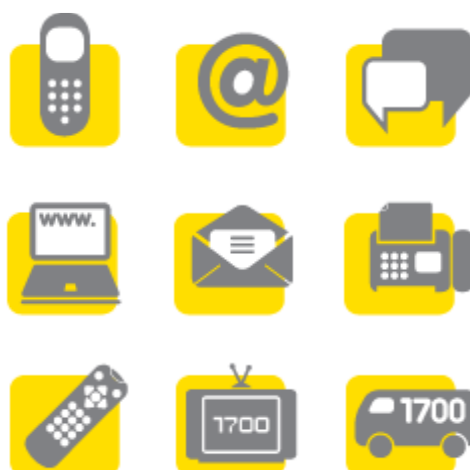


Contactpunt Vlaamse Infolijn



Jaarverslag 2010



Inhoud

1	Achter de schermen	4
1.1	Organisatie en werking.....	4
1.2	Dienstverlening.....	5
1.2.1	Dienstverlening aan de klanten.....	6
1.2.2	Dienstverlening aan de Vlaamse overheidsdiensten	6
1.3	Kanalen.....	7
1.3.1	Het contact center	7
1.3.2	Vlaanderen.be.....	8
1.3.3	1700Mobiel	8
2	Resultaten contact center 2010	9
2.1	Evolutie van het aantal contacten	9
2.2	Algemene resultaten 2010.....	11
2.3	1700 – eerste lijn.....	12
2.4	1700 – tweede lijn	17
2.4.1	Studietoelagen.....	18
2.4.2	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)	19
2.4.3	kmo-portefeuille	20
2.4.4	Dakisolatiepremie (VEA)	21
2.4.5	Onroerende voorheffing.....	22
2.5	Teletolk.....	24
2.6	De LijnInfo	25
2.7	Slimweg	27
2.8	Kind en Gezin-Lijn.....	28
2.9	Vlaamse Zorgkas	30
2.10	Vlaams Zorgfonds.....	32
2.11	Taaltelefoon	34
2.12	Wonen in Brussel	35
3	Analyse van de vragen aan 1700	37
3.1	Domein ‘Belastingen’.....	38
3.2	Domein ‘Bouwen en wonen’	38

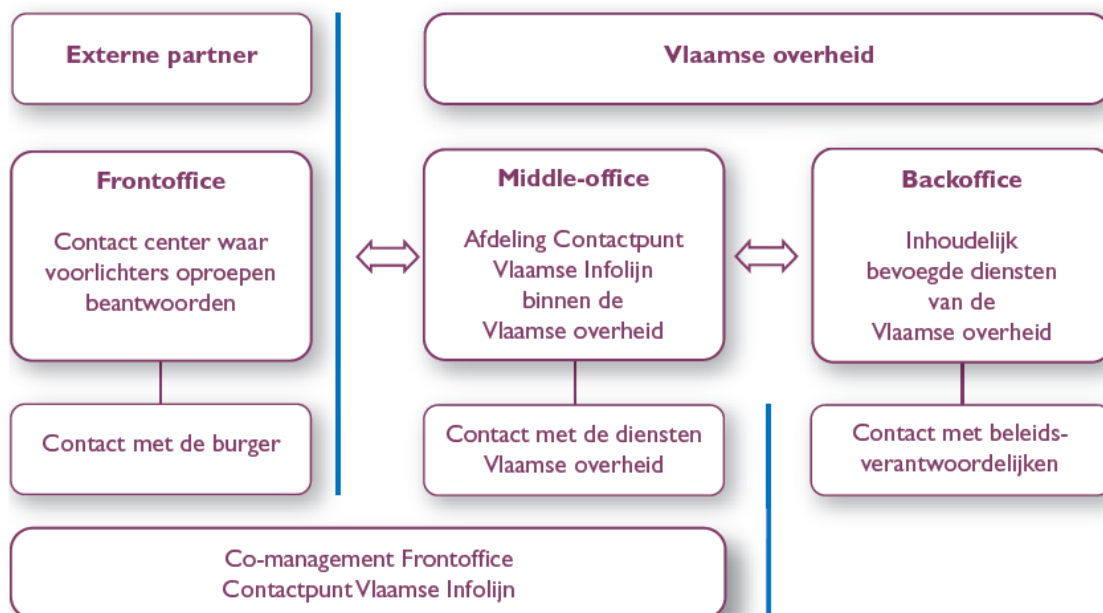
3.3	Domein 'Buitenlands beleid'	39
3.4	Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme'	39
3.5	Domein 'Economie'	40
3.6	Domein 'Energie'	40
3.7	Domein 'Landbouw en visserij'	41
3.8	Domein 'Leefmilieu en natuur'	41
3.9	Domein 'Mobiliteit en openbare werken'	42
3.10	Domein 'Onderwijs en vorming'	43
3.11	Domein 'Overheid'	44
3.12	Domein 'Ruimtelijke ordening'	47
3.13	Domein 'Welzijn en gezondheid'	48
3.14	Domein 'Werken'	49
3.15	Domein 'Wetenschap en innovatie'	49
4	Resultaten zelfbedieningskanalen 2010	50
4.1	Vlaanderen.be	50
4.1.1	Evolutie van het aantal bezoekers	50
4.1.2	De meest populaire pagina's	51
4.2	1700 op IDTV	52
4.2.1	Evolutie van het aantal bezoekers.....	52
4.2.2	De meest populaire pagina's.....	52
5	Activiteitenrapport 1700Mobiel.....	53
5.1	Beurzen, congressen en infomarkten	53
5.2	Openluchtactiviteiten en lokale evenementen	54
5.3	Promotie en online aanvraag school- en studietoelagen.....	55
	Bijlage 1: Hoe meten we bereikbaarheid en afhandeltijd?	56
	Bijlage 2: Verklarende woordenlijst	59

Op 10 maart 1999 liepen de eerste oproepen binnen bij de toenmalige Vlaamse Infolijn. Met een gratis infonummer kwam de Vlaamse Regering tegemoet aan de nood aan correcte doorverwijzingen naar de diensten van de Vlaamse administratie (wegwijsinformatie) en aan toegankelijke basisinformatie over de dienstverlening van de Vlaamse overheid (eerstelijnsinformatie). Sindsdien is het Contactpunt Vlaamse Infolijn uitgegroeid tot een geïntegreerd loket voor burgers, bedrijven en organisaties, met het gratis infonummer 1700, een online aanbod van informatie op www.vlaanderen.be en diverse andere contactkanalen.

1.1 Organisatie en werking

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunt de diensten van de Vlaamse overheid bij hun voorlichting en bij hun interacties met de eindgebruiker. Het Contactpunt is ook het eerste aanspreekpunt voor contacten met de Vlaamse overheid en biedt klantgerichte informatie, wegwijs of eerstelijns, aan burgers, bedrijven en organisaties. De informatiebehoeften van die klanten worden systematisch geregistreerd en gesignaleerd aan de diensten en de beleidsverantwoordelijken.

De Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn, ook wel het *middle-office* genoemd, is de link tussen het contact center (*frontoffice*), waar de vragen van de klanten binnenkomen, en de diensten van de Vlaamse overheid (*backoffices*), die de inhoud aanleveren voor de antwoorden. De backoffices maken geen deel uit van de afdeling en het externe frontoffice maakt geen deel uit van de Vlaamse overheid. Onderstaand schema geeft de organisatie van het Contactpunt weer.



De operationele werking van het frontoffice wordt verzekerd door een externe partner met duidelijke contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden. Beide partners maken afspraken rond streefcijfers voor efficiëntie en kwaliteit.

Frontoffice (FO)

In het frontoffice komen de eigenlijke vragen van de klant - via telefoon, e-mail en chat – binnen. Die vragen worden in eerste lijn afgehandeld door de voorlichters in het contact center. Complexe vragen worden door de voorlichters doorgeschakeld of via e-mail doorgestuurd naar de backoffices. Eventueel verwijzen de voorlichters de klant gewoon door naar de juiste dienst.

Middle-office (MO)

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is een afdeling van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) van de Vlaamse overheid. Het Contactpunt is in de eerste plaats verantwoordelijk voor een vlotte en gecontroleerde doorstroming van informatie in twee richtingen:

- overheidsinformatie via het frontoffice en Vlaanderen.be naar de burgers
- vragen en feedback van burgers naar het backoffice

De informatiebeheerders van de afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn maken concrete afspraken met hun contactpersonen binnen de backoffices over de inhoud van de informatie, opleiding voor de voorlichters, rapportering en verantwoordelijkheden.

Daarnaast staan de medewerkers van het middle-office in voor het beheer van het kennissysteem, de opmaak en analyse van rapporten, de bewaking van de service level agreements (SLA's) en de kritieke prestatie-indicatoren (KPI's). Ze promoten de dienstverlening van 1700 bij het publiek en bij de diensten van de Vlaamse overheid. Ten slotte leveren ze ook hun bijdrage aan projecten ter verbetering van de overheidscommunicatie en ter bevordering van de samenwerking tussen de diensten van de Vlaamse overheid

Backoffice (BO)

De backoffices in de verschillende Vlaamse overheidsdiensten brengen de informatiebeheerders van de afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn op de hoogte van nieuwe en gewijzigde informatie. Ze zorgen ook voor een correcte behandeling van de moeilijke vragen die door de voorlichters worden doorgestuurd.

Het centrale beheer van het overkoepelende contact center houdt voor vele diensten van de Vlaamse overheid een aanzienlijk schaalvoordeel in. Zij moeten niet langer zelf investeren in systemen voor telefonie, informatiebeheer en rapportering als ze gebruik maken van de infrastructuur van het Contactpunt.

1.2 Dienstverlening

Als uniek aanspreekpunt verlaagt 1700 de drempel voor contacten met de overheid. De Vlaamse burgers en ondernemers moeten maar één telefoonnummer onthouden om toegang te krijgen tot duidelijke, correcte en actuele overheidsinformatie.

In de eerste plaats maken de voorlichters van 1700 de klanten wegwijs in de wirwar van bestuursniveaus en bevoegdheden van de overheid. Ze geven ook eerstelijnsinformatie over onderwerpen waarover veel vragen worden gesteld (1.2.1). Daarnaast biedt het Contactpunt advies en ondersteuning aan de diensten van de Vlaamse overheid bij hun communicatie met de klant (1.2.2). Ten slotte werkt het Contactpunt samen met een aantal diensten van de Vlaamse overheid bij het beheer van hun infolijn, al dan niet onder het gratis nummer 1700 (1.3.1).

1.2.1 Dienstverlening aan de klanten

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt burgers, bedrijven en organisaties de volgende basisdiensten aan:

Wegwijsinformatie naar de juiste dienst

Het kennissysteem van het Contactpunt bevat op zijn minst het adres, het telefoonnummer, e-mailadres, website en opsomming van bevoegdheden van alle diensten van de Vlaamse overheid alsook de voornaamste contactgegevens en infolijnen van de andere overheidsniveaus (federaal, provinciaal of lokaal). Op basis van die gegevens kunnen de voorlichters de klanten doorverwijzen naar de juiste dienst voor meer informatie.

Eerstelijnsinformatie

Heel wat klanten 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 het Contactpunt Vlaamse Infolijn bevat voldoende informatie om de meeste vragen van klanten onmiddellijk te beantwoorden, zonder doorverwijzing naar de bevoegde dienst. Daarbij wordt de nodige aandacht besteed aan actuele thema's en vragen.

Statusinformatie dossiers

Voor een aantal thema's kunnen de voorlichters van 1700 ook complexe tweedelijnsvragen en vragen naar dossierinformatie beantwoorden. Voor een stand van zaken moet de klant niet langer rechtstreeks contact opnemen met de bevoegde dienst. De medewerkers van die dienst kunnen dan meer tijd besteden aan de afhandeling van de dossiers. De bevoegde dienst wordt nauw betrokken bij de werking van het contact center en wordt ook financieel geresponsabiliseerd voor de geboden ondersteuning.

Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid

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

1.2.2 Dienstverlening aan de Vlaamse overheidsdiensten

Alle entiteiten van de Vlaamse overheid kunnen gebruikmaken van de dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn voor de ondersteuning van contacten met hun klanten.

Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

De diensten van de Vlaamse overheid lanceren campagnes en organiseren evenementen om burgers en ondernemers te informeren over het beleid, om een nieuwe of bestaande steunmaatregel toe te lichten of om de bevolking te sensibiliseren.

Het Contactpunt geeft de klant eerstelijnsinformatie over de campagne, zowel via het contact center als via de zelfbedieningskanalen. De klanten kunnen ook de beschikbare campagnefolders bestellen.

Adviseren en ondersteunen van de diensten van de Vlaamse overheid

De medewerkers van de afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn geven advies en ondersteuning aan de diensten van de Vlaamse overheid die hun contacten met de klant willen verbeteren. Die diensten kunnen een beroep doen op alle onderdelen van de organisatie: het contact center en de voorlichters, het kennissysteem en de expertise van het middle-office.

Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt de entiteiten van de Vlaamse overheid de mogelijkheid om detailrapporten te raadplegen over de inhoud van de gestelde vragen en de kwaliteit van de dienstverlening. Die overzichten kunnen belangrijke signalen bevatten voor de beleidsvoorbereiding en -evaluatie. Ze kunnen de entiteiten ook helpen om de eigen dienstverlening te optimaliseren.

1.3 Kanalen

De voorlichters in het contact center beantwoorden niet alleen telefonische vragen, maar ook e-mails en chatgesprekken. Wie wil mailen naar 1700 of chatten met de voorlichters, kan terecht op de website Vlaanderen.be voor de chatmodule en het e-mailformulier (1.3.1).

Wie liever zelf op zoek gaat naar informatie, kan gebruik maken van de zelfbedieningskanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn: Vlaanderen.be, de portaalsite van de Vlaamse overheid (1.3.2), de 1700-site op digitale televisie (enkel Telenet) 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 1700Mobiel ontmoeten (1.3.3).

1.3.1 Het contact center

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt naast het eigen gratis infonummer 1700 ook andere samenwerkingsvormen aan Vlaamse overheidsdiensten. Op dit moment zijn er vier mogelijke vormen van samenwerking met het Contactpunt.

De overflowlijn

De bevoegde dienst behandelt de contacten zelf in een eigen frontoffice. De ondersteuning is beperkt tot het beantwoorden van oproepen tijdens de sluitingsuren of als alle lijnen van de dienst bezet zijn (overflow). Dan komen de 'gemiste' oproepen terecht bij een voorlichter van het contact center.

Voorbeeld van deze samenwerking: *de Taaltelefoon*.

De sectorale lijn

Voor de sectorale lijnen wordt enkel het frontoffice beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De oproepen naar het specifieke telefoonnummer van die infolijn komen binnen bij het contact center en ze worden daar afgehandeld. In sommige gevallen omvat die dienstverlening ook de afhandeling van e-mails. De bevoegde diensten beheren zelf de informatie in het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en volgen ook mee de operationele werking van hun lijn op. De bevoegde diensten zijn ook financieel geresponsabiliseerd voor deze dienstverlening.

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



Geïntegreerde samenwerking

In dit model is zowel het frontoffice als het informatiebeheer in handen van het Contactpunt. Deze samenwerking voor wegwijs- en eerstelijnsinformatie wordt aangeboden op het gratis nummer 1700. Oproepen, e-mails en webchats komen rechtstreeks binnen in het contact center en ze worden door de voorlichters beantwoord.

1700 getrapt

Voor eerstelijnsinformatie over allerlei thema's kan u bellen naar 1700. Voor de meer gespecialiseerde vragen en dossierinformatie over een aantal onderwerpen schakelen de voorlichters van 1700 u door naar hun meer gespecialiseerde collega's binnen het contact center (zie hoofdstuk 2.4). Ook bij deze samenwerkingsvorm is de bevoegde dienst zelf financieel verantwoordelijk voor de contacten die door de gespecialiseerde voorlichters worden afgehandeld.

Voorbeelden: *studietoelagen, kmo-portefeuille, onroerende voorheffing.*

1.3.2 Vlaanderen.be

De portaalsite van de Vlaamse overheid, www.vlaanderen.be, is een brede toegangspoort tot de informatie en de diensten van de dertien beleidsdomeinen. Vlaanderen.be is voor de surfende burger een startpunt voor informatie en diensten van de Vlaamse overheid als geheel. De inhoud is gestructureerd in functie van de logica en de vragen van de gebruiker (zie hoofdstuk 4).

De toegankelijkheid voor alle internetgebruikers wordt voortdurend verbeterd. 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 kunnen mobiele internetgebruikers de informatie van de Vlaamse overheid raadplegen op een mobiele site, bereikbaar via m.vlaanderen.be. Die mobiele site brengt dezelfde informatie als de 'gewone' Vlaanderen.be, maar de site is aangepast aan kleine toestellen en aanraakschermen. De navigatie is vereenvoudigd en de informatie wordt beknopter getoond.

Ook inhoudelijk legt de mobiele site een ander accent. De contactgegevens van de overheidsdiensten krijgen een prominentere plaats zodat gebruikers met hun telefoon in de hand onmiddellijk kunnen bellen naar de juiste dienst van de Vlaamse overheid.

1.3.3 1700Mobiel

De voorlichters in het contact center kunnen heel wat taken op verplaatsing uitvoeren. Onder de noemer 1700Mobiel neemt 1700 deel aan beurzen en lokale evenementen om het gratis infonummer te promoten, vragen van bezoekers te beantwoorden en eventueel andere deelnemende diensten van de Vlaamse overheid te ondersteunen (zie hoofdstuk 5).

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn kende in 2010 een lichte groei in het contact center en een lichte daling in de online contacten. Dit hoofdstuk geeft de resultaten van 2010 weer voor het contact center. In de eerste paragraaf worden de cijfers vergeleken met de cijfers van de voorgaande elf jaren. Vervolgens worden de cijfers voor 2010 voor elke lijn afzonderlijk geanalyseerd. Cijfers voor de zelfbedieningskanalen Vlaanderen.be en interactieve digitale televisie (IDTV) vindt u in hoofdstuk 4.

2.1 Evolutie van het aantal contacten

In 2010 registreerde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 1.731.430 klantencontacten, gemiddeld 4.744 per dag. De meeste klanten belden naar het contact center (1.625.673). 92.455 contacten verliepen schriftelijk (e-mail, brief of fax). Nog eens 13.302 klanten stelden hun vraag via de chatmodule op Vlaanderen.be of via Teletolk.

In onderstaande tabel is het aantal contacten per jaar opgesplitst per kanaal. Doorheen het jaarverslag geven we regelmatig het gemiddeld aantal contacten per dag weer. Om die reden vermelden we in de volgende tabel het aantal dagen per jaar dat de lijnen open zijn geweest voor de klant, met uitzondering van De LijnInfo (7 dagen op 7 sinds 2004). Teletolk en Slimweg zijn ook bereikbaar op zaterdag, maar voor die twee lijnen hebben we hieronder geen apart aantal dagen vermeld.

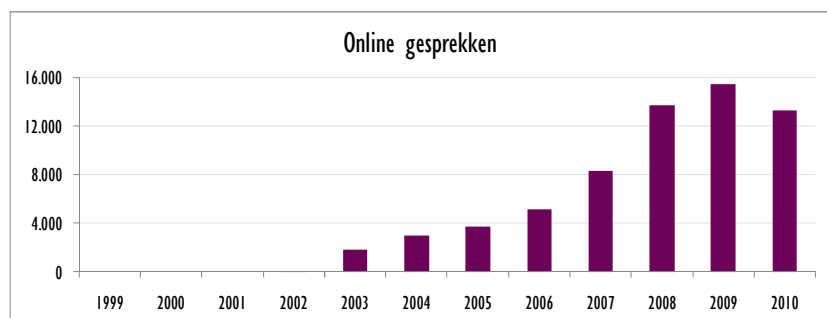
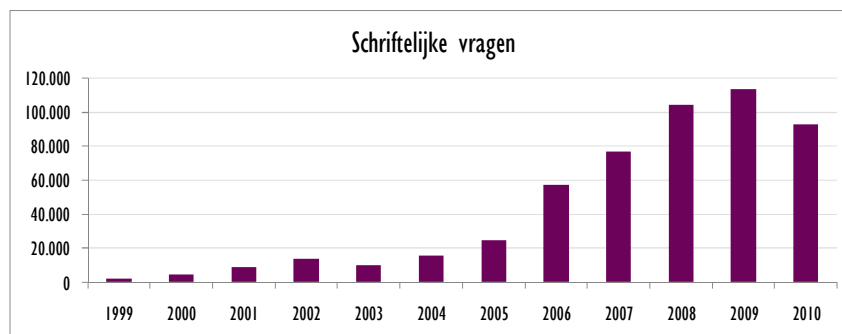
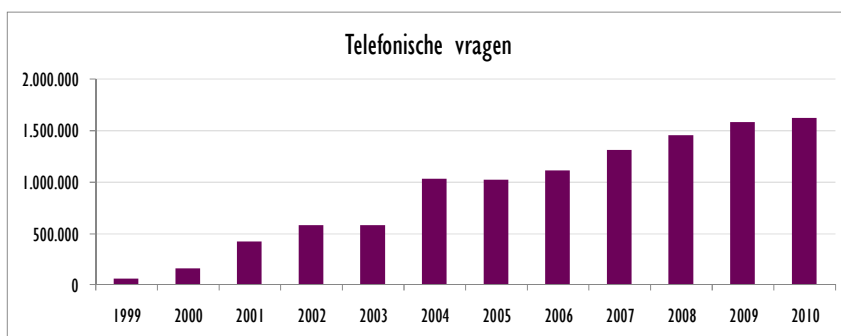
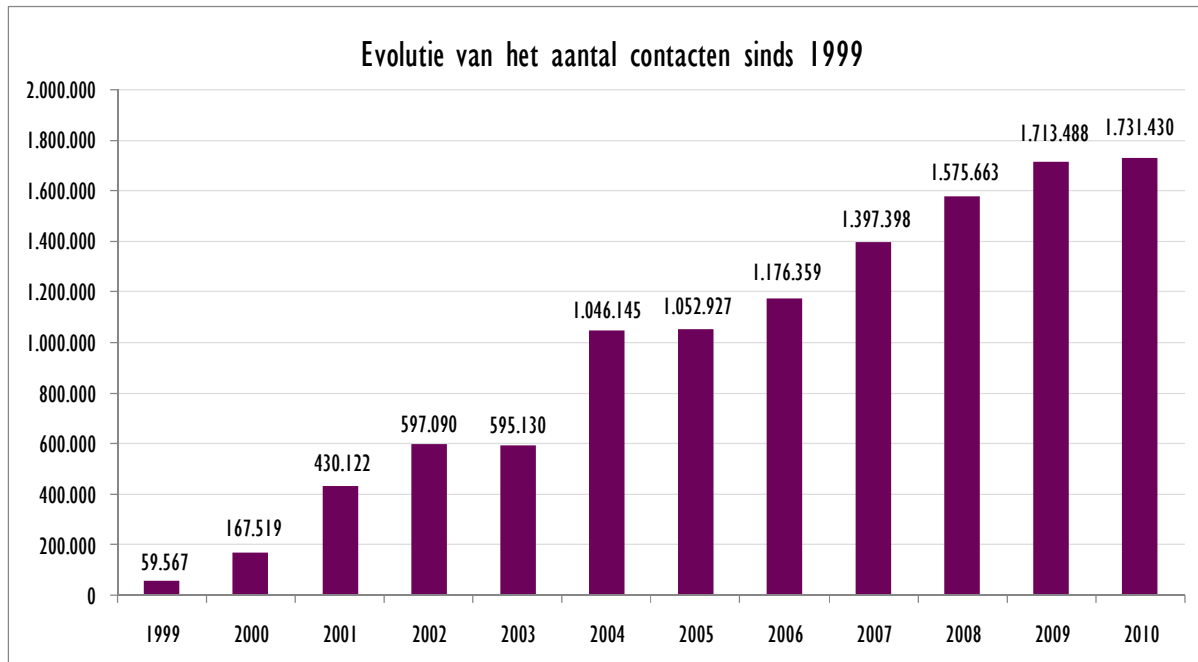
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Telefonische oproepen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426	1.024.241	1.113.792	1.311.988	1.457.116	1.584.391	1.625.673
Schriftelijke vragen (e-mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992	57.247	76.813	104.649	113.636	92.455*
Online gesprekken (webchat)	--	--	--	52	1.818	2.971	3.694	5.169	8.308	13.731	15.461	13.302
Terugbelafspraken	--	--	--	--	--	--	--	151	289	167	--	--
Totaal aantal contacten	59.567	167.519	430.122	597.090	595.130	1.046.145	1.052.927	1.176.359	1.397.398	1.575.663	1.713.488	1.731.430

* Aantal schriftelijke vragen exclusief spam, bedankingen of automatische antwoorden: 74.008 (80,05%)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal dagen open	212	249	248	251	251	254	251	251	253	254	253	253
Aantal dagen open De LijnInfo	--	--	--	--	251	366	364	365	365	366	365	365

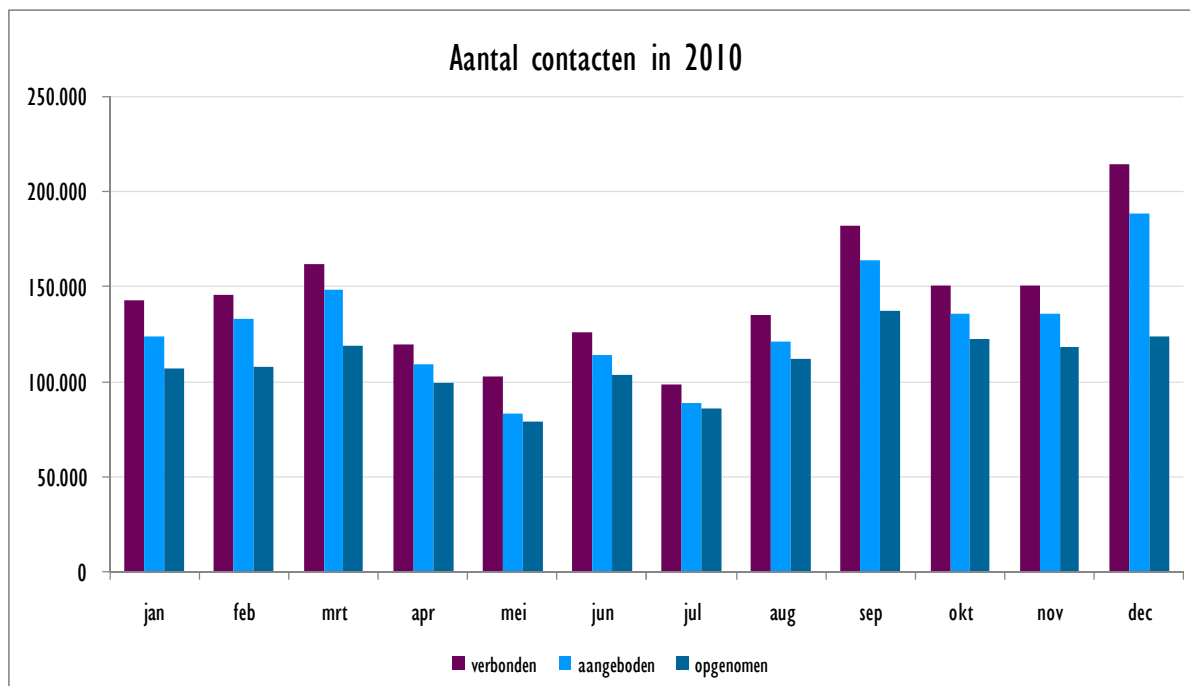
Het aantal oproepen is gestegen met 2,61%. Voor de eerste keer sinds 2003 is er een daling in het aantal e-mails (-18,64%). In mei 2010 heeft de Vlaamse Belastingdienst besloten de behandeling van e-mails opnieuw intern te organiseren (zie ook 2.4.5). Verder werden op verschillende lijnen inspanningen geleverd om met behulp van e-mailformulieren het aantal spam-mails in te dijken. Die acties hebben gezorgd voor een afname van het totale aantal ontvangen e-mails over alle lijnen heen. Ook het aantal webchats is gedaald (-13,96%).

Het totale aantal contacten op jaarbasis is in 2010 gestegen met 1,05% ten opzichte van 2009. In onderstaande grafiek wordt het aantal contacten per jaar weergegeven.



2.2 Algemene resultaten 2010

Bij alle lijnen van het Contactpunt samen liepen er in 2010 in totaal 1.731.430 contacten binnen. Daarvan werden er 1.545.631 aan de voorlichters aangeboden, waarvan zij 1.316.746 contacten konden opnemen. In onderstaande grafiek en tabel zijn de contacten per maand weergegeven.



Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen
jan	143.024	123.899	106.742
feb	145.722	133.056	108.127
mrt	161.577	148.490	119.068
apr	119.776	108.992	99.511
mei	102.864	83.004	78.670
jun	126.110	113.823	103.587
jul	98.780	89.117	86.263
aug	134.960	121.022	112.037
sep	182.383	163.896	137.301
okt	150.802	136.145	122.814
nov	150.639	135.838	118.656
dec	214.793	188.349	123.970
Totaal	1.731.430	1.545.631	1.316.746

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 en per kanaal weer.

2.3 1700 – eerste lijn

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

Algemeen

Voor een vraagje aan de Vlaamse overheid hoeft de klant maar één nummer te kennen: 1700. De dienstverlening van 1700 steunt nog steeds op dezelfde basisprincipes: klantvriendelijke contacten en een lage drempel voor de gebruiker. Het nummer is gratis, makkelijk te onthouden en ook bereikbaar buiten de gewone kantooruren van de administratie. Klanten kunnen elke werkdag tussen 9 en 19 uur terecht bij 1700 via telefoon en chat. Buiten de werkuren is 1700 nog steeds bereikbaar via e-mail en webchat.

1700 geeft wegwijz- en eerstelijnsvragen over allerlei onderwerpen (zie hoofdstuk 3 – inhoudelijke analyse). Daarbovenop is 1700 de toegangspoort voor alle vragen over:

- school- en studietoelagen (Dienst Studietoelagen)
- groenestroomcertificaten (VREG)
- de kmo-portefeuille (Agentschap Ondernemen)
- onroerende voorheffing (Agentschap Vlaamse Belastingdienst), sinds 1 mei 2010
- dakisolatiepremie (Vlaams Energieagentschap), sinds 1 mei 2010

Via het getrapte samenwerkingsmodel worden eerstelijnsvragen voor deze onderwerpen op 1700 beantwoord en worden tweedelijnsvragen en dossiervragen naar meer gespecialiseerde voorlichters binnen het contactcenter doorgeschakeld.

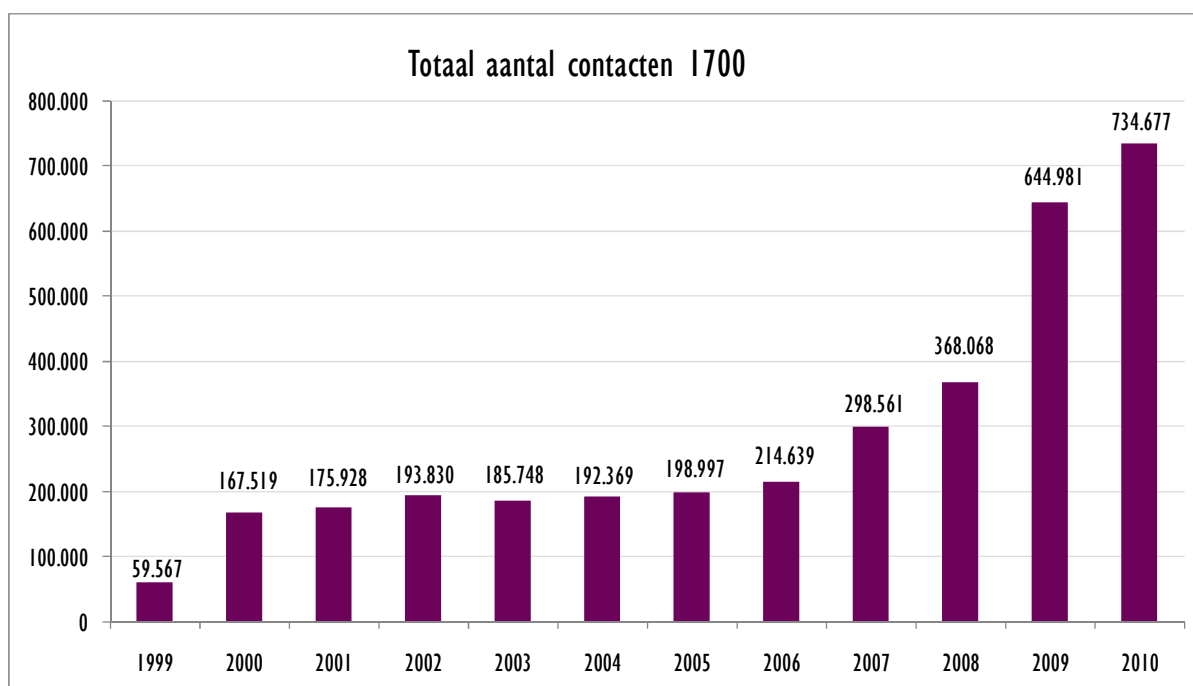
Evolutie van het aantal contacten

In 2010 heeft 1700 maar liefst 734.677 klantencontacten behandeld. Bij het gratis nummer liepen 707.454 oproepen binnen. Daarnaast kregen de voorlichters van 1700 22.891 e-mails en 4.317 webchats te verwerken.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Telefonische oproepen	57.207	163.079	167.092	180.158	175.124	176.108	173.489	186.253	261.644	334.316	604.906	707.454
E-mails	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992	26.892	33.565	28.540	33.948	22.891
Webchats	--	--	--	52	776	513	516	1.343	2.936	4.914	6.101	4.317
Terugbelafspraken	--	--	--	--	--	--	--	151	289	167	--	--
Brieven en faxen	--	--	--	--	--	--	--	--	127	131	26	15
Totaal aantal contacten	59.567	167.519	175.928	193.830	185.748	192.369	198.997	214.639	298.561	368.068	644.981	734.677

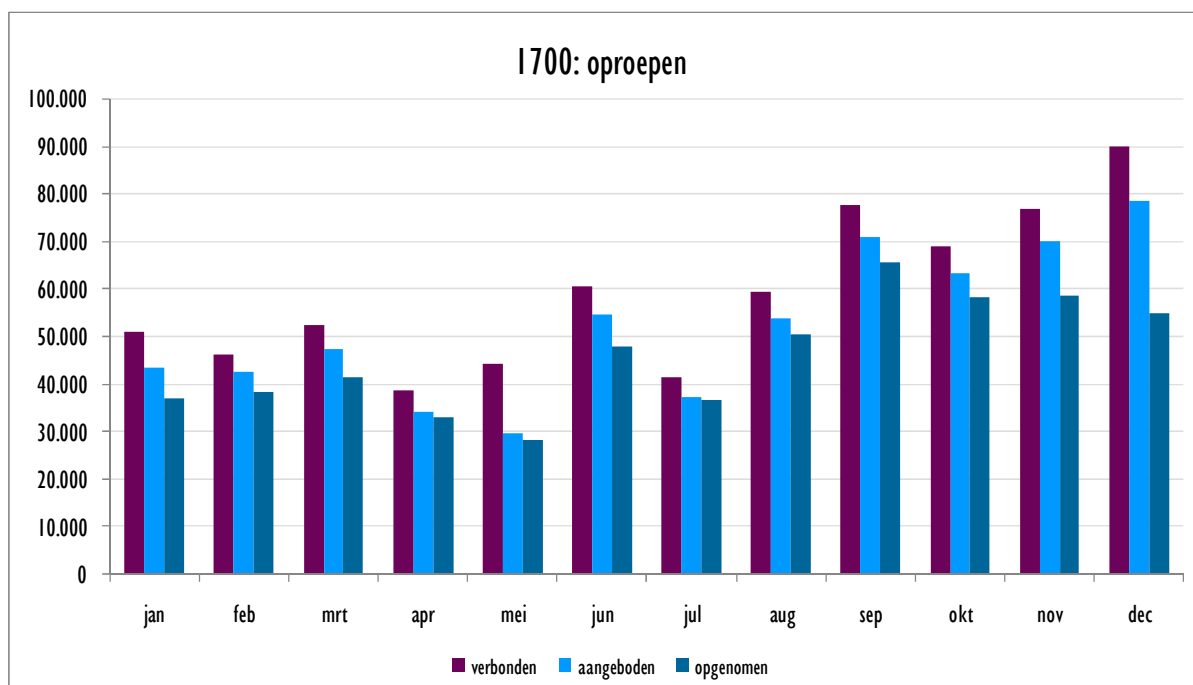
Ten opzichte van 2009 is het aantal contacten bij 1700 met 13,91% gestegen. De stijging is vooral te merken bij de telefonische oproepen (+16,95%). Het aantal e-mails is gedaald met 32,57% en het aantal websessies met 29,24%.

In onderstaande grafiek wordt de evolutie van het aantal contacten bij 1700 grafisch weergegeven.



Telefonische oproepen

Bij 1700 liepen er in 2010 707.454 oproepen of gemiddeld 2.796 oproepen per dag binnen. De spreiding van deze oproepen per maand vindt u hieronder.



In tegenstelling tot voorgaande jaren bleef het oproepvolume in de eerste helft van 2010 behoorlijk hoog. De traditionele piek in het najaar werd al in augustus ingezet. Het constant hoge volume had vooral te maken met een groot aantal vragen over groenestroomcertificaten en school- en studietoelagen.

De volgende tabel geeft een overzicht van de gehaalde resultaten voor oproepen per maand. De kleuren tonen aan dat de vooropgestelde norm of service level agreement (SLA) werd gehaald (groen), dat de score net onder de vooropgestelde norm (oranje) valt of substantieel onder die norm (rood).

De vooropgestelde normen voor een goede dienstverlening voor oproepen op 1700 zijn:

- een bereikbaarheid van 95%
- een aandeel frontoffice afgehandeld van 80%

Meer duiding bij de metingen en de vastgestelde service levels vindt u in bijlage 1 bij dit verslag.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	50.947	43.455	36.907	84,9%	00:01:02	00:02:40	94,6%
feb	46.340	42.414	38.267	90,2%	00:00:49	00:02:49	87,7%
mrt	52.419	47.256	41.367	87,5%	00:01:03	00:03:16	86,8%
apr	38.483	34.187	32.928	96,3%	00:00:28	00:03:24	86,3%
mei	44.124	29.618	28.321	95,6%	00:00:29	00:03:23	86,4%
jun	60.614	54.618	47.811	87,5%	00:01:06	00:03:06	86,1%
jul	41.531	37.223	36.545	98,2%	00:00:19	00:02:57	86,6%
aug	59.322	53.910	50.499	93,7%	00:00:38	00:02:56	89,4%
sep	77.782	71.011	65.510	92,3%	00:00:39	00:03:07	89,1%
okt	69.028	63.218	58.237	92,1%	00:00:34	00:02:51	87,7%
nov	76.888	70.089	58.565	83,6%	00:01:10	00:02:54	89,5%
dec	89.976	78.464	55.006	70,1%	00:02:24	00:03:04	90,1%
	707.454	625.463	549.963	87,9%	00:00:56	00:03:01	88,5%

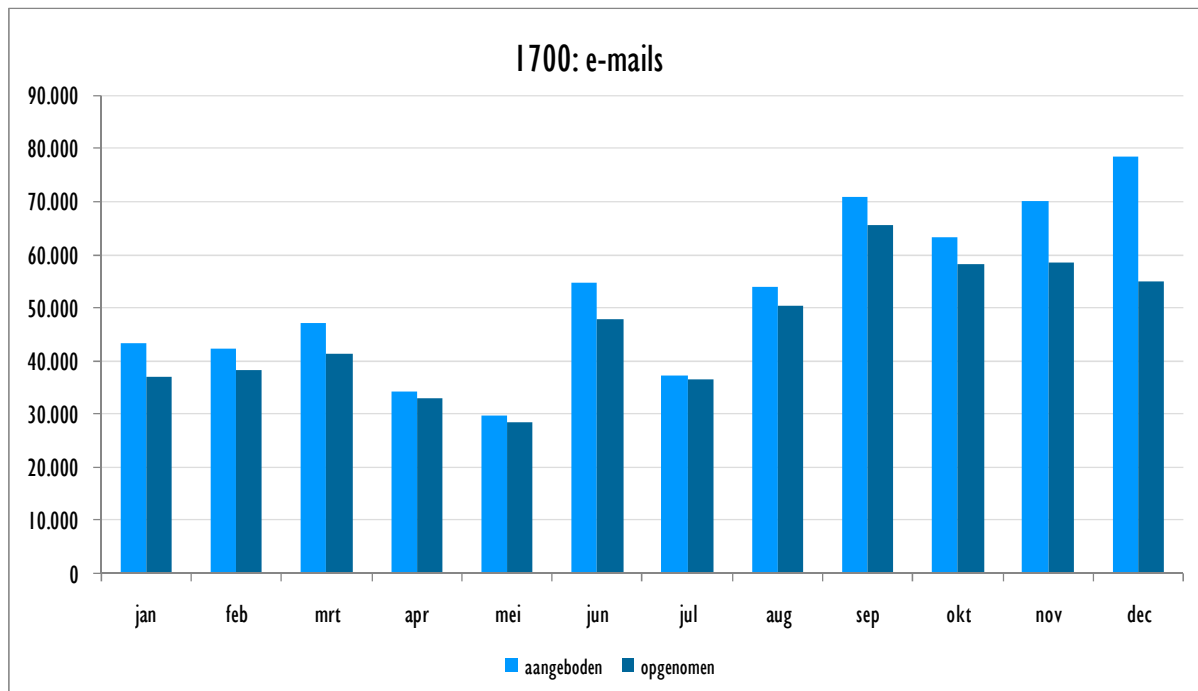
Op jaarbasis werd 87,9% van de oproepen beantwoord. Gemiddeld werd een oproep opgenomen binnen 56 seconden na de welkomstboodschap. De gesprekken duurden gemiddeld 3 minuten en 1 seconde. 88,5% van de vragen werd door de voorlichters zelf afgehandeld.

Op bereikbaarheid voor oproepen haalde 1700 een onvoldoende in 2010. In het voorjaar, in juni, november en december scoorde de bereikbaarheid ondermaats. De lagere bereikbaarheid is vooral te verklaren door onverwachte pieken en een onderschatting van het aantal oproepen over enkele onderwerpen waarvoor een getrapt model wordt gehanteerd, meer bepaald over school- en studietoelagen (zie 2.4.1) en groenestroomcertificaten (VREG – zie 2.4.2).

Uit de ondersteuning van diensten van de Vlaamse overheid via 1700 blijkt dat maatschappelijke tendensen en nieuwe beleidsbeslissingen niet automatisch leiden tot bijkomende middelen voor communicatie en voorlichting. Bij beslissingen over nieuwe maatregelen, aanpassingen van bestaande maatregelen of wijzigingen in de procedures worden de kosten voor het beantwoorden van vragen van de burger (via telefoon en e-mail) dikwijls niet in rekening gebracht. Reacties naar aanleiding van die nieuwe beslissingen vormen een onvoorzien en niet gebudgetteerd extra contactvolume voor 1700.

E-mails

In 2010 kreeg 1700 22.891 e-mails binnen. Dankzij het gebruik van het online contactformulier is het aandeel e-mails zonder vraag gezakt tot 21,35%. Uiteindelijk bleven 18.003 vragen over.



De vooropgestelde normen voor een goede dienstverlening voor e-mails op 1700 zijn:

- antwoord binnen 2 werkdagen
- een aandeel frontoffice afgehandeld van 80%

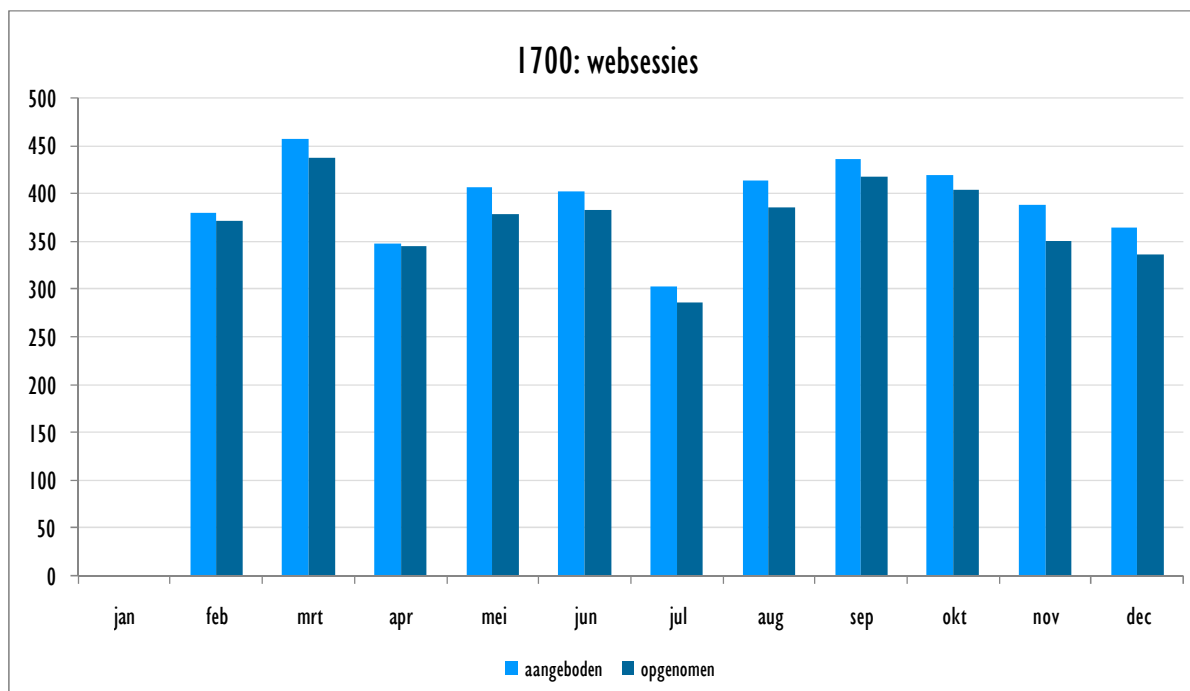
De voorlichters hebben zelf 80,8% van de vragen beantwoord. De overige e-mails werden geëscaleerd naar het bevoegde backoffice. Wie een e-mail stuurde naar 1700, kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 9 uur en 25 minuten. De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	2.161	2.121	1.419	12:09:12	00:04:34	86,7 %
feb	1.945	1.922	1.548	18:03:37	00:05:12	77,7 %
mrt	2.428	2.491	2.080	12:50:14	00:04:32	79,7 %
apr	1.876	1.926	1.363	07:36:39	00:03:43	80,9 %
mei	2.005	1.906	1.459	10:01:40	00:04:11	78,8 %
jun	1.780	1.766	1.432	11:19:22	00:04:25	82,7 %
jul	1.527	1.567	1.261	07:53:00	00:03:52	81,8 %
aug	1.567	1.590	1.348	05:33:37	00:04:17	81,0 %
sep	2.694	2.768	1.796	07:28:23	00:03:06	82,5 %
okt	1.732	1.692	1.446	05:29:10	00:04:02	80,4 %
nov	1.678	1.724	1.552	04:57:02	00:04:03	79,1 %
dec	1.498	1.523	1.299	06:55:44	00:03:43	78,5 %
Totaal	22.891	22.996	18.003	09:24:44	00:04:07	80,8 %

Websessies

Een klant kan via www.vlaanderen.be/contact een websessie starten en een vraag stellen aan 1700. In 2010 hebben 4.317 klanten een chatgesprek met 1700 aangevraagd.

Onderstaande tabel toont de spreiding per maand van de websessies met 1700. Wegens vernieuwingswerken aan de applicatie was de webchat niet actief van november 2009 tot en met januari 2010. Op 1 februari 2010 was de module opnieuw beschikbaar.



De service levels voor webchat staan in de onderstaande tabel. Voor een goede dienstverlening voor webchat op 1700 wordt een bereikbaarheid van 95% vooropgesteld.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. afhandeltijd
feb	380	371	97,6%	00:08:20
mrt	457	437	95,6%	00:07:42
apr	348	345	99,1%	00:07:50
mei	406	378	93,1%	00:07:34
jun	403	383	95,0%	00:07:13
jul	302	286	94,7%	00:07:39
aug	414	386	93,2%	00:07:16
sep	436	418	95,9%	00:07:11
okt	419	404	96,4%	00:07:26
nov	388	351	90,5%	00:06:56
dec	364	336	92,3%	00:07:42
	4.317	4.095	94,9%	00:07:31

94,9% van de webchats werd opgenomen. Een gemiddelde chatsessie duurde 7 minuten en 31 seconden.

2.4 1700 – tweede lijn

In het eerste hoofdstuk hebben we het getrapte systeem toegelicht. Voor vijf thema's werden in 2010 alle oproepen in eerste instantie opgevangen door de voorlichters van 1700. Zij filteren de eenvoudige vragen eruit en handelen die vragen onmiddellijk af. Complexe vragen en dossiervragen schakelen ze intern door naar meer gespecialiseerde voorlichters in het contact center.

In 2010 maakten de volgende diensten gebruik van het getrapte systeem:

- het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (Dienst Studietoelagen) voor vragen over school- en studietoelagen
- de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) voor vragen over groenestroomcertificaten
- het Agentschap Ondernemen voor vragen over het gebruik van de kmo-portefeuille
- het Vlaams Energieagentschap (VEA) voor de dakisolatiepremie (sinds 1 mei 2010)
- de Vlaamse Belastingdienst voor vragen over onroerende voorheffing (sinds 1 mei 2010)

Onderstaande tabel vermeldt het aantal intern doorgeschakelde oproepen van 1700 naar de voorlichters in de 2^{de} lijn, gespecialiseerd in deze specifieke onderwerpen.

Maand	STU 2de lijn aangeboden	VREG 2de lijn aangeboden	KMO 2de lijn aangeboden	VEA 2de lijn aangeboden	OV 2de lijn aangeboden
jan	13.633	1.243	613	--	--
feb	12.718	1.547	636	--	--
mrt	8.380	1.872	711	--	--
apr	2.797	2.510	532	--	--
mei	1.968	2.584	440	461	9.277
jun	3.010	3.109	469	466	5.492
jul	1.601	3.453	369	347	5.282
aug	2.768	3.829	461	670	7.855
sep	4.343	3.444	974	535	9.003
okt	4.775	2.644	867	242	8.109
nov	4.436	2.213	700	119	7.476
dec	5.271	2.314	581	90	6.049
	65.700	30.762	7.353	2.930	43.774

Meer uitleg per onderwerp vindt u terug in de volgende paragrafen (2.4.1. tot 2.4.5).

2.4.1 Studietoelagen

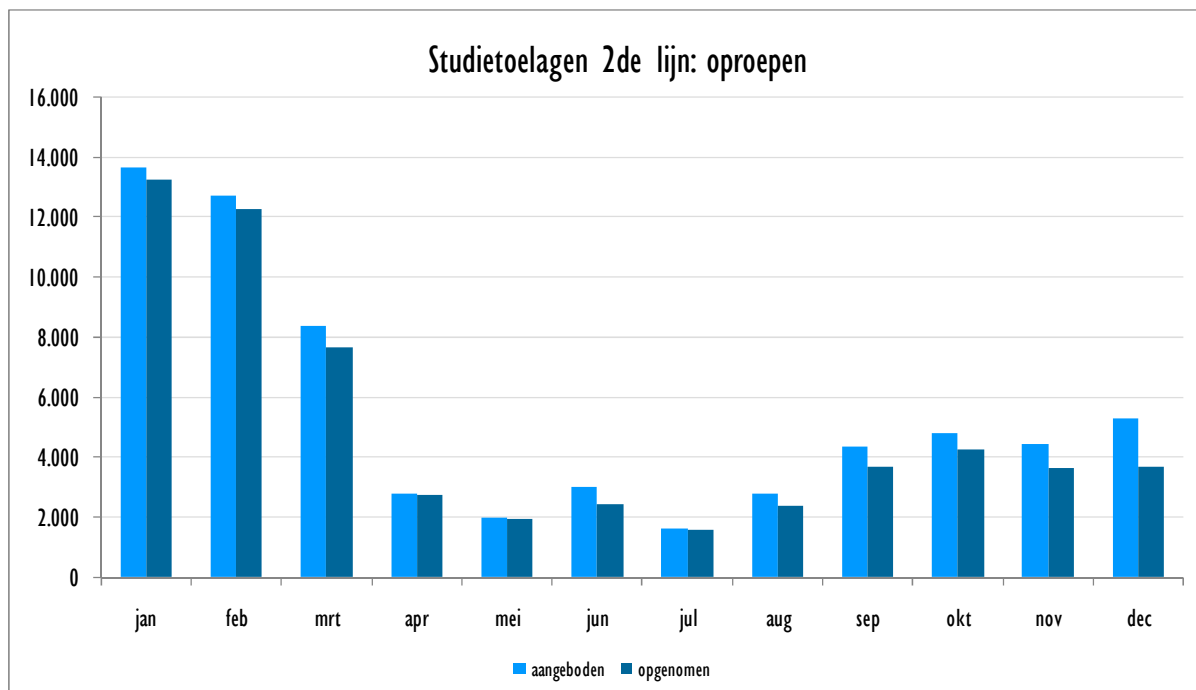
Algemeen

Heel wat leerlingen uit het leerplichtonderwijs en hoger onderwijs komen in aanmerking voor een school- of studietoelage, naargelang het inkomensniveau van het gezin. Alle telefonische vragen over de toelagen komen bij de voorlichters van 1700 terecht. Complexe vragen of vragen over de status van een aanvraag schakelen ze intern door naar hun gespecialiseerde collega's in de 2^{de} lijn. Deze getrapte samenwerking vervangt de dossierlijn Studietoelagen, die tot en met 2008 nog met een eigen nummer werkte.

De gespecialiseerde voorlichters behandelen ook de e-mails die binnenkomen op het algemene mailadres van de dienst Studietoelagen (mailformulier op www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen).

Telefonische oproepen

Jaar na jaar zijn de voorwaarden en de procedure voor schooltoelagen beter gekend en dat blijkt ook uit het oproepvolume. Ten opzichte van 2009 is dat volume van de 2^{de} lijn gedaald met 54,61% tot 65.700 oproepen (gemiddeld 260 per dag). Onderstaande grafiek toont de spreiding van de oproepen per maand.

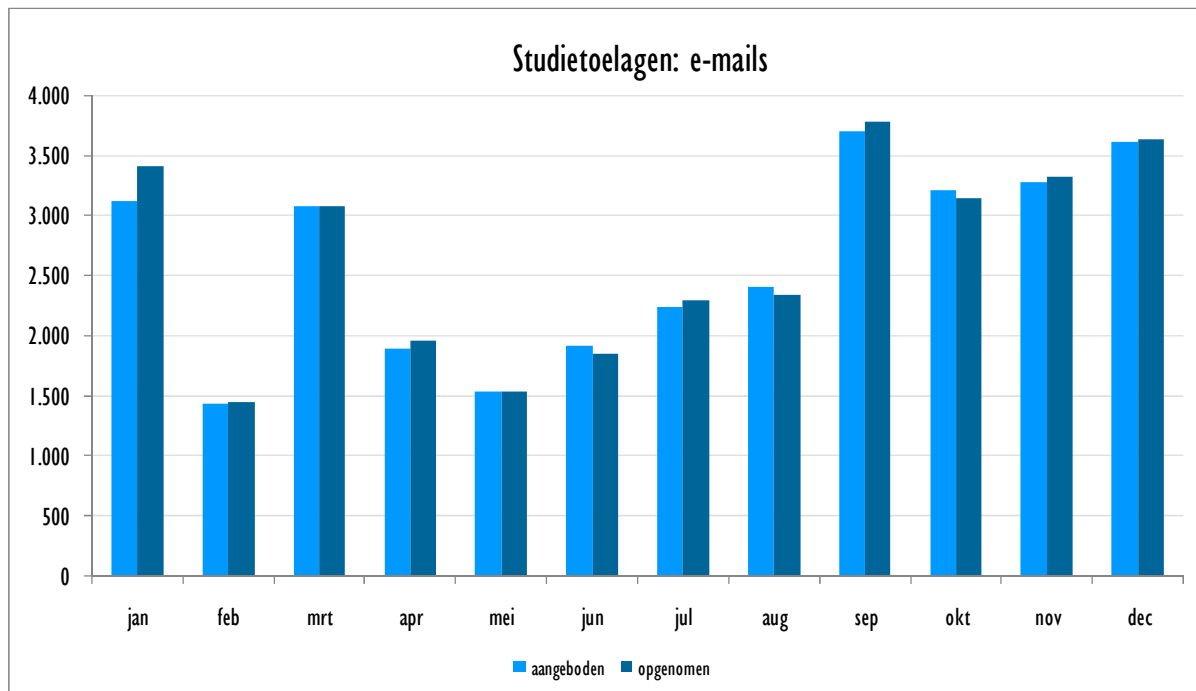


De Dienst Studietoelagen heeft in 2010 opnieuw een aantal inspanningen genomen om de dienstverlening voor ouders en leerlingen te verbeteren. In juni werd al een vroege mailing uitgestuurd naar gezinnen die vorig schooljaar een toelage hadden gekregen, met de vraag om op tijd een aanvraag in te dienen voor het nieuwe schooljaar. Dat leidde tot een onverwachte piek in juni op het nummer 1700. Aangezien het vooral algemene vragen waren, leidde dat niet tot meer doorschakelingen naar de 2^{de} lijn.

Dankzij de vroege start van de aanvragen en een snelle intake van dossiers, kregen de gezinnen sneller de bevestiging dat hun aanvraag werd behandeld. Dat leidde in november en december tot een hoger dan verwacht aantal vragen over het tijdstip van uitbetaling. Die piek in dossiervragen had ook een impact op de bereikbaarheid, zowel op 1700 als op de 2^{de} lijn.

E-mails

In 2009 ontvingen de gespecialiseerde voorlichters voor studietoelagen 31.426 e-mails. Na aftrek van spam en automatische antwoorden van klanten, bleven 26.173 e-mails over (83,28%).



2.4.2 Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

Algemeen

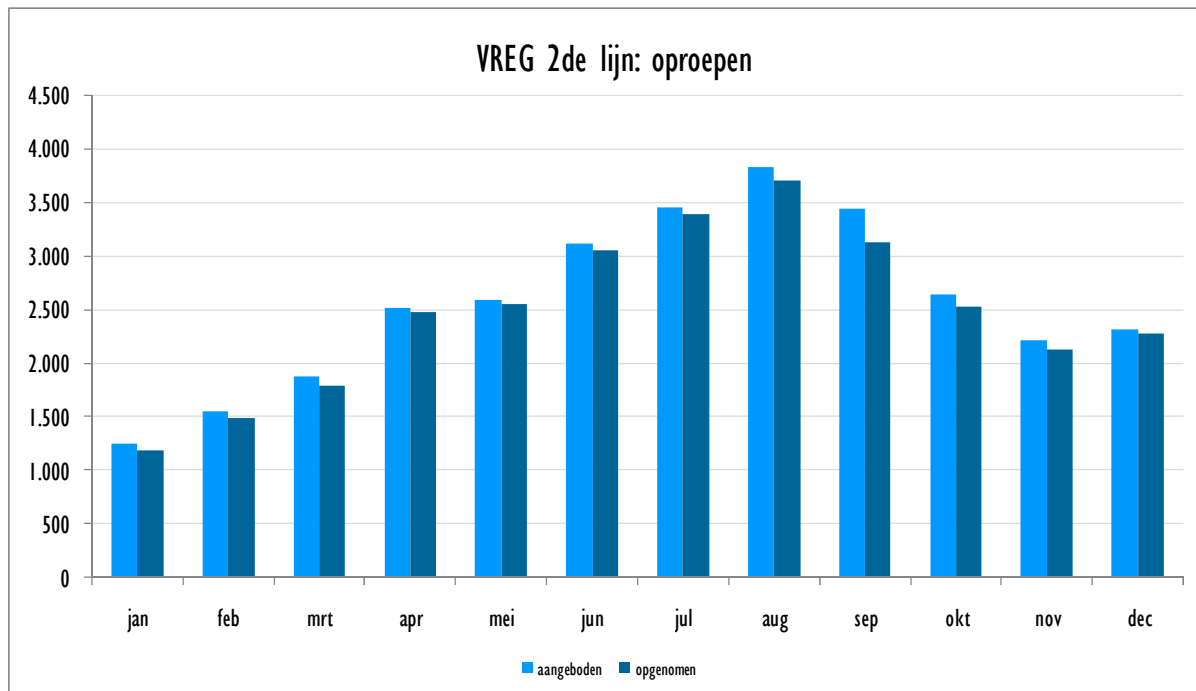
Sinds de vrijmaking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt geeft de VREG adviezen aan de Vlaamse overheid om de organisatie en werking van de energiemarkt te optimaliseren. Daarnaast behandelt de VREG ook de aanvragen voor groenestroomcertificaten. Ondernemingen of particulieren die groene stroom produceren, bijvoorbeeld met zonnepanelen, windmolens of warmtekrachtkoppeling, kunnen een certificaat verkrijgen voor elke 1.000 kilowattuur geproduceerde elektriciteit. Die certificaten worden niet op papier uitgereikt, maar ze worden door de VREG opgenomen in een centrale gegevensbank. De producenten kunnen hun groenestroomcertificaten verkopen aan stroomleveranciers.

Voorlichters van 1700 behandelen de oproepen in de eerste lijn (bv. vragen over energietarieven, klachten over facturen, vergelijking tussen leveranciers) en schakelen dossiergebonden en complexe vragen over kleine installaties van zonnepanelen door naar hun collega's in de tweede lijn. Die voorlichters kunnen een aantal bijkomende taken uitvoeren, zoals het opzoeken van de status van een aanvraag voor groenestroomcertificaten, het vernieuwen van inloggegevens en paswoorden of het geven van tips voor het vervolledigen van een dossier.

Telefonische oproepen

Sinds de start van de samenwerking in 2003 haalde de VREG gemiddeld 12.000 oproepen per jaar. In 2009 schoot het volume ineens omhoog tot 30.000 oproepen. De beslissing om de tussenkomst voor groenestroomcertificaten vanaf 2010 te verlagen veroorzaakte een toevloed van nieuwe aanvragen bij de VREG in 2009. In 2010 bleef dat volume ongeveer gelijk.

Voor 2010 werden 30.762 oproepen geregistreerd of gemiddeld 122 per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Het aantal oproepen over VREG bleef in 2010 aanvankelijk stijgen ten gevolge van de achterstand in de dossierverwerking rond groenestroomcertificaten. Vereenvoudiging van procedures, uitbreiding van permanenties en verbeteringen aan de VREG-website hebben vanaf oktober 2010 geleid tot een substantiële daling in het aantal oproepen over dit onderwerp. Een decreetswijziging, waarbij de steun voor groenestroomcertificaten versneld werd afgebouwd, leidde tot een kleine piek aan het einde van het jaar.

2.4.3 kmo-portefeuille

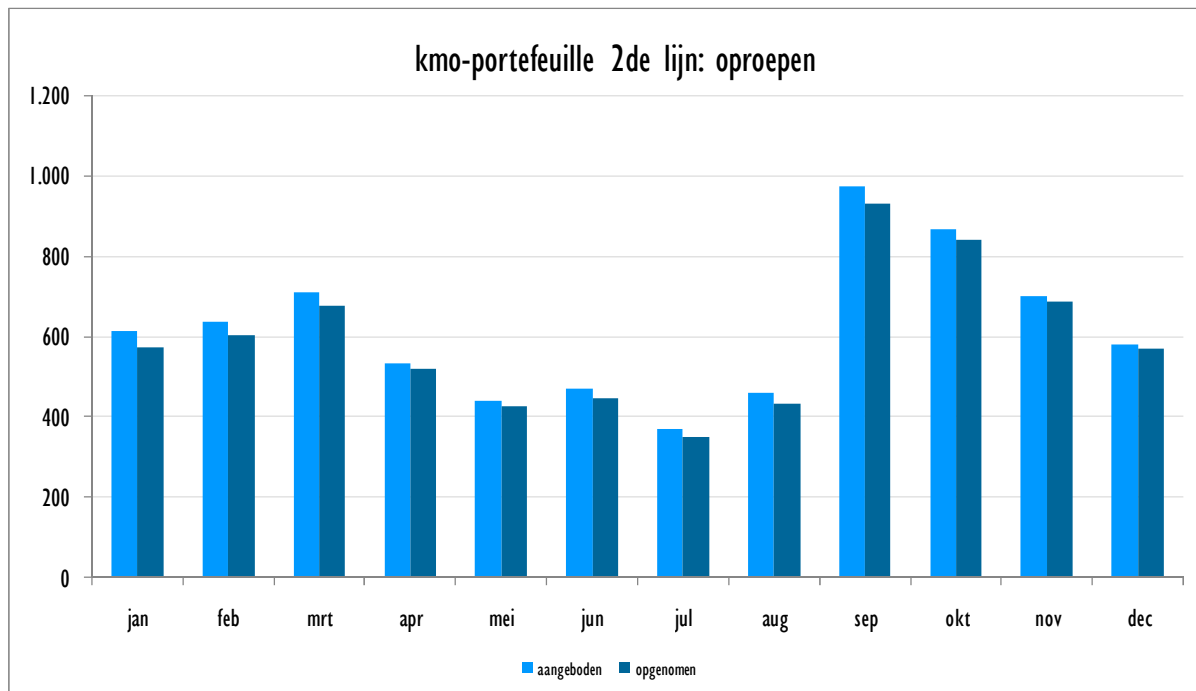
Algemeen

De kmo-portefeuille is de ondernemersportefeuille voor zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen die willen investeren in opleiding, kennis en advies. Op www.kmo-portefeuille.be kunnen zij erkende opleidingsinstellingen en adviesbureaus betalen met eigen geld en een bijdrage van de Vlaamse overheid.

Ondernemers konden al terecht bij 1700 met algemene vragen over de kmo-portefeuille. Sinds november 2009 werkt kmo-portefeuille met het systeem van getrappt voorlichten. Wie technische vragen heeft of begeleiding nodig heeft bij het gebruik van de online applicatie, wordt intern doorgeschakeld naar de meer gespecialiseerde voorlichters van kmo-portefeuille in de tweede lijn.

Telefonische oproepen

In 2010 kreeg kmo-portefeuille 7.353 oproepen binnen, gemiddeld 29 per dag. Het oproepvolume werd vooraf goed ingeschat waardoor de bereikbaarheid van deze 2^{de} lijn zelden in het gedrang kwam.



De applicatie van de kmo-portefeuille wordt vooral gebruikt in aanloop naar de start van een opleiding. Aangezien de meeste opleidingen starten in het voorjaar en in september, liggen de oproepvolumes hoger tijdens die maanden.

2.4.4 Dakisolatiepremie (VEA)

Algemeen

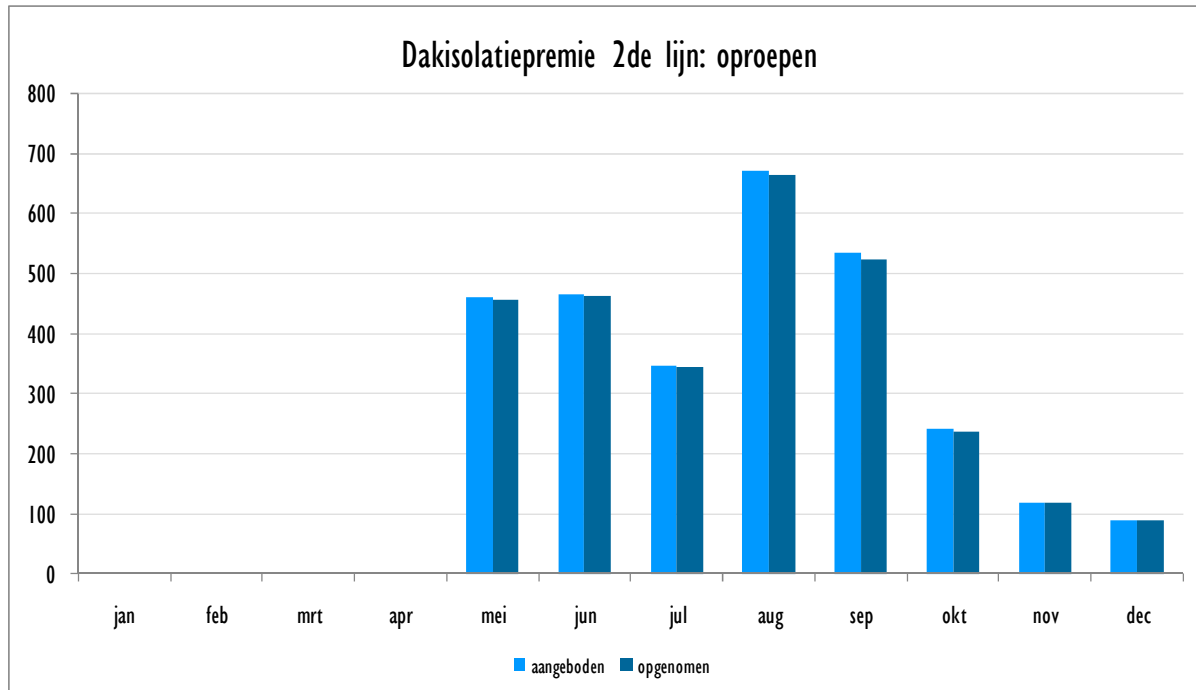
Op het vlak van energiebesparing legt de Vlaamse overheid bewust de nadruk op dakisolatie. Uit onderzoek blijkt dat heel wat Vlamingen niet weten dat het dak van hun woning onvoldoende geïsoleerd is, waardoor de warmte vooral via het dak kan ontsnappen.

Wie het dak of de zoldervloer van een bestaande woning correct isoleert, heeft recht op een premie van de netbeheerder en krijgt bovendien een belastingvermindering van de federale overheid. De Vlaamse overheid geeft daar nog een premie bovenop.

Wanneer u een aanvraag indient voor de premie van de netbeheerder, maakt die netbeheerder uw gegevens automatisch over aan het Vlaams Energieagentschap. Wie wil weten wanneer de Vlaamse dakisolatiepremie wordt uitbetaald, kan bellen naar 1700.

Telefonische oproepen

In 2010 kregen de voorlichters 2.930 oproepen in 2^{de} lijn, gemiddeld 17 oproepen per dag.



In augustus liep de administratie van de uitbetalingen vertraging op. Dat leidde tot een piek in het oproepvolume in augustus en september. In oktober was de achterstand volledig weggewerkt.

2.4.5 Onroerende voorheffing

Algemeen

De onroerende voorheffing is een jaarlijkse gewestbelasting op het inkomen uit onroerende goederen, zoals ontvangen huurgelden, erfpacht- of opstalvergoedingen. Ook het eigendom van een woning die men zelf bewoont wordt als een vorm van onroerende inkomsten beschouwd.

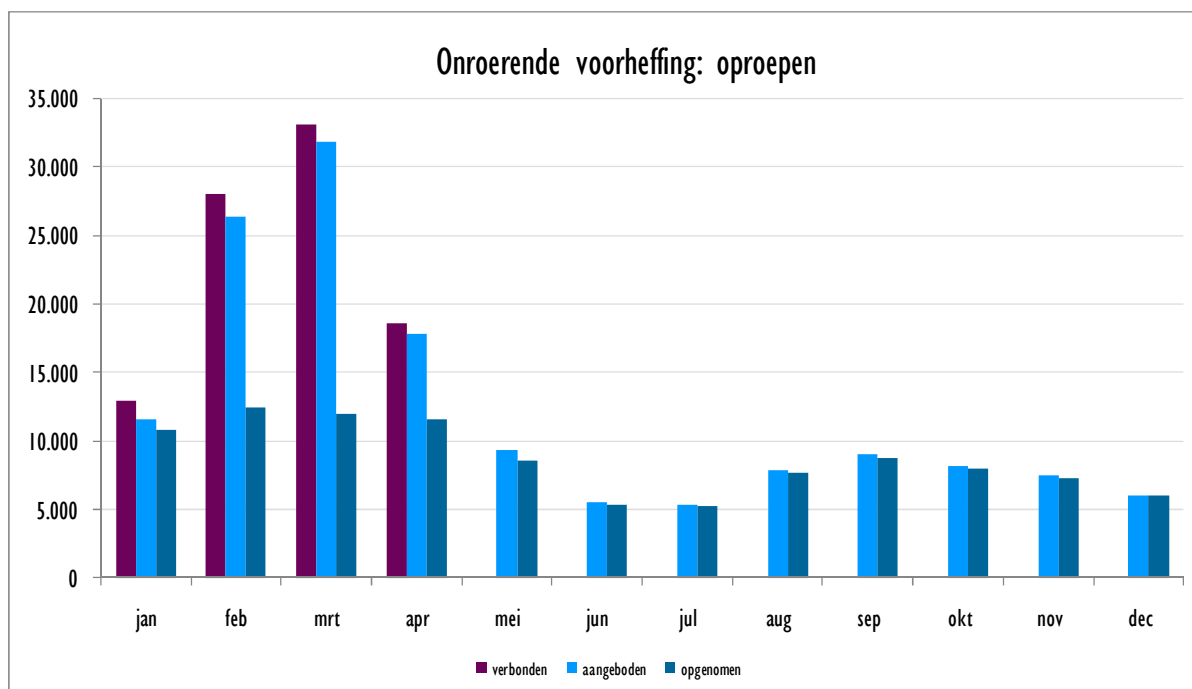
Tot eind april 2010 werkte de Vlaamse Belastingdienst voor onroerende voorheffing met een eigen infonummer, dat door gespecialiseerde voorlichters in het contact center werd bemand. Vanaf mei 2010 stapte de dienst over naar het getrapte model en werd het nummer 1700 in alle communicaties vermeld als oproepnummer. De voorlichters van 1700 geven een antwoord op de veelgestelde, eenvoudige vragen. Alleen voor de complexe vragen en dossiervragen schakelen ze door naar de voorlichters van de 2^{de} lijn.

Die gespecialiseerde voorlichters hebben van november 2007 tot mei 2010 ook de e-mails over onroerende voorheffing afgehandeld. In 2010 werd er gezocht naar nieuwe methoden om de kwaliteit van de mailafhandeling te verbeteren, zoals het beantwoorden van mails op basis van standaard antwoord-sjablonen. In mei 2010 besliste de Vlaamse Belastingdienst om e-mails weer zelf af te handelen.

Telefonische oproepen

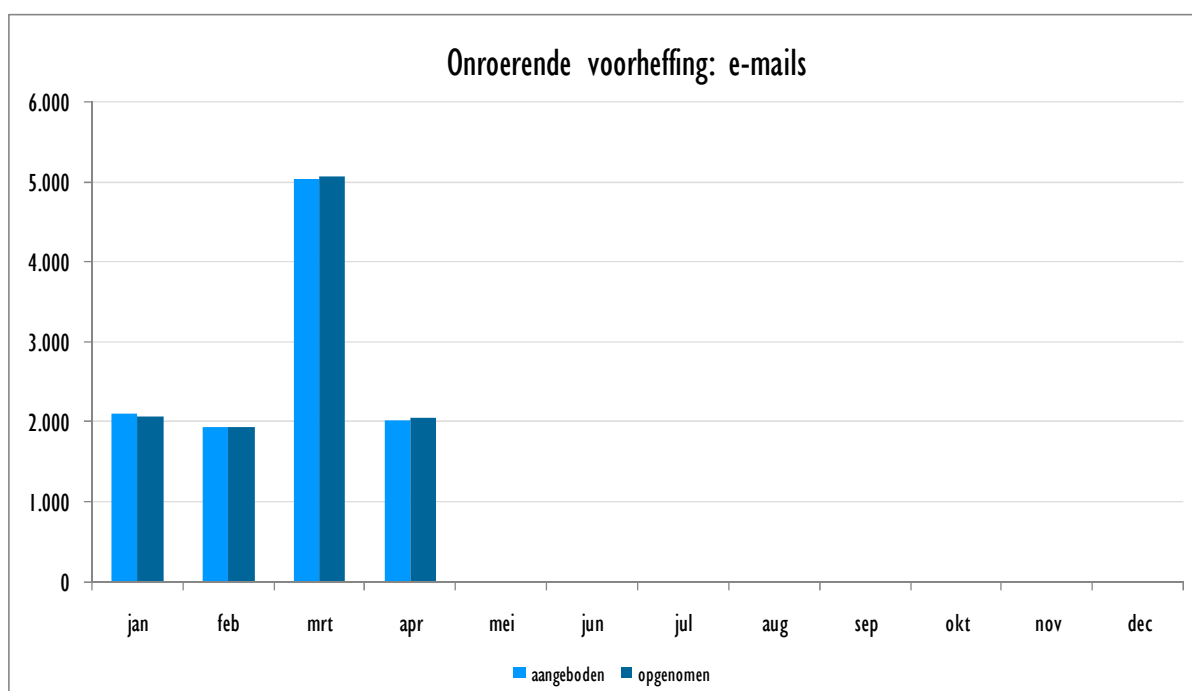
In 2010 kregen de gespecialiseerde voorlichters 92.655 oproepen aangeboden, eerst nog rechtstreeks via het nummer van de Vlaamse Belastinglijn, vanaf mei na doorschakeling door de voorlichters van 1700. Het aantal oproepen in 2010 is gedaald met 47,25% ten opzichte van 2009. Die daling is deels te danken

aan de getrapte werking, waardoor alleen nog de moeilijke vragen en dossiervragen bij de voorlichters in 2^{de} lijn terecht kwamen. Daarnaast is de daling ook toe te schrijven aan de betere werking van de dossierapplicatie van de Vlaamse Belastingdienst. Kinderziekten in die nieuwe applicatie zorgden in 2009 voor een tijdelijke stijging van het oproepvolume.



E-mails

Tot en met april 2010 behandelden de voorlichters in 2^{de} lijn 11.108 vragen via e-mail, afkomstig van het contactformulier op <http://belastingen.vlaanderen.be/onroerendevorheffing>. Het aandeel ongewenste mails (spam), automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten was beperkt. Uiteindelijk bleven er 9.030 e-mails over (81,29%).



2.5 Teletolk

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

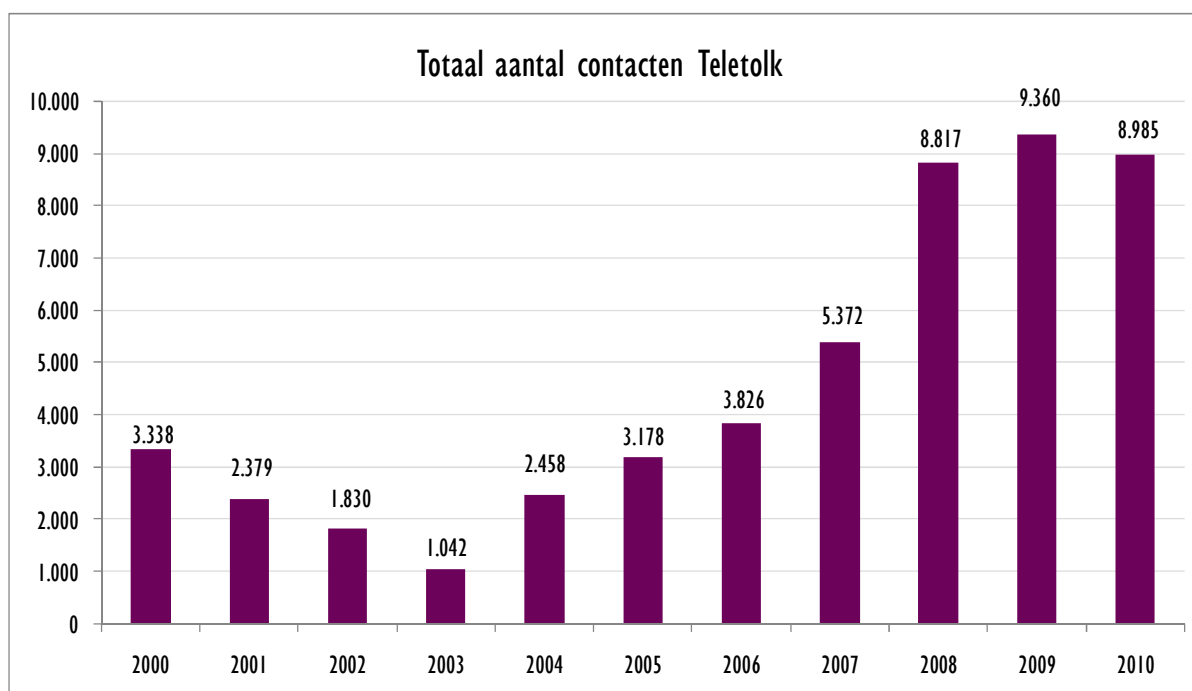
Algemeen

Stel: u moet onverwacht overwerken. Hoe verplaatst u snel uw afspraak bij de tandarts als u doof of slechthorend bent? Of u wilt een plaatsje reserveren in een restaurant. Hoe pakt u dat aan als u niet kan bellen naar die tandarts of dat restaurant? Daarvoor kan u contact opnemen met een Teletolk.

Teletolk is een instrument waarmee doven en slechthorenden met horenden kunnen communiceren. Doven of slechthorenden die snel praktische zaken willen afhandelen, kunnen via www.teletolk.be een Teletolksessie aanvragen. De Teletolk treedt op als tussenpersoon en 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.

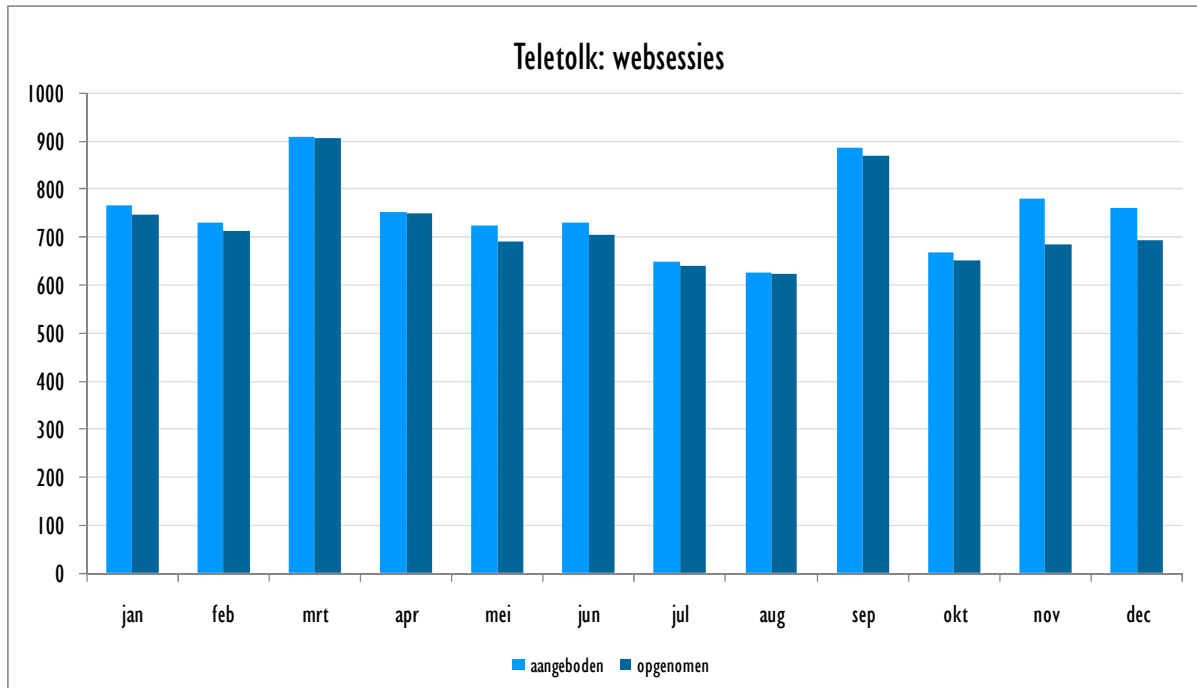
Evolutie van het aantal contacten

In 2010 kregen de Teletolken 8.985 aanvragen voor een online gesprek. Het aantal contacten bij Teletolk is met 4% gedaald ten opzichte van vorig jaar.



Websessies

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



Teletolk kent een stabiele verdeling van aantal contacten per jaar. De aantallen chatsessies in het kader van Teletolk konden dan ook goed worden ingeschat, met een goede bereikbaarheid tot gevolg. De gemiddelde afhandeltijd van een teletolksessie is 9 minuten en 37 seconden.

2.6 De LijnInfo

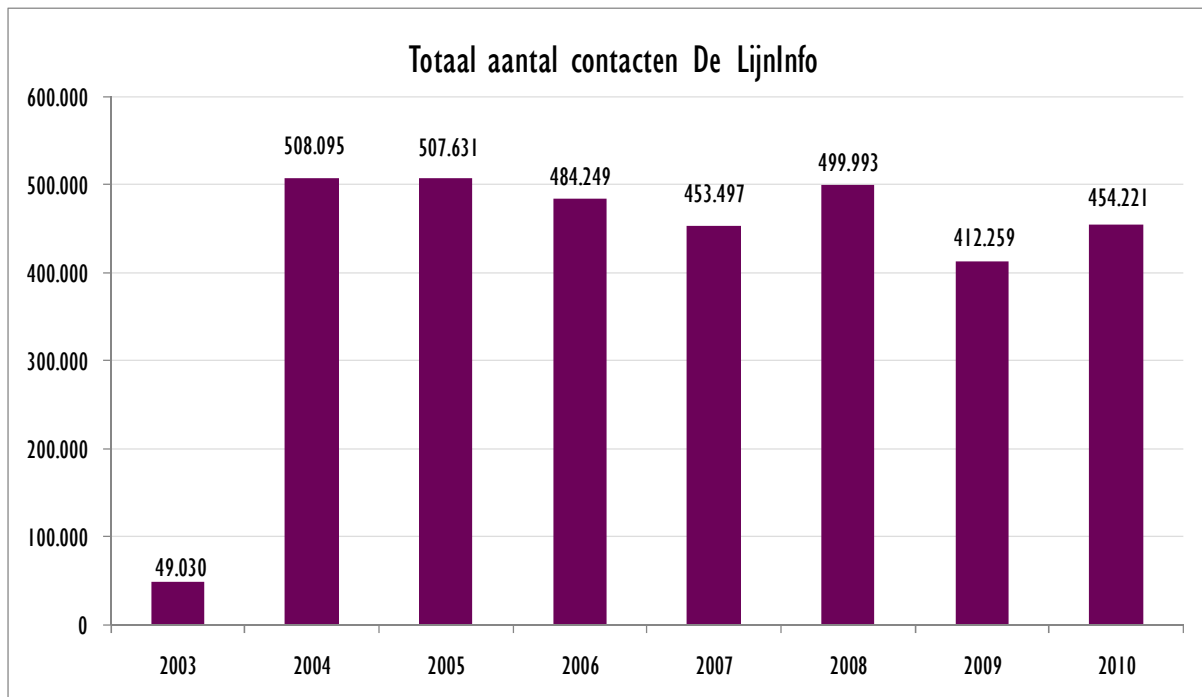
Open	7 dagen per week, elke werkdag van 7 tot 19 uur in het weekend en op feestdagen van 10 tot 18 uur
Nummer	070 220 200
Website	www.delijn.be
Bevoegde dienst	De Lijn

Algemeen

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 dienstverlening van bussen en trams. Daarnaast kunnen klanten via dit infonummer reacties meedelen, verloren voorwerpen melden en allerhande publicaties bestellen, zoals attesten, dienstregelingen en infobrochures.

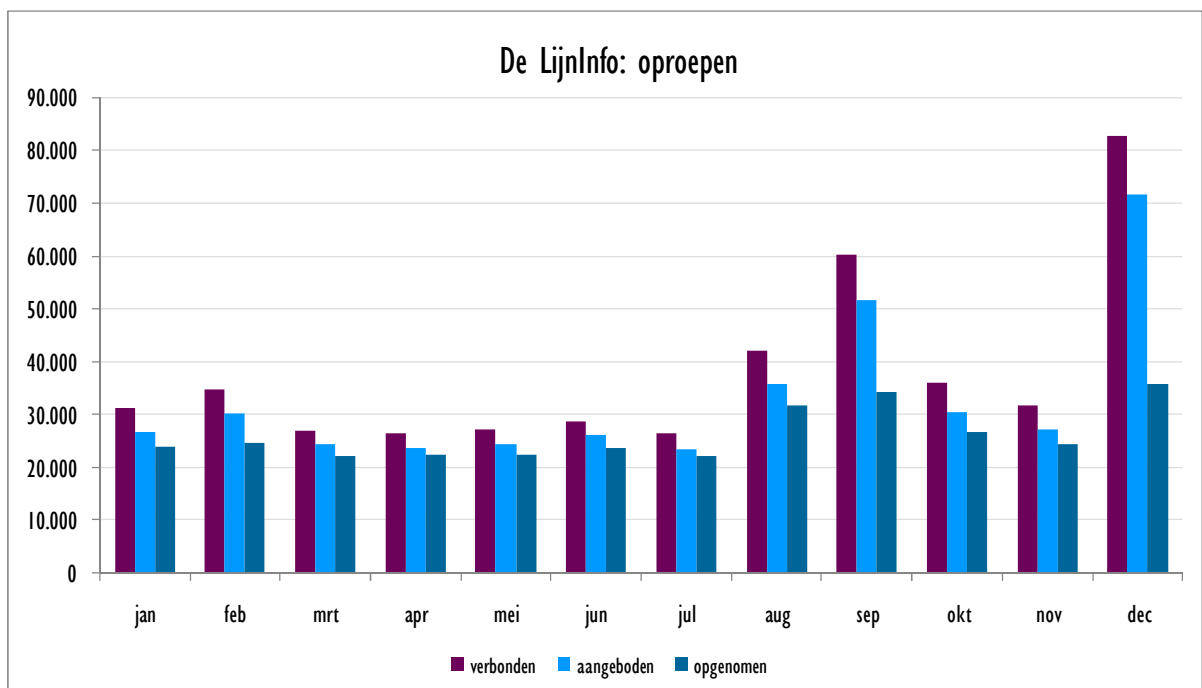
Evolutie van het aantal contacten

Het aantal contacten bij De LijnInfo is ten opzichte van 2009 gestegen met 41.962 of 10,18%.



Telefonische oproepen

Bij De LijnInfo liepen er in 2010 454.221 oproepen binnen, ongeveer 1.244 oproepen per dag. De globale bereikbaarheid van De LijnInfo lag met 79,6% onder de specifieke bereikbaarheidsnorm van 85%. Het aantal oproepen op jaarbasis lag 25% hoger dan verwacht. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Vanwege het uitzonderlijk strenge winterweer kende De LijnInfo tijdens de maanden februari en december een zeer hoog aantal piekdagen. Tijdens de zomermaanden werd Vlaanderen geconfronteerd met een aantal grootschalige stakingen van De Lijn en de NMBS. Daarnaast waren er ook problemen met de kusttram en met het openbaar vervoer tijdens de reuzenstoet in Antwerpen.

Gewoonlijk kunnen piekperiodes in het openbaar vervoer goed worden ingeschat. Onvoorziene weersomstandigheden en stakingen maken het echter moeilijk om een optimale bereikbaarheid te garanderen. Daarom wordt tijdens de drukke periodes bij de LijnInfo gewerkt met ruimere openingsuren (en bijgevolg ook overuren voor voorlichters) en het inschakelen van geautomatiseerde berichtgeving.

2.7 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.
Adres	De Slimweg winkel, Franklin Rooseveltplaats 1A, 2060 Antwerpen (tot 27 december 2010)

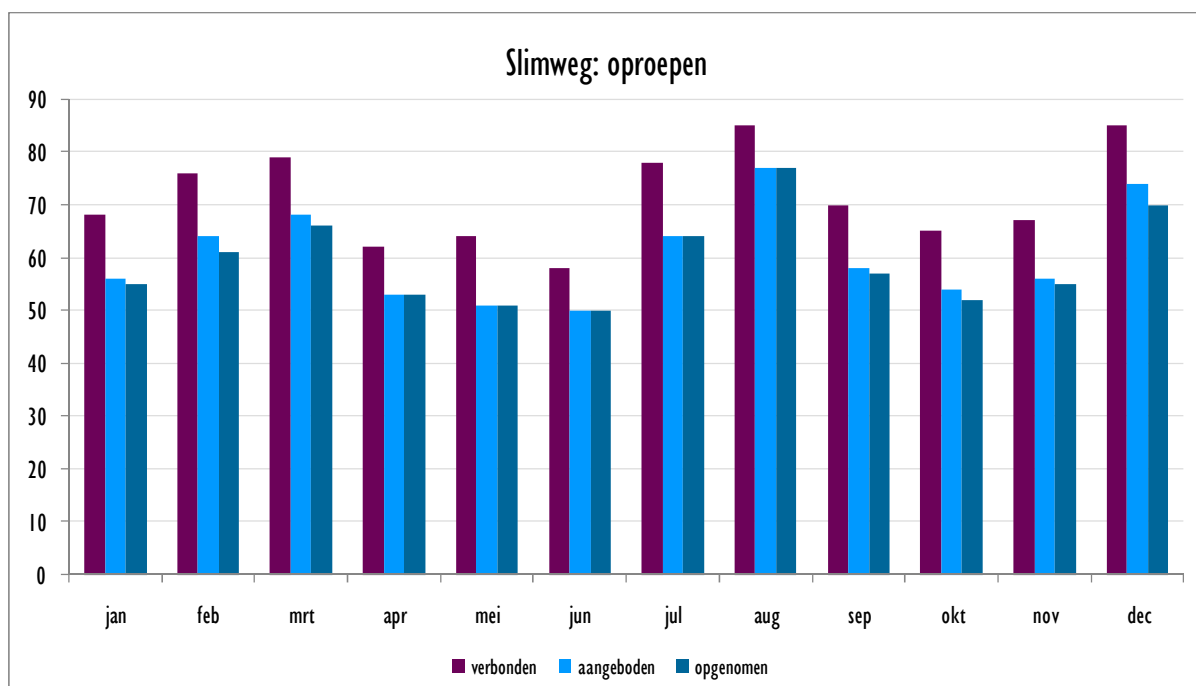
Algemeen

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 Voetgangersbeweging, 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 in eerste instantie toe in het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Vragen waar de voorlichters geen antwoord op kunnen geven, worden doorgestuurd naar de medewerkers van Slimweg.

Telefonische oproepen

In 2010 kreeg Slimweg 857 oproepen, gemiddeld 3 per dag. Dat is 75 oproepen minder dan in 2009. De spreiding per maand is weergegeven in onderstaande grafiek.



2.8 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

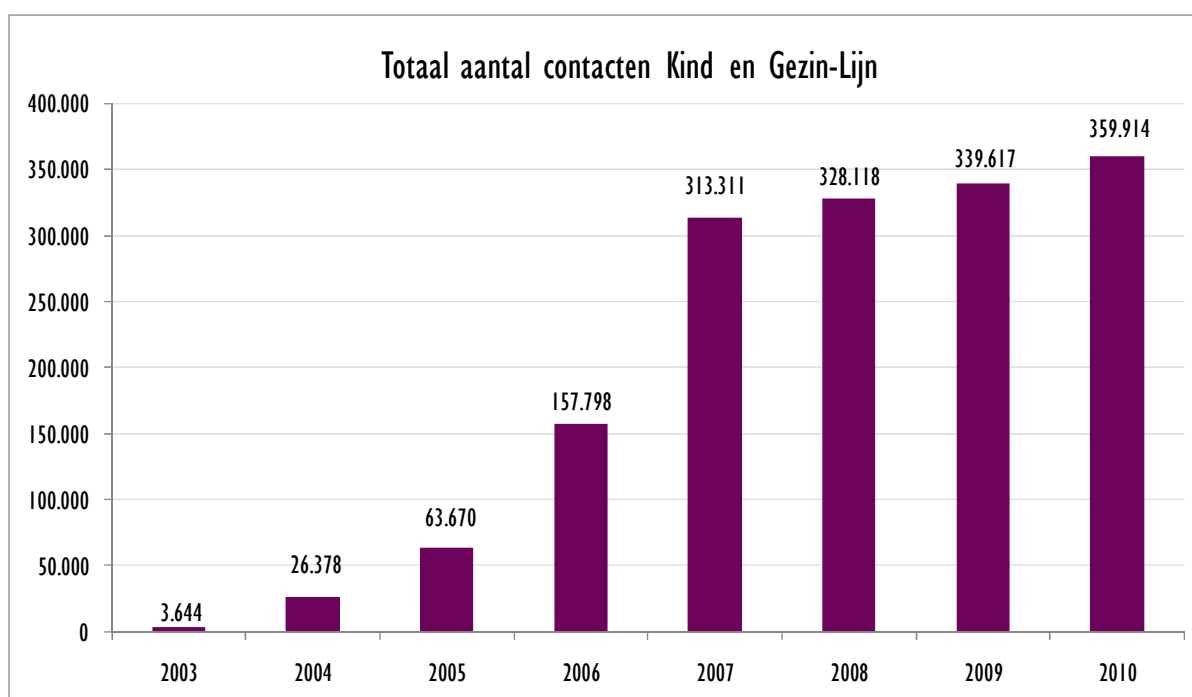
Algemeen

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

Daarnaast doet de Kind en Gezin-Lijn dienst als centraal bestelpunt voor publicaties van Kind en Gezin. De voorlichters staan ook in voor de algemene e-mailafhandeling.

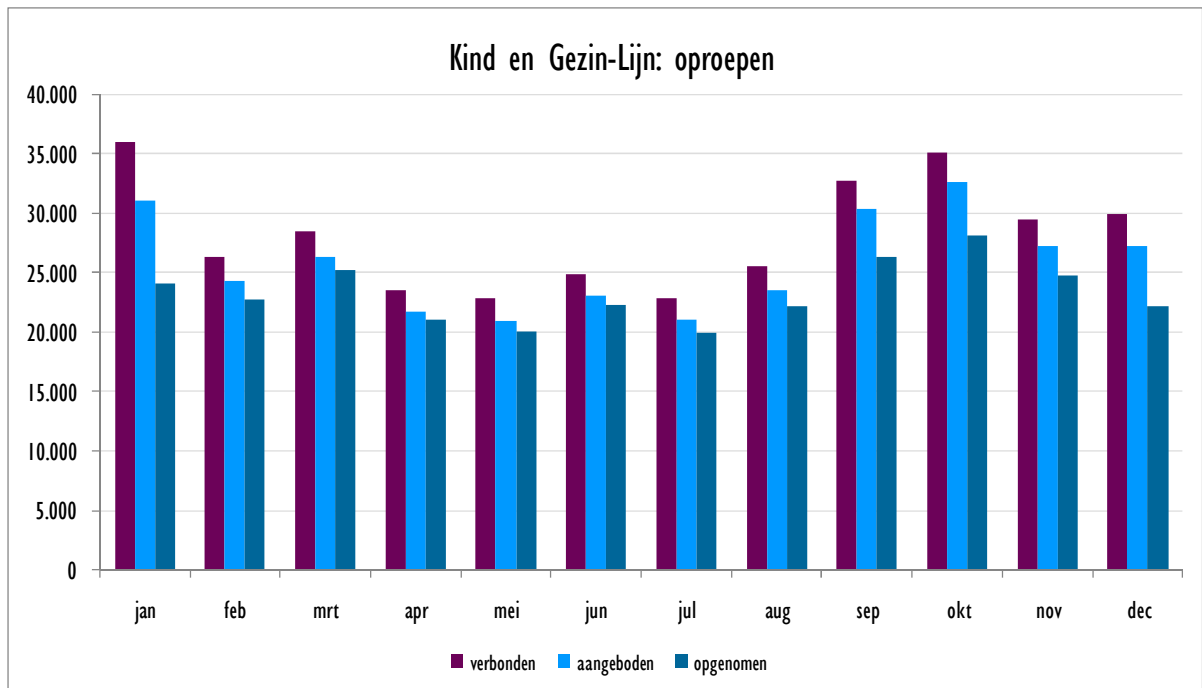
Evolutie van het aantal contacten

Sinds de start blijft het aantal contacten bij de Kind en Gezin-Lijn toenemen. Ten opzichte van 2009 is dat aantal gestegen met 20.297 of 5,98%.



Telefonische oproepen

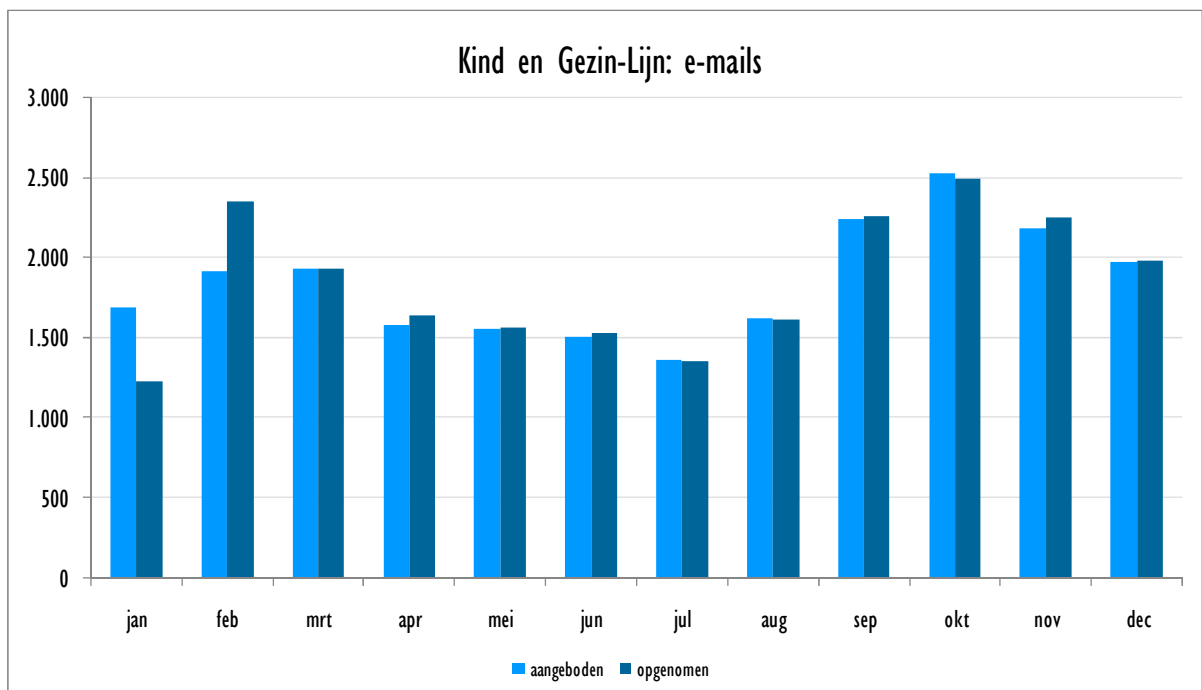
In 2010 werden 337.833 oproepen of gemiddeld 1.335 oproepen per dag geregistreerd. Ten opzichte van 2009 is het aantal oproepen gestegen met 8,19%.



Door de slechte weersomstandigheden tijdens de wintermaanden kende de Kind en Gezin-Lijn zeer veel extra oproepen, net als in 2009. Ouders belden hun afspraken met het consultatiebureau af wegens hevige sneeuwval, gladde wegen of omdat hun kinderen ziek waren. Op het einde van 2010 leidde een wijziging in de voorwaarden van de inkomensgerelateerde ouderbijdragen in de kinderopvangsector tot veel bijkomende oproepen.

E-mails

In 2010 ontving Kind en Gezin 22.073 e-mails. Na aftrek van spam en automatische antwoorden bleven 17.433 e-mails over (78,99%).



2.9 Vlaamse Zorgkas

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 45 90
Website	www.vlaamsezorgkas.be
Bevoegde dienst	Afdeling Vlaamse Zorgverzekering

Algemeen

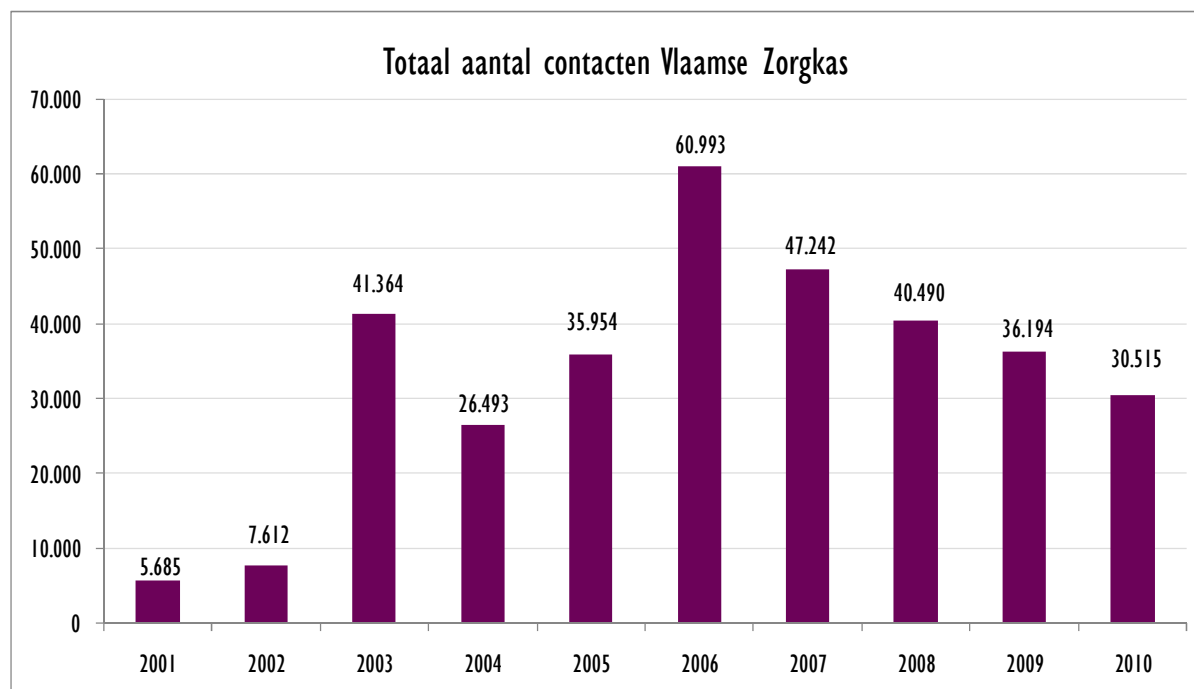
Sinds 1 oktober 2001 is de Vlaamse zorgverzekering een verplichte verzekering voor iedereen die in Vlaanderen woont en ouder is dan 25 jaar. De zorgverzekering biedt zwaar zorgbehoevenden een tegemoetkoming in de kosten voor niet-medische zorg (bv. huishoudelijke hulp).

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. De Vlaamse Zorgkas zorgt er ook voor dat niemand uit de boot valt. 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 contact center 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.

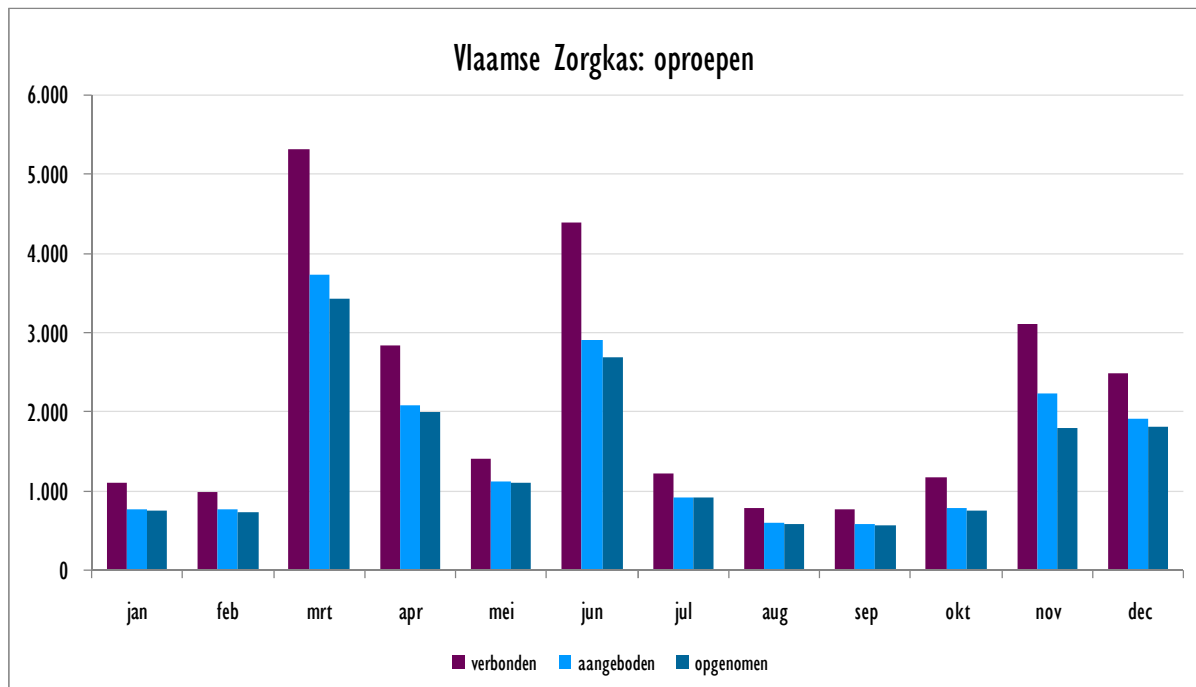
Evolutie van het aantal contacten

De dalende tendens sinds 2006 toont aan dat de zorgverzekering elk jaar beter gekend is. Ten opzichte van 2009 daalde het aantal oproepen met 15,67%.



Telefonische oproepen

In 2010 kreeg het frontoffice 25.577 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, gemiddeld 101 per dag. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



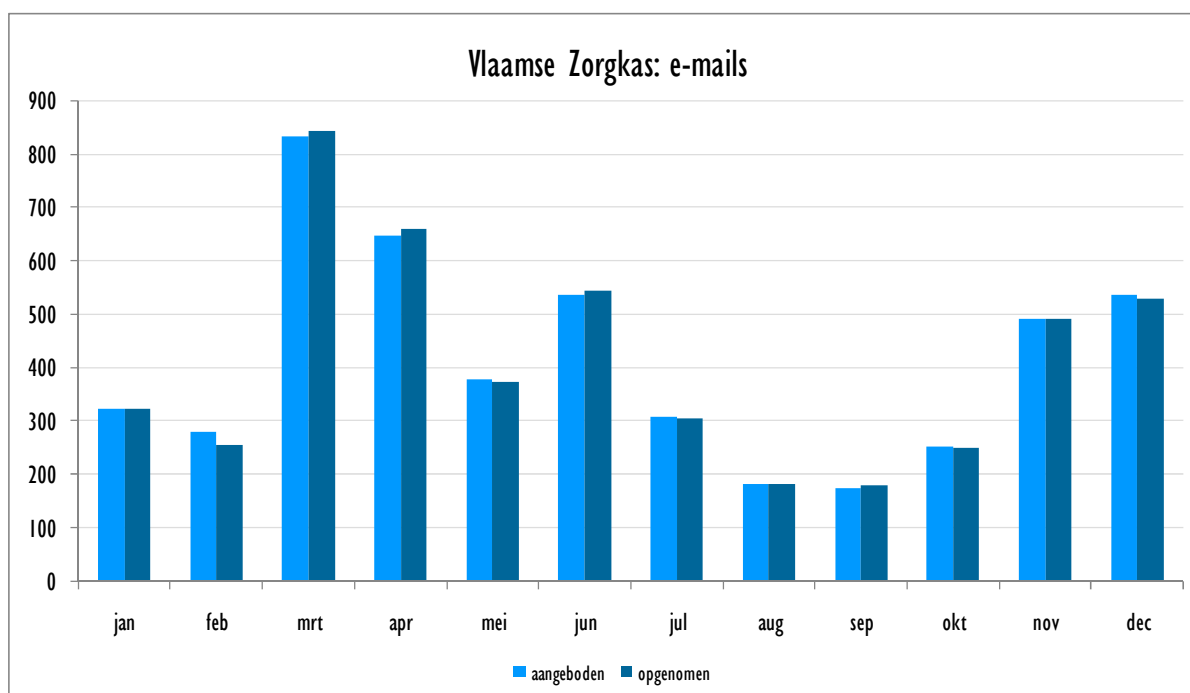
Net als de voorgaande jaren piekte het aantal oproepen in de maand maart. Die maand werden voor de eerste keer aangetekende brieven verstuurd naar personen met achterstallige bijdragen. Zij kregen een laatste kans om die bijdragen te betalen en een boete te vermijden. Diezelfde maand werden de jaarlijkse brieven voor de inning van de ledenbijdrage verzonden.

In juni volgde een tweede grote verzending, deze keer naar jongeren en nieuwe inwoners van Vlaanderen die zich voor het eerst moesten aansluiten bij de zorgverzekering. In het najaar werden de herinneringen voor de ledenbijdrage verstuurd alsook de brieven naar personen in collectieve schuldenregeling.

E-mails

De voorlichters van de Vlaamse Zorgkas beperken zich tot het filteren van spam. Vervolgens sturen ze de vragen per thema door naar de juiste expert bij de Vlaamse Zorgkas. In 2010 ontving de Vlaamse Zorgkas 4.938 e-mails. Na aftrek van spam en automatische antwoorden, bleven 3.345 mails over (67,74%).

Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



2.10 Vlaams Zorgfonds

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

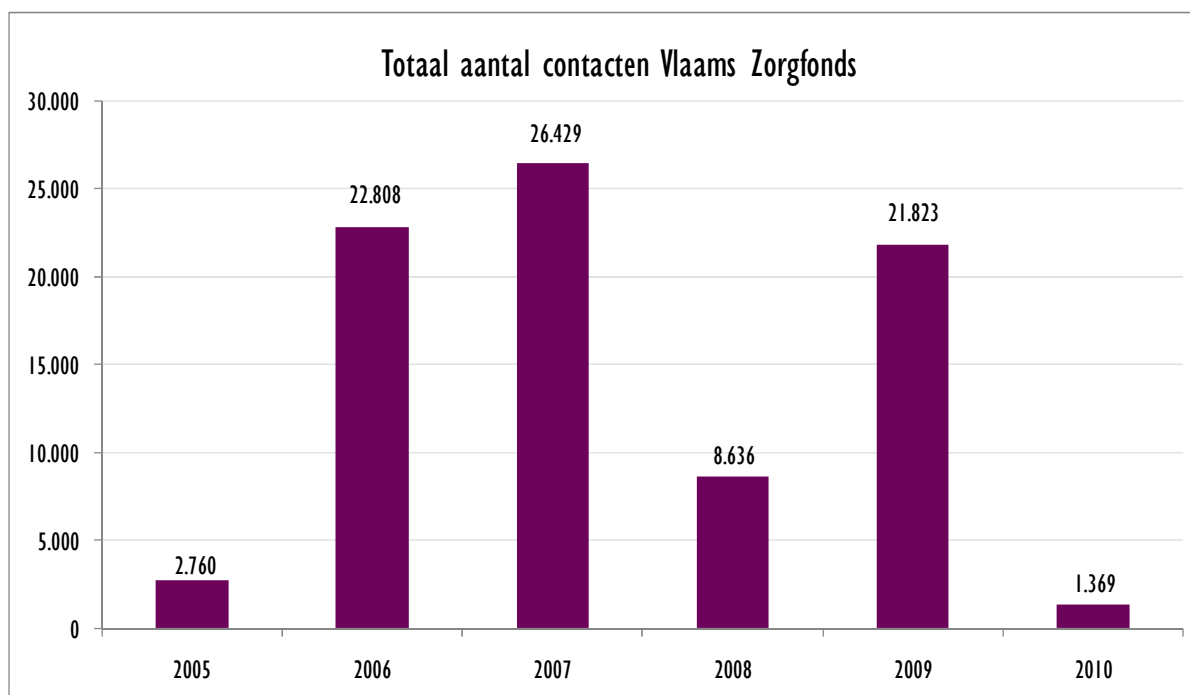
Algemeen

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. Voor de telefonische ondersteuning doet het Vlaams Zorgfonds een beroep op het Contactpunt Vlaamse Infolijn met een eigen nummer.

Evolutie van het aantal contacten

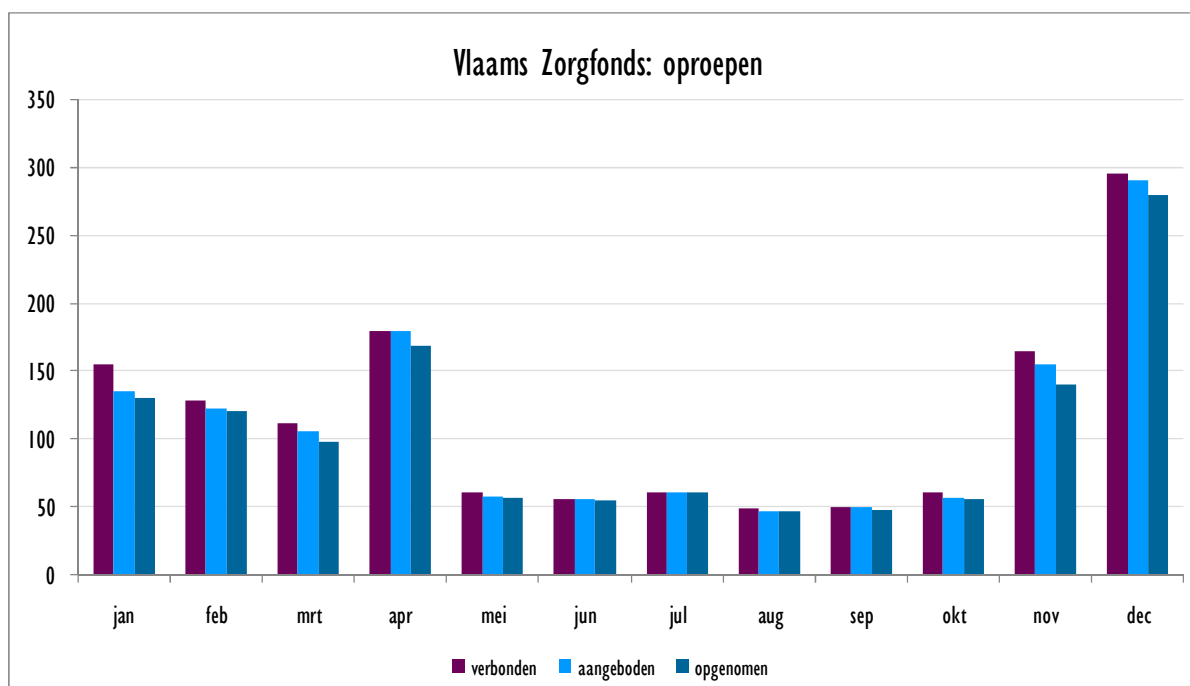
Op 22 april 2009 keurde het Vlaams Parlement een aanpassing goed aan de zorgverzekering. Wie de ledenbijdrage drie keer te laat betaalt of niet betaalt, krijgt niet meteen boete, maar een aangetekende brief van de zorgkas. Wie niet op die brief ingaat en na 31 april nog steeds geen openstaande bijdragen heeft betaald, loopt nog steeds een boete op.

In uitvoering van de aanpassing worden de boetes pas in 2011 verstuurd. Aangezien er in 2010 nog geen boetes werden opgelegd bleef het aantal contacten met het Vlaams Zorgfonds zeer laag in vergelijking met de voorgaande jaren.



Telefonische oproepen

In 2010 kreeg het contact center 1.369 oproepen binnen voor het Vlaams Zorgfonds of ongeveer 5 oproepen per dag. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



2.11 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

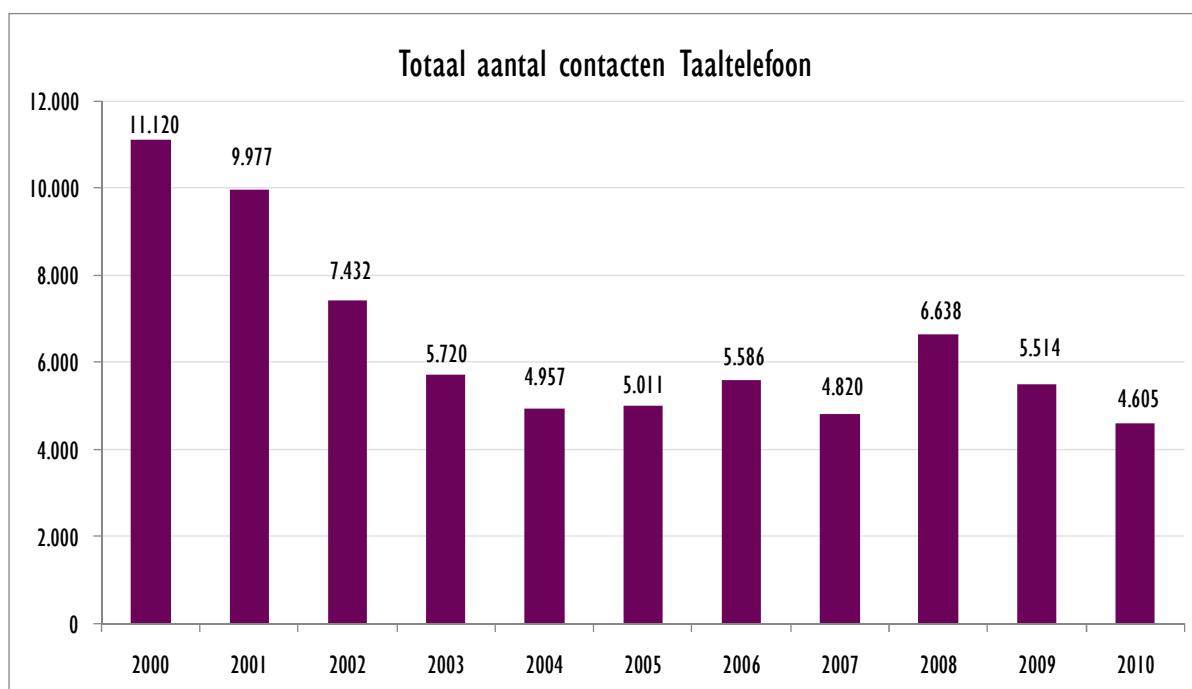
Algemeen

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, formulering en stijl. Daarnaast geeft de Taaltelefoon informatie over woordenboeken, naslagwerken en tijdschriften over taal, over nieuwe informatiebronnen over taal op cd-rom en op het internet en over organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezig houden.

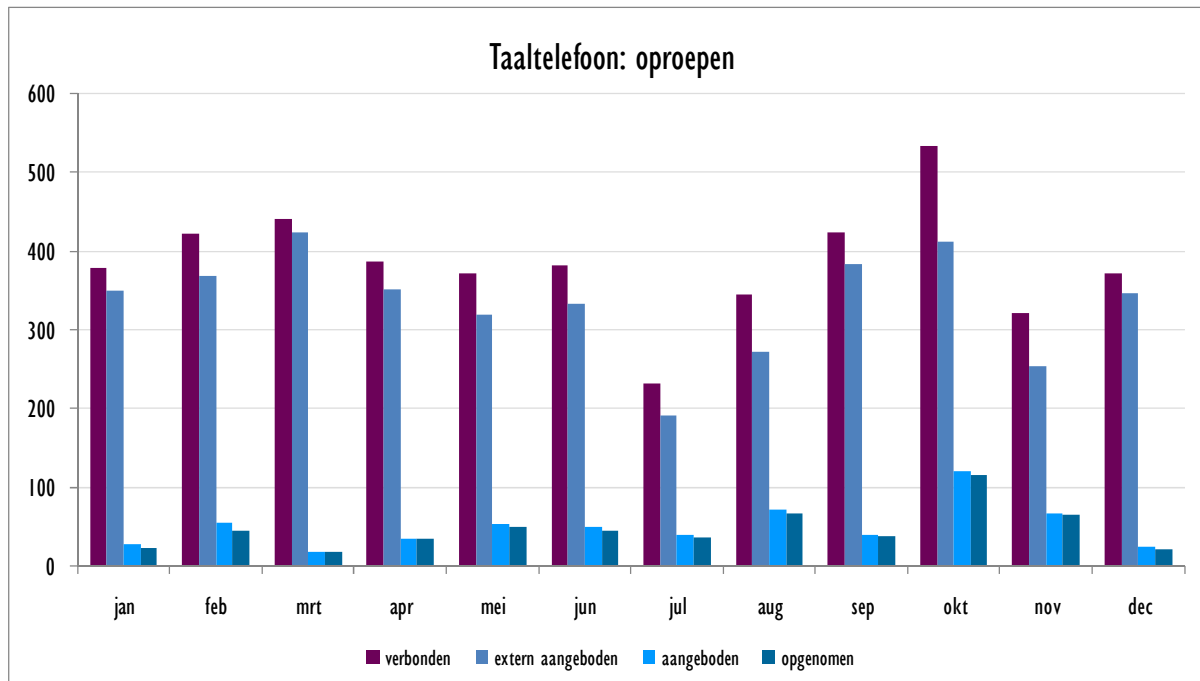
De Taaltelefoon is een overflowlijn. De taaladviseurs van de Dienst Taaladvies beantwoorden zelf de telefonische oproepen. Alleen wanneer de taaladviseurs niet beschikbaar zijn, komt de oproep terecht bij een voorlichter van 1700, die de vraag noteert en naar de taaladviseur doorstuurt. Een taaladviseur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

Evolutie van het aantal telefonische contacten

Sinds de start in 2000 is het aantal oproepen naar de Taaltelefoon bijna elk jaar afgenomen tot 4.605 in 2010 (gemiddeld 18 per dag). Dit is een daling met 16,5% in vergelijking met 2009.



Van de 4.605 telefonische oproepen naar de Taaltelefoon werd 86,95% direct door de taaladviseurs van de Dienst Taaladvies opgenomen. De overige 601 oproepen werden aangeboden aan de voorlichters van 1700 (overflow). De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.



2.12 Wonen in Brussel

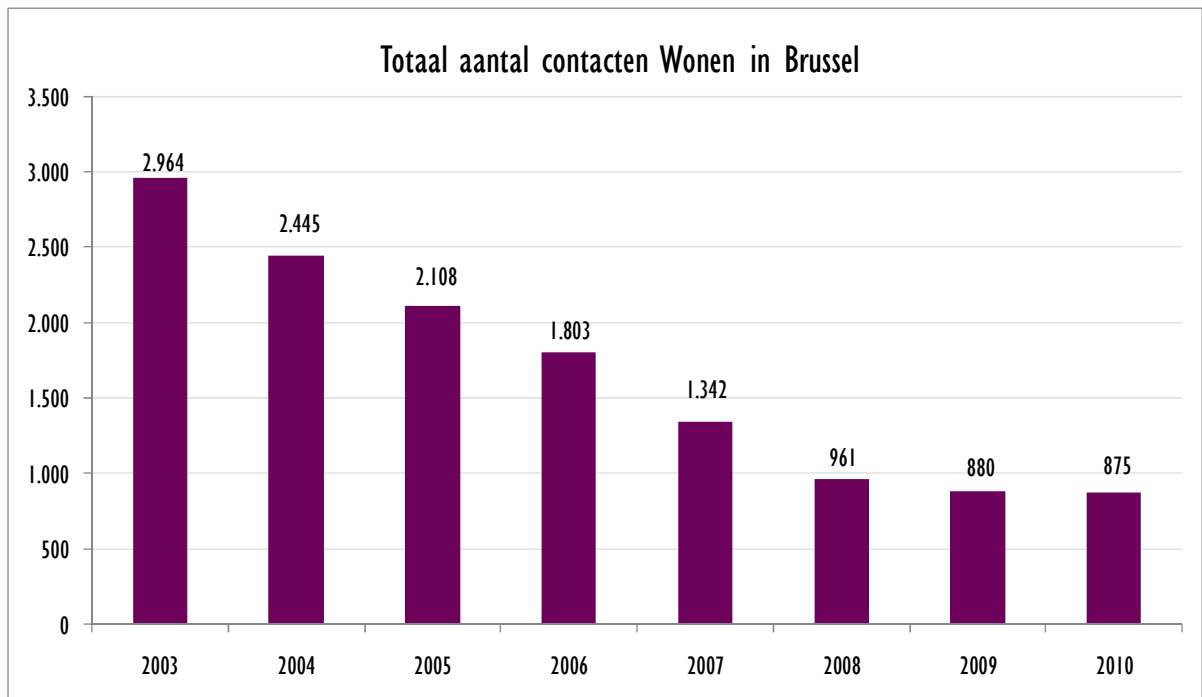
Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	0800 20 400
Fax	02 548 11 30
E-mail	wonen.in.brussel@vgc.be
Website	www.woneninbrussel.be
Bevoegde dienst	Vlaamse Gemeenschapcommissie, Informatiecentrum Wonen in Brussel

Algemeen

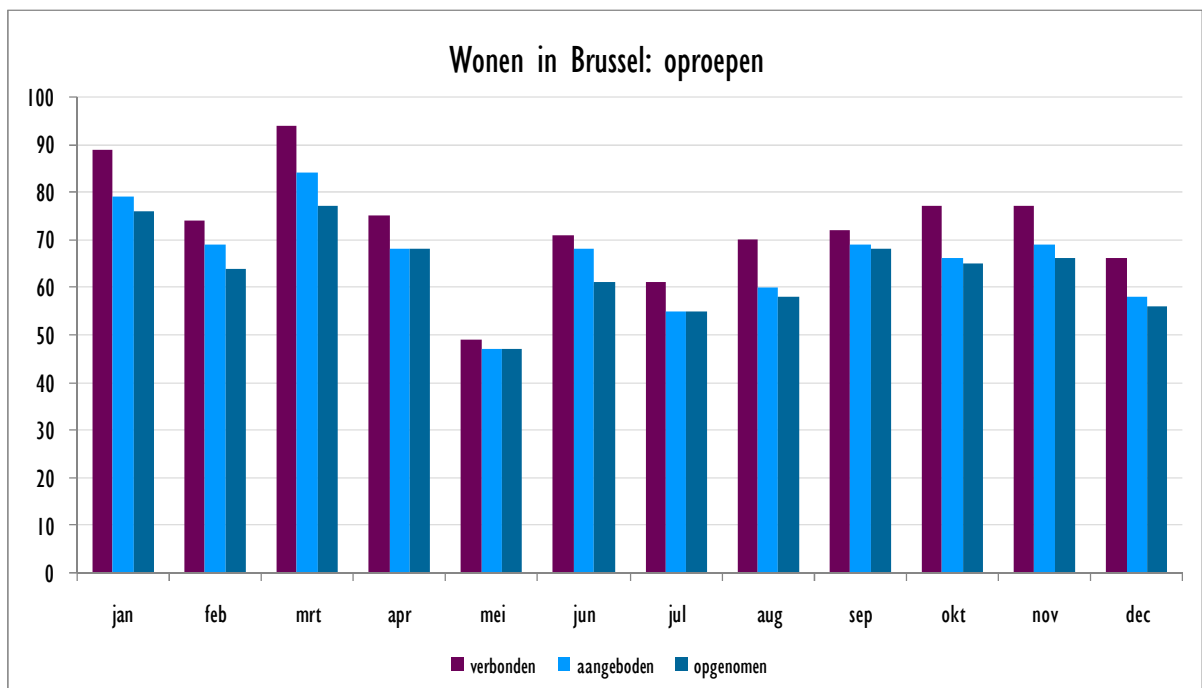
In 1997 heeft de Vlaamse Gemeenschapcommissie het informatiecentrum Wonen in Brussel opgericht. Het infocentrum wil de stadsvlucht tegengaan en nieuwe Nederlandstalige inwoners aantrekken via gerichte sensibilisatiecampagnes, informatieverbreiding en persoonlijke begeleiding. De oproepen voor het 0800-nummer van Wonen in Brussel worden rechtstreeks door de voorlichters van 1700 beantwoord of doorgeschakeld naar de backoffice van het infocentrum.

Evolutie van het aantal contacten

Sinds de start in 2003 is het volume oproepen naar Wonen in Brussel jaar na jaar gedaald. Sinds 2008 lijkt het aantal oproepen te stabiliseren rond 900 oproepen.



In 2010 registreerde het infonummer van Wonen in Brussel 875 oproepen, gemiddeld 3 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven.



Analyse van de vragen aan 1700

Voor elke vraag die de klant aan 1700 stelt is er wel een antwoord, ook al is dat antwoord soms 'Nee'. Maar voor de meeste vragen kunnen de voorlichters de volgende informatie meegeven:

- een beknopte omschrijving van een maatregel (wat)
- de bijhorende voorwaarden (wanneer)
- de procedure (hoe)
- de contactgegevens van de bevoegde dienst (wie)
- en eventueel de bijhorende brochure, het aanvraagformulier of een link naar de website.

De voorlichters van 1700 baseren hun antwoord op 'oplossingen'. Dat zijn teksten die kort de antwoorden op mogelijke vragen weergeven. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn bewaart al die oplossingen in een uitgebreid kennissysteem of Content Management Systeem (CMS). Ook de inhoud van Vlaanderen.be wordt op dezelfde wijze beheerd. Om de inhoud van dat kennissysteem overzichtelijk te houden, zijn de onderwerpen onderverdeeld in beleidsdomeinen. 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.

Sinds 2006 telt de Vlaamse administratie dertien beleidsdomeinen. Elk beleidsdomein bestaat uit een departement en agentschappen. Voor de inhoudelijke analyse gaat het Contactpunt niet uit van de opdeling in dertien domeinen. De informatie wordt ondergebracht in vraaggestuurde domeinen. Zo behoren Economie, Wetenschap en Innovatie tot hetzelfde beleidsdomein, maar het Contactpunt gebruikt hiervoor twee aparte categorieën: 'Economie' en 'Wetenschap en Innovatie'. Niettemin kan het Contactpunt op aanvraag rapporten aanleveren voor elk van de dertien beleidsdomeinen en op het niveau van de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid.

De volgende tabel geeft de spreiding weer van de contacten met 1700 over de verschillende inhoudelijke domeinen (in alfabetische volgorde). Hoe relevanter het thema is voor de bellers, hoe groter het aantal contacten over dat thema. Die populariteit hangt ook samen met de actualiteit en de campagnes van de Vlaamse overheid die door 1700 worden ondersteund. De resultaten in deze paragraaf zijn enkel berekend op de eerste lijn van 1700. De contacten in de tweede lijn (dossierinformatie) zijn niet meegerekend.

Domeinnaam	Spreiding
Belastingen	11,08 %
Bouwen en wonen	6,25 %
Buitenlands beleid	0,21 %
Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	1,58 %
Economie	8,21 %
Energie	11,42 %
Landbouw en visserij	0,12 %
Leefmilieu en natuur	1,44 %
Mobiliteit en openbare werken	0,88 %
Onderwijs en vorming	42,44 %
Overheid	4,99 %
Ruimtelijke ordening	0,38 %
Welzijn en gezondheid	1,22 %
Werken	9,75 %
Wetenschap en innovatie	0,03 %

Het meest populaire domein is nog altijd 'Onderwijs en Vorming', goed voor bijna de helft van de vragen. De vele vragen over energiepremies en energiebesparing hebben de tweede plaats voor 'Energie' bevestigd. Het domein 'Belastingen' prijkt nu op de derde plaats, vooral omdat 1700 voortaan de vragen over de onroerende voorheffing in eerste lijn behandelt.

De vijf meest bevroegde maatregelen in 2010 waren:

- School- en studietoelagen (36,99%)
- Aanmoedigingspremies (7,74%)
- Onroerende voorheffing (7,21%)
- kmo-portefeuille (6,63%)
- De Vlaamse Renovatiepremie / Verbeteringspremie / Aanpassingspremie (2,76%)

In de rest van dit hoofdstuk komt elk domein afzonderlijk aanbod. 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' maakte 11,08% uit van alle vragen aan 1700. 7 op 10 vragen gingen over Vlaamse belastingen, het merendeel over de onroerende voorheffing. Daarnaast kregen de voorlichters vragen over de federale belastingen, voornamelijk over inkomstenbelasting en btw. Voor die vragen werden de burgers doorverwezen naar de infolijn en de website van de Federale Overheidsdienst Financiën.

3.2 Domein 'Bouwen en wonen'

In 2010 had het domein 'Bouwen en Wonen' een aandeel van 6,15%. Bijna de helft van de vragen ging over premies voor verbouwingen, meer bepaald de Vlaamse Renovatiepremie, de Verbeteringspremie en de Aanpassingspremie voor woningen. Daarnaast kregen de voorlichters ook veel vragen over sociaal of goedkoop lenen of huren (de Vlaamse Woonlening) en over de Verzekering Gewaarborgd Wonen.

Campagnes 'Bouwen en wonen'

De Vlaamse Woonlening	
wanneer	15-01-2010 tot 30-04-2010
organisator	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure

Met de boodschap 'Een eigen woning is makkelijker dan je denkt' heeft de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) de Vlaamse Woonlening in de kijker gezet. Met de Vlaamse Woonlening of de bijzondere sociale lening kunnen mensen met een beperkt inkomen, die toch een eigen woning willen kopen, lenen tegen een lage rentevoet (vanaf 1,67% in 2010). De duur van de lening is standaard vastgesteld op 20 jaar. In sommige gevallen kan het verlengd worden tot 30 jaar.

Voor informatie over de voorwaarden kan men terecht bij 1700. Via 1700 kan men ook de brochure bestellen over de Vlaamse Woonlening. De beller wordt ook op weg geholpen naar de website van de VMSW en naar een online calculator.

CO, een gevaar in huis	
wanneer	22-11-2010 tot 31-12-2010
organisator	Departement Ruimtelijke Ordening, Wonen en Onroerend Erfgoed en het Samenwerkingsverband CO
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure

Wie een slecht werkende verwarmingsinstallatie heeft of zijn woning niet voldoende verlucht, loopt het risico op CO-vergiftiging. Daarom wil de Vlaamse overheid de gevaren van CO (koolstofmonoxide) in de kijker zetten en tips geven om CO-vergiftiging te voorkomen, zoals het herstellen of vervangen van oude verwarmingstoestellen en een regelmatige controle van de installatie door een vakman.

Burgers kunnen alle informatie vinden op de website www.koolstofmonoxide.be of bellen naar 1700. De voorlichters kunnen ook de infobrochure 'CO, een gevaar in huis: doe er iets aan!' bestellen.

3.3 Domein 'Buitenlands beleid'

Het aantal vragen over het domein 'Buitenlands beleid' maakte 0,21% uit van alle vragen aan 1700. De meeste mensen vroegen de contactgegevens van buitenlandse ambassades in België en van Belgische ambassades in het buitenland. Daarnaast kreeg 1700 heel wat vragen over de nodige documenten voor reizen, verhuizen of uitvoer naar het buitenland.

3.4 Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme'

Het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme' had in 2010 een aandeel van 1,58% van alle vragen aan 1700. De meeste vragen gingen over 'toerisme', vooral over het Steunpunt Vakantieparticipatie. Wat 'media' betreft, kreeg 1700 veel klachten over telecomoperatoren. Binnen het thema 'cultuur' werden veel vragen gesteld over de UiTdatabank van CultuurNet Vlaanderen en over de Erfgoeddag. Het onderwerp 'jeugd' leverde heel wat vragen op over kinderrechten en over internationale jongerenwerking (JINT vzw). Over 'sport' kregen de voorlichters van 1700 vooral vragen naar subsidies voor sportverenigingen.

Campagnes 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme'

Erfgoeddag 2010 – 'FAKE?'	
wanneer	15-03-2010 tot 01-05-2010
organisator	FARO – Vlaams Steunpunt voor Cultureel Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure

Op zondag 25 april vond Erfgoeddag 2010 plaats. De Erfgoeddag is een jaarlijks cultureel evenement dat iedereen wil laten kennismaken met ons cultureel erfgoed, zijn belang, betekenis en rijkdom. In 2010 was dit succesvolle publieksevenement al toe aan zijn tiende editie. Honderden erfgoedorganisaties in Vlaanderen en Brussel hielden die dag een of meer gratis activiteiten: filmvoorstellingen, tentoonstellingen, lezingen, workshops, opendeurdagen, wandelingen, zoektochten, enz.

Met het thema "FAKE?" wilden de organisatoren laten zien hoe men in het verleden elkaar bij de neus nam en waarom. Wat valt er zoal te leren uit vervalsingen, vermoedens, verdraaiingen en vermommingen? En zijn we vandaag wel verlost van deze last?

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

3.5 Domein 'Economie'

Het aantal vragen over het domein 'Economie' bedroeg in 2010 8,21% van alle vragen aan 1700. 4 op 5 vragen gingen over de kmo-portefeuille. De overige vragen gingen vooral over andere steunmaatregelen voor bedrijven en over de rechten van de consument. Wie advies en begeleiding nodig had bij het opstarten van een eigen zaak of bij het beheer van een onderneming, werd doorverwezen naar het Agentschap Ondernemen.

3.6 Domein 'Energie'

In 2010 maakte het domein 'Energie' 11,42% uit van alle vragen aan 1700. De meeste vragen gingen over de dakisolatiepremie en andere financiële tegemoetkomingen voor energiebesparende maatregelen. Daarnaast werden heel wat vragen gesteld over eigen energieproductie, vooral over de installatie van zonnepanelen. Ten slotte kregen de voorlichters van 1700 veel vragen over het energieprestatiecertificaat voor woningen en over energieleveranciers.

Campagnes 'Energie'

Kies voor groene warmte	
wanneer	21-06-2010 tot 30-09-2010
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Wie 'duurzame energie' hoort, denkt vaak alleen aan zonnepanelen of grote windmolenparken. Onterecht. Zonneboilers, warmtepompen en houtpelletketels zijn minder bekend, maar zeker niet minder interessant. Niet alleen nieuwbouwprojecten, maar ook bestaande en degelijk geïsoleerde woningen kunnen in principe zelf groene warmte opwekken. Dankzij de overheidssteun is zo'n installatie meestal binnen tien jaar terugverdiend.

Wie een investering in een zonneboiler, een pelletketel of een warmtepomp overweegt, kan terecht op de website 'kies voor groene warmte' voor meer informatie. In een aantal filmpjes demonstreren bekende Vlamingen het principe van de zonneboiler aan de hand van een zonnedouche. Wie meer informatie wil over de premies voor energiebesparende maatregelen, kan bellen naar 1700.

Dakisolatie voor iedereen	
wanneer	01-10-2010 tot 15-11-2010
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Ook in 2010 was oktober de Maand van de Energiebesparing. Die campagne legde de nadruk op goede isolatie. Onvoldoende isolatie leidt immers tot verspilling van energie en geld. Daarom wil de Vlaamse overheid dat alle woningen in Vlaanderen tegen 2020 energiezuinig zijn, met andere woorden: voorzien van een goede dakisolatie, ramen met hoogrendementsglas en een energiezuinige condensatieketel.

Om ook mensen met een lager inkomen of een uitkering, ouderen of allochtonen aan te zetten om hun daken goed te isoleren, deelt het Vlaams Energieagentschap startpakketten voor dakisolatie uit via lokale organisaties (OCMW's, Woonwinkels, Energiesnoeiers) in de buurt. Dat startpakket bevat een simpel stappenplan waarmee zij hun dak kunnen laten isoleren, onder begeleiding van de lokale organisatie.

Wie vragen heeft over het startpakket of over de Vlaamse dakisolatiepremie, kan bij 1700 terecht voor alle informatie. De voorlichters kunnen ook de contactgegevens van organisaties doorgeven waar je een startpakket kan verkrijgen.

3.7 Domein 'Landbouw en visserij'

Het aantal vragen over het domein 'Landbouw en visserij' maakte in 2010 0,12% uit van alle vragen aan 1700. Een kwart van de vragen ging over dierenwelzijn. Daarnaast kregen de voorlichters heel wat vragen over de pachtwetgeving en pachtprizen en over subsidies voor landbouwbedrijven.

3.8 Domein 'Leefmilieu en natuur'

Het domein 'Leefmilieu en natuur' had in 2010 een aandeel van 1,44%. De helft van de vragen gingen over het Integraal Milieujaarsverslag (IMJV – zie verder). De voorlichters van 1700 kregen ook heel wat vragen over het onderhoud en nazicht van centrale verwarmingsinstallaties en stookolietanks.

Campagnes 'Leefmilieu en natuur'

Dikke-truiendag 2010 – Wat brengt de toekomst?	
wanneer	11-01-2010 tot 28-02-2010
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Elk jaar in februari houdt de Vlaamse overheid de Dikke-truiendag. Die dag rekenen we genadeloos af met onnodig energieverbruik, bijvoorbeeld door een dikke trui aan te trekken en de verwarming een graadje lager te zetten. Dat levert winst op voor het milieu en de portemonnee, zelfs zonder aan comfort in te moeten boeten.

Op vrijdag 12 februari 2010 was het thema 'Wat brengt de toekomst?', met de nadruk op de klimaatverandering. De campagne is vooral op het onderwijs gericht. De Vlaamse overheid wil zoveel mogelijk leerlingen, leerkrachten, directies en ander schoolpersoneel sensibiliseren om te zorgen voor een energiezuinige school. De Dikke-truiendag is een goede aanzet om op structurele wijze aan rationeel energiegebruik binnen scholen te werken.

De voorlichters van 1700 verstrekten informatie over de campagne en ze ondersteunden de inschrijvingen van deelnemende instellingen.

Het Integraal Milieujaarsverslag 2010 (IMJV)	
wanneer	26-01-2009 tot 01-08-2009
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie – Afdeling Centraal Databeheer
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Het Integraal Milieujaarsverslag, afgekort IMJV, is een resultaat van administratieve vereenvoudiging. Tot en met 2003 waren bepaalde bedrijven verplicht om jaarlijks de gevraagde milieu-informatie in te dienen via verschillende formulieren bij verschillende milieuadministraties. Met het IMJV worden die aparte milieujaarsverslagen geïntegreerd in één verslag.

Voor het zesde jaar op rij verstrekte 1700 algemene eerstelijnsinformatie en verwezen de voorlichters de bellers door naar de bevoegde diensten.

Dag van het Park 2010 – Groen in je buurt	
wanneer	01-04-2010 tot 15-06-2010
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Gewoontegetrouw organiseert het Agentschap voor Natuur en Bos elk jaar de Dag van het Park. Vlaamse steden en gemeenten toerden die dag hun parken om in een feestelijk decor voor jong en oud. In 2010 vond de 20ste Dag van het Park plaats op zondag 30 mei met als thema 'Groen in je buurt'. Daarmee wilde de organisatie zoveel mogelijk groenelementen in de buurt of stad in de kijker plaatsen, zoals gevelgroen en muurvegetatie in de straat, groendaken, stadsbossen, parken en natuurgebieden.

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

Week van het Bos 2010 – In geuren en kleuren	
wanneer	01-09-2010 tot 31-10-2010
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure

Het Agentschap voor Natuur en Bos organiseert elk jaar de Week van het Bos in samenwerking met de Vereniging voor Bos in Vlaanderen. Dit grote bosevenement plaatst de Vlaamse bossen en bomen in de kijker en nodigt de mensen uit om extra van hun schoonheid te genieten.

In 2010 zette de Week van het Bos de geuren- en kleurenpracht van de herfst in de kijker. De Week van het Bos vond plaats van 10 tot 17 oktober. Wie het programma wilde weten, kon bij 1700 informatie inwinnen of de themakrant bestellen.

3.9 Domein 'Mobiliteit en openbare werken'

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit en openbare werken' maakte 0,88% uit van alle vragen aan 1700. Een derde van de vragen ging over openbare werken, vanwege de vele wegenwerken in 2010 en de problemen met het wegdek door de vrieskou. Daarnaast kregen de voorlichters heel wat vragen over de inschrijving van en belasting op voertuigen of over premies voor milieuvriendelijke wagens en roetfilters. Wie vragen had over het openbaar vervoer, werd doorverwezen naar De Lijn, de MIVB of de NMBS.

Campagnes 'Mobiliteit en openbare werken'

Openbaar onderzoek GRUP - Noord-Zuidverbinding N74 Limburg	
wanneer	15-03-2010 tot 13-05-2010
Kennissegeving Project-MER omleidingsweg - Noord-Zuidverbinding N74 Limburg	
wanneer	13-09-2010 tot 24-10-2010
organisator	Agentschap Wegen en Verkeer Limburg
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie, brochure en afspraken vastleggen

De Noord-Zuidverbinding Limburg verbindt het noorden van Limburg met het centrum van de provincie. Momenteel wordt de N74 tussen Hechtel en Houthalen onderbroken door de Grote Baan (N715). Na grondig onderzoek heeft de Vlaamse Regering gekozen voor een alternatief tracé via een omleidingsweg ten westen van de dorpskernen.

Voor de aanleg van de omleidingsweg werd begin februari 2010 een Gewestelijk Ruimtelijk

Uitvoeringsplan (GRUP, een plan met stedenbouwkundige voorschriften) voorlopig vastgesteld. Dat plan bepaalt de bestemming van grond en percelen voor de aanleg van de nieuwe weg en voor de natuurcompensatie. Het GRUP werd vervolgens ter inzage gelegd in de betrokken gemeenten en online geplaatst. Gedurende 60 dagen, van 15 maart tot 13 mei, kon iedereen adviezen en bezwaren indienen.

Naast het GRUP moest een project-Milieueffectenrapport (MER) worden opgesteld voor de omleidingsweg. Dat project-MER onderzoekt het gekozen tracé op zijn effecten op milieu, mens en landschap. Voorafgaand aan de uitvoering werd het project-MER publiek kenbaar gemaakt via een kennisgevingsdossier. Dat dossier legt uit wat er in het project-MER allemaal onderzocht moet worden en hoe dit in zijn werk zal gaan. Het kennisgevingsdossier lag ter inzage in de betrokken gemeenten van 13 september tot 24 oktober 2010. Gedurende die zes weken kon iedereen opmerkingen en suggesties indienen.

Wie vragen had over het GRUP of het project-MER, over de vindplaats van de documenten of over de procedure, kon terecht bij de voorlichters van 1700. Betrokken bewoners konden ook een afspraak maken met het Agentschap Wegen en Verkeer.

Vernieuwing E40 Brussel-Leuven	
wanneer	03-06-2010 tot 13-09-2010
organisator	Agentschap Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure

Tijdens de zomer van 2010 werd het gedeelte van de E40 Brussel-Leuven tussen Sterrebeek en Bertem geheel vernieuwd in beide richtingen. Samen met de herstelling en vernieuwing van het wegdek, werd de verlichting vernieuwd, kregen de bruggen een onderhoudsbeurt, werden de stootbanden vernieuwd, nieuwe pechhavens aangelegd, en aanpassingen uitgevoerd om een systeem van dynamisch verkeersbeheer te kunnen uitbouwen.

Tijdens de duur van de werken (13 juni tot 6 oktober 2010) bleven er steeds drie versmalde rijstroken in beide richtingen beschikbaar. In samenhang met de verschillende uitvoeringsfasen van de werken, veranderde de verkeerssituatie een zestal keer. Zoals het Vlaams Verkeerscentrum verwachtte waren er eind augustus en in september aanzienlijke vertragingen, vooral tijdens de ochtendspits richting Brussel.

De voorlichters van 1700 konden basisinformatie verstrekken over de vernieuwingswerken (locatie, periode, alternatieve routes,..) en meer specifieke informatie over de verschillende fasen van de werken en over het afsluiten van op- en afrittencomplexen. Wie op zoek was naar actuele informatie of verkeersinformatie, werd doorverwezen naar het Vlaams Verkeerscentrum.

3.10 Domein 'Onderwijs en vorming'

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' bedroeg 42,44% van alle vragen aan 1700. 4 op 5 vragen gingen over de school- en studietoelagen. Daarnaast waren heel wat toekomstige leerkrachten op zoek naar informatie over solliciteren in het onderwijs. De meeste sollicitanten vroegen zich af of ze met hun diploma in aanmerking zouden komen als leerkracht. Ten slotte wilden veel bellers meer weten over hun rechten en plichten als ouder of als leerling en over het onderwijsaanbod in Vlaanderen.

Campagnes 'Onderwijs en vorming'

Grijp nu je 2de kans	
wanneer	10-06-2010 tot 20-08-2010
organisator	Federatie Tweedekansonderwijs Vlaanderen vzw i.s.m. AHOVOS – Afdeling Volwassenenonderwijs
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Volwassenen die geen diploma secundair onderwijs hebben behaald, krijgen een tweede kans in het volwassenenonderwijs. Het tweedekansonderwijs (TKO) omvat alle opleidingen binnen het volwassenenonderwijs die leiden naar een diploma secundair onderwijs. Wie minstens 18 jaar is, krijgt de kans om een diploma algemeen (ASO), technisch (TSO) of beroepssecundair onderwijs (BSO) alsnog te behalen. De campagne nodigt hen uit om die kans te grijpen.

De voorlichters van 1700 gaven beknopte uitleg over het tweedekansonderwijs. Ze deelden ook de adressen mee van de centra voor tweedekansonderwijs.

Mag ik naar het eerste leerjaar?	
wanneer	01-09-2010 tot 30-09-2010
organisator	Agentschap voor Onderwijscommunicatie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en campagnemateriaal

De kleuterklas is een belangrijke voorbereiding op het eerste leerjaar. Kinderen leren er nieuwe woorden, zelfstandig werken, een pen op de juiste manier vasthouden... Ze krijgen er ook een goede basis Nederlands die van pas komt bij de start van het eerste leerjaar. Daarom mogen kinderen vanaf het schooljaar 2010-2011 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).

Tijdens de maand september verstuurde het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming 70.000 stickerkaarten naar alle ouders met een kind geboren in 2005 en ingeschreven in een Nederlandstalige kleuterschool in Vlaanderen of in Brussel. Daarnaast werden affiches, flyers en beloningsstickers verspreid in scholen en bij sociale organisaties en verenigingen.

Voor bijkomende informatie konden ouders zich in eerste instantie wenden tot de scholen. Ze konden ook gratis bellen naar 1700. De voorlichters namen ook bestellingen op van affiches, flyers en stickers.

3.11 Domein 'Overheid'

In 2010 had het domein 'Overheid' een aandeel van 4,99%. 1 op 5 vragen aan 1700 ging over de elektronische identiteitskaart (e-ID) of het federale token. Daarnaast zochten veel burgers naar contactgegevens van diensten van de Vlaamse administratie of van lokale overheden. Ten slotte kregen de voorlichters heel wat vragen over de samenstelling van de Vlaamse Regering en de bevoegdheden en contactgegevens van de Vlaamse ministers.

Campagnes 'Overheid'

Solliciteren bij de Vlaamse overheid – Generieke test niveau A	
wanneer	12-03-2010 tot 29-03-2010
Solliciteren bij de Vlaamse overheid – Generieke test niveau C	
wanneer	09-09-2010 tot 27-09-2010
organisator	Departement Bestuurszaken – Stafdienst
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

De Vlaamse overheid heeft opdracht gegeven aan Selor, het selectiebureau van de federale overheid en andere overheden, om generieke testen te organiseren voor administratief en technisch personeel van niveau A en niveau C. Personeel van niveau A moet een diploma hoger onderwijs van het lange type (master of licentiaat) hebben of een diploma dat daarmee is gelijkgesteld. Wie een getuigschrift hoger secundair onderwijs had, kon zich inschrijven voor de testen van niveau C.

Wie in de test slaagt, krijgt een levenslange vrijstelling op zo'n generieke proef en moet, om statutair te worden, nog slagen in een functiespecifieke test. Wie geslaagd is, kan dan voor bepaalde vacatures solliciteren.

Op vrijdag 12 maart maakte Selor de generieke test niveau A bekend. Vanaf 12 tot en met 29 maart kon men zich bij Selor inschrijven. In mei en juni 2010 vonden de generieke testen van niveau A plaats. Voor de testen van niveau C konden deelnemers zich tot en met 27 september inschrijven. De testen vonden plaats in november 2010.

Vlaanderen in Europa – Het Belgisch EU-voorzitterschap	
wanneer	01-07-2010 tot 31-12-2010
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid – Afdeling Communicatie
ondersteuning	Wegwijs- en eerstelijnsinformatie

Om de zes maanden neemt een andere lidstaat het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie op zich. Van 1 juli tot en met 31 december 2010 was België die voorzitter. Het Belgische voorzitterschap maakte deel uit van een 'triovoorzitterschap' met Spanje en Hongarije. Tijdens die periode bepaalde België de agenda voor het Europese beleid en leidde de voorzitter alle raadsvergaderingen.

Vanwege de Belgische staatsstructuur speelden ook de gewesten en gemeenschappen een belangrijke rol in het EU-voorzitterschap. Vlaanderen kreeg de rol van voorzitter voor de bevoegdheden Visserij, Onderwijs, Leefmilieu, Jeugd en Sport en legde tijdens het voorzitterschap de nadruk vooral op beleidsprioriteiten als duurzame ontwikkeling, sociale inclusie, het klimaat, energie en leefmilieu en een grotere betrokkenheid van regio's en burgers bij de Europese Unie.

1700 ondersteunde de Vlaamse overheid bij het zichtbaar maken van de acties en evenementen die Vlaanderen in de context van het voorzitterschap organiseerde.

3.12 Domein 'Ruimtelijke ordening'

Het aantal vragen over het domein 'Ruimtelijke ordening' maakte 0,38% uit van alle vragen aan 1700. De voorlichters kregen vooral de vraag voor welke werken een stedenbouwkundige vergunningen vereist is. Veel burgers wilden ook meer weten over de nieuwe decreten Ruimtelijke Ordening en Grond- en Pandenbeleid, alsook over bouw misdrijven.

Campagnes 'Ruimtelijke ordening'

Nieuw decreet Ruimtelijke ordening	
wanneer	01-09-2009 tot 30-04-2010
organisator	Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

In 2009 werden twee belangrijke decreten door het Vlaams Parlement gestemd: het decreet betreffende het grond- en pandenbeleid en een aanpassingsdecreet voor ruimtelijke ordening, dat uiteindelijk heeft geleid tot de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening. Die codex beoogt vooral vereenvoudigde en meer transparante procedures en een grotere rechtszekerheid voor burgers en lokale besturen voor wat betreft vergunningen, planologie en handhaving.

Na de stemming van het decreet werden de uitvoeringsbesluiten opgemaakt. Die besluiten traden gefaseerd in werking. Wie meer informatie wilde over de stand van zaken, kon terecht bij 1700.

Open Monumentendag 2010	
wanneer	01-09-2010 tot 30-09-2010
organisator	Coördinatiecentrum Open Monumentendag
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Op zondag 12 september 2010 hebben maar liefst 210 steden en gemeenten de deuren van hun bekend en minder bekend patrimonium opengezet. De 22ste Open Monumentendag Vlaanderen stonden in het teken van de vier elementen. Water, aarde, vuur en lucht hebben op een onnavolgbare wijze bepaald hoe de mens en zijn omgeving zich door de eeuwen heen hebben ontwikkeld. De sporen van die verbondenheid werden tijdens de Open Monumentendag in de schijnwerpers gezet.

Speciaal voor jongeren was er op heel wat plaatsen in Vlaanderen 'OMDjunior', de 'kleine Open Monumentendag'. Op maandag 13 september hebben 22 deelnemende steden en gemeenten enkele van hun sites nog eens opengesteld met activiteiten op maat van de klas.

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

Inventaris van het Bouwkundig Erfgoed	
wanneer	20-09-2010 tot 20-10-2010
organisator	Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

In 2009 werd de Inventaris van het Bouwkundig Erfgoed voor Vlaanderen vastgesteld. Tot dan toe was er nog geen eenduidige en overzichtelijke lijst van het in Vlaanderen gebouwde patrimonium met erfgoedwaarde. De lijst werd op 20 september 2010 geactualiseerd.

Op de lijst staan zowel beschermde als niet-beschermde gebouwen. De vaststelling heeft vooral gevolgen voor het niet-beschermde waardevolle patrimonium. Dankzij die vaststelling worden vijf wettelijke bepalingen van kracht in verband met slopen, stedenbouwkundige vergunningen, functiewijziging, energieprestatie en renovatie.

De inventaris is voor iedereen beschikbaar via de website www.inventaris.vioe.be. 1700 helpt de mensen verder op weg op de website en geeft informatie over de juridische gevolgen van de vaststelling.

3.13 Domein 'Welzijn en gezondheid'

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' maakte 1,22 % uit van alle vragen aan 1700. De meeste vragen hadden betrekking op de senioren, met vooral vragen over pensioenen en bestellingen van de 60+gids. Daarnaast kregen de voorlichters ook heel wat oproepen over steunmaatregelen voor personen met een handicap.

Ook mensen met eerder persoonlijke gezondheids- of maatschappelijke problemen vonden goed de weg naar 1700. Zij kregen wegwijsinformatie over het algemeen welzijnswerk, schuldbemiddeling, mantel- en thuiszorg, patiënten- en sociale rechten, enz. Ten slotte waren er ook heel wat vragen over milieu en gezondheid, met vooral wegwijsinformatie naar de medisch milieukundigen en de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

Campagnes 'Welzijn en gezondheid'

De Zorgzoeker in Brussel en de Vlaamse Rand	
wanneer	01-04-2010 tot 30-06-2010
organisator	Huis voor Gezondheid vzw
ondersteuning	Wegwijs- en eerstelijnsinformatie

Om de aanwezige Nederlandstalige zorg in Brussel meer zichtbaar te maken startte het Huis voor Gezondheid vzw in januari 2008 met de Zorgzoeker. De website www.zorgzoeker.be groepeerde de Nederlandkundige eerstelijnszorgverleners. Via die site of telefonisch via 1700 kan u op een snelle wijze een Nederlandkundige zorgverlener uit uw buurt vinden.

De databank werd in 2010 uitgebreid met de sociale kaart van Brussel met het volledige aanbod aan Nederlandstalige welzijnszorg, alsook met gezondheids- en welzijnsgegevens van de Vlaamse Rand. Bovendien werd de website overzichtelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt. In 2010 telde de databank ongeveer 10.000 zorgverleners en zorgorganisaties.

Van april tot en met juni 2010 werd een grote informatiecampagne via televisie, kranten, magazines en websites opgezet om de uitgebreide Zorgzoeker voor te stellen aan de inwoners van Brussel en de Rand. 1700 ondersteunt de Zorgzoeker op permanente basis.

Gratis inenting tegen baarmoederhalskanker	
wanneer	22-08-2010 tot 31-10-2010
organisator	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid – Afdeling Toezicht Volksgezondheid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure

7 op 10 gevallen van baarmoederhalskanker kunnen worden vermeden door vaccinatie tegen het Humaan Papillomavirus (HPV). Dat komt omdat in het vaccin twee types van het virus opgenomen zijn die verantwoordelijk zijn voor 70% van alle baarmoederhalskankers.

In september 2010 startte in Vlaanderen de gratis vaccinatie van meisjes die in het eerste jaar secundair onderwijs zaten en/of geboren waren in 1998. De inenting wordt toegediend op school door artsen van de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) of tijdens onderzoek op de CLB's. Ook de huisarts kan de vaccinatie toedienen, maar dan moet de raadpleging in principe wel worden betaald.

De CLB's, de scholen, ouders en jongeren kregen begin september informatie via een aangepaste website en een informatiefolder. Ook de voorlichters van 1700 geven eerstelijnsinformatie over de vaccinatiecampagne. Zij nemen ook bestellingen op voor de folder.

Valpreventie bij ouderen	
wanneer	29-09-2010 tot 30-11-2010
organisator	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
ondersteuning	Wegwijs-, eerstelijnsinformatie en brochure

'Het autootje van uw kleinzoon kan gevaarlijker zijn dan het verkeer'. Met die slogan wilde het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid de actieve 55- tot 75-jarigen informeren over de gevolgen en de gevaren van vallen. De website www.vermijdvallen.be en een aantal promofilmmpjes reikten de ouderen tips aan om valincidenten te voorkomen.

1700 gaf eerstelijnsinformatie over de campagne en nam bestellingen op voor folders en affiches. Het campagnemateriaal werd ook verspreid via huisartsen, mutualiteiten, ouderenverenigingen en de LOGO's (Loco-regionaal Gezondheidsoverleg en -Organisatie). Specifieke inhoudelijke vragen werden doorverwezen naar het Expertisecentrum Valpreventie Vlaanderen.

Generatie Nu - Jong van Hart	
wanneer	30-09-2010 tot 31-12-2010
organisator	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

Volop in het leven staan, een actieve rol spelen, betrokken zijn en betrokken blijven: dat is de belangrijke rol die het Vlaams ouderenbeleidsplan de ouderen toebedeelt. De Vlaamse overheid ontwikkelde de campagne 'Generatie nu – Jong van hart' om de maatschappelijke betrokkenheid van oudere mensen in Vlaanderen te benadrukken en hen aan te moedigen om in die inzet te volharden. Ze wil alle ouderen aansporen om het Vlaanderen van nu mee vorm te blijven geven. De waarde en de kracht van ouderen vormen daarvoor de basis.

De campagne werd op 30 september 2010 gelanceerd met een tv-spot. Er volgde ook een website www.generatienu.be met informatie over de campagne en over de basisprincipes van het ouderenbeleid en het ouderenbeleidsplan. Het logo van 1700 werd op het campagnemateriaal vermeld als wegwijspijl voor meer informatie over het Vlaamse ouderenbeleid.

3.14 Domein 'Werken'

Het domein 'Werken' had een aandeel van 9,75%. 4 op 5 vragen over werken gingen over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet. Veel werknemers hadden ook vragen over het bestellen van opleidingscheques en over het gebruik van dienstencheques en ecocheques.

Campagnes 'Werken'

Werkbaar Werk (enquête SERV)	
wanneer	29-01-2010 tot 30-04-2010
organisator	Sociaal-Economische Raad Vlaanderen
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie

De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) wil werk maken van meer en beter werk. De enquête Werkbaar Werk peilde naar welzijn en stress op het werk bij werknemers en bij zelfstandigen. Op 29 januari 2010 werd de vragenlijst verstuurd naar 20.000 werknemers en op 17 maart 2010 naar 6.000 zelfstandigen. Wie achtergrondinformatie bij de enquête wenste of hulp nodig had bij het invullen van de vragenlijst, kon bellen naar 1700.



3.15 Domein 'Wetenschap en innovatie'

Het aantal vragen over het domein 'Wetenschap en innovatie' maakte in 2010 0,03% uit van alle vragen aan 1700. De meeste vragen gingen over financiering van wetenschappelijk onderzoek. Veel burgers waren ook op zoek naar geografische informatie (landkaarten en luchtfoto's) of naar informatie over gsm-installaties en gsm-gebruik.

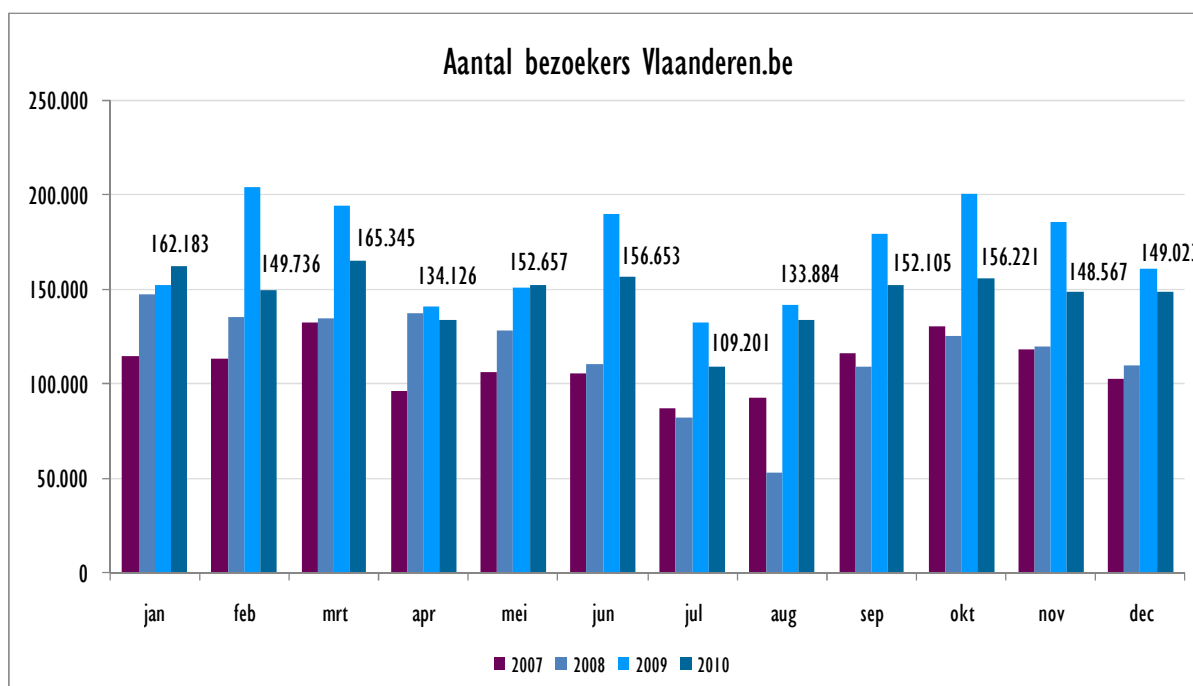
4.1 Vlaanderen.be

In 2010 hebben 1.769.701 internetgebruikers www.vlaanderen.be bezocht, goed voor een gemiddelde van 4.848 per dag. Sommige klanten bezochten de portaal-site meer dan eens. Wanneer we die herhalingsbezoeken niet meerekenen, komen we uit op een totaal van 1.287.097 unieke bezoekers. Het aantal pageviews (bekeken webpagina's) liep op tot 7.074.145, gemiddeld 3,6 pageviews per bezoek.

4.1.1 Evolutie van het aantal bezoekers

Vlaanderen.be registreerde 263.339 bezoekers minder in 2010 dan het voorgaande jaar. Het aantal unieke bezoekers is met bijna 135.000 afgenomen. Net als bij het contact center (zie hoofdstuk 2) schommelen de statistieken van Vlaanderen.be elke maand.

De volgende grafiek geeft de evolutie in het aantal bezoekers van de portaal-site weer voor de laatste vier jaren. Enkel bij de maandcijfers voor 2010 staat het aantal vermeld.



Ten opzichte van 2009 zien we een lichte daling in het aantal bezoekers van Vlaanderen.be, maar de cijfers blijven wel boven het niveau van 2007 en 2008.

Vlaanderen.be is in 2010 onderzocht op het vlak van vormgeving en gebruiksvriendelijkheid. De aanbevelingen uit dat onderzoek worden gebruikt bij de bouw van een vernieuwde site in de loop van 2011 en 2012.

4.1.2 De meest populaire pagina's

Net als bij het contact center kunnen we voor de portaalsite nagaan wat het meest bij de klant leeft. De volgende tabel geeft een overzicht van de meest geselecteerde pagina's op www.vlaanderen.be in 2010.

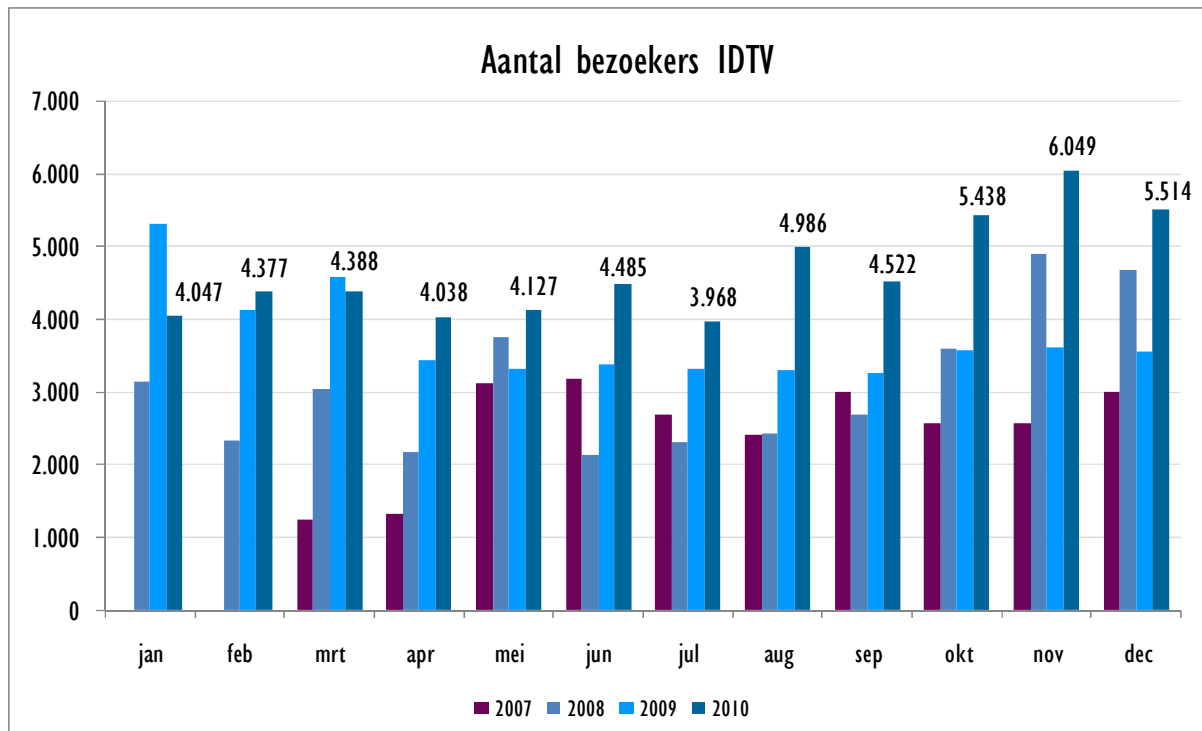
1	Vacatures bij de Vlaamse overheid
2	De Vlaamse Regering 2009-2014
3	Administratieve diensten van de Vlaamse overheid
4	Premies voor energiebesparende maatregelen
5	Vlaamse provincies en gemeenten
6	Jobpunt Vlaanderen: het Vlaams selectiecentrum voor overheids personeel en jobstudenten
7	De Vlaamse Renovatiepremie voor woningen
8	Selor: het selectiebureau voor de overheid
9	Ecocheques
10	De NACE-BEL codes: activiteitsomschrijvingen van ondernemingen
11	Registratie van huurcontracten
12	De Premiezoeker geeft u alle premies voor uw woning
13	Registratierechten
14	De Vlaamse Aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet
15	Het Energieprestatiecertificaat voor woningen (EPC)
16	Stedenbouwkundige vergunningen
17	De Vlaamse Woonlening - sociale lening
18	Elektronische identiteitskaart, Kids-ID en federaal token
19	Verkiezingen
20	De kmo-portefeuille
21	Milieuvergunning
22	Wedden, statuten en arbeidsvoorwaarden van het onderwijspersoneel
23	De Verzekering Gewaarborgd Wonen
24	Optreden tegen zwart werk en sociale fraude
25	Verkeersinformatie voor wegen in Vlaanderen, België en het buitenland

4.2 1700 op IDTV

In 2010 registreerde 1700 op digitale televisie 55.939 bezoekers of gemiddeld 153 per dag. Het aantal unieke bezoekers bedroeg 46.265. Het aantal pageviews liep op tot 320.033, met een gemiddeld aantal pageviews van 4,4 per bezoek.

4.2.1 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 maart 2007.



Sinds oktober 2008 is het aantal bezoekers niet meer gezakt onder 3.000. Van april tot september 2009 bleef het maandcijfer nagenoeg constant om vervolgens geleidelijk aan te stijgen tot meer dan 6.000 in november 2010.

4.2.2 De 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	Laat Slimweg u de weg wijzen
2	Alles over werk in uw buurt
3	De Vlaamse premie voor dakisolatie
4	Sociale huisvesting
5	Kind en Gezin

Activiteitenrapport 1700Mobiel

In 2010 heeft het mobiele team van 1700 deelgenomen aan 61 activiteiten verspreid over 91 dagen. De helft van de tijd hebben de mobiele voorlichters de infostand van 1700 bemand op grote beurzen of kleine lokale infomarkten. Daarnaast zijn ze met de 1700 Infomobiel uitgereden naar markten, sport-evenementen en activiteiten van de Vlaamse overheid. Ten slotte hebben de voorlichters van 1700Mobiel in verschillende steden en gemeenten de Dienst Studietoelagen van de Vlaamse overheid ondersteund bij het invullen van aanvragen voor de Vlaamse School- en Studietoelagen.

5.1 Beurzen, congressen en infomarkten

Elk jaar worden heel wat beurzen en salons georganiseerd waar bezoekers contacten kunnen leggen met ondernemingen uit de bouwsector, landbouw, voeding of transport. Op die beurzen mag de Vlaamse overheid zeker niet ontbreken. Op een aantal beurzen biedt 1700 ondersteuning aan de aanwezige diensten van de Vlaamse overheid en geeft wegwijs- en eerstelijnsinformatie over premies en regelgeving.

Heel wat diensten van de Vlaamse overheid en lokale overheden organiseren zelf infodagen om hun dienstverlening bekend te maken bij hun doelpubliek. Ook zij kunnen een beroep doen op ondersteuning van de mobiele voorlichters.

Hieronder vindt u 14 beurzen en infomarkten waaraan 1700Mobiel heeft deelgenomen in 2010.

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie
9-17 jan 10	Bouw- en Renobeurs 2010	Vlaams Energieagentschap	Antwerp Expo
26 jan 10	Forum Steunpunt Vakantieparticipatie	Steunpunt Vakantieparticipatie	Oud Sint-Jan Brugge
25 feb 10 - 7 mrt 10	Batibouw 2010	Vlaams Energieagentschap	Brussels Expo
18 apr 10	Ecologische Beurs	Werkgroep Week van de Aarde	Sporthal De Veerman Hamme
6 mei 10	VVSG Trefdag	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten	ICC Gent
3 jun 10	Werken aan Wonen Aalst	Stad Aalst	CC De Werf Aalst
25 sep 10	Merchtemse Woonhappening	Gemeente Merchtem	Tuinbouwschool Merchtem
9-17 okt 10	Bouw- en Immosalon 2009	Vlaams Energieagentschap	Flanders Expo Gent
10 okt 10	Welzijnsbeurs	Gemeente en OCMW Kampenhout	Sport- en cultuurzaal Berg
22-24 okt 10	Energie2010	Vlaamse Energieagentschap	Tour & Taxis Brussel
23 okt 10	Duurzaamheidsdag Glabbeek	Provincie Vlaams-Brabant	Gemeenschapscentrum De Roos
29-31 okt 10	Energiehappening Opwijk	Gemeente Opwijk	CC Hof ten Hemelrijk Opwijk
6-7 nov 10	Hout en Groen Wonen	Hout en Groen Wonen vzw	Waagnatie Antwerpen
19-20 nov 10	e-Dinges	Coördinatiecel voor Vlaams E-government	Lokettenzaal Vlaams Parlement

5.2 Openluchtactiviteiten en lokale evenementen

Elk jaar krijgt 1700 uitnodigingen van diensten van de Vlaamse overheid, gemeenten en vzw's om met de Infomobiel deel te nemen aan hun evenement. 1700 maakt van die gelegenheid gebruik om promotie te maken voor de dienstverlening. En wie informatie over de Vlaamse overheid nodig heeft, kan altijd terecht op de 1700 Infomobiel.

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie
21 mrt 10	Opening gemeentehuis Galmaarden	Gemeente Galmaarden	Gemeentehuis Galmaarden
27 mei 10	Senioren­dag 2010	vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheids­personeel	Oktoberhallen Wieze
7 jun 10	Compostdemo Oud-Heverlee	Milieudienst Oud-Heverlee	Containerpark Oud-Heverlee
8 jun 10	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Markt Hamont
9 jun 10			Markt Bocholt
10 jun 10			Markt Overpelt
12 jun 10			Markt Neerpelt
14 jun 10			Markt Peer
15 jun 10			Markt Eksel en Meeuwen
16 jun 10			Markt Lommel
26 jun 10			Wetterse Topdagen
27 jun 10	Ottertrotterfestival	Milieudienst Mechelen	Tivolipark Mechelen
4 jul 10	Melse Feesten	Gemeente Melle	Gemeentehuis Melle
30 jul 10 – 1 aug 10	Sfinks Festivalmarkt	Sfinks Animatie vzw	Boechout
15 aug 10	Flanders Masters Motorcross	KMC Mol	Keiheuvel Balen
25 aug 10	Jaarmarkt Destelbergen	Gemeente Destelbergen	Destelbergen
4-5 sep 10	Villa Pace 2010 - Wereldmarkt	Beweging in de Stad	Sint-Niklaas
19 sep 10	Antwerpen Sport	Provinciale Sportdienst Antwerpen	Steenplein Antwerpen
21 sep 10	Jaarmarkt Kalken	Gemeente Laarne	Kalken (Laarne)
23 sep 10	Sportdag voor Ambtenaren	Bloso	Sportcentrum VUB Brussel
25 sep 10	Open Straatdag Tremelo	Gemeente Tremelo	Gemeentehuis Tremelo
26 sep 10	de Merodehappening	Vlaamse Landmaatschappij	Oosterlo (Geel)
11 nov 10	Jaarmarkt Sint-Pieters-Leeuw	Gemeente Sint-Pieters-Leeuw	Sint-Pieters-Leeuw
7 dec 10	Europees Jaar van de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting	Gemeente Zwevegem	Markt Zwevegem
19 dec 10	Kerstmarkt Zele	Gemeente Zele	Zele

5.3 Promotie en online aanvraag school- en studietoelagen

Ouders die een schooltoelage willen aanvragen voor hun kind, vinden het niet allemaal even gemakkelijk om een aanvraagformulier in te vullen. Daarom organiseert de Dienst Studietoelagen zitdagen waar ouders hulp krijgen bij hun aanvraag, zowel op papier als online. Waar nodig, kan de dienst een beroep doen op voorlichters van 1700.

Niet alleen de Dienst Studietoelagen van de Vlaamse overheid, maar ook een aantal gemeenten en scholen hebben afgelopen jaar gevraagd om ondersteuning van 1700Mobiel. Onderstaande tabel geeft de activiteiten weer in het kader van school- en studietoelagen.

Datum	In samenwerking met	Locatie
19-20 jan 10	Lokaal Overlegplatform Brussel	Middenschool Victor Horta Evere
26 jan 10	Lokaal Overlegplatform Kempen	OCMW Turnhout
27 jan 10	Lokaal Overlegplatform Brussel	Karreveldpark Sint-Jans-Molenbeek
2-4 mrt 10	Lokaal Overlegplatform Gent	Welzijnsbureau's Gent
5-6 mrt 10	Lokaal Overlegplatform Gent	ICC Gent
10 mrt 10	Samenlevingsopbouw Willebroek	Gemeentehuis Willebroek
11 mrt 10	Stad Sint-Niklaas	Stadhuis Sint-Niklaas
23 jun 10	Lokaal Overlegplatform Kempen	Grote Markt Turnhout
7 sept 10	Basisschool De Wimpel Elsene	De Wimpel Elsene
14 sept 10	OCMW Mol	Markt Mol
27-30 sept 10	LOP Westkust	Nieuwpoort - De Panne - Koksijde - Middelkerke
5 okt 10	Stad Sint-Niklaas	Stadhuis Sint-Niklaas
6 okt 10	Samenlevingsopbouw Willebroek	Gemeentehuis Willebroek
18 okt 10	Welzijnsconsortium Zuid-West-Vlaanderen	Allegro Menen - Dorpshuis Rekkem
20 okt 10	Welzijnsconsortium Zuid-West-Vlaanderen	Sociaal Huis Kuurne
20 okt 10	LOP Meetjesland	De Zuidkaai Eeklo
25 okt 10	Welzijnsconsortium Zuid-West-Vlaanderen	Dienstencentrum Overleie Kortrijk
26 okt 10	Dienst Studietoelagen Antwerpen	Oud Badhuis Antwerpen
28 okt 10	Welzijnsconsortium Zuid-West-Vlaanderen	DOC Lendeledede
12 nov 10	OCMW Tielt-Winge	Sociaal huis Sint-Joris-Winge
24 nov 10	OCMW Wielsbeke	Sociaal huis Wielsbeke
23 dec 10	OCMW Zwevegem	Sint-Niklaasinstituut Zwevegem

Bijlage 1: Hoe meten we bereikbaarheid en afhandeltijd?

De kwaliteit van de voorlichting in het contact center 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 contact center. De kwalitatieve criteria voor vorm en inhoud van de voorlichting worden permanent geëvalueerd, zowel intern via maandelijkse meeluistersessies als extern via jaarlijkse mystery calls.

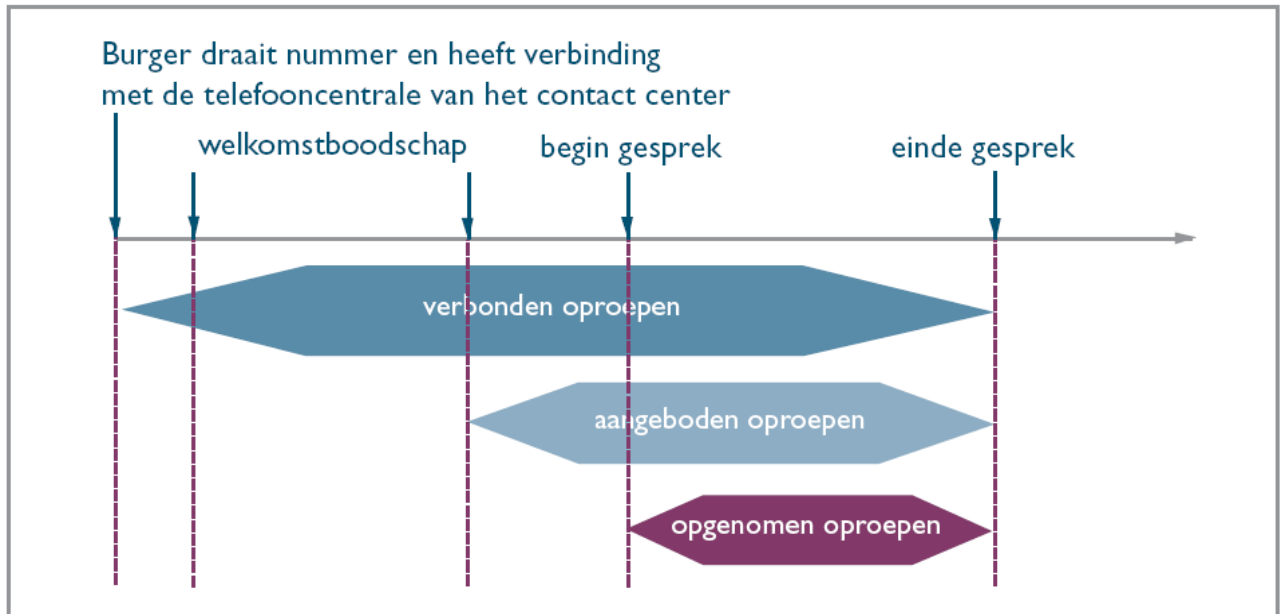
De onderstaande tabel geeft voor elk kanaal de wijze aan waarop de service levels bij 1700 werden gemeten in 2010.

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (bereikbaarheid van 95%).
Gemiddelde afhandeltijd	3'30"	Een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	80% van de opgenomen oproepen worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
E-mails		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	100% van de aangeboden e-mails worden binnen 2 werkdagen beantwoord.
Gemiddelde afhandeltijd	4'40"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 40 seconden per e-mail.
Frontoffice afgehandelde emails	80%	80% van de e-mails worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Websessies		
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden websessies worden opgenomen (bereikbaarheid van 95%).
Gemiddelde afhandeltijd	9'17"	Een gemiddelde afhandeltijd van 9 minuten en 17 seconden per websessie.

De termen in deze tabel worden op de volgende pagina's uitgelegd. Een aantal andere termen die in het jaarverslag worden gebruikt, staan beschreven in bijlage 2.

Bereikbaarheid voor oproepen en chatsessies

Wie belt naar het contact center en het nummer 1700 vormt, wordt geregistreerd als 'verbonden'. Na de welkomstboodschap wordt de oproep in een wachtrij 'aangeboden' aan de voorlichters. Een oproep wordt beschouwd als 'opgenomen' als de beller een voorlichter aan de lijn krijgt. 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 webchat. Wanneer een klant een websessie aanvraagt, wordt de sessie beschouwd als 'aangeboden' (we spreken hier niet van 'verbonden' websessies). Zodra een voorlichter aanloopt op de chatmodule wordt de sessie opgenomen.

Afhandeltijd voor oproepen en chatsessies

Voor oproepen meten we de afhandeltijd vanaf het moment dat de beller aansluiting krijgt met het contact center tot de voorlichter na het gesprek het dossier in het klantenbeheersysteem afsluit. Voor chatsessies wordt de afhandeltijd op dezelfde manier berekend.

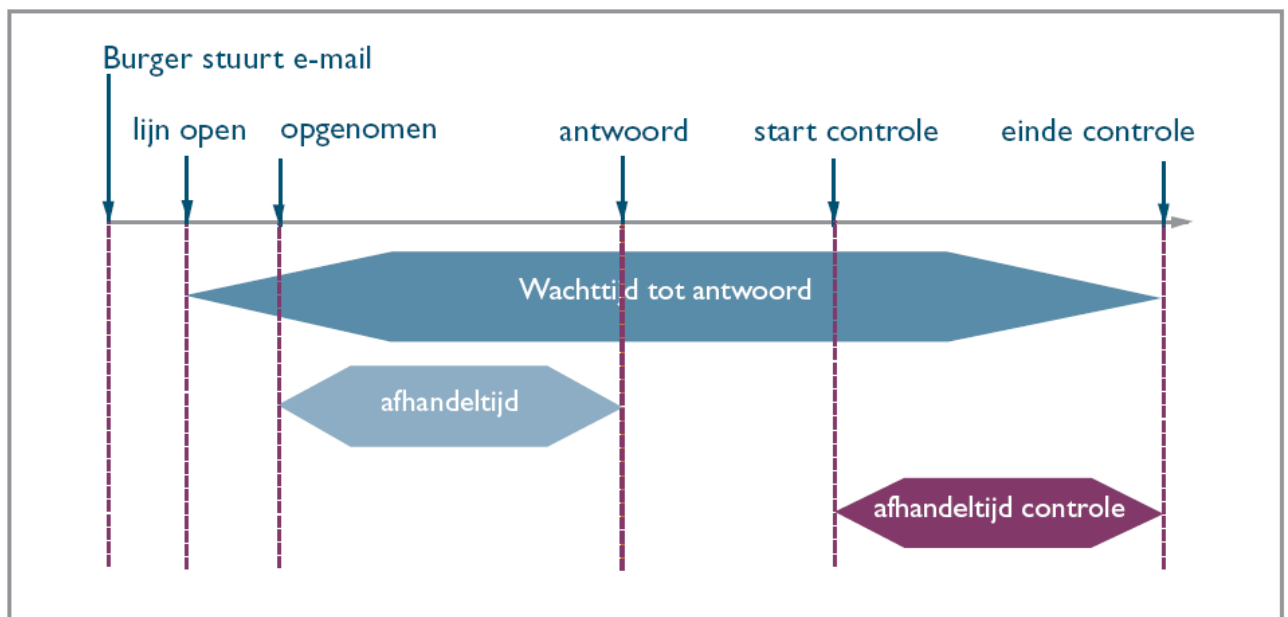
FO afgehandeld

Als de voorlichter het antwoord niet terugvindt in het kennissysteem, kan hij of zij de klant doorschakelen of de vraag van de klant via e-mail doorsturen naar het middle-office of het bevoegde backoffice. Voorlichters kunnen ook de instructie krijgen om bepaalde vragen niet zelf te beantwoorden, maar onmiddellijk door te geven aan een welbepaalde backoffice. Alle oproepen, e-mails en webchats waarvoor de klant direct een antwoord krijgt van de voorlichter zelf, beschouwen we als afgehandeld in het frontoffice (FO). Naarmate de voorlichter meer vragen zelf kan oplossen, scoort de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant hoger en is de communicatie met de overheid efficiënter.

Afhandeltijd voor e-mails

Als de klant een e-mail stuurt tijdens de openingsuren van het contact center (van 9 tot 19 uur), start de wachttijd tot antwoord op het moment dat de e-mail in de mailbox van het contact center binnenkomt. Voor een mail buiten openingsuren start de wachttijd vanaf het begin van de eerstvolgende werkdag. Een afhandeltijd van 1 dag komt overeen met 10 werkuren.

Alle e-mails worden afgehandeld in volgorde van ontvangst. Een mail wordt beschouwd als opgenomen wanneer de voorlichter de e-mail voor afhandeling aanneemt. Op dat moment start de afhandeltijd. De afhandeltijd stopt op het moment dat de voorlichter een antwoord op de vraag heeft geformuleerd. Zodra het antwoord na een eventuele kwaliteitscontrole naar de klant wordt gestuurd, loopt de wachttijd tot antwoord af. Door het kwaliteitsproces is er dus een verschil tussen de gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice en de tijd die loopt van het versturen van de vraag tot het ontvangen van het antwoord. De voorlichters streven er naar om de klant een antwoord te bezorgen binnen 2 werkdagen.



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)
Gemiddelde wachttijd tot antwoord	Gemiddelde tijd dat de burger/klant naar de wachtmuziek luistert en de wachtboodschappen hoort alvorens zijn oproep wordt beantwoord door de voorlichters.
Gemiddelde afhandeltijd	De gemiddelde tijdsduur om een oproep af te handelen. = (Totale afhandeltijd) / (Opgenomen oproepen)
% FO afgehandeld	% van het aantal oproepen dat inhoudelijk direct door de voorlichter zelf kon worden afgehandeld, en dus niet naar een backoffice moest worden doorgestuurd.

E-mails	
Aangeboden	Aantal e-mails verstuurd door burgers/klanten m.a.w. aangeboden aan het contact center.
Opgenomen	Aantal e-mails opgenomen door een voorlichter.
Bereikbaarheid	Het percentage opgenomen e-mails tegenover de aangeboden e-mails. = (opgenomen) / (aangeboden)
Gemiddelde wachttijd tot antwoord	Gemiddelde wachttijd tussen het tijdstip waarop de burger/klant de e-mail verstuurt, of het eerste tijdstip binnen de openingstijden van het project, en het tijdstip van verzending van de e-mail met antwoord naar de burger/klant. De wachttijd wordt uitgedrukt in dagen:uren:minuten:seconden (dd:uu:mm:ss), gebaseerd op een 10-uren-werkdag.
Gemiddelde afhandeltijd	Gemiddelde tijd die een voorlichter besteedt aan het beantwoorden van een e-mail en aan de eindregistratie van een e-mail.
% FO afgehandeld	% van het aantal e-mails dat inhoudelijk direct door de voorlichter zelf kon worden afgehandeld, en dus niet naar een backoffice moest worden doorgestuurd.
E-mails met dossier	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.
% e-mails met dossier	% van het aantal e-mails met dossier.

Websessies	
Aangeboden	Het aantal websessies dat wordt aangeboden aan de voorlichters.
Opgenomen	Aantal websessies dat wordt beantwoord door de voorlichters.
Bereikbaarheid	Het percentage opgenomen websessies tegenover de aangeboden websessies. = (opgenomen) / (aangeboden)
Gemiddelde wachttijd tot (start) antwoord	Gemiddelde tijd waarin de burger/klant in wacht staat alvorens zijn websessie wordt beantwoord door de voorlichters.
Gemiddelde afhandeltijd	De gemiddelde tijdsduur om een websessie af te handelen. = (totale afhandeltijd) / (opgenomen)
% FO afgehandeld	% van het aantal websessies dat inhoudelijk direct door de voorlichter zelf kon worden afgehandeld, en dus niet naar een backoffice moest worden doorgestuurd.



Samenstelling
Vlaamse overheid
Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
Contactpunt Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijke uitgever
Mireille Van Pollaert
Boudewijnlaan 30
1000 Brussel

Depotnummer
D/2011/3241/062

Uitgave
10 maart 2011