte van 2012. Er werden immers veel minder ontheffingsbrieven verstuurd over de herberekening van de verkeersbelasting bij de schrapping van een nummerplaat. Steeds meer mensen rijden rond met een Europese nummerplaat, waardoor er minder overschakelingen en herberekeningen en dus minder ontheffingsbrieven nodig waren.

Het aantal contacten op de keuzeknop 'Onroerende Voorheffing' daalde licht tot 99.973 contacten. De drukste maanden vielen pal in de zomer. De jaarlijkse verzending van de aanslagbiljetten startte dan wel in mei. Maar veel mensen reageerden pas in juli en augustus, op het ogenblik dat ze een herinnering in de bus kregen.

Projecten van 2013

Digitale kanalen verder uitgebreid en ontwikkeld

We breidden de informatie op Vlaanderen.be stelselmatig verder uit. Vooral voor ondernemers werd de informatie op de website sterk uitgebreid.

We bouwden een monitoringssysteem uit dat berichten op sociale media verzamelt en filtert op relevantie en prioriteit. We leerden hieruit hoe we zo'n systeem in onze eigen werking kunnen inschakelen. Daarnaast hebben we informatiewidgets ontworpen, die het websitebeheerders makkelijk maken om op andere websites informatie van Vlaanderen.be te plaatsen.

Ten slotte was 2013 ook het jaar van de lancering van de header en footer van de Vlaamse overheid, balken die men bovenaan en onderaan op een website kan plaatsen. Deze algemene header en footer verhogen de herkenbaarheid van een Vlaamse overheidswebsite en kunnen ook rechtstreeks mailen of chatten met 1700 aanbieden.

Project - Ondernemen op Vlaanderen.be

Voor beginnende ondernemers is het vaak moeilijk om de nodige informatie over het opstarten van een zaak bij elkaar te sprokkelen. Daarom hebben we het afgelopen jaar de informatie voor ondernemers op Vlaanderen.be uitgebreid. De nieuwe inhoud kwam tot stand op basis van gesprekken met zelfstandige ondernemers en werd aangevuld met cijfers over ondernemen in Vlaanderen en veel foto's. Via dit nieuwe aparte thema 'Ondernemen' vinden beginnende ondernemers duidelijke eerstelijnsinformatie over het starten met een eigen zaak, belastingen en boekhouding, groeien en investeren, ...

Project - Opzetten van een monitoringssysteem en bouw van slimme widgets

In 2012 presenteerde de Vlaamse Infolijn haar sociale-mediastrategie. In 2013 bouwden we die strategie uit. We ontwikkelden een monitoringssysteem dat berichten op sociale media verzamelt en filtert op relevantie en prioriteit. Zo verwierven we kennis over de aard van de informatiebehoeften op sociale media. In 2014 zullen we het monitoringssysteem als basis gebruiken om actief te worden op de sociale media.

Parallel daarmee begonnen we met de opmaak van informatiewidgets. De widgets bevatten informatie over veelgevraagde onderwerpen op Vlaanderen.be. De widgets zijn zo ontworpen dat bloggers, site-eigenaren en gemeentebesturen ze makkelijk op hun eigen website kunnen plaatsen.

Project - Uitrollen kanalenstrategie: header en footer op vernieuwde Vlaanderen.be

In 2013 werkten we een algemene header en footer uit. Een header is een balk bovenaan een website, een footer een balk onderaan. De uitklapbare header bevat onder meer de thema's en het recentste nieuwsbericht van Vlaanderen.be. De footer verduidelijkt dat de website een officiële website is van de Vlaamse overheid. Optioneel bevat de footer een contactblok dat het nummer 1700 vermeldt en chatten of mailen met 1700 vereenvoudigt. De vernieuwde Vlaanderen.be kreeg op 16 december 2013 als eerste website beide balken. In 2014 willen we de balken op andere websites van de Vlaamse overheid introduceren om zo de herkenbaarheid van de websites van de Vlaamse overheid te vergroten.

[Vragen aan de overheid beter in kaart gebracht](#)

Het hele jaar door nemen burgers, bedrijven en organisaties contact op met 1700 en bezoeken ze Vlaanderen.be. Door systematische registratie, analyse en rapportering kunnen we de (veranderende) informatiebehoeften in kaart brengen: welke vragen blijven terugkomen, welke informatie wordt minder relevant, naar welke (nieuwe) antwoorden zijn mensen op zoek? We bieden er overheidsdiensten en beleidsverantwoordelijken graag zicht op.

Sinds 2013 zijn de maand- en jaarresultaten van Vlaanderen.be, 1700 en de telefoonlijnen in beheer voor iedereen raadpleegbaar op onze afdelingswebsite. Daarnaast hebben we de rapporten over de vragen die in het contactcenter binnenkomen in samenspraak met enkele grote overheidsentiteiten inhoudelijk en vormelijk verbeterd.

Project - Verbeteren rapporten contactcenter

Uit de gegevens die we in het contactcenter registreren, genereren we gedetailleerde rapporten met kwantitatieve en kwalitatieve gegevens. De rapporten zijn interessant om onze eigen werking en die van het contactcenter op te volgen en om signalen te geven aan de bevoegde diensten en beleidsverantwoordelijken. Uit een tevredenheidsenquête bleek dat deze rapporten niet altijd even leesbaar of begrijpelijk waren. In overleg met enkele overheidsdiensten bekeken we welke cijfers cruciaal zijn en welke niet, hoe zo'n rapport het best gestructureerd wordt, in welke bestandsformaten ze beschikbaar moet zijn. De rapporten 'nieuwe stijl' van 2013 zijn makkelijker te lezen en bruikbaar. Zo kan de Vlaamse Infolijn nog beter haar signaalfunctie vervullen.

Scherpe blik op het nu en op de toekomst

De Vlaamse Infolijn maakt informatie van en over de Vlaamse overheid toegankelijk en bereikbaar voor elke burger via verschillende kanalen. Met die kanalen helpt ze andere overheidsentiteiten in hun contacten met burgers, bedrijven en organisaties. Ten slotte wil de Vlaamse Infolijn overheidsentiteiten inzicht geven in de informatiebehoeften van hun doelgroepen.

Het hele jaar door bewaken we de kwaliteit van deze opdracht. Om dat makkelijker te kunnen, ontwikkelden we in 2012 de 'balanced scorecard', die we in 2013 integreerden in onze werking. De Vlaamse Infolijn gaat ook na hoe ze haar opdracht in de toekomst het beste kan vervullen. Daarom ontwikkelden we in 2013 een businessplan voor de periode 2014-2019.

Project - Opzetten rapportering balanced scorecard

In 2012 vernieuwde de Vlaamse Infolijn de balanced scorecard (BSC) voor haar afdeling. Dat is een methode om de prestatie van een organisatie op verschillende fronten te meten 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.

'Vlotte toegang tot informatie van de overheid' is voor ons bijvoorbeeld een Kritische Succesfactor (KSF). We kunnen die vlotte toegang alleen maar garanderen als het telefoonnummer 1700 goed bereikbaar is. Daarom is een goede bereikbaarheid van 1700 een cruciale KPI voor de KSF 'Vlotte toegang tot informatie van de overheid'.

In 2013 werden de resultaten van de KPI's maandelijks geregistreerd. Op die manier kregen we een goed beeld van de evoluties en aandachtspunten, zodat we onze werking kunnen verbeteren.

Project - Businessplan Vlaamse Infolijn

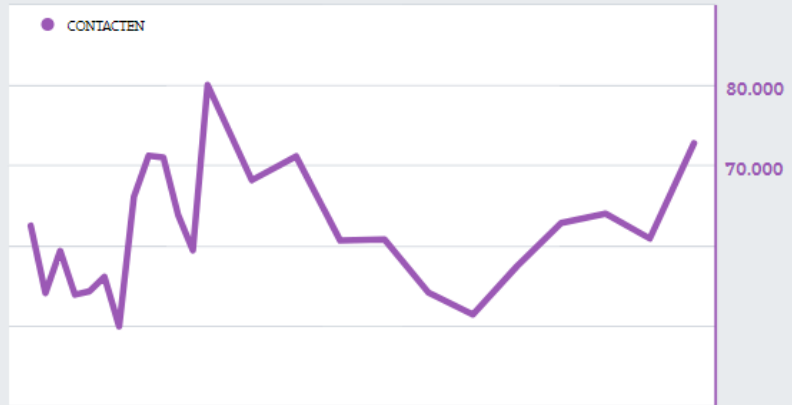
Vanuit verschillende scenario's heeft de Vlaamse Infolijn in 2013 haar focus voor de toekomst bepaald. In het businessplan 2014-2019 tekenden we de krijtlijnen uit om in de toekomst te kunnen inspelen op veranderende behoeften van burgers en overheidsentiteiten. Op die manier wil de Vlaamse Infolijn zich verzekeren van haar rol als toegangspoort tot betrouwbare overheidsinformatie. De Vlaamse Infolijn werkt dit businessplan momenteel verder uit.

Lijnen in beheer – resultaten 2013

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.

Alle

- De Lijninfo
- Kind en Gezin
- Vlaamse Zorgkas
- Vlaamse Sociale Bescherming
- Taaltelefoon
- Wonen in Brussel
- Slimweg
- Teletolk



JAN FEB MAA APR MEI JUN JUL AUG SEP OKT NOV DEC
2013

Bereikbaarheid

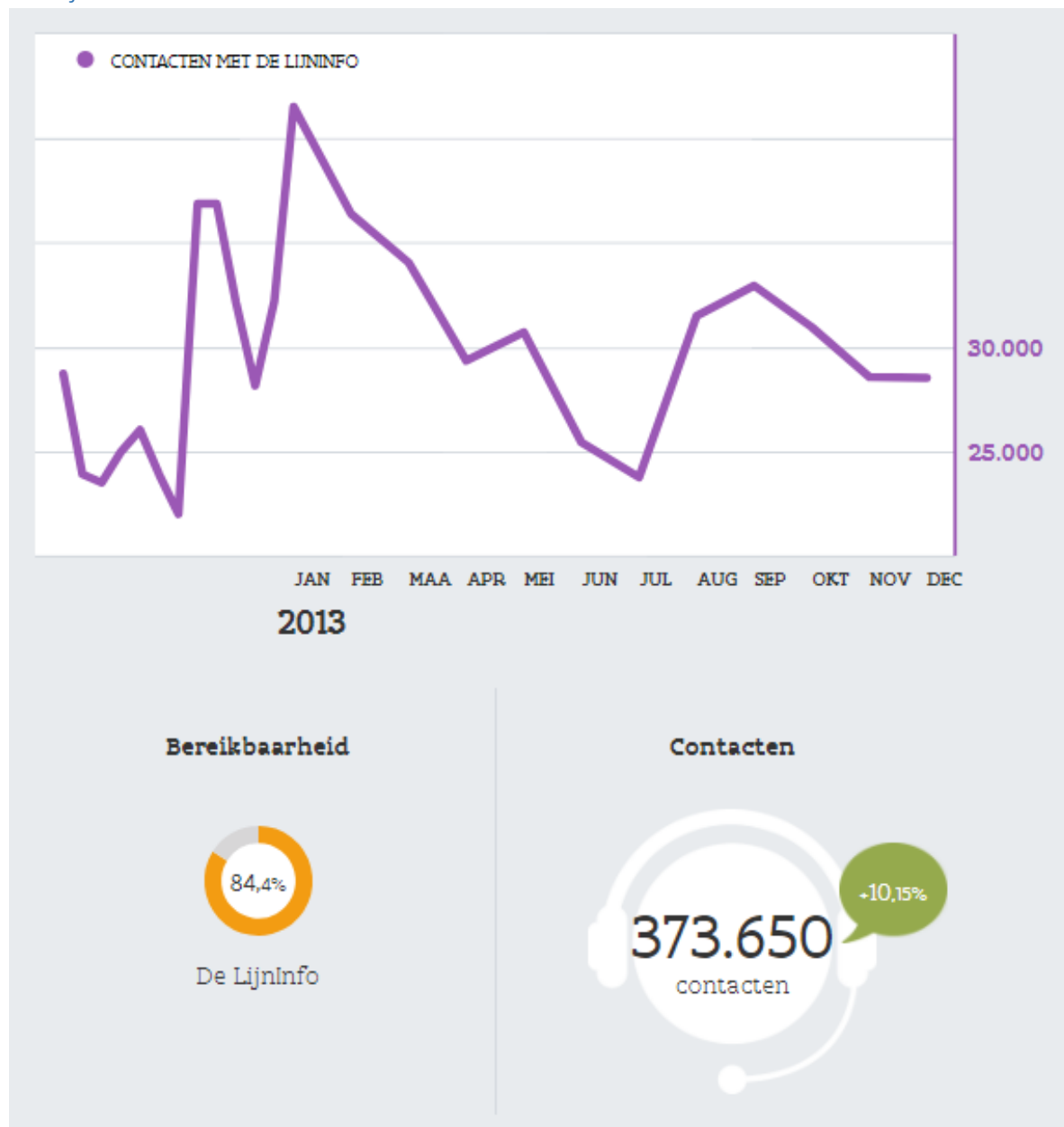


lijnen in beheer

Contacten



De LijnInfo



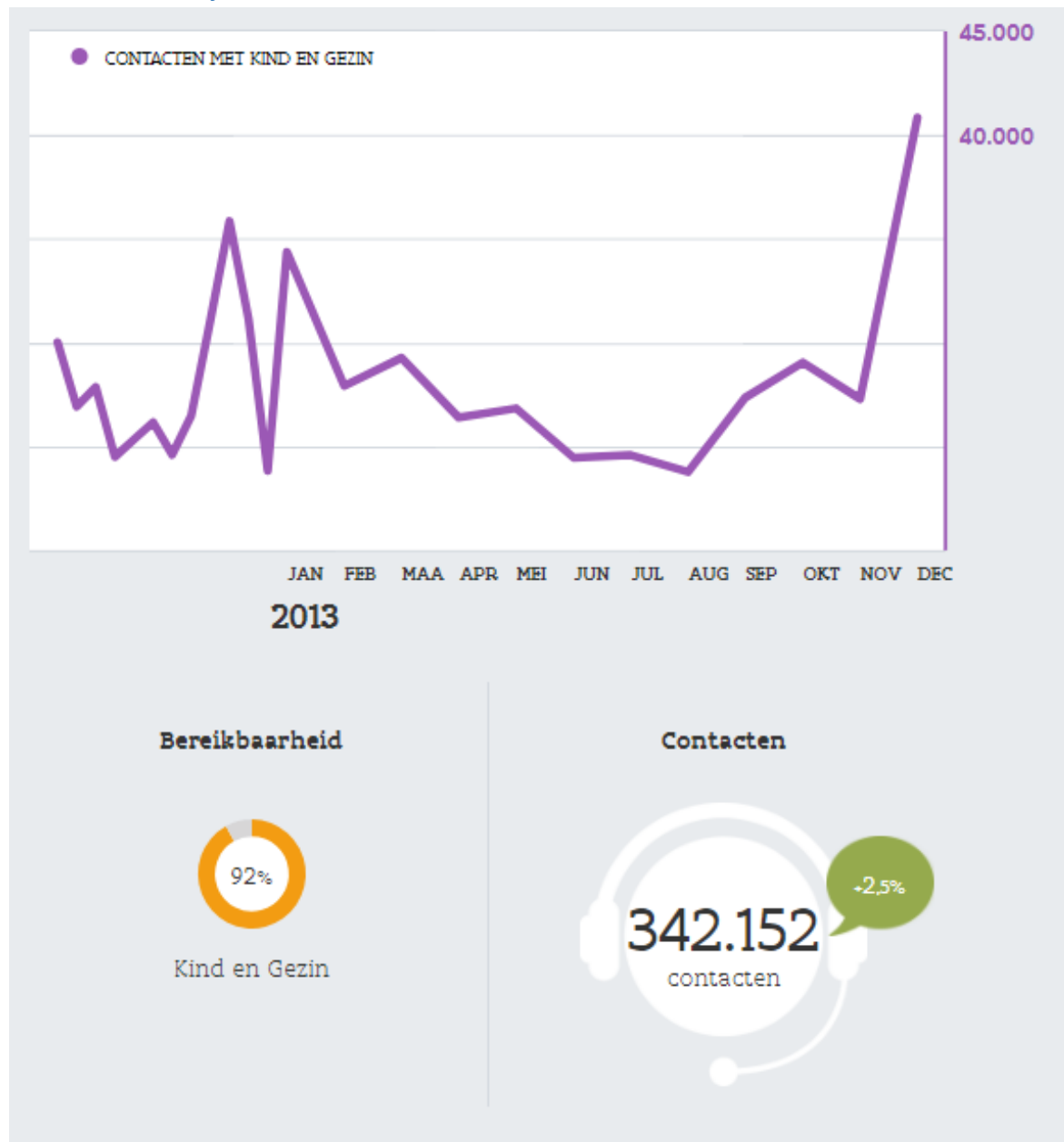
Het aantal contacten met De LijnInfo steeg in 2013 met ruim 10%. Nochtans was de traditionele piek in augustus-september bij het begin van het schooljaar minder uitgesproken dan het jaar voordien. De extra oproepen bij het begin van het schooljaar werden dan ook goed opgevangen.

De extra oproepen zijn grotendeels het gevolg van de strenge en langere winter van 2013. In januari bijvoorbeeld kreeg het contactcenter door overvloedige sneeuwval maar liefst 10 piekdagen te verwerken. Zelfs in maart hield de winter nog lelijk huis op de Vlaamse wegen.

Op 4 oktober 2013 was De LijnInfo een jaar actief op de sociale media. Sinds 4 oktober 2012 worden reacties op Facebook en Twitter opgepikt, gefilterd en vervolgens beantwoord door de voorlichters. De inzet van sociale media is een succes. In november 2013 hebben de voorlichters van De LijnInfo 4.752 tweets en posts via Twitter en Facebook beantwoord. In dezelfde maand ging De Lijn aan de haal met de Prijs voor Overheidscommunicatie voor de succesvolle aanwezigheid op sociale media.

Traditioneel zaten de voorlichters van De LijnInfo tijdens de volledige nacht van 31 december 2013 op 1 januari 2014 klaar om feestvierders veilig de weg op te helpen. 421 feestvierders deden een beroep op die dienstverlening.

Kind en Gezin-Lijn



De Kind en Gezin-Lijn blies in oktober 10 kaarsjes uit. In 2003 ging de lijn kleinschalig van start, al gauw werd de dienstverlening uitgerold over heel Vlaanderen. In 2013 vonden 342.152 bellers de weg naar de lijn.

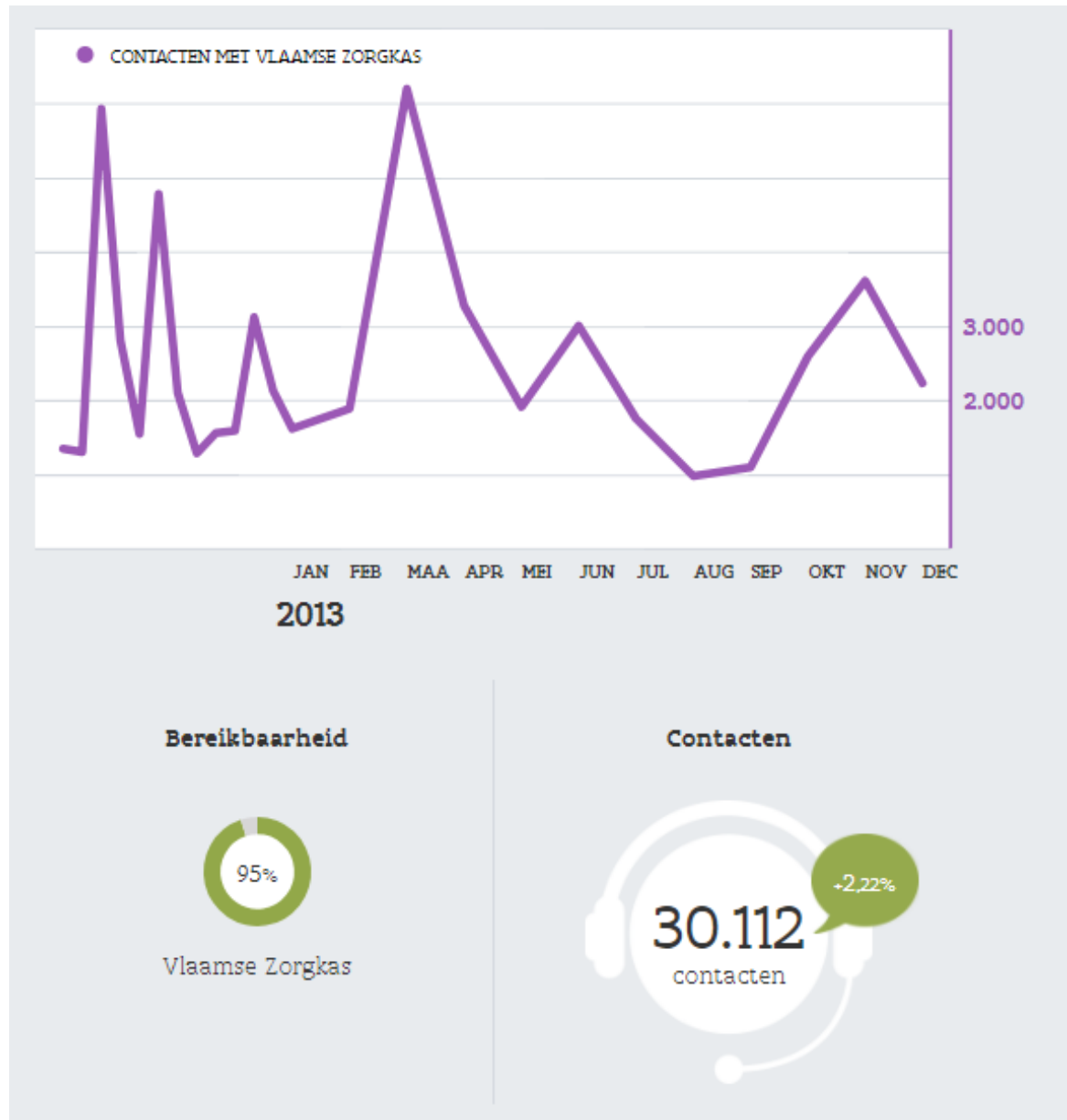
Vooraf het begin en het einde van het jaar waren druk voor de voorlichters van de Kind en Gezin-Lijn.

De winterellende van begin 2013 was voelbaar in het contactcenter. Van januari tot maart belden veel ouders om hun afspraak met het consultatiebureau te verplaatsen, omdat hun kinderen te ziek waren of de weersomstandigheden te slecht. In december riep de vernieuwde prijsberekening in de

kinderopvang heel veel vragen op. Vanaf 2 december 2013 konden ouders die hun kinderopvang betalen volgens hun inkomen, zelf hun inkomenstarief (her)berekenen.

Daartussen, van april tot november, was het een stuk kalmer op de Kind en Gezin-Lijn.

Vlaamse Zorgkas

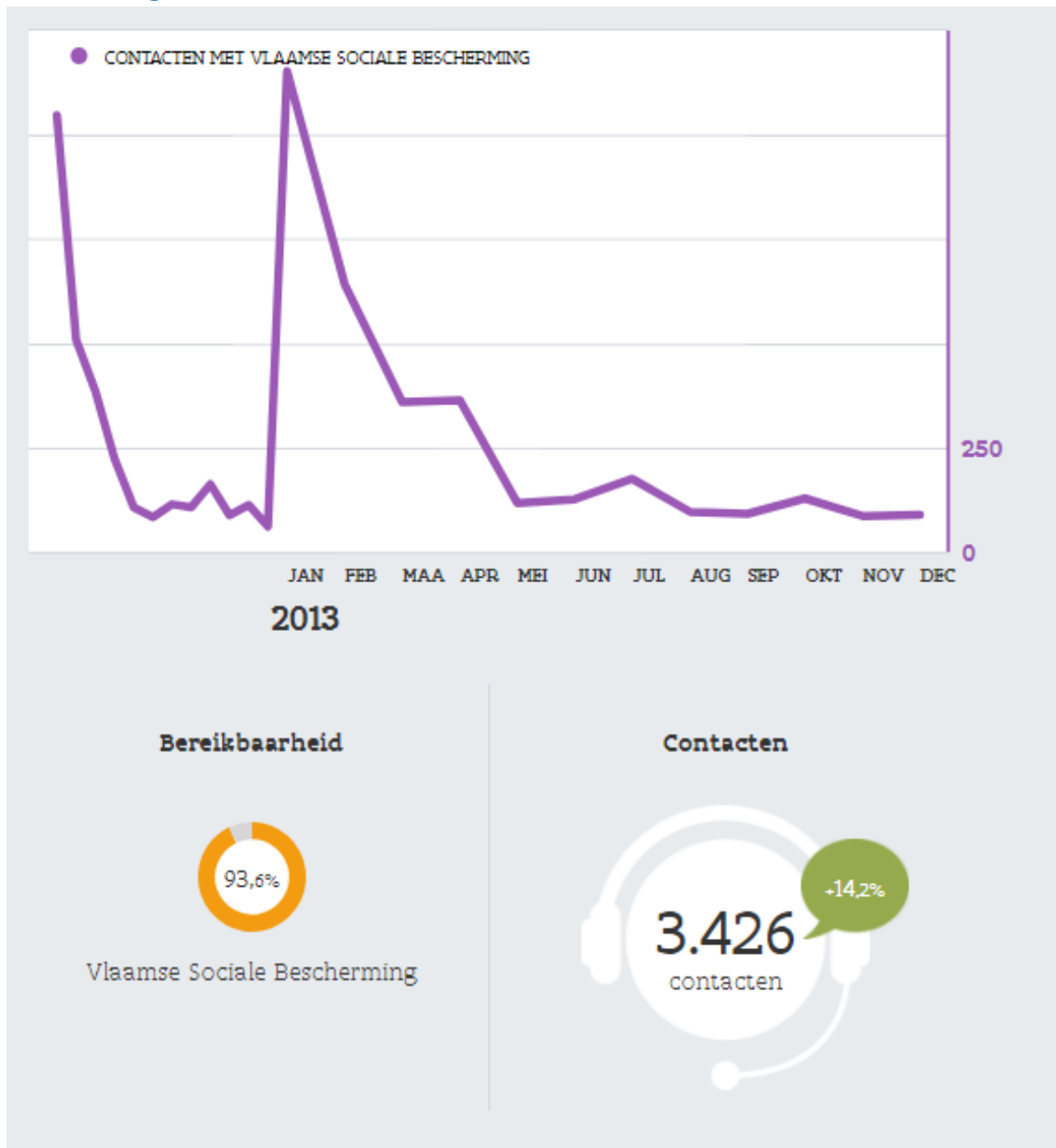


Voor het eerst sinds 2006 steeg het aantal contacten met de Vlaamse Zorgkas. Verder kende deze lijn in 2013 een erg stabiele werking.

In februari en maart was er de traditionele piek. De Vlaamse Zorgkas stuurt dan alle leden een brief met de vraag om de ledenbijdrage te storten. Naar aanleiding van die brief bellen burgers omdat ze de zorgverzekering verwarren met de ziekteverzekering en ervan uitgaan dat ze de ledenbijdrage al aan het ziekenfonds hebben betaald.

Naar jaarlijkse gewoonte hadden de voorlichters van de Vlaamse Zorgkas het op het einde van het jaar ook erg druk. Elk jaar stuurt de Vlaamse Zorgkas immers heel wat brieven uit om late betalende leden er aan te herinneren de ledenbijdrage alsnog te storten.

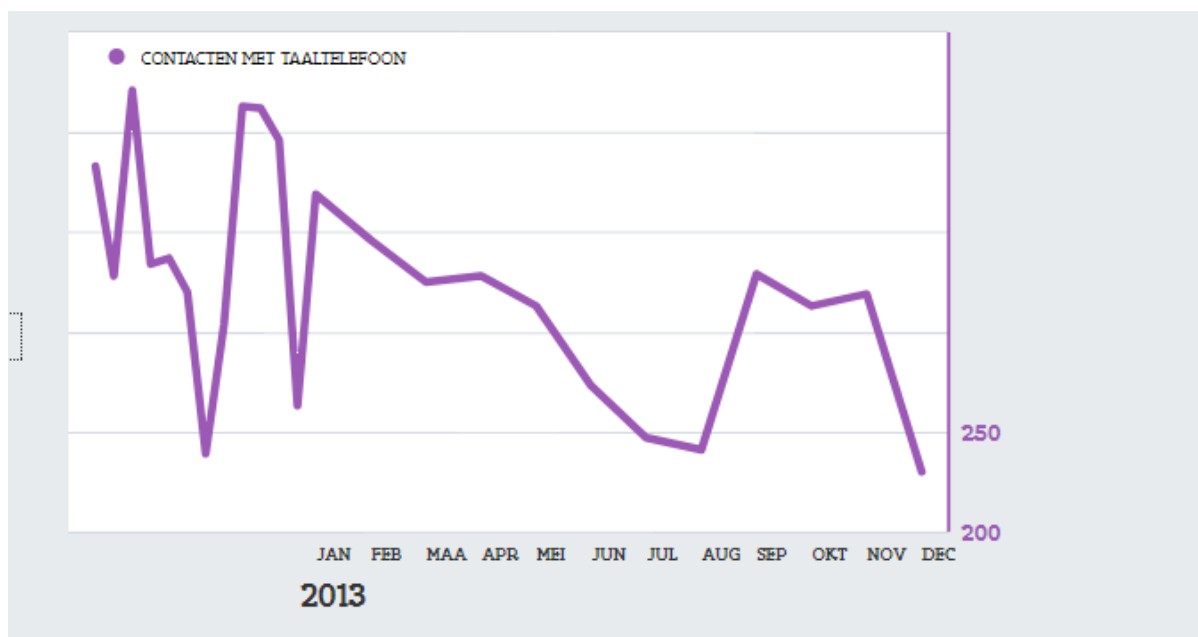
Vlaams Zorgfonds



Zoals elk jaar ligt de piek voor het Vlaams Zorgfonds in het begin van het jaar. De rest van het jaar zijn er weinig oproepen op deze lijn.

In de maand januari worden alle boetes verzonden naar personen die hun bijdrage aan de Vlaamse Zorgverzekering de afgelopen jaren niet correct hebben betaald. Die maand komen heel wat vragen binnen over die boetes. De rest van het jaar vangen de voorlichters in het contactcenter voornamelijk vragen op over de Vlaamse zorgverzekering zelf.

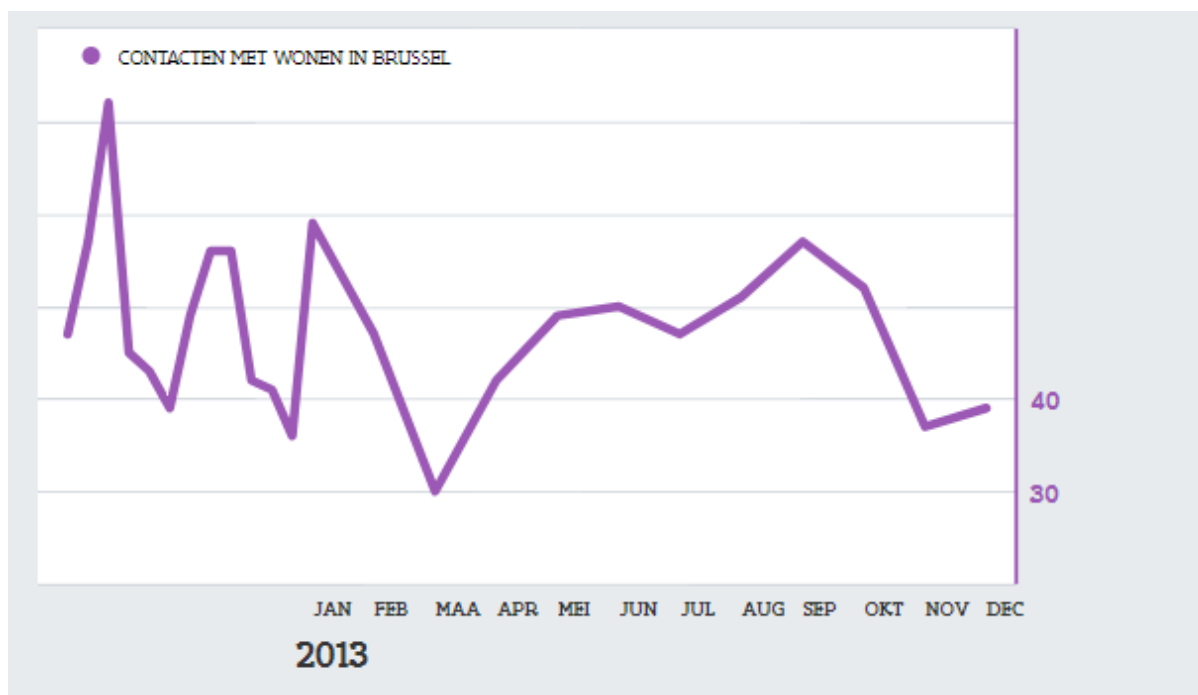
Taaltelefoon



Voor deze lijn in beheer noteerden we 12% minder oproepen dan in 2012. Dat wil vooral zeggen dat de Taaltelefoon zelf zeer goed bereikbaar was. De Taaltelefoon is immers een overflowlijn: buiten de openingsuren of als alle medewerkers in gesprek zijn, komt de burger bij een voorlichter van de Vlaamse Infolijn terecht. Een voorlichter noteert dan de vraag. De Taaltelefoon geeft de burger dan zo snel mogelijk een antwoord. De Vlaamse Infolijn neemt op die manier minder dan 10% van de oproepen naar de Taaltelefoon over.

Daarnaast kan een voorlichter ook de brochures van de Taaltelefoon bestellen. Zo merken we redelijk wat interesse in de brochures bij het begin van het schooljaar.

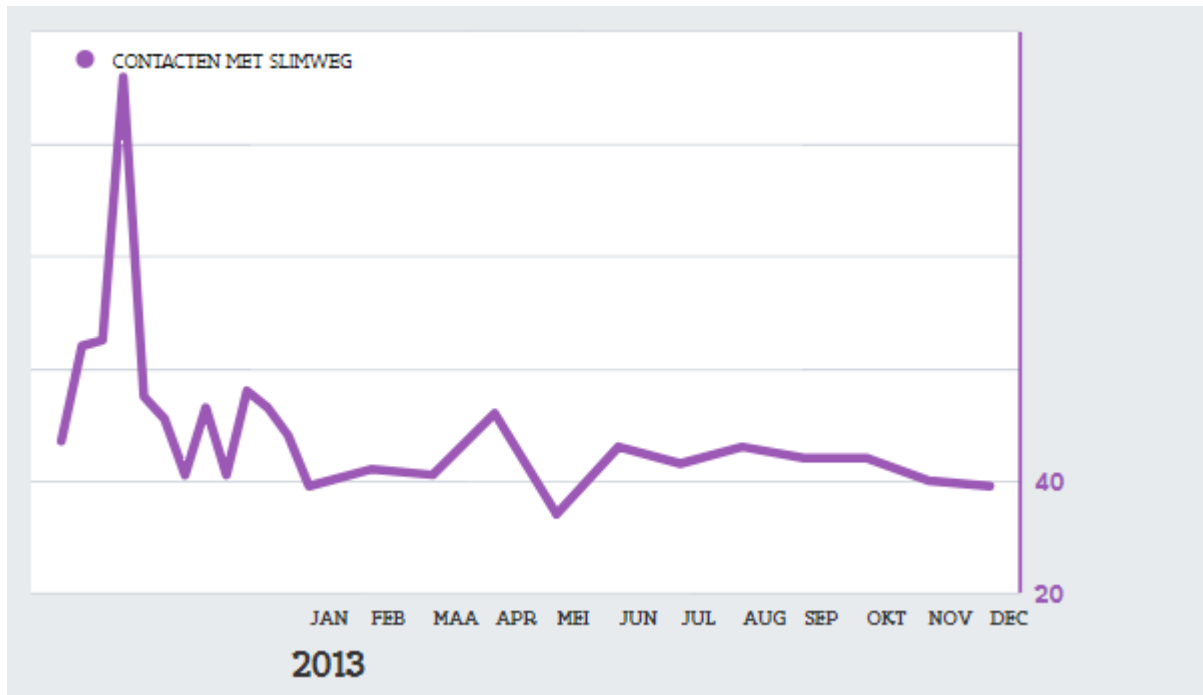
Wonen in Brussel



Het aantal oproepen naar Wonen in Brussel viel in 2013 verder terug. Daarmee werd de dalende tendens van de voorbije jaren bevestigd. De communicatie van deze dienst focust zich sinds enkele jaren op hun website, www.woneninbrussel.be.

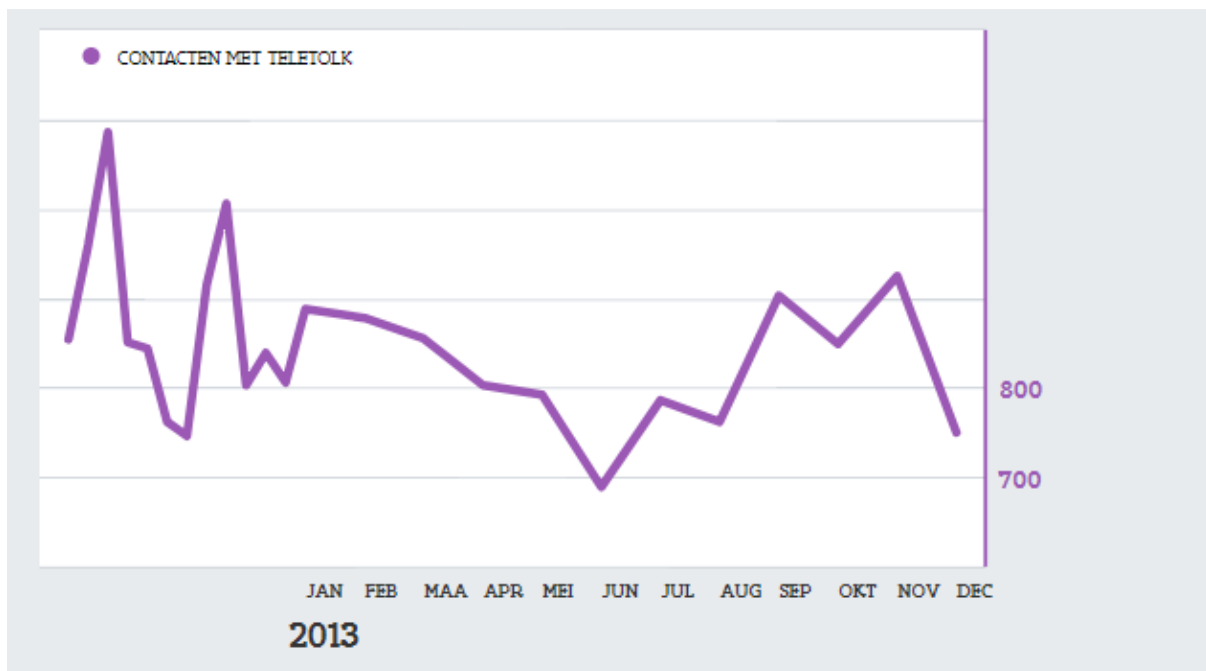
Bellers voor Wonen in Brussel vroegen zich af welke mogelijkheden er in Brussel bestonden om te huren. Voor de kandidaat-kopers organiseert Wonen in Brussel woontours. Via een bus- of fietstour verkent u een bepaalde wijk in Brussel en bent u welkom bij bewoners thuis. Ook over de woontours kwamen vragen binnen. In 2013 vonden er 16 woontours plaats waarvan 3 fietstours. Er werden ook 3 woontours georganiseerd die specifiek gericht waren op studenten.

Slimweg



Slimweg kent al jaren een erg stabiele werking en wordt door de verschillende organiserende partners nog altijd ondersteund.

Teletolk



Teletolk heeft een stabiel jaar achter de rug.

Teletolk is de online toepassing waarmee doven en slechthorenden met horenden kunnen communiceren via een tussenpersoon. Communiceren met horenden wordt via Teletolk voor hen een stuk eenvoudiger. Daardoor is Teletolk voor hen een deel van hun dagelijks leven geworden. Een optimale bereikbaarheid was dan ook het streefdoel in 2013, een doel dat mooi gerealiseerd werd.