



Jaarverslag 2009

Contactpunt Vlaamse Infolijn

1700 

EEN VRAAGJE? BEL GRATIS

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

www.vlaanderen.be



Jaarverslag 2009

Contactpunt Vlaamse Infolijn

1700

EEN VRAAGJE? BEL GRATIS

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

Voorwoord

2009 was een jubileumjaar voor het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Op 10 maart 2009 mocht het Contactpunt immers tien kaarsjes uitblazen. Bij de start waren er enkel de telefoonnummers van de Vlaamse Infolijn, de Infolijn Onderwijs en de Taaltelefoon. Tien jaar later beheert het Contactpunt tien infonummers van de Vlaamse overheid, waaronder het eigen gratis infonummer 1700. De dienstverlening van 1700 is nu ook bereikbaar via acht andere kanalen, waaronder de portaalsite Vlaanderen.be.

Ook de dienstverlening van het contact center is door de jaren heen verder uitgebreid. Naast wegwijz en eerstelijnsinformatie geven de voorlichters de stand van zaken mee van dossiers zoals aanvragen van de school- en studietoelagen, aanslagen voor de onroerende voorheffing of groenestroomcertificaten voor zonnepanelen.

Om het volledige aanbod van 1700 beter bekend te maken bij de diensten van de Vlaamse overheid heeft het Contactpunt Vlaamse Infolijn een nieuwe infobrochure samengesteld. Met die brochure trekken de medewerkers van het Contactpunt naar de departementen en agentschappen om te kijken hoe we de huidige samenwerking kunnen versterken of uitbreiden.

Het afgelopen jaar is de samenwerking met een aantal diensten grondig aangepast. Enkele bestaande telefoonnummers werden geïntegreerd onder 1700. Wie informatie wil over schooltoelagen of zonnepanelen moet niet langer het betalende nummer bellen van de dossierlijn Studietoelagen of van de VREG. Je kan gewoon terecht bij het gratis nummer 1700. Zo kan de Vlaamse overheid de veelheid aan infolijnen stap voor stap inperken.

Al die inspanningen hebben wel degelijk hun vruchten afgeworpen. Het voorbije jaar kwamen meer dan 600.000 oproepen binnen op het gratis infonummer 1700, een stijging met 80 procent ten opzichte van 2008. In totaal kregen alle infolijnen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn meer dan 1,7 miljoen oproepen, e-mails, chats, brieven en faxen te verwerken. Nog eens twee miljoen Vlamingen hebben in 2009 naar Vlaanderen.be gesurft.

Intussen blijft het Contactpunt verder werken aan efficiënte en effectieve informatieverstrekking. De informatiebeheerders zijn in 2009 gestart met de uitbouw van een Vlaamse producten-catalogus als eerste stap in de realisatie van de interbestuurlijke productencatalogus.

In de loop van 2010 zullen we de kaap van tien miljoen oproepen overschrijden. Dat is een mooie balans na 11 jaar werking. De komende jaren zal de telefoon gaandeweg het veld moeten ruimen voor de elektronische kanalen. Het zal nog wel even duren vooraleer de teller voor e-mails op tien miljoen staat. Tot het zo ver is, mag u ons altijd bellen, elke werkdag van 9 tot 19 uur.

Mireille Van Pollaert

Afdelingshoofd Contactpunt Vlaamse Infolijn

Inhoud

1	Organisatie en dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn	6
1.1	Organisatie en werking	6
1.2	Dienstverlening	8
1.2.1	Dienstverlening aan de klanten	8
1.2.2	Dienstverlening aan de Vlaamse overheid	9
1.2.3	Samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn	10
1.2.4	Eén contactpunt met verschillende kanalen	12
1.2.5	Toegankelijkheid van de dienstverlening	12
2	Achter de schermen	14
2.1	Kanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn	14
2.1.1	Vlaanderen.be	14
2.1.2	1700 op de buis	14
2.1.3	Ook in jouw buurt	15
2.2	Nieuw in 2009	15
2.2.1	Versterkte samenwerking met diensten	16
2.2.2	1700 getrapt	16
2.2.3	Van dorp tot Europa	16
2.2.4	Evolutie in de applicaties	17
3	Resultaten 2009	18
3.1	Evolutie van het aantal contacten	18
3.2	Spreiding per kanaal	20
3.3	Profiel van de gebruiker	21
3.4	Kwaliteitsbewaking contact center	23
3.4.1	Service Levels 2008	25
3.4.2	Kwaliteit van de voorlichting	26
3.5	Kennis van 1700	28
3.6	Tevredenheid gebruikers 1700	30
4	Activiteitenrapport contact center	32
4.1	Algemeen	32
4.1.1	Contacten per kanaal	33
4.1.2	Contacten per lijn	36
4.2	1700	37
4.3	Studietoelagen 2e lijn	44
4.4	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)	47
4.5	Kmo-portefeuille 2e lijn	50
4.6	Teletolk	51
4.7	De LijnInfo	53
4.8	Slimweg	55
4.9	Kind en Gezin-Lijn	57

4.10	Vlaamse Belastinglijn	60
4.11	Vlaamse Zorgkas	64
4.12	Vlaams Zorgfonds	67
4.13	Taaltelefoon	69
4.14	Wonen in Brussel	72
5	Activiteitenrapport zelfbedieningskanalen	74
5.1	Vlaanderen.be	74
5.1.1	Evolutie van het aantal bezoekers	74
5.1.2	De domeinen	75
5.1.3	De meest populaire pagina's	76
5.1.4	De meest gebruikte zoektermen	76
5.2	1700 op IDTV	77
5.2.1	Evolutie van het aantal bezoekers	77
5.2.2	De domeinen	77
6	Activiteitenrapport 1700Mobiel	78
6.1	Beurzen, congressen en infomarkten	78
6.2	Openluchtactiviteiten en lokale evenementen	79
6.3	Promotie en online aanvraag School- en Studietoelagen	80
7	Analyse van de vragen aan 1700	81
7.1	Domein 'Belastingen'	83
7.2	Domein 'Bouwen en wonen'	84
7.3	Domein 'Buitenlands beleid'	85
7.4	Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme'	85
7.5	Domein 'Economie'	86
7.6	Domein 'Energie'	88
7.7	Domein 'Landbouw en visserij'	90
7.8	Domein 'Leefmilieu en natuur'	90
7.9	Domein 'Mobiliteit en openbare werken'	93
7.10	Domein 'Onderwijs en vorming'	93
7.11	Domein 'Overheid'	95
7.12	Domein 'Ruimtelijke ordening'	97
7.13	Domein 'Welzijn en gezondheid'	98
7.14	Domein 'Werken'	101
7.15	Domein 'Wetenschap en innovatie'	101
	Bijlage: Verklarende woordenlijst	102

Organisatie en dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

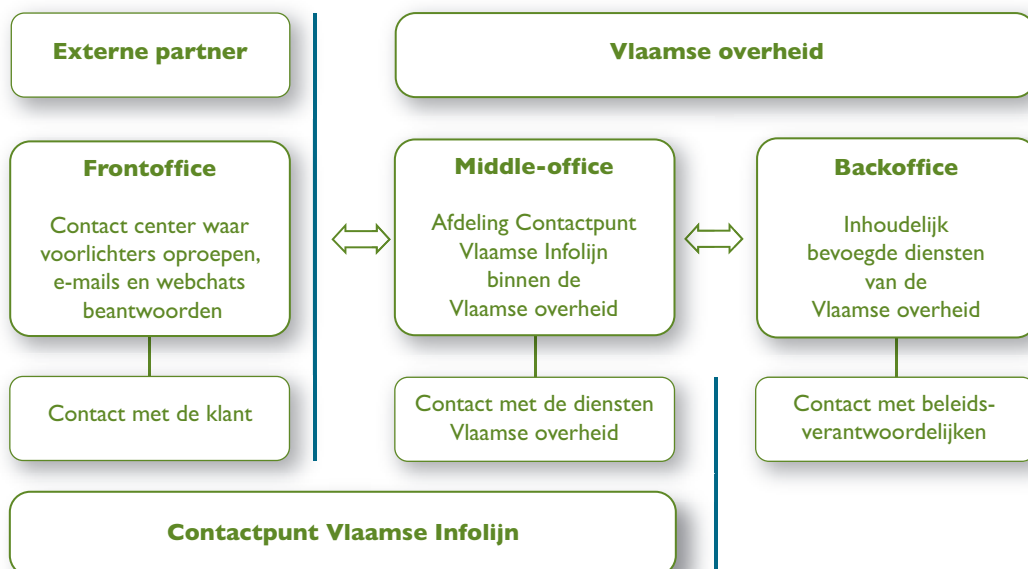


Van bij de start in 1999 werkt het Contactpunt Vlaamse Infolijn als een informatiekanaal tussen burgers, bedrijven en organisaties (de klanten) enerzijds en de Vlaamse overheid anderzijds. Het Contactpunt staat in voor het beheer van het eigen gratis infonummer 1700, negen thematische infolijnen van de Vlaamse overheid en de portaalsite Vlaanderen.be.

Dit eerste hoofdstuk legt uit hoe het Contactpunt Vlaamse Infolijn is georganiseerd (1.1.), welke dienstverlening het Contactpunt aanbiedt aan de klanten en aan de Vlaamse overheid en op welke manier het Contactpunt bereikbaar is (1.2.).

1.1 Organisatie en werking

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 organisatorisch geen deel uit van het Contactpunt 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.

De informatie van de verschillende overheidsdiensten wordt centraal beheerd in het *kennissysteem* van de Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn. Het middle-office verzamelt de nodige gegevens, houdt ze up-to-date en ontsluit de informatie zowel naar het frontoffice als naar de zelfbedieningskanalen van de Vlaamse overheid: de portaalsite (www.vlaanderen.be), de IDTV-site en Teletekst op de Vlaamse regionale televisiezenders.

Frontoffice (FO)

In het frontoffice komen de eigenlijke contacten van de klant - via telefoon, e-mail en chat - binnen en worden ze in eerste lijn behandeld door de voorlichters in het contact center. Sommige vragen zijn inhoudelijk te complex om onmiddellijk te beantwoorden. Over dergelijke vragen kan het middle-office afspraken maken met het bevoegde backoffice om die vragen door te sturen naar dat backoffice.

Middle-office (MO)

De Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn vormt de schakel tussen de klanten en het frontoffice enerzijds en de backoffices anderzijds. Het middle-office coördineert de samenwerking tussen het contact center en de diensten van de Vlaamse overheid en voert een kwaliteitscontrole uit op de informatie die aan de klant wordt aangeboden.

Het Contactpunt is een afdeling van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) van de Vlaamse overheid en het bestaat uit 24 ambtenaren. Ze zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor een vlotte en gecontroleerde doorstroming van informatie in twee richtingen:

- beleidsinformatie via het frontoffice en Vlaanderen.be naar de klanten
- vragen en feedback van klanten naar de backoffices.

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) en de voortdurende verbetering van de werking van het Contactpunt. Ten slotte promoten ze de dienstverlening van 1700 bij het publiek alsook bij de diensten van de Vlaamse overheid. Ze leveren een bijdrage aan projecten ter verbetering van de dienstverlening, de communicatie en de samenwerking tussen de diensten van de Vlaamse overheid.

Backoffice (BO)

De medewerkers van het middle-office onderhouden contacten met de verschillende Vlaamse overheidsdiensten, de backoffices. De informatiebeheerders van het 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.

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, maar ze kunnen gebruik maken van de infrastructuur van het Contactpunt. Bovendien wil de Vlaamse overheid een wildgroei aan aparte loketten en communicatiekanalen vermijden. Zo kan de overheid op een efficiënte en economisch verantwoorde wijze bereikbaar zijn via telefoon, e-mail en webchat.

Kennissysteem

Alle informatie voor de voorlichters in het contact center, de portaalsite en IDTV wordt centraal beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Die informatie wordt verzameld in een *Content Management Systeem* (CMS). Dat kennissysteem wordt rechtstreeks gevoed door de informatiebeheerders van het middle-office en aangevuld met input uit de kennissystemen van de backoffices. De informatiebeheerders verwerken de informatie in *scripts* en brengen die onder in thematische domeinen, zoals onderwijs, gezondheid of mobiliteit.

Het kennissysteem is zeer gebruiksvriendelijk. Enerzijds laat het systeem toe dat de voorlichters in het contact center en de bezoekers van de zelfbedieningskanalen snel een duidelijk antwoord kunnen vinden op hun vragen. Anderzijds kunnen de informatiebeheerders de scripts gemakkelijk en onmiddellijk updaten. Wijzigingen aan de informatie kunnen onmiddellijk worden gepubliceerd voor de voorlichters en op de portaal­site. Daarnaast biedt het systeem de mogelijkheid om rapporten samen te stellen op het niveau van het beleidsdomein of de bevoegde dienst.

Operationele werking

De activiteiten van het frontoffice worden uitbesteed. In nauwe samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn, staat de externe partner in voor het beheer van het contact center: het personeel, de technische infrastructuur en de kwaliteitsbewaking. Tijdens regelmatige operationele meetings kunnen beide partijen het beheer evalueren en beslissingen nemen om de werking bij te sturen.

De externe partner werft voldoende getrainde voorlichters aan, die de vragen van de klant op een klantvriendelijke wijze leren beantwoorden. Voor ze aan de slag gaan, krijgen de voorlichters opleidingen van het middle-office en de backoffices over de staatsstructuur, de organisatie en de bevoegdheden van de Vlaamse overheid en leren ze hoe ze het kennissysteem kunnen raadplegen. De kwaliteit en de efficiëntie van de voorlichters worden op regelmatige basis opgevolgd en bijgestuurd.

1.2 Dienstverlening

Ongeacht de opdeling in beleidsdomeinen en entiteiten moet de Vlaamse overheid als één geheel naar buiten treden. Een uniek aanspreekpunt als 1700 verlaagt 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 uitgebreide structuur van bestuursniveaus en bevoegdheden van de overheid. Ze geven ook eerstelijnsinformatie over de thema's die veelgevraagd worden (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 (1.2.3.).

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

De structuur van onze overheden en hun bevoegdheden is niet eenvoudig. Mensen weten niet altijd bij welke dienst ze terecht kunnen met hun vraag of welke entiteit hun dossier beheert. Met hun 'wie'- en 'waar'-vragen kunnen ze altijd terecht bij 1700. De voorlichters helpen hen dan bij hun zoektocht.

Het kennissysteem van het Contactpunt bevat op zijn minst het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres, de website en de bevoegdheden van alle diensten van de Vlaamse overheid alsook de 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. Het middle-office stelt alle scripts in het kennissysteem in een duidelijke taal op, giet ze in een heldere, gebruiksvriendelijke structuur en waakt er over dat de informatie actueel blijft.

Vaak bellen klanten naar 1700 naar aanleiding van een gebeurtenis of een nieuwsbericht. De informatiebeheerders in het middle-office volgen de actualiteit op de voet en screenen de media op relevante informatie. Vervolgens voorzien ze de voorlichters tijdig van bruikbare scripts na afstemming met de inhoudelijk bevoegde diensten in het backoffice. Op die manier anticiperen ze op mogelijke vragen van klanten aan de Vlaamse overheid.

Statusinformatie dossiers

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn beheert een aantal thematische infolijnen waar dossierinformatie wordt verstrekt. Bij die dossierlijnen kunnen de voorlichters naast wegwijs- en eerstelijnsinformatie ook informatie over de status van dossiers geven, zoals aanvragen van studietoelagen of bezwaren over de onroerende voorheffing. Daarom hebben zij toegang tot de actuele statusinformatie.

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.

Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid

De diensten van de Vlaamse overheid geven jaarlijks heel wat publicaties uit, zoals informatiebrochures, aanvraagformulieren, campagnefolders, beleidsplannen en jaarverslagen. Folders worden onder meer verspreid in openbare gebouwen. De meeste publicaties zijn ook elektronisch te raadplegen of te downloaden via de publicatiedatabank van de Vlaamse overheid.

De klant kan ze eveneens 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 overheid

Alle diensten van de Vlaamse overheid kunnen gebruikmaken van de dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn voor de ondersteuning van contacten met hun klanten. De voorlichters in het contact center nemen een groot deel van de oproepen en mails van klanten over, zodat het personeel van de overheid maximaal ingezet kan worden voor de uitvoering van hun kerntaken.

Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

De diensten van de Vlaamse overheid lanceren campagnes en organiseren evenementen om de burgers en ondernemers te informeren over het beleid, om een nieuwe of bestaande steunmaatregel toe te lichten of om de bevolking te sensibiliseren. Voor al die campagnes kunnen de diensten op de steun van 1700 rekenen. 1700 ondersteunde 31 campagnes van de Vlaamse overheid in 2009. Een gedetailleerd overzicht van die campagnes vindt u terug in hoofdstuk 7.

Het Contactpunt geeft de klant eerstelijnsinformatie over de campagne, zowel via het contact center als op de zelfbedieningskanalen. De klanten kunnen ook de beschikbare campagnefolders bestellen. Indien nodig kunnen de voorlichters op voorhand inschrijvingen registreren voor deelname aan een activiteit.

Adviseren en ondersteunen van de diensten van de Vlaamse overheid

De medewerkers van het Contactpunt Vlaamse Infolijn geven advies en ondersteuning aan de diensten van de Vlaamse overheid die klantencontacten willen optimaliseren. Ze kunnen hiervoor een beroep doen op de technische infrastructuur en de expertise van de organisatie: het contact center, de voorlichters, het kennissysteem en het personeel van het middle-office.

Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt de diensten van de Vlaamse overheid de mogelijkheid om detailrapporten te ontvangen over de inhoud van de vragen en de kwaliteit van de dienstverlening. Een aantal backoffices van de thematische infolijnen hebben rechtstreeks toegang tot het rapporteringssysteem van het Contactpunt (zie hoofdstuk 3.4.1.).

Diensten en beleidsmakers van de Vlaamse overheid die geen toegang hebben tot die applicatie kunnen rapporten opvragen bij het Contactpunt. Die overzichten kunnen belangrijke signalen bevatten voor de beleidsvoorbereiding en -evaluatie. Ze kunnen de diensten ook helpen om de eigen dienstverlening te optimaliseren.

1.2.3 Samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn

Op dit moment zijn er vier mogelijke vormen van samenwerking met het Contactpunt:

- de overflowlijn
- de sectorale lijn
- geïntegreerde samenwerking
- het getrapte systeem

De overflowlijn - In dit geval handelt de bevoegde dienst de contacten zelf af in een eigen frontoffice, met ondersteuning van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Die samenwerking moet de bereikbaarheid van de dienst verhogen.

De ondersteuning is beperkt tot het beantwoorden van oproepen die niet kunnen worden opgenomen door de dienst zelf. Tijdens de sluitingsuren of als alle lijnen van de dienst bezet zijn (overflow), komen de 'gemiste' oproepen terecht bij het contact center. Die vorm van samenwerking gebeurt enkel bij de Taaltelefoon.

De sectorale lijn - Voor de sectorale lijnen wordt enkel het frontoffice beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De oproepen naar het nummer van die thematische infolijn komen binnen bij het contact center en ze worden daar afgehandeld. De bevoegde diensten leveren rechtstreeks eerstelijns- en wegwijsinformatie aan het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Het gaat om de volgende lijnen:

- De LijnInfo
- Slimweg
- Kind en Gezin-Lijn*
- Vlaamse Belastinglijn*
- Vlaamse Zorgkas*
- Vlaams Zorgfonds
- Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG - tot 31 augustus 2009)
- Wonen in Brussel

Voor een aantal lijnen (*) worden ook de e-mails behandeld in het contact center. Voor sommige lijnen kunnen de voorlichters ook de status van een aanvraag of een dossier raadplegen.

Geïntegreerde samenwerking - In het derde model is zowel het frontoffice als het informatiebeheer in handen van het Contactpunt. De oproepen, e-mails en webchats komen binnen bij het contact center en ze worden door de voorlichters beantwoord op basis van het kennissysteem

van het Contactpunt. Het middle-office van het Contactpunt werkt nauw samen met de bevoegde diensten en in sommige gevallen doet het zelf dienst als backoffice voor:

- 1700
- Teletolk

1700 getrap - Deze samenwerking gaat een stap verder dan de normale dienstverlening van 1700. Alle oproepen over een bepaald thema worden opgenomen door de voorlichters van 1700 in eerste lijn. Wanneer een voorlichter niet over de nodige informatie beschikt om de vraag te beantwoorden, wordt de klant intern doorgeschakeld naar de tweede lijn.

Daar wordt de vraag behandeld door een team voorlichters van het Contactpunt Vlaamse Infolijn die gespecialiseerd zijn in het desbetreffende thema. Ze zijn ook opgeleid de stand van zaken van concrete dossiers te raadplegen. Vragen worden alleen nog in echt complexe situaties naar de bevoegde dienst doorgegeven.

In 2009 zijn drie diensten van de Vlaamse overheid overgeschakeld naar het getrapte systeem. De voorlichters van 1700 schakelen de dossiergebonden vragen en inhoudelijk complexe vragen door naar de volgende teams:

- Studietoelagen 2e lijn (ook e-mails)
- VREG 2e lijn (sinds 1 september 2009)
- kmo-portefeuille 2e lijn (sinds 23 november 2009)

Het getrap systeem wordt verder uitgelegd in hoofdstuk 2.2.

Eind 2009 had het Contactpunt Vlaamse Infolijn 10 lijnen in beheer, 1700 inbegrepen. De drie infolijnen die werken volgens het getrapte model, gebruiken 1700 als oproepnummer. De andere lijnen behouden hun eigen nummer. In onderstaande tabel wordt voor elke lijn de periode van samenwerking met het Contactpunt weergegeven.

Lijnen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Vlaamse Infolijn/1700											
Studietoelagen											getrap
VREG											getrap
kmo-portefeuille											getrap
TeleTolk											
Taaltelefoon											
Wonen in Brussel											
De LijnInfo											
Slimweg											
Kind en Gezin-lijn											
Vlaamse Belastinglijn											
Vlaamse Zorgkas											
Vlaams Zorgfonds											
BIS Infolijn											
Aanmoedigingspremies											
Export Vlaanderen											
Meldpunt Milieu											
Opleidingscheques voor werkgevers											
Infolijn Onderwijs											
Vlaamse Dopinglijn											
Aantal	5	8	9	12	15	14	14	14	13	12	10

In de tabel staan nog zeven andere infolijnen vermeld. Die lijnen hebben in de loop van de eerste tien jaren samengewerkt met het Contactpunt. De zes onderste lijnen (Aanmoedigingspremies tot Vlaamse Dopinglijn) zijn gaandeweg geïntegreerd in de werking van 1700. De infolijn voor Begeleid Individueel Studeren (BIS) is in 2007 gestopt.

Naast de vier vermelde vormen van samenwerking biedt het Contactpunt Vlaamse Infolijn technische ondersteuning aan de Vlaamse Wegentelefoon, een centraal meldpunt waar weggebruikers klachten en opmerkingen kunnen meedelen over de toestand van autosnelwegen en gewestwegen in Vlaanderen. De meldingen worden opgevolgd door de bevoegde provinciale afdelingen van het Agentschap Wegen en Verkeer. Wie met een gsm belt, moet eerst in een keuzemenu de provincie selecteren waar de beschadigde weg ligt. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn routeert de gsm-oproepen naar de juiste provinciale afdeling.

1.2.4 Eén contactpunt met verschillende kanalen

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt de Vlaamse overheidsdiensten niet alleen telefonische ondersteuning. Door de jaren heen is het aantal kanalen van het Contactpunt sterk toegenomen. Vandaag is het contact center ook toegankelijk via e-mail en chat. De voorlichters zijn ook actief op beurzen en evenementen in het kader van 1700Mobiel.

Daarnaast beheert het Contactpunt Vlaamse Infolijn de portaalsite van de Vlaamse overheid, Vlaanderen.be. Na verloop van tijd werd de centraal beheerde informatie van het Contactpunt ook verspreid via IDTV en Teletekst. De verschillende kanalen worden verder besproken in het volgende hoofdstuk.

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn volgt de trends in communicatietechnologie nauwgezet op. Het wil een pionier zijn door als eerste overheidsdienst informatie te verspreiden via de nieuwste kanalen. Vooraleer het Contactpunt die stap zet, beoordeelt het team het kanaal of de technologie op zijn meerwaarde voor de overheid en voor de klant.

1.2.5 Toegankelijkheid van de dienstverlening

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt een klantvriendelijke dienstverlening aan met een zo laag mogelijke drempel en een zo groot mogelijke bereikbaarheid voor iedereen.

Drempels verlagen

De overheid staat ten dienste van iedere burger. Niemand mag doelbewust uitgesloten worden van toegang tot overheidsinformatie. Voor sommige burgers kan de drempel toch te hoog liggen om zelf in contact te treden met diensten van de overheid. Met de volgende maatregelen tracht het Contactpunt Vlaamse Infolijn die drempel te verlagen:

- 1700 is een gratis nummer dat gemakkelijk te onthouden is
- het contact center is elke werkdag vlot bereikbaar voor telefoonoproepen en webchats, van 9 tot 19 uur, dus ook buiten de gewone kantooruren
- naast telefonische contacten en chat is de overheidsinformatie toegankelijk via een uitgebreide waaier aan kanalen (brief, fax, e-mail, internet, IDTV en regionale Teletekst)
- wie liever een voorlichter in levenden lijve wil spreken, kan een vraag stellen aan 1700Mobiel op beurzen en evenementen

Al die kanalen dragen bij tot de bereikbaarheid van het Contactpunt, ook buiten de muren en openingsuren van het contact center.

Dienstverlening voor mensen met een auditieve handicap

Dankzij Teletolk kunnen ook doven of slechthorenden op een eenvoudige manier gebruik maken van de dienstverlening van het Contactpunt. Via een chatmodule op de website van Teletolk (www.vlaanderen.be/teletolk) kan een dove of slechthorende een Teletolk van het contact center oproepen. De Teletolk fungeert als tussenpersoon die de vraag of de boodschap van de klant overbrengt naar een derde persoon (zie ook hoofdstuk 4.6.).

AnySurfer-Pluslabel voor Vlaanderen.be

Op 14 april 2008 werd de vernieuwde portaalsite van de Vlaamse overheid gelanceerd. De nieuwe www.vlaanderen.be is niet alleen inhoudelijk beter gestructureerd. Ook de toegankelijkheid voor alle internetgebruikers is verbeterd. Zo kunnen mensen met een beperkt gezichtsvermogen het lettertype van de tekst aanpassen met behulp van een lettervergroter. Blinden en slechtzienden kunnen dankzij de 'Lees Voor'-knop de tekst zelfs laten voorlezen door een computerstem.

Voor die verbeterde toegankelijkheid heeft de portaalsite het kwaliteitslabel AnySurfer-Plus ontvangen. Vlaanderen.be voldoet zo aan de huidige meest strikte richtlijnen voor toegankelijkheid op het internet.



1700 is vooral bekend als gratis infonummer van de Vlaamse overheid. Naast het contactcenter (telefoon, e-mail en chat) vallen ook een aantal digitale kanalen onder de noemer 1700, meer bepaald internet, interactieve digitale televisie en teletekst. Ten slotte is 1700 ook aanwezig op evenementen (1700Mobiel). Al die kanalen halen hun informatie uit één centrale bron: het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

In het vorige hoofdstuk werd de dagelijkse werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de organisatie van het contact center toegelicht. Hoofdstuk 2 gaat wat dieper in op de werking buiten het contact center en de projecten achter de schermen van het Contactpunt. Eerst worden de verschillende zelfbedieningskanalen in het beheer van het Contactpunt beschreven (2.1.). Vervolgens worden de projecten besproken die in 2009 werden afgerond of waarvan belangrijke onderdelen werden afgewerkt (2.2.).

2.1 Kanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

Wie zelf zijn weg zoekt in het informatieaanbod van de Vlaamse overheid, kan gebruik maken van de verschillende zelfbedieningskanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Het voornaamste kanaal is Vlaanderen.be, de portaalsite van de Vlaamse overheid. De meeste informatie uit het kennissysteem is op die site terug te vinden. Daarnaast heeft het Contactpunt een beperkt aanbod op de interactieve digitale televisie (IDTV) en op de teletekstpagina's van de regionale zenders.

2.1.1 Vlaanderen.be

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn heeft een eigen website met informatie over zijn dienstverlening, www.vlaamseinfolijn.be. Sinds 2004 beheert het Contactpunt ook de portaalsite van de Vlaamse overheid, www.vlaanderen.be. Zo kwam naast het contact center ook het elektronische frontoffice onder dezelfde paraplu. Sinds 2007 wordt de portaalsite rechtstreeks gevoed door het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

Na een uitgebreid gebruikersonderzoek kreeg de portaalsite in 2008 een nieuwe structuur en een andere look. De inhoud werd eenvoudiger. De rubrieken werden aangepast aan de manier waarop de gebruikers informatie zoeken. De site kreeg een uitgebreide zoekfunctie. En voor blinden en slechtzienden werd een 'Lees Voor' -knop toegevoegd.

In 2009 werd de inhoud en de navigatie van Vlaanderen.be verder op punt gesteld. Het gebruik van de portaalsite in 2009 wordt besproken in hoofdstuk 5.

2.1.2 1700 op de buis

Onder impuls van de Vlaamse Regering en het innovatieproject 'Vlaanderen Interactief' investeerde de Vlaamse overheid in 2004 in de uitrol van een aantal belangrijke e-government toepassingen op interactieve, digitale televisie (IDTV). Wie niet over een computer beschikte, zou

dan via de televisie informatie kunnen opzoeken, brochures kunnen bestellen en eenvoudige formulieren invullen.

In het kader van een proefproject had het Contactpunt Vlaamse Infolijn haar informatieaanbod, waaronder de veelgestelde vragen, op IDTV geplaatst. Televisiekijkers zouden op die manier delen uit het kennissysteem van het Contactpunt kunnen raadplegen. Op 16 maart 2006 ging de IDTV-site van het Contactpunt Vlaamse Infolijn live voor de digitale kijkers van kabeloperator Teletenet. In hoofdstuk 5 hebben we de statistieken van 2009 samengevat voor de 1700-site op IDTV. In 2006 sloot de Vlaamse regering een overeenkomst met de Vlaamse regionale televisiezenders om programma's te voorzien van ondertitels. In dezelfde overeenkomst kreeg de Vlaamse overheid tien informatiepagina's op regionale Teletekst. Sindsdien kan de televisiekijker een overzicht van de meest gestelde vragen aan 1700 raadplegen.

2.1.3 Ook in jouw buurt

Wie niet graag belt met de overheid of geen toegang heeft tot internet of digitale televisie, kan nog steeds bij 1700 terecht. Onder de noemer 1700Mobiel trekken de voorlichters naar de steden en gemeenten in Vlaanderen om promotie te maken voor het gratis infonummer en om de mensen te helpen met hun zoektocht naar informatie.

Op overdekte plaatsen zijn de mobiele voorlichters van 1700 terug te vinden aan hun infostand. Voor openluchtevenementen kunnen de voorlichters een beroep doen op de 1700 Infomobiel. De activiteiten van 2009 worden opgesomd in hoofdstuk 6.

Infostand

Het hele jaar door is de Vlaamse overheid aanwezig op allerhande beurzen, salons en congressen. De mobiele voorlichters van 1700 nemen deel aan die beurzen, hetzij als medewerker aan de stand van een overheidsdienst, hetzij aan een eigen infostand. Ze geven de bezoekers bijkomende uitleg over het thema van de activiteit met behulp van brochures en informatie uit het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Daarnaast verwijzen ze de mensen door naar de balies van andere aanwezige diensten van de Vlaamse overheid, die hen verder kunnen helpen met meer complexe problemen.

Infomobiel

De 1700 Infomobiel heeft het formaat van een mobilhome. De wagen is voorzien van twee voorlichtingsposten met internetaansluiting. De Infomobiel is ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Met de Infomobiel kunnen de medewerkers van 1700 makkelijker ter plaatste gaan en mensen informeren die anders nooit contact zouden opnemen met de overheid. Zo is het mobiele team de afgelopen drie jaren meermaals met de dienst Studietoelagen naar scholen en gemeenten getrokken om ouders te helpen bij de aanvraag van een schooltoelage.

2.2 Nieuw in 2009

Op 10 maart 2009 vierde het Contactpunt Vlaamse Infolijn zijn tiende verjaardag, samen met alle voormalige en huidige medewerkers van het frontoffice en het middle-office alsook de partners bij de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid. Die dag blikte het Contactpunt terug op tien jaar samenwerking aan een goed contact met de klant en maakte het ook de belofte om de komende tien jaar niet op zijn lauweren te rusten. Met dezelfde gedrevenheid als in 1999 wil het Contactpunt doorzetten en de werking blijvend optimaliseren. In 2009 werden al een aantal belangrijke stappen gezet in de verbetering van de dienstverlening, zowel voor de klanten als voor de diensten.

2.2.1 Versterkte samenwerking met diensten

Net als de Vlaamse overheid zelf heeft 1700 een uitgebreid dienstenaanbod. In 2008 hebben de informatiebeheerders van het Contactpunt Vlaamse Infolijn dat aanbod samengevat in een dienstenportfolio. Dat overzicht werd in de huisstijl van 1700 gegoten, samen met een aantal ondersteunende werkdocumenten.

Het uiteindelijke resultaat, de nieuwe interne infobrochure van 1700, werd in 2009 uitgebracht. Met die infobrochure trekken de informatiebeheerders naar de diensten van de Vlaamse overheid om de samenwerkingsmogelijkheden toe te lichten of de bestaande ondersteuning bij hun voorlichting uit te breiden.

2.2.2 1700 getrapt

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn heeft verschillende lijnen in beheer. Voor algemene informatie over de Vlaamse overheid kunnen de bellers bij 1700 terecht. De sectorale infolijnen verstrekken meer gespecialiseerde informatie en kunnen zelfs de status van aanvragen of dossiers meedelen. In werkelijkheid bellen heel wat klanten naar het nummer van een dossierlijn met eenvoudige vragen en omgekeerd krijgt 1700 oproepen binnen met vragen naar dossierinformatie.

Om de efficiëntie van de dienstverlening te verhogen, heeft het Contactpunt Vlaamse Infolijn in 2009 een nieuw samenwerkingsmodel gelanceerd: het getrapt voorlichten. Dat model werd voor de eerste keer gebruikt voor de school- en studietoelagen. In januari 2009 werd 1700 naar voor geschoven als het enige nummer voor informatie over die toelagen voor het basis-, middelbaar en hoger onderwijs. Oproepen naar het oorspronkelijke nummer van de Dossierlijn Studietoelagen werden doorverbonden naar 1700.

Wie een vraag heeft over school- en studietoelagen, krijgt een voorlichter van 1700 aan de lijn. Eenvoudige vragen worden onmiddellijk afgehandeld in eerste lijn. Wie al een aanvraag heeft ingediend, wordt door de voorlichter onmiddellijk doorgeschakeld naar een collega in de tweede lijn, die gespecialiseerd is in de toelagen en die de status van de aanvraag kan raadplegen.

Voor de bellers wordt het duidelijker en eenvoudiger: één nummer volstaat om voor alle vragen over de school- en studietoelagen, eenvoudig of moeilijk, de juiste persoon aan de lijn te krijgen. Een bijkomend voordeel is dat de klanten voortaan gratis kunnen bellen.

Op het einde van 2009 stapten nog twee diensten over naar het getrapte model. In september schakelde de VREG het algemene oproepnummer door naar 1700. De voorlichters kunnen eenvoudige vragen zelf afhandelen. De moeilijke vragen over de installatie van zonnepanelen of over het aanvragen van groenestroomcertificaten worden intern doorgeschakeld naar de tweede lijn.

Het Agentschap Ondernemen koos voor een gelijkaardige opzet voor de kmo-portefeuille. 1700 verstrekte al langer informatie over die online steunmaatregel voor ondernemingen, maar technische problemen met de applicatie werden tot dan toe altijd rechtstreeks gemeld aan de backoffice. Sinds november 2009 worden die meldingen door de voorlichters van 1700 opgevangen en doorgegeven aan hun collega's in de tweede lijn.

2.2.3 Van dorp tot Europa

1700 biedt beperkte informatie over andere overheidsniveaus. De voorlichters kunnen de klanten eenvoudig doorverwijzen naar de federale overheid en de andere gewesten en gemeenschappen van België. Daarnaast houdt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de contactgegevens van de vijf Vlaamse provincies en de 308 Vlaamse gemeenten bij.

Lokale overheden

Het Contactpunt bewaart de algemene contactgegevens van de lokale en provinciale overheden in het kennissysteem. Op die manier zijn ze zowel zichtbaar voor de voorlichters van 1700 als voor de internetgebruikers. De adressen, telefoonnummers en websites van de provincies en gemeenten worden overzichtelijk weergegeven op de vernieuwde website www.vlaanderen.be/ gemeenten.

In datzelfde kennissysteem hebben de medewerkers van het Contactpunt ook een aantal 'producten' van de Vlaamse overheid in een nieuwe structuur gegoten, een productfiche. Een deel van die producten (bv. premies van de Vlaamse overheid) wordt al weergegeven op Vlaanderen.be. Op termijn zullen alle Vlaamse producten in kaart worden gebracht en beschikbaar zijn voor andere overheden die de informatie willen hergebruiken.

Zo levert het Contactpunt zijn bijdrage aan de geïntegreerde interbestuurlijke productencatalogus. Samen met de Coördinatieceel Vlaams e-Government (CORVE), de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), de Vereniging van de Vlaamse Provincies (VVP) en het kenniscentrum V-ICT-OR werkt het Contactpunt Vlaamse Infolijn verder aan die centrale informatiebron. Op die manier voorkomen we dat elke provincie, gemeente, OCMW of politiezone bijkomende inspanningen moet doen om de beschikbare informatie in te zamelen en up-to-date houden.

Europa

Ook de Europese instellingen streven naar meer eenvoud en efficiëntie in de informatieverstrekking van de lidstaten. Dankzij de Europese dienstenrichtlijn kunnen dienstverleners eenvoudiger aan de slag in de Europese Unie. De Dienstenrichtlijn pakt de bestaande belemmeringen aan en bevordert de concurrentiekracht van de Europese dienstenmarkt.

Volgens de Europese Dienstenrichtlijn zal elke lidstaat voldoende inspanningen moeten leveren om de regelgeving voor ondernemers te vereenvoudigen en om een eigen 'uniek loket voor dienstverleners' op poten te zetten. De federale overheid en de verschillende regionale en lokale overheden bundelen de krachten om alle relevante Belgische regelgeving te screenen en de informatie te centraliseren.

De Dienstenrichtlijn bepaalt dat elke dienstverlener via elektronische weg terecht kan bij één aanspreekpunt voor het inwinnen van alle nodige informatie het afhandelen van de nodige vergunningen en procedures en voor het vragen van bijstand. De erkende ondernemingsloketten in België zullen de rol van frontoffice op zich nemen. De informatie van de Vlaamse overheid en de Vlaamse lokale besturen (de backoffices) wordt verzameld en beheerd door een middle-office bestaande uit het Agentschap Ondernemen en de Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn.

2.2.4 Evolutie in de applicaties

De afgelopen tien jaar is het Contactpunt Vlaamse Infolijn gegroeid op het vlak van aantal contacten, lijnen en kanalen. Gaandeweg zijn ook de ondersteunende informatiesystemen mee geëvolueerd. Als het Contactpunt in de toekomst efficiënt wil blijven werken en verdere groei wil opvangen, heeft het nood aan bedrijfszekere applicaties. In 2009 werden een aantal systemen grondig hertekend.

Eerst kreeg het klantenbeheerssysteem een upgrade. De applicatie werd vereenvoudigd en de processen voor de verschillende infolijnen werden meer gestandaardiseerd. In november 2009 werd het nieuwe systeem operationeel bij de voorlichters van De LijnInfo en de Kind en Gezinslijn. 1700 en de overige lijnen komen in januari 2010 aan de beurt.

De omschakeling liep niet van een leien dakje. De voorlichters beoordeelden het nieuwe systeem als gebruiksvriendelijker, maar het duurde even vooraleer ze voldoende vertrouwd waren met de aanpassingen. Tijdens de eerste weken hadden de voorlichters meer tijd nodig om oproepen en e-mails af te handelen. Dat leidde ook tot langere wachttijden en een daling in de bereikbaarheid.

Samen met het klantenbeheerssysteem werd de zoekmachine van de voorlichters aangepast, de zogenaamde voorlichtersite. Die site verbindt het kennissysteem met het klantenbeheerssysteem. De voorlichters zoeken de informatie in het kennissysteem op met behulp van één of meer trefwoorden. De nieuwe voorlichtersite moet het zoeken vereenvoudigen en de verschillende scripts overzichtelijker weergeven.

Ten slotte schakelde het Contactpunt over naar een nieuwe applicatie voor rapportering. Wat die rapportering inhoudt, wordt uitgelegd in hoofdstuk 3.4.



In 2009 registreerde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 1.713.488 klantencontacten, gemiddeld 4.694 per dag. De meeste klanten belden naar het contact center (1.584.391). 113.636 contacten verliepen schriftelijk (e-mail, brief of fax). Nog eens 15.461 klanten stelden hun vraag via de chat-module op www.vlaanderen.be of via Teletolk.

De portaalsite www.vlaanderen.be werd in 2009 geraadpleegd door 2.033.040 internetgebruikers of gemiddeld 5.570 bezoekers per dag. De infopagina's van 1700 op IDTV werden door 44.778 digitale kijkers bezocht, ongeveer 115 per dag. De volledige cijfers voor Vlaanderen.be en IDTV worden besproken in hoofdstuk 5.

Dit hoofdstuk geeft de algemene resultaten van 2009 weer voor het contact center en vergelijkt die met de cijfers van de voorgaande tien jaren. Vervolgens komt de kwaliteit van de dienstverlening in het contact center aan bod, alsook de kennis en tevredenheid van de klanten over 1700. In hoofdstuk vier worden de cijfers voor 2009 voor elke lijn afzonderlijk geanalyseerd.

3.1 Evolutie van het aantal contacten

In onderstaande tabel hebben we het aantal contacten per jaar opgesplitst per kanaal. Van 2006 tot 2008 staan ook cijfers vermeld voor de dienstverlening 'terugbelafpraak', een combinatie van bellen en surfen. Bij het aanvragen van een online gesprek kon de klant vragen om tezelfdertijd opgebeld te worden door een voorlichter van 1700. Op die manier kon de voorlichter de klant telefonisch begeleiden bij het zoeken op het internet. Vanwege het lage aantal contacten werd de dienstverlening voor terugbelafspraken stopgezet in augustus 2008.

In dit jaarverslag geven we regelmatig het gemiddeld aantal contacten per dag weer. Om die reden vermelden we in de tweede 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.

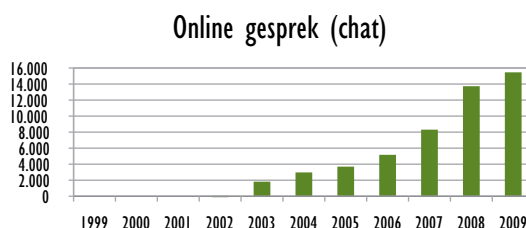
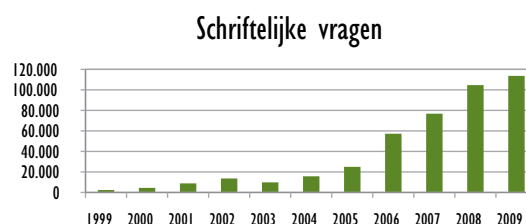
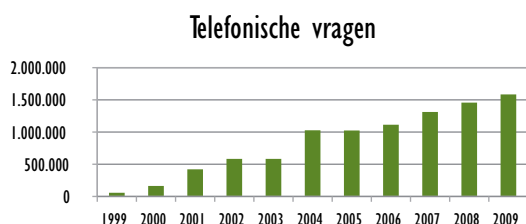
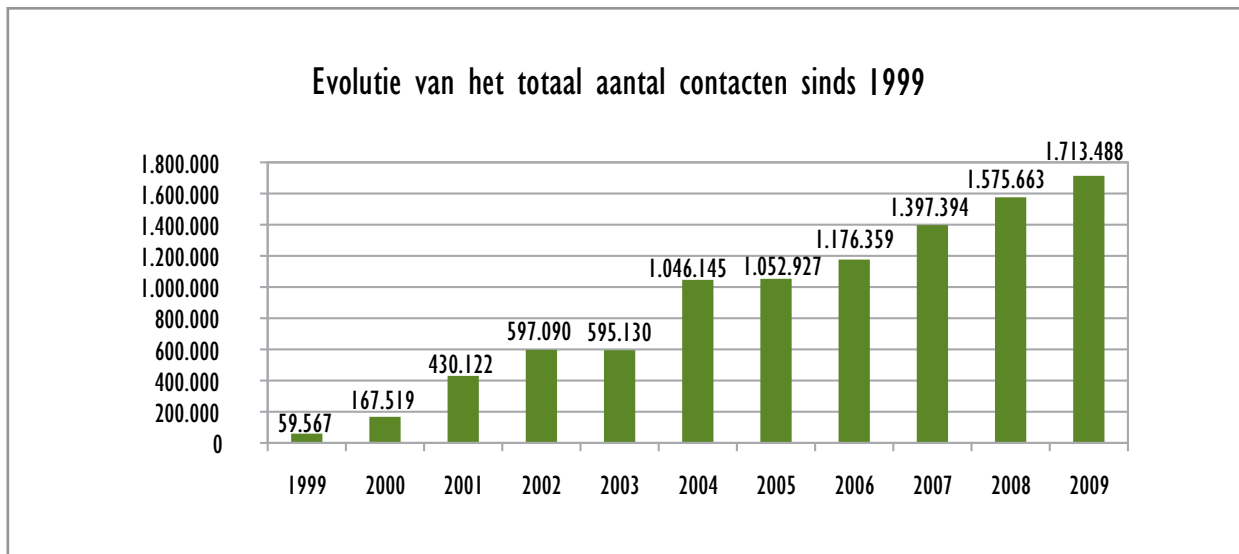
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Telefonische vragen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426	1.024.241	1.113.792	1.311.988	1.457.116	1.584.391
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992	57.247	76.813	104.649	113.636*
Online gesprek (chat)	--	--	--	52	1.818	2.971	3.694	5.169	8.308	13.731	15.461
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

* Aantal schriftelijke vragen exclusief spam, bedankingen of automatische antwoorden: 73.294 (70%)

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

Het totaal aantal contacten op jaarbasis is in 2009 gestegen met 8,75% ten opzichte van 2008. Het aantal oproepen is gestegen met 8,73%, bijna evenredig met het aantal e-mails (+8,79%). Het aantal online gesprekken via webchat is sterker gestegen (+12,60%).

Hieronder wordt de evolutie per kanaal grafisch weergegeven.



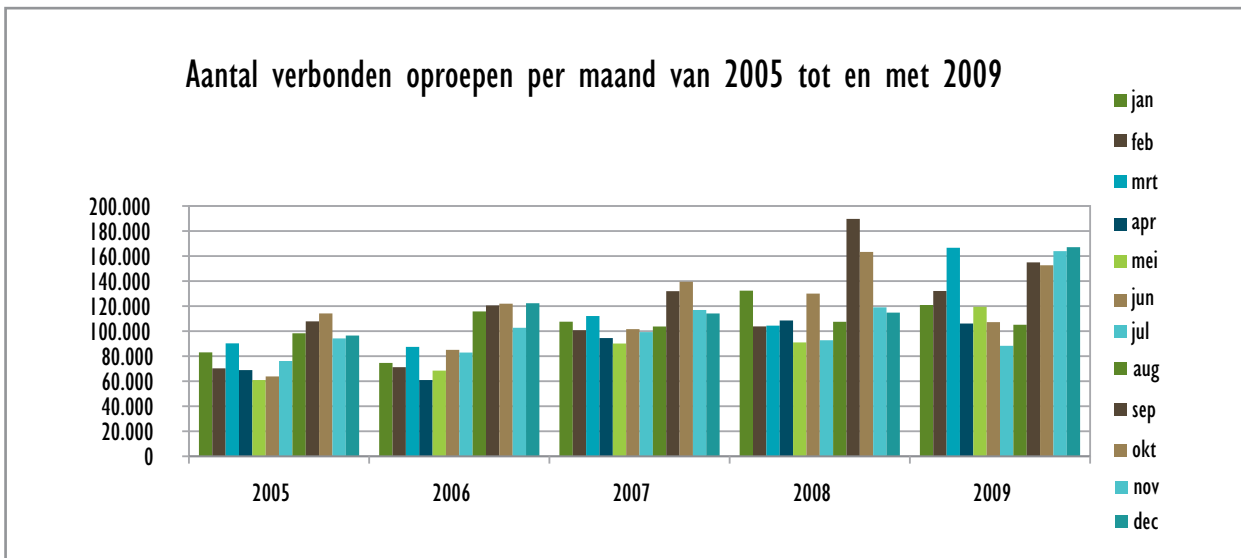
Evolutie van het aantal verbonden telefonische oproepen per maand

Het aantal contacten bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn stijgt vooral in periodes waarin intensief campagne wordt gevoerd of waarin bepaalde thema's meer in de belangstelling komen. Sommige thema's hebben een vaste plaats in de kalender (bv. School- en Studietoelagen, aanslagbiljet onroerende voorheffing, nieuwe dienstregeling van De Lijn). Andere onderwerpen komen meer of minder onder de aandacht naargelang de weersomstandigheden (bv. Dikke Truiendag, dakisolatiepremie).

In onderstaande tabel ziet u voor elk werkingsjaar de verdeling van telefonische oproepen over de maanden van het jaar.

Maand	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
januari	--	6.869	14.863	78.921	39.281	70.536	83.040	74.607	107.552	132.356	120.888
februari	--	7.018	12.630	57.284	30.448	65.887	70.274	71.210	100.745	103.786	132.091
maart	7.582	10.260	21.833	39.239	31.605	72.011	90.247	87.427	112.085	104.407	166.629
april	5.597	11.489	24.267	35.065	27.532	63.000	68.882	60.916	94.478	108.522	106.090
mei	4.517	12.163	11.818	29.078	27.810	55.171	60.907	68.467	90.114	90.988	119.472
juni	7.999	14.087	22.389	36.563	49.569	103.236	63.811	85.056	101.612	130.009	107.206
juli	5.721	16.696	22.776	42.456	32.229	97.318	76.135	82.900	99.236	92.728	88.287
augustus	6.370	23.546	36.345	48.576	42.360	95.504	98.286	115.754	103.708	107.481	105.111
september	8.846	23.188	75.415	73.147	68.098	103.581	107.822	120.510	131.943	189.699	154.950
oktober	10.575	37.763	92.408	52.486	55.535	92.792	114.152	121.944	139.473	163.300	152.643
november	9.963	22.664	36.367	37.080	50.730	109.473	94.197	102.695	116.909	119.032	163.929
december	8.793	15.187	50.175	28.476	71.939	98.917	96.488	122.306	114.133	114.808	167.095

De meeste vragen aan het Contactpunt handelen over onderwijs, energie en openbaar vervoer. De pieken liggen dan ook vooral aan het begin van het schooljaar (studietoelagen, busabonnementen) en de winter (energiebesparing, verkeershinder). In het voorjaar blijft het aantal oproepen gewoonlijk op een gemiddeld niveau. In februari en maart 2009 was er wel een uitzonderlijke piek in het oproepvolume van 1700, in de eerste plaats naar aanleiding van de Vlaamse jobkorting op de personenbelasting en de Vlaamse dakisolatiepremie (zie ook hoofdstuk 4.2.).



3.2 Spreiding per kanaal

Alle lijnen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn, behalve Teletolk, zijn telefonisch bereikbaar. Voor een aantal lijnen behandelt het Contactpunt ook e-mails. Vandaag komen de e-mails gericht aan 1700, Kind en Gezin, Dossierlijn Studietoelagen, de Vlaamse Belastinglijn en de Vlaamse Zorgkas terecht bij de voorlichters in het contact center. De chatmodule wordt voorlopig enkel gebruikt voor 1700 en Teletolk.

In onderstaande tabel geven we voor elk jaar het aandeel van de contacten per kanaal weer.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Telefoon	96,28 %	96,59 %	97,95 %	96,82 %	98,04 %	97,29 %	95,31 %	95,25 %	94,03 %	92,49 %	92,47 %
E-mail	3,26 %	3,16 %	1,98 %	3,15 %	1,64 %	2,09 %	3,05 %	4,13 %	5,22 %	6,63 %	6,63 %
Webchat	--	--	--	0,01 %	0,31 %	0,40 %	0,46 %	0,58 %	0,73 %	0,87 %	0,90 %
Brief/Fax	0,47 %	0,25 %	0,07 %	0,02 %	0,01 %	0,02 %	0,03 %	0,04 %	0,02 %	0,01 %	0,00 %

Het overgrote deel van de vragen wordt telefonisch gesteld. Het aandeel elektronische contacten (via e-mail en webchat) neemt wel langzaam toe. In 2009 is het percentage webchats lichtjes gestegen. Samen zijn de elektronische kanalen goed voor 7,53% van de contacten.

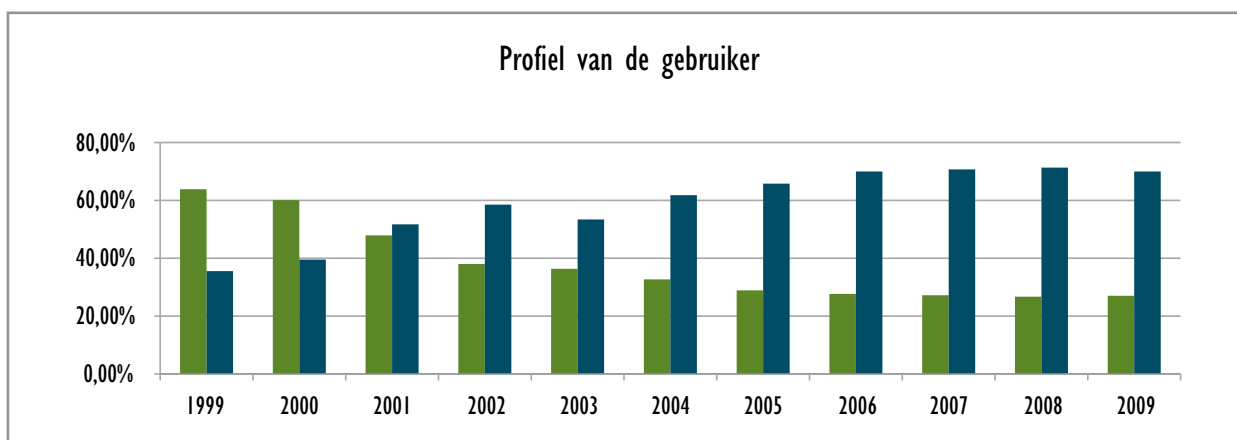
Vandaag ontvangt het Contactpunt nog steeds vragen per brief of fax, maar dat aandeel is behoorlijk gezakt. In 2009 kreeg het Contactpunt slechts 72 vragen op papier, de helft minder dan het voorgaande jaar.

3.3 Profiel van de gebruiker

Alle vragen en antwoorden worden geregistreerd in het klantenbeheersysteem. Voor elk contact maakt de voorlichter een dossier aan met de vraag van de klant, het antwoord uit het kennisstelsel en een aantal specifieke gegevens over de beller of schrijver, zoals geslacht en postcode van de woonplaats. De leeftijd wordt enkel geregistreerd bij De LijnInfo. Zo krijgt het Contactpunt een beter idee van het profiel van de klanten.

Sinds 2001 krijgt het Contactpunt meer vragen van vrouwen dan van mannen. Dat is in 2009 nog steeds het geval. We merken wel dat het aandeel vrouwelijke klanten niet langer is toegenomen. Voor het eerst in vier jaar ligt het aandeel vrouwen lager dan 70%.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Man	63,86 %	60,10 %	47,90 %	38,03 %	36,36 %	32,70 %	28,90 %	27,68 %	27,21 %	26,71 %	27,03 %
Vrouw	35,55 %	39,54 %	51,72 %	58,54 %	53,41 %	61,80 %	65,79 %	70,00 %	70,71 %	71,33 %	69,99 %
Kind	0,19 %	0,13 %	0,20 %	0,13 %	0,32 %	0,60 %	0,65 %	0,48 %	0,53 %	0,70 %	0,43 %
Onduidelijk / Niet geregistreerd	0,40 %	0,23 %	0,17 %	3,29 %	9,91 %	5,00 %	4,66 %	1,84 %	1,55 %	1,26 %	2,55 %

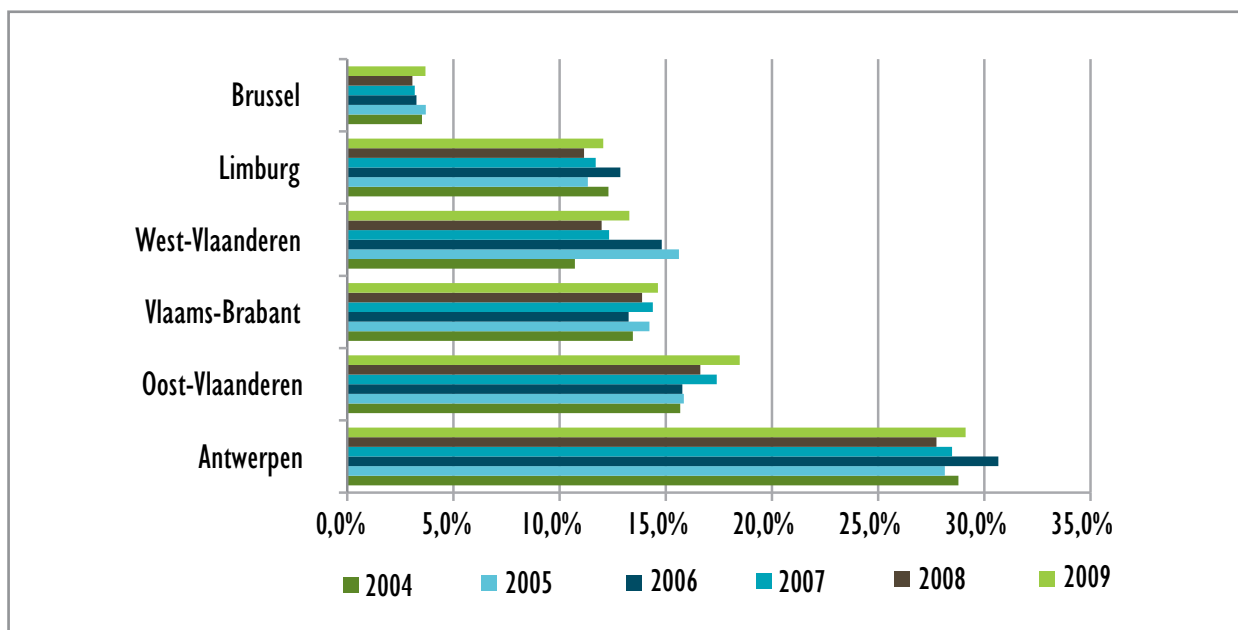


Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is ook geïnteresseerd in de herkomst van de contacten. Aan het einde van elk telefonische contact wordt steeds naar de postcode van de klant gevraagd. Bij een e-mail kan een voorlichter enkel de postcode registreren als die vermeld staat in de boodschap. Bij 3,7% van de contacten (vooral e-mails) werden de geografische gegevens niet geregistreerd ('Onbekend').

Klanten bellen ons vanuit alle windstreken, ook vanuit andere gewesten en zelfs ander landen. In onderstaande tabel worden de contacten procentueel verdeeld over de tien Belgische provincies, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het buitenland.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Antwerpen	22,2 %	25,6 %	29,3 %	28,8 %	25,5 %	28,8 %	28,1 %	30,7 %	28,5 %	27,7 %	29,1 %
Oost-Vlaanderen	17,5 %	19,6 %	20,8 %	19,9 %	15,9 %	15,7 %	15,9 %	15,8 %	17,4 %	16,6 %	18,5 %
Vlaams-Brabant	15,7 %	17,2 %	17,4 %	16,1 %	14,5 %	13,5 %	14,2 %	13,3 %	14,4 %	13,9 %	14,6 %
West-Vlaanderen	11,0 %	13,4 %	13,5 %	13,4 %	10,6 %	10,7 %	15,6 %	14,8 %	12,3 %	12,0 %	13,3 %
Limburg	7,6 %	9,6 %	11,1 %	11,5 %	9,4 %	12,3 %	11,3 %	12,9 %	11,7 %	11,2 %	12,1 %
Brussel	25,4 %	13,5 %	7,0 %	3,6 %	3,3 %	3,5 %	3,7 %	3,3 %	3,2 %	3,1 %	3,7 %
Waals-Brabant	0,2 %	0,2 %	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Henegouwen	0,0 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Luik	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
Luxemburg	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Namen	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Buitenland	--	--	--	--	2,9 %	1,8 %	1,0 %	2,0 %	4,8 %	7,8 %	4,5 %
Onbekend	0,1 %	0,6 %	0,1 %	6,1 %	17,5 %	6,5 %	9,6 %	6,8 %	3,8 %	3,7 %	3,7 %

In 2009 is het percentage contacten vanuit een ander land gedaald tot het niveau van 2007, vooral ten voordele van de vijf Vlaamse provincies en Brussel. De onderlinge posities blijven onveranderd ten opzichte van 2008.



Zoals elk jaar is de provincie Antwerpen koploper. De voorsprong op Oost-Vlaanderen is wel net iets kleiner geworden. In de eerste provincie zijn er meer inwoners dan in de tweede. Dan lijkt het ook logisch dat het aandeel van Antwerpen hoger ligt. Maar we mogen daaruit niet zomaar afleiden dat het verschil in contacten enkel te verklaren is door het verschil in bevolkingsaantal.

Daarom vergelijken we de resultaten per provincie in Vlaanderen met het aandeel van de provinciebevolking in het totale inwonersaantal van het Vlaams Gewest (bron: Rijksregister op 1 januari 2009).

Provincie	% contacten 2009	Omzetting naar 100 %	Aandeel Vlaamse bevolking
Antwerpen	29,1 %	33,2 %	28,1 %
Oost-Vlaanderen	18,5 %	21,1 %	22,8 %
Vlaams-Brabant	14,6 %	16,7 %	17,2 %
West-Vlaanderen	13,3 %	15,2 %	18,5 %
Limburg	12,1 %	13,8 %	13,4 %
Totaal	87,6 %	100,0 %	100,0 %

Net als de voorgaande jaren maakten de inwoners van de provincie Antwerpen relatief meer gebruik van het Contactpunt. Uit Oost- en West-Vlaanderen kwamen relatief minder vragen ten opzichte van het aantal inwoners. Voor de provincies Vlaams-Brabant en Limburg lag het aantal contacten min of meer evenredig met het aandeel in de Vlaamse bevolking.

3.4 Kwaliteitsbewaking contact center

De kwaliteit van de voorlichting in het contact center van het Contactpunt Vlaamse Infolijn 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 (zie 3.4.1.). De kwalitatieve criteria voor vorm en inhoud van de voorlichting worden permanent geëvalueerd, zowel intern via maandelijkse meeluistersessies als extern via jaarlijkse mystery calls (zie 3.4.2.).

De onderstaande tabel geeft voor elk kanaal de wijze aan waarop de service levels worden gemeten.

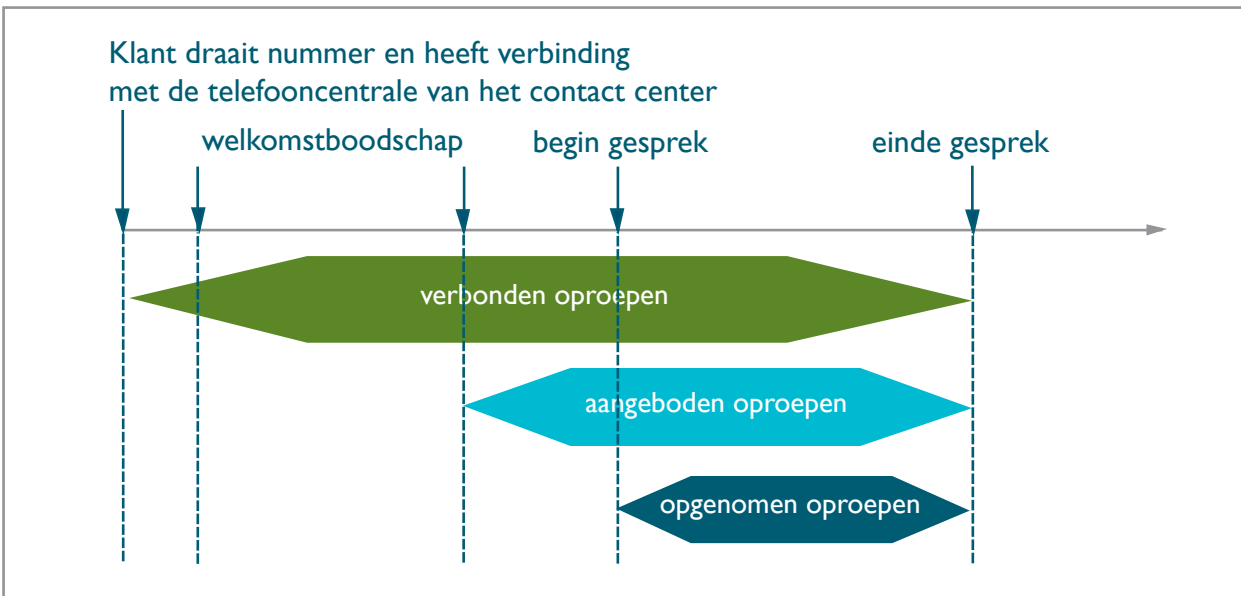
Kritieke Prestatie Indicator	Streefdoel
Openingsuren	Openingsuren per lijn apart vastgelegd.
Kwaliteitsindex voorlichters	inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
Telefonie	
Bereikbaarheid	x % van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van x %).
Gemiddelde afhandeltijd	een per lijn apart bepaalde gemiddelde afhandeltijd per oproep.
Frontoffice afgehandelde oproepen	x % van de opgenomen oproepen worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
E-mail	
Gemiddelde afhandeltijd	een per lijn apart bepaalde gemiddelde afhandeltijd per e-mail.
Frontoffice afgehandelde e-mails	x % van de e-mails worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Afgehandeld < 2 werkdagen	x % van de aangeboden e-mails worden binnen 2 werkdagen beantwoord.
Websessies	
Bereikbaarheid	x % van de aangeboden websessies worden opgenomen (een bereikbaarheid van x %).
Frontoffice afgehandelde websessies	x % van de websessies direct beantwoorden, dus zonder doorschakeling naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	een gemiddelde afhandeltijd van 5 minuten en 42 seconden per websessie voor 1700.

De termen in bovenstaande tabel worden verder in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 4 gebruikt. Een aantal termen worden hieronder uitgelegd.

Bereikbaarheid

Wie belt naar het contact center en het nummer vormt, wordt geregistreerd als 'verbonden'. Na de welkomstboodschap wordt de oproep 'aangeboden' aan de voorlichters. Als er niet onmiddellijk een voorlichter beschikbaar is, komt de beller in een wachtrij. Een oproep wordt beschouwd als 'opgenomen' als de beller zijn vraag kan stellen aan de voorlichter. De bereikbaarheid is de verhouding tussen het aantal opgenomen en aangeboden oproepen. Als niemand inhaakt tijdens de wachttijd, dan spreken we van 100% bereikbaarheid. Met die bereikbaarheid meten we de efficiëntie van het contact center. Als er voldoende voorlichters beschikbaar zijn op drukke momenten, moeten de bellers minder lang wachten op een gesprek en haken er ook minder bellers af.

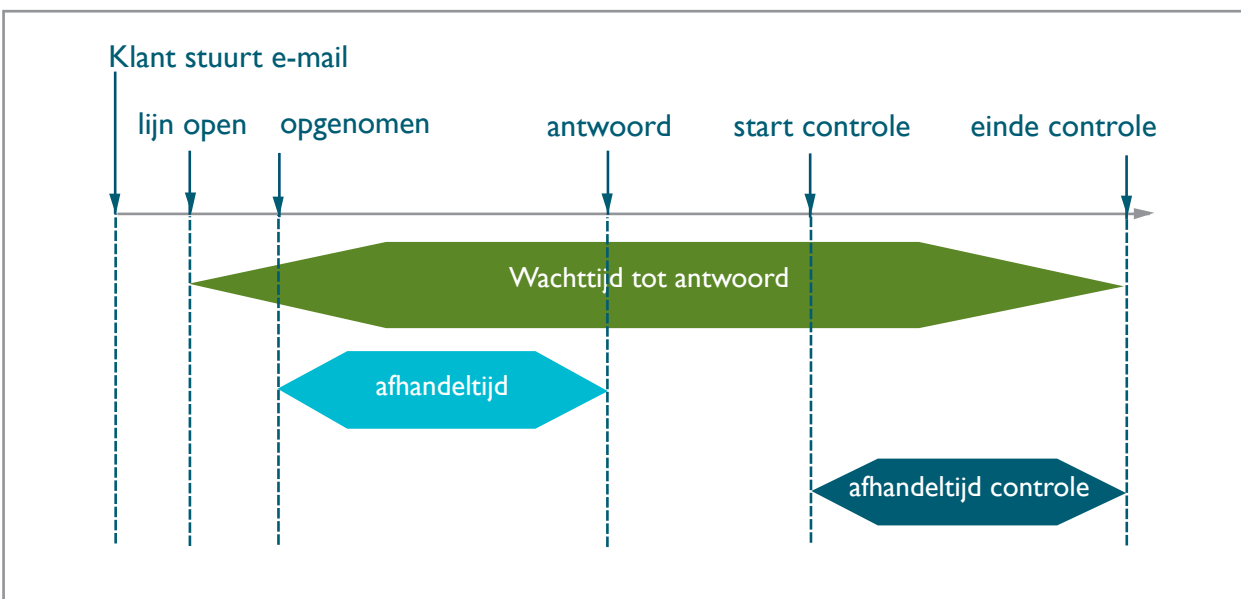
De bereikbaarheid wordt op dezelfde manier gemeten voor webchat. Wanneer een klant een websessie aanvraagt, wordt de sessie beschouwd als 'aangeboden' (we spreken hier niet van 'verbonden' websessies). Zodra een voorlichter aanloopt op de chatmodule wordt de sessie opgenomen.



Afgehandeld < 2 werkdagen

Niet alle e-mails aan het Contactpunt worden dezelfde dag afgehandeld. Daarom spreken we bij e-mails niet van bereikbaarheid, maar kijken we naar de snelheid waarmee een mail wordt afgehandeld. Als de klant een e-mail stuurt tijdens de openingsuren van het contact center, zal de wachttijd tot antwoord starten 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. Alle mails worden in volgorde van ontvangst afgehandeld.

Een mail zal pas worden opgenomen als de voorlichters beschikbaar zijn voor e-mailafhandeling. 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 afhandeltijd 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 en het ontvangen van het antwoord. De voorlichters streven er naar om de e-mails binnen 2 werkdagen af te handelen. Daarom mogen de berichten niet te lang in de mailbox blijven zitten.



Afhandeltijd

De afhandeltijd voor e-mail werd hierboven uitgelegd. Voor oproepen meten we de afhandeltijd vanaf het moment dat de beller een voorlichter aan de lijn krijgt tot die voorlichter na het gesprek het dossier in het klantenbeheerssysteem afsluit. Voor websessies 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 de nodige informatie 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.

3.4.1 Service Levels 2008

Het aantal contacten groeit jaar na jaar. Om de kwaliteit van de dienstverlening en de bereikbaarheid op een hoog niveau te houden, wordt het frontoffice regelmatig uitgebreid. De voorlichters krijgen opleidingen om nieuwe maatregelen onder de knie te krijgen en bestaande kennis op te frissen. De dagelijkse prestaties van het frontoffice worden in real time opgevolgd. Op die manier kan het Contactpunt Vlaamse Infolijn de bezettingsgraad en de beschikbaarheid van de voorlichters verzekeren, de gemiddelde afhandeltijd van de contacten bijsturen en de werking van de systemen waarborgen.

Al die elementen hebben een invloed op de productiviteit van de voorlichters en de efficiëntie van het contact center. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn beschikt over een aantal instrumenten om dagelijks die productiviteit en die efficiëntie te meten: het *call management systeem* en het *rapporteringssysteem*.

Call management systeem

De cijferresultaten worden in het contact center opgevolgd met een call management systeem. Dat toont op het moment zelf de volgende resultaten: het aantal binnengekomen oproepen, het aantal wachtenden, het aantal gemiste oproepen, antwoordtijd, duur van de oproepen en de naverwerkingstijd. De gegevens uit het call management systeem worden elk half uur aan de service levels getoetst. Die toetsing maakt het mogelijk om tijdig in te grijpen en het inzetten van de voorlichters bij te sturen.

Rapportering

Met behulp van het rapporteringssysteem kunnen alle medewerkers van het middle-office en een aantal medewerkers van de backoffices via standaardrapporten de dagelijkse werking van het contact center opvolgen. Het gaat zowel om rapporten op basis van kanaalgegevens (aantallen en afhandeltijden voor telefonie, e-mail en chat) als om inhoudelijke rapporten (registratie van de vraag, het antwoord en het gebruikersprofiel in het dossier) op basis van de geregistreerde dossiers. De gegevens uit die rapporten vormen ook de basis voor het jaarverslag.

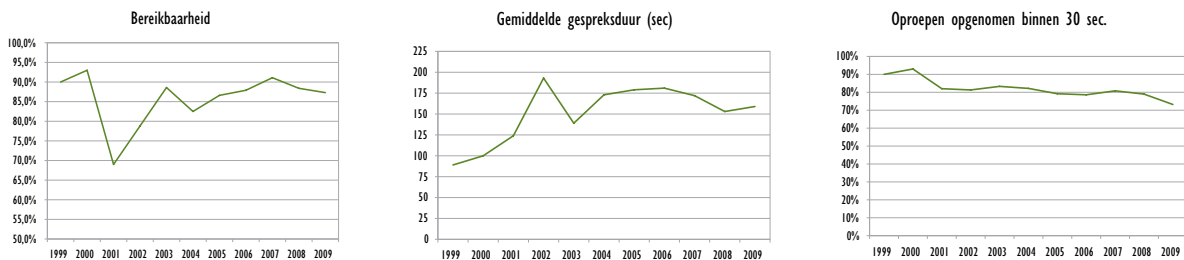
In de volgende tabellen geven we per kanaal de evolutie weer van een aantal service levels. Een kanttekening bij onderstaande resultaten: aangezien de meetinstrumenten jaarlijks worden verfijnd, zijn de gegevens niet altijd volledig vergelijkbaar.

Telefonische oproepen

De bereikbaarheid, de gemiddelde gespreksduur en de snelheid van het beantwoorden van een oproep hangen nauw samen. Hoe meer voorlichters beschikbaar zijn voor oproepen en hoe sneller een oproep wordt afgewerkt, hoe minder lang de volgende bellers in de wachttijd blijven tot ze een voorlichter aan de lijn krijgen. Het Contactpunt maakt voor elke lijn afzonderlijk een realistische schatting van het oproepvolume per maand. Die voorspelling of 'forecast' wordt twee maanden op voorhand opgesteld en, indien nodig, gaandeweg bijgesteld.

Afhandeling oproepen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Verbonden 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
Bereikbaarheid	90,0 %	93,0 %	69,0 %	78,8 %	88,6 %	82,5 %	86,6 %	87,9 %	91,1 %	88,4 %	87,3 %
Gemiddelde gespreksduur (sec)	89	100	124	193	139	173	179	181	172	153	159
Oproepen beantwoord binnen 30 sec.	90,0 %	93,0 %	82,0 %	81,3 %	83,3 %	82,2 %	79,2 %	78,6 %	80,8 %	79,0 %	73,2 %
Direct afgehandelde oproepen	84,0 %	93,0 %	98,7 %	87,2 %	85,6 %	96,9 %	88,2 %	88,3 %	85,9 %	86,0 %	84,7 %
Oproepen beantwoord door BO*	16,0 %	7,0 %	1,3 %	12,8 %	14,4 %	3,1 %	11,8 %	11,7 %	14,1 %	14,0 %	15,3 %

In 2009 daalde de gemiddelde bereikbaarheid van het contact center met 1,1%. De gemiddelde gespreksduur is met 6 seconden toegenomen. De gespreksduur is maar een onderdeel van de volledige afhandeltijd van een oproep. In 2009 lag de gemiddelde afhandeltijd op 225 seconden. Dat is 25 seconden lager dan de gemiddelde afhandeltijd van 2008. De voorlichters hebben dus iets meer tijd besteed aan het gesprek, maar ze hebben minder tijd nodig gehad om het contact in het klantenbeheerssysteem af te sluiten.



Hoewel een halve minuut niet zo lang lijkt, willen we de klant niet te lang in wachttijd houden. Daarom kijken we ook naar het aantal oproepen dat binnen 30 seconden wordt opgenomen. In 2009 lag dat aantal bijna 6% lager dan in 2008.

3.4.2 Kwaliteit van de voorlichting

De kwaliteitsmeting wordt zowel intern als extern uitgevoerd. De medewerkers van het Contactpunt Vlaamse Infolijn organiseren maandelijkse interne beoordelingen. Om de objectiviteit van die beoordeling te garanderen worden ook externe metingen georganiseerd.

Interne meting

De medewerkers van het middle-office en de quality managers van het frontoffice beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening op permanente basis. Zij beluisteren elke maand minstens een drietal oproepen per voorlichter. Die oproepen worden beoordeeld op vorm en op inhoud met behulp van een standaard evaluatieformulier.

Op het vlak van vorm beoordelen we de manier waarop de voorlichter de oproep afhandelt: begroeting van de beller, proactiviteit, analyse en afbakening van de vraag, taalvaardigheid, klantvriendelijkheid en betrokkenheid.

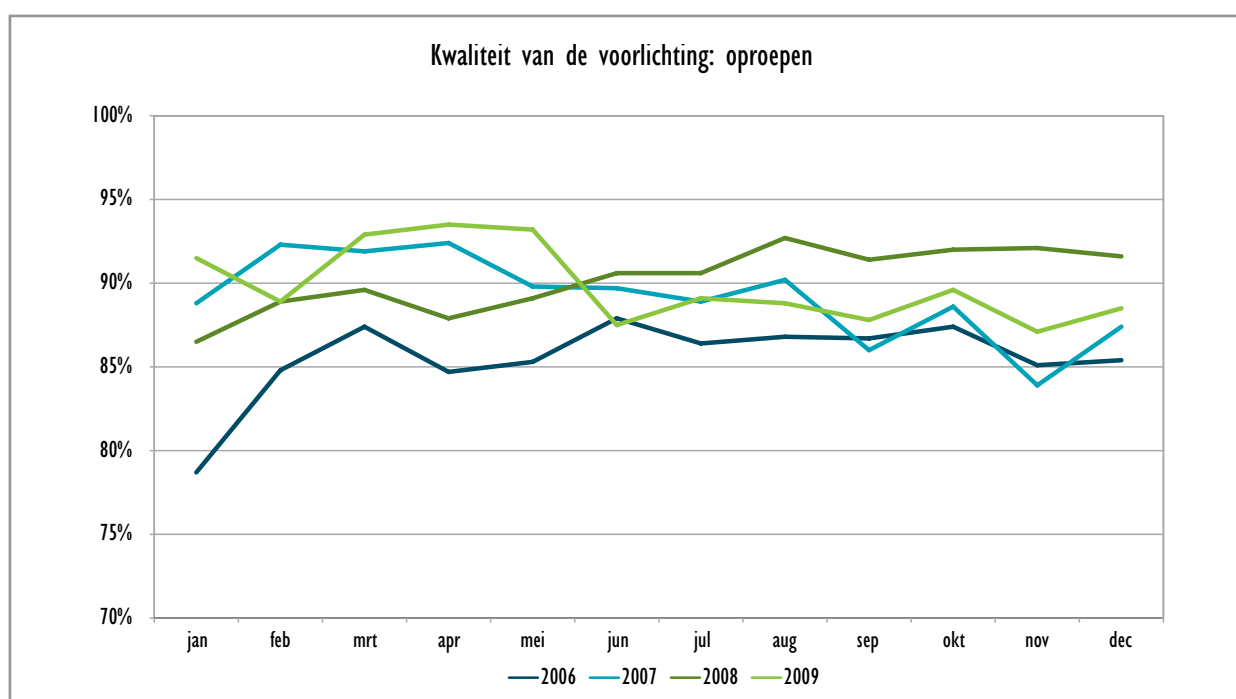
Voor de inhoud is het essentieel dat de voorlichter de informatie in het kennissysteem vlot en oordeelkundig gebruikt om een correct en relevant antwoord te kunnen geven op de gestelde vraag. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn moet er over waken dat het als overheidsdienst correcte informatie verstrekt.

Tot en met 2008 woog de inhoud (70%) in de kwaliteitsmeting zwaarder door dan de vorm (30%). Sinds 2009 beoordelen we inhoud en vorm evenwaardig (50/50). De gewogen resultaten worden per maand gebundeld in een individueel rapport. Het maandcijfer levert een algemene kwaliteitsindex op, die een globaal beeld geeft van de vormelijke en inhoudelijke kwaliteit van het contact center in die periode.

Onderstaande tabel geeft de maandelijkse kwaliteit weer van de voorlichters voor oproepen naar alle lijnen van het Contactpunt in 2009. Die cijfers worden vergeleken met de resultaten van de voorgaande drie jaren. Dezelfde metingen worden ook uitgevoerd voor e-mails naar de lijnen waarvan het Contactpunt het frontoffice beheert. Hieronder geven we enkel de resultaten voor telefonische oproepen weer.

Maand	2006	2007	2008	2009
jan	78,7 %	88,8 %	86,5 %	91,5 %
feb	84,8 %	92,3 %	88,9 %	88,9 %
mrt	87,4 %	91,9 %	89,6 %	92,9 %
apr	84,7 %	92,4 %	87,9 %	93,5 %
mei	85,3 %	89,8 %	89,1 %	93,2 %
jun	87,9 %	89,7 %	90,6 %	87,5 %
jul	86,4 %	88,9 %	90,6 %	89,1 %
aug	86,8 %	90,2 %	92,7 %	88,8 %
sep	86,7 %	86,0 %	91,4 %	87,8 %
okt	87,4 %	88,6 %	92,0 %	89,6 %
nov	85,1 %	83,9 %	92,1 %	87,1 %
dec	85,4 %	87,4 %	91,6 %	88,5 %
Totaal	85,6 %	89,2 %	90,3 %	89,9 %

Uit bovenstaande tabel en onderstaande grafiek blijkt dat de kwaliteitsindex is toegenomen in de eerste helft van 2009. In de tweede helft is de score per maand gezakt onder het niveau van 2008. Sinds 2007 schommelt het jaargemiddelde rond 90%. De voorlichters van 1700 haalden in 2009 een jaargemiddelde van 93,03%.



Externe meting

Bron: Telefoononderzoek 2009 (Möbius)

De voorlichters van 1700 krijgen niet alleen echte vragen van echte klanten te verwerken. Jaarlijks ontvangen ze een aantal 'mystery calls' van onderzoekers. Tijdens zo'n mystery call stelt de onderzoeker een vraag aan de voorlichter, die de oproep beschouwt als een normaal contact. De onderzoeker vergelijkt het antwoord van de voorlichter met een vooropgesteld scenario.

Tijdens de externe meting van 2009 werden 300 mystery calls uitgevoerd, gebaseerd op 70 vraag - antwoord scenario's. De afgelopen jaren werd ook extra aandacht besteed aan de omgang met kansarme doelgroepen (bv. laaggeschoolden, allochtonen – 1 op 3 mystery calls).

Voor de beoordeling wordt hetzelfde evaluatieformulier gebruikt als bij de interne meeluister-sessies. De onderzoekers hanteren wel een strenger puntensysteem en de verhouding tussen inhoud en vorm ligt nog steeds op 70/30. De cijfers uit de externe meting liggen een stuk lager dan de score uit de interne meting.

Kwaliteit	streefdoel	2006	2007-2008	2008	2009
inhoud	80,0 %	76,6 %	79,0 %	72,2 %	59,5 %
vorm	80,0 %	80,3 %	79,1 %	78,2 %	68,3 %
Totaal	80,0 %	77,7 %	79,0 %	74,0 %	62,1 %

De voorlichters haalden een totaalscore van 62,1% (een score van 59,5% op inhoud en 68,3% op vorm). In vergelijking met de meting van 2008 is er een achteruitgang van 11,9%.

Voor de specifieke doelgroepen haalde 1700 een totaalscore van 63,8%, een iets betere score dan voor de andere scenario's, maar een lager resultaat dan in 2008.

Kwaliteit 2008	doelgroep	niet-doelgroep
inhoud	73,0 %	71,8 %
vorm	79,0 %	77,8 %
Totaal	74,8 %	73,6 %

De bereikbaarheid van 1700 tijdens het onderzoek was gedaald tot 87,0%. Bij het vorige onderzoek haalde 1700 een bereikbaarheid van 99,7%. Ten opzichte van het vorige onderzoek is de gemiddelde wachttijd bijna verdriedubbeld tot 55 seconden.

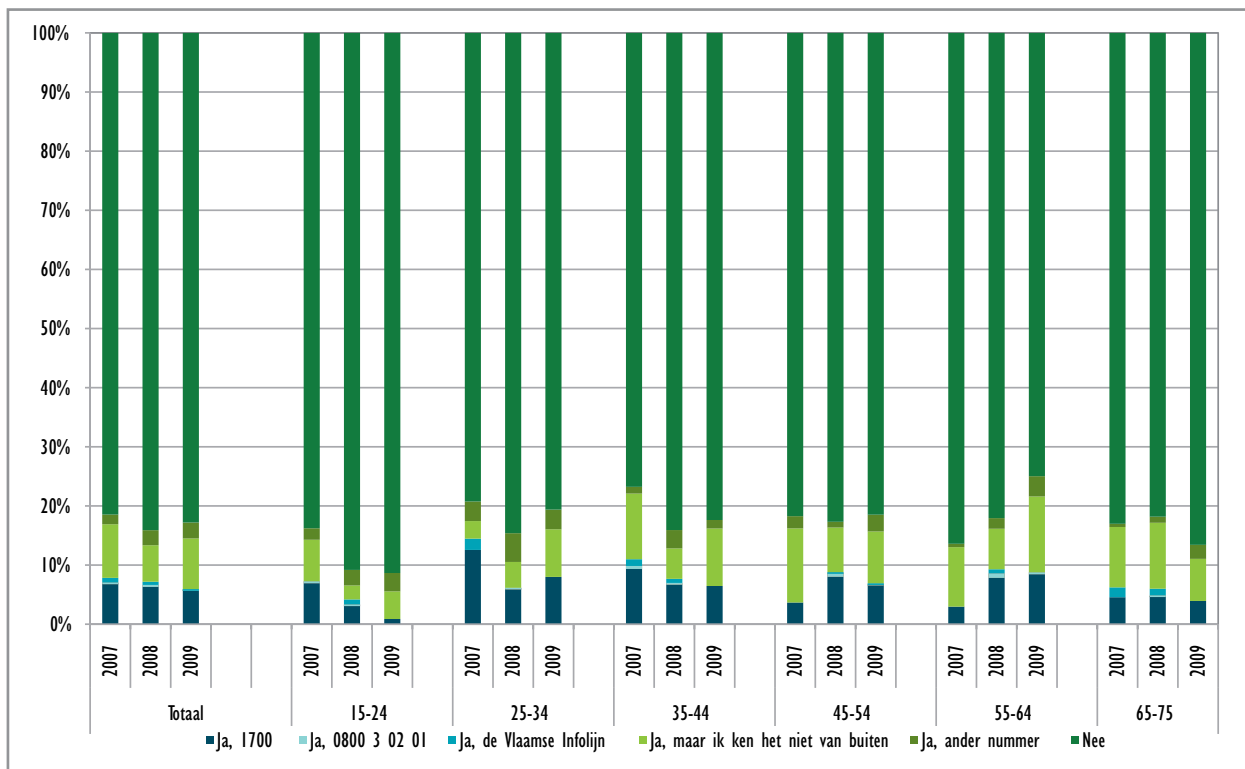
3.5 Kennis van 1700

Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek najaar 2009 (GfK-Significant)

In oktober 2009 namen een duizendtal Vlamingen deel aan een telefonische enquête over 1700. De vorige bevraging vond plaats in oktober 2008. De cijfers zijn representatief voor de Vlaamse bevolking op gebied van leeftijd (15- tot 75-jarigen), provincie en geslacht. Om voldoende betrouwbare resultaten te verkrijgen op het vlak van tevredenheid, werden de gebruikers van 1700 meer dan evenredig bevraged. De voornaamste conclusies met betrekking tot bekendheid en tevredenheid staan hieronder opgesomd.

Eerst werd gepeild naar de spontane kennis van 1700. Bij de meting voor 2007 (uitgevoerd in februari 2008) beweerden 18,54% van de ondervraagden het gratis nummer van de Vlaamse overheid te kennen (zij antwoordden 'ja' op de vraag 'Kent u het algemene infonummer van de Vlaamse overheid'). Een jaar later zakte dat percentage tot 15,90%, maar in 2009 steeg het aantal 'kenners' opnieuw tot 17,19%.

5,83% van de respondenten geeft spontaan het verkorte nummer 1700 als antwoord, een half procent lager dan bij het vorige onderzoek. De naam 'Vlaamse Infolijn' en het oude nummer 0800 3 02 01 werden amper vermeld.



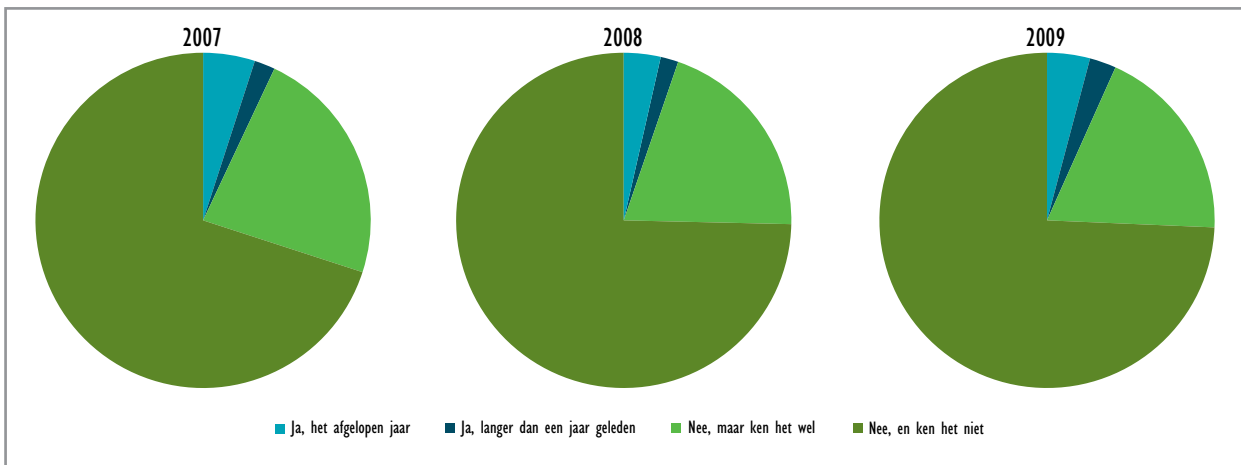
Bovenstaande grafiek en onderstaande tabellen geven de evolutie in spontane kennis weer. De resultaten zijn ook per leeftijd opgesplitst. Zowel bij de jongste (15-24) als bij de oudste leeftijdscategorie (65-75) is de spontane kennis gedaald. De andere leeftijdscategorieën scoren duidelijk beter, vooral wat het juiste nummer betreft. De 55- tot 64 jarigen kennen het gratis infonummer het best. Maar liefst 8,46% antwoordt spontaan '1700'.

Kennis 2009	Ja, 1700	0800 3 02 01	Vlaamse Infolijn	niet van buiten	ander nummer	Nee
15-24 (n=120)	0,88 %	0,00 %	0,00 %	4,67 %	3,11 %	91,34 %
25-34 (n=139)	8,00 %	0,00 %	0,00 %	8,05 %	3,33 %	80,62 %
35-44 (n=201)	6,46 %	0,00 %	0,00 %	9,72 %	1,44 %	82,37 %
45-54 (n=238)	6,63 %	0,21 %	0,09 %	8,75 %	2,84 %	81,48 %
55-64 (n=151)	8,46 %	0,33 %	0,00 %	12,81 %	3,43 %	74,97 %
65-75 (n=108)	3,93 %	0,00 %	0,00 %	7,12 %	2,37 %	86,57 %
Totaal (n=957)	5,83 %	0,09 %	0,02 %	8,56 %	2,70 %	82,81 %

Kennis 2008	Ja, 1700	0800 3 02 01	Vlaamse Infolijn	niet van buiten	ander nummer	Nee
15-24 (n=145)	3,27 %	0,08 %	0,84 %	2,36 %	2,63 %	90,82 %
25-34 (n=163)	6,67 %	0,11 %	0,00 %	4,80 %	5,35 %	93,07 %
35-44 (n=229)	6,72 %	0,26 %	0,69 %	5,14 %	3,11 %	84,07 %
45-54 (n=258)	8,02 %	0,71 %	0,08 %	7,54 %	0,97 %	82,69 %
55-64 (n=178)	7,83 %	0,77 %	0,69 %	6,85 %	1,80 %	82,05 %
65-75 (n=114)	4,76 %	0,12 %	1,12 %	11,15 %	1,03 %	81,81 %
Totaal (n=1.087)	6,30 %	0,34 %	0,54 %	6,17 %	2,55 %	84,10 %

De spontane kennis van 1700 is gedaald ten opzichte van 2008 (van 6,30% naar 5,83%), maar de werkelijke kennis is wel een beetje toegenomen. Dat blijkt uit onderstaande grafiek en de bijhorende tabel over het gebruik van 1700.

De werkelijke kennis van het nummer 1700 werd gemeten aan de hand van de vraag 'Hebt u ooit al eens contact opgenomen met de infolijn van de Vlaamse overheid, namelijk 1700 (via telefoon, e-mail, Internet, brief of digitale TV)'. In 2009 gaf 25,67% van de ondervraagden aan dat ze 1700 kenden. Dat is net iets meer dan de 25,36% kenners in 2008, maar het is wel nog een heel eind verwijderd van de 30% in 2007.



6,70% had al eens contact opgenomen met 1700, waarvan 4,10% tijdens het afgelopen jaar. Het aantal gebruikers ligt hoger dan in 2008 (5,27%), maar iets lager dan in 2007 (7,00%).

Gebruik	Ja, het afgelopen jaar	Ja, langer geleden	Nee, maar ken het wel	Nee, en ken het niet
2007	5,00 %	2,00 %	23,00 %	70,00 %
2008	3,55 %	1,72 %	20,09 %	74,64 %
2009	4,14 %	2,56 %	18,97 %	74,33 %

3.6 Tevredenheid gebruikers 1700

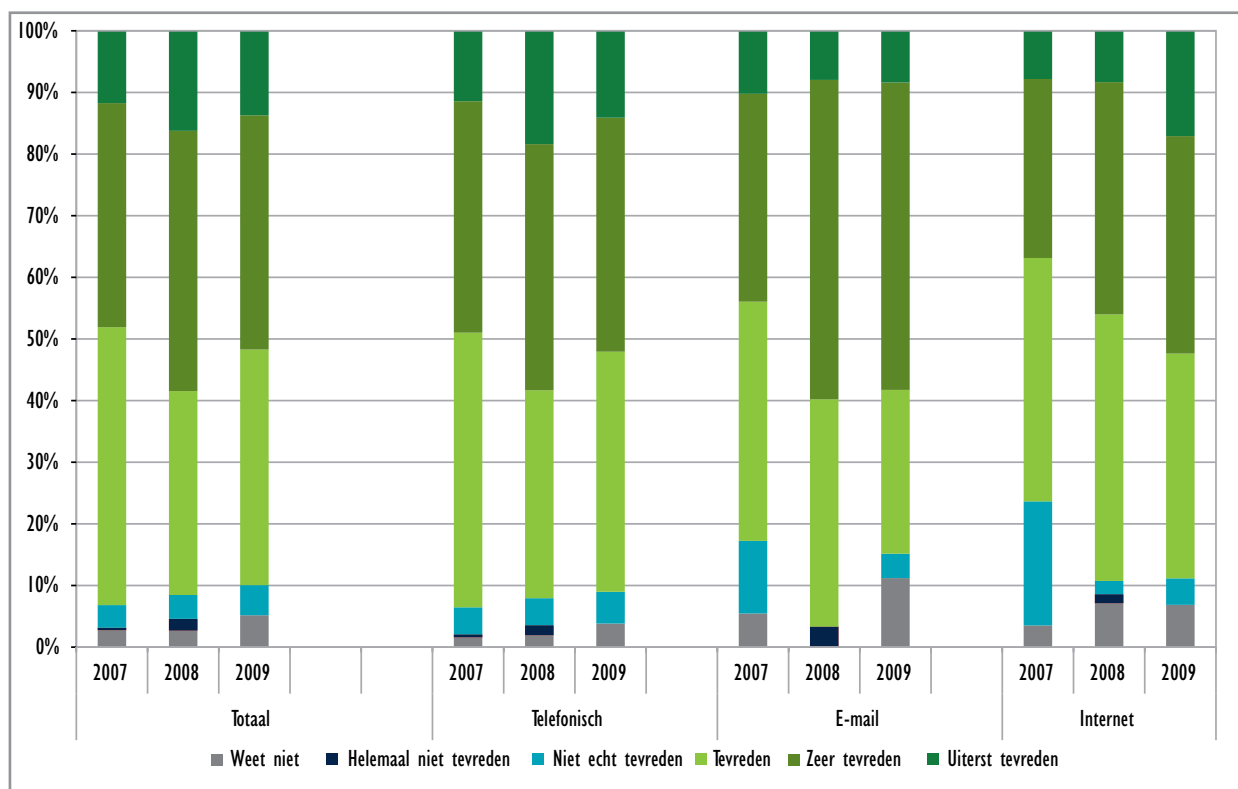
Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek najaar 2009 (GfK-Significant)

Voor de tevredenheid moesten de gebruikers een beoordeling geven over verschillende aspecten van het contact:

- toegankelijkheid (de kanalen en de uren waarop 1700 bereikbaar is)
- contactpersoon (vriendelijkheid, snelheid, duidelijkheid, luisterbereidheid en bekwaamheid)
- informatie (correctheid, begrijpbaarheid en relevantie)

Tijdens het vorige onderzoek gaf 91,54% van de gebruikers aan tevreden tot uiterst tevreden te zijn over hun contact met 1700. In 2009 is dat aantal lichtjes gezakt tot 89,93%. Het aantal gebruikers dat zeer tot uiterst tevreden is over 1700, is gedaald (van 58,46% tot 51,71%). Geen enkele gebruiker heeft aangegeven helemaal niet tevreden te zijn over het contact met 1700. Er waren wel veel respondenten die geen antwoord konden geven (5,17% 'Weet niet'), vooral mensen die hun vraag via e-mail hebben gesteld (11,20%).

Onderstaande grafiek geeft de evolutie in algemene tevredenheid weer, opgesplitst per contactkanaal.



Globaal gezien is de tevredenheid over telefonische contacten ongeveer gelijk gebleven, maar het aandeel 'uiterst tevreden' bellers is duidelijk afgenomen (van 18,39% tot 14,10%). De hoge non-respons bij e-mail (11,20%) maakt vergelijkingen met de voorgaande jaren moeilijk, maar de tevredenheid ligt in ieder geval zeer hoog. De tevredenheid bij de internetgebruikers is wel duidelijk verbeterd. Het aandeel 'uiterst tevreden' is gestegen van 8,33% naar 17,09%.

Tevredenheid 2009	Uiterst	Zeer	Tevreden	Niet echt	Helemaal niet	Weet niet
Telefonisch (n=254)	14,10 %	37,96 %	38,95 %	5,15 %	0,00 %	3,83 %
E-mail (n=46)	8,39 %	49,88 %	26,58 %	3,96 %	0,00 %	11,20 %
Internet (n=41)	17,09 %	35,29 %	36,47 %	4,30 %	0,00 %	6,86 %
Totaal (n=303)	13,71 %	38,00 %	38,22 %	4,89 %	0,00 %	5,17 %

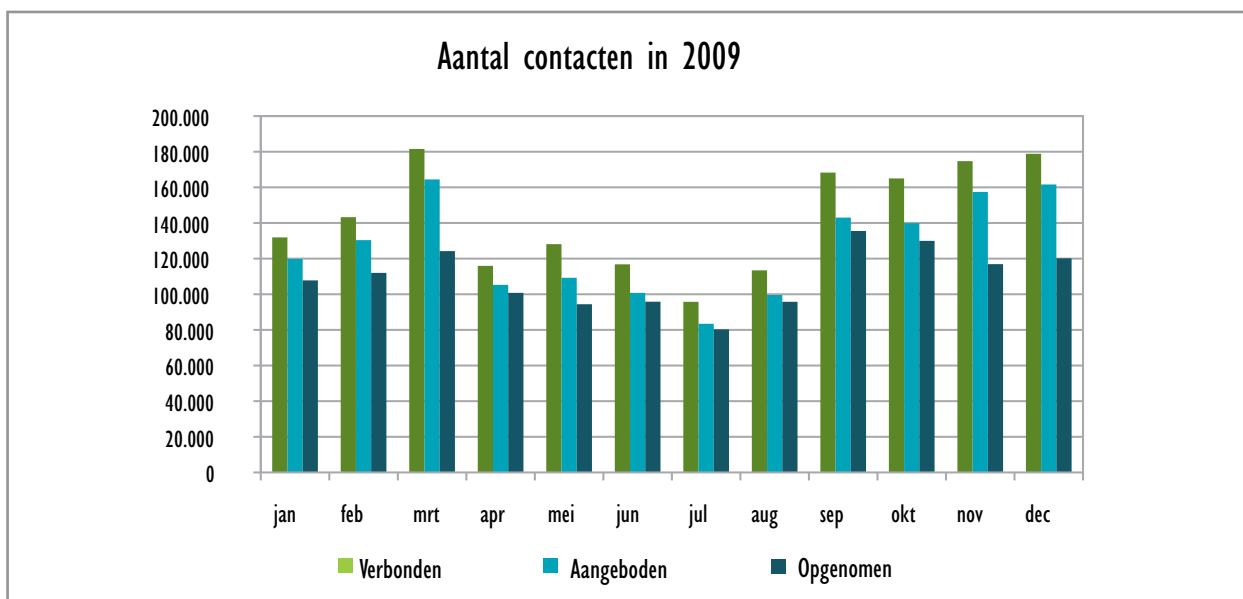
Tevredenheid 2008	Uiterst	Zeer	Tevreden	Niet echt	Helemaal niet	Weet niet
Telefonisch (n=243)	18,39 %	39,94 %	33,74 %	4,39 %	1,62 %	1,93 %
E-mail (n=55)	7,97 %	51,82 %	36,88 %	0,00 %	3,33 %	0,00 %
Internet (n=50)	8,33 %	37,69 %	43,24 %	2,16 %	1,46 %	7,12 %
Totaal (n=304)	11,73%	36,36%	45,09%	3,67%	0,40%	2,75%

Activiteitenrapport contact center

In het derde hoofdstuk werd de evolutie in contacten getoond sinds de start in 1999. In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van 2009. Eerst geven we een algemeen overzicht per maand van het aantal contacten op het niveau van het contact center. Vervolgens splitsen we die resultaten op per kanaal en geven we de service levels weer. Ten slotte gaan we dieper in op de resultaten van elke lijn afzonderlijk.

4.1 Algemeen

Klanten nemen contact op met het Contactpunt Vlaamse Infolijn via verschillende kanalen. Een contact kan een telefonische oproep zijn, een e-mail of chatsessie, een brief of fax. Bij de verschillende lijnen van het Contactpunt liepen er in 2009 in totaal 1.713.488 contacten binnen. Daarvan werden er 1.514.872 aan de voorlichters aangeboden, waarvan zij 1.313.558 contacten konden opnemen. In onderstaande grafiek en tabel zijn de contacten per maand weergegeven.



Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen
jan	131.907	119.834	107.781
feb	143.253	130.371	112.000
mrt	181.542	164.437	124.203
apr	115.929	105.276	100.782
mei	128.118	109.237	94.402
jun	116.786	100.781	95.825
jul	95.753	83.421	80.284
aug	113.401	99.582	95.766
sep	168.277	143.017	135.499
okt	164.998	139.877	129.962
nov	174.702	157.439	116.898
dec	178.822	161.600	120.156
	1.713.488	1.514.872	1.313.558

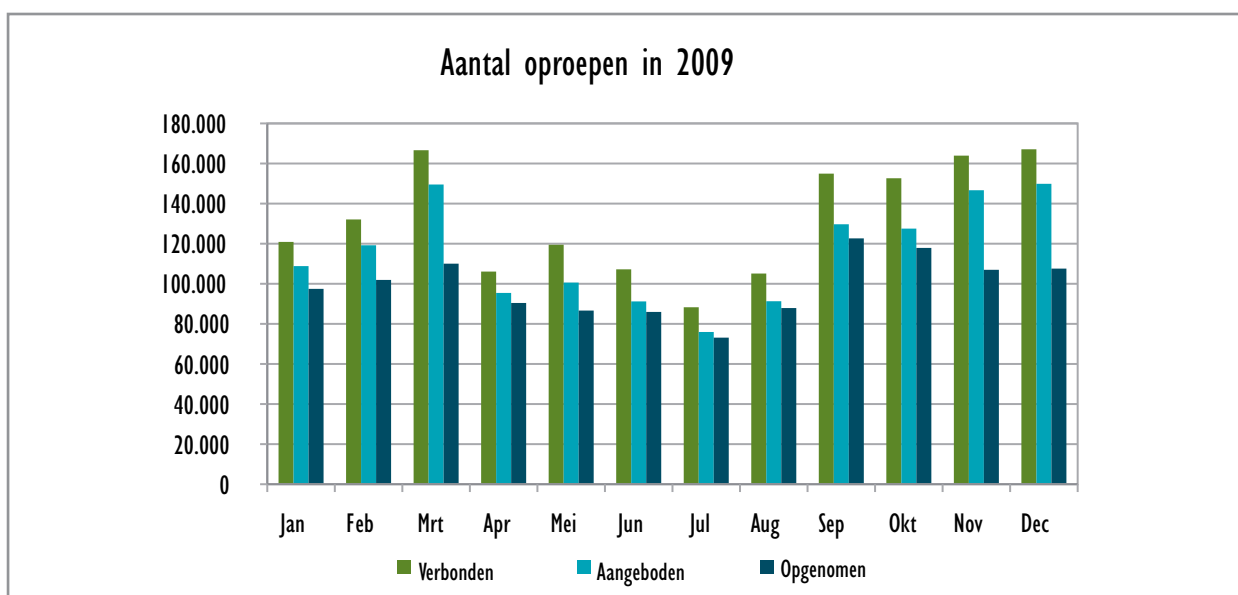
4.1.1 Contacten per kanaal

Telefonische oproepen

Hoe verloopt een telefonische oproep? Stel: u belt naar een infonummer. Eerst hoort u een welkomstboodschap. Vervolgens wordt u in wacht gezet, tenzij u onmiddellijk een voorlichter aan de lijn krijgt. Die voorlichter analyseert uw vraag en zoekt naar relevante informatie in het kennissysteem.

Voor veel voorkomende, eenvoudige vragen is er een kant-en-klaar antwoord voorzien, maar voor complexe vragen moet de voorlichter u doorverwijzen naar de bevoegde dienst. Ofwel krijgt u de contactgegevens van die dienst, ofwel wordt uw oproep doorgeschakeld, waarop de dienst u het antwoord geeft. Zijn alle lijnen van de dienst bezet, dan kan de voorlichter uw vraag via e-mail doorsturen. De dienst moet u dan binnen 2 werkdagen antwoorden.

In 2009 liepen er 1.584.391 oproepen binnen bij Contactpunt Vlaamse Infolijn, gemiddeld 4.341 oproepen per dag. De grafiek toont de spreiding van het aantal verbonden, aangeboden en opgenomen oproepen per maand.

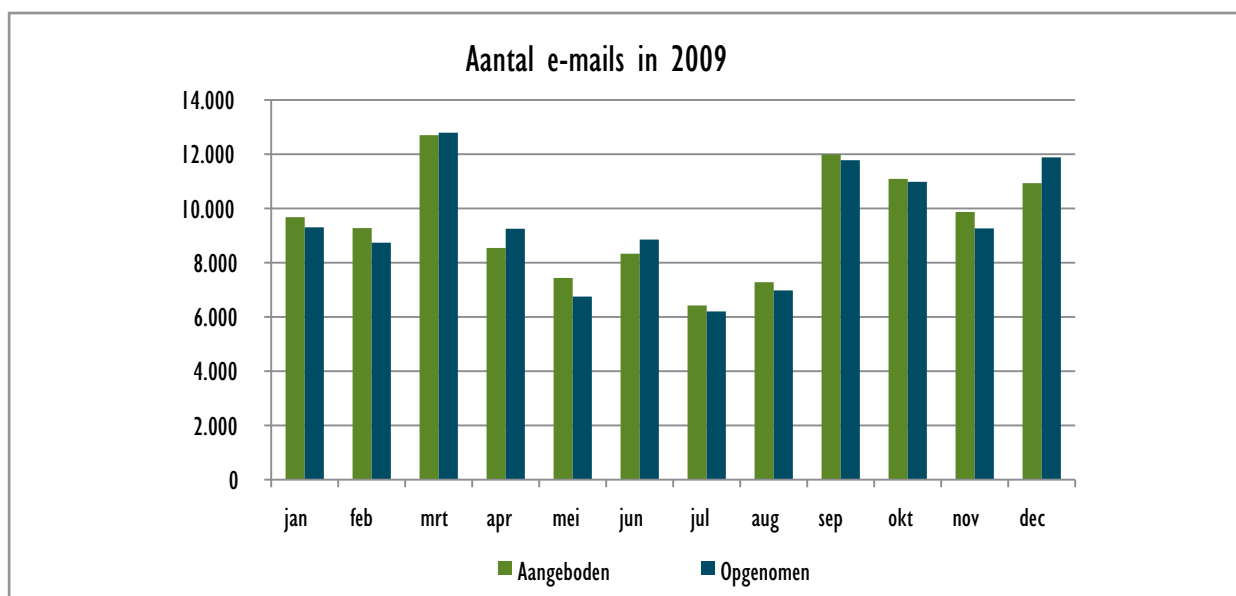


Om de telefonische bereikbaarheid van het frontoffice te berekenen, nemen we de verhouding tussen het aantal opgenomen en het aantal aangeboden oproepen. Die bereikbaarheid wordt in de onderstaande tabel weergegeven naast twee andere service levels: de gemiddelde wachttijd tot antwoord en de gemiddelde afhandeltijd (zie ook hoofdstuk 3.4.).

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	120.888	108.815	97.466	89,6 %	00:00:32	00:03:31
feb	132.091	119.209	101.925	85,5 %	00:00:42	00:03:32
mrt	166.629	149.524	110.033	73,6 %	00:01:15	00:03:38
apr	106.090	95.437	90.427	94,8 %	00:00:25	00:03:33
mei	119.472	100.591	86.637	86,1 %	00:00:34	00:03:22
jun	107.206	91.201	85.957	94,3 %	00:00:27	00:03:37
jul	88.287	75.955	73.130	96,3 %	00:00:19	00:03:44
aug	105.111	91.292	87.891	96,3 %	00:00:19	00:03:57
sep	154.950	129.690	122.649	94,6 %	00:00:33	00:04:05
okt	152.643	127.522	117.894	92,4 %	00:00:37	00:03:52
nov	163.929	146.666	106.972	72,9 %	00:01:36	00:04:01
dec	167.095	149.873	107.571	71,8 %	00:01:44	00:03:57
	1.584.391	1.385.775	1.188.552	87,3 %	00:00:47	00:03:45

E-mails

In 2009 ontving Contactpunt Vlaamse Infolijn 113.564 e-mails. Dat zijn niet alleen vragen van klanten, maar ook dankwoordjes van klanten, automatische antwoorden en ongewenste berichten of spam. Na aftrek van die e-mails bleven 83.135 effectieve vragen over (73,21% e-mails met dossier).



De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer.

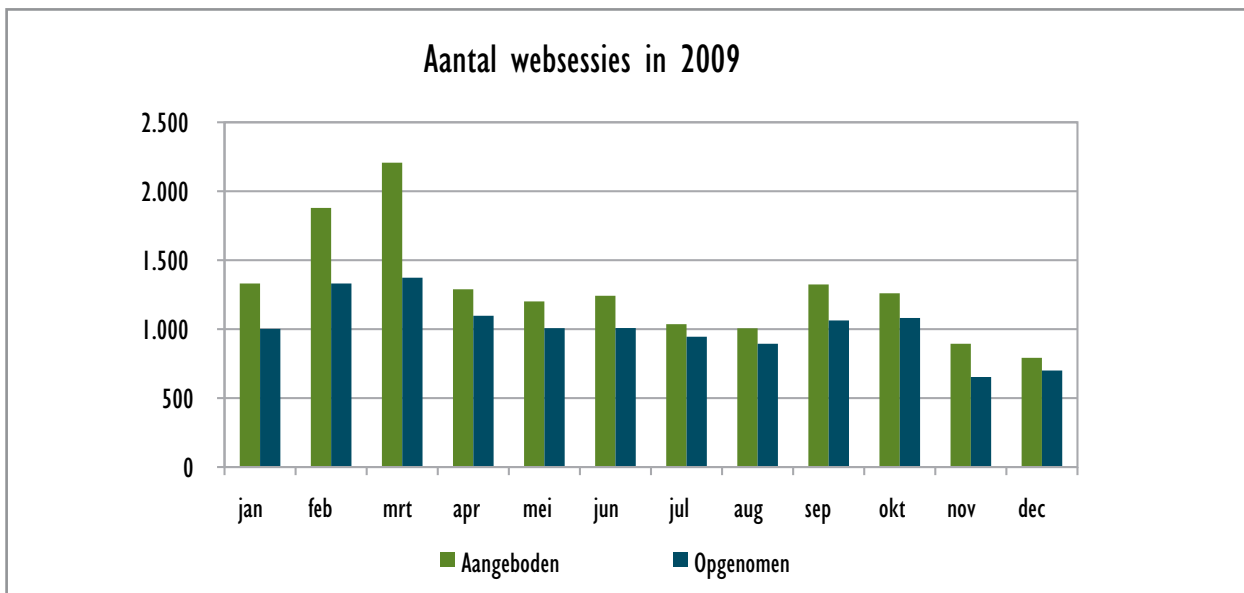
Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	9.679	9.304	6.384	02:06:05:17	00:03:36
feb	9.277	8.738	5.516	03:06:36:07	00:03:21
mrt	12.702	12.793	9.135	03:01:08:43	00:03:15
apr	8.544	9.252	5.433	02:08:40:02	00:02:51
mei	7.438	6.751	4.270	01:08:09:14	00:03:11
jun	8.331	8.853	5.662	02:02:00:22	00:03:05
jul	6.424	6.203	4.058	01:09:33:00	00:03:11
aug	7.281	6.978	5.720	01:05:13:03	00:04:05
sep	11.995	11.779	9.710	02:00:04:38	00:04:20
okt	11.090	10.982	9.268	02:08:17:53	00:04:21
nov	9.870	9.264	7.889	03:05:46:20	00:04:04
dec	10.933	11.883	10.090	02:09:04:13	00:04:17
	113.564	112.780	83.135	02:06:26:53	00:03:41

Na controle werden de antwoorden teruggemild naar de klant. Gemiddeld kreeg de klant een antwoord na ongeveer 2 dagen, 6 uur en 27 minuten. De voorlichters in het frontoffice hebben gemiddeld 3 minuten en 41 seconden besteed aan het afhandelen van de e-mails.

Websessies

Tijdens een online gesprek (chat of websessie) kan een klant via internet een vraag stellen aan 1700. Ook de Teletolk voor doven en slechthorenden maakt gebruik van webchat. In 2009 kreeg Contactpunt Vlaamse Infolijn 15.461 aanvragen voor een online gesprek.

In 2009 werd 78,6% van de aangevraagde websessies opgenomen. De maandelijkse service levels voor die websessies staan in de onderstaande tabel.



Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot (start) antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	1.331	1.002	75,3 %	00:00:53	00:08:30
feb	1.879	1.331	70,8 %	00:00:52	00:07:53
mrt	2.207	1.373	62,2 %	00:01:18	00:08:48
apr	1.289	1.097	85,1 %	00:00:33	00:09:08
mei	1.201	1.007	83,8 %	00:00:33	00:08:54
jun	1.242	1.008	81,2 %	00:00:31	00:09:29
jul	1.036	945	91,2 %	00:00:19	00:09:04
aug	1.006	894	88,9 %	00:00:26	00:09:37
sep	1.324	1.063	80,3 %	00:00:40	00:09:41
okt	1.260	1.081	85,8 %	00:00:34	00:09:53
nov	894	653	73,0 %	00:00:26	00:08:37
dec	792	700	88,4 %	00:00:01	00:08:34
	15.461	12.154	78,6 %	00:00:38	00:09:00

Een websessie nam gemiddeld 9 minuten in beslag. Gemiddeld startte een gesprek na 38 seconden.

4.1.2 Contacten per lijn

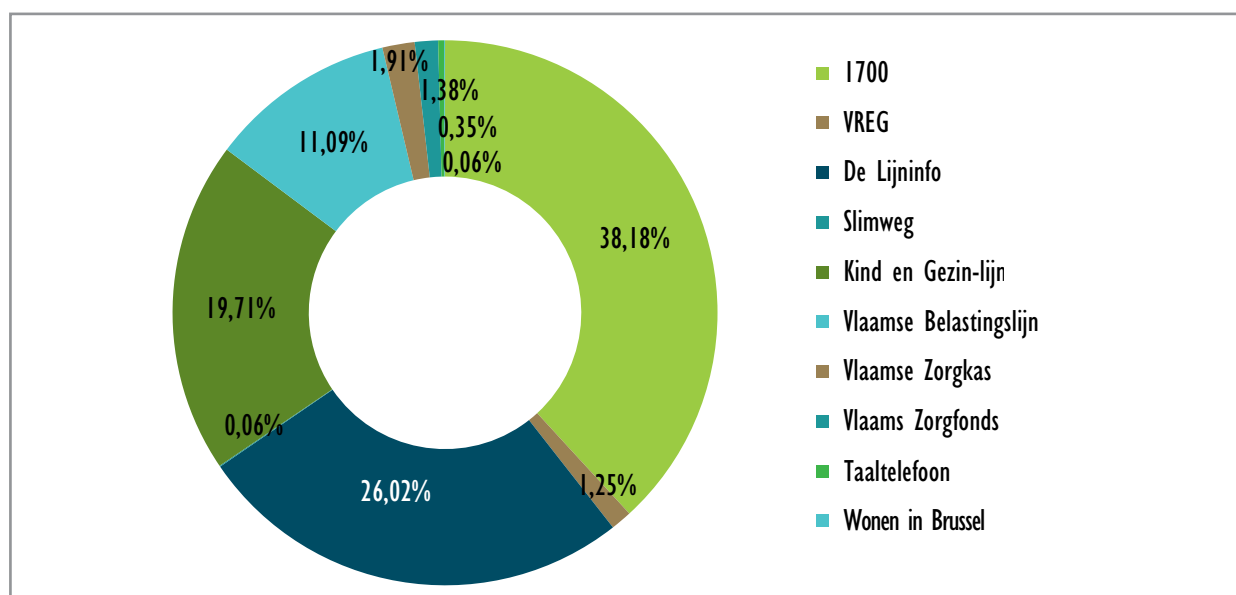
Onderstaande tabel geeft het aantal contacten per lijn en per kanaal weer. 1700 had het grootste aandeel (37,64%). 24,06% van de oproepen liepen binnen bij De LijnInfo. Kind en Gezin-Lijn haalde een aandeel van 19,82%.

Lijnen	Verbonden oproepen	E-mails	Brieven en faxen	Websessies	Totaal contacten	% contacten
1700	604.906	33.974	26	6.101	645.007	37,64 %
Studietoelagen 2e lijn (e-mails)	--	27.156	--	--	27.156	1,58 %
VREG (t/m augustus 2009)	19.855	--	--	--	19.855	1,16 %
Teletolk	--	--	--	9.360	9.360	0,55 %
De LijnInfo	412.258	--	1	--	412.259	24,06 %
Slimweg	932	--	--	--	932	0,05 %
Kind en Gezin-Lijn	312.261	27.319	37	--	339.617	19,82 %
Vlaamse Belastinglijn	175.634	19.278	5	--	194.917	11,38 %
Vlaamse Zorgkas	30.328	5.863	3	--	36.194	2,11 %
Vlaams Zorgfonds	21.823	--	--	--	21.823	1,27 %
Taaltelefoon	5.514	--	--	--	5.514	0,32 %
Wonen in Brussel	880	--	--	--	880	0,05 %

De telefonische dienstverlening voor Studietoelagen is geïntegreerd in de lijn 1700, net als VREG (vanaf september). Bij Studietoelagen worden de e-mails wel apart vermeld in bovenstaande tabel.

In de volgende tabel en grafiek wordt de spreiding van het aantal oproepen over de verschillende lijnen weergegeven.

Lijnen	Verbonden oproepen	Aangeboden oproepen	Opgenomen oproepen	Bereikbaarheid	% oproepen
1700	604.906	555.367	451.034	81,2 %	38,18 %
Studietoelagen 2e lijn	--	140.604	135.425	96,3 %	--
VREG 2e lijn	--	10.358	9.480	91,5 %	--
Kmo-portefeuille 2e lijn	--	550	478	86,9 %	--
VREG (t/m augustus 2009)	19.855	14.651	14.101	96,2 %	1,25 %
De LijnInfo	412.258	355.454	313.739	88,3 %	26,02 %
Slimweg	932	853	786	92,1 %	0,06 %
Kind en Gezin-Lijn	312.261	286.277	266.356	93,0 %	19,71 %
Vlaamse Belastinglijn	175.634	131.442	105.675	80,4 %	11,09 %
Vlaamse Zorgkas	30.328	21.084	19.556	92,8 %	1,91 %
Vlaams Zorgfonds	21.823	19.268	16.010	83,1 %	1,38 %
Taaltelefoon	5.514	736	655	89,0 %	0,35 %
Wonen in Brussel	880	775	739	95,4 %	0,06 %



4.2 1700

Open Nummer	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Fax	1700
E-mail	02 553 55 36
Website	www.vlaanderen.be/contact
Adres	www.vlaanderen.be
	1700, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

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 bereikbaar buiten de gewone openingsuren van de administratie.

Klanten kunnen elke werkdag tussen 9 en 19 uur terecht bij 1700 via telefoon en chat. Voor bepaalde mediacampagnes kunnen die openingsuren worden aangepast. Buiten de werkuren is 1700 nog steeds bereikbaar via e-mail, brief en fax.

Sinds 2009 is 1700 ook de eerste lijn voor vragen over school- en studietoelagen, VREG en de kmo-portefeuille (zie verder).

Kwaliteitsbewaking

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

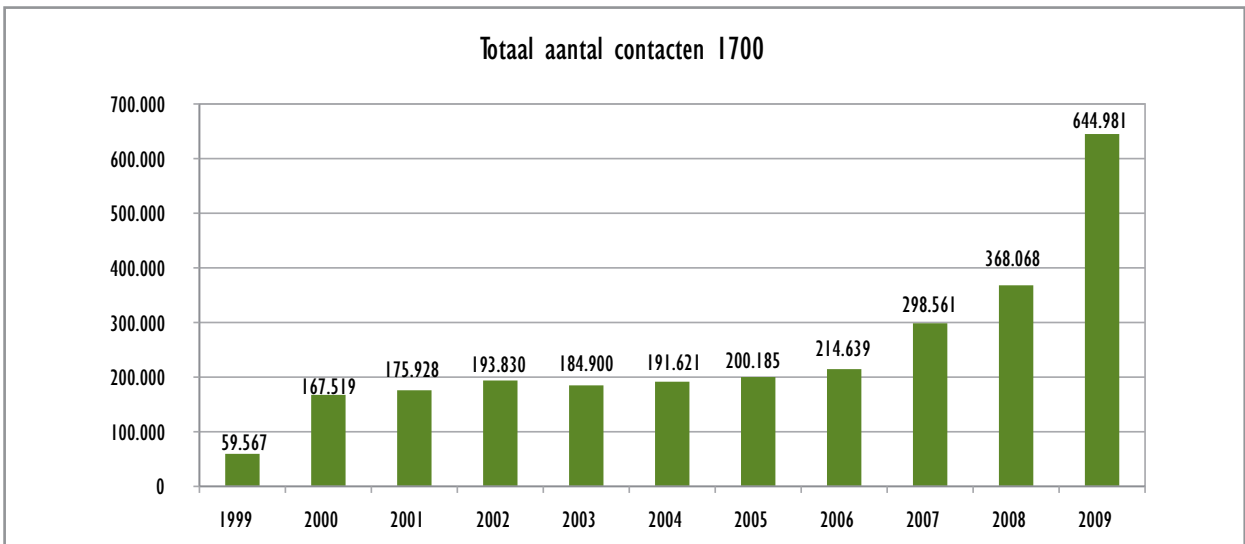
Evolutie van het aantal verbonden contacten sinds 1999

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Oproepen	57.207	163.079	167.092	180.158	175.124	176.108	173.489	186.253	261.644	334.316	604.906
E-mails	2.360	4.440	8.836	13.620	9.000*	15.000*	26.180	26.892	33.565	28.540	33.948
Websessies	--	--	--	52	776	513	516	1.343	2.936	4.914	6.101
Terugbelafspraken	--	--	--	--	--	--	--	151	289	167	--
Brieven en faxen	--	--	--	--	--	--	--	--	127	131	26
Totaal contacten	59.567	167.519	175.928	193.830	184.900	191.621	200.185	214.639	298.561	368.068	644.981

*cijfers zijn een inschatting (cijfers alleen gezamenlijk voor Vlaamse Infolijn + Sectorale lijnen beschikbaar)

Het aantal telefonische vragen geeft het totaal aantal verbonden oproepen weer voor 1700. Een deel van de oproepen werd intern doorgeschakeld naar de tweede lijn. Die doorschakelingen worden verder in dit hoofdstuk besproken (4.3. tot 4.5.).

Het aantal verbonden contacten bij 1700 is ten opzichte van vorig jaar met 75,23% gestegen. De stijging is vooral te merken bij de telefonische oproepen (+80,94%). Het aantal e-mails is toegenomen met 18,95% en het aantal websessies met 24,16%.

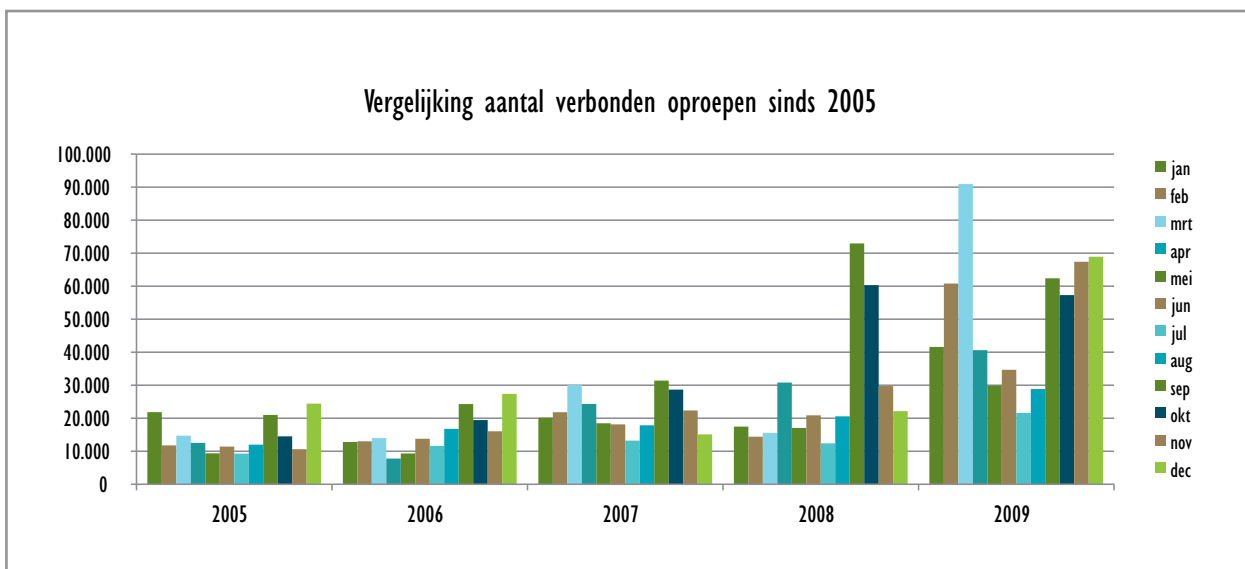


Vergelijking aantal verbonden oproepen sinds 2005

Tot 2007 lag het zwaartepunt bij het gratis infonummer vooral in de tweede helft van het jaar. De start van het nieuwe schooljaar zorgde voor een jaarlijks weerkerende opstoot in het aantal vragen over onderwijs, vooral over de school- en studietoelagen.

De laatste jaren zorgden enkele campagnes van de Vlaamse overheid ook voor nieuwe pieken in het voorjaar. In 2007 en 2008 leidde onder meer de campagne 'Euromelanoma' (gratis screening van de huid op kwaadaardige melanomen) tot een behoorlijk stijging in het oproepvolume in het voorjaar. Maar dat volume werd telkens overtroffen in het najaar.

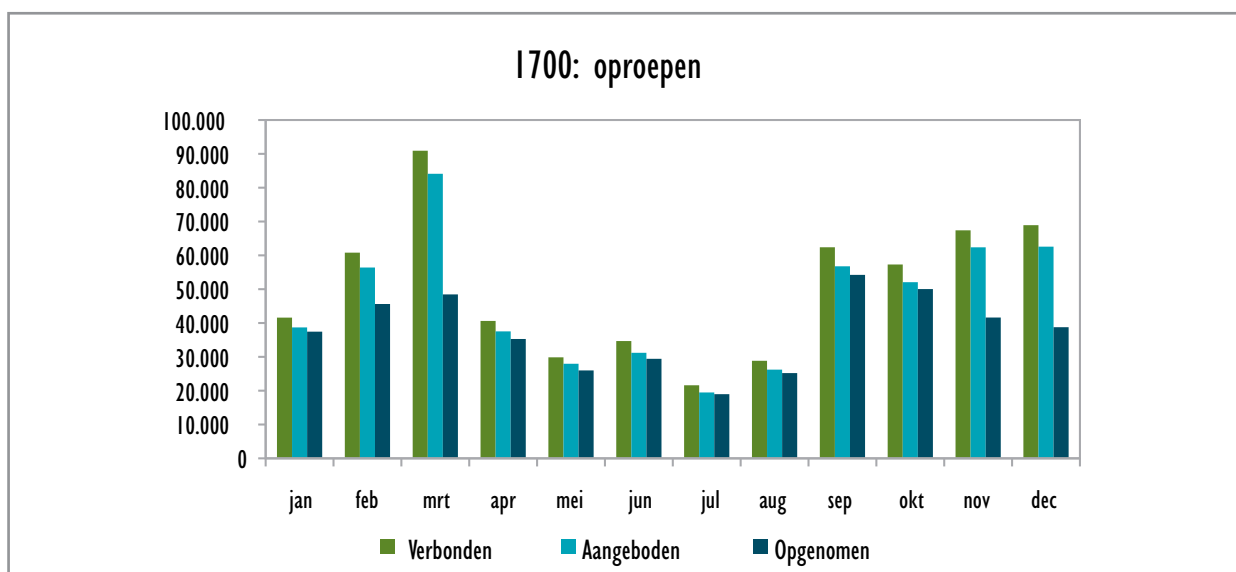
In 2009 kwam de ommekeer. Voor het eerst werd de piek in het voorjaar niet meer geëvenaard. Vooral de campagne 'Broodnodig' over de Vlaamse jobkorting op de personenbelasting (zie hoofdstuk 7.1.), de campagne 'Lekt uw huis ook geld?' over de nieuwe dakisolatiepremie (zie hoofdstuk 7.6.) en de herlancering van de Verzekering Gewaarborgd Wonen hebben samen geleid tot 60.000 verbonden oproepen in februari en maar liefst 90.000 in maart.



Telefonische oproepen

Bij 1700 liepen er in 2009 604.906 oproepen of 2.391 oproepen per dag binnen. Dat is goed voor 38,18% van het totale aantal oproepen in het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

De volgende grafiek toont de spreiding van het aantal verbonden, aangeboden en opgenomen oproepen per maand.



De Vlaamse jobkorting en de dakisolatiepremie trokken het volume al onmiddellijk omhoog tijdens de maanden februari en maart. Dat leidde tot een daling in bereikbaarheid. In maart konden de voorlichters slechts 57,6% van de oproepen beantwoorden. De gemiddelde wachttijd liep op tot 2 minuten en 15 seconden. Vanaf april nam het aantal oproepen af.

Tijdens de laatste weken van de zomervakantie werd de jaarlijkse campagne voor school- en studietoelagen gelanceerd (zie hoofdstuk 7.10.). In 2009 werd het aantal verwachte oproepen goed geschat. Zo haalde 1700 tijdens de drukke maanden september en oktober nog een hoge bereikbaarheid. De wachttijd en de afhandeltijd bleven binnen de perken.

De voorgaande jaren zakte het oproepvolume in de maand november. In 2009 echter bleef het aantal oproepen groeien. De bereikbaarheid daalde tijdens de maanden november en december en de gemiddelde wachttijd nam toe tot bijna drie minuten.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	41.596	38.617	37.374	96,8 %	00:00:18	00:02:50	92,6 %
feb	60.797	56.352	45.593	80,9 %	00:00:47	00:02:44	92,1 %
mrt	90.924	84.109	48.457	57,6 %	00:02:15	00:02:55	91,5 %
apr	40.618	37.529	35.282	94,0 %	00:00:29	00:02:53	89,6 %
mei	29.860	27.958	25.986	92,9 %	00:00:30	00:03:03	89,4 %
jun	34.671	31.198	29.421	94,3 %	00:00:28	00:03:04	90,6 %
jul	21.599	19.473	18.968	97,4 %	00:00:18	00:03:15	88,0 %
aug	28.839	26.222	25.201	96,1 %	00:00:24	00:03:39	90,6 %
sep	62.388	56.763	54.231	95,5 %	00:00:26	00:03:21	92,4 %
okt	57.299	52.068	50.035	96,1 %	00:00:23	00:03:01	91,8 %
nov	67.396	62.375	41.624	66,8 %	00:02:11	00:02:53	91,3 %
dec	68.919	62.571	38.763	62,1 %	00:02:56	00:02:56	90,9 %
	604.906	555.235	450.935	81,2 %	00:01:02	00:03:01	91,1 %

Op jaarbasis werd 81,2% van de oproepen beantwoord. Gemiddeld werd een oproep na 1 minuut en 2 seconden opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 3 minuten en 1 seconde. 91,1% van de vragen werd door de voorlichters zelf afgehandeld.

1700 getrap

In het tweede hoofdstuk hebben we de werking van het getrapte systeem uitgelegd. Voor drie dossierlijnen worden alle oproepen in eerste instantie opgevangen door de voorlichters van 1700. De eenvoudige vragen worden er onmiddellijk uitgefilterd en afgehandeld. Complexe vragen, bijvoorbeeld over de status van een dossier, worden intern doorgeschakeld naar de respectievelijke dossierlijn in tweede lijn. In 2009 maakten de volgende drie lijnen gebruik van het getrapte systeem:

- Studietoelagen 2e lijn
- VREG 2e lijn (sinds 1 september 2009)
- kmo-portefeuille 2e lijn (sinds 23 november 2009)

In onderstaande tabel geven we voor elke maand het aantal opgenomen oproepen naar 1700 weer. Daarnaast vermelden we telkens het aantal oproepen dat werd doorgeschakeld naar de drie lijnen in het getrapte systeem. De overige oproepen werden in eerste lijn behandeld.

Maand	1700 opgenomen	Studietoelagen 2e lijn aangeboden	VREG 2e lijn aangeboden	KMO 2e lijn aangeboden
jan	37.445	19.211	--	--
feb	45.621	18.422	--	--
mrt	48.457	18.567	--	--
apr	35.282	13.048	--	--
mei	25.986	8.441	--	--
jun	29.421	7.426	--	--
jul	18.968	4.339	--	--
aug	25.201	4.424	--	--
sep	54.231	9.438	3.263	--
okt	50.035	12.775	2.546	--
nov	41.624	12.854	2.306	70
dec	38.763	11.659	2.243	480
	451.034	140.604	10.358	550

De resultaten voor de drie lijnen worden verder besproken in paragrafen 4.3. tot 4.5.

1700 versus Vlaamse Infolijn

Uit het onderzoek naar kennis en klanttevredenheid (zie hoofdstuk 3.5.) blijkt nog steeds dat veel mensen de naam 'Vlaamse Infolijn' en het oude 0800-nummer kennen, maar niet het nieuwe nummer 1700. Als ze het oude nummer draaien, komen ze wel onmiddellijk terecht bij een voorlichter van 1700.

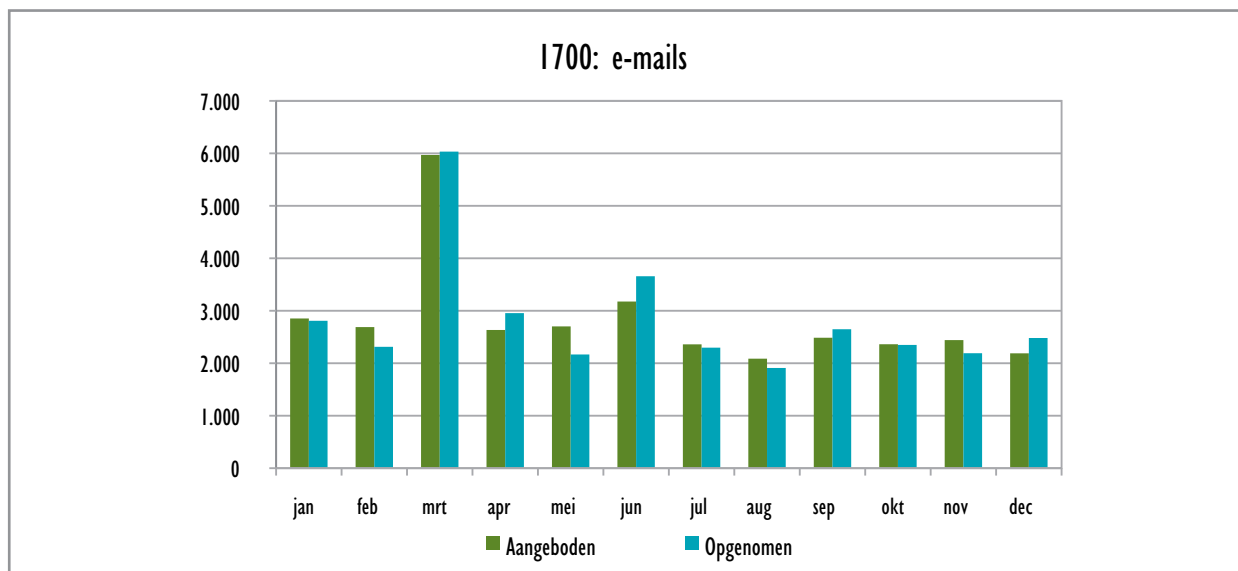
Het aantal 0800-bellers neemt jaar na jaar wel af. Onderstaande tabel toont de evolutie in het percentage oproepen naar het 0800-nummer ten opzichte van het totaal. Voor elk jaar sinds de lancering van 1700 wordt de situatie in de maand december weergegeven.

Maand	1700	0800-30201	Totaal	% 0800
dec/06	18.603	6.986	25.589	27,30 %
dec/07	13.639	1.471	15.110	9,74 %
dec/08	21.191	953	22.144	4,30 %
dec/09	68.435	484	68.919	0,70 %

Na de lancering op 5 december 2006 daalde het aantal oproepen naar het oude 0800-nummer tot 27,30%. Vanaf de tweede publiekscampagne in februari bleef het aandeel van dat nummer verder zakken tot 10% na één jaar en tot 4% op het einde van 2008. Vorig jaar belde slechts 0,70% nog naar het oude nummer, amper twee bellers gemiddeld per dag.

E-mails

In 2009 kreeg 1700 33.948 vragen binnen via e-mail. Het aantal mails met ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten bleef ook dit jaar beperkt tot een kwart. Uiteindelijk bleven 26.053 mails met vragen over (76,74%).



De voorlichters hebben zelf 82,8% van de vragen beantwoord. De overige mails werden geëscaleerd naar het bevoegde backoffice. De antwoorden op de mails van het contact center werden steeds gecontroleerd op vorm en inhoud. De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer.

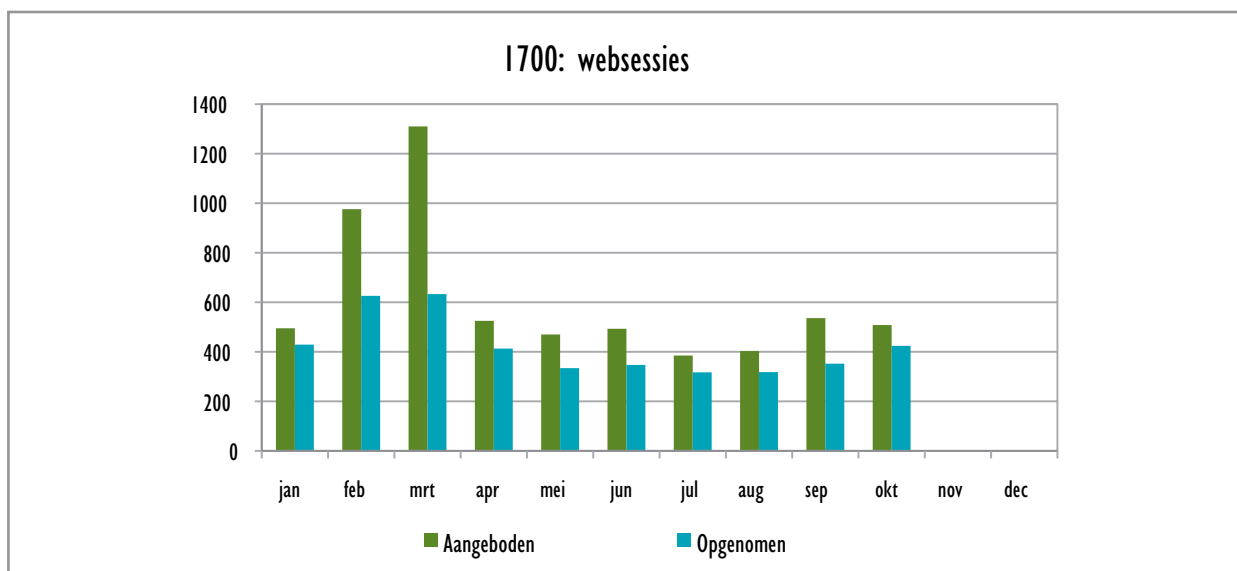
Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. Wachtijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	% FO afgehandeld	% SL Afgehandeld < 2 werkdagen
jan	2.853	2.809	2.080	01:06:24:57	00:04:22	81,9 %	66,2 %
feb	2.689	2.313	1.890	02:00:29:46	00:04:22	83,7 %	57,4 %
mrt	5.969	6.033	5.357	02:02:06:48	00:03:56	87,5 %	75,6 %
apr	2.634	2.955	2.100	01:03:18:15	00:03:50	81,2 %	75,5 %
mei	2.702	2.167	1.454	01:05:35:05	00:04:00	85,8 %	67,8 %
jun	3.176	3.658	2.182	02:01:06:20	00:03:20	81,7 %	53,4 %
jul	2.360	2.297	1.408	00:08:44:05	00:03:53	80,7 %	94,6 %
aug	2.087	1.910	1.633	01:00:48:44	00:05:43	82,4 %	92,5 %
sep	2.486	2.648	2.204	00:09:31:05	00:06:24	79,5 %	92,5 %
okt	2.362	2.349	1.937	01:00:03:22	00:05:49	79,0 %	87,9 %
nov	2.441	2.191	1.856	02:00:12:43	00:05:02	81,9 %	45,3 %
dec	2.189	2.481	1.934	00:08:41:05	00:04:52	80,7 %	90,2 %
Totaal	33.948	33.811	26.035	01:06:03:07	00:04:29	82,8 %	74,4 %

Na controle werden de antwoorden teruggemaid naar de klant. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 1 dag, 6 uur en 3 minuten.

Websessies

Chatten kan je niet alleen met vrienden, maar ook met de overheid. Een klant kan via internet een online gesprek (chat of websessie) starten en een vraag stellen aan 1700. In 2009 hebben 6.101 klanten een online gesprek met 1700 aangevraagd.

Onderstaande tabel toont de spreiding per maand van de online gesprekken met 1700. De cijfers voor chats met Teletolk zijn opgenomen in paragraaf 4 van dit hoofdstuk. Wegens onderhoudswerken aan het klantenbeheersysteem van het Contactpunt was de chatmodule niet actief tijdens de maanden november en december. Op 1 februari 2010 was de module opnieuw beschikbaar.



68,7% van de online gesprekken werd opgenomen. Vooral in maart lag de bereikbaarheid laag (net onder 50%). Net als de oproepen en de e-mails piekten de websessies in februari en maart naar aanleiding van de Vlaamse jobkorting en de dakisolatiepremie. De service levels voor webchat staan in de onderstaande tabel.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	495	429	86,7 %	00:00:53	00:08:12
feb	976	626	64,1 %	00:01:27	00:07:17
mrt	1.310	633	48,3 %	00:02:28	00:08:13
apr	525	413	78,7 %	00:00:54	00:08:20
mei	470	334	71,1 %	00:01:04	00:08:03
jun	493	347	70,4 %	00:00:50	00:07:56
jul	385	317	82,3 %	00:00:33	00:07:41
aug	403	318	78,9 %	00:00:46	00:08:14
sep	536	352	65,7 %	00:01:10	00:08:31
okt	508	424	83,5 %	00:00:30	00:09:24
Totaal	6.101	4.193	68,7 %	00:01:10	00:08:09

Een gemiddelde chatsessie startte na 1 minuut en 10 seconden en duurde 8 minuten en 9 seconden.

Meest gestelde vragen

In hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de meest gestelde vragen aan 1700 per beleidsdomein. Hier geven we alvast de vijf meest populaire thema's.

- School- en Studietoelagen: 42,07%
- Kmo-portefeuille: 6,59%
- Vlaamse Jobkorting: 4,36%
- Aanmoedigingspremies: 4,21%
- Dakisolatiepremie: 2,44%

Die vijf thema's zijn samen goed voor bijna 60% van de vragen aan 1700.

4.3 Studietoelagen 2e lijn

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	1700
E-mail	studietoelagen@vlaanderen.be
Website	www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen
Bevoegde dienst	Agentschap Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs— Afdeling Studietoelagen

Algemeen

Op het algemene infonummer van de Vlaamse overheid, 1700, kan u informatie krijgen over het indienen van een aanvraag voor het bekomen van een school- of studietoelage. De voorlichters geven basisinformatie over voorwaarden en bedragen en ze begeleiden de beller bij het invullen van een aanvraagformulier. Sinds het schooljaar 2008-2009 komen ook leerlingen uit het basisonderwijs en het deeltijds beroepsonderwijs in aanmerking voor een toelage.

Tot en met 2008 bestond naast 1700 een afzonderlijke dossierlijn op het contact center. Wie een aanvraag indiende voor een studietoelage, kreeg immers een ontvangstmelding waarop het nummer van de dossierlijn vermeld stond. Klanten konden op dat nummer terecht voor meer complexe vragen (na doorverwijzing door 1700) of voor statusinformatie in verband met hun aanvraagdossier.

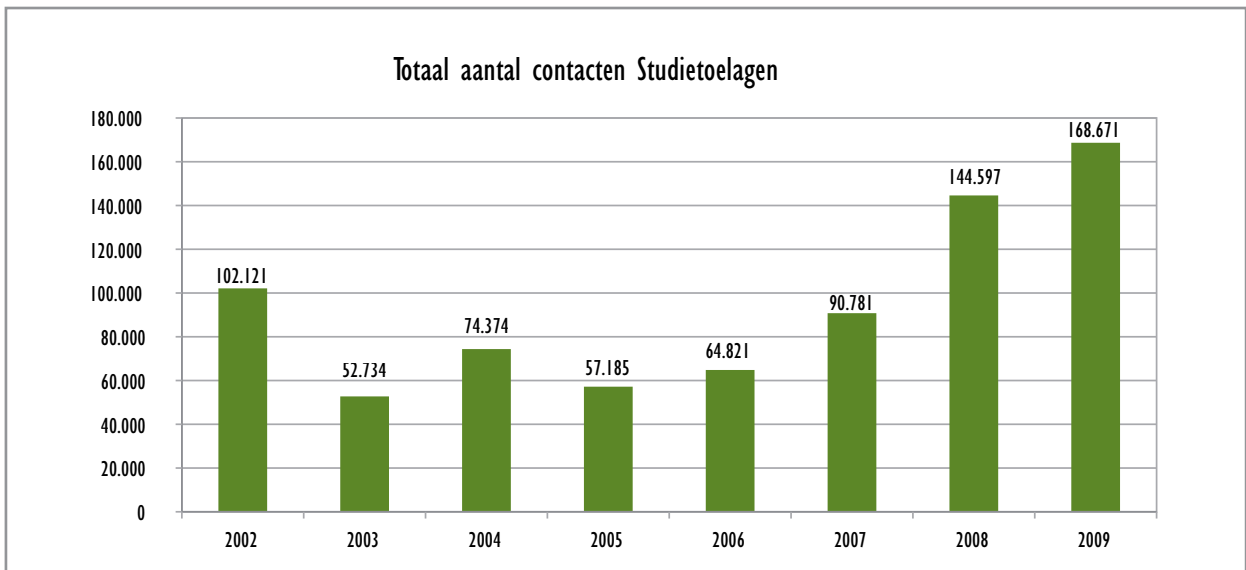
In januari 2009 werd gekozen voor een systeem van getrappt voorlichten, waarbij alle vragen over school- en studietoelagen via 1700 binnenkomen. Als de vraag complex blijkt of als toegang tot de dossierapplicatie van de afdeling vereist is, zullen de voorlichters van 1700 intern doorschakelen naar hun gespecialiseerde collega's in het frontoffice.

Voor de klant biedt deze manier van werken verschillende voordelen. De beller hoeft immers maar één nummer te kennen (1700) waarop hij of zij ook terecht kan voor alle andere vragen in verband met de Vlaamse overheid. Bovendien wordt de klant in één gesprek geholpen. Zowel voor eerstelijnsvragen als voor dossiervragen komt de beller bij de juiste voorlichters terecht, zonder een tweede keer te moeten bellen.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'10"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 10 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
E-mail		
Gemiddelde afhandeltijd	4'45"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 45 seconden per e-mail.

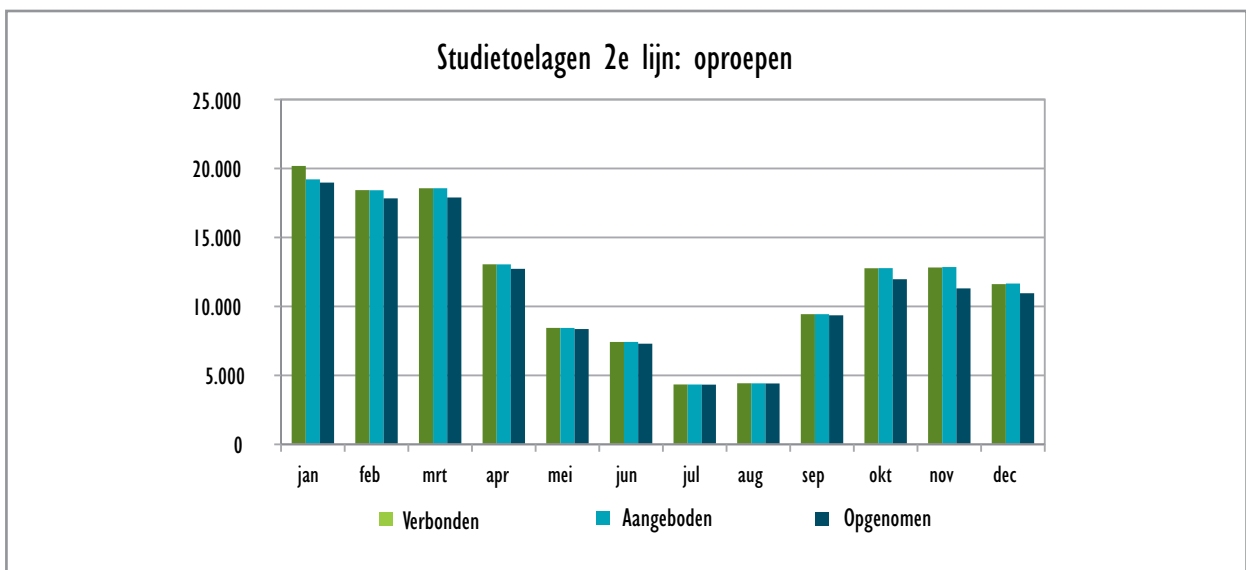
Evolutie van het aantal contacten



Het aantal contacten met de dossierlijn Studietoelagen blijft in stijgende lijn. Ten opzichte van 2008 is het aantal toegenomen met 16,02%.

Telefonische oproepen

In het jaar 2009 kreeg de dossierlijn Studietoelagen 140.604 oproepen binnen, een stijging met 15.685 oproepen of 12,56% ten opzichte van 2008. Per dag kregen de voorlichters gemiddeld 556 oproepen te verwerken. Onderstaande grafiek toont de spreiding van de oproepen per maand.



De nieuwe wetgeving op de schooltoelagen in 2008 liet zich ook nog voelen tijdens de eerste maanden van 2009. Het oproepvolume zakte pas in april. Vanaf de start van het nieuwe schooljaar nam het aantal oproepen opnieuw toe.

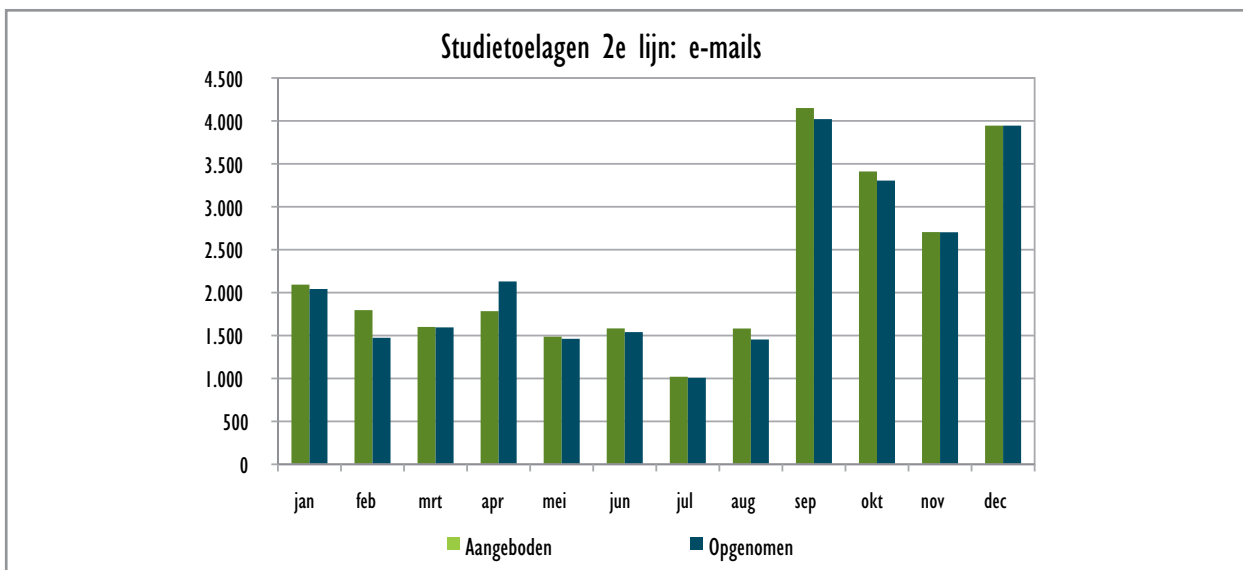
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij de dossierlijn Studietoelagen in tweede lijn. Aangezien de oproepen intern zijn doorgeschakeld, worden geen verbonden oproepen weergegeven.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	19.211	18.977	98,8 %	00:00:19	00:04:07
feb	18.422	17.833	96,8 %	00:00:37	00:04:17
mrt	18.567	17.897	96,4 %	00:00:45	00:05:04
apr	13.048	12.725	97,5 %	00:00:32	00:04:33
mei	8.441	8.360	99,0 %	00:00:20	00:04:24
jun	7.426	7.298	98,3 %	00:00:28	00:04:24
jul	4.339	4.330	99,8 %	00:00:13	00:04:41
aug	4.424	4.415	99,8 %	00:00:14	00:05:36
sep	9.438	9.356	99,1 %	00:00:25	00:05:04
okt	12.775	11.971	93,7 %	00:01:26	00:04:33
nov	12.854	11.307	88,0 %	00:03:53	00:04:22
dec	11.659	10.956	94,0 %	00:03:00	00:04:52
	140.604	135.425	96,3 %	00:01:03	00:04:35

In 2009 werd 96,3% van de aangeboden oproepen opgenomen. De gemiddelde afhandeltijd van een gesprek duurde 4 minuten en 35 seconden. Er was een gemiddelde wachttijd van 1 minuut en 3 seconden.

E-mails

In 2008 ontving de dossierlijn Studietoelagen 27.156 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 22.834 e-mails over (84,08%).



Het aantal e-mails nam sterk toe vanaf de start van het nieuwe schooljaar. Die toename had invloed op de gemiddelde wachttijd tot antwoord. De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	2.093	2.042	1.783	02:04:45:23	00:04:29
feb	1.796	1.474	1.193	04:04:12:43	00:03:55
mrt	1.600	1.595	1.208	06:09:53:45	00:03:25
apr	1.784	2.130	1.754	04:09:31:25	00:03:46
mei	1.487	1.462	1.137	01:09:03:31	00:03:33
jun	1.583	1.540	1.217	01:06:18:04	00:03:23
jul	1.020	1.008	768	02:08:43:36	00:03:47
aug	1.582	1.454	1.266	01:07:37:38	00:04:26
sep	4.150	4.021	3.478	02:03:27:01	00:03:52
okt	3.411	3.305	2.994	03:05:03:24	00:03:52
nov	2.705	2.703	2.432	03:05:10:07	00:04:09
dec	3.945	3.945	3.604	01:08:24:56	00:04:16
	27.156	26.679	22.834	03:01:26:44	00:03:57

De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 3 dagen, 1 uur en 26 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een email in de frontoffice bedroeg 3 minuten en 57 seconden.

Meest gestelde vragen

- Ik heb een aanvraag ingediend voor een schooltoelage/studietoelage? Hoever staat het met mijn dossier?
- Kan u mij informatie geven over / helpen met de digitale aanvraag voor een toelage?
- Wanneer kan ik een beroep doen op een 'Vermoedelijk Inkomen'?
- Hoe dien ik een aanvraag in voor een school- of studietoelage? En hoe kan ik een aanvraagformulier verkrijgen?
- Waarmee moet ik als gescheiden ouder rekening houden bij de aanvraag van een school- of studietoelage?

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

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 13 53 (tot 31 augustus 2009) – 1700 (sinds 1 september 2009)
Website	www.vreg.be
Bevoegde dienst	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt

Algemeen

De VREG zorgt voor een efficiënte organisatie en werking van de vrijgemaakte Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. In de eerste plaats geeft ze adviezen aan de Vlaamse overheid om die organisatie en werking van de energiemarkt te optimaliseren. Daarnaast wijst de VREG de netbeheerders aan en reikt leveringsvergunningen uit aan de leveranciers.

De VREG behandelt ook de aanvragen voor groenestroomcertificaten. Ondernemingen of particulieren die groene stroom produceren, bijvoorbeeld met zonnepanelen of windmolens, 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.

Verder stelt de VREG een technisch reglement op voor de toegang tot het elektriciteits- en aardgasnet en het beheer en de uitbreiding ervan. Ze behandelt geschillen in verband met de toegang tot het distributienet en met de toepassing van de gedragscode en het technische reglement.

De VREG heeft ook een controlefunctie. Ze houdt nauwlettend in de gaten of de netbeheerders en leveranciers de wettelijke en reglementaire verplichtingen nakomen. Een voorbeeld daarvan zijn de openbare dienstverplichtingen waartoe de verschillende actoren zich verbinden.

De samenwerking met het Contactpunt heeft in de loop van de jaren al verschillende vormen aangenomen. Zo deed de VREG eerst een beroep op het Contactpunt voor de overflow. De dienst beantwoorde zelf oproepen in eerste lijn. Wanneer de lijnen bij de VREG allemaal bezet waren, werden de binnenkomende oproepen automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van het Contactpunt.

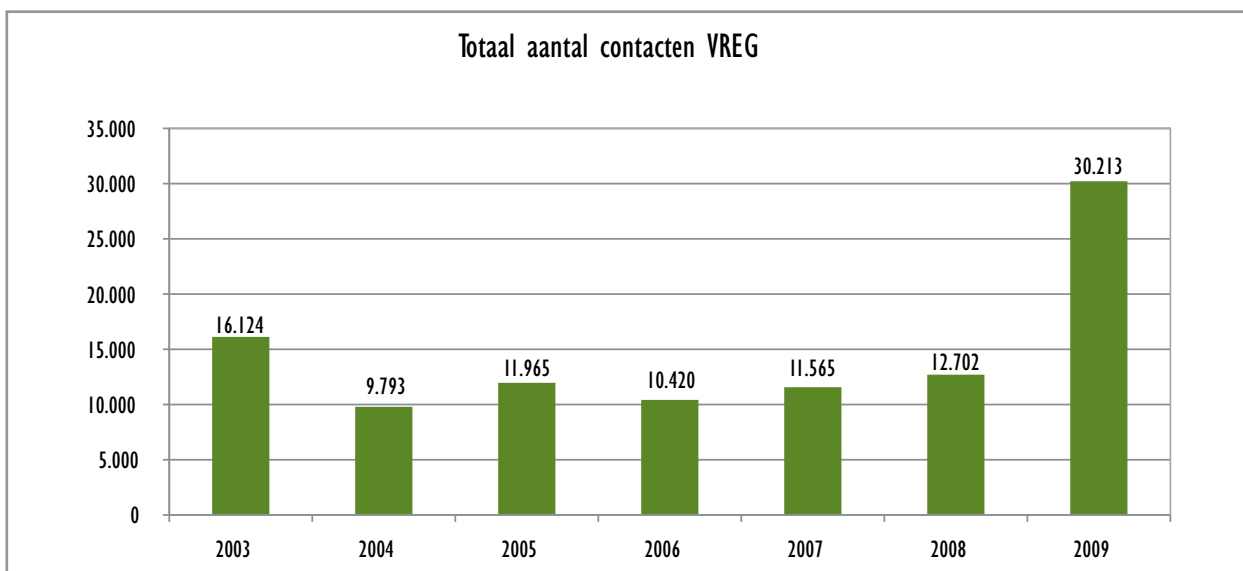
Vanaf november 2007 werd een deel van de oproepbehandeling van de VREG overgedragen aan het frontoffice. In 2008 werd die dienstverlening nog gevoelig uitgebreid. Alle oproepen naar het algemene nummer van de VREG komen sindsdien onmiddellijk bij de voorlichters van het Contactpunt terecht.

In september 2009 ging de VREG nog een stap verder in de samenwerking met het Contactpunt. Net als de afdeling Studietoelagen koos de VREG voor de formule van het getrappt voorlichten. Sindsdien gebruikt de VREG het nummer 1700 in al haar communicatie. Voorlichters van 1700 behandelen de oproepen in de eerste lijn en schakelen dossiergebonden en complexe vragen over kleine installaties van zonnepanelen door naar hun collega's in de tweede lijn. Die voorlichters in de tweede lijn kunnen een aantal bijkomende taken uitvoeren, zoals het opzoeken van de status van een aanvraag, het vernieuwen van inloggegevens en paswoorden of het geven van tips voor het vervolledigen van een dossier.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'50"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 50 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

Evolutie van het aantal contacten

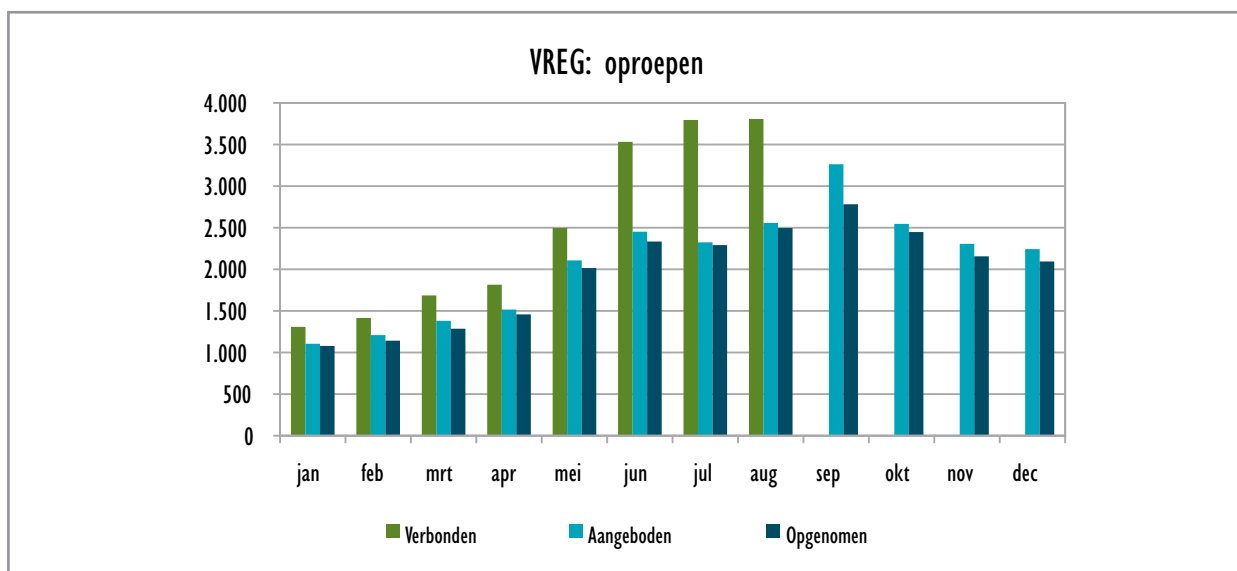


Bij de start in 2003 haalde de VREG nog meer dan 16.000 oproepen. Sindsdien schommelde het aantal rond 12.000. De voorbije jaren zagen we een licht stijgende trend tot en met 2008. In 2009 schoot het volume ineens omhoog met 17.511 of 138% ten opzichte van 2008. De beslissing om de tussenkomst voor groenestroomcertificaten te verlagen vanaf 2010 veroorzaakte een massale toevloed van nieuwe aanvragen bij de VREG.

De verwerking van die aanvragen liep tijdelijk een achterstand op, waardoor veel aanvragers te lang op een antwoord moesten wachten. Dat resulteerde in heel wat bijkomende oproepen in de maanden juni en juli. Ook de campagne rond de V-test (zie hoofdstuk 7) leverde een extra stijging op in juli.

Telefonische oproepen

Voor 2009 werden 30.213 oproepen geregistreerd of gemiddeld 119 per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Tot en met augustus werden de oproepen nog in eerste lijn opgenomen. Tijdens die periode haalde de VREG een bereikbaarheid van 94,8%. De volgende tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de VREG in eerste lijn.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	1.308	1.105	1.079	97,6 %	00:00:15	00:04:43
feb	1.415	1.209	1.142	94,5 %	00:00:24	00:04:49
mrt	1.686	1.381	1.286	93,1 %	00:00:43	00:04:51
apr	1.815	1.516	1.458	96,2 %	00:00:22	00:04:48
mei	2.497	2.107	2.015	95,6 %	00:00:26	00:04:18
jun	3.532	2.452	2.334	95,2 %	00:00:33	00:04:32
jul	3.795	2.324	2.291	98,6 %	00:00:14	00:04:22
aug	3.807	2.557	2.496	97,6 %	00:00:20	00:04:18
Totaal	19.855	14.651	14.101	96,2 %	00:00:24	00:04:31

Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 31 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 26 seconden.

De volgende tabel geeft de cijfers weer vanaf september. Aangezien de oproepen intern zijn doorgeschakeld, worden vanaf september geen verbonden oproepen weergegeven.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
sep	3.263	2.782	85,3 %	00:05:44	00:06:01
okt	2.546	2.448	96,2 %	00:02:07	00:05:42
nov	2.306	2.156	93,5 %	00:03:47	00:05:28
dec	2.243	2.094	93,4 %	00:03:37	00:05:32
Totaal	10.358	9.480	91,5 %	00:03:53	00:05:42

Een oproep duurde gemiddeld 5 minuten en 42 seconden. Er was een gemiddelde wachttijd van 3 minuten en 53 seconden.

Meest gestelde vragen

Tot en met augustus 2009 kregen de voorlichters van de VREG nog eenvoudige vragen die sinds september onmiddellijk door de voorlichters van 1700 worden behandeld. Om die reden hebben we de rubriek 'Meest gestelde vragen' opgesplitst in twee periodes.

Januari – augustus 2009

- Ik wil een kleine fotovoltaïsche installatie (zonnepanelen met vermogen ≤ 10 kW) installeren op mijn woning. Kan ik daar een premie voor krijgen? Wat zijn de technische voorwaarden? Hoe vraag ik de premie aan?
- Hoe kan ik veranderen van energieleverancier?
- Ik wil een grote fotovoltaïsche installatie (zonnepanelen >10 kW) installeren op mijn woning. Kan ik daar een premie voor krijgen? Wat zijn de technische voorwaarden? Hoe vraag ik de premie aan?
- Hoe kan ik een vergelijking maken tussen de prijzen en leveringsvoorwaarden van de leveranciers voor particulieren? Wie is de goedkoopste leverancier?
- Ik ga verhuizen. Waarmee moet ik rekening houden voor mijn energievoorziening in mijn nieuwe woonst? Wat doe ik met mijn huidige contract? (de VREG Verhuisfolder)

September – december 2009

Naarmate het jaar 2009 op zijn einde liep, naderde ook de deadline voor producenten die hun groenestroomcertificaten nog aan 450 euro per certificaat wou verkopen aan energieleveranciers. Voor de periode september tot december hadden bijna alle vragen in tweede lijn betrekking op die nakende deadline.

- In welke mate moet mijn installatie volledig geplaatst en/of gekeurd zijn op 31 december?
- Wat zal er gebeuren als ik de deadline niet haal?
- Ik wil zonnepanelen installeren op mijn woning. Wat zijn de bijkomende voorwaarden op het gebied van isolatie die zullen gelden vanaf 1 januari 2010?

4.5 Kmo-portefeuille 2e lijn

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	1700
E-mail	kmoportefeuille@vlaanderen.be
Website	www.kmo-portefeuille.be
Bevoegde dienst	Agentschap Ondernemen - Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

Algemeen

Kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) die zich extra inzetten voor het milieu, voor opleiding van het personeel of voor innovatie van hun producten en hun processen, kunnen rekenen op steun van de Vlaamse overheid. De Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid van het Agentschap Ondernemen staat in voor het online beheer van een aantal steunmaatregelen zoals de kmo-portefeuille.

De kmo-portefeuille is de ondernemersportefeuille voor kleine en middelgrote ondernemingen die willen investeren in opleiding, (strategisch) advies, technologieverkenning en internationaal ondernemen. Via die online portefeuille kunnen zij erkende adviesbureaus en opleidingsinstellingen betalen met eigen geld en een bijdrage van de Vlaamse overheid. Sinds 2009 vervangt de kmo-portefeuille BEA, het Budget voor Economisch Advies (zie ook hoofdstuk 7.5.).

Ondernemers konden al terecht bij 1700 met vragen over de kmo-portefeuille of met meldingen van problemen met de online applicatie. Sinds 23 november werkt kmo-portefeuille met

het systeem van getrapt voorlichten. Alle oproepen komen binnen bij de voorlichters van 1700. Zij handelen de eenvoudige vragen af in de eerste lijn. Wie technische problemen heeft bij het gebruik van de website www.kmo-portefeuille.be wordt voortaan intern doorgeschakeld naar de voorlichters van kmo-portefeuille in de tweede lijn.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'10"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 10 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

Telefonische oproepen

Tijdens de eerste twee maanden kreeg kmo-portefeuille 550 oproepen binnen. Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij de lijn kmo-portefeuille.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
nov	70	67	95,7 %	00:00:40	00:06:55
dec	480	411	85,6 %	00:01:11	00:05:02
	550	478	86,9 %	00:01:07	00:05:18

86,9% van de aangeboden oproepen werd opgenomen. De gemiddelde afhandeltijd van een gesprek duurde 5 minuten en 18 seconden. Er was een gemiddelde wachttijd van 1 minuut en 7 seconden.

Meest gestelde vragen

- Ik slaag er niet in een aanvraag in te dienen in de kmo-portefeuille / Ik krijg de foutmelding "type komt niet overeen" bij het invullen van de gegevens van mijn bedrijf. Wat moet ik doen?
- Ik heb problemen met het uitvoeren van een betaling via de kmo-portefeuille.
- Hoe moet ik een nieuwe gebruiker toevoegen in de kmo-portefeuille?
- Hoe kan ik mijn e-mailadres wijzigen in de applicatie van kmo-portefeuille?
- Ik heb problemen bij de registratie in de applicatie. Wat moet ik doen na het invoeren van de activatie-url?

4.6 Teletolk

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur en elke zaterdag van 10 tot 18 uur
Nummer	078 15 78 78 (sinds februari 2009 niet langer actief)
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 de telefoon kan oppakken en snel 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 op het internet een online Teletolksessie aanvragen. Tijdens het online gesprek tikken ze de vraag in die vervolgens door een Teletolk wordt behandeld. De Teletolk treedt op als tussenpersoon en neemt telefonisch contact op met bijvoorbeeld de tandarts of het restaurant. Ook contacten met

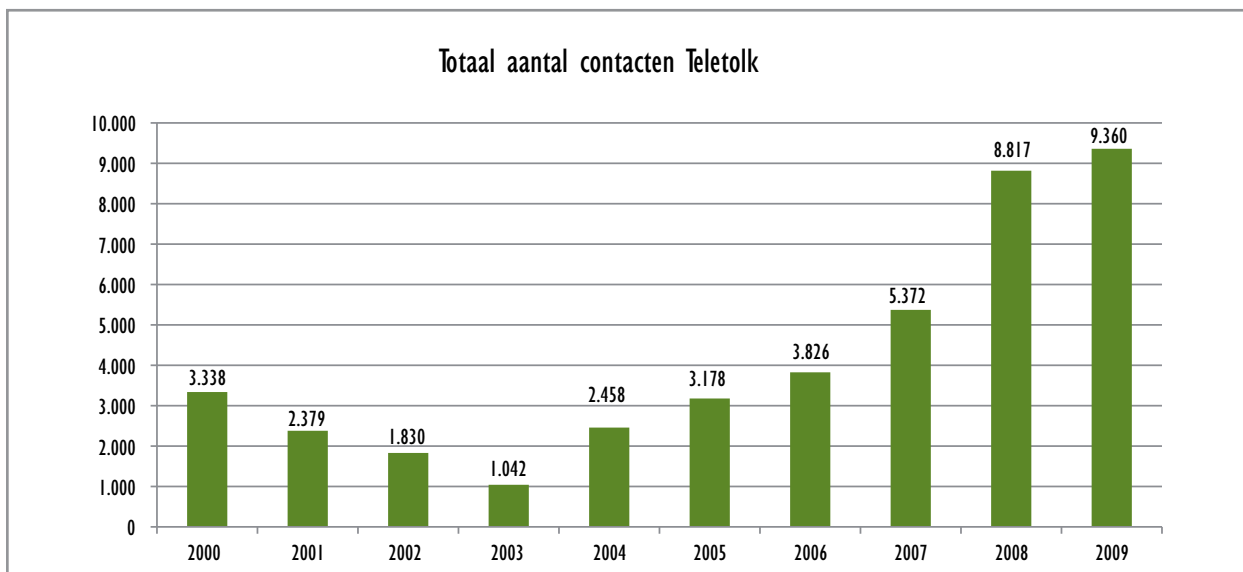
de overheid zelf kunnen via een Teletolk verlopen. Ten slotte geeft de Teletolk het antwoord aan de klant via de chatmodule.

Tot 2009 was Teletolk ook bereikbaar via de klassieke Miniteltoestellen. Vanwege een dalend gebruik werd beslist om die dienstverlening stop te zetten vanaf februari 2009.

Kwaliteitsbewaking

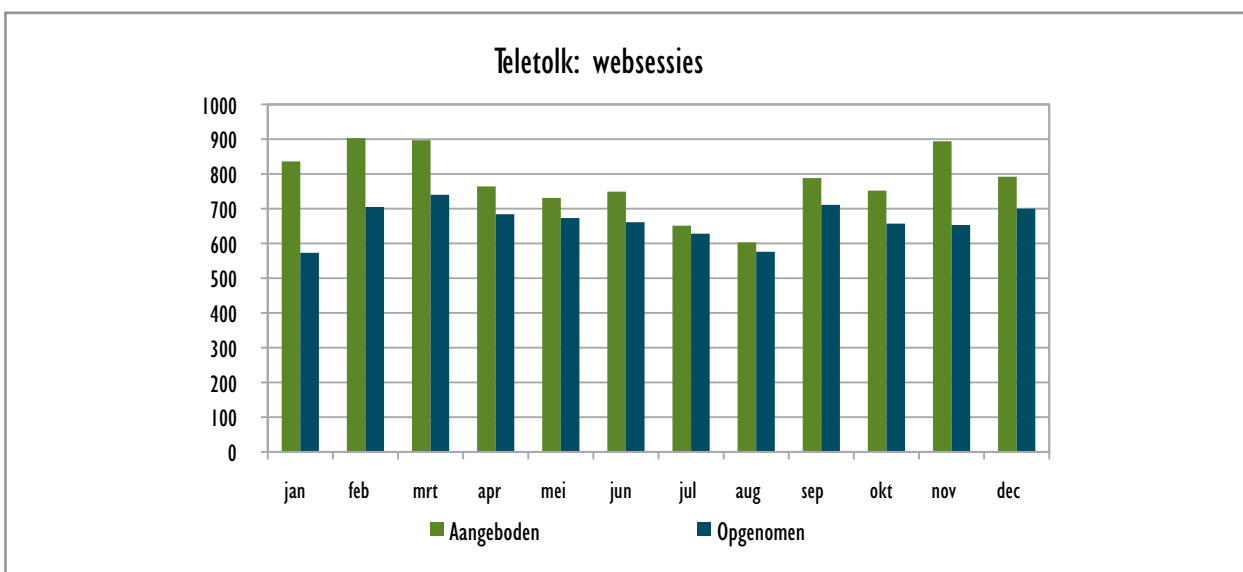
Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Websessies		
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden websessies worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Gemiddelde afhandeltijd	11'31"	Een gemiddelde afhandeltijd van 11 minuten en 31 seconden per websessie.

Evolutie van het aantal contacten



In 2009 kregen de Teletolken 9.360 aanvragen voor een online gesprek. Het aantal contacten bij Teletolk is met 6,16% gestegen ten opzichte van vorig jaar.

In onderstaande grafiek is de spreiding weergegeven van het aantal verbonden, aangeboden en opgenomen oproepen per maand.



De onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	836	573	68,5 %	00:00:52	00:08:43
feb	903	705	78,1 %	00:00:20	00:08:25
mrt	897	740	82,5 %	00:00:18	00:09:17
apr	764	684	89,5 %	00:00:19	00:09:36
mei	731	673	92,1 %	00:00:17	00:09:19
jun	749	661	88,3 %	00:00:20	00:10:18
jul	651	628	96,5 %	00:00:12	00:09:45
aug	603	576	95,5 %	00:00:15	00:10:22
sep	788	711	90,2 %	00:00:25	00:10:15
okt	752	657	87,4 %	00:00:36	00:10:11
nov	894	653	73,0 %	00:00:26	00:08:37
dec	792	700	88,4 %	00:00:01	00:08:34
	9.360	7.961	85,1 %	00:00:21	00:09:26

In 2009 werd 85,1% van de online gesprekken opgenomen. Een Teletolksessie nam gemiddeld 9 minuten en 26 seconden in beslag. Gemiddeld startte een gesprek na 21 seconden.

Tijdens de maand januari was het aantal beschikbare Teletolkers op zaterdag beperkt. Ook de Teletolksapplicatie kampte die maand met technische problemen. De bereikbaarheid was die maand dan ook behoorlijk laag. Tijdens de maanden februari en maart werd er zwaar gewerkt aan de stabiliteit van de applicatie waardoor de bereikbaarheid langzaam opnieuw toenam.

De eerder vermelde upgrade van het CRM-systeem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn zorgde voor een beperkte inzetbaarheid van de beschikbare Teletolkers. Vooral tijdens de maand had de bereikbaarheid daaronder te lijden.

Meest gestelde vragen

Aangezien Teletolk uiteenlopende vragen binnenkrijgt, geven we hieronder enkel de vijf meest populaire thema's weer.

- Werken
- Vrije tijd
- Nutsvoorzieningen
- Financiën
- Gezondheid

4.7 De LijnInfo

Open	7 dagen per week, elke werkdag van 7u tot 19u in het weekend en op feestdagen van 10u tot 18u
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.

In 2009 heeft De Lijn de informatieverstrekking verder geoptimaliseerd. De site www.delijn.be kreeg een aantal nieuwe functionaliteiten waardoor het opvragen van reisinformatie sneller en

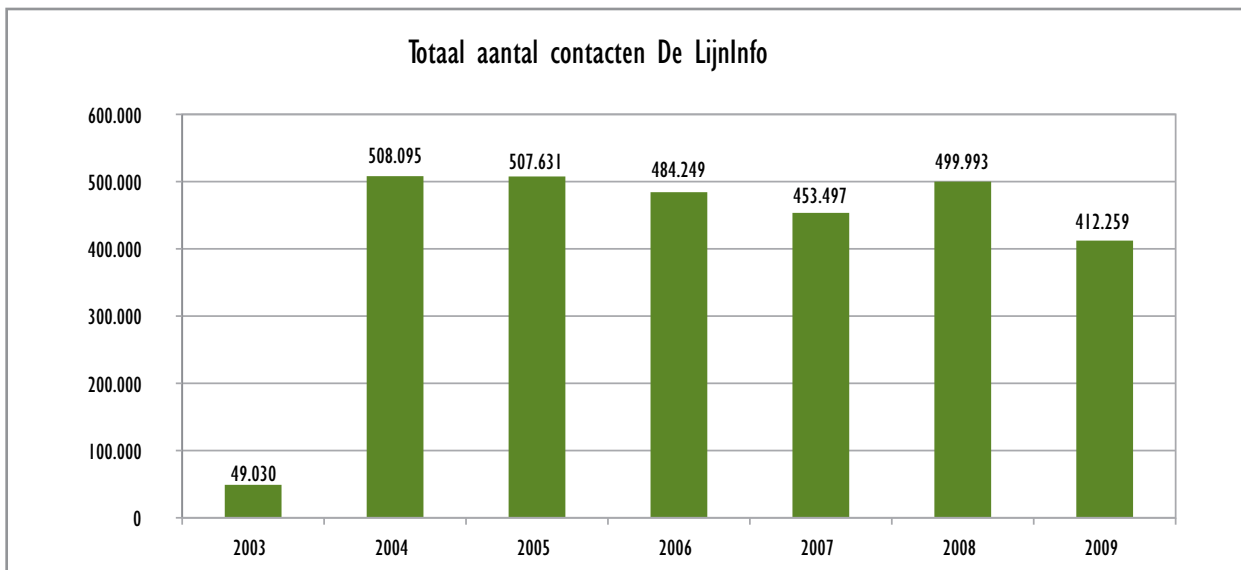
gebruiksvriendelijker verloopt. Ook de voorlichters kunnen voortaan beter reisadvies geven aan de reizigers. Sinds 2009 kunnen zij realtime informatie opvragen voor bussen en trams.

Elk jaar tijdens de nacht van oud op nieuw is De LijnInfo non-stop bereikbaar. Tijdens die nacht hebben de voorlichters in totaal meer dan 1.000 oproepen beantwoord met vragen over de oudejaarsregelingen.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'15"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 15 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	85%	85% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 85%).

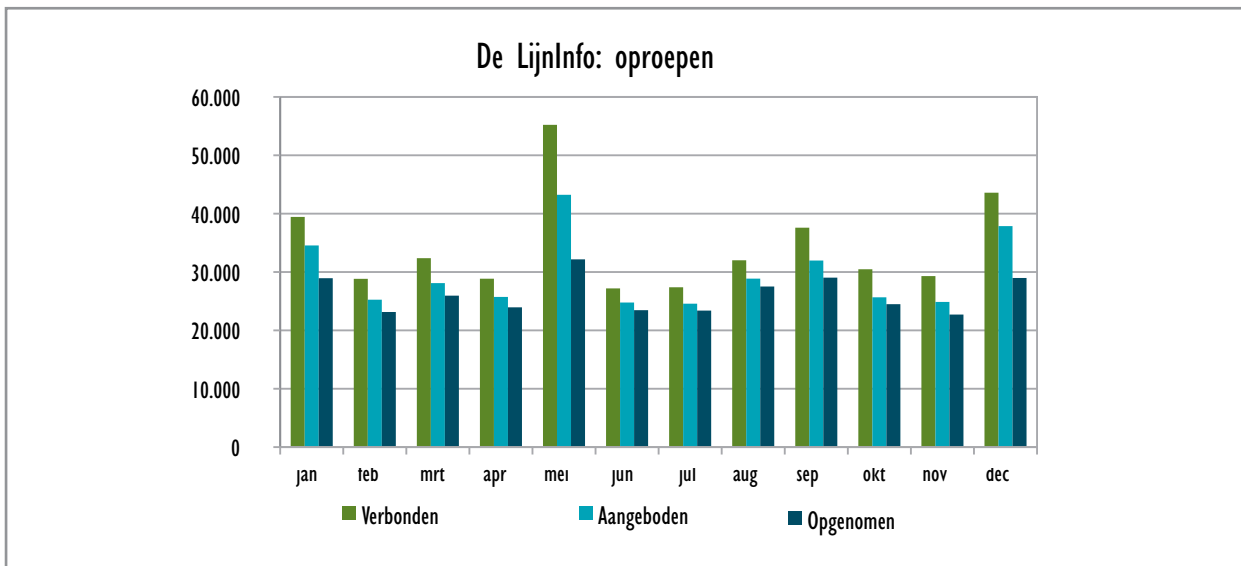
Evolutie van het aantal contacten



Het aantal contacten bij De LijnInfo is ten opzichte van 2008 gedaald met 87.734 of 17,55%. Dat is het laagste jaarcijfer sinds de start. De verdere uitbouw en optimalisering van de website www.delijn.be zorgde voor een sterke daling van het oproepvolume.

Telefonische oproepen

Bij De LijnInfo liepen er in 2009 412.258 oproepen binnen, ongeveer 1.129 oproepen per dag.



Het oproepvolume kende vooral pieken in de wintermaanden, aan de start van het nieuwe schooljaar en uitzonderlijk ook in mei.

Al tijdens de tweede week van 2009 piekte het aantal oproepen naar aanleiding van het slechte winterweer en de bijhorende verkeerschaos. Ook de laatste weken van december bracht sneeuw en vrieskou het busverkeer in de problemen. Vakbondsacties bij De Lijn hebben in mei tot een stijging van het oproepvolume geleid.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	39.440	34.551	28.938	83,8 %	00:00:49	00:04:25
feb	28.832	25.257	23.150	91,7 %	00:00:31	00:04:30
mrt	32.370	28.099	25.950	92,4 %	00:00:29	00:04:38
apr	28.853	25.732	23.949	93,1 %	00:00:29	00:04:29
mei	55.218	43.230	32.169	74,4 %	00:00:52	00:03:32
jun	27.191	24.772	23.461	94,7 %	00:00:22	00:04:22
jul	27.386	24.574	23.391	95,2 %	00:00:22	00:04:07
aug	32.010	28.867	27.516	95,3 %	00:00:20	00:04:47
sep	37.594	31.967	29.036	90,8 %	00:00:33	00:05:16
okt	30.472	25.666	24.489	95,4 %	00:00:22	00:05:11
nov	29.302	24.874	22.711	91,3 %	00:00:32	00:05:11
dec	43.590	37.865	28.979	76,5 %	00:00:59	00:04:31
	412.258	355.454	313.739	88,3 %	00:00:34	00:04:34

In samenspraak met De Lijn werd de minimum bereikbaarheid vastgelegd op 85%. Op jaarbasis werd 88,3% van de oproepen beantwoord. In de wintermaanden januari en december werd het service level van 85% niet behaald.

De oproepen duurden gemiddeld 4 minuten en 34 seconden. De voorlichters namen de oproepen gemiddeld binnen de 34 seconden op.

Meest gestelde vragen

- Kan u mij reisadvies geven van punt A naar punt B?
- Kan ik als klant een reactie laten noteren?
- Ik heb iets verloren op de tram of de bus. Kan ik bij u een verloren voorwerp melden?
- Welke tarieven zijn geldig vanaf 1 februari 2009?
- Ik heb mijn abonnement verloren / mijn abonnement is gestolen. Wat moet ik doen?

4.8 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

Algemeen

In 2008 ging Slimweg van start, het informatiepunt waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor informatie en advies op maat over duurzaam vervoer en mobiliteit. Slimweg is een samenwerkingsverband tussen elf verschillende partners: De Lijn, de Fietsersbond, GTL, NMBS, optimobil (Cambio), Provincie Antwerpen, Taxistop, de Voetgangersbeweging, VRA, de Vlaamse Stichting voor Verkeerskunde (VSV) en Autopia.

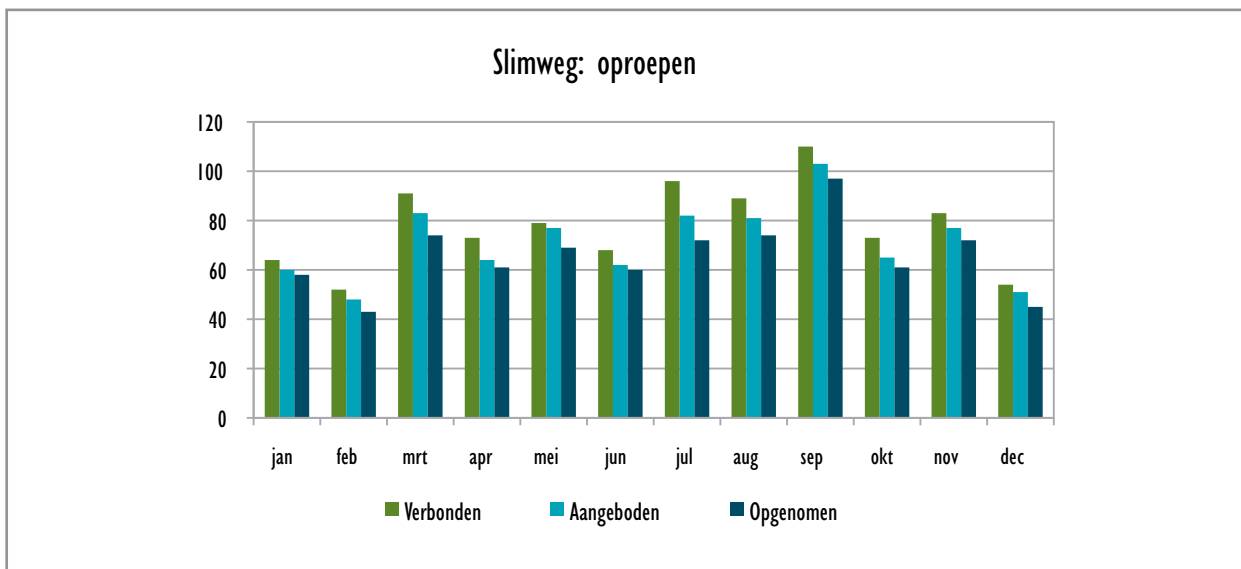
Slimweg is te bereiken via vier verschillende kanalen: telefonisch, via de website, via de Slimweg winkel in Antwerpen en via de mobiliteitsadviseurs (enkel voor bedrijven). Voor de telefonische dienstverlening doet Slimweg een beroep op de diensten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De oproepen komen in eerste instantie toe bij de voorlichters van het frontoffice. Vragen waar zij geen antwoord op kunnen geven, worden schriftelijk doorgestuurd naar de medewerkers van de Slimweg winkel in Antwerpen.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	3'10"	Een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 10 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	85%	85% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 85%).

Telefonische oproepen

In 2009 kreeg Slimweg 932 oproepen, gemiddeld 3 per dag. De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.



Als gevolg van het autoluwe weekend van 19 en 20 september kende Slimweg een kleine piek in september.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de service levels bij Slimweg.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	64	60	58	96,7 %	00:00:24	00:03:06
feb	52	48	43	89,6 %	00:00:33	00:02:22
mrt	91	83	74	89,2 %	00:00:32	00:02:50
apr	73	64	61	95,3 %	00:00:41	00:02:53
mei	79	77	69	89,6 %	00:00:41	00:03:09
jun	68	62	60	96,8 %	00:00:36	00:02:54
jul	96	82	72	87,8 %	00:00:34	00:02:31
aug	89	81	74	91,4 %	00:00:34	00:02:46
sep	110	103	97	94,2 %	00:00:36	00:03:42
okt	73	65	61	93,8 %	00:00:50	00:02:47
nov	83	77	72	93,5 %	00:00:39	00:03:42
dec	54	51	45	88,2 %	00:01:03	00:02:17
Totaal	932	853	786	92,1 %	00:00:38	00:02:59

In 2009 werd 92,1% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 2 minuten en 59 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 38 seconden.

Meest gestelde vragen

- Kan u mij reisadvies geven van punt A naar punt B?
- Wat is Slimweg?
- Welke acties organiseert het openbaar vervoer naar aanleiding van het autoluwe zondag in Antwerpen?
- Waar vind ik meer informatie over de trein of het openbaar vervoer? (wegwijs naar NMBS / De LijnInfo)

4.9 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

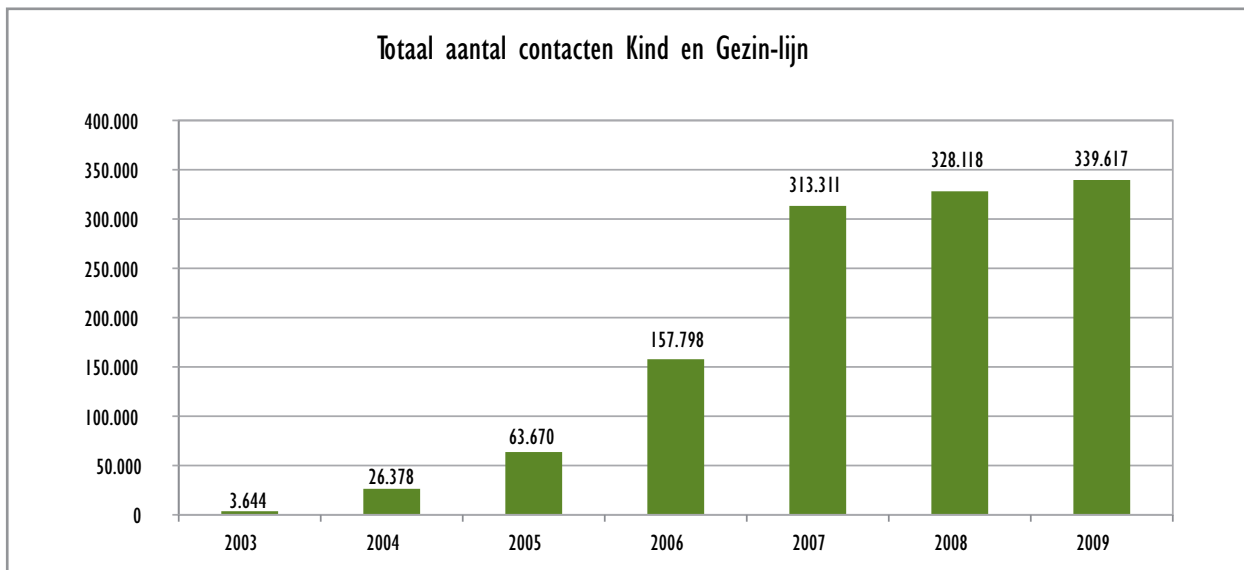
Algemeen

Kind en Gezin beschikt over een uniek aanspreekpunt waar men terecht kan voor informatie over thema's zoals kinderopvang, kinderwelzijn en preventieve gezinsondersteuning: de Kind en Gezin-Lijn. Zowel ouders op zoek naar kinderopvang als toekomstige onthaalouders kunnen er terecht voor informatie. 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. Voor die dienstverlening zijn het klantenbeheersysteem en het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn afgestemd op het kennissysteem van Kind en Gezin.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd jan-april	3'52"	Een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 52 seconden per oproep.
Gemiddelde afhandeltijd mei-dec	3'30"	Een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
E-mail		
Gemiddelde afhandeltijd jan-aug	4'16"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 16 seconden per e-mail.
Gemiddelde afhandeltijd sept-dec	3'50"	Een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 50 seconden per e-mail.

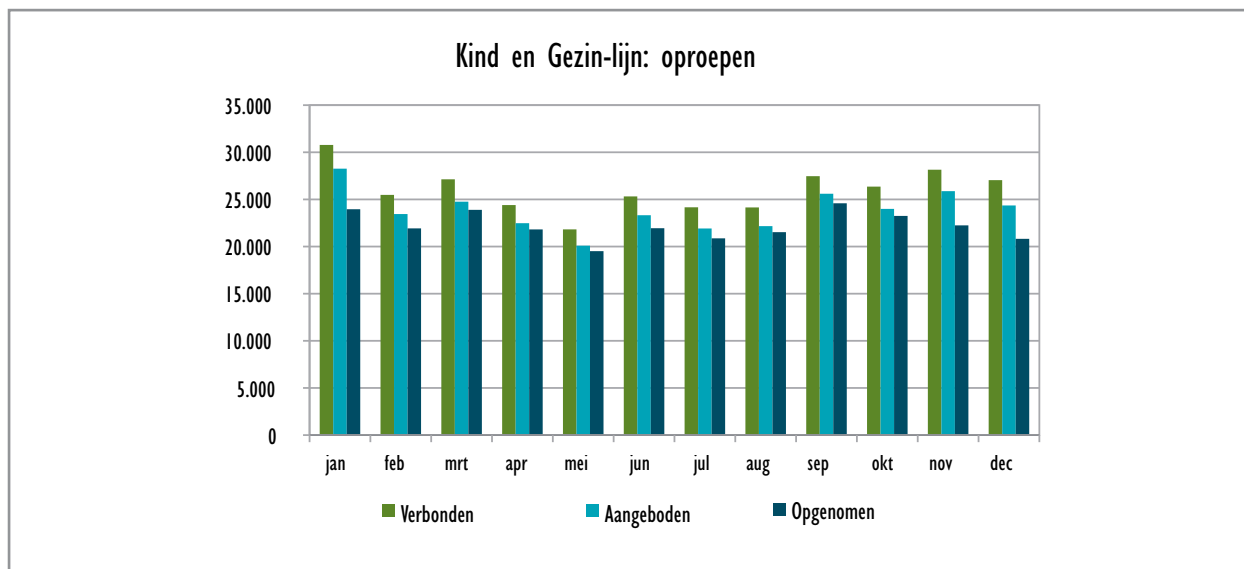
Evolutie van het aantal contacten



Sinds de start is de dienstverlening van de Kind en Gezin-Lijn stapsgewijs uitgebreid. Elk jaar verdubbelde het aantal contacten. Die sterke groei is sinds 2007 gestagneerd. Het aantal contacten bij de Kind en Gezin-Lijn is ten opzichte van 2008 gestegen met 11.499 of 3,50%.

Telefonische oproepen

In 2009 werden 312.261 oproepen of gemiddeld 1.234 oproepen per dag geregistreerd. Ten opzichte van 2008 is het aantal oproepen gestegen met 7,28%.



Tijdens de eerste weken van januari lag het aantal oproepen veel hoger dan verwacht. Het slechte winterweer en de vele zieke kindjes zorgden ervoor dat heel wat ouders hun afspraak met het consultatiebureau wilden afbellen of verplaatsen naar een latere datum.

Half november kende de CRM-applicatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn een upgrade bij het team van de Kind en Gezin-lijn. De impact op de dienstverlening was behoorlijk groot: voorlichters hadden meer tijd nodig om routinevragen te registreren in de vernieuwde applicatie, waardoor de afhandeltijden van mails en oproepen opliepen. Dat leidde ook tot een minder goede bereikbaarheid tijdens de maanden november en december.

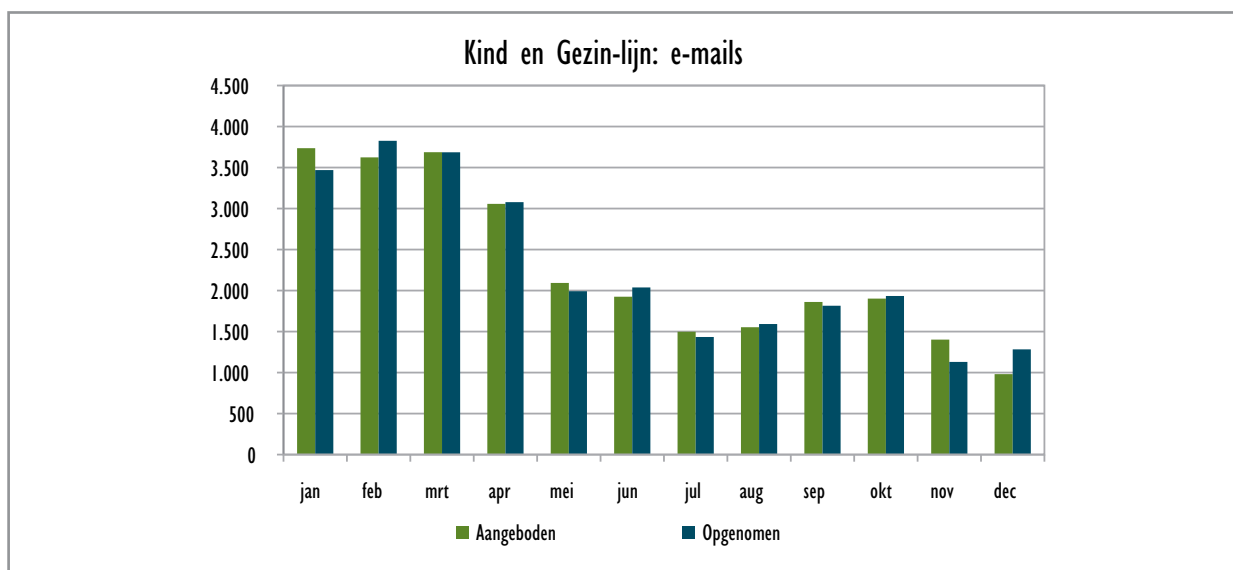
De tabel hieronder geeft een overzicht van de service levels bij de Kind en Gezin-Lijn.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	30.779	28.262	23.958	84,8 %	00:00:38	00:03:17
feb	25.480	23.448	21.927	93,5 %	00:00:23	00:03:27
mrt	27.132	24.760	23.893	96,5 %	00:00:17	00:03:32
apr	24.400	22.478	21.817	97,1 %	00:00:15	00:03:22
mei	21.821	20.092	19.512	97,1 %	00:00:16	00:03:21
jun	25.318	23.323	21.945	94,1 %	00:00:24	00:03:22
jul	24.164	21.916	20.871	95,2 %	00:00:21	00:03:26
aug	24.149	22.166	21.527	97,1 %	00:00:16	00:03:19
sep	27.465	25.602	24.590	96,0 %	00:00:19	00:03:35
okt	26.358	23.995	23.250	96,9 %	00:00:17	00:03:35
nov	28.151	25.876	22.247	86,0 %	00:00:38	00:03:59
dec	27.044	24.359	20.819	85,5 %	00:00:41	00:04:14
	312.261	286.277	266.356	93,0 %	00:00:24	00:03:32

Afgelopen jaar haalde de Kind en Gezin-Lijn een percentage van 93,0% opgenomen oproepen. De voorlichters namen de oproepen gemiddeld binnen de 24 seconden op. De gesprekken werden in gemiddeld 3 minuten en 32 seconden afgehandeld.

E-mails

In 2009 ontving Kind en Gezin 27.319 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 13.833 e-mails over, net iets meer dan de helft.



In onderstaande tabel worden de service levels per maand weergegeven.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	3.736	3.469	1.808	05:00:26:37	00:02:43
feb	3.624	3.826	1.744	05:04:09:26	00:02:52
mrt	3.687	3.686	1.424	04:05:36:47	00:02:16
apr	3.057	3.078	848	03:02:20:28	00:01:27
mei	2.093	1.992	870	02:03:59:17	00:02:25
jun	1.925	2.038	1.067	02:09:38:43	00:02:54
jul	1.498	1.434	822	02:07:05:59	00:03:03
aug	1.553	1.592	1.113	02:03:48:37	00:03:32
sep	1.861	1.815	1.177	02:09:48:20	00:03:44
okt	1.902	1.934	1.314	04:03:51:34	00:03:58
nov	1.402	1.130	747	06:01:51:06	00:05:07
dec	981	1.283	899	05:08:18:07	00:05:57
	27.319	27.277	13.833	04:01:19:24	00:02:59

Na een kwaliteitscontrole werden de antwoorden teruggemild naar de klant. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 4 dagen, 1 uur en 24 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 2 minuten en 59 seconden.

Meest gestelde vragen

- Voor een consultatie / vaccinatie wil ik een afspraak met een verpleegkundige maken / annuleren. Kan u me helpen?
- Ik ben op zoek naar kinderopvang in mijn buurt. Waar kan ik die plaatsen opzoeken?
- Hebt u meer informatie over vaccinaties?
- Ik heb een vraag over de berekening van de prijs voor mijn kinderopvang.

4.10 Vlaamse Belastinglijn

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	078 15 30 15
E-mail	contactformulier op www.vlaanderen.be/belastingen
Website	www.vlaanderen.be/belastingen
Bevoegde dienst	Agentschap Vlaamse Belastingdienst

Algemeen

Sinds juni 2000 verstrekt het Contactpunt Vlaamse Infolijn eerstelijnsinformatie over de aanslagbiljetten onroerende voorheffing. Eind 2000 werd besloten om de dienstverlening uit te breiden en ook statusinformatie over bezwaren te geven. Met het aparte telefoonnummer van de Vlaamse Belastinglijn kon de Vlaamse Belastingdienst enerzijds de bereikbaarheid verhogen en anderzijds relatief eenvoudige vragen opvangen. Zo kon de Belastingdienst zich meer concentreren op zijn kerntaken. Sindsdien kan de klant bij de Vlaamse Belastinglijn terecht voor informatie over de onroerende voorheffing (ook meer dossiergebonden informatie) en de twee leegstandsheffingen (woningen en bedrijfsruimten).

In 2002 werd de dienstverlening inhoudelijk verruimd: de klant kon voortaan bij de Vlaamse Belastinglijn ook terecht voor informatie over de aanslagbiljetten leegstandsheffing en over de Vlaamse maatregelen inzake de registratierechten. Vanwege het geringe aantal oproepen in verband met de registratierechten werd in 2006 beslist om daarover geen informatie meer te geven bij de Vlaamse Belastinglijn. De klant kan sindsdien met vragen over registratierechten enkel nog terecht bij 1700.

Sinds augustus 2005 hebben de voorlichters van de Vlaamse Belastinglijn via de e-taxesmodule op www.onroerendevoorheffing.be een beperkte toegang tot de individuele belastingdossiers

voor de onroerende voorheffing. Belastingplichtigen die zelf geen toegang hebben tot het internet kunnen via de voorlichters nagaan of hun betaling werd uitgevoerd, of hun aanslagbiljet al is verstuurd of wat de status is van hun bezwaarschrift. De dossierbehandelaars in het backoffice krijgen op die manier veel minder telefoons te verwerken.

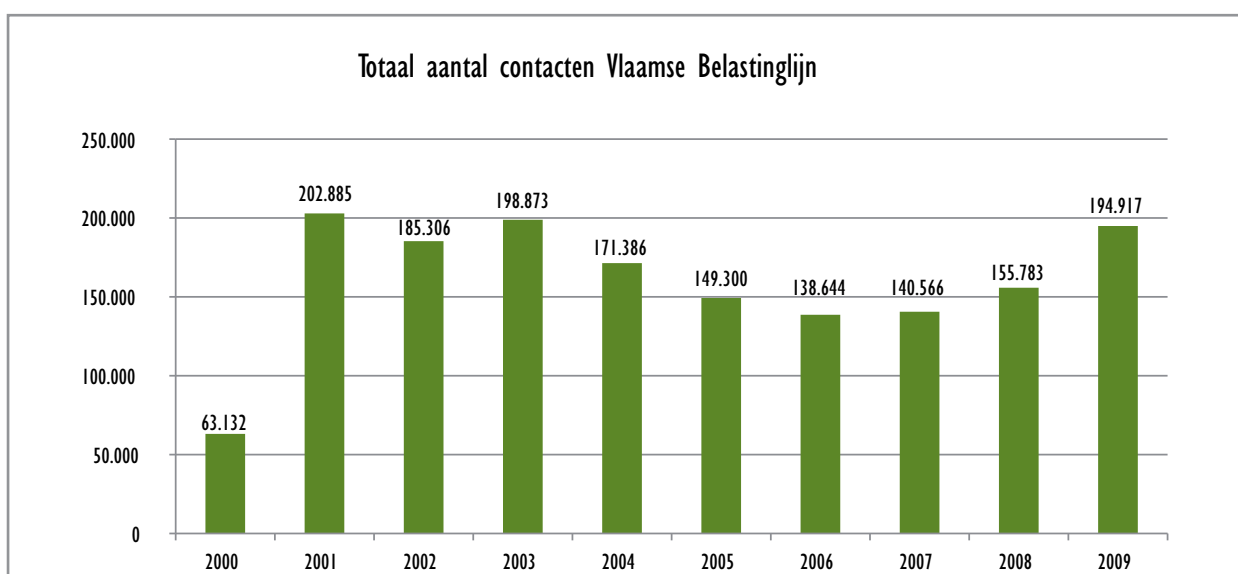
Op voorstel van het Contactpunt Vlaamse Infolijn ging de Vlaamse Belastingdienst in 2007 akkoord om de voorlichters van de Vlaamse Belastinglijn ook e-mails te laten afhandelen betreffende onroerende voorheffing. Sinds november 2007 komen alle e-mails van klanten over onroerende voorheffing in eerste instantie toe bij de voorlichters. Zo worden de relatief eenvoudige vragen uitgefilterd en afgehandeld in eerste lijn, net zoals bij de telefonische contacten. De Vlaamse Belastingdienst wordt op die manier extra ontlast en de voorlichters kunnen op een efficiëntere manier worden ingezet tijdens de traditioneel kalmere namiddagen.

In 2009 werd de module e-taxes omgeschakeld naar een nieuw systeem. Het zogenaamde Vlaams Fiscaal Platform is de nieuwe toegang voor voorlichters tot dossiergebonden informatie.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'25"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 25 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
E-mail		
Gemiddelde afhandeltijd	4'40"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 40 seconden per e-mail.

Evolutie van het aantal contacten

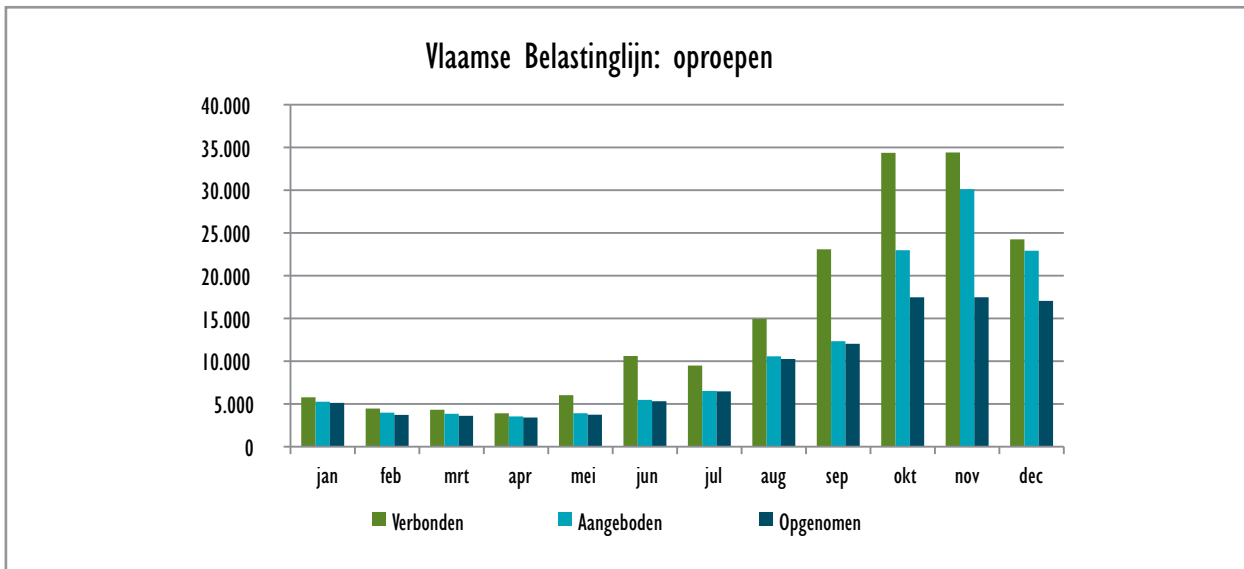


Sinds 2004 vertoont het aantal contacten bij de Vlaamse Belastinglijn een neerwaartse trend. De afhandeling van e-mails compenseerde in 2007 en 2008 de verdere daling in het aantal oproepen. In 2009 is het oproepvolume opnieuw toegenomen. Het totaal aantal contacten is ten opzichte van 2008 gestegen met 25,12%.

Telefonische oproepen

In 2009 hebben 175.634 mensen het nummer van de Vlaamse Belastinglijn gebeld, of gemiddeld 694 per dag. Het aantal oproepen is gestegen met 33.724 of 23,76% ten opzichte van 2008.

De eerste grafiek geeft de spreiding per maand weer van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn. In tegenstelling tot voorgaande jaren piekte het volume in de herfst. In 2009 heeft het Agentschap Vlaamse Belastingdienst een nieuw informaticasysteem opgestart. Om die reden werden de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing uitzonderlijk later verzonden, meer bepaald in augustus in plaats van mei.



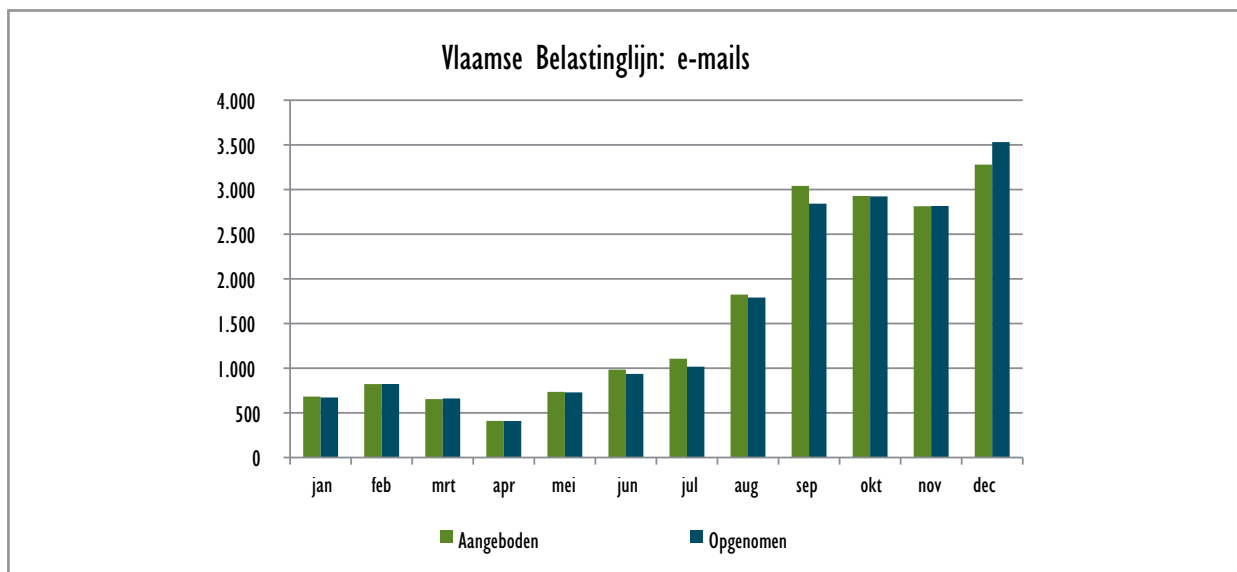
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij de Vlaamse Belastinglijn.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	5.775	5.260	5.123	97,4 %	00:00:21	00:04:01
feb	4.460	3.980	3.717	93,4 %	00:00:42	00:04:03
mrt	4.319	3.847	3.610	93,8 %	00:00:43	00:04:06
apr	3.905	3.537	3.411	96,4 %	00:00:26	00:03:47
mei	6.024	3.912	3.740	95,6 %	00:00:26	00:03:39
jun	10.607	5.475	5.315	97,1 %	00:00:33	00:03:47
jul	9.489	6.514	6.469	99,3 %	00:00:11	00:04:29
aug	14.940	10.568	10.256	97,0 %	00:00:14	00:03:36
sep	23.086	12.338	12.034	97,5 %	00:00:24	00:05:00
okt	34.370	22.977	17.472	76,0 %	00:01:56	00:04:37
nov	34.410	30.114	17.476	58,0 %	00:02:40	00:05:02
dec	24.249	22.920	17.052	74,4 %	00:01:20	00:04:43
Totaal	175.634	131.442	105.675	80,4 %	00:01:11	00:04:28

In totaal werden 80,4% van de oproepen van 2009 opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 4 minuten en 28 seconden. De gemiddelde wachttijd tot antwoord was 1 minuut en 11 seconden.

E-mails

In 2009 ontving de Vlaamse Belastinglijn 19.278 e-mails. Het aandeel ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten was beperkt. Uiteindelijk bleven er 17.212 e-mails over (10,72%).



De late piek in contacten is ook merkbaar bij de e-mails. De verzending van aanslagbiljetten in augustus heeft tot een stijging in het aantal e-mails geleid. De service levels per maand zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	682	672	580	01:09:56:37	00:02:55
feb	822	823	563	02:08:31:14	00:02:19
mrt	654	661	521	02:05:35:28	00:02:24
apr	410	409	325	03:04:08:48	00:02:28
mei	735	729	629	01:07:41:04	00:02:56
jun	984	936	806	02:03:07:21	00:02:54
jul	1.106	1.017	880	01:07:26:45	00:03:25
aug	1.824	1.791	1.621	01:03:19:40	00:03:03
sep	3.041	2.842	2.584	02:03:15:44	00:03:56
okt	2.928	2.923	2.766	03:01:23:30	00:04:37
nov	2.813	2.816	2.661	04:00:10:47	00:03:34
dec	3.279	3.531	3.276	01:07:42:28	00:03:53
Totaal	19.278	19.150	17.212	02:03:44:00	00:03:35

Na controle werden de antwoorden teruggemild naar de klant. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na 2 dagen, 3 uur en 44 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 3 minuten en 35 seconden.

Meest gestelde vragen

- Kan u nagaan of mijn onroerende voorheffing al is betaald? Hoe ver staat het met mijn bezwaarschrift? (Vlaams Fiscaal Platform)
- Wanneer mag ik het aanslagbiljet onroerende voorheffing in mijn bus verwachten? (uitstel van de verzending)
- Ik heb een brief / een beslissing ontvangen over onroerende voorheffing. Waar kan ik terecht met vragen? (doorschakeling naar de dossierbehandelaars in Aalst)
- Kom ik in aanmerking voor een afbetalingsplan?
- Hoe dien ik een bezwaar in tegen de aanslag onroerende voorheffing?

4.11 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

De Vlaamse zorgverzekering bestaat sinds oktober 2001. Het is een verplichte verzekering voor iedereen die in Vlaanderen woont en ouder is dan 25 jaar. De zorgverzekering geeft financiële steun aan zwaar zorgbehoevenden voor niet-medische kosten. Zowel mantel- en thuiszorg als residentiële zorg komt hiervoor in aanmerking.

Mensen kunnen zich aansluiten bij de Vlaamse zorgverzekering door een jaarlijkse bijdrage te betalen aan één van de zeven erkende zorgkassen. Deze laatste staan in voor de dagelijkse werking van de zorgverzekering.

De Vlaamse Zorgkas bestaat als openbaar en onafhankelijk alternatief naast de andere zes zorgkassen. Iedereen kan er zich bij aansluiten, ongeacht waar men is aangesloten voor de ziekteverzekering. 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.

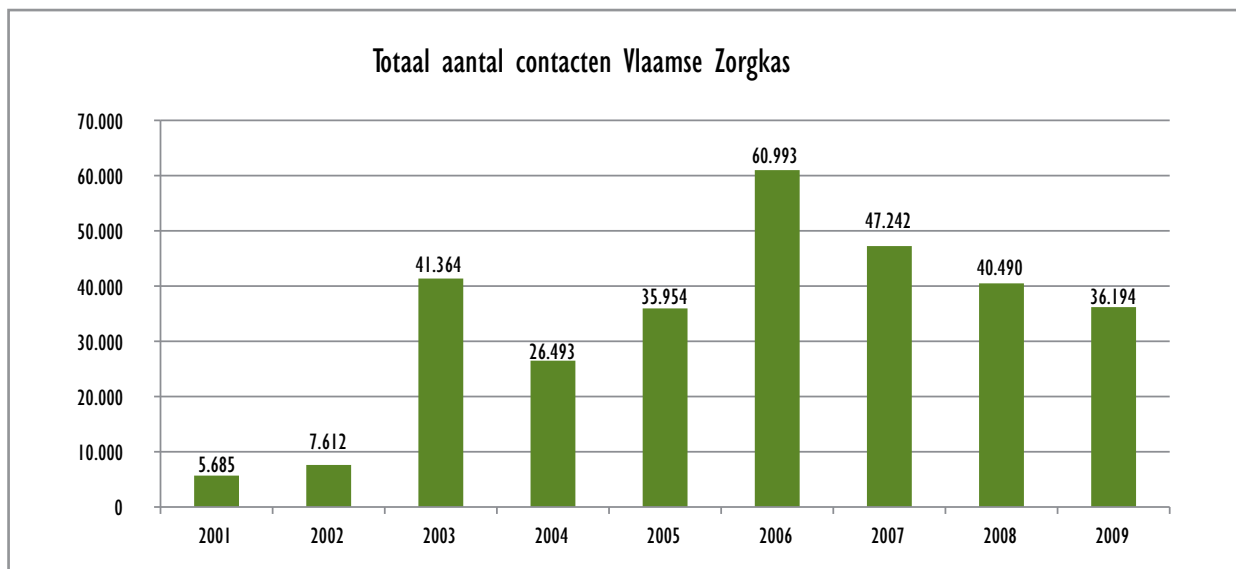
Door een koppeling tussen het klantenbeheersysteem van het contact center en het beheersysteem van de Vlaamse Zorgkas kunnen de voorlichters in het frontoffice rechtstreeks informatie raadplegen uit dossiers die bij de Vlaamse Zorgkas in behandeling zijn.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'55"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 55 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
E-mail		
Gemiddelde afhandeltijd	4'45"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 45 seconden per e-mail.

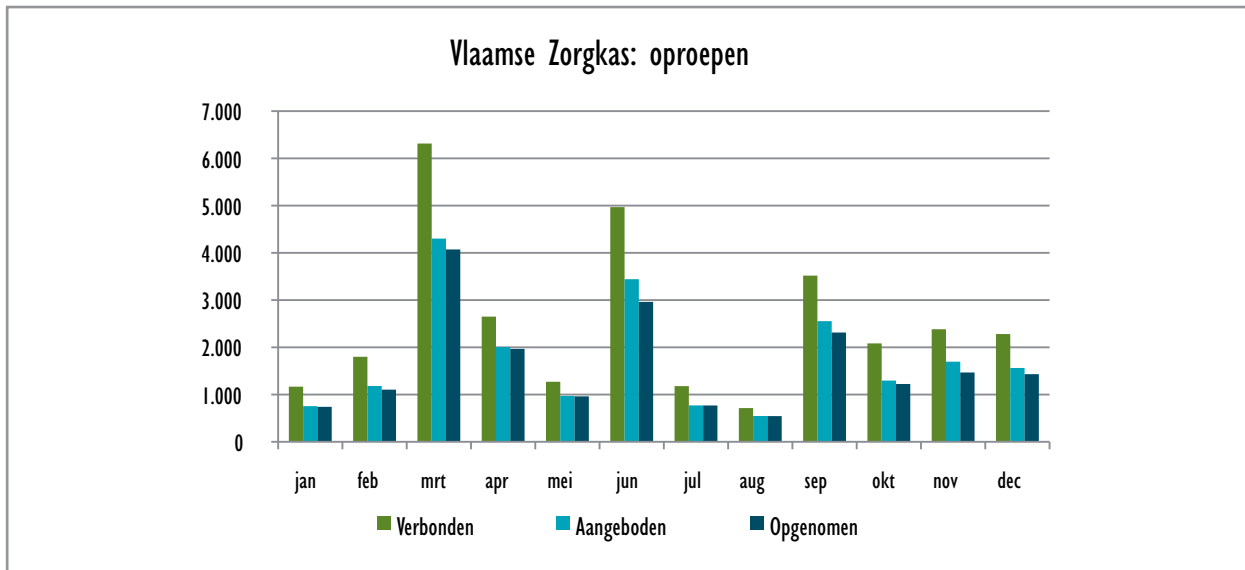
Evolutie van het aantal contacten

In 2006 haalde de Vlaamse Zorgkas een piek van 60.993 contacten. Sindsdien is het aantal contacten afgenomen tot 36.194.



Telefonische oproepen

In 2009 kreeg het frontoffice 30.328 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, gemiddeld 120 per dag. Dat is een daling ten opzichte van 2008 met 13,62% of 4.783 oproepen. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Net als de voorgaande jaren piekte het aantal oproepen in de maand maart. Die maand werden de brieven voor de inning van de ledenbijdrage verzonden. In juni volgde een tweede grote verzending, deze keer naar de ambtshalve aangesloten leden. Voor de eerste keer was er ook een verzending in september, meer bepaald naar een grote groep leden die tot dan toe nog nooit waren aangeschreven. Leden die de bijdrage tot dan toe nog niet hadden betaald kregen eind november een herinnering.

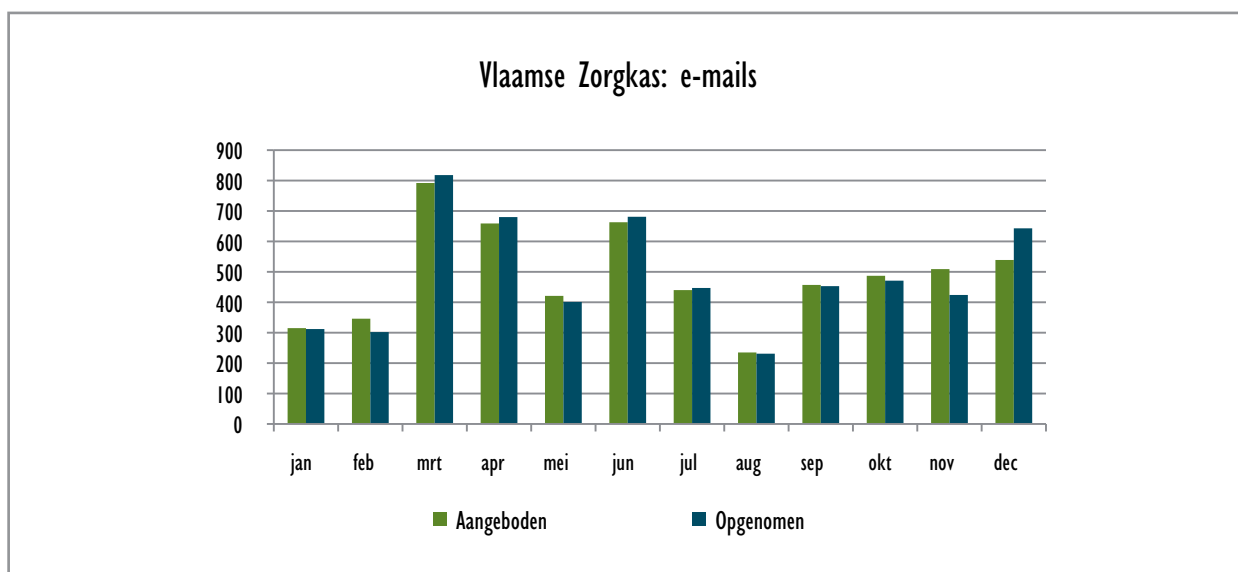
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij dossierlijn Vlaamse Zorgkas.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	1.167	755	740	98,0 %	00:00:22	00:04:56
feb	1.800	1.182	1.104	93,4 %	00:00:43	00:05:15
mrt	6.314	4.302	4.072	94,7 %	00:00:40	00:04:53
apr	2.650	2.007	1.967	98,0 %	00:00:27	00:04:27
mei	1.271	971	962	99,1 %	00:00:18	00:04:15
jun	4.968	3.442	2.962	86,1 %	00:01:02	00:04:07
jul	1.179	770	769	99,9 %	00:00:11	00:04:25
aug	714	546	544	99,6 %	00:00:13	00:04:39
sep	3.518	2.554	2.313	90,6 %	00:00:55	00:04:57
okt	2.083	1.296	1.224	94,4 %	00:00:35	00:04:19
nov	2.383	1.696	1.467	86,5 %	00:01:16	00:04:49
dec	2.281	1.563	1.432	91,6 %	00:00:58	00:04:40
Totaal	30.328	21.084	19.556	92,8 %	00:00:44	00:04:38

In 2009 werd 92,8% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 38 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 44 seconden.

E-mails

In 2009 ontving de Vlaamse Zorgkas 5.863 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 3.221 mails over (55%).



Net als bij de oproepen zien we ook bij de e-mails vergelijkbare stijgingen na de verzendingen in maart, juni, september en november. Onderstaande tabellen geven de service levels per maand weer. In de eerste tabel staan de cijfers voor de eerste jaarhelft.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	315	312	133	05:04:51:56	00:02:26
feb	346	302	126	03:00:00:10	00:01:57
mrt	792	818	625	02:09:38:53	00:03:09
apr	659	680	406	02:07:17:25	00:02:14
mei	421	401	180	01:03:12:10	00:01:50
jun	663	681	390	02:05:40:32	00:02:05
Totaal	3.196	3.194	1.860	02:10:40:53	00:02:28

De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 2 dagen, 10 uur en 41 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in de frontoffice bedroeg 2 minuten en 28 seconden.

Sinds juli 2009 moeten de voorlichters enkel de spam wegfilteren en de overgebleven mails doorsturen naar de Vlaamse Zorgkas. De mails worden uiteindelijk door de Vlaamse Zorgkas zelf beantwoord. Om die reden kunnen we in onderstaande tabel enkel de afhandeltijd in het frontoffice weergeven en niet de wachttijd tot antwoord. De nieuwe procedure zorgde voor een snellere afhandeltijd, meer bepaald 1 minuut en 16 seconden.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. afhandeltijd
jul	440	447	180	00:00:51
aug	235	231	87	00:00:45
sep	457	453	267	00:01:41
okt	487	471	257	00:01:06
nov	509	424	193	00:01:10
dec	539	643	377	00:01:29
Totaal	2.667	2.669	1.361	00:01:16

Meest gestelde vragen

- Kan u nagaan of ik mijn ledenbijdrage al heb betaald?
- Ik krijg een uitnodiging tot het betalen van een administratieve geldboete. Heb ik geen bijdrage betaald bij de Vlaamse Zorgkas?
- Ik ben vrijgesteld voor de Vlaamse zorgverzekering. Kan u dit bevestigen? Wat moet ik doen?
- Wat is de Vlaamse zorgverzekering? – Waarom krijg ik een brief van jullie?
- Op welk rekeningnummer moet ik de bijdrage aan de Vlaamse Zorgkas betalen?

4.12 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 is een overkoepelend orgaan dat de verschillende zorgkassen erkent, subsidieert en controleert. Daarnaast legt het Vlaams Zorgfonds ook administratieve geldboetes op aan personen die hun ledenbijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering drie keer niet of onvolledig hebben betaald. De boete bedraagt 250 euro (100 euro voor personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg). Ten slotte volgt het Zorgfonds ook de dossiers in verband met bezwaren en afbetalingsplannen op.

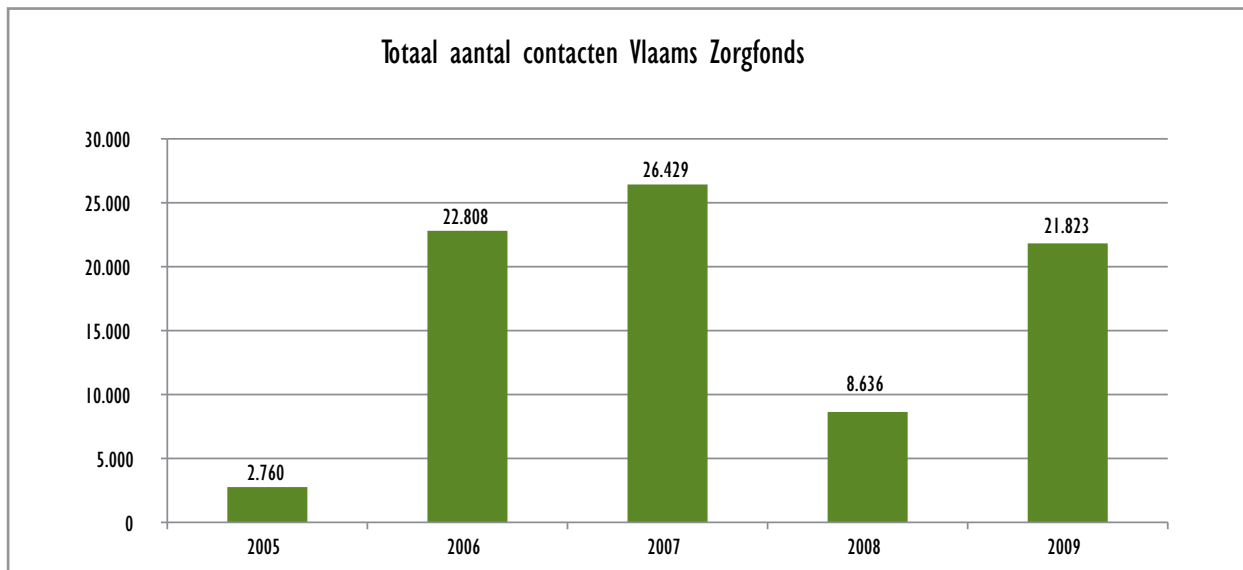
Op 22 april 2009 heeft het Vlaams Parlement een aanpassing aan de zorgverzekering goedgekeurd. Wie de ledenbijdrage te laat betaalde, kreeg niet langer een boete (met uitzondering van mensen die de bijdragen uiteindelijk pas betaalden nadat een boete werd opgelegd). Laattijdige betalende personen die hun boete al hadden betaald, kregen die boete terugbetaald. Wie zijn bijdrage drie keer niet of onvolledig betaalt kan nog steeds een boete oplopen.

Voor de telefonische ondersteuning bij grote verzendingen doet het Vlaams Zorgfonds een beroep op het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Inhoudelijke vragen, opmerkingen en eventueel ook klachten lopen binnen bij het frontoffice van het Contactpunt. De voorlichters beantwoorden ze of sturen ze schriftelijk door naar het bevoegde backoffice van het Vlaams Zorgfonds.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'37"	Een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 37 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

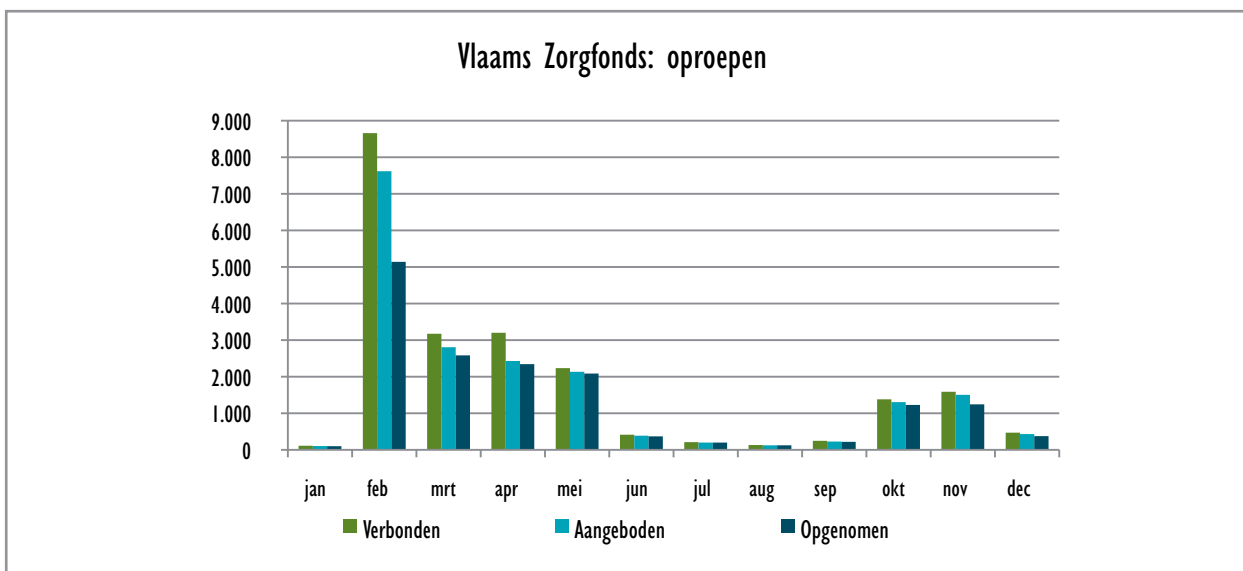
Evolutie van het aantal contacten



Na een dipje in 2008 steeg het aantal contacten bij het Vlaams Zorgfonds opnieuw naar het niveau van 2007. In 2009 werden opmerkelijk meer boetes verzonden dan in 2008. Ook de kwijtschelding van boetes voor laattijdige betalers zorgde voor een merkbare stijging in het aantal oproepen.

Telefonische oproepen

In 2009 kreeg het contact center 21.823 oproepen binnen voor het Vlaams Zorgfonds of ongeveer 86 oproepen per dag. Dat is een stijging van het aantal oproepen met 152,70% ten opzichte van 2008. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Het overgrote deel van de oproepen werd in de maand februari geregistreerd. Die maand verstuurde het Vlaams Zorgfonds ongeveer 45.000 administratieve geldboetes, bijna 20.000 meer dan in 2008. Eind april was er nog een tweede, lichte stijging naar aanleiding van de beslissing om de boetes voor laattijdige betalers kwijt te schelden. De voor oktober geplande terugbetaling liep een maand vertraging op met een toename van het aantal oproepen tot gevolg.

De onderstaande tabel geeft een maandelijks overzicht weer van de service levels van het Vlaams Zorgfonds.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	112	104	100	96,2 %	00:00:21	00:04:06
feb	8.659	7.618	5.140	67,5 %	00:01:59	00:05:38
mrt	3.174	2.806	2.583	92,1 %	00:00:51	00:04:49
apr	3.201	2.429	2.343	96,5 %	00:00:28	00:04:03
mei	2.234	2.134	2.086	97,8 %	00:00:16	00:03:02
jun	414	387	369	95,3 %	00:00:29	00:03:42
jul	211	199	199	100,0 %	00:00:11	00:04:20
aug	132	124	124	100,0 %	00:00:13	00:03:55
sep	247	227	219	96,5 %	00:00:25	00:03:37
okt	1.381	1.305	1.228	94,1 %	00:00:38	00:02:27
nov	1.588	1.504	1.244	82,7 %	0:01:15	0:03:33
dec	470	431	375	87,0 %	0:00:59	0:04:40
	21.823	19.268	16.010	83,1 %	00:01:03	00:04:27

In 2009 werd 83,1% van de oproepen opgenomen. Een gesprek startte gemiddeld na 1 minuut en 3 seconden en duurde gemiddeld 4 minuten en 27 seconden.

Meest gestelde vragen

- Waarom krijg ik een administratieve geldboete? Welke bijdragen moet ik dan nog betalen?
- Is het mogelijk dat ik de administratieve geldboete via een afbetalingsplan (in schijven) betaal?
- Kom ik in aanmerking voor de kwijtschelding van de boete? Moet ik de boete nog betalen?
- Wanneer wordt de geldboete terugbetaald?
- Om welke redenen kan ik bezwaar indienen tegen de administratieve geldboete? Hoe moet ik dat doen en tot wanneer heb ik tijd?

4.13 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 is een initiatief van de Dienst Taaladvies, de openbare taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies zoals titulatuur en adressering, 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 zogenaamde overflowlijn. De Dienst Taaladvies beheert zelf het frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contact center van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het frontoffice van de Taaltelefoon. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van 1700. Nieuw sinds 21 januari 2008 is dat ook alle oproepen buiten de gewone openingsuren van de Taaltelefoon automatisch naar 1700 worden doorgeschakeld.

Als de klant dit wenst, noteert de voorlichter van 1700 de taalvraag. Het taalprobleem wordt vervolgens per e-mail bezorgd aan de taaladviseurs van de Taaltelefoon. Zij bellen dan meestal de dag zelf terug naar de klant met het antwoord op de vraag.

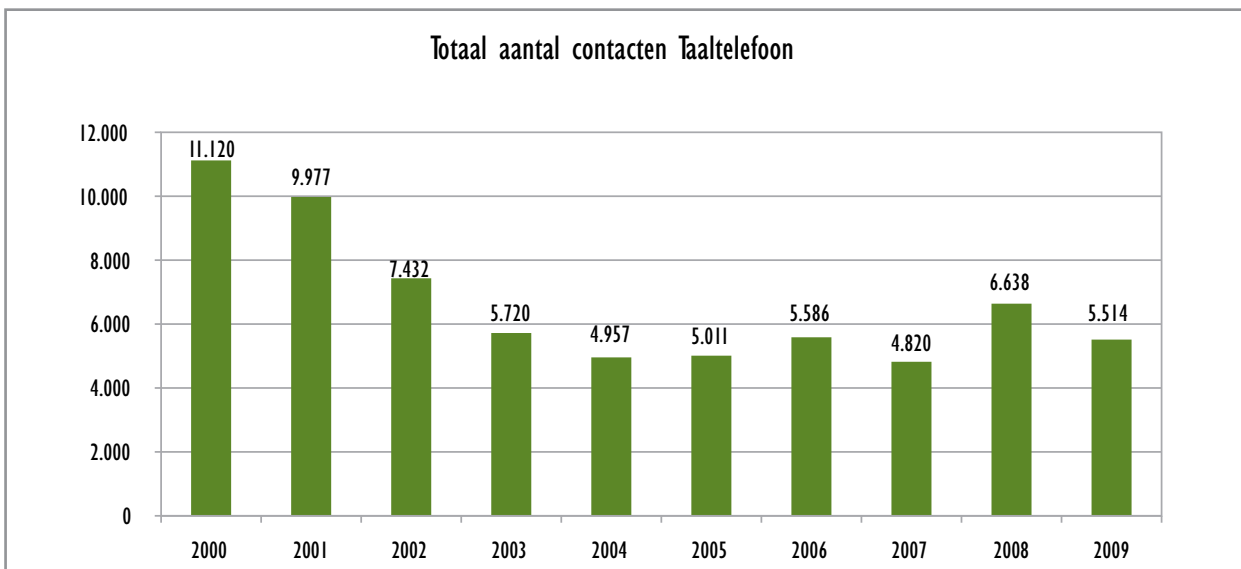
In 2009 vierde de Taaltelefoon zijn tiende verjaardag. Ter gelegenheid van dat jubileum lanceerde de Taaltelefoon een nieuwe publicatie. De gids "In duidelijk Nederlands: spreken en schrijven voor iedereen" biedt op 130 pagina's een handig overzicht van adviezen voor helder en correct taalgebruik en efficiënte communicatie. De adviezen gaan vooral in op problemen en fouten die in de taalpraktijk dikwijls voorkomen.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	2'48"	Een gemiddelde afhandeltijd van 2 minuten en 48 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

Aangezien oproepen die het frontoffice van de Taaltelefoon zelf afhandelt in een andere telefooncentrale terecht komen, kan het contact center daarover geen gegevens registreren (wachtijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Om die reden worden enkel de service levels weergegeven voor oproepen die het frontoffice van 1700 afhandelt.

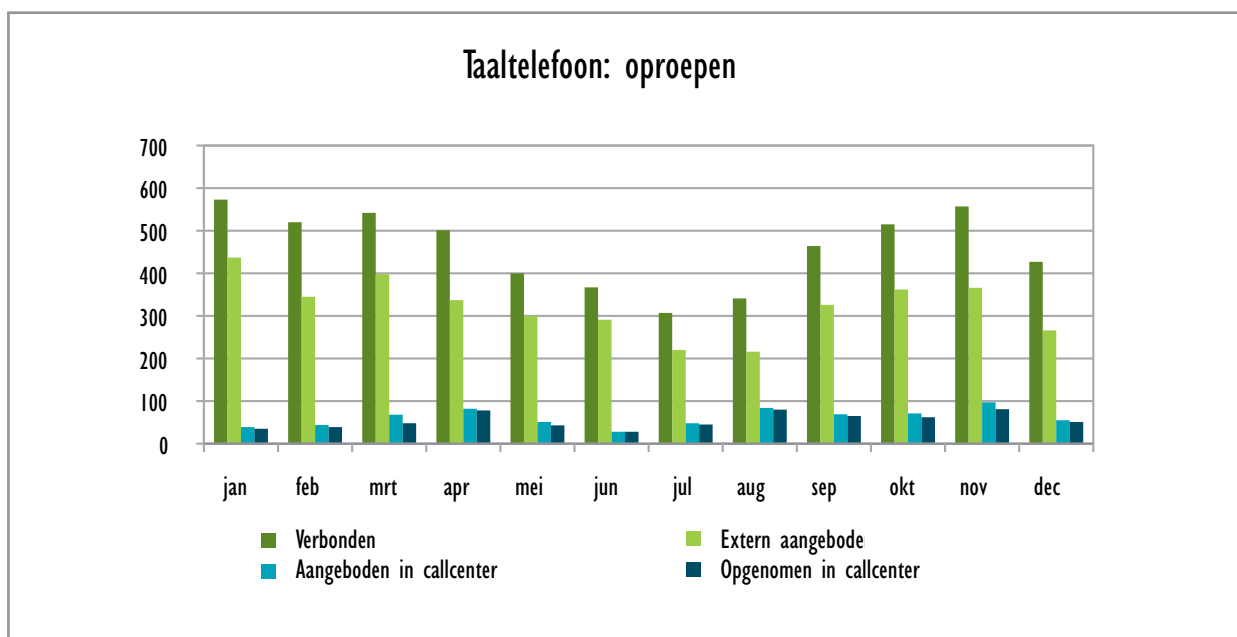
Evolutie van het aantal contacten



Sinds de start in 2000 is het aantal oproepen naar de Taaltelefoon bijna elk jaar afgenomen. In 2008 is het volume opnieuw gestegen dankzij een aantal bekendmakingscampagnes en het feit dat oproepen voortaan ook buiten de openingsuren van Taaltelefoon worden doorgeschakeld naar 1700. In 2009 daalde het aantal oproepen weer tot het niveau van 2006.

Telefonische oproepen

In 2009 kreeg de Taaltelefoon 5.514 oproepen, gemiddeld 22 per dag. 736 oproepen werden aangeboden aan de voorlichters in het contact center. De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.



Van alle verbonden oproepen aan de Taaltelefoon werd 86,65% aan de taaladviseurs van de Dienst Taaladvies aangeboden (Extern aangeboden). De cijfers in onderstaande tabel hebben betrekking op de oproepen die aan het frontoffice van 1700 werden aangeboden (overflow).

Maand	Verbonden	Extern aangeboden	Aangeboden in contactcenter	Opgenomen in contactcenter	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd
jan	573	534	39	35	89,7 %	00:00:22	00:03:18
feb	520	476	44	39	88,6 %	00:00:31	00:03:31
mrt	542	474	68	48	70,6 %	00:00:49	00:03:22
apr	501	419	82	78	95,1 %	00:00:30	00:02:49
mei	400	349	51	43	84,3 %	00:00:28	00:03:03
jun	367	339	28	28	100,0 %	00:00:19	00:03:23
jul	307	259	48	45	93,8 %	00:00:14	00:02:18
aug	341	257	84	80	95,2 %	00:00:20	00:02:43
sep	464	395	69	65	94,2 %	00:00:29	00:02:48
okt	515	444	71	62	87,3 %	00:00:29	00:02:51
nov	557	460	97	81	83,5 %	00:00:31	00:02:49
dec	427	372	55	51	92,7 %	00:00:45	00:02:48
Totaal	5.514	4.778	736	655	89,0 %	00:00:29	00:02:57

Afgelopen jaar haalde de Taaltelefoon een bereikbaarheid van 89,0%. Een gemiddeld gesprek duurde 2 minuten en 57 seconden. Er was een gemiddelde wachttijd van 29 seconden.

Meest gestelde vragen

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn voert geen inhoudelijke rapportering uit op de vragen die via het frontoffice van 1700 bij Taaltelefoon binnenkomen. Alle taalvragen worden meteen doorgestuurd naar de taaladviseurs van Taaltelefoon.

4.14 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

Het informatiecentrum Wonen in Brussel werd in 1997 opgericht door de Vlaamse Gemeenschapscommissie. Om de stadsvlucht tegen te gaan en het Nederlandstalige karakter van de hoofdstad te vrijwaren, wil Wonen in Brussel de huidige inwoners behouden en nieuwe Nederlandstalige inwoners aantrekken. Het informatiecentrum wil dat bewerkstelligen via gerichte sensibilisatiecampagnes, informatieverstreding en persoonlijke begeleiding.

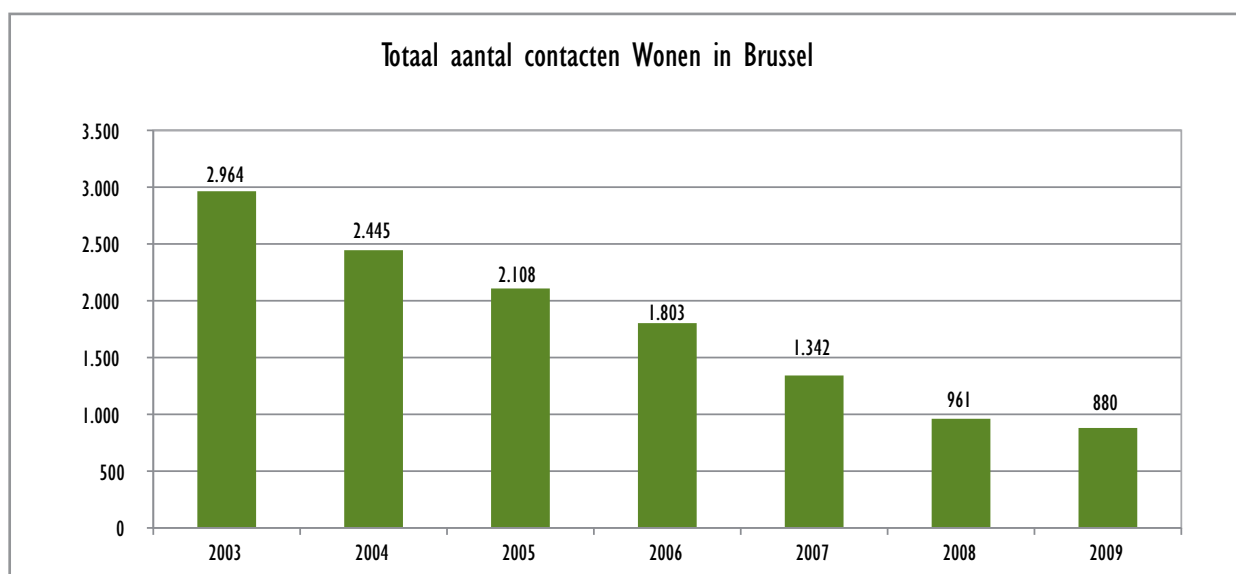
Sinds 14 februari 2003 ondersteunt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de werking van het informatiecentrum. Aanvankelijk beantwoordde het informatiecentrum direct alle oproepen naar het gratis infonummer en werden enkel overtallige oproepen behandeld door het Contactpunt.

Op 1 juli 2006 besliste de Vlaamse Gemeenschapscommissie om het fysieke onthaal van Wonen in Brussel af te schaffen. Sindsdien worden alle oproepen voor Wonen in Brussel direct door de voorlichters van 1700 beantwoord. Ze gebruiken daarvoor scripts die in samenspraak met Wonen in Brussel worden gemaakt en onderhouden. Als de voorlichter geen antwoord kan geven op de vraag van de beller, dan wordt de vraag genoteerd en doorgemailed naar het informatiecentrum Wonen in Brussel.

Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Streefdoel
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	3'30"	Een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

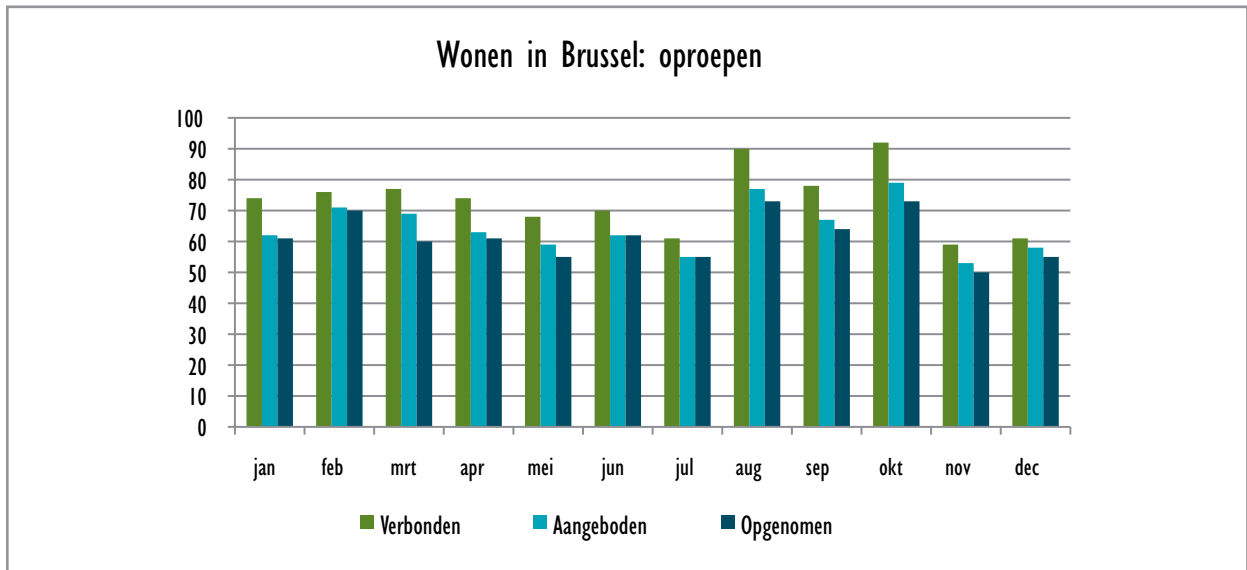
Evolutie van het aantal contacten



Sinds de start in 2003 is het volume oproepen naar Wonen in Brussel jaar na jaar gedaald. In 2009 is het aantal oproepen lichtjes afgenomen met 81 oproepen of 8,42% ten opzichte van 2008.

Telefonische oproepen

In 2009 registreerde het contactcentrum Wonen in Brussel 880 oproepen, wat neerkomt op een gemiddelde van 4 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven.



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels bij Wonen in Brussel.

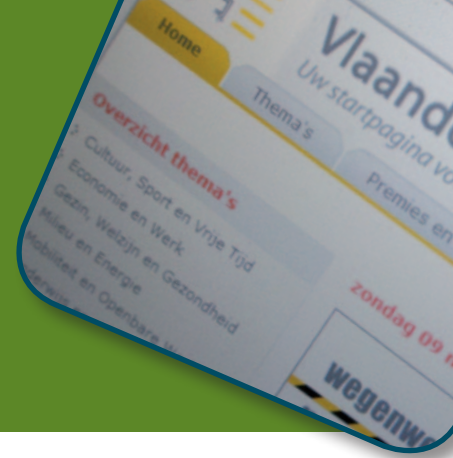
Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd
jan	74	62	61	98,4 %	00:00:13	00:03:29
feb	76	71	70	98,6 %	00:00:27	00:03:16
mrt	77	69	60	87,0 %	00:00:46	00:04:06
apr	74	63	61	96,8 %	00:00:20	00:03:42
mei	68	59	55	93,2 %	00:00:20	00:03:36
jun	70	62	62	100,0 %	00:00:27	00:03:53
jul	61	55	55	100,0 %	00:00:12	00:03:14
aug	90	77	73	94,8 %	00:00:16	00:02:53
sep	78	67	64	95,5 %	00:00:39	00:03:17
okt	92	79	73	92,4 %	00:00:26	00:03:07
nov	59	53	50	94,3 %	00:00:43	00:03:20
dec	61	58	55	94,8 %	00:00:42	00:03:09
Totaal	880	775	739	95,4 %	00:00:25	00:03:26

Afgelopen jaar haalde Wonen in Brussel een bereikbaarheid van 95,4%. De gesprekken werden in gemiddeld 3 minuten en 26 seconden afgehandeld. Er was een gemiddelde wachttijd van 25 seconden.

Meest gestelde vragen

- Waar vind ik een huurwoning in Brussel?
- Kan ik me inschrijven voor een woontour?
- Ik wil in Brussel wonen. Waar kan ik terecht voor meer informatie?
- Waar kan ik een woning in Brussel te koop of te huur aanbieden?
- Welke premies kan ik aanvragen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest?
- Hoe kan ik een premie voor renovatie aanvragen?

Activiteitenrapport zelfbedieningskanalen

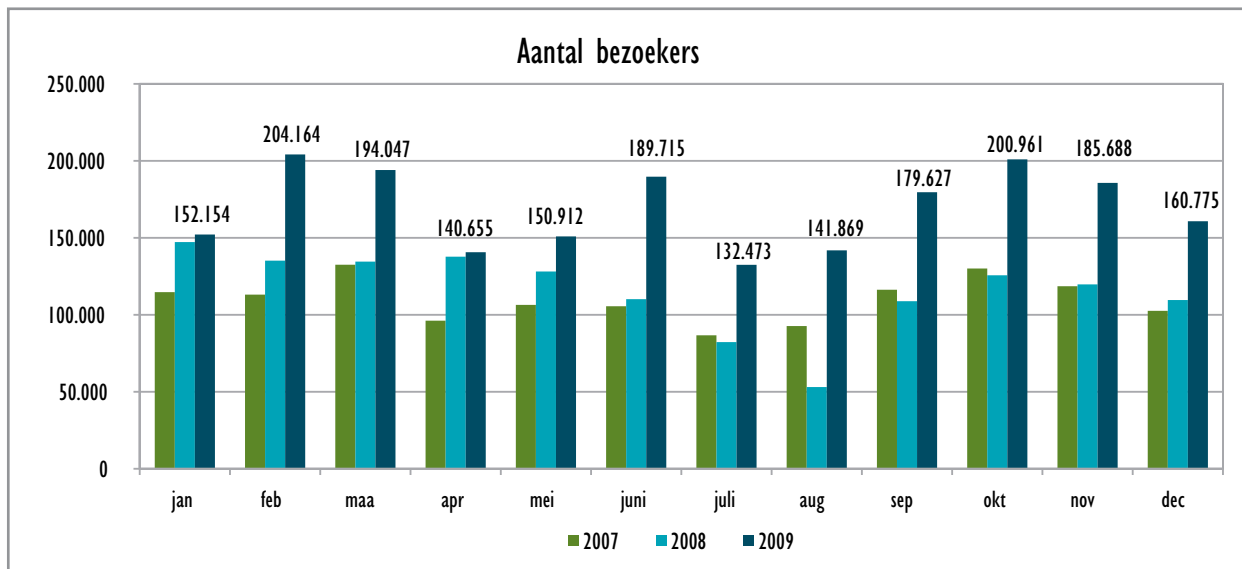


5.1 Vlaanderen.be

In 2009 hebben 2.033.040 internetgebruikers www.vlaanderen.be bezocht, goed voor een gemiddelde van 5.570 per dag. Sommige klanten bezochten de portaalsite meer dan eens. Wanneer we die herhalingsbezoeken niet meerekenen, komen we uit op een totaal van 1.421.779 unieke bezoekers. Het aantal pageviews (bekeken webpagina's) liep op tot 8.436.351, gemiddeld 4 pageviews per bezoek.

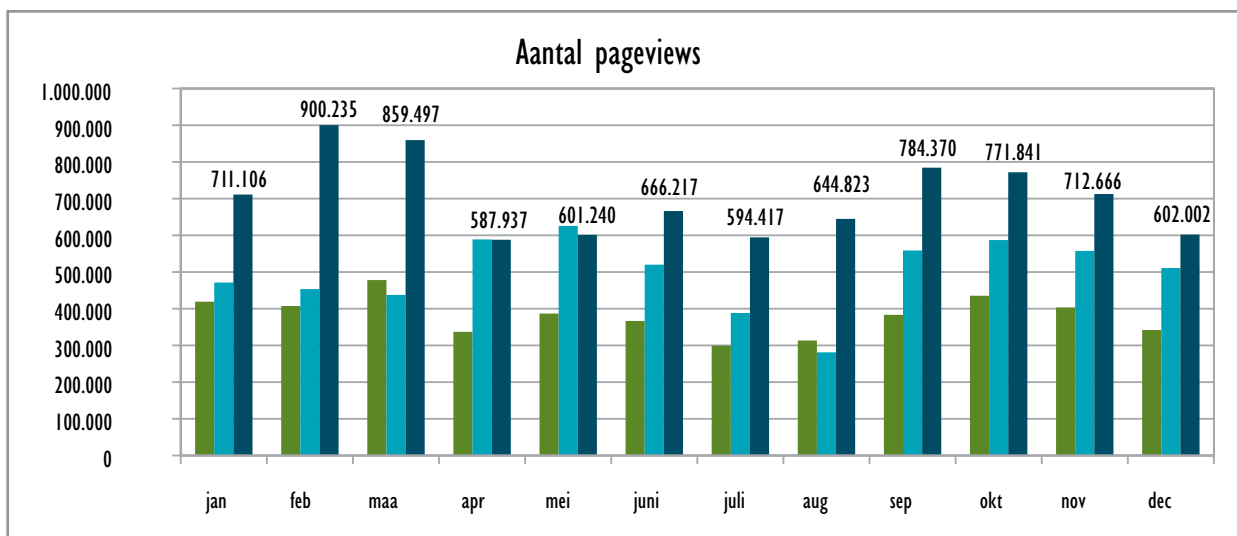
5.1.1 Evolutie van het aantal bezoekers

Vlaanderen.be registreerde ongeveer 640.000 bezoekers meer in 2009 dan het voorgaande jaar. Het aantal unieke bezoekers is met bijna 275.000 toegenomen. Net als bij het contact center (zie hoofdstuk 4.1.) schommelen de statistieken van Vlaanderen.be elke maand. De volgende grafiek geeft de evolutie in het aantal bezoekers van de portaalsite weer voor de laatste drie jaren. Enkel bij de maandcijfers voor 2009 staat het aantal vermeld.



De pieken liggen telkens in het voorjaar en het najaar. In de zomer daalt het aantal bezoekers. In 2009 was er wel nog een plotse stijging in mei en juni naar aanleiding van de Vlaamse en Europese verkiezingen. Tijdens de eerste week van juni werd Vlaanderen.be gemiddeld 7.000 keer per dag geraadpleegd. Op de verkiezingsdag, zondag 7 juni, hebben maar liefst 19.710 internetgebruikers naar Vlaanderen.be gesurft. Op 8 juni waren er nog 14.275 bezoekers en de volgende dag nog eens 9.819.

Het aantal pageviews is gestegen met twee en een half miljoen. De maandelijkse spreiding van die pageviews in de laatste drie jaren wordt hieronder grafisch voorgesteld.



5.1.2 De domeinen

De informatiepagina's van de portaal-site worden onderverdeeld in acht domeinen. Die domeinen zijn gekozen op basis van gebruikerstesten. Hieronder zijn de cijfers van 2008 en 2009 weergegeven (in alfabetische volgorde).

Domein	% 2008	% 2009
Cultuur, Sport en Vrije Tijd	7 %	3 %
Economie en Werk	10 %	14 %
Gezin, Welzijn en Gezondheid	7 %	4 %
Milieu en Energie	6 %	11 %
Mobiliteit en Openbare Werken	3 %	3 %
Onderwijs en Wetenschap	8 %	4 %
Overheden	44 %	43 %
Wonen en Ruimtelijke Ordening	14 %	18 %

Het domein 'Overheden' blijft koploper met bijna de helft van het aantal bekeken pagina's. Dat domein bevat algemene informatie over de verschillende overheidsniveaus in België. Op het Vlaamse niveau vindt de bezoeker informatie over de Vlaamse Regering, het Vlaams Parlement en de administratieve diensten (ook vacatures bij de Vlaamse overheid).

Op de tweede plaats komt het domein 'Wonen en Ruimtelijke Ordening'. Vooral de pagina's over de Vlaamse Renovatiepremie en de Verzekering Gewaarborgd Wonen lokten veel bezoekers.

'Economie en Werk' stond opnieuw op de derde plaats. Vooral de Vlaamse jobkorting, de kmo-portefeuille en de Vlaamse Aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet scoorden hoog

5.1.3 De meest populaire pagina's

Net als bij het contact center wordt voor de portaalsite nagegaan wat het meest bij de klant leeft. De volgende tabel geeft een overzicht van de meest bekeken pagina's op www.vlaanderen.be in 2009.

1	De Vlaamse Regering 2009-2014
2	Administratieve diensten van de Vlaamse overheid
3	De Vlaamse Renovatiepremie voor woningen
4	Vacatures bij de Vlaamse overheid
5	De Vlaamse jobkorting op de personenbelasting
6	De Vlaamse premie voor dakisolatie
7	Vlaanderen kiest - Verkiezingen 2009
8	Jobpunt Vlaanderen: het Vlaams selectiecentrum voor overheids personeel en jobstudenten
9	Selor
10	Schenkingsrechten
11	Registratierechten
12	De Verzekering Gewaarborgd Wonen
13	Het Energieprestatiecertificaat voor woningen (EPC)
14	Zonnepanelen - premies, belastingvermindering en groenestroomcertificaten
15	De kmo-portefeuille
16	De Vlaamse Aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet
17	Ecocheques
18	Successierechten
19	Het regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2009-2014
20	De Energiepremie voor niet-belastingbetalers
21	De Premiezoeker geeft u alle premies voor uw woning
22	Registratie van huurcontracten
23	Stedenbouwkundige vergunningen
24	De Vlaamse Woonlening
25	School- en studietoelagen 2009-2010

5.1.4 De meest gebruikte zoektermen

Surfers die hun weg niet vinden via het keuzemenu, kunnen op de portaalsite zoeken naar de juiste informatie met behulp van de zoekmachine. Hieronder worden de tien meest gebruikte zoektermen opgesomd.

Zoekterm	
1	Renovatiepremie
2	Jobkorting
3	Aanmoedigingspremie
4	Lijninfo
5	Visvergunning
6	Kabinetschef
7	Ouderschapsverlof
8	Bouwgronden
9	Registratierechten
10	Successierechten

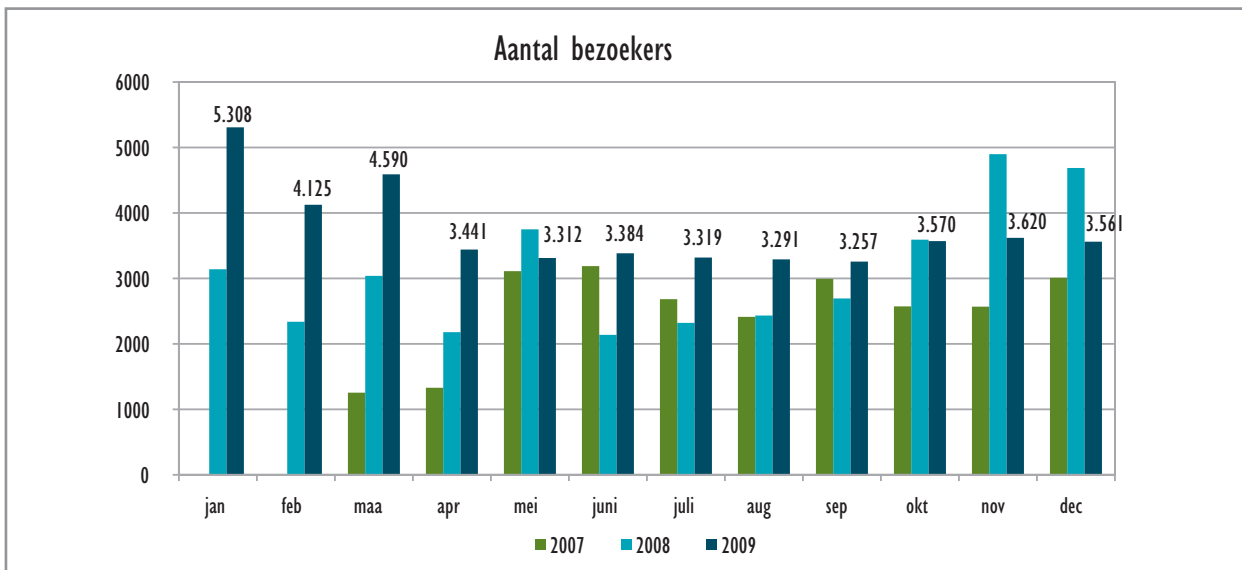
5.2 1700 op IDTV

1700 op IDTV registreerde 44.778 bezoekers in 2009 of gemiddeld 115 per dag. Het aantal unieke bezoekers bedroeg 37.357. Het aantal pageviews liep op tot 212.905, met een gemiddeld aantal pageviews van 5 per bezoek.

5.2.1 Evolutie van het aantal bezoekers

Ook voor IDTV hebben we het aantal bezoekers uitgesplitst per maand. Dat aantal ligt gemiddeld lager tijdens de zomervakantie. Vanaf september 2008 steeg het aantal bezoekers sterk tot 5.308 in januari 2009. Sinds april 2009 blijft het maandcijfer nagenoeg constant, met een gemiddelde van 3.400 bezoekers per maand.

Onderstaande grafiek geeft de evolutie in het aantal bezoekers weer sinds maart 2007.



5.2.2 De domeinen

Net als bij de vernieuwde portaal-site heeft de bezoeker keuze uit acht categorieën uit het IDTV-menu. De namen van de categorieën zijn min of meer in overeenstemming met de domeinen op de portaal-site. Hieronder zijn de cijfers van 2009 weergegeven (in alfabetische volgorde).

Domein	% 2009
Cultuur en Vrije Tijd	14 %
Economie en Werk	13 %
Gezin en Gezondheid	9 %
Milieu en Energie	11 %
Mobiliteit	16 %
Onderwijs	7 %
Overheden	10 %
Wonen	20 %

Activiteitenrapport 1700Mobiel



De voorlichters in het contact center kunnen heel wat taken ook 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 de aanwezige diensten van de Vlaamse overheid te ondersteunen. De voorlichters ter plekke hebben toegang tot het kennisstelsel van het Contactpunt. Daarnaast kunnen zij publicaties online bestellen en eventueel zelfs meegeven als de brochures voorradig zijn.

Diensten of verenigingen die 1700Mobiel willen reserveren, kunnen een aanvraag indienen op de website www.vlaanderen.be/1700mobiel. Bij de keuze van activiteiten houdt het Contactpunt Vlaamse Infolijn rekening met de duurtijd van de activiteit, de bereikbaarheid van de locatie, het verwachte aantal deelnemers en vooral welke meerwaarde 1700 kan bieden.

Het mobiele team van 1700 heeft in 2009 deelgenomen aan 62 activiteiten verspreid over 96 dagen, waarvan 46 dagen op beurzen en infomarkten. De rest van het jaar zijn de voorlichters met de Infomobiel uitgereden naar openluchtevenementen in de Vlaamse steden en gemeenten.

6.1 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. 1700 biedt 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 organiseren zelf infodagen om hun dienstverlening bekend te maken bij hun doelpubliek. Ook zij kunnen een beroep doen op ondersteuning van de mobiele voorlichters, al dan niet met de 1700 Infomobiel.

In onderstaande tabel staan de beurzen en infomarkten waaraan 1700Mobiel heeft deelgenomen in 2009.

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie	Opstelling
8-11 jan 09	Agriflanders 2009	Departement Landbouw en Visserij	Flanders Expo Gent	Balie
10-18 jan 09	Bouw- en Renobeurs 2009	Vlaams Energieagentschap	Antwerp Expo	Balie
20 jan 09	Forum Steunpunt Vakantieparticipatie	Steunpunt Vakantieparticipatie	De Oude Vleeshalle Mechelen	Balie
26 feb 09 - 8 maa 09	Batibouw 2009	Vlaams Energieagentschap	Brussels Expo	Balie
15 maa 09	Infomarkt Zuinig Huizen	Gemeente Sint-Lievens-Houtem	Cultuurcentrum Sint-Lievens-Houtem	Infomobiel
1-3 apr 09	Rechtenverkenner	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	Harelbeke - Roeselare - Beringen - Aalst - Lierde	Infomobiel
11 mei 09	Kortom Voorjaarscongres	Kortom vzw	Vlaams Parlement Brussel	Balie
11-15 mei 09	CIPAL Week van de Gebruiker 2009	CIPAL	CIPAL-campus Geel	Infomobiel

27 aug 09	Coupe Amusée 2009	Welzijnsdienst en OCMW Lier	Kome Nete Lier	Infomobiel
22 sep 09	Woonhappening Vlaams-Brabant	Provincie Vlaams-Brabant - Dienst Wonen	Cultureel Centrum Vondel Halle	Balie
3-11 okt 09	Bouw- en Immosalon 2009	Vlaams Energieagentschap	Flanders Expo Gent	Balie
22 okt 09	Infomoment Dakisolatie	Milieudienst Edegem	Vesaliusschool Edegem	Infomobiel

6.2 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 eigen dienstverlening. En wie informatie over de Vlaamse overheid nodig heeft, kan altijd terecht op de 1700 Infomobiel.

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie	Opstelling
7 feb 09	GvA Trofee Veldrijden - Krawatencross	Golazo Sports	Lilse Bergen Lille	Infomobiel
5 apr 09	Ronde van Vlaanderen 2009	Pinguin Productions	Brugge - Meerbeke	Infomobiel
10 maa 09	10 jaar Contactpunt Vlaamse Infolijn	Al onze medewerkers en partners	Ancienne Belgique Brussel	Infomobiel
26 apr 09	Running Tour 2009 - Antwerp 10 Miles & Marathon	Golazo Sports	Linkeroever Antwerpen	Infomobiel
10 mei 09	Running Tour 2009 - Dwars door Brugge	Golazo Sports	VHSI Brugge	Infomobiel
19-20 en	Rechtenverkenner	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	Harelbeke - Roeselare	Infomobiel
27-28 mei 09	Senioredagen 2009	vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel	Maasmechelen - Oud-Rekem	Infomobiel
21 mei 09	Running Tour 2009 - Stadsloop Gent	Golazo Sports	Sint-Pietersplein Gent	Infomobiel
31 mei 09	Ronde van België 2009	Gemeente Herzele en Golazo Sports	Herzele	Infomobiel
7 jun 09	Juni Compostmaand 2009 - Compostfietsroute Neerpelt-Hamont-Achel	ROLL Neerpelt	Sint-Huibrechts-Lille	Infomobiel
8 jun 09	Juni Compostmaand 2009 - Compostdemo Oud-Heverlee	Milieudienst Oud-Heverlee	Containerpark Oud-Heverlee	Infomobiel
13 jun 09	Juni Compostmaand 2009 - Compostdemo Tremelo	Milieudienst Tremelo	Speelplein Hilstraat Tremelo	Infomobiel
20 jun 09	Juni Compostmaand 2009 - Compostdemo Boortmeerbeek	Milieudienst Boortmeerbeek	Containerpark Boortmeerbeek	Infomobiel
27 jun 09	Juni Compostmaand 2009 - Plaza Eco op BorgerRio	Ecohuis Antwerpen	Borgerhout	Infomobiel
28 jun 09	Juni Compostmaand 2009 - Ottertrotterfestival	Milieudienst Mechelen	Tivolipark Mechelen	Infomobiel
21 jul 09	Feest in de Warande - Nationale Feestdag	Departement DAR - afdeling Communicatie	Kleine Zavel Brussel	Infomobiel
24-26 jul 09	Sfinks Festivalmarkt	Sfinks Animatie vzw	Boechout	Infomobiel
2 aug 09	LRV Jumping Toernooi Haacht	Sint-Hubertusruiters Haacht	Haacht	Infomobiel
23 aug 09	Kinderen de Baas dag 2009	vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel	Walibi Waver	Infomobiel
5-6 sep 09	Villa Pace 2009 - Wereldmarkt	Beweging in de Stad	Sint-Niklaas	Infomobiel
17 sep 09	Sportdag voor Ambtenaren	Bloso	Sportcentrum VUB Brussel	Infomobiel
20 sep 09	Antwerpen Sport	Provinciale Sportdienst Antwerpen	Steenplein Antwerpen	Infomobiel
26 sep 09	Braderie Kortenberg	Gemeente Kortenberg	Kortenberg	Infomobiel
27 sep 09	Running Tour 2009 - Dwars door Mechelen	Golazo Sports	Grote Markt Mechelen	Infomobiel
3 okt 09	Boerenmarkt Herent	Milieudienst Herent	Veltem	Infomobiel

4 okt 09	Open Bedrijvendag 2009	Agentschap Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant	Wegendistrict Vilvoorde	Infomobiel
11 okt 09	Week van het Bos 2009 - EcoDroom	Provinciale Groendomeinen Regio Antwerpen	Rivierenhof Deurne	Infomobiel
17 okt 09	Werelddag van Verzet tegen Armoede	Dynamo Limburg	KCST Sint-Truiden	Infomobiel
30 okt 09	Oktober, Maand van de Energiebesparing	Milieudienst Wijnegem	Markt Wijnegem	Infomobiel
1 dec 09	Wonen in Noord-Limburg	Wonen in Noord-Limburg	Markt Hamont	Infomobiel
2 dec 09			Markt Bocholt	Infomobiel
5 dec 09			Markt Neerpelt	Infomobiel
7 dec 09			Markt Peer	Infomobiel
8 dec 09			Markt Eksel en Meeuwen	Infomobiel
9 dec 09			Markt Lommel	Infomobiel
10 dec 09			Markt Overpelt	Infomobiel
18 dec 09			1700 Scheldecross	Vzw De Scheldecrossers
19-20 dec 09	Kerstmarkt Wetteren	Gemeente Wetteren	Bibliotheek Wetteren	Infomobiel

6.3 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 voor ondersteuning.

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	Opstelling
3 feb 09	Studiewijzer Antwerpen	Kasteel Steytelinck Wilrijk	Balie
19 maa 09	Studiewijzer Antwerpen	Districtshuis Hoboken	Infomobiel
26 maa 09	Studiewijzer Antwerpen	Districtshuis Berendrecht	Infomobiel
31 maa 09	Studiewijzer Antwerpen	Cultureel Centrum Rix Deurne	Infomobiel
5 mei 09	Lokaal Overlegplatform Kempen	OCMW Turnhout	Infomobiel
30 sep 09	Stad Vilvoorde	Stadhuis Vilvoorde	Infomobiel
7 okt 09	Gemeente Kortenberg	Gemeentehuis Kortenberg	Infomobiel
5 nov 09	Stad Sint-Niklaas	Stadhuis Sint-Niklaas	Infomobiel
6 nov 09	OCMW Oud-Turnhout	OCMW Oud-Turnhout	Infomobiel
9 nov 09	OCMW Tielt-Winge	Sociaal Huis Sint-Joris-Winge	Infomobiel
13 nov 09	Freinetschool Villa Zonnebloem Mechelen	Het Zonnehuis en Villa Zonnebloem Mechelen	Infomobiel
17 nov 09	Basisschool De Wimpel Elsene	De Wimpel Elsene	Infomobiel

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 de portaalsite Vlaanderen.be wordt op dezelfde wijze beheerd.

Om de inhoud van dat kennissysteem overzichtelijk te houden, zijn de verschillende 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. Ieder domein bestaat uit een departement en uit Intern en Extern Verzelfstandigde Agentschappen (IVA's en EVA's). Voor de analyse van de gestelde vragen gaat het Contactpunt Vlaamse Infolijn niet uit van de geijkte structuur van de Vlaamse overheid in dertien domeinen. We brengen de gestelde vragen onder in inhoudelijke, vraaggestuurde domeinen. Een voorbeeld: Economie, Wetenschap en Innovatie behoren 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 onderstaande tabel geeft de evolutie weer van de relevantie van de domeinen voor de mensen die een vraag stelden aan 1700. Hoe relevanter het thema is voor de beller, 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.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1	bouwen en wonen	overheid	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming
2	leefmilieu en natuur	leefmilieu en natuur	welzijn, zorg en opvang	belastingen	belastingen	belastingen	energie	overheid	bouwen en wonen	energie	energie
3	werken	onderwijs en vorming	werken	wonen	energie	energie	economie	werken	werken	bouwen en wonen	economie
4	onderwijs en vorming	welzijn en gezondheid	overheid	leefmilieu en natuur	werken	werken	overheid	bouwen en wonen	overheid	overheid	bouwen en wonen
5	economie en belastingen	wonen	wonen	overheid	welzijn en gezondheid	wonen	bouwen en wonen	energie	welzijn en gezondheid	werken	werken

De top vijf van de meest populaire domeinen wordt sinds 2001 aangevoerd door het domein '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 'Economie' prijkt nu op de derde plaats, vooral dankzij de kmo-portefeuille.

Voor de afgelopen drie jaren geeft de onderstaande tabel de spreiding weer van de contacten met 1700 over de verschillende inhoudelijke domeinen (in alfabetische volgorde).

Domeinnaam	2007	2008	2009
Belastingen	4,90 %	3,58 %	6,12 %
Bouwen en wonen	13,57 %	8,88 %	7,59 %
Buitenlands beleid	0,44 %	0,37 %	0,23 %
Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	1,71 %	4,47 %	1,78 %
Economie	4,89 %	5,32 %	8,41 %
Energie	5,22 %	9,10 %	12,81 %
Landbouw en visserij	0,39 %	0,30 %	0,11 %
Leefmilieu en natuur	2,85 %	2,15 %	1,00 %
Mobiliteit en openbare werken	3,02 %	1,81 %	0,81 %
Onderwijs en vorming	30,51 %	40,96 %	46,95 %
Overheid	10,54 %	8,78 %	6,07 %
Ruimtelijke ordening	0,84 %	0,67 %	0,39 %
Welzijn en gezondheid	9,44 %	5,40 %	1,54 %
Werken	11,63 %	8,21 %	6,14 %
Wetenschap en innovatie	0,05 %	0,04 %	0,05 %

Campagneoverzicht

In 2009 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 31 campagnes van de Vlaamse overheid. In onderstaande tabel vindt u een chronologisch overzicht met voor iedere campagne het aantal contacten van burgers met 1700 en, indien van toepassing, het aantal keren dat een brochure of affiche via 1700 werd besteld.

De cijfers gelden alleen voor de vermelde campagneperiode. Over heel wat campagnes blijft 1700 ook na die periode informatie verstrekken, maar die contacten en bestellingen worden niet meegerekend. De aantallen gelden ook enkel voor 2009. Voor de campagnes 1 en 2 werden contacten en bestellingen in 2008 niet meegerekend, voor campagne 18 zijn de cijfers voor 2010 nog niet meegeteld.

Campagne	Beleidsdomein	Begindatum	Einddatum	Contacten	Bestellingen
1 Wat u moet weten over centrale verwarming	Energie	11-sep-08	31-mei-09	208	114
2 Dikke-truierendag 2009	Leefmilieu en natuur	05-nov-08	28-feb-09	160	Nvt
3 Welk energierapport krijgt uw huis?	Energie	08-jan-09	31-jan-09	598	147
4 De kmo-portefeuille - U doet er goede zaken mee!	Economie	19-jan-09	19-mrt-09	5.191	Nvt
5 Het Integraal Milieujarverslag 2009 (IMJV)	Leefmilieu en natuur	26-jan-09	01-aug-09	488	Nvt
6 De ecologiepremie: een steun in de rug bij milieu-investeringen en energiebesparing	Economie	01-feb-09	19-mrt-09	32	Nvt
7 Erfgoeddag 2009 - 'Uit vriendschap!'	Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	01-feb-09	26-apr-09	79	68
8 De toekomst heeft al een vorm. Nu nog een naam - Vlaams Communicatiehuis Brussel	Overheid	05-feb-09	6-mrt-09	9	1
9 10 Jaar Contactpunt Vlaamse Infolijn - inschrijvingen feest	Overheid	09-feb-09	26-feb-09	262	Nvt

10	Handjes wassen met Handige Hans	Welzijn en gezondheid	09-feb-09	30-apr-09	24	38
11	Broodnodig - Ineens voor iedereen een fikse boterham extra! - Vlaamse Jobkorting 2009	Belastingen	15-feb-09	20-mrt-09	11.529	Nvt
12	Als het verkeer je raakt. Wat na een verkeersongeval?	Welzijn en gezondheid	15-feb-09	15-apr-09	11	0
13	De Fit in je Hoofd online Zelfhulptest	Welzijn en gezondheid	15-feb-09	15-mei-09	66	73
14	Lekt uw huis ook geld? Doe er iets aan, isoleer uw dak.	Energie	23-feb-09	31-mrt-09	2.310	1.087
15	Week van de Vrijwilliger 2009	Welzijn en gezondheid	23-feb-09	31-mrt-09	18	Nvt
16	Ik ♥ van mijn garagist - de Vlaamse roetfilterpremie	Leefmilieu en natuur	09-mrt-09	30-jun-09	74	18
17	De Vlaamse Woonlening	Bouwen en wonen	23-mrt-09	29-mrt-09	86	8
18	Nieuwe decreten Ruimtelijke Ordening en Grond- en Pandenbeleid	Ruimtelijke ordening	27-mrt-09	01-apr-10	232	Nvt
19	Europese Vaccinatieweek 2009	Welzijn en gezondheid	30-mrt-09	15-mei-09	45	53
20	Dag van het Park 2009 - Liefde in het Park	Leefmilieu en natuur	01-mei-09	15-jun-09	5	Nvt
21	Het Vlaams Parlement, dichterbij dan u denkt	Overheid	17-mei-09	07-jun-09	22	Nvt
22	Nooit zoeken achter-werk	Werken	15-jun-09	01-sep-09	45	Nvt
23	Grijp nu je 2de kans	Onderwijs	03-jul-09	28-aug-09	166	Nvt
24	Doe de V-test!	Energie	07-jul-09	01-aug-09	10	Nvt
25	Week van het Bos 2009 - Zaad met pit!	Leefmilieu en natuur	01-aug-09	31-okt-09	19	12
26	Mag ik naar het eerste leerjaar?	Onderwijs	17-aug-09	30-sep-09	79	8
27	School- en studietoelagen 2009-2010	Onderwijs	18-aug-09	31-okt-09	9.760	593
28	Inventaris van het Bouwkundig Erfgoed	Ruimtelijke ordening	14-sep-09	31-dec-09	6	Nvt
29	Oktober - Maand van de Energiebesparing 2009	Energie	01-okt-09	15-nov-09	1.954	Nvt
30	Preventief Bedrijfsbeleid	Economie	11-nov-09	28-dec-09	4	Nvt
31	Solliciteren bij de Vlaamse overheid - Generieke test niveau B	Overheid	04-dec-09	21-dec-09	82	Nvt

In wat nu volgt gaan we dieper in op de inhoud van de vragen aan 1700. De vijftien inhoudelijke domeinen uit het kennissysteem staan alfabetisch gerangschikt. Per domein vindt u de spreiding van de vragen uit 2009 over de subdomeinen, de verschillende thema's waarin de informatie binnen het domein is opgedeeld. Daaronder vindt u telkens een overzicht van de meest gestelde vragen en een samenvatting van de campagnes die 1700 heeft ondersteund in 2009.

7.1 Domein 'Belastingen'

Het aantal vragen over het domein 'Belastingen' maakt 6,12% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BELASTINGEN	Spreiding
belastingen - algemeen	28,54 %
Vlaamse jobkorting	48,79 %
inkomsten- en vermogensbelasting	21,63 %
gemeente- en provinciebelastingen	0,14 %
federale belastingen	0,10 %
mobilitateitsbelastingen	0,08 %
andere belastingen	0,72 %

Meest gestelde vragen

- Wat is de Vlaamse jobkorting? Wie komt in aanmerking voor die Vlaamse korting op de personenbelasting?
- Waar kan ik terecht met vragen over de personenbelasting/inkomstenbelasting? (Federale Overheidsdienst Financiën)
- Waar kan ik terecht met vragen over de onroerende voorheffing (de Vlaamse Belastinglijn)
- Kan u mij meer informatie geven over registratie- en successierechten?
- Wie komt in aanmerking voor het bij-abattement, de extra korting voor wie via een hypothe-caire lening een eerste en enige woning koopt?

Campagnes

Broodnodig - Ineens voor iedereen een flinke boterham extra De Vlaamse Jobkorting 2009	
wanneer	15-02-2009 tot 20-03-2009
organisator	Departement Financiën en Begroting
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	11.529

Sinds 2007 geeft de Vlaamse Regering een korting op de personenbelasting aan werkenden die in het Vlaams Gewest wonen. Die jobkorting was in 2007 en 2008 beperkt tot werkenden met een activiteitsinkomen van 22.000 euro of lager. De korting werd toen maandelijks verrekend via de bedrijfsvoorheffing.

In 2009 kreeg iedereen die een beroepsinkomen had en in het Vlaams Gewest woonde een jaarlijks belastingvoordeel of korting op de personenbelasting. Die korting werd in de loop van februari 2009 in één keer betaald bij het loon of salaris van februari.

Wie meer vragen heeft over de voorwaarden of de uitbetaling van de jobkorting, kan terecht bij 1700.

7.2 Domein 'Bouwen en wonen'

Het aantal vragen over het domein 'Bouwen en Wonen' maakt 7,59% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BOUWEN EN WONEN	Spreiding
bouwen en wonen - algemeen	27,74 %
een woning (ver)bouwen	48,92 %
een sociale lening of hypotheek afsluiten	16,99 %
een woning huren	5,81 %
een woning kopen	0,21 %
een woning verhuren	0,20 %
verhuizen	0,13 %

Meest gestelde vragen

- Ik wil verbouwen. Kan u mij informatie geven over de Vlaamse Renovatiepremie voor wonin-gen?
- Wat is de Verzekering Gewaarborgd Wonen? Hoe kan ik die verzekering aanvragen?
- Ik heb een vraag over mijn dossier van de renovatiepremie. Kan u mij de contactgegevens geven van de (provinciale) afdeling Wonen?
- Kan u mij meer vertellen over de Vlaamse Verbeteringspremie voor woningen?
- Kan u mij informatie geven over sociaal of goedkoop huren?

Campagnes

Vlaamse Woonlening	
wanneer	23-03-2009 tot 29-03-2009
organisator	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	86
bestelde publicaties	8

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 rentevoet vanaf 1,77 %. 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.

7.3 Domein 'Buitenlands beleid'

Het aantal vragen over het domein 'Buitenlands beleid' maakt 0,23% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BUITENLANDS BELEID	Spreading
buitenlands beleid - algemeen	63,33 %
verblijfsvergunningen en reisdocumenten	27,97 %
invoer, uitvoer en doorvoer	3,93 %
internationale betrekkingen	3,16 %
ontwikkelingssamenwerking	1,62 %

Meest gestelde vragen

- Hebt u de contactgegevens van de buitenlandse ambassades in België / van Belgische ambassades in het buitenland?
- Hebt u de contactgegevens van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking?
- Waar vind ik informatie over reizen naar / verhuizen naar / werken in / studeren in het buitenland? En welke documenten heb ik daarvoor nodig?
- Waar kan ik terecht om wapens uit te voeren naar het buitenland?
- Welke exportdocumenten heb ik nodig? Welke invoerrechten gelden er voor mijn product?

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

Het aantal vragen over het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme' maakt 1,78% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

CULTUUR, JEUGD, MEDIA, SPORT EN TOERISME	Spreading
cultuur, jeugd, media, sport en toerisme - algemeen	2,30 %
toerisme	61,39 %
cultuur	17,24 %
media	14,36 %
jeugd	2,46 %
sport	2,25 %

Meest gestelde vragen

- Kan u voor mij en mijn gezin een daguitstap reserveren via het Steunpunt Vakantieparticipatie?
- Kan u mij helpen bij het invoeren van een activiteit in de Cultuurdatabank (UiTdatabank) van CultuurNet Vlaanderen?
- Ik wil een klacht indienen tegen een inbreuk op de reglementering betreffende de media.
- Zijn er subsidies mogelijk om onze sportclub te steunen en te promoten?
- Wat zijn mijn rechten als kunstenaar? Kan ik ook financiële steun ontvangen?

Campagnes

Erfgoeddag 2009 - 'Uit vriendschap!'	
wanneer	01-02-2009 tot 26-04-2009
organisator	FARO - Vlaams Steunpunt voor Cultureel Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	79
bestelde publicaties	68

Op zondag 26 april vond Erfgoeddag 2009 plaats. De Erfgoeddag is een jaarlijks cultureel evenement dat iedereen wil laten kennismaken met ons cultureel erfgoed, zijn belang, betekenis en rijkdom. In 2009 was dit succesvolle publieksevenement al toe aan zijn negende editie. Honderden erfgoedorganisaties in Vlaanderen en Brussel (musea, bibliotheken, instellingen, verenigingen en kringen) hielden die dag een of meer gratis activiteiten: filmvoorstellingen, handlezen, tentoonstellingen, lezingen, workshops, opendeurdagen, wandelingen, zoektochten, enz.

Het thema van Erfgoeddag 2009 "Uit vriendschap!?" wilde het publiek en de erfgoedsector prikkelen om hun opvattingen, collecties en meningen over vriendschap te uiten. Symbolen, rituelen, taalgebruik en betekenissen (die doorheen de tijden kunnen evolueren), vormden de basis van deze editie. Het thema liet ook toe accenten te leggen op uitsluiting, opportunisme en andere minder fraaie aspecten van het menselijk reilen en zeilen.

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

7.5 Domein 'Economie'

Het aantal vragen over het domein 'Economie' maakt 8,41% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

ECONOMIE	Spreiding
economie - algemeen	0,85 %
economische steunmaatregelen	84,06 %
consumenten	7,90 %
advies en begeleiding van ondernemers	3,93 %
economische reglementering	3,27 %

Meest gestelde vragen

- Hoe en wanneer kan ik gebruik maken van de kmo-portefeuille?
- Waar vind ik informatie over mijn rechten als consument?
- Waar vind ik een overzicht van subsidies en andere steunmaatregelen voor bedrijven? Waar vind ik kapitaal als onderneming?
- Kom ik in aanmerking voor de ecologiepremie?
- Waar kan ik als zelfstandig ondernemer terecht voor advies en begeleiding?

Campagnes

Kmo's die zich extra inzetten voor het milieu, voor opleiding van het personeel of voor innovatie van hun producten en hun processen, kunnen rekenen op premies van de Vlaamse overheid. De Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid van het Agentschap Ondernemen staat in voor het online beheer van een aantal steunmaatregelen: de kmo-portefeuille en de ecologiepremie.

De kmo-portefeuille - U doet er goede zaken mee!	
wanneer	19-01-2009 tot 19-03-2009
organisator	Agentschap Ondernemen Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	5.191

De kmo-portefeuille is de ondernemersportefeuille voor kmo's die willen investeren in opleiding, (strategisch) advies, technologieverkenning en internationaal ondernemen. Via die online portefeuille kunnen zij erkende adviesbureaus en opleidingsinstellingen betalen met eigen geld en een bijdrage van de Vlaamse overheid. Sinds 2009 vervangt de kmo-portefeuille BEA, het Budget voor Economisch Advies.

Ondernemers kunnen met hun vragen terecht bij 1700. De voorlichters treden ook op als aanspreekpunt voor technische problemen bij het gebruik van de website www.kmo-portefeuille.be.

De ecologiepremie: een steun in de rug bij milieu-investeringen en energiebesparing	
wanneer	01-02-2009 tot 19-03-2009
organisator	Agentschap Ondernemen Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	32

Ondernemers die willen investeren in milieuvriendelijke technologieën of energiebesparing in hun bedrijf, kunnen een aanvraag indienen voor de ecologiepremie van de Vlaamse overheid. Elk jaar worden drie oproepen gelanceerd waarop ondernemingen met hun investeringsproject kunnen intekenen. Alle projecten worden gerangschikt volgens een aantal vastgelegde criteria. De best gerangschikte projecten krijgen hun deel van het subsidiebedrag tot de beschikbare budgettaire enveloppe is opgebruikt.

1700 biedt de ondernemers eerstelijnsinformatie aan over de maatregel. De voorlichters geven ook informatie over het gebruik van de website www.vlaanderen.be/ecologiepremie.

Preventief Bedrijfsbeleid (PBB)	
wanneer	11-11-2009 tot 28-12-2009
organisator	Agentschap Ondernemen Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	4

Eind 2009 startte het Agentschap Ondernemen met Preventief Bedrijfsbeleid (PBB). PBB is een actieplan dat bestaat uit verschillende maatregelen om te voorkomen dat bedrijven in moeilijkheden komen. Op die manier moet PBB helpen voorkomen dat bedrijven in Vlaanderen failliet gaan. PBB is nauw verwant met de kmo-portefeuille.

Het nummer 1700 werd vermeld op de website. 1700 biedt de ondernemers eerstelijnsinformatie aan over de maatregel.

7.6 Domein 'Energie'

Het aantal vragen over het domein 'Energie' maakt 12,81% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

ENERGIE	Spreiding
energie - algemeen	18,79 %
energiebesparing	61,48 %
energiebeleid	19,73 %

Meest gestelde vragen

- Hoeveel bedraagt de Vlaamse dakisolatiepremie?
- Welke premies kan ik krijgen wanneer ik zonnepanelen installeer?
- Ik wil een aanvraag indienen voor de energiepremie voor niet-belastingbetalers. Kan u mij een aanvraagformulier bezorgen?
- Wanneer heb ik een energieprestatiecertificaat (EPC) nodig voor mijn woning?
- Voor welke energiebesparende maatregelen krijg ik een belastingvermindering?

Campagnes

Wat u moet weten over centrale verwarming	
wanneer	11-09-2008 tot 31-05-2009
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	208 (sinds 01-01-2009)
bestelde publicaties	114 (sinds 01-01-2009)

Sinds 2008 gelden er in Vlaanderen nieuwe regels voor het onderhoud van centrale verwarmingsinstallaties. Naast toestellen op stookolie en vaste brandstof (hout, pellets, enz.) moeten nu ook toestellen op gas (aardgas, butaan of propaan) regelmatig een onderhoudsbeurt krijgen van een erkend technicus.

Om die nieuwe verplichting onder de aandacht te brengen, startte het departement Leefmilieu, Natuur en Energie met een informatiecampagne. 1700 ondersteunde de campagne met het verstrekken van eerstelijnsinformatie en het bestellen van de campagnebrochure.

Welk energierapport krijgt uw huis?	
wanneer	08-01-2009 tot 31-01-2009
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	598
bestelde publicaties	147

Sinds kort krijgen ook huizen een rapport. Het Energieprestatiecertificaat (EPC) is een kwaliteitslabel dat aantoont hoe energiezuinig een woning is. Sinds 1 november 2008 is het EPC verplicht bij de verkoop van huizen en appartementen en sinds 1 januari 2009 moet u ook een EPC hebben wanneer u een woning verhuurt.

Met dit kwaliteitslabel voor woningen krijgen zowel kopers als huurders een idee van hoe energiezuinig de woning is. Zij kunnen makkelijker kiezen voor een lager energieverbruik en een beter milieu. Met een gunstig EPC zijn eigenaars zeker dat hun woning vlotter en tegen een betere prijs van de hand kan gaan.

Eigenaars of kandidaat-kopers van woningen kunnen gratis bellen naar 1700 voor meer informatie over het certificaat of voor de EPC-brochure.

Lekt uw huis ook geld? Doe er iets aan, isoleer uw dak	
wanneer	23-02-2009 tot 31-03-2009
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	2.310
bestelde publicaties	1.087

Op het vlak van energiebesparing legde de Vlaamse overheid in 2009 bewust de nadruk op dakisolatie. Uit onderzoek bleek dat andere inspanningen om woningen energiezuinig te maken vaak hun doel voorbij schieten, als de energie uiteindelijk toch via het dak ontsnapt. Bovendien zijn heel wat Vlamingen zich er niet van bewust dat het dak van hun woning onvoldoende geïsoleerd is.

Wie het dak of de zoldervloer van een bestaande woning isoleert, heeft in veel gevallen recht op een premie van de netbeheerder, gemeente en provincie en krijgt bovendien een belastingvermindering van de federale overheid. De Vlaamse overheid geeft daarbovenop een premie voor dakisolatie van 500 euro.

Met de campagne 'Lekt uw huis ook geld?' heeft het Vlaams Energieagentschap die premie in de kijker gezet. Wie vragen had over de premie, kon bij 1700 terecht voor eerstelijnsinformatie en voor de brochure.

Doe de V-test! - Vergelijk energieleveranciers met de V-test van de VREG	
wanneer	07-07-2009 tot 01-08-2009
organisator	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	10

Met deze campagne wilde de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) de V-test in de kijker zetten. Die test geeft aan particulieren een prijsvergelijking tussen leveranciers van elektriciteit en aardgas. Zij kunnen die test zowel online als via de telefoon uitvoeren.

Op basis van het concrete gezinsverbruik wordt het actuele aanbod van de elektriciteits- of aardgasleveranciers of de combinatie van beide met elkaar vergeleken. De getoonde kostprijs geeft de totale prijs weer die u voor een jaar zou betalen. Niet alleen de prijzen, maar ook andere objectief vergelijkbare elementen, zoals de opzegtermijnen en het aandeel van groene stroom, worden weergegeven.

De voorlichters van 1700 verwijzen de verbruikers door naar de website. Wie geen toegang heeft tot internet, kan de verbruiksgegevens via 1700 doorgeven aan medewerkers van de VREG, die op hun beurt de resultaten van de V-test terugsturen.

Oktober - Maand van de Energiebesparing 2009	
wanneer	01-10-2009 tot 15-11-2009
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	1.954

Ook in 2009 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.

Nooit voorheen waren er zoveel premies beschikbaar om het dak te isoleren. En toch lekken nog vele honderdduizenden woningen energie én geld. Met de extra Vlaamse dakisolatiepremie van

500 euro is de investering nochtans al op 1 à 2 jaar terugverdiend (zie ook campagne 'Lekt uw huis ook geld?').

Tijdens de Maand van de Energiebesparing organiseerde het Vlaams Energieagentschap een grote isolatiewedstrijd. De tien winnaars, twee uit elke Vlaamse provincie, kregen bezoek van een geregistreerd aannemer die hun dak gratis kwam isoleren.

Wie vragen had over de Vlaamse dakisolatiepremie of het wedstrijdreglement van de isolatiewedstrijd, kon bij 1700 terecht voor alle informatie.

7.7 Domein 'Landbouw en visserij'

Het aantal vragen over het domein 'Landbouw en visserij' maakt 0,11% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

LANDBOUW EN VISSERIJ	Spreiding
landbouw en visserij - algemeen	32,80 %
algemeen beleid landbouw	50,00 %
premies en subsidies	6,43 %
duurzame landbouw	4,34 %
veeteelt	3,05 %
visserij	1,77 %
biologische landbouw	0,64 %
onderzoek in landbouw	0,48 %
plattelandontwikkeling	0,32 %
vorming in landbouw	0,16 %

Meest gestelde vragen

- Waar vind ik informatie over de pachtwetgeving en de pachtprijscoëfficiënten?
- Kan ik subsidies krijgen voor mijn landbouwbedrijf? (Vlaams Landbouwinvesteringsfonds - VLIF)
- Bij welke dienst kan ik terecht met vragen over het beleid rond landbouw, tuinbouw en visserij? (Departement Landbouw en Visserij)
- Waar kan ik terecht voor informatie over toeslagrechten? (Agentschap voor Landbouw en Visserij - Afdeling Markt- en Inkomensbeheer)
- Vragen over (huis)dieren met betrekking tot in- en uitvoer, welzijn, dierenpaspoort, dierenpensie, mishandeling, ...

7.8 Domein 'Leefmilieu en natuur'

Het aantal vragen over het domein 'Leefmilieu en natuur' maakt 1,00% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

LEEFMILIEU EN NATUUR	Spreiding
leefmilieu en natuur - algemeen	3,86 %
lucht, klimaat en energie	21,09 %
wetten en regels	16,37 %
statistieken, data en onderzoek	11,63 %
hinder en verontreiniging	8,29 %
overheidsinstanties	7,97 %
water	6,58 %
afval en recyclage	6,52 %
natuur en bos	5,98 %
milieu- en natuurbeleid	4,02 %
bodem	3,85 %

subsidies en steunmaatregelen	2,26 %
milieuzorg	0,77 %
natuur- en milieueducatie	0,59 %
milieutechnologie	0,21 %

Meest gestelde vragen

- Ik heb een brief over het Integraal Milieujarverslag (IMJV) gekregen. Hoe moet ik dat IMJV indienen?
- Hoe vaak moet ik mijn centrale verwarmingsinstallatie laten nakijken?
- Waar kan ik terecht om een klacht over milieuhinder neer te leggen?
- Ik wil graag deelnemen aan de Dikke-truiendag 2009. Kan ik via 1700 inschrijven?
- Waar vind ik meer informatie over duurzaam watergebruik en waterbesparende maatregelen? (website van het Waterloket of het Infoloket van de Vlaamse Milieumaatschappij)

Campagnes

Dikke-truiendag 2009 - Duik in de donkere hoekjes en bespaar energie!	
wanneer	05-11-2008 tot 28-02-2009
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	160 (sinds 01-01-2009)

In november 2008 heeft de Vlaamse overheid een oproep gelanceerd om op vrijdag 13 februari 2009 deel te nemen aan de vijfde editie van de Dikke-truiendag. Die dag rekenen we genadeloos af met onnodig energieverbruik. Dat levert winst op voor het milieu en de portemonnee, zelfs zonder aan comfort in te moeten boeten.

In 2009 viel de Dikke-truiendag op vrijdag de dertiende. Daarom stond de dag helemaal in het teken van 'energriezels'. Energriezels zijn stiekeme energieverpillers die zich thuis, op school of op het werk in de donkere hoekjes verborgen houden. Zonder dat u het beseft, verbruiken ze nodeloos energie. Energriezels zorgen zo voor meer CO2 en hogere energiefacturen.

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

Het Integraal Milieujarverslag 2009 (IMJV)	
wanneer	26-01-2009 tot 01-08-2009
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie Afdeling Centraal Databeheer
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	488

Het Integraal Milieujarverslag, afgekort IMJV, is een resultaat van administratieve vereenvoudiging. Vroeger 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 milieujarverslagen geïntegreerd in één verslag. Sinds 2004 kunnen de opgevraagde milieugegevens worden opgestuurd via één geïntegreerd formulier.

Voor het vijfde jaar op rij verstreekte 1700 algemene eerstelijnsinformatie en wegwijs naar de samenwerkende diensten.

Ik ♥ van mijn garagist - de Vlaamse roetfilterpremie	
wanneer	09-03-2009 tot 30-06-2009
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie Afdeling Lucht, Hinder en Risicobeheer, Milieu en Gezondheid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	74
bestelde publicaties	18

Dieselauto's stoten veel meer roetdeeltjes uit dan wagens die op benzine of LPG rijden. De roetdeeltjes veroorzaken fijn stof en zijn dus schadelijk voor de gezondheid. Wie een roetfilter plaatst op een dieselwagen, zorgt voor een afname van de schadelijke roetuitstoot.

De Vlaamse overheid subsidieert de installatie van halfopen roetfilters op oudere dieselauto's van milieuklasse 'Euro 3'. Die filters houden 30 tot 50% van de roetuitstoot tegen. De premie bedraagt 80% van de totale installatiekost van de filter, met een maximum van 400 euro.

Met de campagne 'Ik ♥ van mijn garagist' heeft het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie de roetfilterpremie in de kijker gezet. Ook het Agentschap Wegen en Verkeer vestigde de aandacht op de roetfilterpremie met de campagne 'Doe jezelf een plezier: ga voor een frisse neus'.

De voorlichters van 1700 geven meer informatie over de voorwaarden van de roetfilterpremie. Ze nemen ook bestellingen op voor de folder en voor het aanvraagformulier.

Dag van het Park 2009 - Liefde in het Park	
wanneer	01-05-2009 tot 15-06-2009
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	5

Gewoontegetrouw organiseert het Agentschap voor Natuur en Bos elk jaar de Dag van het Park. Vlaamse steden en gemeenten toverden die dag hun parken om in een feestelijk decor voor jong en oud. In 2009 vond de Dag van het Park plaats op 31 mei. Het thema van de negentiende editie was 'Liefde in het Park'. Daarmee wilde de organisatie vooral de belangrijke sociale functie van parken en groen in onze samenleving in de kijker zetten.

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

Week van het Bos 2009 - Zaad met pit!	
wanneer	01-08-2009 tot 31-10-2009
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	19
bestelde publicaties	12

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 bosenvenement plaatst de Vlaamse bossen en bomen in de kijker en nodigt de mensen uit om extra van hun schoonheid te genieten.

In 2009 ging de Week van het Bos terug naar de kern van de zaak: het zaadje. Zo zijn de bomen in onze Vlaamse bossen allemaal ooit begonnen. De Week van het Bos vond plaats van 11 tot 18 oktober 2009. Wie het programma wilde weten, kon bij 1700 informatie inwinnen of de themakrant bestellen.

7.9 Domein 'Mobiliteit en openbare werken'

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit en openbare werken' maakt 0,81% uit van alle vragen aan 1700. De vragen over mobiliteit die binnenliepen via het nummer van De LijnInfo zijn daarin niet opgenomen. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN	Spreiding
mobiliteit en openbare werken - algemeen	7,99 %
wegvervoer	47,90 %
openbaar vervoer	15,61 %
mobiliteit en milieu	12,36 %
beleid en onderzoek	5,90 %
scheepvaart	3,92 %
Masterplan Mobiliteit Antwerpen	3,79 %
goederenvervoer	1,62 %
luchtvervoer	0,58 %
Noord-Zuidverbinding Limburg	0,32 %

Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met vragen over het beheer (wegenwerken, signalisatie, verkeersveiligheid, enz.) van de gewestwegen en snelwegen in Vlaanderen? (informatie over en wegwijs naar het Agentschap Wegen en Verkeer)
- Waar vind ik meer informatie over de bus-, tram- en andere diensten van De Lijn? (wegwijs naar De LijnInfo)
- Welke steunmaatregelen zijn er voor de aankoop van en het rijden met meer milieuvriendelijke wagens? Waar kan ik terecht voor die steun?
- Waar en hoe moet ik mijn voertuig inschrijven? (informatie en wegwijs naar de Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen - DIV)
- Waar kan ik terecht met vragen over het verkeer, normen, voorwaarden en vergunningen voor transport, de wegcode, rijbewijzen, ... ? (wegwijs naar de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer)

7.10 Domein 'Onderwijs en vorming'

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' maakt 46,95% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

ONDERWIJS EN VORMING	Spreiding
onderwijs en vorming - algemeen	0,01 %
school- en studietoelagen	89,61 %
leerlingen, studenten en ouders	4,04 %
leerkrachten (in spe) - personeel	2,65 %
scholen, universiteiten en studieaanbod	1,71 %
algemeen beleid onderwijs	1,49 %
organisaties onderwijs	0,49 %

Meest gestelde vragen

- Kom ik in aanmerking voor een schooltoelage / studietoelage en hoe vraag ik die aan?
- Hoever staat het met mijn aanvraag voor een schooltoelage / studietoelage? (doorverwijzing naar de Dossierlijn Studietoelagen)
- Kan ik met mijn diploma lesgeven in het secundair onderwijs? Welke vakken kan ik geven? (wegwijs naar de Cel Word Leerkracht)
- Ik ben geïnteresseerd in een bepaalde studierichting of opleiding. Waar kan ik scholen vinden die ze organiseren?

- Vragen over rechten van leerlingen en hun ouders in het secundair onderwijs (wegwijs naar de informatiepunten van het secundair onderwijs en het steunpunt basisonderwijs)

Campagnes

Grijp nu je 2de kans	
wanneer	03-07-2009 tot 28-08-2009
organisator	Federatie Tweedekansonderwijs Vlaanderen vzw
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	166

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. Het biedt volwassenen van minimum 18 jaar de kans om een diploma algemeen (ASO), technisch (TSO) of beroepssecundair onderwijs (BSO) 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.

School- en Studietoelagen 2009-2010	
wanneer	18-08-2009 tot 31-10-2009
organisator	Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) Afdeling Studietoelagen
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	9.760
bestelde publicaties	593

Gedurende het hele schooljaar 2009-2010 kunnen ouders en studenten opnieuw een School- of Studietoelage aanvragen. Die toelagen zijn beschikbaar voor leerlingen in het basisonderwijs en secundair onderwijs, en voor studenten in het hoger onderwijs. Bij de aanvang van elk schooljaar kondigt de Afdeling Studietoelagen de start van de aanvragen aan via campagnes in de media.

Sinds 2009 is 1700 het unieke telefonische aanspreekpunt voor alle vragen over de School- en Studietoelagen (zie ook hoofdstuk 4). De voorlichters nemen ook bestellingen op voor de informatiebrochure en aanvraagformulieren.

Mag ik naar het eerste leerjaar?	
wanneer	17-08-2009 tot 30-09-2009
organisator	Agentschap voor Onderwijscommunicatie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	79
bestelde publicaties	8

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 gaan (minstens 220 halve dagen).

Eind augustus verstuurde het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming 67.000 brieven met uitleg naar alle ouders met een kind dat geboren is in 2004 en dat ingeschreven is in een kleuterschool in Vlaanderen of 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 beloningsstickers.

7.11 Domein 'Overheid'

Het aantal vragen over het domein 'Overheid' maakt 6,07% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

OVERHEID	Spreiding
overheid - algemeen	9,33 %
overheidscommunicatie	15,30 %
werken bij de overheid	10,60 %
binnenland en lokale overheden	9,08 %
interne werking en administratie	7,42 %
Vlaamse Regering: samenstelling en beleid	5,18 %
regelgeving	3,99 %
klachten over de overheid	2,51 %
verkiezingen	1,82 %
overheidsfinanciën	1,27 %
Vlaams Parlement	0,74 %
cijfers en geografie	0,52 %
overheidsopdrachten	0,30 %
Vlaamse overheid in Brussel	0,16 %
symbolen, protocols, Vlaanderen in beeld	0,14 %
andere overheden	31,65 %

Meest gestelde vragen

- Hoe werkt een elektronische identiteitskaart (e-ID) of een federaal token? Waar kan ik terecht voor meer informatie of in geval van problemen? (Fedict – Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie)
- Ik wil deelnemen aan de generieke test niveau C van de Vlaamse overheid. Kan u mij meer informatie geven?
- Voor welke dienstverlening kan ik terecht bij mijn gemeente? Kan u mij de juiste website of contactgegevens bezorgen?
- Hoe is de Vlaamse Regering samengesteld? Wat zijn de bevoegdheden van de Vlaamse ministers en hoe kan ik hun kabinet contacteren?
- Welke verliezingen worden gehouden in 2009? Waar vind ik meer informatie over de verkiezingen en hoe moet ik stemmen?

Campagnes

10 jaar Contactpunt Vlaamse Infolijn - inschrijvingen feest	
wanneer	09-02-2009 tot 26-02-2009
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn
ondersteuning	Inschrijvingen
contacten	262

Op 10 maart 2009 vierde het Contactpunt Vlaamse Infolijn het tienjarige bestaan van het gratis infonummer van de Vlaamse overheid. Voor die gelegenheid organiseerde het Contactpunt de overzichtstentoonstelling '10 jaar verbonden met het juiste antwoord' in de Ancienne Belgique te Brussel. Alle medewerkers en partners van het Contactpunt, uit het heden en het verleden, werden uitgenodigd voor het avondfeest in de AB.

Wie zich wilde inschrijven voor het avondfeest, kon bellen naar 1700 (ook de voorlichters zelf).

De toekomst heeft al een vorm. Nu nog een naam - Vlaams Communicatiehuis Brussel	
wanneer	05-02-2009 tot 06-03-2009
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Coördinatie Brussel
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	9
bestelde publicaties	1

Het Monnaiehuis op het Brusselse Muntplein, waar nu nog de Hoofdstedelijke Openbare Bibliotheek is gehuisvest, wordt de volgende jaren omgevormd tot het Vlaams Communicatiehuis Brussel. Dat Communicatiehuis moet uitgroeien tot een bruisende ontmoetingsplaats en een verblijfsbibliotheek, waar iedereen informatie vindt over Nederlandstalige en stedelijke initiatieven zoals cultuur, onderwijs, toerisme en welzijn.

'Vlaams Communicatiehuis Brussel' was een voorlopige naam en er moest dus een nieuwe naam worden gezocht. Omdat het huis een zo breed mogelijk publiek wil aanspreken, werd iedereen bij de naamgeving betrokken. Al wie een voorstel wilde doen, kon deelnemen aan een wedstrijd. De voorstellen moesten ten laatste op 6 maart 2009 worden ingediend. Uit 1.332 inzendingen werd de naam Muntpunt gekozen, samen met de slagzin 'de place to bru'.

Wie vragen had over de wedstrijd, kon bellen naar 1700 voor meer informatie of voor de folder met het wedstrijdreglement.

Het Vlaams Parlement, dichterbij dan u denkt	
wanneer	17-05-2009 tot 07-06-2009
organisator	Vlaams Parlement
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	22

Het Vlaams Parlement bestaat uit 124 Vlaamse volksvertegenwoordigers die om de 5 jaar worden verkozen. Naar aanleiding van de regionale verkiezingen van 7 juni 2009 voerde het Vlaams Parlement een echte mediacampagne.

Met de slagzin 'Het Vlaams Parlement, dichterbij dan u denkt!' toonde de campagne aan de Vlaming hoe de beslissingen van het Vlaams Parlement een directe invloed hebben op ons dagelijks leven. Zo maakt het bijvoorbeeld regels over economie, welzijn, milieu, mobiliteit en onderwijs.

Wie meer informatie wou over het Vlaams Parlement en de Vlaamse verkiezingen, kon surfen naar de website of bellen naar 1700.

Solliciteren bij de Vlaamse overheid - Generieke test niveau B	
wanneer	04-12-2009 tot 21-12-2009
organisator	Departement Bestuurszaken Stafdienst
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	82

De Vlaamse overheid heeft opdracht gegeven aan Selor, het selectiebureau van de federale overheid en andere overheden, om een generieke test voor het niveau B (diploma hoger onderwijs van het korte type of bachelordiploma) te organiseren. Wie in die test slaagt, komt in de wervingsreserve terecht en krijgt ook een levenslange vrijstelling op de generieke proef. Om statutair te worden, moet de geslaagde wel nog slagen in een functiespecifieke test.

Van 4 tot en met 21 december konden geïnteresseerden zich bij Selor inschrijven. De uiteindelijke test vond plaats in maart 2010.

1700 gaf eerstelijnsinformatie over de generieke test, onder meer over de inschrijvingsprocedure en de deelnemingsvoorwaarden.

7.12 Domein 'Ruimtelijke ordening'

Het aantal vragen over het domein 'Ruimtelijke ordening' maakt 0,39% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

RUIMTELIJKE ORDENING	Spreiding
ruimtelijke ordening - algemeen	13,50 %
vergunningbeleid	61,53 %
handhavingsbeleid	12,23 %
ruimtelijke planning	8,04 %
onroerend erfgoed	2,80 %
bedrijfsruimten	1,26 %
algemeen beleid ruimtelijke ordening	0,63 %

Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met vragen over ruimtelijke ordening en bouwvergunningen? (Agent-schap Ruimte en Erfgoed en de provinciale afdelingen)
- Wanneer is een bouwvergunning vereist?
- Waar kan ik terecht met vragen over bouwmissdrijven en de vaststelling ervan? (Afdeling Inspectie en de provinciale diensten)
- Kan u mij meer informatie geven over de nieuwe decreten grond- en pandenbeleid?
- Welke werken aan mijn woning zijn vrijgesteld van de medewerking van een architect?

Campagnes

Nieuwe decreten Ruimtelijke Ordening en Grond- en Pandenbeleid	
wanneer	27-03-2009 tot 01-04-2010
organisator	Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	232 (tot en met 31-12-2009)

Op 27 maart 2009 heeft de Vlaamse Regering het decreet Grond- en Pandenbeleid bekrachtigd en afgekondigd. Het decreet werd op 15 mei 2009 bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad en is, behoudens enkele specifieke bepalingen, in werking getreden op 1 september 2009.

1700 geeft eerstelijnsinformatie over de gefaseerde inwerkingtreding van het decreet. Ze helpt de beller ook op weg naar de juiste websites.

Inventaris van het Bouwkundig Erfgoed	
wanneer	14-09-2009 tot 31-12-2009
organisator	Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	6

Op 14 september 2009 werd de Inventaris van het Bouwkundig Erfgoed voor Vlaanderen vast-gesteld. Tot dan toe was er nog geen eenduidige en overzichtelijke lijst van het in Vlaanderen gebouwde patrimonium met erfgoedwaarde.

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 in de regelgeving over onroerend erfgoed, ruimtelijke ordening, wonen en energieprestaties geactiveerd. Het gaat om uitzonderingsmaatregelen.

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

7.13 Domein 'Welzijn en gezondheid'

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' maakt 1,54% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WELZIJN EN GEZONDHEID	Spreiding
welzijn en gezondheid - algemeen	15,60 %
gezondheidszorg	28,05 %
personen met een handicap	14,50 %
ouderen	14,17 %
zorgaanbod	12,99 %
kinderen en jongeren	5,79 %
gezin en samenleving	5,55 %
gelijke kansen	1,90 %
beleid en regelgeving	1,39 %
cijfers	0,06 %

Meest gestelde vragen

- Waar kan ik meer te weten komen over mijn pensioen?
- Ik heb mij ingeschreven voor het onderzoek 'JONG' van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, maar ik heb daar nog vragen over. Kan u mij helpen?
- Kan u mij meer uitleg verschaffen over de steunmaatregelen waarop ik als persoon met een handicap recht heb?
- Ik heb vragen bij de werking van een rusthuis. Waar kan ik hiervoor terecht? Ik had ook graag de 60-plusgids ontvangen.
- Mijn gezin zit in een probleemsituatie. Bij welke instantie kan ik terecht? Op welke premies of subsidies hebben wij recht?

Campagnes

Handjes wassen met Handige Hans	
wanneer	09-02-2009 tot 30-04-2009
organisator	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
ondersteuning	Wegwijsinformatie, brochure en affiche
contacten	24
bestelde publicaties	38

Handhygiëne bij kinderen is nodig om maagdarminfecties, verkoudheden en griep, maar ook ernstigere infecties zoals longontsteking en geelzucht te voorkomen en overdracht in te perken. Als voorbereiding op een eventuele griep пандemie werd Handige Hans aan het jonge publiek voorgesteld.

De campagne richtte zich vooral op de kleuters en de eerste graad lagere school, een kwetsbare groep omdat hun afweersysteem nog in ontwikkeling is. Zij komen ook meer in contact met ziekteverwekkers waartegen ze nog geen weerstand hebben opgebouwd. Bovendien leren ze een nieuw gedrag gemakkelijker aan.

Op de website handigehans.be was alle nuttige informatie beschikbaar, naast campagnemateriaal en tips voor ouders en leerkrachten. Het ging om materiaal om thuis te gebruiken (o.m. een beloningskaart, memoryspel en een inkleurtekening voor kleuters) en materiaal voor op school (o.m. affiches, een checklist voor sanitaire ruimtes en een beloningssysteem). 1700 nam bestellingen op van het campagnemateriaal.

Als het verkeer je raakt. Wat na een verkeersongeval?	
wanneer	15-02-2009 tot 15-04-2009
organisator	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Wegwijsinformatie en brochure
contacten	11
bestelde publicaties	0

“Als het verkeer je raakt - praktische gids na een verkeersongeval” is een publicatie die ontwikkeld werd in opdracht van de Vlaamse overheid. De samensteller van deze gids, Rondpunt, werkte daarvoor samen met verkeersslachtoffers en deskundigen uit de verschillende betrokken domeinen en sectoren.

De gids is bedoeld voor betrokkenen (gewonden, naasten en nabestaanden) bij een verkeersongeval die vlak na het gebeuren met heel wat vragen zitten over hun rechten, over de verwerking van het ongeval en over gepaste opvang en zorg. Zij vinden er informatie over administratieve aspecten en emotionele gevolgen, de werking van politie en justitie, het ziekenhuis en revalidatie, schadevergoeding en verzekering, uitkeringen en tegemoetkomingen, praten met de pers, specifieke aspecten met betrekking tot de veroorzaker en re-integratie op vlak van wonen, werken, school en vrije tijd.

Samen met de gids werd ook de bijhorende website Watnaeenverkeersongeval.be gelanceerd, waar ook de elektronische versie van de brochure terug te vinden is. De voorlichters van 1700 namen de bestellingen op van de publicatie en ze verwezen de bellers naar de website.

De Fit in je Hoofd online Zelfhulptest	
wanneer	15-02-2009 tot 15-05-2009
organisator	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid i.s.m. het Vlaams Instituut voor Gezondheids-promotie en Ziektepreventie (VIGeZ)
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie, brochure en affiche
contacten	66
bestelde publicaties	73

In 2006 werd de campagne “Fit in je hoofd” en de bijhorende website fitinjehoofd.be gelanceerd. Op die site werden ondermeer tien stappen meegegeven die de bezoekers moesten aansporen om hun gedrag en mentale fitheid te verbeteren.

De herlancering van die campagne drie jaar later ging gepaard met een nieuwe online zelfbeoordelingstest. Die test geeft gebruikers een beter inzicht in hun eigen mentale toestand en de manier waarop ze met psychische klachten (angst, stress, depressie, ...) omgaan. De bezoeker kan een vragenlijst invullen. Op basis van de antwoorden krijgt hij of zij een profiel over mentale veerkracht, depressiviteit, angst en stress, psychosomatische klachten en ten slotte een beeld van hoe hij of zij op dat moment omgaat met zijn of haar problemen. Voor de aanpak van een probleem wordt verwezen naar de tien stappen van Fit in je Hoofd. De test geeft aan welke stappen voor de betrokkene het meest van toepassing zijn en welke acties het meeste effect kunnen hebben.

De voorlichters van 1700 namen de bestellingen op van affiches en folders. Zij gaven ook een antwoord op inhoudelijke vragen over de campagne of de materie en indien nodig werden de bellers doorverwezen naar professionele hulpverleners. De moeilijkere of delicate vragen werden doorgestuurd naar het VIGeZ.

Week van de Vrijwilliger 2009	
wanneer	23-02-2009 tot 31-03-2009
organisator	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	18

Van 1 tot en met 8 maart 2009 was het opnieuw de Week van de Vrijwilliger, het moment bij uitstek om alle Vlaamse vrijwilligers in de schijnwerpers te plaatsen. De Vlaamse overheid droeg haar steentje bij met een uitgebreide mediacampagne over vrijwilligerswerk binnen de welzijns- en gezondheidssector.

Onder de noemer 'Vrijwilligerswerk - daar heeft iedereen wat aan' werd de Vlaamse vrijwilligers een hart onder de riem gestoken en werd de rest van de Vlaamse bevolking ertoe aangezet om ook aan vrijwilligerswerk te doen. Het doel van de campagne was niet alleen sensibilisatie en het aanzetten van mensen om vrijwilliger te worden, maar ook de bekendmaking van vacatures voor vrijwilligerswerk.

De website vrijwilligerswerk.be informeert vrijwilligersorganisaties, vrijwilligers en belangstellenden over diverse aspecten van het vrijwilligerswerk: vrijwilligersbeleid, wetgeving, nieuwe ontwikkelingen, publicaties, activiteiten en vacatures. Men kan ook zijn aanbod aan vrijwilligerswerk op deze website plaatsen en eventuele activiteiten aankondigen.

1700 gaf wegwijsinformatie naar de website en de verschillende steunpunten vrijwilligerswerk voor vragen over het statuut van de vrijwilliger, vergoedingen, enz. Daarnaast werden postkaarten en Boomerang-kaarten via specifieke circuits werden verspreid.

Europese Vaccinatieweek 2009 - Bescherm uw baby tegen kinkhoest, laat uzelf ook vaccineren	
wanneer	30-03-2009 tot 15-05-2009
organisator	Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	45
bestelde publicaties	53

De Wereldgezondheidsorganisatie (WGO) wil in zoveel mogelijk landen tegelijkertijd het belang van vaccinatie onder de aandacht te brengen. Daarom werd van 20 tot en met 26 april 2009 de jaarlijkse Europese Vaccinatieweek georganiseerd. Ook de Vlaamse overheid neemt actief deel aan dit jaarlijks terugkerende initiatief. Het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en de Vlaamse Vaccinatiekoepel kozen ervoor om tijdens de Vaccinatieweek van 2009 het thema 'kinkhoest' onder de aandacht te brengen.

Er wordt nu al vijftig jaar lang gevaccineerd tegen kinkhoest en in Vlaanderen treft de ziekte nog maar weinig kleine kinderen. Desondanks is er sinds kort een stijging van het aantal gevallen van kinkhoest merkbaar. Omdat kinkhoest vooral gevaarlijk is voor zeer jonge baby's, wilde de campagne vooral (toekomstige) ouders aanspreken. Om hun (ongeboren) kind niet met kinkhoest te besmetten, is het belangrijk dat ook zij zich laten vaccineren.

1700 registreerde bestellingen van affiches en gaf eerstelijnsinformatie over vaccinaties op basis van de campagnewebsite www.vaccinatieweek.be.

7.14 Domein 'Werken'

Het aantal vragen over het domein 'Werken' maakt 6,14% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WERKEN	Spreiding
werken - algemeen	21,50 %
loopbaanverloop	69,58 %
arbeidsvoorwaarden	5,52 %
werk vinden	3,06 %
werkloosheid en ontslag	0,34 %

Meest gestelde vragen

- Wat is de reglementering over de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector / in de openbare sector?
- Hoe kan ik opleidingscheques bestellen als werknemer?
- Waar vind ik het plaatselijke kantoor van de VDAB?
- Voor welke producten kan ik betalen met ecocheques?
- Welke beroepen komen in aanmerking voor het ervaringsbewijs?

Campagnes

Nooit zoeken achter-werk	
wanneer	15-06-2009 tot 01-09-2009
organisator	Syntra Vlaanderen - Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	45

De leertijd of het 'leercontract' is de ideale voorbereiding op een loopbaan als werknemer of ondernemer. Tijdens de SYNTRA-leertijd werkt de leerjongere vier dagen per week bij een onderneming om al doende een beroep te leren. Daarnaast krijgt hij of zij één dag per week les in een SYNTRA-opleidingscentrum. De leerjongere ontvangt een maandelijkse leervergoeding en de ouders behouden daarbij het recht op kinderbeijlag.

Naast eerstelijnsinformatie verwezen de voorlichters van 1700 de bellers door naar de juiste leertrajectbegeleider.

7.15 Domein 'Wetenschap en innovatie'

Het aantal vragen over het domein 'Wetenschap en innovatie' maakt 0,05% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WETENSCHAP EN INNOVATIE	Spreiding
wetenschap en innovatie - algemeen	19,63 %
wetenschap en samenleving	73,45 %
wetenschappelijk onderzoek en organisaties	6,91 %

Meest gestelde vragen

- Wat moet ik doen om mijn lichaam te kunnen schenken aan de wetenschap na mijn overlijden?
- Waar vind ik historische kaarten van ons land? Waar kan ik luchtfoto's raadplegen? (Nationaal Geografisch Instituut)
- Waar vind ik steun en financiering voor onderzoek?
- Waar vind ik informatie over gsm-installaties en gsm-gebruik?
- Kan u mij de contactgegevens bezorgen van de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO)?

Bijlage: 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)
SL <30s	= (Het aantal oproepen dat binnen de 30 seconden wordt opgenomen door de voorlichters) / (Opgenomen oproepen)
SL <60s	= (Het aantal oproepen dat binnen de 30 seconden opgenomen wordt door de voorlichters) / (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 gemiddelde 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
SL FO < 1 werkdag	% van het aantal e-mails die binnen één werkdag worden opgenomen. =(opgenomen FO < 1 werkdag) / (opgenomen)
SL FO < 2 werkdagen	% van het aantal e-mails dat binnen twee werkdagen wordt opgenomen. =(opgenomen FO < 2 werkdagen) / (opgenomen)
% SL Afgehandeld < 2 werkdagen	% van het aantal e-mails dat binnen twee werkdagen wordt afgehandeld. =(opgenomen FO < 2 werkdagen) / (opgenomen)
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, virus, test of leeg 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
Contactpunt Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijke uitgever
Mireille Van Pollaert
Boudewijnlaan 30
1000 Brussel

Grafische vormgeving
Departement Diensten voor het
Algemeen Regeringsbeleid
Communicatie
Patricia Vandichel

Foto's
Pagina's 6, 14, 74, 78 en 81:
Contactpunt Vlaamse Infolijn
Pagina 18 en 32: Stockbyte

Druk
Printor - Zottegem

Papier
Circle - post consumer 100% gerecycleerd

Depotnummer
D/2010/3241/076

Uitgave
Maart 2010

1700

EEN VRAAGJE? BEL GRATIS

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

www.vlaanderen.be