

Samenstelling

Vlaamse overheid

Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid

Afdeling Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijke uitgever

Mireille Van Pollaert

Boudewijnlaan 30

1000 Brussel

Depotnummer

D/2012/3241/057

Uitgave

10 maart 2012

Inhoudsopgave

1	Achter de schermen	5
1.1	Organisatie en werking	5
1.1.1	Frontoffice (FO) – het contactcenter	5
1.1.2	Middleoffice (MO) – de afdeling Vlaamse Infolijn	5
1.1.3	Backoffice (BO) – de Vlaamse overheidsdiensten	6
1.2	Dienstverlening	6
1.2.1	Dienstverlening aan de burgers	6
1.2.2	Dienstverlening aan de Vlaamse overheidsdiensten	7
1.3	Verschillende media	7
1.3.1	Het contactcenter	7
1.3.2	Vlaanderen.be	8
2	Resultaten contactcenter 2011	10
2.1	Aantal contacten – alle lijnen samen	10
2.2	1700 - Het gratis nummer van de Vlaamse Infolijn	13
2.2.1	Evolutie van het aantal contacten voor 1700	13
2.2.2	Verkeersbelasting	16
2.2.3	Onroerende voorheffing	17
2.2.4	Studietoelagen	18
2.2.5	Andere vragen	20
2.3	Teletolk	21
2.3.1	Evolutie van het aantal contacten	21
2.4	De LijnInfo	23
2.4.1	Evolutie van het aantal contacten	23
2.4.2	Telefonische oproepen	23
2.4.3	E-mails	24
2.5	Slimweg	25
2.5.1	Telefonische oproepen	25
2.6	Kind en Gezin-lijn	26
2.6.1	Evolutie van het aantal contacten	26
2.6.2	Telefonische oproepen	27
2.6.3	E-mails	28
2.6.4	Uitgaande contacten	28

2.7	Vlaamse Zorgkas	28
2.7.1	Evolutie van het aantal contacten	29
2.7.2	Telefonische oproepen	30
2.7.3	E-mails	30
2.8	Vlaams Zorgfonds	31
2.8.1	Evolutie van het aantal contacten	31
2.8.2	Telefonische oproepen	32
2.9	Taaltelefoon	33
2.9.1	Evolutie van het aantal contacten	33
2.10	Wonen in Brussel	34
2.10.1	Evolutie van het aantal contacten	35
3	Analyse van de vragen aan 1700	37
3.1	Domein belastingen	38
3.2	Domein bouwen en wonen	38
3.2.1	Campagnes bouwen en wonen	39
3.3	Domein buitenlands beleid	39
3.4	Domein cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	39
3.4.1	Campagnes cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	40
3.5	Domein economie	40
3.5.1	Campagnes economie	40
3.6	Domein energie	40
3.7	Domein landbouw en visserij	41
3.8	Domein leefmilieu en natuur	41
3.8.1	Campagnes leefmilieu en natuur	41
3.9	Domein mobiliteit en openbare werken	43
3.9.1	Campagnes mobiliteit en openbare werken	44
3.10	Domein onderwijs en vorming	45
3.10.1	Campagnes onderwijs en vorming	45
3.11	Domein overheid	46
3.11.1	Campagnes overheid.....	47
3.12	Domein ruimtelijke ordening en onroerend erfgoed	47
3.12.1	Campagnes ruimtelijke ordening en onroerend erfgoed	47

3.13	Domein welzijn en gezondheid.....	48
3.13.1	Campagnes welzijn en gezondheid.....	48
3.14	Domein werk.....	49
3.15	Domein wetenschap en innovatie.....	49
4	Vlaanderen.be.....	50
4.1	Evolutie van het aantal bezoekers.....	50
4.2	Meest populaire pagina's.....	51
4.3	Meest gebruikte zoektermen.....	51
5	1700 op iDTV.....	53
5.1	Evolutie van het aantal bezoekers.....	53
5.2	Meest populaire pagina's.....	53
6	Activiteitenrapport 1700Mobiel.....	54
6.1	Openluchtevenementen.....	54
6.2	Beurzen, congressen en infomarkten.....	54
6.3	Zitdagen School- en Studietoelagen.....	55
6.4	Digitale Week 2011.....	55
Bijlage 1	Hoe meten we bereikbaarheid?.....	57
	Bereikbaarheid voor oproepen en chatgesprekken.....	57
Bijlage 2	Verklarende woordenlijst.....	58
	Oproepen.....	58
	E-mails.....	58
	Chatgesprekken.....	58

1 Achter de schermen

Op 10 maart 1999 kreeg de Vlaamse Infolijn haar eerste oproep. Met de oprichting van dit gratis informatienummer in 1999 wilde de Vlaamse overheid de informatieverstrekking naar haar burgers verbeteren. Via de Vlaamse Infolijn kregen burgers toegankelijke basisinformatie over de overheid en werden ze correct doorverwezen naar een Vlaamse overheidsdienst. Sindsdien is de Vlaamse Infolijn uitgegroeid tot een geïntegreerd loket waar burgers, bedrijven en organisaties terecht kunnen met al hun vragen voor de overheid. U kan 1700 bereiken via telefoon, e-mail en chat en u vindt een ruim aanbod van informatie op www.vlaanderen.be en diverse andere contactkanalen.

1.1 Organisatie en werking

De Vlaamse Infolijn is voor burgers, bedrijven en organisaties het eerste aanspreekpunt voor vragen aan de Vlaamse overheid. Ze kunnen er terecht voor klantgerichte overheidsinformatie en informatie over de status van hun lopende dossiers. Op die manier ondersteunt de Vlaamse Infolijn ook de Vlaamse overheidsdiensten bij hun voorlichting en bij hun interacties met hun publiek. De overheidsdiensten hoeven de telefoons immers niet zelf te beantwoorden, maar kunnen een beroep doen op de Vlaamse Infolijn.

Bovendien registreert de Vlaamse Infolijn de informatiebehoeften van die burgers, bedrijven en organisaties systematisch via een rapporteringssysteem, zodat opmerkelijke evoluties gesignaleerd kunnen worden aan de beleidsverantwoordelijken.

De medewerkers van de afdeling Vlaamse Infolijn, ook wel het middleoffice genoemd, zijn de link tussen de voorlichters in het contactcenter (frontoffice) en de ambtenaren van de Vlaamse overheid (backoffices).

1.1.1 Frontoffice (FO) – het contactcenter

In het frontoffice komen de vragen via telefoon, e-mail en chat binnen. De voorlichters in het contactcenter beantwoorden de meeste vragen onmiddellijk. Complexe vragen bezorgen de voorlichters zo snel mogelijk (via telefoon of via e-mail) aan de bevoegde backoffices. Wie dit wenst, krijgt de contactgegevens mee van de bevoegde overheidsdienst.

Het contactcenter wordt uitgebaat door een externe partner, waarbij de verantwoordelijkheden van beide partijen duidelijk worden vastgelegd in een contract. De Vlaamse Infolijn maakt met deze partner afspraken rond streefcijfers voor efficiëntie en kwaliteit bij de afhandeling van de contacten.

1.1.2 Middleoffice (MO) – de afdeling Vlaamse Infolijn

De medewerkers van de afdeling Vlaamse Infolijn, die samen het middleoffice vormen, zijn verantwoordelijk voor een vlotte en gecontroleerde doorstroming van informatie tussen het frontoffice en het backoffice. Deze doorstroming verloopt op twee manieren. Enerzijds moet de overheidsinformatie vanuit de Vlaamse overheid via het contactcenter en vlaanderen.be tot bij de burgers gebracht worden. Anderzijds moeten vragen en feedback van burgers tijdig aan de overheidsadministratie gesignaleerd worden.



De medewerkers van de Vlaamse Infolijn maken met de ambtenaren van de Vlaamse overheidsdiensten concrete afspraken over de tijdige actualisering van de informatie, de opleiding van de voorlichters en de rapportering over de gestelde vragen. Zij leggen de verantwoordelijkheden van alle partijen (frontoffice, middleoffice en backoffice) vast en ze volgen al deze afspraken op.

1.1.3 Backoffice (BO) – de Vlaamse overheidsdiensten

De medewerkers van de Vlaamse overheidsdiensten, ook wel backoffices genoemd, brengen het middleoffice op de hoogte wanneer de informatie die door 1700 verstrekt wordt, gewijzigd moet worden. Ze zorgen voor een correcte behandeling van de moeilijke vragen die door de voorlichters worden doorgeschakeld of doorgestuurd.

Een samenwerking met de Vlaamse Infolijn houdt voor vele diensten van de Vlaamse overheid een aanzienlijk schaalvoordeel in. Zo moeten zij niet langer zelf investeren in systemen voor telefonie, informatiebeheer en rapportering, maar kunnen ze gebruik maken van de infrastructuur van de Vlaamse Infolijn.

1.2 Dienstverlening

Als uniek aanspreekpunt verlaagt 1700 de drempel om contact op te nemen met de overheid. Via één centraal nummer kan u toegang krijgen tot duidelijke, correcte en actuele overheidsinformatie. Wie de informatie liever online raadpleegt, kan terecht op vlaanderen.be, de officiële website van de Vlaamse overheid.

1.2.1 Dienstverlening aan de burgers

Wie contact opneemt met 1700, kan er terecht voor het volgende:

Wegwijsinformatie naar de juiste dienst

Het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn bevat alle adressen, telefoonnummers, e-mailadressen en websites van de Vlaamse overheidsdiensten. Ook van de andere overheidsniveaus zijn de belangrijkste contactgegevens opgenomen. Op basis van die gegevens kunnen de 1700-voorlichters mensen doorverwijzen naar de juiste dienst voor meer informatie.

Eerstelijnsinformatie

Heel wat burgers vragen naar voorwaarden en procedures voor steunmaatregelen of belastingen van de Vlaamse overheid. Voor veelgevraagde onderwerpen hebben de voorlichters van 1700 een inhoudelijk antwoord klaar. Het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn bevat voldoende informatie om de meeste vragen onmiddellijk te beantwoorden. Dit systeem wordt continu up to date gehouden en aangepast aan de actualiteit.

Statusinformatie dossiers

Voor een aantal thema's kunnen de voorlichters van 1700 ook vragen naar dossierinformatie beantwoorden. Voor een stand van zaken van uw lopende dossier hoeft u niet langer rechtstreeks contact opnemen met de bevoegde overheidsdienst. Op die manier kunnen de medewerkers van die dienst meer tijd besteden aan de afhandeling van de dossiers.

Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid

De diensten van de Vlaamse overheid geven jaarlijks heel wat publicaties uit, zoals informatiebrochures, aanvraagformulieren, campagnefolders, beleidsplannen en jaarverslagen. Burgers kunnen ze telefonisch bestellen bij 1700. Het adres van de aanvrager wordt door de voorlichters geregistreerd en doorgestuurd naar de overheidsdienst, die de publicatie zelf verzendt.

1.2.2 Dienstverlening aan de Vlaamse overheidsdiensten

Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

Wanneer de diensten van de Vlaamse overheid campagnes lanceren om burgers en ondernemers te informeren over het beleid, om een nieuwe of bestaande steunmaatregel toe te lichten of om de bevolking te sensibiliseren, dan kunnen zij een beroep doen op de Vlaamse Infolijn. Via 1700 en de website vlaanderen.be kunnen burgers zo informatie opvragen of een campagnefolder bestellen.

Adviseren en ondersteunen van de diensten van de Vlaamse overheid

Vanuit hun expertise en ervaring met burgertevredenheid geven de medewerkers van de afdeling Vlaamse Infolijn advies en ondersteuning aan collega-ambtenaren van de Vlaamse overheid die de klantvriendelijkheid van hun dienstverlening willen verbeteren.

Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid

Daarnaast verstrekt de Vlaamse Infolijn gedetailleerde rapporten over de inhoud van de gestelde vragen. Die rapporten kunnen belangrijke signalen bevatten voor beleidsverantwoordelijken en beleidsmakers.

1.3 Verschillende media

De voorlichters in het contactcenter beantwoorden niet alleen telefonische vragen, maar ook e-mails en chatgesprekken. Wie liever zelf op zoek gaat naar informatie, kan gebruikmaken van de website vlaanderen.be, de 1700-pagina's op digitale televisie en de teletekstpagina's van de Vlaamse regionale zenders. Wie een persoonlijk contact met de overheid verkiest, kan op een aantal beurzen, evenementen en infodagen de voorlichters van 1700 ontmoeten aan de 1700-infostand.

1.3.1 Het contactcenter

De Vlaamse Infolijn werkt op verschillende manieren samen met de Vlaamse overheidsdiensten. Meestal verloopt de samenwerking via het nummer 1700, maar er zijn ook andere samenwerkingsvormen mogelijk waarbij de overheidsdiensten een eigen nummer behouden. Hieronder vindt u een overzicht.

Geïntegreerde samenwerking

In dit model is zowel de uitbating van het frontoffice als het beheer van de inhoud in het kennissysteem in handen van de Vlaamse Infolijn. Oproepen, e-mails en chatgesprekken komen rechtstreeks binnen in het contactcenter en ze worden door de voorlichters beantwoord op basis van de beschikbaar gestelde informatie in het kennissysteem. De overheidsdiensten die van deze samenwerkingsvorm gebruikmaken, communiceren het

1700-logo op hun folders, websites en affiches, zodat de oproepen niet rechtstreeks bij hun eigen dienst terechtkomen.

1700 thema

Voor een aantal thema's is op 1700 een aparte keuze in het keuzemenu beschikbaar. Deze vragen worden via het keuzemenu afgeleid naar een groep gespecialiseerde voorlichters. Dit zijn thema's waarbij er complexe vragen gesteld worden over een aantal veelbevraagde onderwerpen, en waarbij er ook gevraagd wordt naar dossierinformatie. Bij deze samenwerkingsvorm is de bevoegde dienst zelf financieel verantwoordelijk voor de contacten die door deze gespecialiseerde voorlichters worden afgehandeld.

Thema's uit het keuzemenu: verkeersbelasting, onroerende voorheffing, studietoelagen, andere vragen.

1700 getrapt

Bij deze samenwerkingsvorm komen de bellers eerst terecht bij een voorlichter die eenvoudige vragen over allerhande thema's kan beantwoorden. Hebt u dan een gespecialiseerde vraag of wenst u dossierinformatie, dan schakelt de voorlichter van 1700 u door naar één van zijn gespecialiseerde collega's binnen het contactcenter. Ook bij deze samenwerkingsvorm is de bevoegde overheidsdienst zelf financieel verantwoordelijk voor de contacten die door deze gespecialiseerde voorlichters worden afgehandeld.

Huidige samenwerkingen: *Zonnepanelen van VREG, Dakisolatiepremie van VEA en kmo-portefeuille*

De sectorale lijn

Een sectorale lijn maakt geen gebruik van het gratis nummer 1700, maar behoudt een eigen telefoonnummer. De oproepen komen dus niet via 1700 maar via een ander telefoonnummer in het contactcenter terecht, waar ze door de voorlichters worden afgehandeld. In sommige gevallen worden ook e-mails behandeld. De bevoegde diensten beheren zelf de informatie in het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn en volgen ook mee de operationele werking van hun lijn op. De bevoegde diensten zijn dan ook volledig financieel verantwoordelijk voor deze dienstverlening.

Huidige sectorale lijnen: *De LijnInfo, de Kind en Gezin-lijn, de Vlaamse Zorgkas en het Vlaams Zorgfonds.*

De overflowlijn

Bij deze samenwerkingsvorm beschikt de bevoegde dienst over een eigen frontoffice waar eigen medewerkers de telefoon beantwoorden. De voorlichters van de Vlaamse Infolijn beantwoorden enkel oproepen tijdens de sluitingsuren of als alle lijnen van de dienst bezet zijn. Dit noemen we overflow. Dan komen enkel de 'gemiste' oproepen terecht bij een voorlichter van het contactcenter.

Huidige overflowlijn: *de Taaltelefoon.*

1.3.2 Vlaanderen.be

Vlaanderen.be is de officiële website van de Vlaamse overheid en is voor burgers een brede toegangspoort tot de informatie van de Vlaamse overheid. De informatie die u daar vindt is begrijpbaar, toegankelijk en gebruikersgericht. Via enkele inhoudelijke thema's vindt u snel de gezochte informatie.



De Vlaamse infolijn heeft inspanningen geleverd om de toegankelijkheid van de site voor alle internetgebruikers voortdurend te verbeteren. Zo kunnen mensen met een beperkt gezichtsvermogen de grootte van de letters aanpassen. Blinden en slechtzienden kunnen dankzij de 'Lees Voor'-knop de tekst zelfs laten voorlezen door een computerstem.

Sinds 2010 is vlaanderen.be ook toegankelijk voor mobiele internetgebruikers via m.vlaanderen.be.

1700Mobiel

Onder de noemer 1700Mobiel nemen 1700-voorlichters deel aan beurzen en lokale evenementen om het gratis infonummer te promoten en vragen van bezoekers te beantwoorden.

2 Resultaten contactcenter 2011

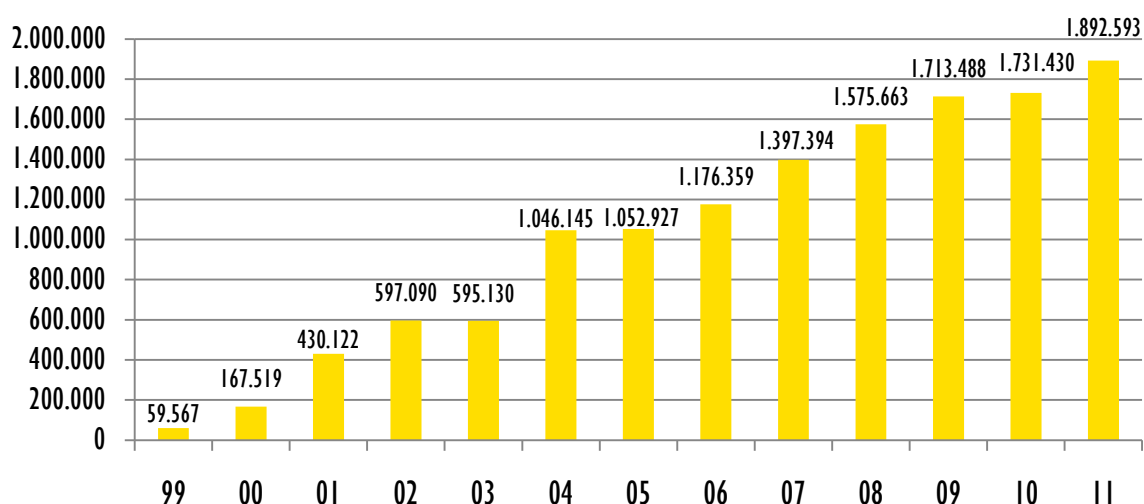
De Vlaamse Infolijn kende in 2011 opnieuw, voor het elfde jaar op rij, een significante groei in het aantal telefonische oproepen. Vooral de start van een nieuwe samenwerking op 1700 rond het thema verkeersbelasting zorgde voor een forse toename in het aantal telefonische contacten. Dit hoofdstuk geeft de resultaten van 2011 weer, uitgesplitst per medium: telefonische vragen, schriftelijke vragen (e-mail, brief of fax) en chatgesprekken. In de eerste paragraaf worden de cijfers vergeleken met de cijfers van de voorgaande elf jaren. Vervolgens worden de cijfers van 2011 voor alle thema's uit het keuzemenu en de sectorale lijnen afzonderlijk geanalyseerd. Cijfers voor de website vlaanderen.be en interactieve digitale televisie (IDTV) vindt u in hoofdstuk 4.

2.1 Aantal contacten – alle lijnen samen

In 2011 registreerde de Vlaamse Infolijn 1.892.593 klantencontacten, gemiddeld 5.185 per dag. De meeste klanten contacteerden ons telefonisch (1.809.300). 68.4489 contacten verliepen schriftelijk (via e-mail, brief of fax). Nog eens 14.804 klanten stelden hun vraag via de chatmodule op vlaanderen.be of via Teletolk.

Het totale aantal contacten op jaarbasis is in 2011 gestegen met 9,31% ten opzichte van 2010. In onderstaande grafieken ziet u de evolutie van het aantal contacten per jaar, sinds het startjaar 1999.

Evolutie van het totaal aantal contacten sinds 1999



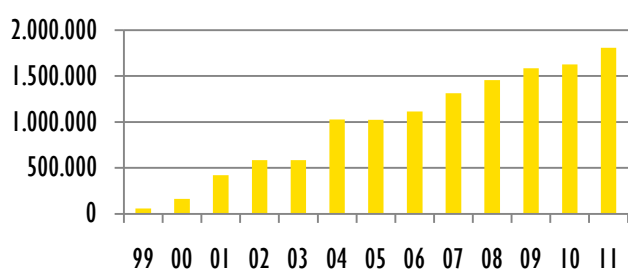
Het aantal contacten dat via telefoon verliep, steeg met 11,30%. Deze stijging is bijna volledig het gevolg van een toename van het aantal oproepen naar 1700. De thema's studietoelagen en onroerende voorheffing, die al een aantal jaren populair zijn bij 1700, zagen in 2011 hun aantal oproepen nogmaals stijgen.

De grootste groei werd echter veroorzaakt door het thema verkeersbelasting, waarvoor sinds 2 januari 2011 een nieuwe samenwerking op poten werd gezet met de Vlaamse Belastingdienst. Op alle verstuurd aanslagbiljetten wordt nu het 1700-nummer vermeld voor vragen over verkeersbelasting.

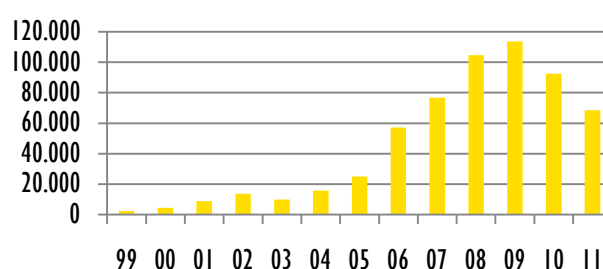
Het aantal e-mails daalde in 2011 met 25,92%. Deze daling was in 2010 al ingezet, toen de Vlaamse Belastingdienst vanaf april 2010 besloot om de afhandeling van hun e-mails opnieuw intern te organiseren, en hiervoor dus geen beroep meer deed op de voorlichters in het contactcenter. Op verschillende lijnen werden bovendien bijkomende inspanningen geleverd om met behulp van e-mailformulieren het aantal spammails in te dijken en de e-mails, afhankelijk van het onderwerp, beter te verdelen over frontoffice en backoffice (bijvoorbeeld met het nieuwe e-mailformulier van studietoelagen).

Het aantal online chatgesprekken is dit jaar, na een daling in 2010, opnieuw gestegen met 11,29%. Dit medium blijft echter tot nu toe weinig gebruikt.

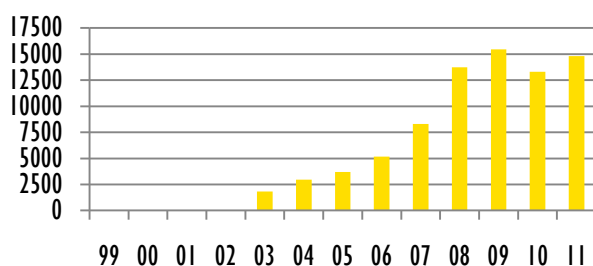
Telefonische vragen



Schriftelijke vragen

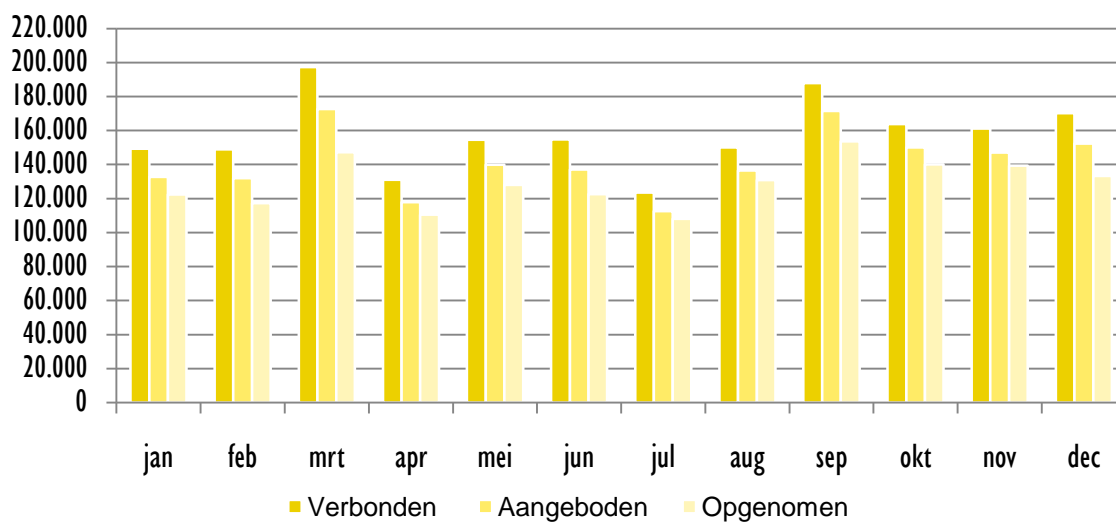


Online gesprek (chat)



Bij alle lijnen van de Vlaamse Infolijn samen liepen er in 2011 in totaal 1.892.593 contacten binnen. Daarvan werden er 1.702.528 aan de voorlichters aangeboden, waarvan zij 1.553.313 contacten konden opnemen. In onderstaande grafiek en tabel zijn de contacten per maand weergegeven.

Aantal contacten in 2011



Meer duiding bij de termen 'verbonden', 'aangeboden', 'opgenomen' en andere vaktermen in dit hoofdstuk vindt u in bijlage 1 (hoe meten we bereikbaarheid en afhandeltijd?) en bijlage 2 (verklarende woordenlijst).

In de volgende paragrafen geven we de resultaten per lijn weer.

2.2 1700 - Het gratis nummer van de Vlaamse Infolijn

Voor een vraagje aan de Vlaamse overheid hoeft u maar één nummer te kennen: 1700. Het nummer is gratis, gemakkelijk te onthouden en ook bereikbaar buiten de gewone kantooruren van de overheidsadministratie.

Klanten kunnen elke werkdag tussen 9 en 19 uur terecht bij 1700 via telefoon, e-mail en chat. Buiten de werkuren kan u de informatie van 1700 terugvinden op de website www.vlaanderen.be.

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	1700
E-mail en webchat	www.vlaanderen.be/contact
Website	www.vlaanderen.be

Om de oproepen efficiënt te kunnen afhandelen, had 1700 in 2011 vier keuzeknoppen:

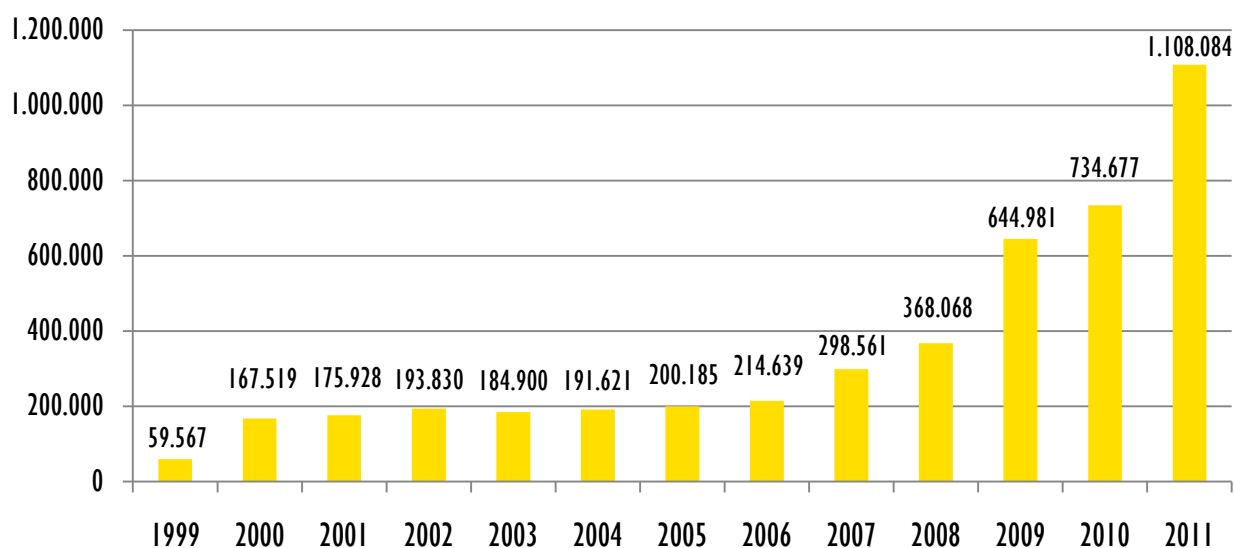
1. Verkeersbelasting
2. Onroerende voorheffing
3. Studietoelagen
4. Andere vragen

Hieronder geven we een overzicht van de resultaten van 1700. Daarna vindt u deze resultaten uitgesplitst per keuzeknop.

2.2.1 Evolutie van het aantal contacten voor 1700

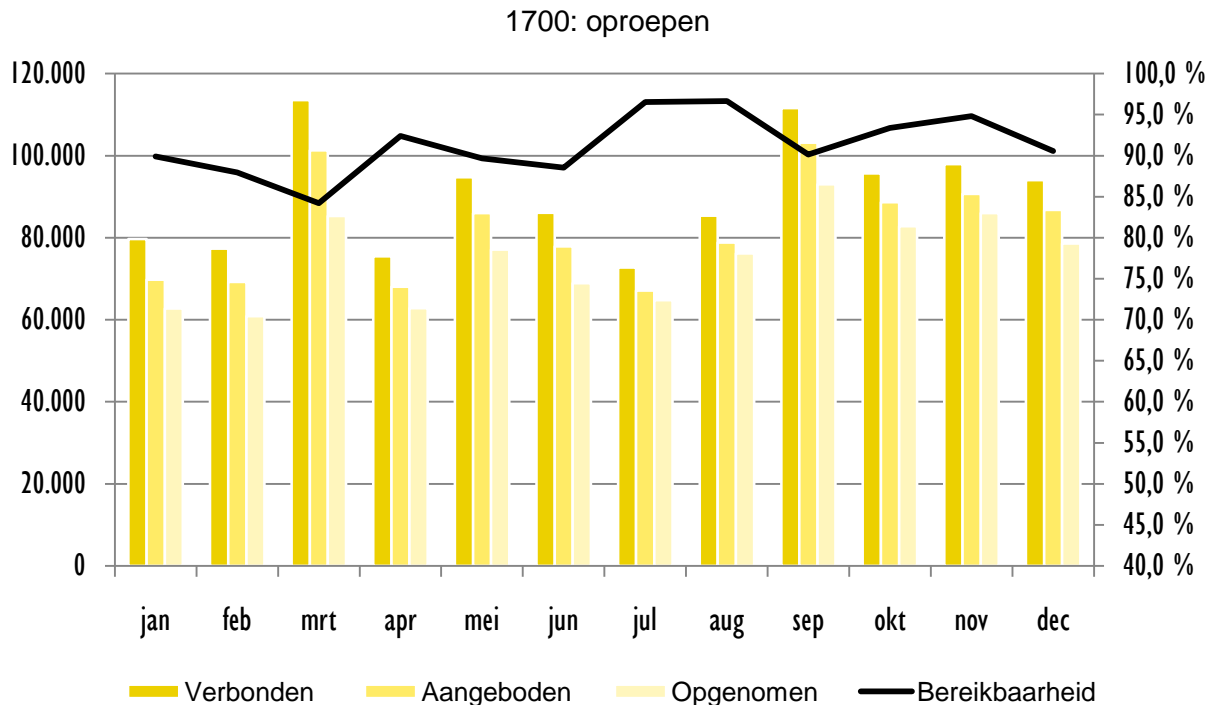
In 2011 heeft 1700 maar liefst 1.108.084 klantencontacten behandeld. 1.084.197 van deze contacten verliepen via de telefoon. Daarnaast kregen de voorlichters van 1700 18.828 e-mails en 5.051 online chatgesprekken te verwerken. Er werden slechts 8 brieven/faxen aangeboden.

Totaal aantal contacten 1700



Telefonische oproepen

Bij 1700 liepen er in 2011 1.084.197 oproepen of gemiddeld 4.285 oproepen per dag binnen, wat een groei betekent van 53,25% in vergelijking met het jaar 2010. Voor het eerst overschreed 1700 daarmee de kaap van 1 miljoen oproepen op jaarbasis. De spreiding van deze oproepen per maand vindt u hieronder.



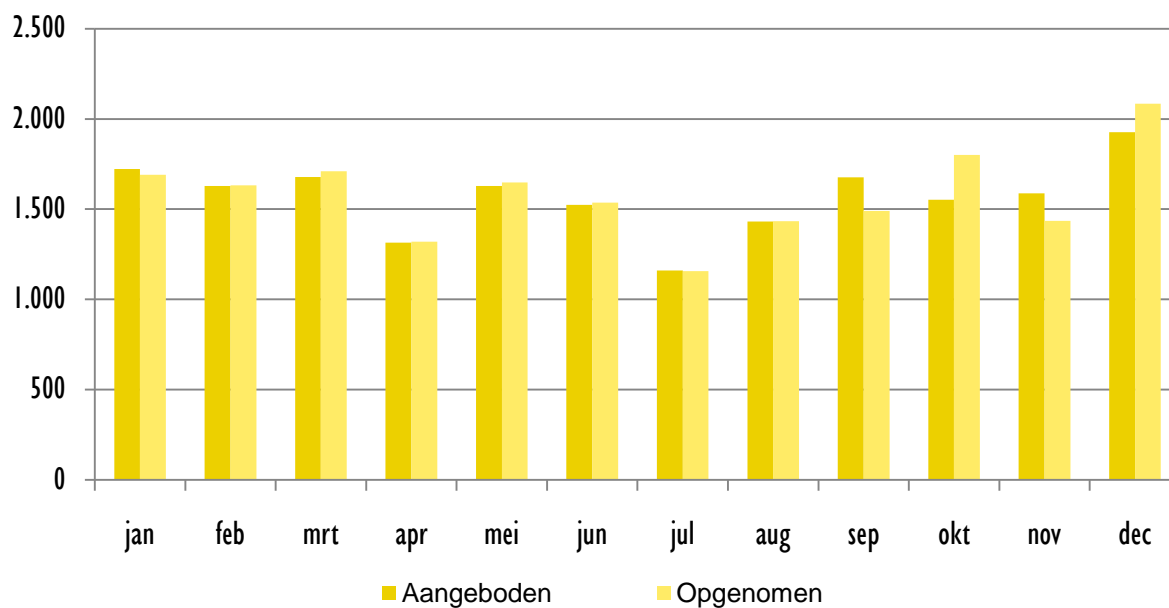
Ondanks de sterke groei en de onzekere factoren die gepaard gaan met de opstart van een nieuw thema, was de bereikbaarheid op 1700 gedurende het hele jaar goed. Op jaarbasis kon 91,1% van de oproepen worden beantwoord. Alleen tijdens de eerste 3 maanden van het jaar en vooral tijdens de maand maart was de bereikbaarheid iets minder goed, omdat het moeilijk was om goed te kunnen inschatten hoe de grote groep voorlichters het meest efficiënt kon ingezet worden over de verschillende thema's.

De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij 1700 bedroeg 31 seconden.

E-mails

In 2011 kreeg 1700 18.828 e-mails binnen. Dankzij het gebruik van online contactformulieren is het aandeel e-mails zonder vraag gezakt tot 13,52%. Uiteindelijk bleven 16.377 vragen over. De gemiddelde tijd die een burger moest wachten op een antwoord viel ruim binnen de vooropgestelde streefnorm, die twee werkdagen bedraagt.

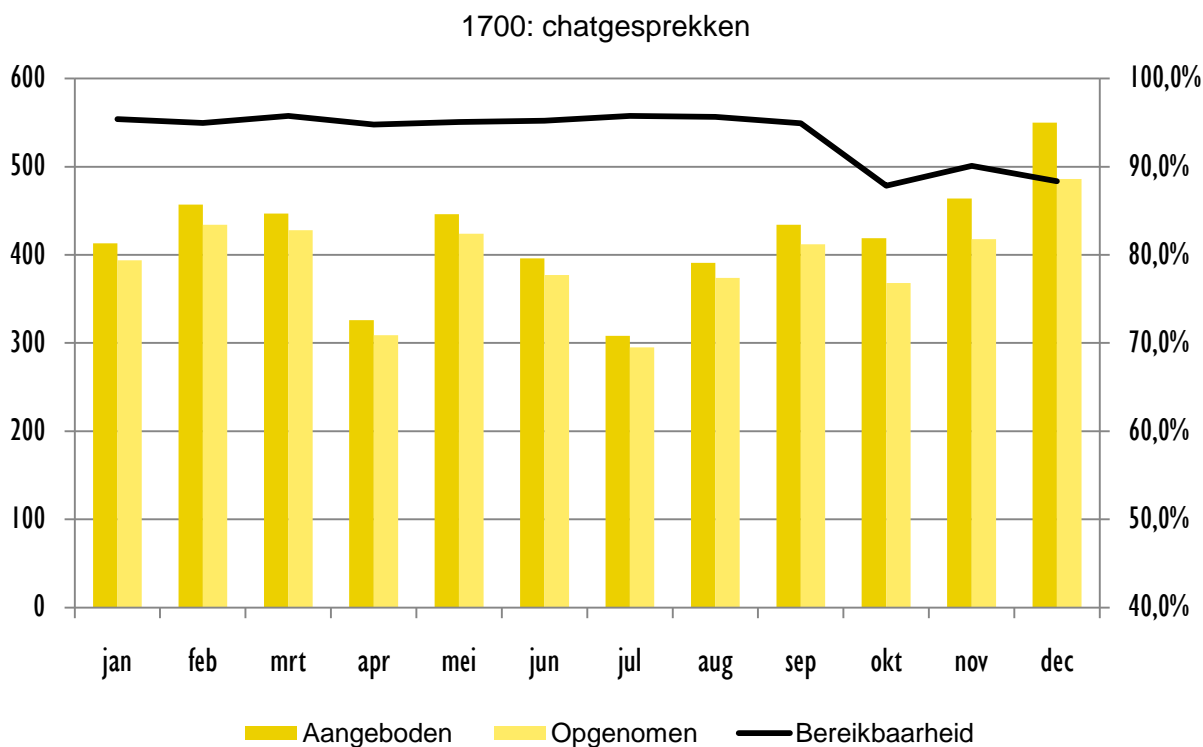
1700: e-mails



Chatgesprekken

Een bezoeker van [vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be/contact) kan via www.vlaanderen.be/contact een chatgesprek starten en een vraag stellen aan een voorlichter van 1700 in een chatgesprek. In 2011 hebben 5.051 bezoekers een chatgesprek met 1700 aangevraagd.

Onderstaande tabel toont de spreiding per maand van de chatgesprekken met 1700.

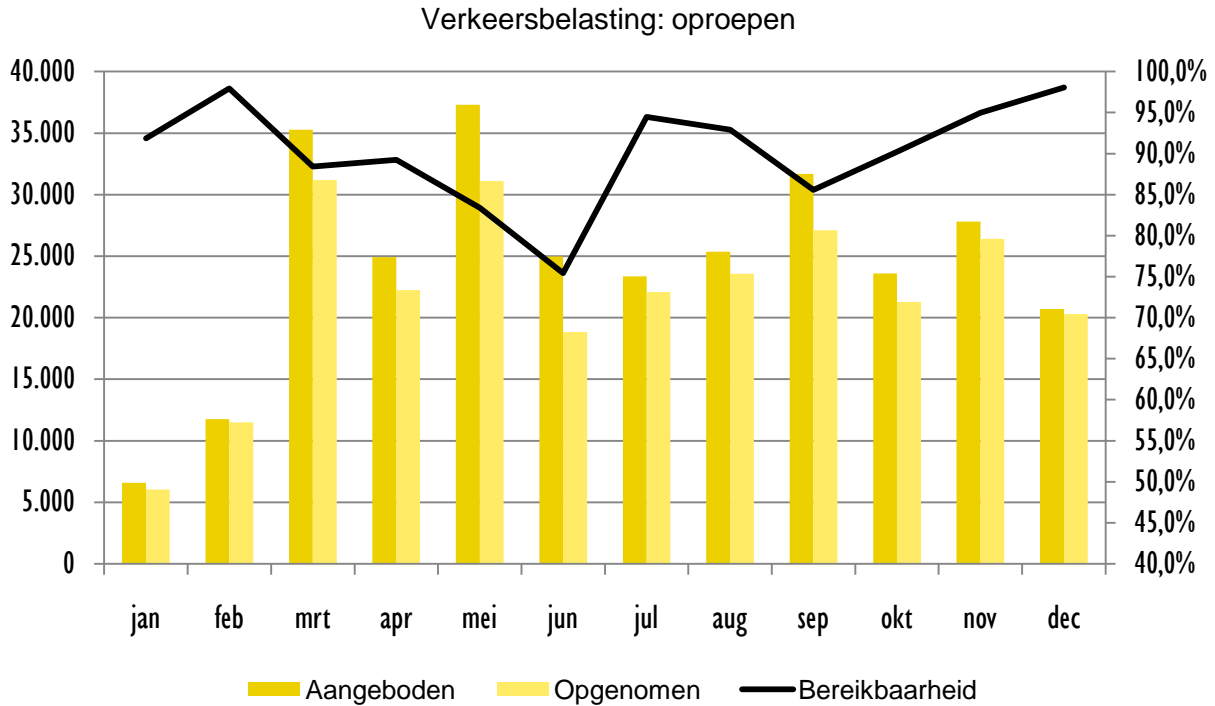


De bereikbaarheid van de chattoepassing was vrij stabiel tot en met september. Tijdens de eerste maanden van 2011 voldeed de dienstverlening op dit kanaal aan de norm van 95%. In de laatste 3 maanden van het jaar scoorde de bereikbaarheid wat lager en nam ook het aantal aangevraagde chatsessies gevoelig toe. Dit was te verklaren door een verhoogd aantal online bezoekers op www.vlaanderen.be, die vooral op zoek waren naar informatie over de nieuwe regelgeving rond de belasting op inverkeerstelling en de aangekondigde afbouw van fiscale voordelen voor energiebesparende maatregelen. De gemiddelde bereikbaarheid voor het hele jaar dook door deze laatste maanden met 93,4% net onder de streefnorm.

2.2.2 Verkeersbelasting

Rond het nieuwe thema verkeersbelasting werden de eerste maanden minder oproepen aangeboden dan we vooraf ingeschat hadden. Maar al heel snel kwamen er felle piekdagen, onmiddellijk na de verzending van aanslagbiljetten en ontheffingsbrieven. In de eerste helft van 2011 hadden de voorlichters geen toegang tot de dossierapplicatie waardoor veel oproepen doorgeschakeld werden naar de Vlaamse Belastingdienst. Van zodra de voorlichters toegang hadden tot de dossiers van de burgers, konden zij de meeste vragen over dit thema zelf beantwoorden.

In 2011 kregen de voorlichters gespecialiseerd in verkeersbelasting 293.291 oproepen aangeboden, waarvan zij 261.647 oproepen hebben opgenomen (89,2%).

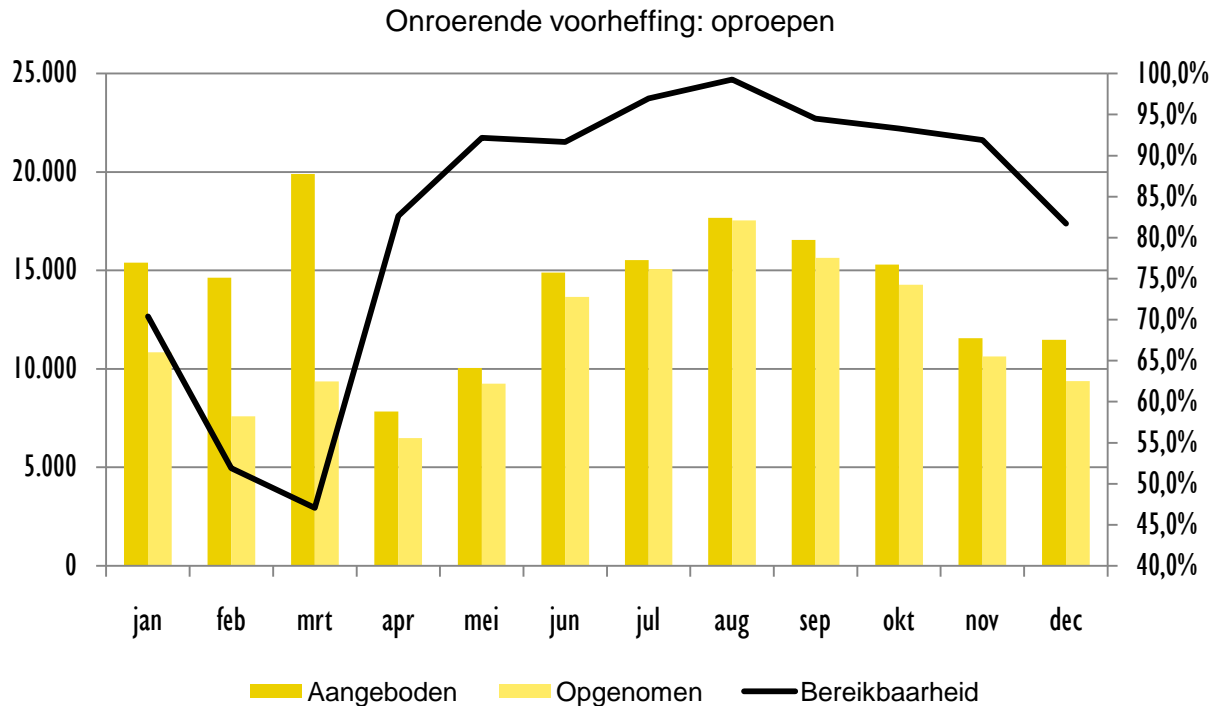


De gemiddelde wachttijd tot antwoord voor het thema verkeersbelasting bedroeg 29 seconden.

2.2.3 Onroerende voorheffing

Over het thema onroerende voorheffing werden in 2011 meer oproepen aangeboden dan verwacht. Vooral de verzending van grote volumes herinneringsbrieven in de eerste drie maanden van het jaar zorgde voor pieken, met sterk verlaagde bereikbaarheid tot gevolg. De verzending van de gewone aanslagbiljetten verliep vlot vanaf mei en respecteerde het afgesproken verzendritme. In de maand juli was het grootste deel van de aanslagbiljetten reeds de deur uit. Om een betere telefonische dienstverlening te kunnen waarborgen, werd aan de Vlaamse Belastingdienst geadviseerd om te onderzoeken of de herinneringsbrieven in de toekomst volgens een betere spreiding verzonden kunnen worden.

Het thema kreeg in 2011 170.826 oproepen aangeboden, waarvan 139.738 oproepen (81,8%) kon worden opgenomen.

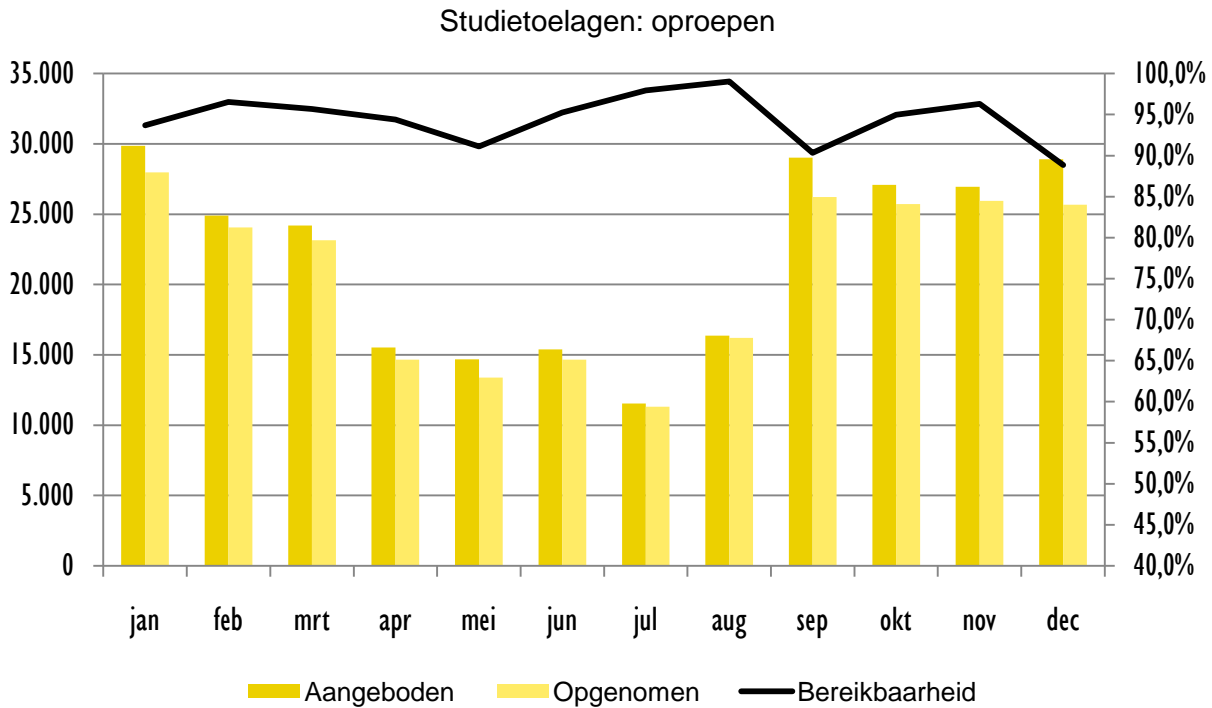


De gemiddelde wachttijd tot antwoord voor het thema onroerende voorheffing bedroeg 1 minuut en 11 seconden.

2.2.4 Studietoelagen

Ook over het thema studietoelagen werden in 2011 meer oproepen aangeboden dan het jaar voordien. Dit jaar konden mensen al vanaf 1 augustus een studietoelage voor het komende schooljaar aanvragen, waardoor de piek met algemene vragen vroeger startte dan vorige jaren. Bovendien belden mensen de laatste maanden veelvuldig om te vragen wanneer ze de uitbetaling van hun studietoelage konden verwachten.

In 2011 kregen de voorlichters gespecialiseerd in studietoelagen 264.424 oproepen aangeboden, waarvan zij 248.951 oproepen (94,1%) hebben opgenomen.

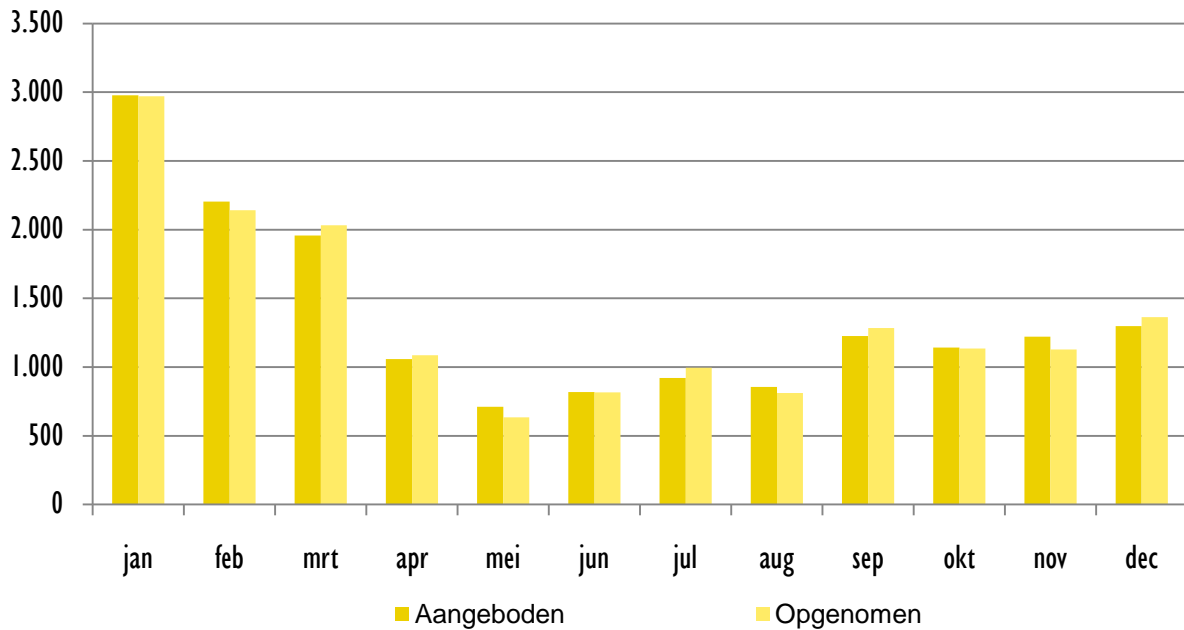


De gemiddelde wachttijd tot antwoord voor het thema studietoelagen bedroeg 27 seconden.

E-mails

In 2011 ontvingen de voorlichters van studietoelagen 16.394 e-mails. Na aftrek van spam en automatische antwoorden van klanten, bleven 15.686 te beantwoorden e-mails over (95,68%). Dit is een sterke daling in vergelijking met 2010, toen bijna dubbel zoveel e-mails door deze voorlichters werden verwerkt. Op 10 maart 2011 nam de Afdeling Studietoelagen een nieuw e-mailformulier in gebruik, waardoor de automatische verdeling van e-mails over bepaalde onderwerpen sterk verbeterd werd. Ook het aantal spammails werd teruggedrongen, met grote efficiëntiewinsten tot gevolg.

Studietoelagen: e-mails

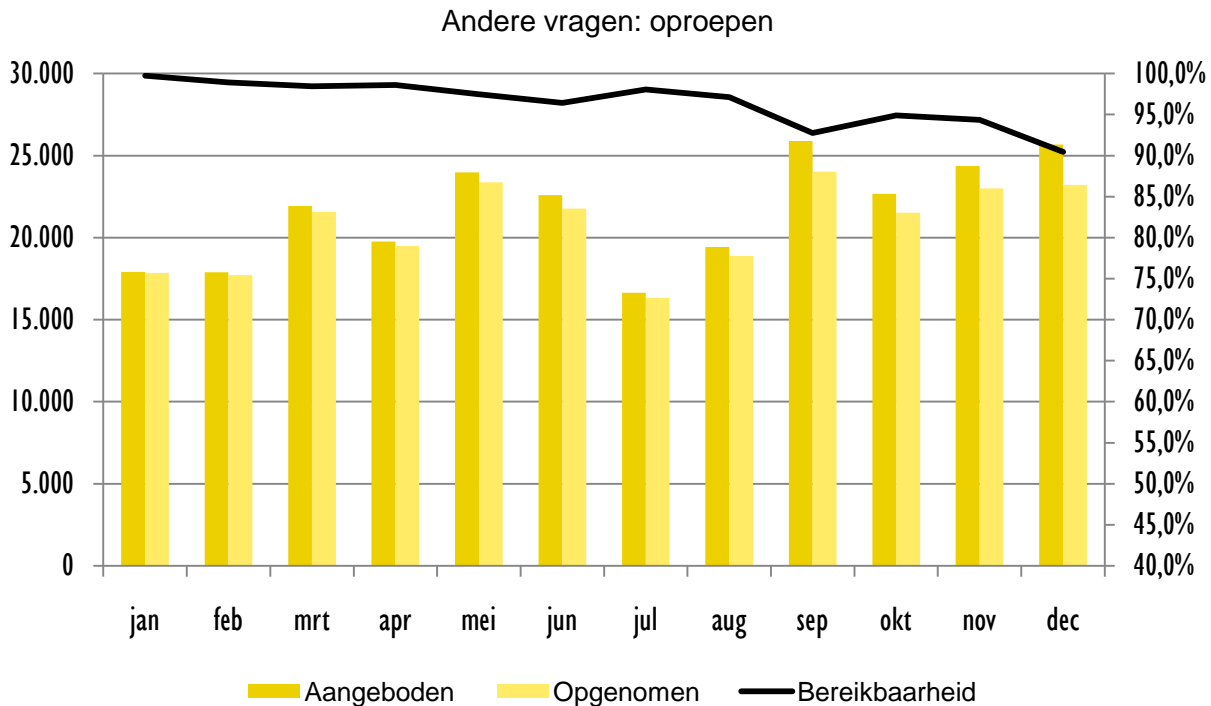


2.2.5 Andere vragen

De informatieverstrekking voor andere thema's onder 1700 kende in 2011 een optimale werking, met een correcte inschatting van te verwachten aantallen oproepen, een goede bereikbaarheid en ook een gemiddelde afhandeltijd per oproep die slechts weinig van de vooropgestelde norm afweek. De meeste vragen handelden over energiepremies en energiezuinig wonen, aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en kmo-portefeuille.

Enkel voor het onderwerp groenestroomcertificaten voor zonnepanelen verliep het minder vlot, omdat het aantal aangeboden oproepen een stuk hoger lag dan vooraf ingeschat was. De sterke groei aan oproepen over dit onderwerp zorgde vooral in het voorjaar voor lange wachttijden bij de doorschakeling van oproepen naar de dossiervoorlichters op de tweede lijn.

In december zorgde het nieuwe federale regeerakkoord, waarin een afbouw van fiscale voordelen voor energiebesparende investeringen aangekondigd werd, voor een toestroom aan vragen over dit onderwerp. Hoewel deze onverwachte piek 20% meer oproepen genereerde dan ingeschat was, kon deze toestroom nog relatief goed worden opgevangen. De bereikbaarheid bedroeg toen nog 90,2%.



De gemiddelde wachttijd tot antwoord voor het thema andere vragen bedroeg 15 seconden.

2.3 Teletolk

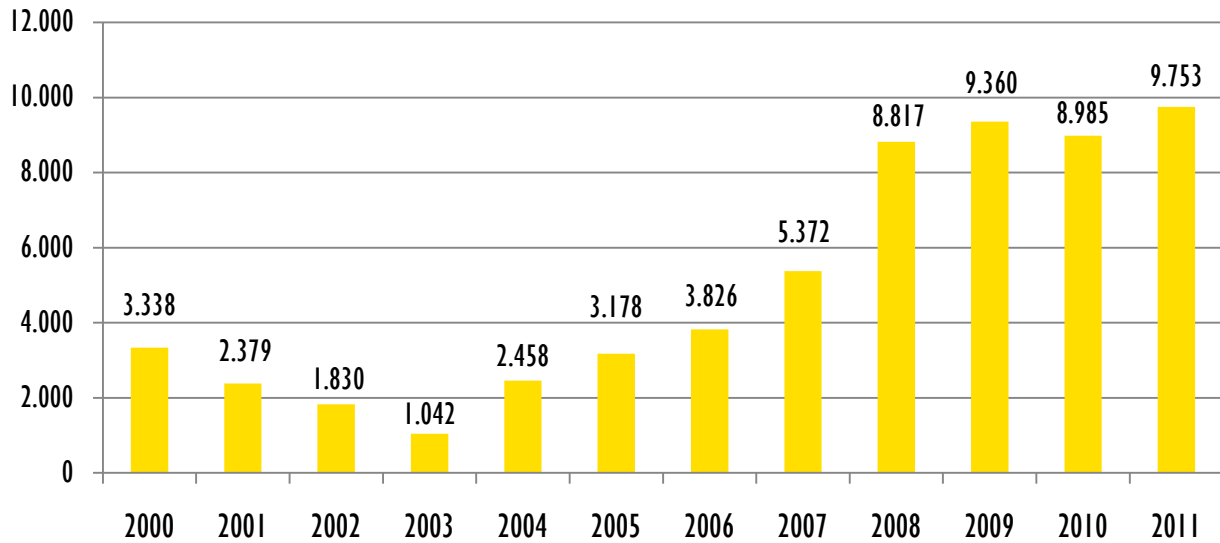
Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur en elke zaterdag van 10 tot 18 uur
Website	www.teletolk.be
Bevoegde dienst	afdeling Vlaamse Infolijn i.s.m. het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Teletolk is een online toepassing waarmee doven en slechthorenden met horenden kunnen communiceren via een tussenpersoon. Doven of slechthorenden die snel enkele praktische zaken willen regelen, kunnen via www.teletolk.be een teletolksessie aanvragen en een chatgesprek opstarten met een voorlichter. Deze voorlichter, die optreedt als teletolk, neemt telefonisch contact op met bijvoorbeeld de tandarts of het restaurant. Tijdens het online gesprek tikt de dove of slechthorende de vragen in die de teletolk in zijn telefoongesprek moet stellen.

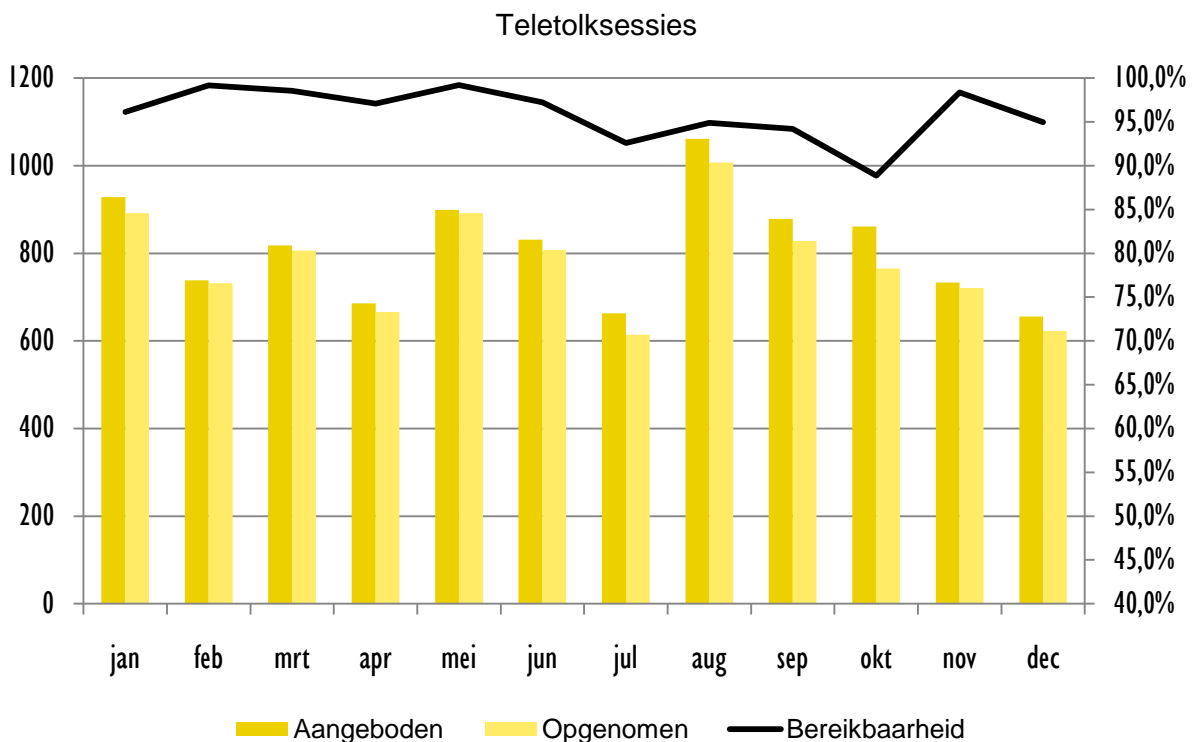
2.3.1 Evolutie van het aantal contacten

In 2011 kregen de voorlichters van teletolk 9.753 aanvragen voor een chatgesprek. Het aantal contacten bij Teletolk is, na een daling in 2010, opnieuw met 8% gestegen.

Totaal aantal contacten Teletolk



In onderstaande grafiek is de maandelijkse spreiding van het aantal teletolksessies weergegeven.



Het aantal contacten voor Teletolk blijft steeds vrij stabiel doorheen het jaar. Het aantal chatgesprekken werd dan ook goed ingeschat, wat resulteerde in een goede bereikbaarheid. Enkel tijdens de maand oktober was de bereikbaarheid niet optimaal, door een combinatie van technische problemen en een tekort aan voldoende geschoolde teletolkers.

De gemiddelde afhandeltijd van een teletolksessie was 9 minuten en 26 seconden en is zo goed als identiek gebleven aan de gemiddelde afhandeltijd van 2010.

2.4 De LijnInfo

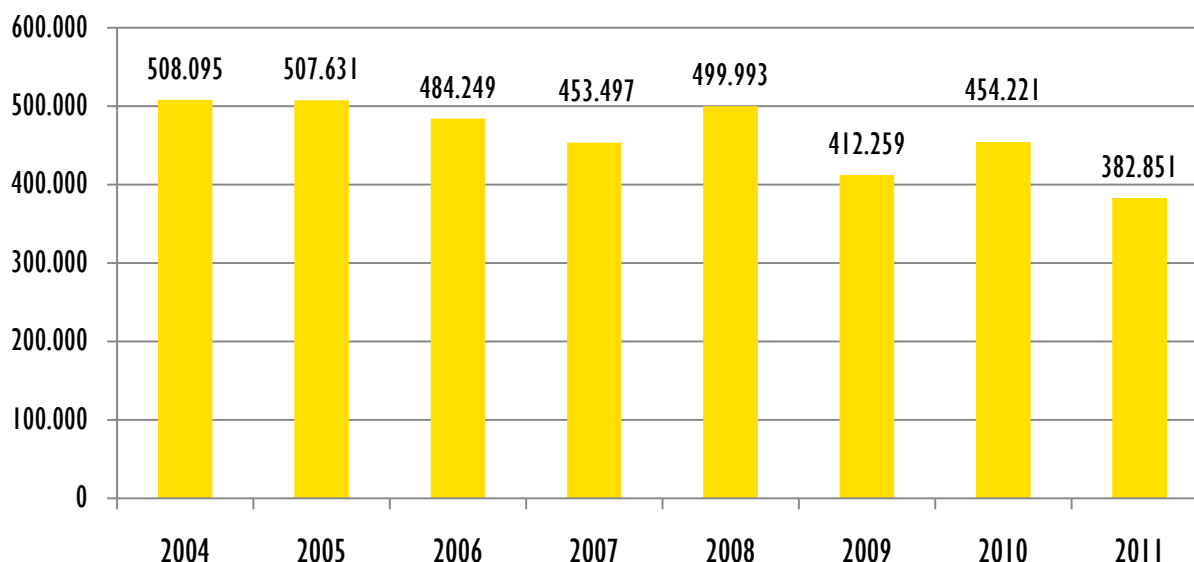
Open	7 dagen per week, elke werkdag van 7 tot 19 uur in het weekend en op feestdagen van 10 tot 18 uur
Nummer	070 220 200
Website	www.delijn.be
Bevoegde dienst	De Lijn

De LijnInfo is het centrale infonummer van de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn. Op dit nummer kunnen reizigers elke dag terecht voor algemene informatie en inlichtingen over de reistijden van bussen en trams. Daarnaast kunnen klanten via dit infonummer reacties meedelen, verloren voorwerpen melden en allerlei publicaties bestellen, zoals attesten, dienstregelingen en infobrochures.

2.4.1 Evolutie van het aantal contacten

De werking van De LijnInfo verliep in 2011 optimaal. Op alle vlakken scoorde deze lijn zeer goed.

Totaal aantal contacten De LijnInfo

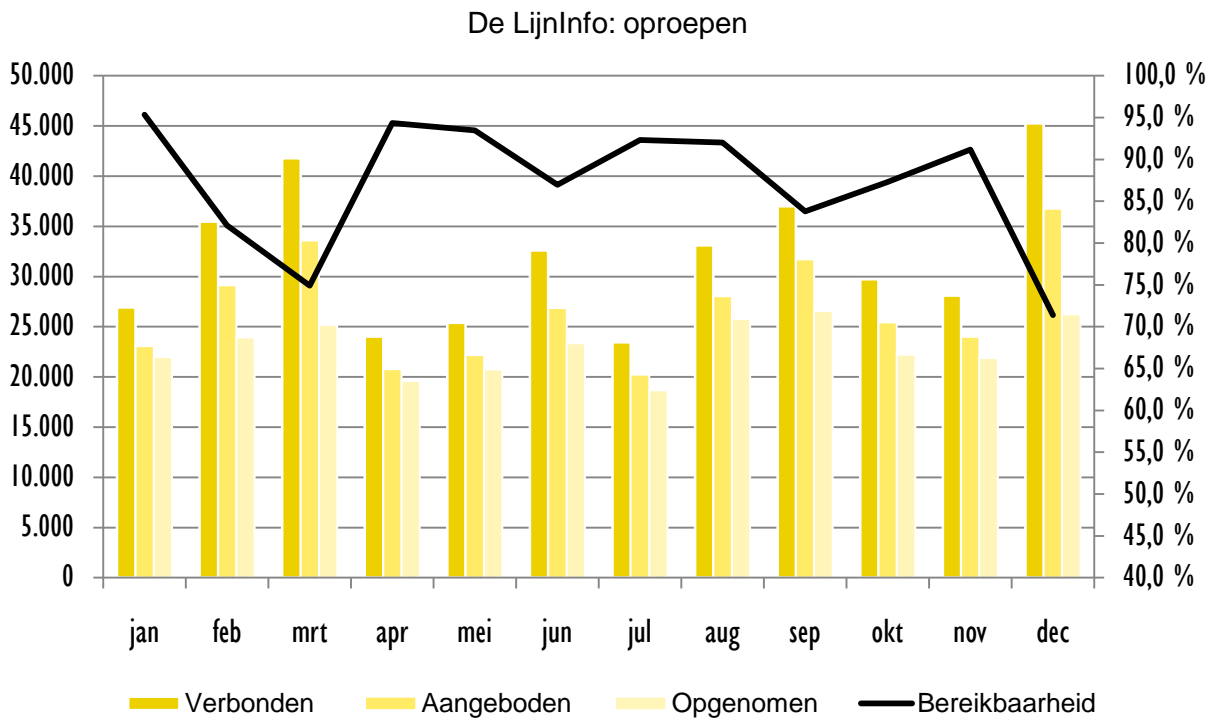


2.4.2 Telefonische oproepen

Bij De LijnInfo liepen er in 2011 382.851 oproepen binnen, wat neerkomt op ongeveer 1.049 oproepen per dag. De globale bereikbaarheid van De LijnInfo lag met 85,8% net boven de bereikbaarheidsnorm van 85%.

Het aantal contacten bij De LijnInfo is ten opzichte van 2010 gedaald met 71.370 of 15,71%. Deze daling was echter verwacht, omdat De Lijn haar online toepassingen (online aanvragen van attesten, online indienen van klantenreacties, opvragen van doorkomsttijden via gsm,...) sterk verbeterde en uitbreidde. Het effectief aantal aangeboden oproepen lag dus zeer goed in lijn met de vooraf ingeschatte aantallen.

Onderstaande grafiek geeft de volumespreiding per maand weer.

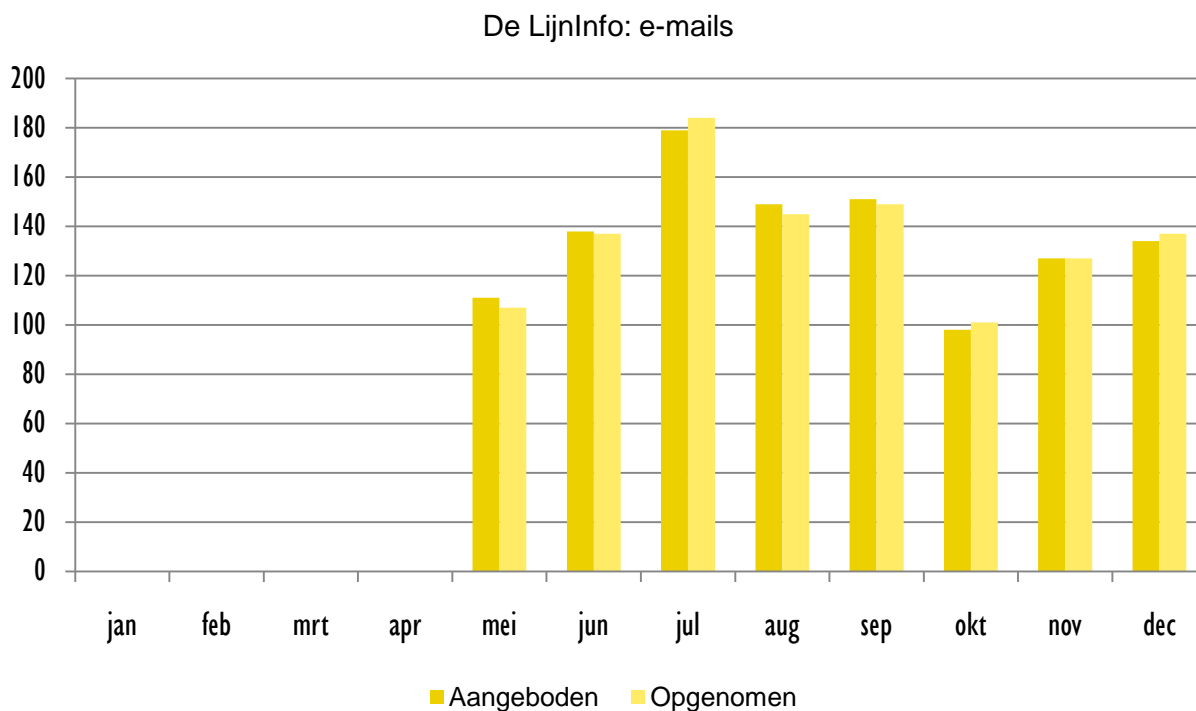


Vanwege het uitzonderlijk strenge winterweer waren er bij De LijnInfo tijdens de maand februari een zeer hoog aantal piekdagen. Tijdens de maand maart werd Vlaanderen dan weer geconfronteerd met een aantal grootschalige stakingen van het openbaar vervoer. Ook in december vond er een nationale betoging plaats, die invloed had op de bereikbaarheid. Deze onvoorziene weersomstandigheden en stakingen maakten het moeilijk om een optimale bereikbaarheid te garanderen. Tijdens deze drukke periodes presteerden de voorlichters bij de LijnInfo overuren, zodat mensen er tijdens ruimere openingsuren terecht konden.

De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij De LijnInfo bedroeg 35 seconden.

2.4.3 E-mails

De LijnInfo startte vanaf mei 2011 ook met het beantwoorden van e-mails van De Lijn West-Vlaanderen. Na een positieve evaluatie werd er beslist om deze dienstverlening uit te breiden naar alle provinciale afdelingen van De Lijn in de loop van 2012. Het aantal aangeboden e-mails bedroeg iets meer dan 1.000, wat voorlopig nog zeer laag is.



2.5 Slimweg

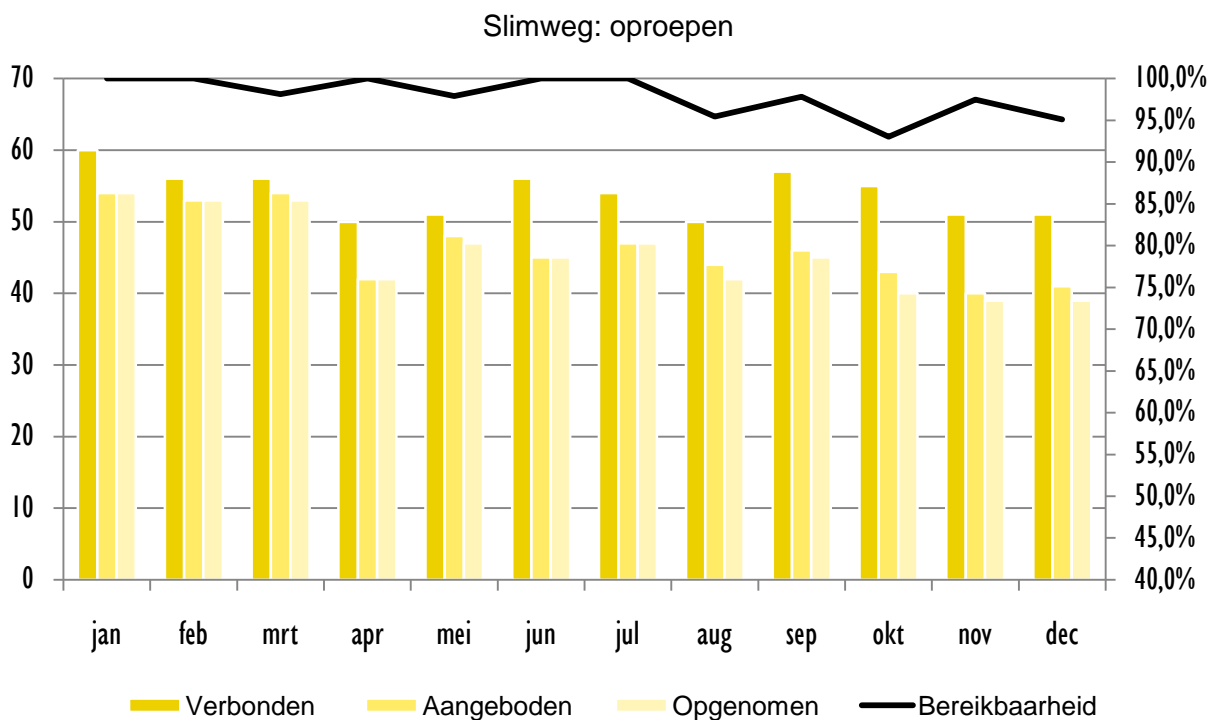
Open	elke werkdag van 7 tot 19 uur en elke zaterdag van 10 tot 18 uur
Nummer	070 345 346
E-mail	www.slimweg.be/contact/index.htm
Website	www.slimweg.be
Bevoegde dienst	De Lijn e.a.

Slimweg is een informatiepunt waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor informatie en advies op maat over duurzaam vervoer en mobiliteit. Slimweg is een samenwerkingsverband tussen elf partners: De Lijn, de Fietsersbond, GTL, NMBS, optimobil (Cambio), Provincie Antwerpen, Taxistop, de Voetgangers-beweging, VRA, de Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde (VSV) en Autopia.

Op 27 december 2010 sloot de Slimwegwinkel in Antwerpen (het fysieke loket) definitief zijn deuren. Slimweg blijft nog wel telefonisch en via de website bereikbaar. De oproepen komen toe in het contactcenter van de Vlaamse Infolijn. Vragen waar de voorlichters geen antwoord op kunnen geven, worden doorgestuurd naar de medewerkers van Slimweg.

2.5.1 Telefonische oproepen

In 2011 kreeg Slimweg 647 oproepen, gemiddeld 3 per dag. Dat zijn 210 oproepen minder dan in 2010. De spreiding per maand is weergegeven in onderstaande grafiek.



De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij Slimweg bedroeg 16 seconden.

2.6 Kind en Gezin-lijn

Open	elke werkdag van 8 tot 20 uur
Nummer	078 150 100
E-mail	info@kindengezin.be
Website	www.kindengezin.be
Bevoegde dienst	Kind en Gezin

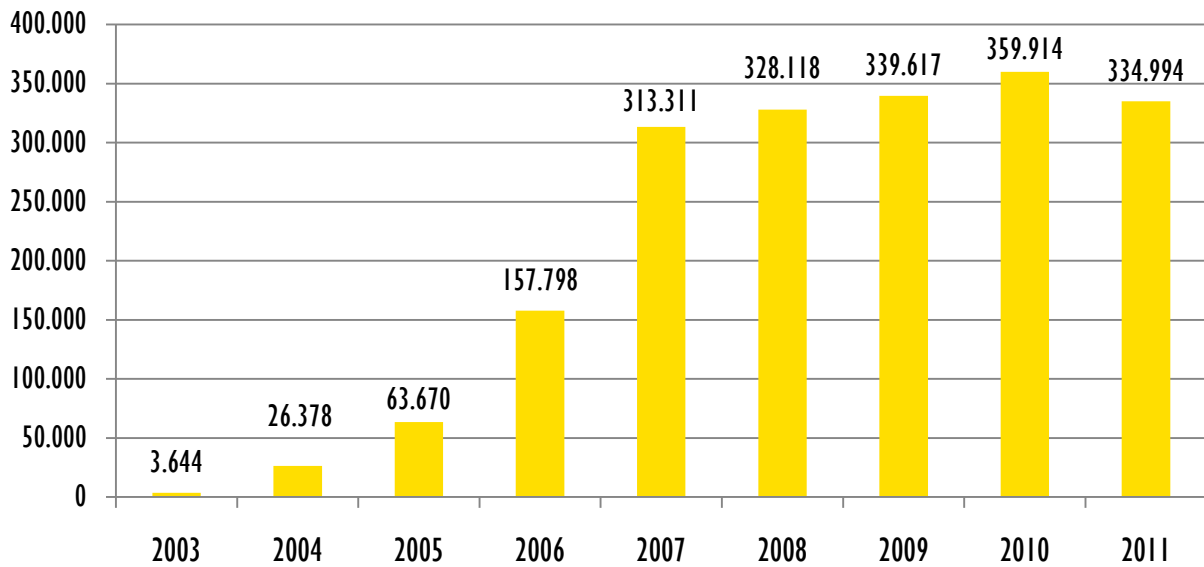
De Kind en Gezin-lijn is het aanspreekpunt voor informatie over kinderopvang, kinderwelzijn en preventieve gezinsondersteuning. Zowel ouders die op zoek zijn naar opvang als toekomstige onthaalouders kunnen er met hun vragen terecht. Ze kunnen ook afspraken met een consultatiebureau maken of verplaatsen.

Daarnaast fungeert de Kind en Gezin-lijn als centraal bestelpunt voor publicaties en staat ze in voor de algemene e-mailafhandeling.

2.6.1 Evolutie van het aantal contacten

Voor het eerst sinds de start kent het aantal contacten bij de Kind en Gezin-lijn een kleine daling. Ten opzichte van 2011 is dat aantal gedaald met 24.920 contacten (7,44%).

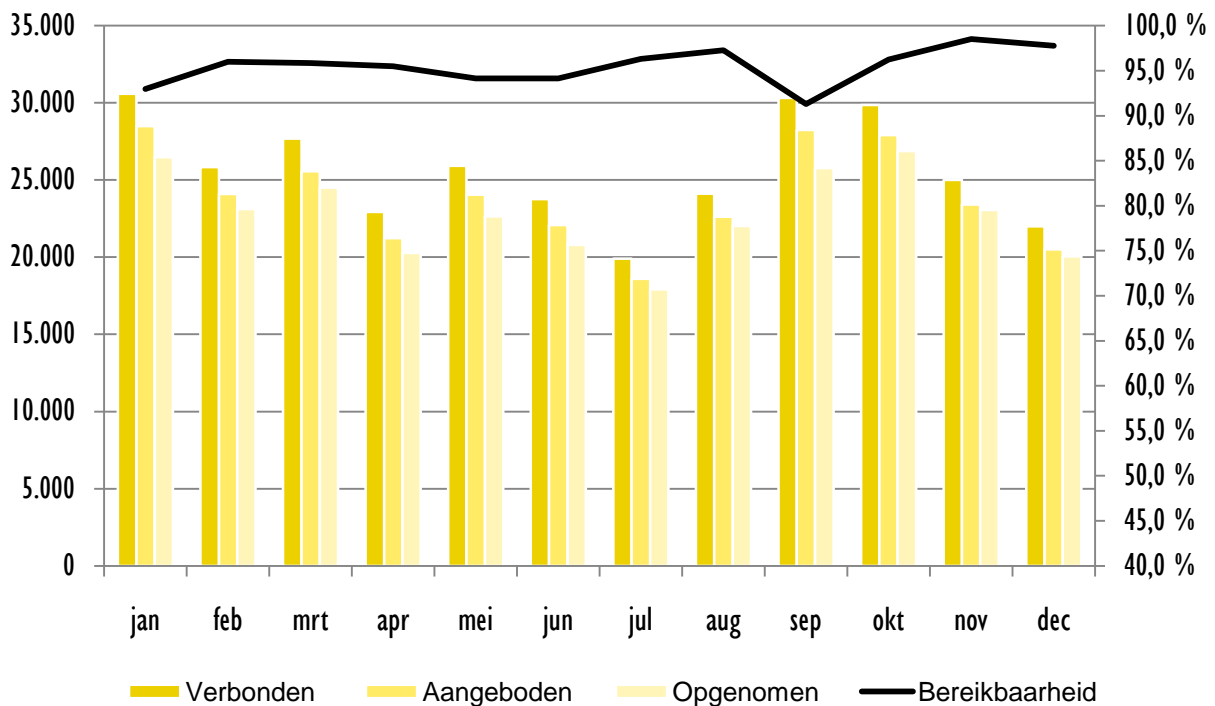
Totaal aantal contacten Kind en Gezin-lijn



2.6.2 Telefonische oproepen

In 2011 werden 307.962 oproepen of gemiddeld 1.217 oproepen per dag geregistreerd, een daling van 8,8% ten opzichte van 2010. Het effectief aantal aangeboden oproepen bedroeg 94,14% van het vooraf ingeschatte aantal. De bereikbaarheid scoorde met 95,4% op jaarbasis optimaal binnen de norm.

Kind en Gezin-lijn: oproepen



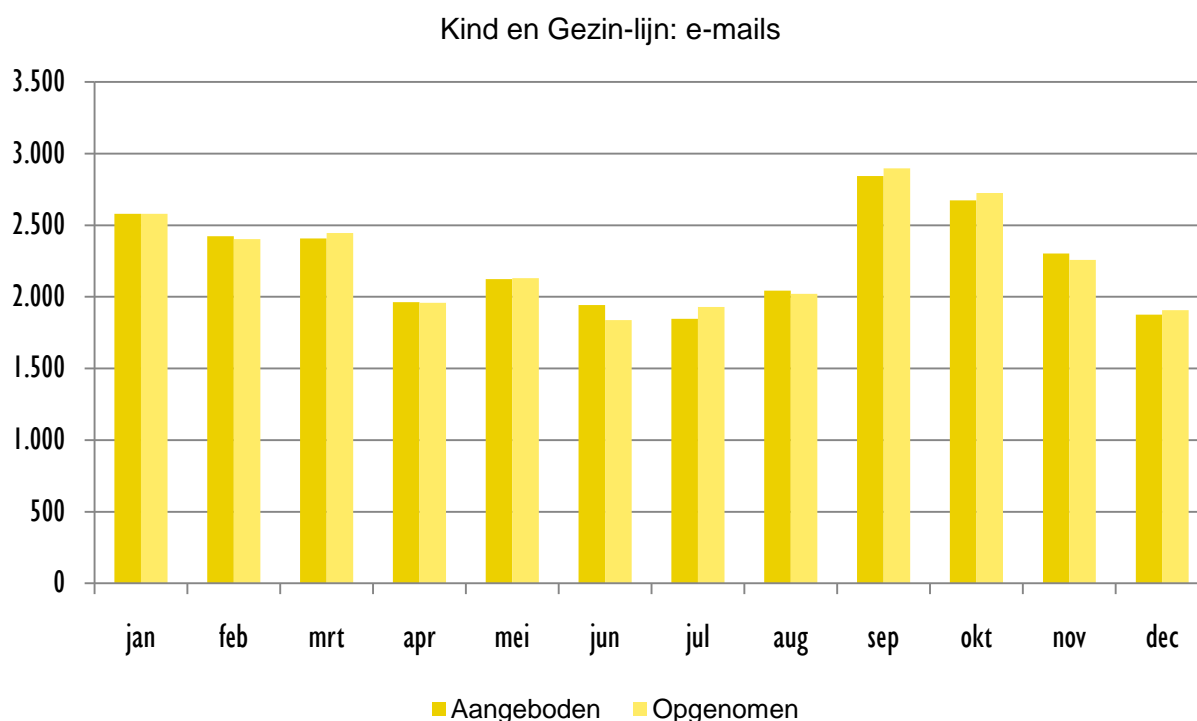
Tijdens de wintermaanden december, januari en februari waren er een aantal onverwachte pieken omwille van het strenge winterweer. Sneeuw en gladheid zorgden ervoor dat ouders niet tijdig op consultaties met verpleegkundigen geraakten.

Tijdens de maanden september en oktober was er de jaarlijks terugkerende piek met veel vragen over de financiële bijdrage van ouders in de kinderopvang.

De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij Kind en Gezin bedroeg 13 seconden.

2.6.3 E-mails

In 2011 ontving Kind en Gezin 27.024 e-mails. Dat zijn 4.951 extra mails ten opzichte van 2010, een stijging van 18,3%. Na aftrek van spam en automatische antwoorden bleven 22.207 e-mails over (82,18%).



2.6.4 Uitgaande contacten

Wanneer geplande consultaties door onverwachte omstandigheden (bijv. door ziekte van een arts of een verpleegkundige) moesten worden geannuleerd, dan brachten de voorlichters van de Kind en Gezin-lijn de ouders hiervan op de hoogte en planden ze een nieuwe afspraak in. In 2011 verplaatste de Kind en Gezin-lijn op die manier 6.113 afspraken.

2.7 Vlaamse Zorgkas

Open

elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer	02 553 45 90
Website	www.vlaamsezorgkas.be
Bevoegde dienst	afdeling Vlaamse Zorgverzekering

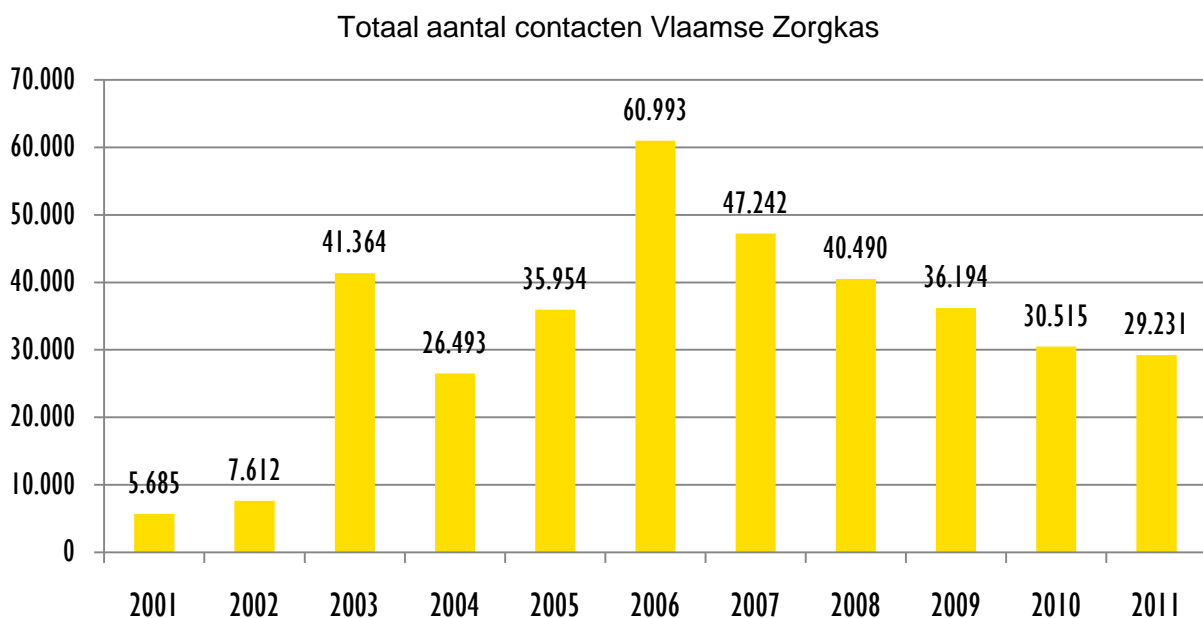
De Vlaamse zorgverzekering is een verplichte verzekering voor iedereen die in Vlaanderen woont en ouder is dan 25 jaar. De zorgverzekering biedt zwaar zorgbehoevenden een tegemoetkoming in de kosten voor niet-medische zorg (bv. huishoudelijke hulp).

Aansluiten bij de Vlaamse zorgverzekering kan door een jaarlijkse bijdrage te betalen aan één van de zeven erkende zorgkassen. De Vlaamse Zorgkas bestaat als openbaar en onafhankelijk alternatief naast de andere zes zorgkassen. Iedereen kan er zich bij aansluiten, ook wie voor de ziekteverzekering is aangesloten bij een andere instelling. Wie vergeet om op tijd lid te worden van één van de zorgkassen, wordt automatisch (ambtshalve) aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas.

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.

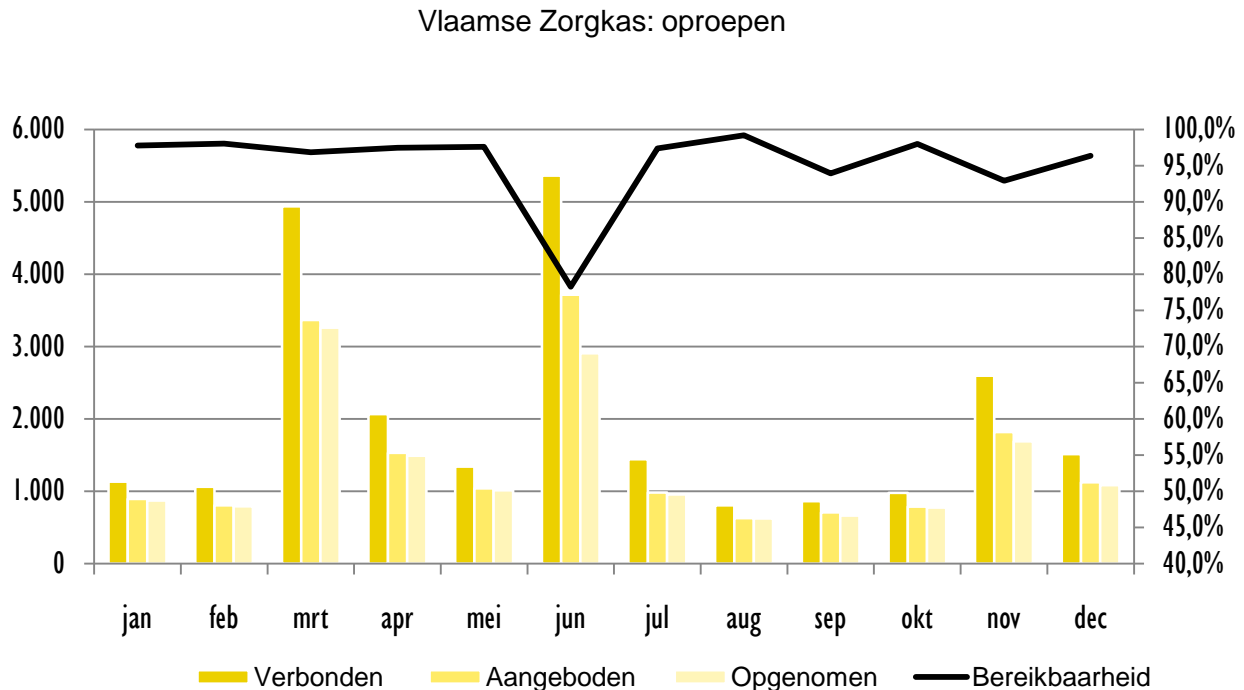
2.7.1 Evolutie van het aantal contacten

De dalende tendens in het aantal contacten sinds 2006 toont aan dat de zorgverzekering elk jaar beter gekend is bij het publiek. Ook in 2011 daalde het aantal contacten met 5,83% ten opzichte van 2010.



2.7.2 Telefonische oproepen

Wanneer we enkel kijken naar het aantal telefonische oproepen, dan kreeg het frontoffice in 2011 24.086 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, gemiddeld 95 per dag. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Het oproepvolume op de lijn Vlaamse Zorgkas blijft licht dalen van jaar tot jaar. De gebruikelijke piekmaand maart was iets minder druk dan in 2010. In juni daarentegen waren er meer oproepen dan in 2010, omdat de tenlastenemingen residentiële zorg voor de maand mei iets later uitbetaald werden ten gevolge van een computerfout.

In het najaar waren er dan weer minder oproepen in vergelijking met dezelfde periode in 2010.

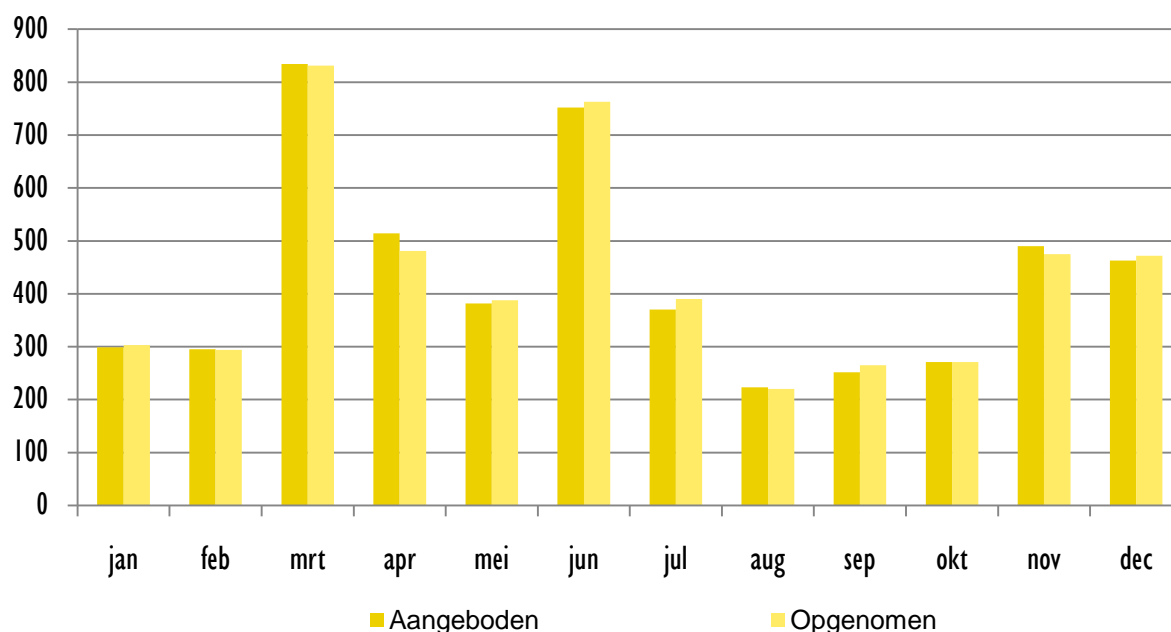
De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij de Vlaamse Zorgkas bedroeg 40 seconden.

2.7.3 E-mails

De voorlichters van de Vlaamse Zorgkas beperken zich bij de e-mailafhandeling enkel tot het filteren van spam. Vervolgens sturen ze de vragen per thema door naar de juiste expert bij de Vlaamse Zorgkas. In 2011 ontving de Vlaamse Zorgkas 5.145 e-mails. Na aftrek van spam en automatische antwoorden, bleven 3.987 mails over (77,49%).

Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.

Vlaamse Zorgkas: e-mails



2.8 Vlaams Zorgfonds

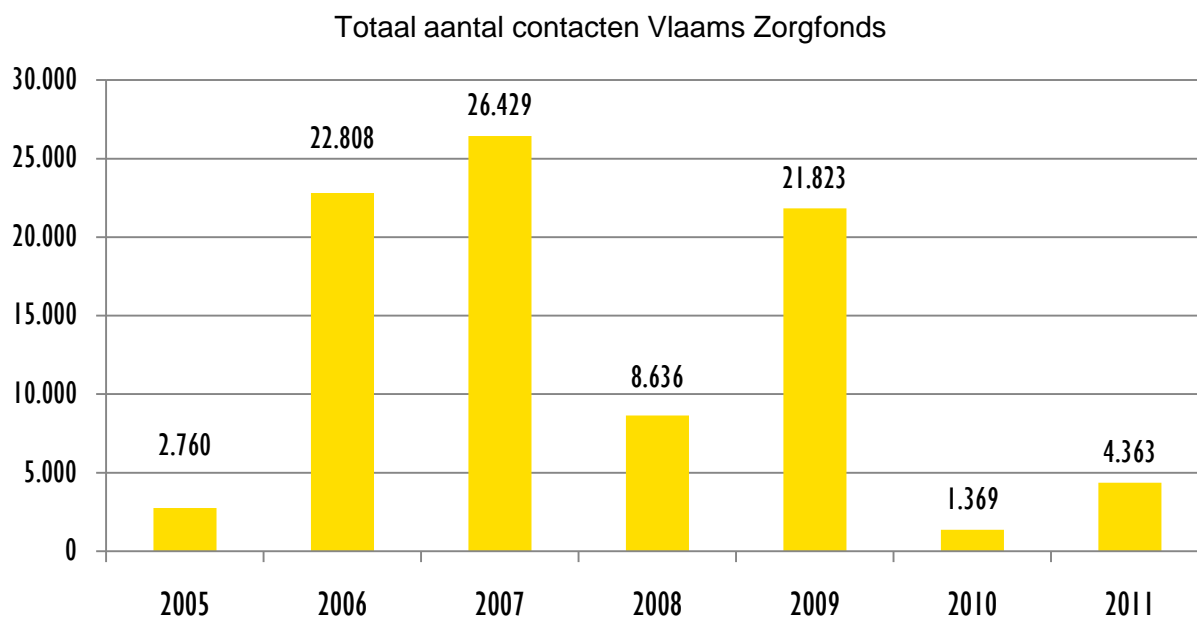
Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 46 54
Website	www.vlaamsezorgverzekering.be
Bevoegde dienst	afdeling Vlaamse Zorgverzekering

Het Vlaams Zorgfonds staat in voor het beheer van de Vlaamse zorgverzekering. Het Zorgfonds erkent en controleert de zorgkassen en legt ook administratieve geldboetes op aan personen die na een aangetekend schrijven van hun zorgkas nog steeds drie of meer ledenbijdragen niet hebben betaald. Bezwaren en afbetalingsplannen worden ook door het Zorgfonds opgevolgd. Het Zorgfonds heeft, net zoals de Vlaamse Zorgkas, een eigen informatienummer, dat toekomt bij de voorlichters in het contactcenter van de Vlaamse Infolijn.

2.8.1 Evolutie van het aantal contacten

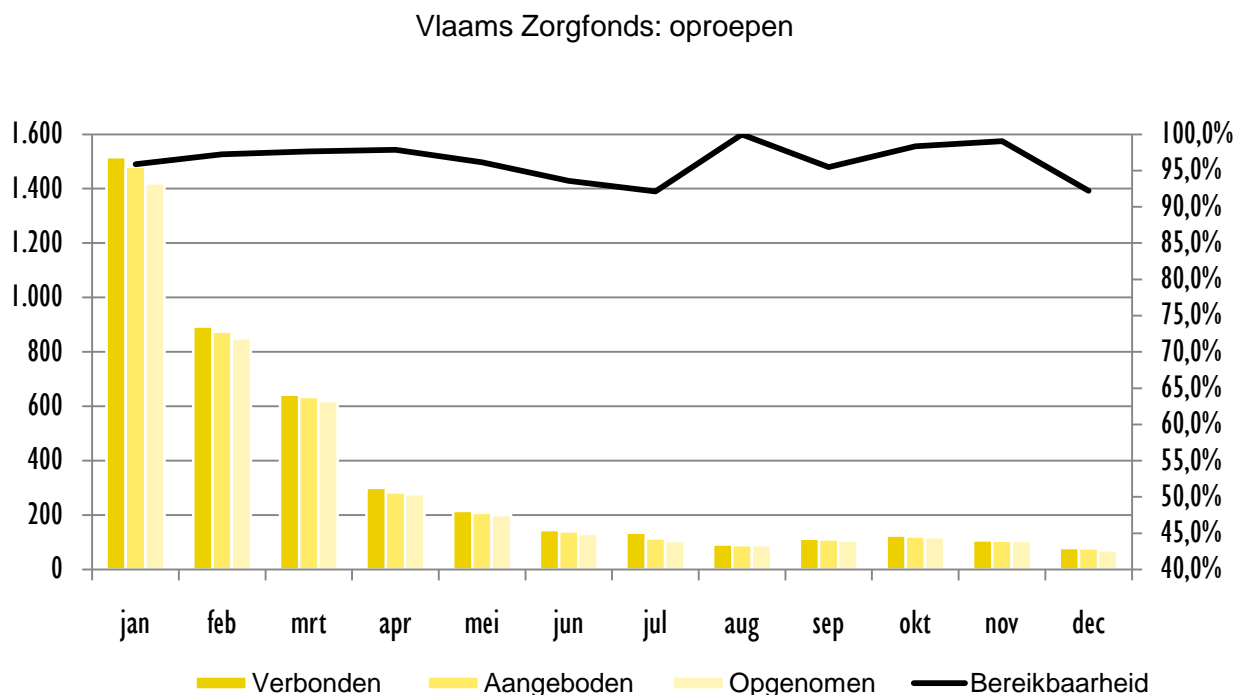
In 2011 kwamen er heel wat minder contacten binnen dan verwacht. In 2010 waren er immers geen boetebrieven verstuurd en daarom waren de inschattingen voor 2011 gebaseerd op het aantal contacten van 2009 (21.823). Uiteindelijk werden er met 4.363 contacten nagenoeg 5 keer minder contacten geteld, met de piek zoals gebruikelijk tijdens verzendingsmaand januari en de daaropvolgende maanden februari en maart. De oorzaak hiervoor is ongetwijfeld de aanpassing van de boeteprocedure. Nu krijgen wanbetalers eerst een aangetekende brief van hun zorgkas, zodat ze een boete kunnen vermijden. Enkel wie na deze verwittiging de

bijdrage niet betaalt, krijgt een boete. Dat heeft in 2011 gezorgd voor een opmerkelijke verlaging van het aantal boetebrieven, en ook een verlaging van het aantal vragen voor het Zorgfonds.



2.8.2 Telefonische oproepen

In 2011 kreeg het contactcenter 4.363 oproepen binnen voor het Vlaams Zorgfonds of ongeveer 17 oproepen per dag. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij het Vlaams Zorgfonds bedroeg 17 seconden.

2.9 Taaltelefoon

Open	elke werkdag van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag van 14 tot 16 uur
Nummer	078 15 20 25
Fax	02 553 56 52
E-mail	taaltelefoon@vlaanderen.be
Website	www.taaltelefoon.be
Bevoegde dienst	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid - afdeling Kanselarij, dienst Taaladvies

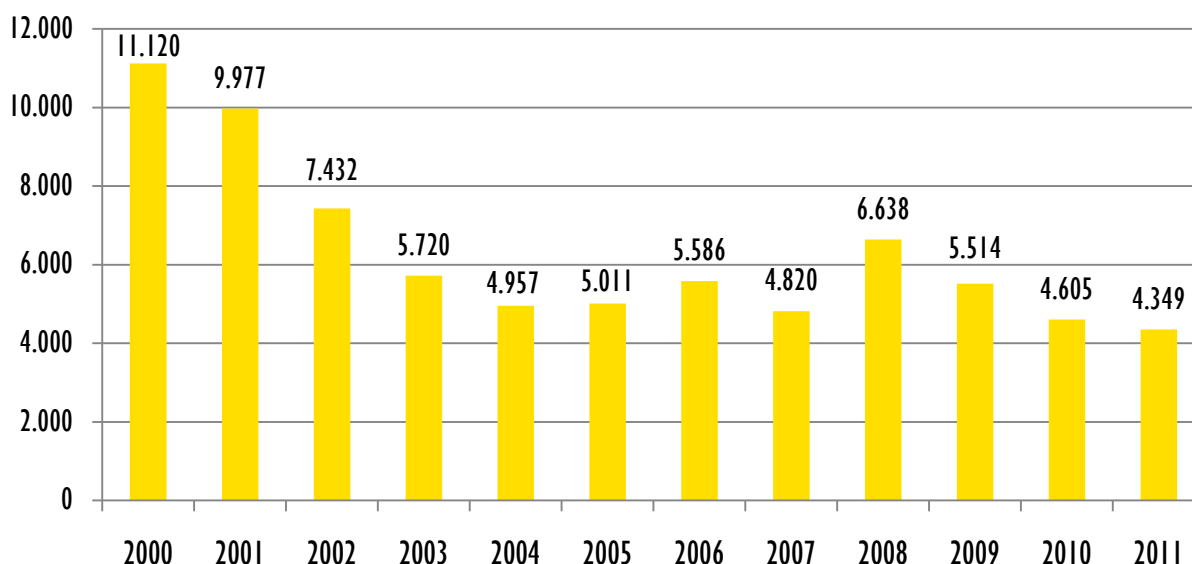
De Taaltelefoon is de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. De Taaltelefoon geeft advies over spelling, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, formulering en stijl in de Nederlandse taal.

De Taaltelefoon is een overflowlijn. De taaladviseurs van de dienst Taaladvies beantwoorden zelf de telefonische oproepen. Alleen wanneer de taaladviseurs niet beschikbaar zijn, komt de oproep terecht bij een voorlichter van 1700, die de vraag noteert en naar de taaladviseur doorstuurt. Een taaladviseur belt dan meestal de dag zelf terug met het antwoord op de vraag.

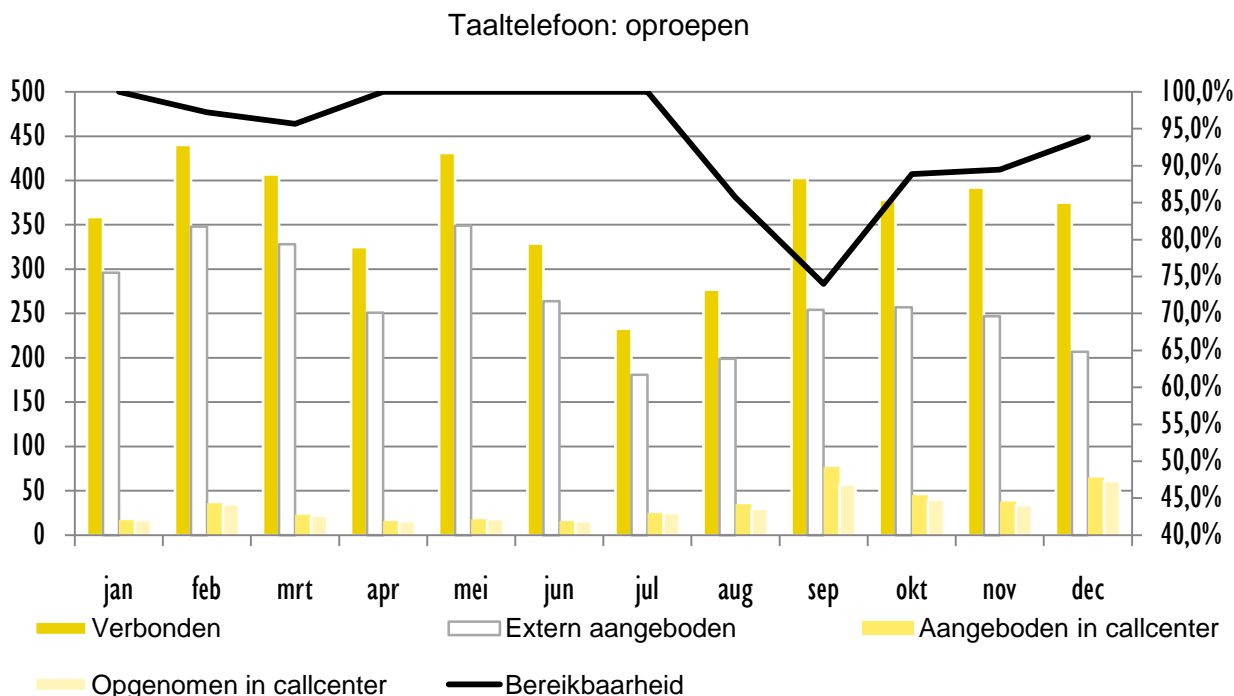
2.9.1 Evolutie van het aantal contacten

In 2011 kreeg taaltelefoon in totaal 4.349 oproepen (gemiddeld 17 per dag). Dit is een lichte daling met 5,56% in vergelijking met 2010.

Totaal aantal contacten Taaltelefoon



Van de 4.349 telefonische oproepen naar de Taaltelefoon werd 73,14% direct door de taaladviseurs van de dienst Taaladvies opgenomen. De overige 411 oproepen werden aangeboden aan de voorlichters van 1700 (overflow). De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.



De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij Taaltelefoon bedroeg 20 seconden.

2.10 Wonen in Brussel

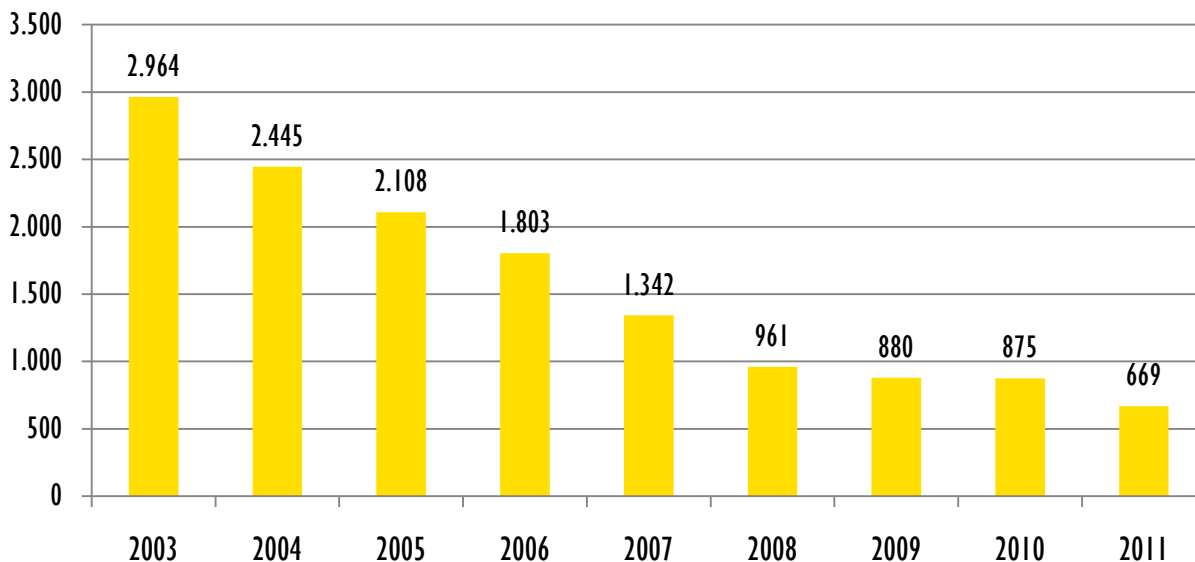
Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	0800 20 400
Fax	02 548 11 30
E-mail	wonen.in.brussel@vgc.be
Website	www.woneninbrussel.be
Bevoegde dienst	Vlaamse Gemeenschapcommissie, Informatiecentrum Wonen in Brussel

Het informatiecentrum Wonen in Brussel wil de stadsvlucht tegengaan en nieuwe Nederlandstalige inwoners aantrekken via gerichte sensibiliseringscampagnes, informatieverstrekking en persoonlijke begeleiding. De oproepen voor het 0800-nummer van Wonen in Brussel worden rechtstreeks door de voorlichters van 1700 beantwoord of doorgeschakeld naar het backoffice van het informatiecentrum.

2.10.1 Evolutie van het aantal contacten

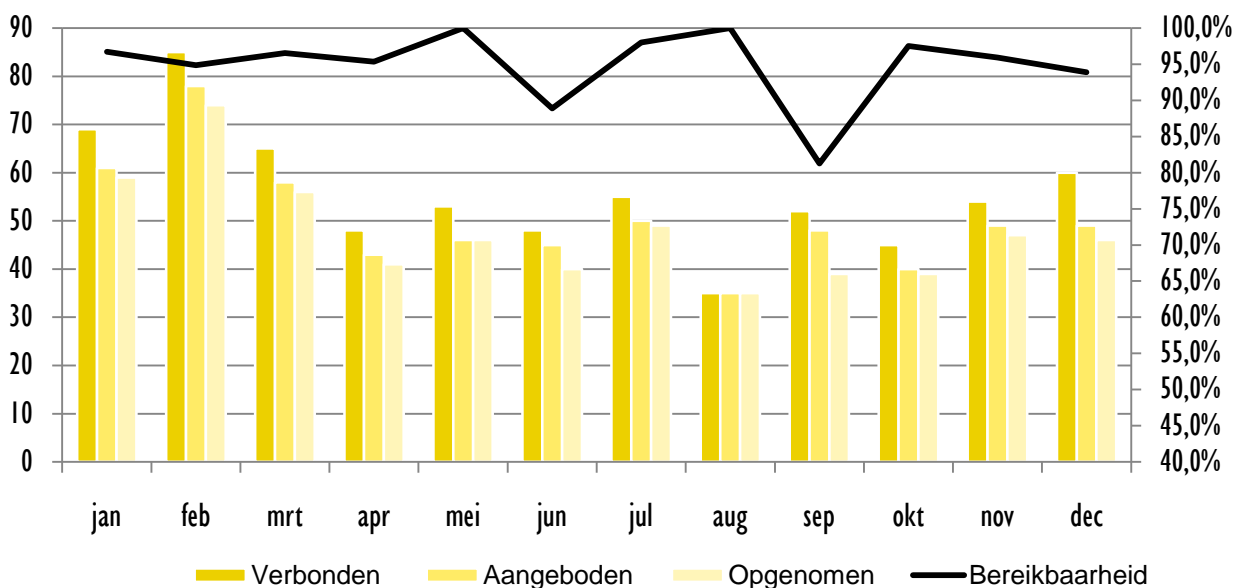
Sinds de start van de samenwerking in 2003 is het volume oproepen naar Wonen in Brussel jaar na jaar gedaald. Deze dalende tendens werd in 2011 voortgezet. De dienst Wonen in Brussel communiceert steeds meer via de website en het gratis nummer wordt in mindere mate bekendgemaakt. Bovendien was er in 2011 minder ruimte voor communicatie- en promotie-initiatieven.

Totaal aantal contacten Wonen in Brussel



In 2011 registreerde het infonummer van Wonen in Brussel 669 oproepen, gemiddeld 3 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven.

Wonen in Brussel: oproepen



Voor een kleine lijn is het zeer moeilijk om de afgesproken servicelevels te halen. De 31 gemiste oproepen tijdens het jaar 2011 hebben ervoor gezorgd dat het gemiddeld jaarlijks bereikbaarheidspercentage van 94,9% net onder de norm scoort. Zeker tijdens maanden met grote drukte op andere lijnen kunnen enkele oproepen gemist worden, waardoor het bereikbaarheidspercentage snel naar beneden duikt.

De gemiddelde wachttijd tot antwoord bij Wonen in Brussel bedroeg 33 seconden.

3 Analyse van de vragen aan 1700

Op elke vraag die u aan 1700 stelt, krijgt u een antwoord. Voor de meeste vragen kunnen de voorlichters u volgende informatie bezorgen:

- een beknopte omschrijving van een overheidsmaatregel waarnaar u op zoek bent
- de bijhorende voorwaarden die bepalen of u in aanmerking komt
- de aanvraagprocedure
- de contactgegevens van de bevoegde overheidsdienst, wanneer u meer informatie wenst
- en eventueel de bijhorende brochure, het aanvraagformulier of een link naar de website.

De voorlichters van 1700 baseren hun antwoord op de informatie die zij vinden in het kennissysteem of Content Management Systeem (CMS). Daarin vinden zij teksten die de antwoorden op mogelijke vragen weergeven. Ook de teksten op de website vlaanderen.be komen uit dit kennissysteem. Om de inhoud van dat kennissysteem overzichtelijk te houden, worden deze teksten of 'scripts' onderverdeeld in inhoudelijke domeinen. Die indeling maakt het ook mogelijk om voor elk domein afzonderlijk een gedetailleerd overzicht weer te geven van de gestelde vragen in een bepaalde periode.

De volgende tabel geeft de spreiding weer van het aantal contacten over de verschillende inhoudelijke domeinen (in alfabetische volgorde). De populariteit van deze domeinen wordt voor een deel beïnvloed door de actualiteit en de campagnes die de Vlaamse overheid over een bepaald domein organiseerde. De resultaten in deze paragraaf zijn enkel berekend op de eerste lijn van 1700. De contacten in de tweede lijn (waar er vooral dossierinformatie gegeven wordt) zijn niet meegerekend.

Domein	Spreiding contactcenter
Belastingen	48,40%
Bouwen en wonen	2,94%
Buitenlands beleid	0,12%
Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	0,73%
Economie	3,60%
Energie	5,76%
Landbouw en visserij	0,06%
Leefmilieu en natuur	0,59%
Mobiliteit en openbare werken	1,28%
Onderwijs en vorming	28,77%
Overheid	2,80%
Ruimtelijke ordening en onroerend erfgoed	0,13%
Welzijn en gezondheid	0,78%
Werk	4,08%

Het meest populaire domein is belastingen, goed voor bijna de helft van de vragen. De meest bevroegde onderwerpen zijn daar ongetwijfeld de verkeersbelasting en onroerende voorheffing. Onderwijs staat op de tweede plaats, wat vooral te maken heeft met het grote aantal vragen over school- en studietoelagen. Het domein energie prijkt op de derde plaats, omdat veel Vlamingen nog steeds, net zoals in 2010, een grote interesse hebben voor de premies voor energiebesparende maatregelen. Het domein werk vinden we op de vierde plaats terug, en dit komt voornamelijk omdat de informatie over tijdskrediet en aanmoedigingspremies ook erg vaak opgevraagd wordt.

In dit hoofdstuk komt elk domein afzonderlijk aan bod. Naast de meest gestelde vragen worden ook de campagnes toegelicht die door 1700 werden ondersteund.

3.1 Domein belastingen

Het aantal vragen over het domein belastingen bedroeg 48,40% van alle vragen aan 1700.

Binnen het domein belastingen werkt 1700 op een zeer intensieve manier samen met de Vlaamse Belastingdienst rond de thema's verkeersbelasting (50% van de vragen over belastingen) en onroerende voorheffing (40% van de vragen over belastingen). De Vlaamse Belastingdienst vermeldt het nummer 1700 op de verstuurd aanslagbiljetten. De 1700-voorlichters vangen zowel algemene vragen als dossiervragen op.

De samenwerking ging van start op 1 januari 2011, toen de bevoegdheid 'verkeersbelasting' werd overgedragen van de federale overheid naar de Vlaamse overheid. Er kwamen ongeveer 250.000 oproepen binnen in het opstartjaar 2011. In het begin van het jaar stelden burgers vooral de vraag wanneer ze hun aanslagbiljet zouden ontvangen. Later op het jaar kwamen er vooral vragen over de terugbetaling van de verkeersbelasting bij het schrappen van een nummerplaat. Heel wat mensen waren in 2011 immers verplicht om hun oude nummerplaat te laten schrappen en de overstap naar een nieuwe Europese nummerplaat te maken.

Oproepen over onroerende voorheffing gaan vooral over het bedrag van de onroerende voorheffing, de mogelijkheden tot het bekomen van een afbetalingsplan, de voorwaarden voor het verkrijgen van een vermindering op de onroerende voorheffing en over het moment waarop de burger het aanslagbiljet in de bus mag verwachten.

Wanneer we deze twee grote thema's (onroerende voorheffing en verkeersbelasting) even buiten beschouwing laten, dan gaan de rest van de vragen voornamelijk over de belastingvermindering voor energiebesparende maatregelen en de inning van registratie- en successierechten. Omdat dit een federale bevoegdheid is, verwijzen de voorlichters in de meeste gevallen door naar de Federale Overheidsdienst Financiën.

3.2 Domein bouwen en wonen

In 2011 had het domein bouwen en wonen een aandeel van 2,94%. Meer dan de helft van de vragen ging over premies voor verbouwingen. Vooral de Vlaamse renovatiepremie en de verbeteringspremie waren populair.

Naast vragen over deze premies kregen de voorlichters ook veel vragen over de Verzekering Gewaarborgd Wonen, de huursubsidie en de Vlaamse woonlening van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW).

3.2.1 Campagnes bouwen en wonen

Een eigen woning is makkelijker dan je denkt

wanneer	24-01-2011 tot 31-03-2011
organisator	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW)
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en bestellen van brochures

Van januari tot april liep de campagne 'Een eigen woning is makkelijker dan je denkt'. Met deze campagne wilde de VMSW de Vlaamse Woonlening in de kijker zetten. Via 1700 kon men een brochure bestellen over de Vlaamse woonlening. De burger kreeg ook een antwoord op vragen in verband met de lening zelf zoals:

- Waarvoor kan ik de Vlaamse woonlening krijgen?
- Wat zijn de voorwaarden?
- Aan welke rentevoet kan ik lenen?
- Waar kan ik de lening aanvragen?

3.3 Domein buitenlands beleid

Het aantal vragen over het domein buitenlands beleid maakte 0,12% uit van alle vragen aan 1700. De meeste mensen vroegen naar de contactgegevens van buitenlandse ambassades in België en van Belgische ambassades in het buitenland. Daarnaast kreeg 1700 een aantal vragen over de nodige documenten voor reizen, verhuizen of uitvoer van goederen naar het buitenland.

3.4 Domein cultuur, jeugd, media, sport en toerisme

Het domein cultuur, jeugd, media, sport en toerisme had in 2011 een aandeel van 0,73% van alle vragen aan 1700.

De meeste vragen gingen over het vakantieaanbod voor mensen met een laag inkomen (Steunpunt Vakantieparticipatie). Wat het thema media betreft, kreeg 1700 veel vragen (en klachten) over telecommunicatie en SABAM. Binnen het thema cultuur werden veel vragen gesteld over de Uitdatabank van CultuurNet Vlaanderen en over de Erfgoeddag. Wat het thema jeugd betreft, was er veel interesse over internationale uitwisseling en kinderrechten. Vragen over sport handelden vooral over de activiteiten van BLOSO en over medisch verantwoord sporten.

3.4.1 Campagnes cultuur, jeugd, media, sport en toerisme

Erfgoeddag 2011 – Armoe Troef

wanneer	15-03-2011 tot 04-05-2011
organisator	FARO – Vlaams Steunpunt voor Cultureel Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en bestellen van brochures

'Armoe troef' was het centrale thema van de Erfgoeddag op zondag 1 mei 2011. Erfgoeddag is een jaarlijks cultureel evenement op de eerste zondag na de paasvakantie en wordt gecoördineerd door FARO, het Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed, met steun van de Vlaamse overheid. Deze dag richt zich elk jaar op het roerend en immaterieel cultureel erfgoed. Op Erfgoeddag zijn er honderden activiteiten gepland over heel Vlaanderen en Brussel door diverse erfgoedorganisatoren. Alle activiteiten zijn gratis.

De medewerkers van 1700 namen de bestellingen van de programmabrochure op en gaven ook informatie over de geplande activiteiten.

3.5 Domein economie

Het aandeel van het domein economie bedroeg in 2011 3,60% van alle vragen aan 1700.

Het grootste deel van de vragen ging over de kmo-portefeuille, een systeem van subsidies voor kmo's en zelfstandigen. Daarnaast hadden burgers ook vragen over hun rechten als consument. Wie advies en begeleiding nodig had bij het opstarten van een eigen zaak of bij het beheer van een onderneming, kreeg de contactgegevens van het Agentschap Ondernemen.

3.5.1 Campagnes economie

De vernieuwde ecologiepremie EP-Plus

wanneer	01-02-2011 tot 15-03-2011
organisator	EWI – Agentschap Ondernemen – afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Wanneer u met uw onderneming wil investeren in milieuvriendelijke of energiebesparende maatregelen, kan u een aanvraag indienen voor een ecologiepremie van de Vlaamse overheid. In 2011 werden de voorwaarden en de aanvraagprocedure gewijzigd. Dit werd bekendgemaakt via affiches en advertenties. 1700 was het eerste aanspreekpunt voor al wie vragen had over deze gewijzigde ecologiepremie.

3.6 Domein energie

5,76% van alle vragen aan 1700 ging over het domein energie. Het grootste deel van de vragen ging over de financiële tegemoetkomingen voor energiebesparende maatregelen, en meer in het bijzonder over de Vlaamse dakisolatiepremie.

Daarnaast werden ook heel wat vragen gesteld over de installatie van zonnepanelen. Over deze materie wordt er bij 1700, in samenwerking met de VREG, getrapt voorgelicht. Voorlichters van 1700 behandelen de eenvoudige vragen in de eerste lijn en schakelen dossiergebonden en complexe vragen over kleine installaties van zonnepanelen door naar hun collega's in de tweede lijn.

Andere drukbevraagde thema's waren de energieprestatieregelgeving (die de energienormen bij nieuwbouw vastlegt) en het energieprestatiecertificaat (een verplicht document bij de verkoop en verhuur van woningen).

Eind november 2011 zagen we een piek in de oproepen over het domein energie. Toen werd bekendgemaakt dat heel wat fiscale voordelen van de federale overheid in 2012 niet langer toegekend zouden worden. Ook de premies van de netbeheerder werden hervormd. 1700 kreeg in november en december over deze wijzigingen heel wat vragen binnen.

3.7 Domein landbouw en visserij

Het aantal vragen over het domein landbouw en visserij maakte in 2011 0,06% uit van alle vragen aan 1700. De meeste landbouwers belden voornamelijk naar 1700 voor informatie over de pachtwetgeving, voor de streekgebonden pacht prijscoëfficiënten van landbouwgrond en voor investeringssteun.

Over het onderwerp dierenwelzijn kregen de voorlichters vooral vragen van particulieren over de registratie van huisdieren, reizen met een huisdier of het houden van uitheemse diersoorten, maar ook over het kweken of verkopen van dieren. Voor specifieke vragen over het thema werden eigenaars, handelaars en kwekers doorverwezen naar de dienst Dierenwelzijn van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid.

3.8 Domein leefmilieu en natuur

Het domein leefmilieu en natuur had in 2011 een aandeel van 0,59%. Ongeveer de helft van de vragen ging over het Integraal Milieujaarverslag, een aangifte waarin bedrijven moeten rapporteren over de uitstoot van bepaalde (afval)stoffen. De voorlichters van 1700 kregen daarnaast heel wat vragen over het onderhoud en het nazicht van centrale verwarmingsinstallaties en stookolietanks. In 2011 kwamen er tot slot ook heel wat vragen over asbest binnen.

3.8.1 Campagnes leefmilieu en natuur

Dikke-truiendag 2011 – Uitslovers/aanstellers/profiteurs heb je altijd, maar iedereen doet mee aan de Dikke-truiendag

wanneer	01-12-2010 tot 28-02-2011
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Op woensdag 16 februari 2011 vond de zevende editie van Dikke-truiendag plaats. Elk jaar in februari besteedt de Vlaamse overheid aandacht aan de uitdaging van de klimaatverandering.

De campagne richtte zich, net zoals het jaar voordien, naar het onderwijs. Het was de bedoeling om zoveel mogelijk leerlingen, leerkrachten, directies en ander schoolpersoneel te overtuigen om hun school energiezuinig te maken.

Het centrale thema van 2011 was 'Uitslovers /aanstellers /profiteurs heb je altijd, maar iedereen doet mee aan de Dikke-truiendag'. De voorlichters van 1700 verstrekten informatie over de campagne. Deelnemers moesten dit jaar niet inschrijven.

Het Integraal Milieujaarverslag 2011 (IMJV)

wanneer	25-01-2011 tot 31-05-2011
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie – afdeling Centraal Databeheer
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en doorschakelen naar de betrokken diensten

IMJV staat voor integraal milieujaarverslag, een aangifte waarin bedrijven moeten rapporteren over de uitstoot van bepaalde (afval)stoffen. Het IMJV bestaat uit verschillende onderdelen. Kleine bedrijven moeten enkel de afvalstoffenmelding invullen. Grote en meer vervuilende bedrijven moeten alle onderdelen invullen. In 2011 hielp 1700 zo'n 1.676 bellers met het invullen van het IMJV.

1700 beantwoordde eenvoudige vragen en verwees de bellers voor complexe vragen door naar de bevoegde diensten.

Enquête delfstoffen 2011

wanneer	01-02-2011 tot 31-03-2011
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie – Openbare Afvalstoffenmaatschappij (OVAM)
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en doorschakelen naar de betrokken diensten

Op 1 februari 2011 werd er voor de eerste keer een enquête uitgestuurd naar ongeveer 1000 bedrijven om te peilen naar hun gebruik van primaire delfstoffen en alternatieve grondstoffen. Er werd hen gevraagd te rapporteren welke delfstoffen of grondstoffen zij produceren, verbruiken en/of verhandelen.

1700 fungeerde als eerste aanspreekpunt en schakelde door naar de beschikbare helpdesks indien nodig. Het aantal vragen bleef echter beperkt.

Dag van het Park 2011 – Meer groen, 't zou deugd doen

wanneer	01-05-2011 tot 31-05-2011
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Op zondag 29 mei 2011 vond al voor de 21ste keer de Dag van het Park plaats. Meer dan honderd steden en gemeenten namen naar jaarlijkse gewoonte deel. De slogan was dit jaar: 'Meer groen, 't zou deugd doen'.

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

Week van het Bos 2011

wanneer	01-09-2011 tot 31-10-2011
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en bestellen van de themakrant

Het Agentschap voor Natuur en Bos organiseert elk jaar de Week van het Bos in samenwerking met de Vereniging voor Bos in Vlaanderen. Dit evenement plaatst de Vlaamse bossen en bomen in de kijker.

De Week van het Bos vond plaats van 9 tot 16 oktober 2011. Wie het programma wilde weten, kon bij 1700 informatie inwinnen of de themakrant bestellen.

Bouw gezond

wanneer	24-02-2011 tot 15-03-2011
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Met de campagne 'Bouw gezond' wilde de Vlaamse overheid mensen aanzetten om al van bij de start van de bouw (of verbouwing) van hun woning aandacht te schenken aan een gezonde binnenlucht. Op dat moment worden immers belangrijke keuzes gemaakt die een invloed zullen hebben op de latere luchtkwaliteit in hun woning.

Bouwers en verbouwers werden aangespoord om te kiezen voor duurzame en gezonde (bouw)materialen, deze materialen correct te gebruiken en raad te vragen aan een architect of onafhankelijke adviseur.

De rol van 1700 in de campagne was eerder beperkt en bestond erin burgers door te verwijzen naar de website waar ze heel wat informatie konden terugvinden.

3.9 Domein mobiliteit en openbare werken

Het aantal vragen over het domein mobiliteit en openbare werken maakte 1,28% uit van alle vragen aan 1700. Het grootste deel van de vragen ging over het inschrijven en schrappen van voertuigen. Daarnaast ging een vijfde van de vragen over openbare werken. In 2011 vonden er in Vlaanderen heel wat wegenwerken plaats. Verder stelden burgers ook vragen over premies voor milieuvriendelijke wagens en roetfilters. Zeker in de laatste maand van het jaar kwamen er heel wat vragen binnen, toen de federale overheid de korting bij aankoop van een wagen met een lage CO₂- uitstoot afschafte.

3.9.1 Campagnes mobiliteit en openbare werken

Werken aan het Olympiadekruispunt in Antwerpen Zuid

wanneer	23-01-2011 tot 30-06-2011
organisator	Departement Mobiliteit en Openbare Werken – Agentschap Wegen en Verkeer Antwerpen
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en doorsturen van vragen naar de dienst

Eind januari 2011 startten de werken om het complexe en gevaarlijke Olympiade kruispunt in Antwerpen Zuid opnieuw aan te leggen. Het Vlaamse Gewest, de stad Antwerpen en De Lijn werken samen om dit kruispunt verkeersveiliger te maken. Vooral voor de zwakke weggebruikers zal het nieuwe kruispunt veel veiliger worden.

Bij elke vorm van communicatie over deze werken werd 1700 vermeld om eenvoudige vragen te beantwoorden of wegwijsinformatie te verstrekken wanneer men specifieke vragen of opmerkingen had. Complexe vragen en reacties werden onmiddellijk doorgestuurd naar het Agentschap Wegen en Verkeer Antwerpen.

Publieksparticipatie Mobiliteitsplan

wanneer	29-03-2011 tot 31-05-2011
organisator	Departement Mobiliteit en Openbare Werken
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en bestellen van brochures

In het voorjaar van 2011 organiseerde de Vlaamse minister van Mobiliteit en Openbare Werken een grote mobiliteitsenquête. Van 29 maart tot 29 mei 2011 kon elke Vlaming aangeven wat voor hem of haar belangrijke punten zijn die bij verplaatsingen een rol spelen, welke beleidsdoelstellingen bijzondere aandacht verdienen en welke mobiliteitsoplossingen de voorkeur genieten. De enquête kende een groot succes, er werden maar liefst 13.035 exemplaren verzameld.

1700 nam de bestellingen op voor de begeleidende brochure en de papieren versie van het invulformulier.

Het grote zomeronderhoud van Vlaamse gewestwegen

wanneer	01-04-2011 tot 04-10-2011
organisator	Departement Mobiliteit en Openbare Werken – Agentschap Wegen en Verkeer
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en doorsturen van vragen naar de dienst

Het Agentschap Wegen en Verkeer voerde in het voorjaar en tijdens de zomer van 2011 grote onderhouds- en vernieuwingswerken uit op zes grote gewestwegen.

Om de informatieverstrekking goed te laten verlopen werd er samengewerkt met een communicatiebureau dat vooral instond voor de informatie aan de betrokken gemeenten, bedrijven en omwonenden en de algemene informatie voor de weggebruikers over omleidingen, wegafsluitingen, ...

In de informatiebrochures en andere kanalen werd 1700, naast de website van Wegen en Verkeer, als eerste aanspreekpunt van de Vlaamse overheid opgegeven.

Mobiliteitsproject Noord-Zuid Kempen

wanneer	01-08-2011 tot 31-05-2012
organisator	Departement Mobiliteit en Openbare Werken – Agentschap Wegen en Verkeer Antwerpen
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en doorsturen van vragen naar de dienst

Het Agentschap Wegen en Verkeer startte in augustus 2011 met grootschalige werken in de regio Kempen. Het project Noord-Zuid Kempen bestaat uit drie verschillende fasen en heeft als einddoel de herinrichting van de open afritten van de E313 ter hoogte van Geel.

Voor de informatieverstrekking aan de betrokken gemeenten, bedrijven en omwonenden werd een communicatiebureau ingeschakeld, dat de website noordzuidkempen.be ontwikkelde. De Vlaamse Infolijn werd in de communicatie naar de burger als aanspreekpunt opgegeven voor wie niet over internet beschikte of op deze site geen antwoord vond op zijn vragen. 1700 stuurde deze vragen door naar het Agentschap Wegen en Verkeer Antwerpen.

3.10 Domein onderwijs en vorming

Het aantal vragen over het domein onderwijs en vorming bedroeg 28,77% van alle vragen aan 1700. Bijna 9 op 10 (89%) van alle onderwijsvragen gingen over school- en studietoelagen, omdat de Vlaamse Infolijn een zeer intensieve samenwerking heeft met de afdeling Studietoelagen. Alle telefonische vragen over studietoelagen komen bij een groep gespecialiseerde voorlichters van 1700 terecht. Zij beantwoorden zowel eenvoudige als complexe vragen en vragen over de status van een aanvraag. Ze behandelen ook de e-mails die binnenkomen via het mailformulier op www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen.

De meest gestelde vragen over Studietoelagen zijn:

- Kom ik in aanmerking voor een school- of studietoelage en hoe vraag ik die aan?
- Hoever staat het met mijn aanvraag voor een school- of studietoelage?
- Kom ik in aanmerking voor een school- of studietoelage volgens de inkomensgrenzen 2011-2012?
- Wanneer mag ik de uitbetaling verwachten van de school- of studietoelage?

In de overige vragen kwamen allerhande onderwijsthema's aan bod. Net zoals vorig jaar waren veel toekomstige leerkrachten op zoek naar informatie over solliciteren in het onderwijs. Veel leerkrachten contacteerden 1700 voor allerlei vragen over hun loon, verlof en administratieve gegevens. Daarnaast ontving 1700 in 2011 veel vragen over het behalen van een diploma secundair onderwijs via de examencommissie, omdat 1700 vanaf juni 2011 ingeschakeld werd om de telefoons over dit onderwerp op te vangen. Het scholen- en onderwijsaanbod in Vlaanderen bleef ook in 2011 populair.

3.10.1 Campagnes onderwijs en vorming

Grijp nu je 2de kans

wanneer	23-05-2011 tot 15-09-2011
---------	---------------------------



organisator	Federatie Tweedekansonderwijs Vlaanderen vzw i.s.m. AHOVOS – afdeling Volwassenenonderwijs
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Volwassenen die geen diploma secundair onderwijs hebben behaald, kunnen toch nog een diploma behalen via het tweedekansonderwijs (TKO). Het tweedekansonderwijs omvat alle opleidingen binnen het volwassenenonderwijs die leiden naar een diploma secundair onderwijs. Wie minstens 18 jaar oud is, krijgt zo alsnog de kans om een diploma algemeen (ASO), technisch (TSO) of beroepssecundair onderwijs (BSO) te behalen.

De voorlichters van 1700 gaven beknopte informatie over het tweedekansonderwijs. Ze deelden ook de adressen mee van de centra voor tweedekansonderwijs, en gaven meer informatie over de premie voor diplomagerichte opleidingen in het secundair volwassenenonderwijs.

Verplichte kleuterklas: Kijk wat ik al kan

wanneer	26-09-2011 tot 31-10-2011
organisator	Agentschap voor Onderwijscommunicatie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Sinds 2010 mogen kinderen pas naar het eerste leerjaar in een Nederlandstalige school als ze eerst één jaar lang regelmatig naar een Nederlandstalige kleuterklas zijn geweest (minstens 220 halve dagen). Kinderen die onvoldoende aanwezig waren, moeten slagen voor een taalproef voor ze naar het eerste leerjaar te mogen.

In 2011 werd van september tot november opnieuw campagne gevoerd rond deze nieuwe maatregel. Ouders met een kind in de derde kleuterklas kregen een folder met informatie. De Nederlandstalige kleuterscholen ontvingen extra materiaal om ouders te informeren: affiches, folders, filmpjes, een powerpointpresentatie, een rekenschema... De voorlichters van 1700 stonden klaar voor ouders en scholen om hun vragen te beantwoorden.

3.11 Domein overheid

In 2011 had het domein overheid een aandeel van 2,80%.

Ongeveer 1 op 5 vragen aan 1700 handelde over de elektronische identiteitskaart (eID) of het federale token, een identificatiesysteem van de federale overheid. Naast vragen over het aanvragen en het gebruik van token en eID, kreeg 1700 vooral meldingen van burgers en ondernemingen die problemen hadden met toegang tot applicaties van de overheid (zoals bijvoorbeeld tax-on-web).

Veel burgers belden naar 1700 voor contactgegevens van de Vlaamse administratie. De 1700-voorlichters beschikken immers over de contactgegevens van alle Vlaamse overheidsdiensten, de Vlaamse provinciebesturen en de Vlaamse en Brusselse gemeenten.

Ten slotte waren heel wat mensen op zoek naar juridisch advies bij geschillen of gerechtelijke procedures. De meesten werden doorverwezen naar de Justitiehuizen van de Federale Overheidsdienst Justitie voor een

persoonlijk gesprek. Wie liever telefonische bijstand wenste, kreeg het nummer van de Jurifoon of van de Tele Balie.

3.11.1 Campagnes overheid

Thuis in de Stad – Enquête 2011

wanneer	04-04-2011 tot 31-05-2011
organisator	Agentschap voor Binnenlands Bestuur – team Stedenbeleid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

De vragenlijst 'Thuis in de Stad 2011' werd naar 41.000 inwoners van 13 Vlaamse centrumsteden met de post uitgestuurd. Deze enquête vormde de basis voor de Stadsmonitor, een instrument om enkele maatschappelijke ontwikkelingen in de centrumsteden in kaart te brengen aan de hand van 159 indicatoren.

In de enquête werden onder meer volgende vragen gesteld:

- Neemt u deel aan het verenigingsleven in uw stad?
- Bent u tevreden over de manier waarop het stadsbestuur u informeert?
- Doet u aan sport?
- In wat voor woning woont u?

1700 werd als infonummer bij de papieren enquête vermeld. 360 inwoners hebben naar 1700 gebeld voor meer informatie over het onderzoek, de vragenlijst en de resultaten.

3.12 Domein ruimtelijke ordening en onroerend erfgoed

Het aantal vragen over het domein ruimtelijke ordening en onroerend erfgoed maakte 0,13% uit van alle vragen aan 1700. De voorlichters kregen vooral de vraag voor welke werken een stedenbouwkundige vergunningen vereist is.

Burgers konden bij 1700 ook de brochure 'Stedenbouwkundige vergunning, melding en vrijstelling' bestellen.

3.12.1 Campagnes ruimtelijke ordening en onroerend erfgoed

Open Monumentendag 2011

wanneer	01-09-2011 tot 30-09-2011
organisator	Coördinatiecentrum Open Monumentendag
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Op zondag 11 september werd de 23ste editie van Open Monumentendag Vlaanderen gevierd. In 193 steden en gemeenten over heel Vlaanderen konden erfgoedliefhebbers een kijkje nemen in bekend en minder bekend patrimonium dat te maken had met het thema 'conflict' of deelnemen aan een van de honderden activiteiten. Wie

meer wilde weten over het programma van de Open Monumentendag of over de Open Monumentenkrant, konden bellen naar 1700.

3.13 Domein welzijn en gezondheid

Het aantal vragen over het domein welzijn en gezondheid maakte 0,78% uit van alle vragen aan 1700.

In september 2011 zorgde de nieuwe versie van de 60-plusgids voor een piek in de bestellingen. Daarnaast waren er, zoals elk jaar, veel vragen over de pensioenen. De meeste ervan werden doorverwezen naar de juiste pensioendienst.

Een bijna even groot aantal burgers had dit jaar een vraag over steunmaatregelen voor personen met een handicap. Zij kregen informatie en konden de publicatie 'Handinfo' bestellen. Burgers met specifieke of moeilijkere vragen werden doorverwezen naar de bevoegde diensten (zowel het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap als federale overheidsdiensten).

In 2011 werkte de Vlaamse Infolijn voor sommige thema's structureel samen met enkele initiatieven binnen dit beleidsdomein. Zo werd de Brusselse Zorgzoeker, voor wie op zoek is naar een Nederlandskundige zorgverlener in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, verder ondersteund. Daarnaast fungeert 1700 sedert medio 2011 eveneens als telefonisch aanspreekpunt voor het Vlaams Meldpunt Taaklachten in Brusselse Ziekenhuizen. In beide gevallen is 1700 het aanspreekpunt voor burgers die niet over internet beschikken.

3.13.1 Campagnes welzijn en gezondheid

Word zorgverlener

wanneer	09-05-2011 tot 03-06-2011
organisator	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Wegwijsinformatie

Het doel van deze campagne was het imago van beroepen als verzorgende, zorgkundige, verpleegkundige ... te verbeteren en de instroom in deze zorgberoepen te bevorderen.

De campagne werd georganiseerd gedurende twee weken rond de Dag van de Verpleegkundige op 12 mei 2011 en ging gepaard met een televisiespot, een persmededeling en boodschappen op verschillende websites van zowel de overheid als van hogescholen, ziekenhuizen, verzorgingsinstellingen, enzovoort.

Bij de communicatie werd eveneens 1700 vermeld, de voorlichters van de Vlaamse Infolijn gaven meer informatie over de studierichtingen en opleidingsmogelijkheden met betrekking tot zorgberoepen.

Gratis inenting tegen baarmoederhalskanker voor meisjes van het eerste jaar secundair onderwijs

wanneer	29-08-2011 tot 31-10-2011
organisator	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – afdeling Toezicht Volksgezondheid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en bestellen van folders

Vanaf september 2011 startte de Vlaamse overheid met gratis vaccinatie tegen het Humaan Papillomavirus (HPV) van meisjes die in het eerste jaar secundair onderwijs zaten of geboren waren in 1999.

De centra voor leerlingenbegeleiding, de scholen, ouders en jongeren kregen begin september informatie via een aangepaste website en een informatiefolder.

De voorlichters van 1700 gaven eerstelijnsinformatie over deze vaccinatiecampaïne en namen bestellingen van de informatiefolder op.

3.14 Domein werk

Het domein werk had een aandeel van 4,08%. Meer dan 75% van de vragen over werk ging over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet.

Veel werknemers hadden ook vragen over kinderbijslag, het ervaringsbewijs, hun pensioen en opleidingscheques.

3.15 Domein wetenschap en innovatie

Het aantal vragen over het domein wetenschap en innovatie maakte in 2011 0,01% uit van alle vragen aan 1700.

De meeste vragen gingen over innovatie door wetenschap en technologie in bedrijven, zoals de kmo-haalbaarheidsstudie voor onderzoek en ontwikkeling.

4 Vlaanderen.be

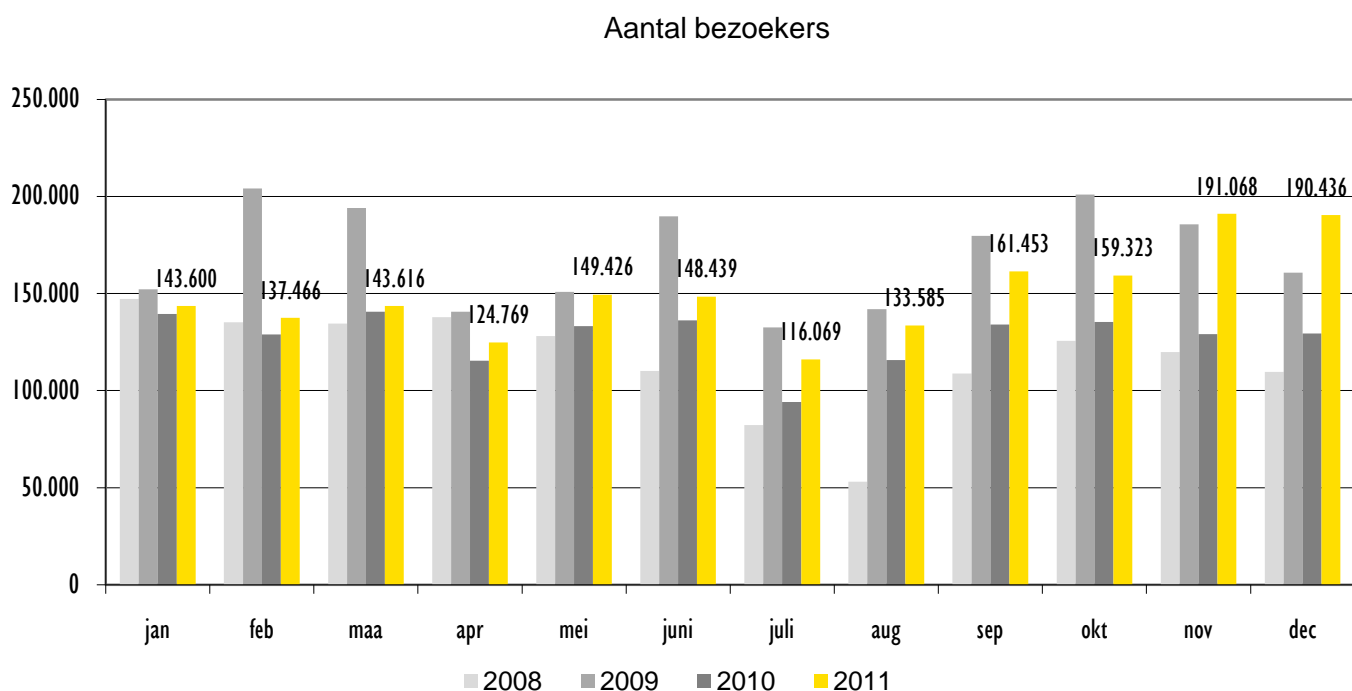
In 2011 hebben 1.799.250 internetgebruikers www.vlaanderen.be bezocht, goed voor een gemiddelde van 4.929 per dag. Sommige gebruikers brachten meer dan eens een bezoek aan vlaanderen.be. Wanneer we die herhalingsbezoeken niet meerekenen, komen we uit op een totaal van 1.512.494 unieke bezoekers. Het aantal pageviews (bekeken webpagina's) liep op tot 6.878.516, gemiddeld 2,9 pageviews per bezoek.

4.1 Evolutie van het aantal bezoekers

Na een lichte daling in 2010, steeg het totaal aantal bezoekers in 2011 opnieuw met 29.549. Opvallend is echter de grote stijging van het aantal unieke bezoekers: vlaanderen.be kreeg 225.397 unieke bezoekers meer dan in 2010.

Net als bij het contactcenter schommelen de statistieken van vlaanderen.be elke maand. In het voorjaar en het najaar zien we een piek. Tijdens de zomermaanden is het aantal bezoekers doorgaans lager.

De volgende grafiek geeft de evolutie in het aantal bezoekers van de portaalsite weer voor de laatste vier jaren. Enkel bij de maandcijfers voor 2011 staat het aantal vermeld.



In 2011 startte de Vlaamse Infolijn met de voorbereidingen voor de lancering van een nieuwe versie van vlaanderen.be. In 2012 zal vlaanderen.be dus vernieuwd worden.

4.2 Meest populaire pagina's

Via webstatistieken kunnen we nagaan welke pagina's het meest bekeken worden. De volgende tabel geeft een overzicht van de meest bezochte pagina's op www.vlaanderen.be in 2011.

1	Homepagina
2	Premies en subsidies
3	Zoekresultaten
4	Vacatures
5	Overzicht thema's
6	Contacteer ons
7	Steun voor zonnepanelen: premies, belastingvermindering en groenestroomcertificaten
8	Renovatiepremie
9	Vlaamse dakisolatiepremie
10	Jobpunt Vlaanderen
11	Administratieve diensten van de Vlaamse overheid
12	Vlaamse provincies en gemeenten
13	Vlaamse Regering
14	Premies voor energiebesparende maatregelen
15	Over ons
16	Wonen en Ruimtelijke Ordening
17	Verbeteringspremie
18	Successierechten
19	Gezin, Welzijn en Gezondheid
20	Selor

4.3 Meest gebruikte zoektermen

Heel wat bezoekers komen op vlaanderen.be terecht via een zoekmachine. We kunnen nagaan via welke zoektermen de bezoekers op onze website terechtkomen. Hieronder vindt u de top 20 van meest gebruikte zoektermen in externe zoekmachines.

1	biv 2012
2	biv
3	vlaamse overheid

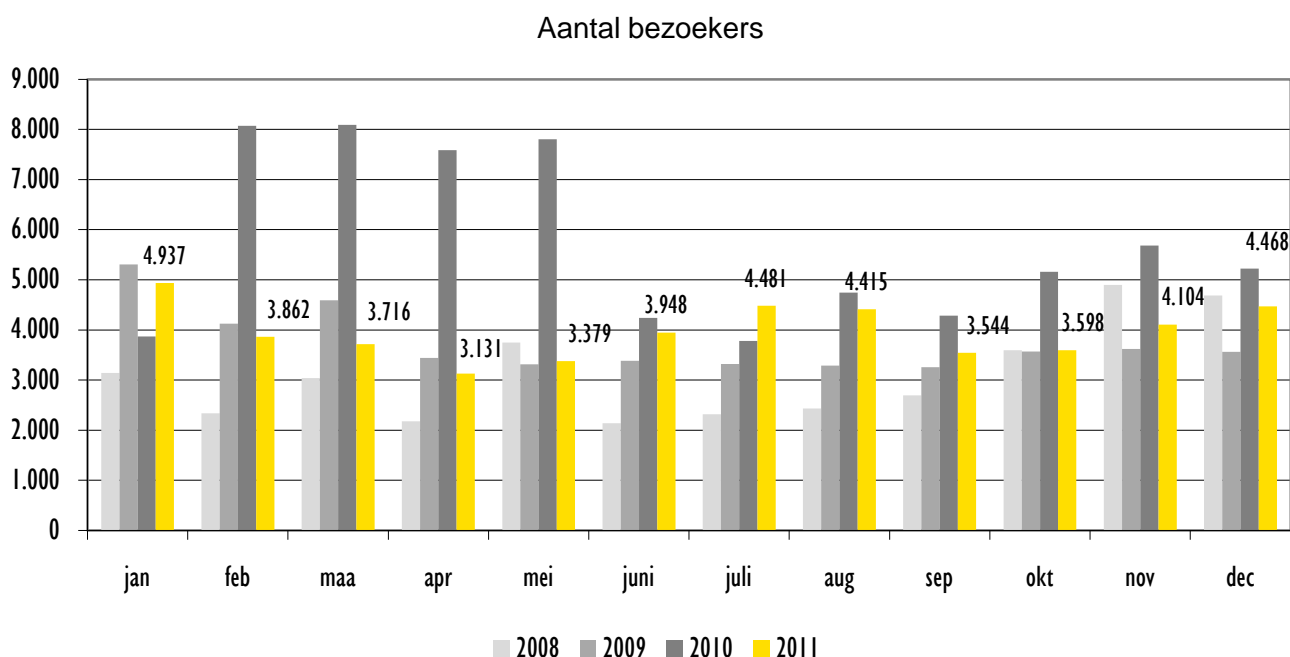
4	nieuwe biv
5	biv berekenen 2012
6	vlaamse regering
7	Vlaanderen.be
8	vlaanderen
9	ecocheques
10	Vlaamse gemeenschap
11	biv berekenen
12	belasting op inverkeerstelling
13	nieuwe biv 2012
14	vacature
15	1700
16	premiezoeker
17	Renovatiepremie 2012
18	registratierechten
19	www.vlaanderen.be
20	abattement

5 1700 op iDTV

In 2011 bezochten 47.583 mensen de 1700-pagina's op de digitale televisie (iDTV). Dit zijn er gemiddeld 130 per dag. Het aantal unieke bezoekers bedroeg 42.336. Het aantal pageviews liep op tot 230.373, met een gemiddeld aantal pageviews van 4,5 per bezoek.

5.1 Evolutie van het aantal bezoekers

Ook voor IDTV hebben we het aantal bezoekers uitgesplitst per maand. Onderstaande grafiek geeft de evolutie in het aantal bezoekers weer sinds 2008.



Het aantal bezoekers op IDTV daalde dit jaar sterk. Er waren 8.356 minder bezoekers dan in 2010.

5.2 Meest populaire pagina's

Ook voor IDTV kunnen we nagaan welke onderwerpen het meest in het oog springen bij de bezoekers. Hieronder zijn de vijf meest gekozen pagina's weergegeven.

1	Renovatiepremie
2	Laat Slimweg u de weg wijzen
3	Vlaamse premie voor dakisolatie
4	UiTinVlaanderen.be en UiTmetVlieg.be
5	Fiscale voordelen voor energiebesparing

6 Activiteitenrapport 1700Mobiel

In 2011 heeft het mobiele team van 1700 deelgenomen aan 47 activiteiten, verspreid over 78 dagen. De voorlichters bemanden de infostand van 1700 op grote beurzen, congressen of lokale informatiemarkten. Daarnaast stond de 1700 Infomobiel op openluchtevenementen, sportevenementen en activiteiten van de Vlaamse overheid. Ten slotte hebben de voorlichters van 1700 in verschillende steden en gemeenten de Afdeling Studietoelagen van de Vlaamse overheid ondersteund bij het invullen van aanvragen voor school- en studietoelagen.

6.1 Openluchtevenementen

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie
15 mei 11	Open Schooldag	Sint-Maarten Bovenschool	Beveren
17 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Hamont
18 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Bocholt
19 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Overpelt
21 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Neerpelt
23 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Peer
24 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Eksel en Meeuwen
25 mei 11	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Lommel
29 mei 11	Gezinsdag Vlaamse overheid	Sociale Dienst vzw	Hofstade
05 jun 11	Memorial Van Coningsloo	Rijmenamse Wielervrienden	Bonheiden
03 jul 11	Melse Feesten	Gemeente Melle	Melle
3-4 sep 11	Villa Pace	Beweging in de Stad	Sint-Niklaas
27 okt 11	Stemexperiment 2012	Agentschap Binnenlands Bestuur	Gent

6.2 Beurzen, congressen en infomarkten

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie
15-23 jan 11	Bouw en Reno 2011	Artexis	Antwerpen
30 jan 11	Wonen voor iedereen	Gemeente en OCMW Zoersel	Zoersel
24 feb - 6 mrt 11	Batibouw 2011	FISA	Brussel
25-28 mrt 11	Ideaal Wonen 2011	Handelaarsverbond Leuven vzw	Leuven
01-03 apr 11	Ideaal Wonen 2011	Handelaarsverbond Leuven vzw	Leuven

03 apr 11	Eco-Logisch Balen	Milieudienst Balen	Balen
09 apr 11	Welzijnsbeurs Assenede	OCMW Assenede	Assenede
8-16 okt 11	Bouw en Immosalon	Artexis	Gent

6.3 Zitdagen School- en Studietoelagen

Datum	Locatie
26 jan 11	Turnhout
08 mrt 11	Sint-Niklaas
09 mrt 11	Gent (Gent Noord en Sluizeken)
10 mrt 11	Gent (Brugse Poort en Muide)
11 mrt 11	Gent (Schoolkaai en Sint-Amandsberg)
16 mrt 11	Willebroek
09 jun 11	De Panne
22 jun 11	Turnhout
26 aug 11	Westende en Lombardsijde
29 aug 11	Middelkerke
30 aug 11	Leffinge en Slijpe
13 sep 11	Mol
04 okt 11	Antwerpen
12 okt 11	Willebroek
25 okt 11	Sint-Niklaas

6.4 Digitale Week 2011

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie
19 feb 11	aankondiging Digitale Week	OCMW Kontich	Kontich
22 feb 11	aankondiging Digitale Week	Stad Roeselare	Roeselare
22 feb 11	aankondiging Digitale Week	Gemeente Izegem	Izegem
26 feb 11	Digitale Week	Het Perspectief	Gent
28 feb 11	Digitale Week	Bibliotheek Bornem	Bornem
01 mrt 11	Digitale Week	gemeente Staden	Staden
02 mrt 11	Digitale Week	gemeente Heusden-Zolder	Heusden-Zolder

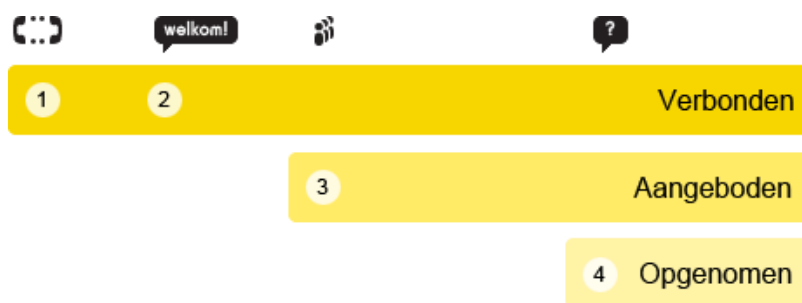
02 mrt 11	Digitale Week	gemeente Dilsen-Stokkem	Dilsen-Stokkem
03 mrt 11	Digitale Week	gemeente Kortenberg	Kortenberg
03 mrt 11	Digitale Week	Zandletters Oostende	Oostende
03 mrt 11	Digitale Week	OCMW Gent	Gent

Bijlage 1 Hoe meten we bereikbaarheid?

De kwaliteit van de voorlichting in het contactcenter wordt bewaakt aan de hand van een reeks kwantitatieve en kwalitatieve evaluatiecriteria. De kwantitatieve, objectief meetbare criteria – of service levels (SL) – zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) en maken deel uit van het contract tussen de Vlaamse overheid en het contactcenter. De kwalitatieve criteria voor vorm en inhoud van de voorlichting worden permanent geëvalueerd, zowel intern via maandelijkse meeluistersessies als extern via jaarlijkse mystery calls.

Bereikbaarheid voor oproepen en chatgesprekken

Wie belt naar het contactcenter en het nummer 1700 vormt, wordt geregistreerd als 'verbonden' (1). Na de welkomstboodschap (2) wordt de oproep in een wachtrij 'aangeboden' aan de voorlichters (3). Een oproep wordt beschouwd als 'opgenomen' als de beller een voorlichter aan de lijn krijgt (4). De bereikbaarheid is de verhouding tussen het aantal aangeboden en opgenomen oproepen. Als niemand inhaakt tijdens de wachttijd, dan spreken we van 100% bereikbaarheid.



De bereikbaarheid wordt op dezelfde manier gemeten voor de chat. Wanneer een klant een chatgesprek aanvraagt, wordt dit chatgesprek beschouwd als 'aangeboden' (we spreken hier niet van 'verbonden' chatgesprekken). Zodra een voorlichter aanlogt op de chatmodule wordt de sessie opgenomen.

Bijlage 2 Verklarende woordenlijst

Oproepen

Verbonden	Het aantal keer dat een burger/klant het nummer draait.
Aangeboden	Het aantal oproepen dat wordt aangeboden aan de voorlichters.
Opgenomen	Het aantal oproepen dat wordt beantwoord door de voorlichters.
Bereikbaarheid	Het percentage opgenomen oproepen tegenover de aangeboden oproepen. = (Opgenomen oproepen) / (Aangeboden oproepen)

E-mails

Aangeboden	Aantal e-mails verstuurd door burgers/klanten m.a.w. aangeboden aan het contactcenter.
Opgenomen	Aantal e-mails opgenomen door een voorlichter.
Bereikbaarheid	Het percentage opgenomen e-mails tegenover de aangeboden e-mails. = (opgenomen) / (aangeboden)
E-mails met vraag	De e-mails zonder dossier zijn e-mails waarvoor geen dossier is aangemaakt. Deze e-mails kunnen bedankingen, 'out of office', 'undeliverable', 'spam', virussen, testen of lege mails zijn. Voor deze e-mails wordt geen antwoord verstuurd.

Chatgesprekken

Aangeboden	Het aantal chatgesprekken dat wordt aangeboden aan de voorlichters.
Opgenomen	Aantal chatgesprekken dat wordt beantwoord door de voorlichters.
Bereikbaarheid	Het percentage opgenomen chatgesprekken tegenover de aangeboden chatgesprekken. = (opgenomen) / (aangeboden)