

**Contactpunt Vlaamse Infolijn  
1999 - 2009**

**Jaarverslag 2008**

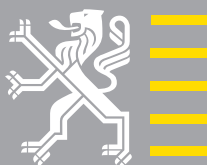




# 10

**Contactpunt Vlaamse Infolijn  
1999 - 2009**

**Jaarverslag 2008**





# Voorwoord

Wat vliegt de tijd. Het lijkt nog niet zo lang geleden, maar er zijn intussen al 10 volledige jaren verstreken sinds 10 maart 1999, de dag van het eerste gratis telefoontje naar de Vlaamse Infolijn. Sindsdien is het Contactpunt Vlaamse Infolijn spectaculair gegroeid, met meer lijnen, meer kanalen en uiteindelijk meer contacten met burgers, bedrijven en instellingen.

Intussen is ook 2008 voorbijgevlogen. Vorig jaar liepen bij de twaalf lijnen in het beheer van het Contactpunt samen meer dan 1,5 miljoen klantencontacten binnen. 368.068 klanten namen contact op met 1700. De grote meerderheid belde het gratis telefoonnummer, de rest nam contact op via e-mail, chat, fax of brief.

Afgelopen jaar hebben we ook de website [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) in een nieuw jasje gestoken. De vernieuwde portaalsite van de Vlaamse overheid werd op 14 april 2008 gelanceerd. De hoge toegankelijkheid van die site voor alle gebruikers werd beloond met het kwaliteitslabel AnySurfer Plus.

Ten slotte hebben we in 2008 een handig overzicht van ons dienstenaanbod samengesteld. Met die dienstenportfolio trekken we de komende jaren naar de diensten van de Vlaamse overheid om hen warm te maken voor nieuwe vormen van samenwerking.

Voor dit jaarverslag nemen we ook de gelegenheid om eens terug te blikken op die voorbije tien jaren van vallen en opstaan. In de beginperiode hebben we veel gehad aan het advies van bestaande contact centers. Vervolgens hebben we een richting gekozen en met experimenten en doe-het-zelf-werk verder aan onze weg getimmerd.

Al snel boekten we het ene succes na het andere. Het aantal oproepen bleef stijgen. Er werden voortdurend nieuwe campagnes van de Vlaamse overheid ondersteund. De organisatie van het Contactpunt werd voortdurend geoptimaliseerd. En af en toe vielen we zelfs in de prijzen.

Maar we hebben ook een aantal kleine tegenslagen gekend, gaande van technische problemen tot een blikseminslag in het contact center en een brand in het Boudewijngebouw in Brussel. Maar al die problemen wegen niet op tegen het lijden van de slachtoffers van de tsunami in Zuid-Oost Azië en de zware aardbeving in Kashmir. We zijn dan ook blij dat we als één team (de Vlaamse overheid, het contact center, de hulporganisaties, de politici, de media, ...) met het ondersteunen van de inzamelacties in 2005 ons steentje hebben kunnen bijdragen bij de opvang van de overlevenden en de heropbouw van de getroffen gebieden.

Zo'n decennium gaat toch snel voorbij. In die tijd hebben we heel wat bijgeleerd en we hopen dat we zelf ook heel wat diensten en contact centers hebben geïnspireerd. Daarom wil ik namens het Contactpunt Vlaamse Infolijn iedereen bedanken die zich de afgelopen tien jaar (en tijdens de voorbereiding daarvoor) heeft ingezet voor het slagen van onze opdracht. Zonder jullie zouden we het antwoord schuldig blijven op de vele vragen. En voor al die miljoenen vragen wil ik ook de vele bellers, mailers, chatters, schrijvers, faxers, en surfers bedanken voor hun vertrouwen.

De winter loopt ten einde en Dikke-truiendag 2009 is alweer achter de rug. We warmen ons al op voor de volgende tien jaren ...

Mireille Van Pollaert

Afdelingshoofd Contactpunt Vlaamse Infolijn

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Organisatie en dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn</b>	<b>6</b>
1.1	Organisatie en werking	6
1.2	Dienstverlening	8
1.2.1	Dienstverlening aan de klanten	8
1.2.2	Dienstverlening aan de diensten van de Vlaamse overheid	9
1.2.3	Multikanale dienstverlening	10
1.2.4	Toegankelijkheid van de dienstverlening	10
<b>2</b>	<b>10 jaar verbonden met het juiste antwoord</b>	<b>11</b>
2.1	Wat voorafging	11
2.2	De Vlaamse Infolijn	12
2.3	Nieuwe lijnen	13
2.4	Verschillende lijnen worden één punt	14
2.5	Zoek het zelf!	17
2.6	Overal in je leven kom je 1700 tegen	18
2.7	Ook in jouw buurt	18
2.8	Wat nog komen moet	19
<b>3</b>	<b>Resultaten 2008</b>	<b>21</b>
3.1	Evolutie van het aantal contacten sinds de start	21
3.2	Spreiding per kanaal	23
3.3	Profiel van de gebruiker	24
3.4	Kwaliteitsbewaking werking contact center	26
3.4.1	Service Levels 2008	28
3.4.2	Kwaliteit van de voorlichting	29
3.5	Kennis van 1700	31
3.6	Tevredenheid gebruikers 1700	33
<b>4</b>	<b>Activiteitenrapport contact center</b>	<b>34</b>
4.1	Algemeen	34
4.1.1	Contacten per kanaal	35
4.1.2	Contacten per lijn	39
4.1.3	Spreiding telefonische oproepen dossierlijnen	40
4.2	1700	40
4.3	Teletolk	47
4.4	De LijnInfo	49
4.5	Kind en Gezin-Lijn	52
4.6	Vlaamse Belastinglijn	56

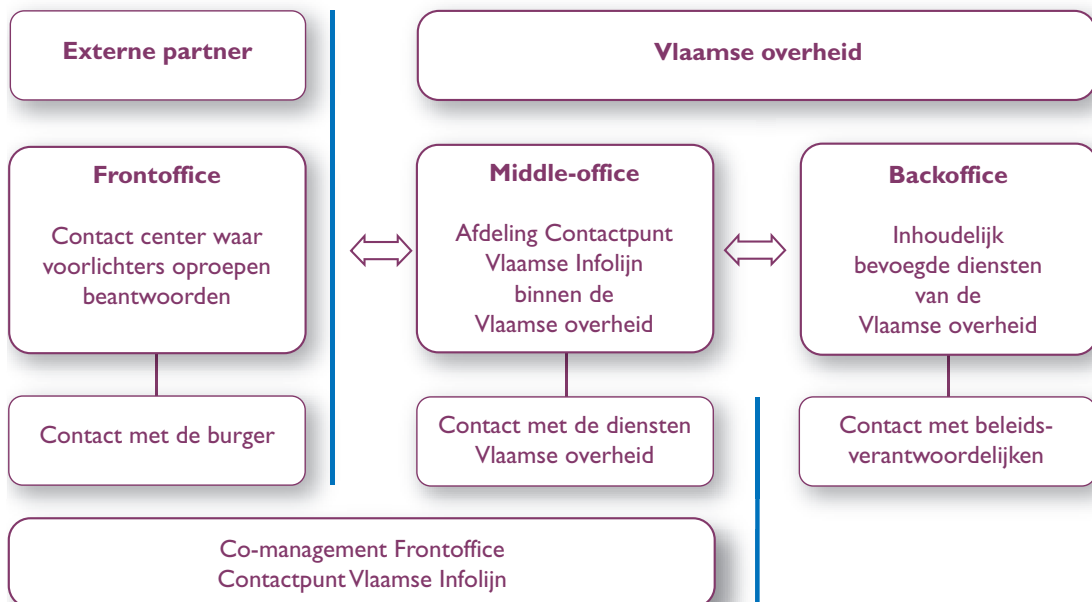
4.7	Dossierlijn Studietoelagen .....	60
4.8	Vlaamse Zorgkas .....	64
4.9	Vlaams Zorgfonds .....	68
4.10	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) .....	70
4.11	Slimweg .....	73
4.12	Taaltelefoon .....	75
4.13	Wonen in Brussel .....	78
<b>5</b>	<b>Activiteitenrapport zelfbedieningskanalen .....</b>	<b>81</b>
5.1	Portaalsite <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a> .....	81
5.1.1	Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar .....	81
5.1.2	De domeinen .....	82
5.1.3	De meest populaire pagina's .....	83
5.1.4	De meest gebruikte zoektermen .....	83
5.2	1700 op IDTV .....	84
5.2.1	Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar .....	84
5.2.2	De domeinen .....	84
<b>6</b>	<b>Activiteitenrapport 1700Mobiel .....</b>	<b>85</b>
<b>7</b>	<b>Analyse van de vragen aan 1700 .....</b>	<b>87</b>
7.1	Domein 'Bedrijven en hun klanten' .....	90
7.2	Domein 'Belastingen' .....	90
7.3	Domein 'Bouwen en wonen' .....	91
7.4	Domein 'Buitenlands beleid' .....	92
7.5	Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme' .....	92
7.6	Domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen' .....	94
7.7	Domein 'Landbouw en visserij' .....	95
7.8	Domein 'Leefmilieu en natuur' .....	96
7.9	Domein 'Mobiliteit en openbare werken' .....	99
7.10	Domein 'Onderwijs en vorming' .....	100
7.11	Domein 'Overheid' .....	101
7.12	Domein 'Ruimtelijke ordening' .....	104
7.13	Domein 'Welzijn en gezondheid' .....	105
7.14	Domein 'Werken' .....	107
7.15	Domein 'Wetenschap en innovatie' .....	108
	<b>Bijlage: verklarende woordenlijst .....</b>	<b>110</b>

# Organisatie en dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn



## 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 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 co-managementstructuur tussen de externe partner en de Vlaamse overheid met duidelijke contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden. Beide partners maken afspraken rond streefcijfers voor efficiëntie en kwaliteit en ze delen de verantwoordelijkheid voor het behalen en bewaken van die afgesproken niveaus.

De informatie van de verschillende overheidsdiensten wordt centraal beheerd in het *kennis-systeem* van het Contactpunt. Het middle-office verzamelt de informatie, houdt de gegevens up-to-date en ontsluit de informatie zowel naar het frontoffice als naar de zelfbedieningskanalen van de Vlaamse overheid: de portaal-site ([www.vlaanderen.be](http://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, brief en chat - binnen en worden ze in eerste lijn afgehandeld 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)

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn vormt de schakel tussen de klanten, het frontoffice en de back-offices. Het middle-office coördineert de samenwerking en voert een kwaliteitscontrole uit op de informatie die aan de klant wordt aangeboden.

De Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn bestaat uit 21 ambtenaren van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) van de Vlaamse overheid. Ze zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor een vlotte en gecontroleerde doorstroming van beleidsinformatie (antwoorden) naar het frontoffice en van klantencontacten (vragen) naar het backoffice.

Daarnaast staat 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 voortdurende verbetering van de werking van het Contactpunt. Ten slotte promoten ze de dienstverlening van 1700 bij het publiek en bij de diensten van de Vlaamse overheid.

## Backoffice (BO)

De medewerkers van het middle-office onderhouden contacten met de verschillende Vlaamse overheidsdiensten, de backoffices. De contactpersoon binnen een backoffice maakt concrete afspraken met een informatiebeheerder van het Contactpunt Vlaamse Infolijn, over inhoud, updates, feedback, 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 immers niet zelf investeren in een uitgebreid communicatiesysteem. Bovendien vermijdt de Vlaamse overheid op die manier een wildgroei aan aparte loketten en communicatiekanalen. Zo slaagt de overheid er in op een efficiënte en economisch verantwoorde wijze bereikbaar te zijn via telefoon, e-mail en webchat.

## Kennissysteem

Alle informatie voor de voorlichters in het contact center, de portaalsite van de Vlaamse overheid en IDTV wordt centraal beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De informatie van de Vlaamse overheid wordt verzameld in een *Content Management Systeem* (CMS). Dat kennis-systeem wordt rechtstreeks gevoed door de medewerkers in het middle-office en aangevuld met input uit de kennissystemen van de backoffices.

De informatiebeheerders in het middle-office verwerken de teksten in scripts en brengen die onder in thematische domeinen, zoals onderwijs, gezondheid of mobiliteit. Ze koppelen de scripts aan elkaar in een logisch geheel. Met dit systeem kunnen de beheerders de scripts gemakkelijk en onmiddellijk updaten. Dankzij het gebruiksvriendelijke kennissysteem kunnen de voorlichters in het contact center en de bezoekers van de zelfbedieningskanalen snel een duidelijk antwoord vinden op hun vragen. Wijzigingen aan de informatie kunnen onmiddellijk worden ontsloten. Daarnaast biedt het systeem de mogelijkheid om rapporten samen te stellen op het niveau van de bevoegde dienst.

## Operationele werking

De activiteiten van het frontoffice worden uitbesteed. In nauwe samenwerking of co-management met het Contactpunt Vlaamse Infolijn, staat SITEL NV, de externe partner, in voor het beheer van het contact center: het personeel, de technische infrastructuur en de kwaliteitsbewaking. Tijdens wekelijkse operationele meetings en een maandelijkse stuurgroep kunnen beide partijen het beheer evalueren en samen beslissingen nemen om de dagelijkse werking bij te sturen.

Het bedrijf zorgt voor voldoende getrainde voorlichters, die de vragen van de klant op een klantvriendelijke wijze leren beantwoorden. De voorlichters krijgen een extra opleiding van het middle-office over de staatsstructuur, de organisatie en de bevoegdheden van de Vlaamse overheid en het gebruik van het kennissysteem. De kwaliteit en de efficiëntie van de voorlichters worden op regelmatige basis opgevolgd en bijgestuurd.

## 1.2 Dienstverlening

Een overheid mag dan intern een complexe structuur hebben, toch moet die overheid als één geheel naar buiten treden. Een uniek aanspreekpunt 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 en dat is 1700. Op die manier maakt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de klanten wegwijs in de wirwar van bestuursniveaus en bevoegdheden.

De voorlichters van 1700 verstrekken wegwijsinformatie over alles wat tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid behoort en eerstelijnsinformatie over de thema's die veel gevraagd worden. Daarnaast biedt het Contactpunt de diensten van de Vlaamse overheid advies en ondersteuning bij hun communicatie met de burger of bij de integratie van een bestaande infolijn in het Contactpunt, al dan niet onder het nummer 1700.

Eind 2008 had het Contactpunt Vlaamse Infolijn nog 12 lijnen in beheer, 1700 inbegrepen. Een overzicht van die lijnen vindt u in hoofdstuk 2.3. De meeste lijnen behouden voorlopig wel hun eigen nummer. Op dit ogenblik onderzoekt het Contactpunt op welke manier de lijnen geïntegreerd kunnen worden onder het 1700-nummer. Daarmee wil het Contactpunt bijdragen aan de voornemens van de Vlaamse Regering voor een centrale, geïntegreerde aanpak voor overheidscommunicatie. Zowel de Beleidsnota Overheidscommunicatie uit het Vlaams Regeerakkoord 2004-2009 als 'Vlaanderen in Actie' (ViA), het sociaal economisch beleidsplan voor Vlaanderen, pleiten voor een klantvriendelijke, efficiënte en kosteneffectieve aanpak van de communicatie van burgers en ondernemingen met de Vlaamse overheid.

### 1.2.1 Dienstverlening aan de klanten

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn biedt de burgers, de bedrijven, de verenigingen en de personeelsleden van de Vlaamse overheid de volgende basisdiensten aan:

#### **Wegwijsinformatie naar de juiste dienst**

Voor vele klanten is de structuur van onze overheden en hun bevoegdheden te complex. Zij weten niet bij welke dienst ze terecht kunnen met hun vraag of welke entiteit hun dossier beheert. De voorlichters van 1700 kunnen hen helpen bij hun zoektocht.

Het kennissysteem van het Contactpunt bevat het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres, de website en de bevoegdheden van elke dienst van de Vlaamse overheid. Ook de provinciale afdelingen en soms zelfs lokale kantoren zijn opgenomen in het kennissysteem. Ten slotte kunnen de voorlichters doorverwijzen naar diensten van andere overheden of naar specifieke organisaties voor meer informatie.

#### **Eerstelijnsinformatie**

De voorlichters van 1700 kunnen basisinformatie verstrekken over de regelgeving waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. 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 waakt er over dat de informatie actueel blijft.

Regelmatig 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. Voor een stand van zaken moet de klant niet langer rechtstreeks contact opnemen met de dossierbehandelaars. De voorlichters van de dossierlijnen hebben zelf toegang tot de actuele statusinformatie. De dossierbehandelaars van de administratie moeten enkel nog de complexe vragen verwerken. De tijd die ze vroeger moesten besteden aan vragen over de stand van zaken, kunnen ze nu gebruiken voor 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. Studies en jaarverslagen liggen meestal ter inzage in bibliotheken. 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. Ook een aantal thematische infolijnen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn nemen bestellingen op van hun eigen publicaties. De gegevens van de aanvrager worden door de voorlichters geregistreerd en doorgestuurd naar de dienst, die de publicatie zelf verzendt.

### 1.2.2 Dienstverlening aan de diensten van de Vlaamse overheid

Alle diensten van de Vlaamse overheid kunnen gebruikmaken van de dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn voor de ontsluiting van hun informatie. 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 deze campagnes kunnen de diensten rekenen op de steun van 1700. In 2008 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 33 campagnes van de Vlaamse overheid. 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 klant kan ook campagnefolders bestellen. Indien nodig kunnen de voorlichters 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 hun dienstverlening willen verbeteren. Ze kunnen hiervoor een beroep doen op alle onderdelen van de organisatie: het contact center, de voorlichters, het kennissysteem en 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 raadplegen over de inhoud van de vragen en de kwaliteit van de dienstverlening. Een aantal backoffices van de sectorale lijnen 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 een verzoek richten aan

het Contactpunt voor rapporten. 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 Multikanale dienstverlening

Wat begon als een call center voor telefonische oproepen, groeide al snel uit tot een multikanaal contact center, toegankelijk via e-mail en chat. Daarnaast nam het Contactpunt Vlaamse Infolijn het beheer van de portaalsite van de Vlaamse overheid op zich. Na verloop van tijd werd de centraal beheerde informatie van het Contactpunt ook verspreid via IDTV en Teletekst.

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. Maar vooraleer het Contactpunt die stap zet, beoordeelt het team het kanaal of de technologie op zijn meerwaarde voor de overheid en voor de klant. Zodra een duidelijke meerwaarde is vastgesteld, gaan de medewerkers over tot het ontwikkelen en het zorgvuldig testen van de toepassing. Ten slotte wordt de nieuwe technologie geïntegreerd in het contact center of in het netwerk van het Contactpunt.

### 1.2.4 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. Ook bij de verdere uitbouw van het unieke loket zal het Contactpunt een optimale toegankelijkheid nastreven.

#### Drempels verlagen

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

- 1700 is een gratis nummer dat gemakkelijk kan worden onthouden
- 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). Die kanalen verhogen de bereikbaarheid van het Contactpunt, ook buiten de 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](http://www.vlaanderen.be/teletolk)) kunnen ze een Teletolk van het contact center oproepen. De Teletolk fungeert als tussenpersoon die de vraag of de boodschap van de klant overbrengt naar gelijk welke ontvanger (zie ook hoofdstuk 4.3.).

#### AnySurfer-Pluslabel voor Vlaanderen.be

Op 14 april 2008 werd de vernieuwde portaalsite van de Vlaamse overheid gelanceerd. De nieuwe [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) is niet alleen inhoudelijk beter gestructureerd. Ook de toegankelijkheid voor alle internetgebruikers is verbeterd. Bijvoorbeeld mensen met een beperkt gezichtsvermogen kunnen het lettertype van de tekst aanpassen met behulp van een lettervergroter. Blinden en slechtzienden kunnen 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.



# 10 jaar verbonden met het juiste antwoord

Hoe stamp je een telefoonlijn voor overheidsinformatie uit de grond? Hoe bouw je die lijn verder uit tot een loket met verschillende kanalen dat elk jaar meer dan een miljoen contacten afhandelt? Hoe hou je de toegankelijkheid van dat loket en de kwaliteit van de dienstverlening op een voldoende hoog niveau? En hoe ga je 10 jaar Contactpunt Vlaamse Infolijn samenvatten op een tiental pagina's?

Simpelweg door te beginnen bij het begin: de reden waarom we ermee zijn gestart.

## 2.1 Wat voorafging...

Elke week worden verouderde regels afgeschaft en nieuwe wetten gestemd. Die veranderingen kunnen een invloed hebben op het leven van een burger, het runnen van een bedrijf, het werk van een ambtenaar of de organisatie van een vereniging. Nieuwe situaties roepen vragen op. En het is niet altijd eenvoudig om op eigen houtje snel het juiste antwoord te vinden of de geschikte contactpersoon op te sporen.

Om die reden wil de overheid zich toegankelijk en bereikbaar opstellen voor al wie met onbeantwoorde vragen zit. De Vlaamse overheid heeft behoefte aan klantvriendelijke interacties met het publiek. Op dat vlak was er tien jaar geleden nog een tekort.

Halverwege de jaren '90 kampte de Vlaamse overheid met grote problemen op het vlak van telefonische dienstverlening. Wie een dienst wou bellen, moest zelf op zoek naar het juiste nummer of werd verschillende keren doorverbonden vanuit een centrale. De diverse diensten zelf moesten kostbare tijd besteden aan het doorverwijzen van bellers naar de bevoegde dienst, waardoor inhoudelijke antwoorden in de verdrukking kwamen.

In februari 1997 werd een informele nota opgesteld om de Vlaamse overheid voor de burger doorzichtiger en toegankelijker te maken en om de telefonische dienstverlening te verbeteren. Een professionele infolijn met expertise in telecommunicatie en informatietechnologie bleek daarvoor een nuttig instrument. Na een haalbaarheidsonderzoek besliste de Vlaamse regering om het beantwoorden van telefoons uit te besteden aan een gespecialiseerd call center, het frontoffice. De externe partner stelde een team van telefoonoperatoren samen, de zogenaamde voorlichters.

In 1998 zag de Vlaamse Infolijn het licht als interdepartementaal project binnen de Vlaamse overheid. Een team binnen het toenmalige 'Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap' moest het hele project sturen. Het projectteam kreeg als opdracht:

- *'de burger wegwijs maken in de dienstverlening van de Vlaamse overheid'*
- *'en de diensten van de Vlaamse overheid ondersteunen in hun voorlichtingsbeleid'*

Die opdrachten vormen nog steeds de kerntaken van het centrale loket van de Vlaamse overheid.

Het team zou de informatie voor het frontoffice verzamelen en die informatie in een centrale databank verwerken. De externe partner zorgde voor een eenvoudig kennissysteem dat door zoekopdrachten via trefwoorden vlot kon worden ontsloten. De informatiebeheerders van het projectteam vulden het systeem aan met de verzamelde informatie.

Op 3 november 1998 startte de proefperiode. Die dag werd het rechtstreekse nummer van de centrale in het Boudewijngebouw voor de eerste keer doorgeschakeld naar het externe front-office. De kersverse voorlichters van de Vlaamse Infolijn konden de oproepen beantwoorden op basis van wat ze in het kennissysteem konden vinden. In de testfase werd het systeem en de inhoud voortdurend bijgestuurd. Dat kunnen Tania Huybrechts en Koen Nottebaert beamen. Zij waren er bij van bij de start.

Koen Nottebaert: *“Rollen bruin papier en post-its. Kilo’s ervan hebben we volgeschreven tijdens onze vele brainstorms. Ons grote voorbeeld was Postbus 51, het informatieloket van de Nederlandse rijksoverheid, maar uiteindelijk hebben we toch heel veel zelf bedacht en uitgewerkt. We leken wel cowboys. Nu we met 21 zijn, is alles anders. Alles wat in het begin spontaan gebeurde, past nu in een procedureboek.”*

## 2.2 De Vlaamse Infolijn

Na al het voorbereidende werk werd op 10 maart 1999 uiteindelijk het gratis nummer van de Vlaamse Infolijn, 0800-3 02 01, voorgesteld aan het publiek. Toenmalig minister-president Luc Vandenbrande mocht de eerste vraag stellen aan de voorlichters: ‘Hoe start ik een aspergekwekerij op?’

Tania Huybrechts: *“Dat de Vlaamse Infolijn ook meteen van bij de start de eerste Vlaanderendag kon ondersteunen, was mooi meegenomen. Het grote publiek bleek heel geïnteresseerd om eens een Vlaamse overheidsdienst te bezoeken. De meeste voorlichters waren opgelucht dat ze, na een intensieve opleiding staatsrecht, de eerste dagen vooral veel eenvoudige vragen naar programmaprochures kregen.”*

Op 15 maart startte een uitgebreide mediacampagne met advertenties in kranten en magazines, spotjes op televisie, folders en affiches. Het nieuwe initiatief was meteen een succes: na twee maanden had de Vlaamse Infolijn al meer dan 13.000 oproepen beantwoord.

### Dienstverlening

Van bij de start werkte de Vlaamse Infolijn klantvriendelijk en zeer laagdrempelig:

- het infoloket is eenvoudig toegankelijk via verschillende kanalen: telefoon, brief, fax en e-mail
- het telefoonnummer is volledig gratis
- de voorlichters zijn elke werkdag te bereiken van 9 tot 19 uur, dus ook buiten de gewone kantooruren

Sinds mei 1999 namen de voorlichters ook bestellingen op voor publicaties van de Vlaamse overheid. Daarnaast ondersteunde de Vlaamse Infolijn een aantal Vlaamse overheids campagnes, zoals de Dag van het Park, Open Museumdag en Hartwerk. Tijdens de verkiezingsnacht van 13 juni 1999 leverde het contact center van de Vlaamse Infolijn een extra inspanning: tot 2 uur ‘s nachts kon het publiek bellen om de recentste uitslagen te horen.

Het eerste jaar werd afgesloten met de Millenniumcampagne. De Vlaamse Infolijn speelde in op de onheilsberichten over de Millenniumbug. Wie zich zorgen maakte over wat er op 1 januari 2000 om middernacht zou gebeuren met computers en huishoudtoestellen, kon gratis bellen naar de Vlaamse Infolijn voor meer informatie.

Tania: *“Het klinkt nu wellicht raar of grappig, maar mensen maakten zich echt zorgen over die Millenniumbug. Sommigen vroegen zich af of treinen zouden ontsporen. Anderen hadden schrik dat hun televisietoestel niet meer zou werken of hun bankrekening ineens op nul zou staan. We moesten vooral geruststellen. En gelukkig bleek op 1 januari dat die bellers van een bug een olifant hadden gemaakt.”*

Koen: *“De informatieverlening over de Millenniumbug was een eerste mooie samenwerking over verschillende overheidsniveaus heen. De bevoegde federale overheidsdienst speelde ons informatie door waarmee we de mensen goed konden informeren. Een samenwerking die later nog eens werd overgedaan voor de overgang naar de euro.”*

### **Meer en meer oproepen**

In het tweede jaar belden al meer dan 160.000 mensen naar de Vlaamse Infolijn. Sindsdien nam dat aantal geleidelijk aan toe. De oproepen piekten vooral aan het begin van het schooljaar. De meeste vragen aan de Vlaamse Infolijn handelden dan ook over onderwijs.

Na al die jaren haalde de Vlaamse Infolijn nooit de kaap van 200.000 oproepen. Met de komst van 1700 kwam daar ineens verandering in. Dat nieuwe, verkorte nummer had onmiddellijk succes. Het aantal oproepen steeg op één jaar tijd met 40% tot meer dan 260.000 in 2007. In 2008 klokte de teller af op 334.316 oproepen, een stijging met 28%.

### **Vlaanderen en daarbuiten**

Er zijn duidelijk heel wat mensen buiten Vlaanderen die willen weten wat de Vlaamse overheid hen kan vertellen. Elk jaar komen er vragen uit Brussel, Wallonië en zelfs uit andere landen. Het gratis nummer is echter alleen gratis voor binnenlandse oproepen. Wie vanuit het buitenland belt, betaalt dus voor de aansluiting. En in 2005 mochten ook de Vlamingen tot tweemaal toe zelf ‘betalen’ voor hun oproep...

Op 26 december 2004 vond een zware aardbeving plaats in de Indische Oceaan. Verschillende landen in Zuidoost-Azië werden getroffen door de daaropvolgende tsunami. Een andere aardbeving op 8 oktober 2005 maakte slachtoffers in de bergen van Kashmir. Beide humanitaire rampen brachten de hele wereld in beweging. Ook vanuit Vlaanderen werd steun aangeboden om de slachtoffers te helpen en de getroffen gebieden weer op te bouwen. De Vlaamse Infolijn werd ingeschakeld om telefonische giften te noteren en informatie te verstrekken over de hulpverlening.

Op 14 januari 2005 ondersteunde de Vlaamse Infolijn de gezamenlijke benefietuitzending op VRT en VTM voor de inzamelactie Tsunami 12-12. Naast het voltallige personeel van het contact center en van het middle-office namen ook een aantal politici en BV's plaats aan de telefoon. Zij werden bijgestaan door enthousiaste ambtenaren die vrijwillig hun avond vrijhielden om de telefoons te bemannen. Voor die actie belden op één avond maar liefst 16.000 gulle gevers naar de Vlaamse Infolijn. Op 21 december 2005 trad de Vlaamse Infolijn op als call center voor de benefietuitzending van HOOP (Help Ons Overwinteren in Pakistan). De Vlaamse Infolijn kreeg die avond 13.000 oproepen binnen voor de inzamelactie.

## **2.3 Nieuwe lijnen**

Naast het gratis infonummer van de Vlaamse Infolijn ondersteunde het contact center gaandeweg een reeks andere thematische infolijnen. Voor de start in 1999 telde de Vlaamse overheid al een aantal sectorale infolijnen. Tijdens de studiefase voor het centrale informatieloket werden medewerkers van die bestaande lijnen gevraagd naar hun advies en hun ervaringen. In de implementatiefase hebben ze de eerste voorlichters van de Vlaamse Infolijn mee op hun taak voorbereid. Na verloop van tijd keerden de rollen om.

### **Advies en ondersteuning**

Voortaan zou de Vlaamse Infolijn zelf bestaande en nieuwe lijnen adviseren en ondersteunen bij hun telefonische dienstverlening. Al snel deden Vlaamse Openbare Instellingen, lokale besturen en buitenlandse overheden een beroep op de deskundigheid van de Vlaamse Infolijn, zoals De Lijn, VDAB en Kind en Gezin.

Tania: *“We hebben ook al geregeld andere overheden over de vloer gekregen die een eigen infolijn willen opzetten en zich bij ons komen inspireren. Een aantal Vlaamse steden als Antwerpen en Gent kwamen bij de Vlaamse Infolijn aankloppen. Over de landsgrenzen heen hebben we ook advies gegeven aan de Luxemburgse hoofdstad, de Franse belastingdienst en de Zuid-Afrikaanse provincie Vrijstaat.”*

De Vlaamse Infolijn bleef open tijdens de kerstvakantie van 1999. De oproepen van een aantal thematische infolijnen werden doorgeschakeld naar de Vlaamse Infolijn. De bellers kwamen niet langer bij een antwoordapparaat terecht, maar kregen een voorlichter aan de lijn. En daar bleef het niet bij ...

### **Thematische infolijnen**

Van bij de start heeft de Vlaamse Infolijn er altijd naar gestreefd om met de diensten van de Vlaamse overheid een synergie uit te bouwen. Schaalvergroting kon de kosten van de publieksvoorlichting drukken en voor meer uniformiteit zorgen. Tijdens het eerste werkingsjaar kwamen twee sectorale lijnen, Meldpunt Milieu en Teletolk, volledig onder het beheer van het project. Twee andere, Infolijn Onderwijs en Taaltelefoon, werkten autonoom, maar kregen technische ondersteuning van de Vlaamse Infolijn.

Halverwege 2000 startte de Vlaamse Belastinglijn met eerstelijnsinformatie over onroerende voorheffing en later ook over leegstandsheffing. Vanaf dat jaar kwamen ook de oproepen van BIS Infolijn (Begeleid Individueel Studeren) en de Vlaamse Dopinglijn binnen in het contact center van de Vlaamse Infolijn.

Voor basisinformatie over de Vlaamse zorgverzekering konden de burgers al terecht bij de Vlaamse Infolijn. Wie zich voor die verplichte verzekering had aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas, kon vanaf 2001 bellen naar die nieuwe dossierlijn van het frontoffice. Het Vlaams Zorgfonds, dat toezicht houdt op de verschillende zorgkassen, werkte vanaf 2005 samen met de Vlaamse Infolijn.

In 2002 en 2003 werd nog een hele reeks thematische infolijnen toegevoegd: de Dossierlijn Studietoelagen, VREG, De LijnInfo, de Kind en Gezin-Lijn, Wonen in Brussel, Aanmoedigingspremies, Opleidingscheques voor werkgevers en Export Vlaanderen. De bijkomende lijnen zorgden vanaf 2004 voor een verdubbeling van het aantal contacten ten opzichte van de voorgaande jaren. Samen haalden de verschillende lijnen meer dan een miljoen oproepen op jaarbasis.

Vanaf 2003 werden de oproepen van de Infolijn Onderwijs gerouteerd naar de Vlaamse Infolijn. De medewerkers van de Infolijn Onderwijs maken nu zelfs organisatorisch een beetje deel uit van het middle-office. Zij hebben rechtstreeks toegang tot het kennissysteem van het contact center. Ook een aantal andere lijnen werden gaandeweg geïntegreerd in de werking van het gratis nummer.

BIS-Infolijn hield eind 2007 op te bestaan na de opheffing van het Begeleid Individueel Studeren. Een paar maanden later werd de nieuwe infolijn van Slimweg opgestart.

## **2.4 Verschillende lijnen worden één punt**

De Vlaamse Infolijn moest verder evolueren naar een geïntegreerd informatieloket. Op die manier wilde de Vlaamse overheid de wildgroei van infokanalen tegengaan. Die wildgroei was niet klantvriendelijk, niet efficiënt en economisch niet rendabel. Eén loket zou vooral schaalvoordelen met zich meebrengen. Maar de uitbreiding van de Vlaamse Infolijn kende ook nadelen...

### **Even herbronnen**

De Vlaamse Infolijn werd geconfronteerd met groeipijnen. De opdracht van de Vlaamse regering om bestaande en nieuwe infolijnen bij voorkeur in het contact center te integreren, mocht echter geen negatieve impact hebben op de kwaliteit van de oorspronkelijke kerntaak van de Vlaamse Infolijn. De evolutie naar een geïntegreerd infoloket vergde een aangepaste benadering en structuur.



In de loop van 2002 liet de Vlaamse Infolijn een audit uitvoeren naar de organisatie en interne communicatie van het frontoffice, de organisatie van het middle-office en de onderlinge samenwerking en communicatie. Het onderzoek bracht aan het licht dat de oorspronkelijke structuur van de Vlaamse Infolijn niet was opgewassen tegen de snelle groei en de uitbreiding van het takenpakket.

Om te anticiperen op de nieuwe uitdagingen werd begin 2003 een vernieuwingsproject opgestart binnen de Vlaamse Infolijn. Het frontoffice werd organisatorisch opgedeeld in thematische clusters. Met de externe partner werd een operationele comanagementstructuur opgezet en de dagelijkse communicatie tussen het frontoffice en het middle-office werd beter gestructureerd. Daarnaast startte de Vlaamse Infolijn met de uitbouw van een 'audit-cel' voor sectorale infolijnen binnen de Vlaamse overheid.

Ten slotte veranderde het project in 2004 van naam. De Vlaamse Infolijn zelf was op enkele jaren tijd uitgegroeid tot een sterk merk. De evolutie naar een geïntegreerd loket zorgde echter voor een identiteitscrisis. In de praktijk bleek de Vlaamse Infolijn immers een deelverzameling van zichzelf te zijn geworden. Een nieuwe naam drong zich op, maar een sterk merk als de Vlaamse Infolijn opgeven zou niet verstandig zijn.

### Contactpunt Vlaamse Infolijn

De beste oplossing was een nieuwe naam voor het overheidsloket als geheel, zonder afbreuk te doen aan de kracht van het merk Vlaamse Infolijn. In 2004 werd de Vlaamse Infolijn als project samengevoegd met het e-governmentproject van de Vlaamse overheid en het project Kleurrijk Vlaanderen. Zowel de Vlaamse Infolijn als het e-governmentproject hadden zich gericht op frontofficetoepassingen, respectievelijk contact center en portaalsite. Dankzij de fusie van de drie projecten kon de Vlaamse overheid de verschillende vormen van klantgerichte dienstverlening naar burgers en bedrijven centraliseren in één entiteit. Het nieuwe project kreeg de naam 'Contactpunt Vlaamse Infolijn'. Het Contactpunt kreeg de opdracht de overheidsinformatie te ontsluiten op een begrijpelijke en klantgerichte manier, interactieve transactionele diensten op te zetten en de portaalsite van de Vlaamse overheid verder te ontwikkelen.

Op 10 maart 2004 vierde het nieuwe Contactpunt de vijfde verjaardag van de Vlaamse Infolijn. Na amper vijf jaar was het infoloket uitgegroeid tot een essentieel onderdeel van de Vlaamse overheidscommunicatie en voorlichting. Niet alleen kon de Vlaamse Infolijn indrukwekkende groeicijfers voorleggen op het gebied van telefonische informatieverstrekking over de Vlaamse overheid, het infoloket was ook een onmisbaar instrument geworden voor de ondersteuning van de meeste mediacampagnes van de Vlaamse overheid en van de thematische infolijnen van de Vlaamse overheid.

Tijdens de eerste vijf jaar werd de Vlaamse Infolijn meermaals bekroond voor de geïntegreerde aanpak van de Vlaamse overheidscommunicatie:

- 2002: de zilveren Contact Center Award van het Institute for International Research
- 2003: voorbeeld van 'goede praktijk' voor de Belgische Kwaliteitsconferentie voor Overheidsdiensten
- 2004: de E-gov Award van Agoria voor het beste frontofficeproject in Vlaanderen

Die bekroning was een impuls voor het Contactpunt Vlaamse Infolijn om verder te groeien en nieuwe contactkanalen uit te bouwen. Op het einde van 2004 haalde het Contactpunt voor het eerst een miljoen klantencontacten op jaarbasis.

### Stand van zaken 2009

Tot op heden zijn er nog drie niveaus van samenwerking met het Contactpunt.

De overflowlijn - In dit geval wordt het frontoffice beheerd door de bevoegde dienst, met ondersteuning van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Deze samenwerking moet de bereikbaarheid van de dienst verhogen.

De samenwerking is beperkt tot het beantwoorden van oproepen die niet kunnen worden opgenomen door de dienst zelf tijdens de sluitingsuren of bij overflow, als alle lijnen van de dienst bezet zijn. Die 'gemiste' oproepen komen binnen bij het contact center en ze worden daar afgehandeld. Die vorm van samenwerking gebeurt enkel bij de Taaltelefoon.

De sectorale lijn - Voor de meeste sectorale lijnen wordt het frontoffice beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn en wordt het backoffice georganiseerd door de bevoegde dienst. De oproepen (en voor sommige lijnen ook e-mails\*) komen binnen bij het contact center en ze worden daar beantwoord. De bevoegde diensten leveren eerstelijns- en wegwijsinformatie aan het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Voor een aantal lijnen kunnen de voorlichters de status van een aanvraag of een dossier raadplegen. Het gaat om de volgende lijnen:

- De LijnInfo
- Kind en Gezin-Lijn\*
- Vlaamse Belastinglijn\*
- Dossierlijn Studietoelagen\*
- Vlaamse Zorgkas\*
- Vlaams Zorgfonds
- VREG
- Wonen in Brussel
- Slimweg

Geïntegreerde samenwerking - In het derde geval is zowel het frontoffice als het backoffice in het beheer 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 backoffice van de bevoegde dienst of treedt zelf op als backoffice voor:

- 1700
- Teletolk

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
Vlaamse Infolijn/1700										
TeleTolk										
Taaltelefoon										
Wonen in Brussel										
VREG										
De LijnInfo										
Slimweg										
Kind en Gezin-lijn										
Vlaamse Belastinglijn										
Vlaamse Zorgkas										
Dossierlijn Studietoelagen										
Vlaams Zorgfonds										
BIS Infolijn										
Aanmoedigingpremies										
Infolijn Onderwijs										
Vlaamse Dopinglijn										
Opleidingscheques voor werkgevers										
Meldpunt Milieu										
Export Vlaanderen										
<b>Aantal</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

## 2.5 Zoek het zelf!

Het kennissysteem is het hart van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De informatie die door de contactpersonen en vanuit alle geledingen van de Vlaamse overheid wordt aangeleverd, komt uiteindelijk terecht in één systeem. Uit dat kennissysteem worden de antwoorden gehaald op de vragen die het Contactpunt binnenkrijgt via telefoon, brief, fax, e-mail en chat. Het systeem biedt verfijnde en uitgebreide zoekmogelijkheden, zodat de gebruikers ervan de gewenste informatie snel kunnen vinden.

Het kennissysteem wordt nu ook grotendeels ontsloten naar iedereen die over een multimedia-computer, een internetaansluiting en een relatief recente browser beschikt. Ook televisiekijkers hebben toegang tot een beperkt aanbod aan informatie van de Vlaamse overheid. Wie zelf zijn weg zoekt in het informatieaanbod van de Vlaamse overheid, kan gebruik maken van de verschillende zelfbedieningskanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn op pc en op tv.

### Vlaanderen.be

Koen: *“De komst van internet heeft de manier waarop de Vlaamse overheid informatie aanbiedt enorm veranderd. Tien jaar geleden stond internet nog in zijn kinderschoenen en dat zagen we ook duidelijk aan de informatie die we van de entiteiten kregen: grote stukken saaie wetteksten waar we nog flink wat werk aan hadden om er begrijpelijke infostukjes uit te filteren. De info die we nu krijgen is al veel duidelijker en eenvoudiger.”*

Sinds 2004 beheert het Contactpunt naast de eigen website, [www.vlaanderen.be/infolijn](http://www.vlaanderen.be/infolijn), ook de portaalsite van de Vlaamse overheid, [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be). Zo kwam ook het elektronische front-office onder dezelfde paraplu. De portaalsite vertoonde op dat moment echter enkele structurele problemen.

Koen: *“We denken vandaag allemaal meer vanuit het standpunt van de burger. Die wil niet alles in detail weten, maar verwacht gewoon een begrijpelijk antwoord op zijn vraag.”*

Het Contactpunt stelde een verbeterplan op voor de portaalsite in twee fasen. In de eerste plaats moest de informatie op de portaalsite volledig en up-to-date zijn. Daarvoor werd informatie uit het kennissysteem van de Infolijn overgezet naar de portaalsite. In een tweede fase werd de achterliggende beheermodule van de portaalsite aangepakt. Uiteindelijk werd de portaalsite rechtstreeks gevoed door het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

Gaandeweg werden extra verbeteringen toegevoegd aan de portaalsite. De inhoud werd eenvoudiger. De rubrieken werden aangepast aan de manier waarop de gebruikers informatie zoeken. De site kreeg een uitgebreide zoekfunctie. Voor blinden en slechtzienden werd een ‘Lees Voor’-knop toegevoegd. Al die vernieuwingen werden uiteindelijk op het wereldwijde web gezet op 14 april 2008.

### De Vlaamse overheid in de huiskamer

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 pc beschikte, zou dan via de tv informatie kunnen opzoeken, brochures kunnen bestellen en eenvoudige formulieren invullen.

In het kader van een proefproject had de 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. De proeftoepassingen waren enkel zichtbaar binnen het testpanel van kabeloperator Telenet. Op 16 maart 2006 ging de IDTV-site van de Vlaamse Infolijn live voor de digitale kijkers.

Datzelfde jaar nog 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 kon de televisiekijker een overzicht van de meest gestelde vragen aan de Vlaamse Infolijn raadplegen.

## 2.6 Overall in je leven kom je 1700 tegen

Uit onderzoek was gebleken dat veel mensen de Vlaamse Infolijn wel kenden, maar het oude negencijferig nummer niet konden onthouden. Om die reden kreeg de Vlaamse Infolijn een nieuw gratis nummer van vier cijfers en tegelijkertijd ook een nieuwe naam: 1700. Op 5 december 2006 werd 1700 voorgesteld aan het publiek. Daarmee hield de Vlaamse Infolijn op te bestaan als merk.

Tania: *“Toegegeven, we waren wel wat verknocht aan ons 0800-nummer, maar dankzij 1700 kent de klant ons beter en beter. Toch blijft de naam ‘Vlaamse Infolijn’ nog vaak hangen bij de burger. Nu moeten we opnieuw beginnen om van 1700 een even sterk merk te maken.”*

De naam ‘Vlaamse Infolijn’ bleef wel voortleven in de benaming van het projectteam Contactpunt Vlaamse Infolijn. Dat team zou in 2007 definitief worden verankerd in de werking van de Vlaamse overheid: het Contactpunt werd een volwaardige afdeling van het departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid.

## 2.7 Ook in jouw buurt

Bellen, schrijven, mailen, chatten, surfen, ... het Contactpunt beschikt over heel wat kanalen. Allemaal goed en wel, maar heel wat mensen geven de voorkeur aan een persoonlijk contact. Anderen kunnen niet met die kanalen overweg. Voor hen is de drempel naar de overheid te hoog.

Koen: *“Omdat we via allerlei kanalen contact hebben met de burger, voelen we als geen ander dat er een digitale kloof bestaat. Veel mensen hebben thuis wel een internetaansluiting, maar vaak weten ze niet waar ze informatie moeten zoeken. Of ze begrijpen de informatie niet, of ze weten niet wat ze ermee moeten doen.” Daarom tracht het Contactpunt zo veel mogelijk naar de mensen toe te gaan.*

### Infostand

Het hele jaar door is de Vlaamse overheid aanwezig op allerhande beurzen, salons en seminars. Ook de voorlichters van het Contactpunt zijn aanwezig, 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

In 2004 vierden zowel de Vlaamse Infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst hun vijfjarig bestaan. Ter gelegenheid van dat jubileum trokken beide diensten met de eerste Infomobiel naar een aantal Vlaamse steden. Die Infomobiel was een lijnbus omgebouwd tot rijdend informatieloket. Naast koffie en gebak boden de mobiele medewerkers antwoorden op vragen en klachten van de voorbijgangers.

Om die bus naar alle hoeken van het land te brengen, moest het Contactpunt een beroep doen op een buschauffeur. De bus zelf had ook voldoende ruimte nodig om te parkeren. Het team had eigenlijk nood aan een kleiner mobiel loket waarvoor een rijbewijs van categorie B zou volstaan. Op 4 juni 2007 kreeg de oude bus een opvolger: de 1700 Infomobiel.

De 1700 Infomobiel heeft het formaat van een mobilhome. De wagen is voorzien van twee voorlichtingsposten met toegang tot het Internet. “Met de 1700 Infomobiel kunnen we makkelijker ter plaatste gaan en mensen informeren die anders nooit contact zouden opnemen met de overheid. Bij 1700 merken we trouwens dat kansarmen en allochtonen de weg naar ons niet vinden. Maar als we zelf met heel concrete voorbeelden naar de burger stappen, komen er zeker vragen.” Zo is

het mobiele team de afgelopen twee jaren meermaals met de dienst Studietoelagen naar scholen en gemeenten getrokken om ouders te helpen bij de aanvraag van een schooltoelage (zie ook hoofdstuk 6).

## **2.8 Wat nog komen moet...**

Met de realisatie van 1700 als uniek, centraal gecoördineerd, multikanaal loket van de Vlaamse overheid, bekleedt het Contactpunt Vlaamse Infolijn vandaag een unieke plaats in het landschap van Europese contact centers. Het Contactpunt wordt dan ook vaak geciteerd als beste praktijk. Die reputatie werd nog eens onderstreept op de European eGovernment Awards 2007. 1700 mocht als enige genomineerde van de Vlaamse overheid deelnemen aan de finale in Lisbon op 20 september 2007. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn werd geprezen omwille van zijn één-loketdenken en 1700 kreeg daarvoor het Europese 'Good Practice Label for eGovernment'.

De awards en kwaliteitslabels uit de voorbije jaren zijn een bekroning op het werk van de vele medewerkers uit het front-, middle- en backoffice. Maar het Contactpunt kan die titels enkel verdienen door voortdurend te verbeteren. In 2007 ontwikkelde het Contactpunt Vlaamse Infolijn een strategisch plan voor de verdere uitbouw van het unieke loket op een termijn van vijf jaar. In die periode wil het Contactpunt haar toegevoegde waarde voor de Vlaamse overheid verhogen door steeds meer diensten te ondersteunen, het informatieaanbod op de verschillende kanalen verder te verfijnen en uit te breiden en met de dienstverlening zo veel mogelijk burgers te bereiken.

Met de lancering van 1700 werd de eerste stap al gezet. Het korte, gemakkelijk te onthouden nummer en het herkenbare logo hebben alvast bijgedragen tot een hogere bekendheid van het algemene infonummer en tot een behoorlijke stijging in het aantal oproepen.

De tweede stap moet leiden tot een verhoogde en vereenvoudigde dienstverlening voor de klanten enerzijds en de diensten van de Vlaamse overheid anderzijds. Daarom heeft het Contactpunt de volgende doelstellingen vooropgesteld voor de komende vijf jaren.

### **De overheid dichter bij de burger brengen**

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn besteedt constant aandacht aan de duidelijkheid van de informatie en aan de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van de gebruikte kanalen. Samen met de afdeling Communicatie van de Vlaamse overheid werkt het Contactpunt verder aan een aantal projecten om de informatie tot bij de moeilijk bereikbare doelgroepen te brengen.

### **Interne promotie**

De medewerkers van het Contactpunt hebben in 2008 het dienstenaanbod samengevat in een overzichtelijke portfolio. Met die brochure trekken ze de komende jaren naar de diensten van de Vlaamse overheid om met hen een nieuwe samenwerking aan te gaan of de bestaande ondersteuning uit te breiden.

### **Dagelijkse werking optimaliseren**

De verschillende processen en communicatielijnen met het frontoffice zijn intussen in een draaiboek vastgelegd. Waar nodig wordt dat draaiboek voortdurend bijgewerkt. Ook de ondersteunende applicaties en netwerken tussen front-, middle- en backoffice worden verder geoptimaliseerd.

## **Benchmarking**

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn wil de benchmark organisatie zijn voor contact centers van overheden. Het Contactpunt zal de komende jaren de interne en externe netwerken met publieke infolijnen versterken en actief aanwezig zijn op fora rond overheidscommunicatie en e-government.

Om die doelstellingen op korte termijn en de strategie op lange termijn op een gestructureerde manier tot een succes te brengen, heeft het Contactpunt een zogenaamde balanced scorecard opgesteld.

In 2008 ontving het Contactpunt Vlaamse Infolijn 1.575.663 klantencontacten of gemiddeld 4.305 per dag. Het afgelopen jaar liepen er maar liefst 1.457.116 telefonische oproepen binnen. Daarnaast namen 104.649 klanten schriftelijk contact op (e-mail, brief of fax). 13.731 klanten namen contact op via de chatmodule op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be). 167 klanten maakten met het Contactpunt een terugbelafpraak.

In dit hoofdstuk geven we de algemene resultaten weer van 2008 en de voorgaande negen jaren. Daarnaast gaan we dieper in op de kwaliteit van de dienstverlening en de kennis en tevredenheid van de klanten over 1700. De cijfers voor 2008 worden voor elke lijn afzonderlijk geanalyseerd in hoofdstuk 4.

### 3.1 Evolutie van het aantal contacten sinds de start

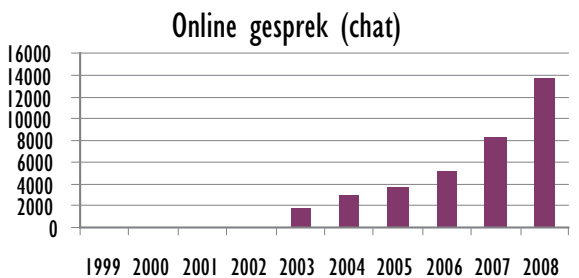
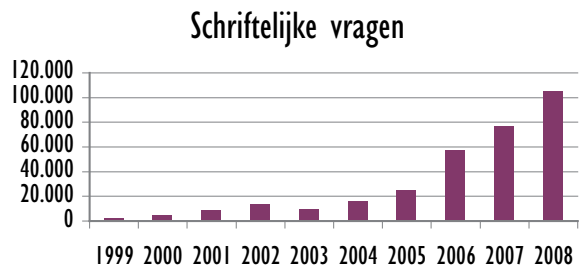
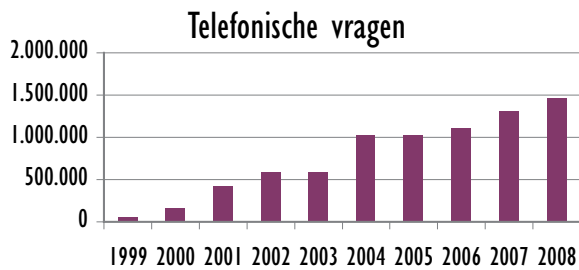
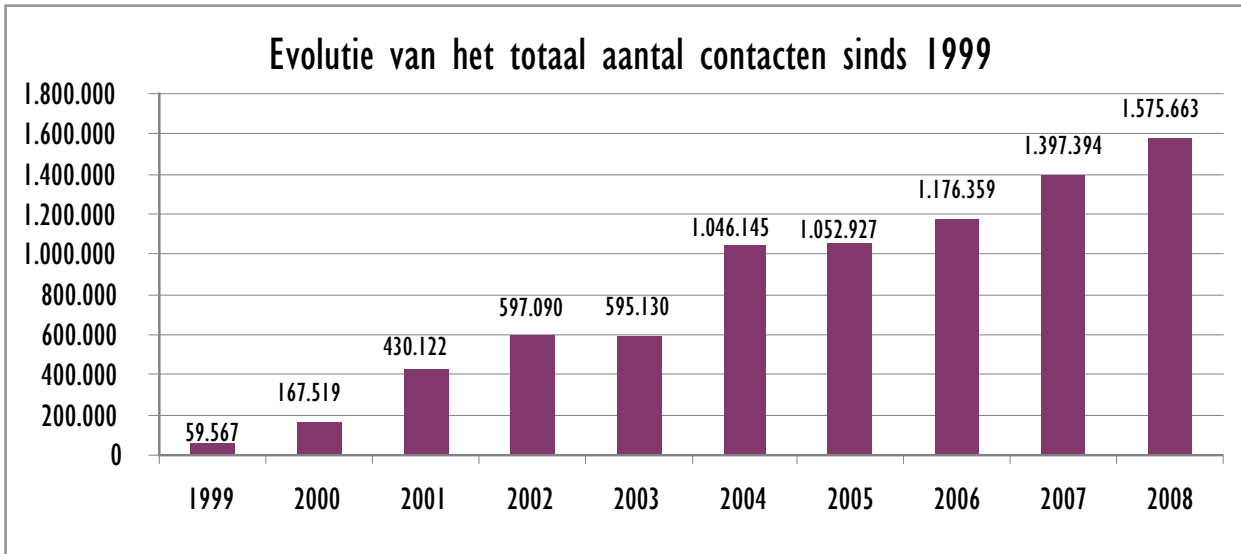
In onderstaande tabel hebben we het aantal contacten per jaar opgesplitst per kanaal. Om een idee te geven van het gemiddeld aantal contacten per werkdag, hebben we het aantal dagen per jaar vermeld dat de verschillende lijnen open zijn voor de klant, met uitzondering van De LijnInfo (7 dagen op 7).

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Totaal
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	7.743.017
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992	57.247	76.809	104.649*	318.549
Online gesprek (chat)	--	--	--	52	1.818	2.971	3.694	5.169	8.308	13.731	35.743
Terugbelafspraken	--	--	--	--	--	--	--	151	289	167	607
Totaal aantal contacten	59.567	167.519	430.122	597.090	595.130	1.046.145	1.052.927	1.176.359	1.397.394	1.575.663	8.097.916
Aantal dagen open	212	249	248	251	251	254	251	251	254	254	
Aantal dagen open De LijnInfo	--	--	--	--	251	366	364	365	365	366	

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

In 2008 is het totaal aantal contacten gestegen met 12,76% ten opzichte van 2007. Bij alle kanalen afzonderlijk is er een stijging te zien, op de terugbelafspraken na. Het aantal oproepen is gestegen met 11,06%, het aantal contacten via e-mail ging met 36,25% omhoog en het aantal online gesprekken via chat is toegenomen met 65,27%.

Hieronder wordt de evolutie per kanaal grafisch weergegeven.



#### Evolutie van het aantal verbonden telefonische oproepen per maand

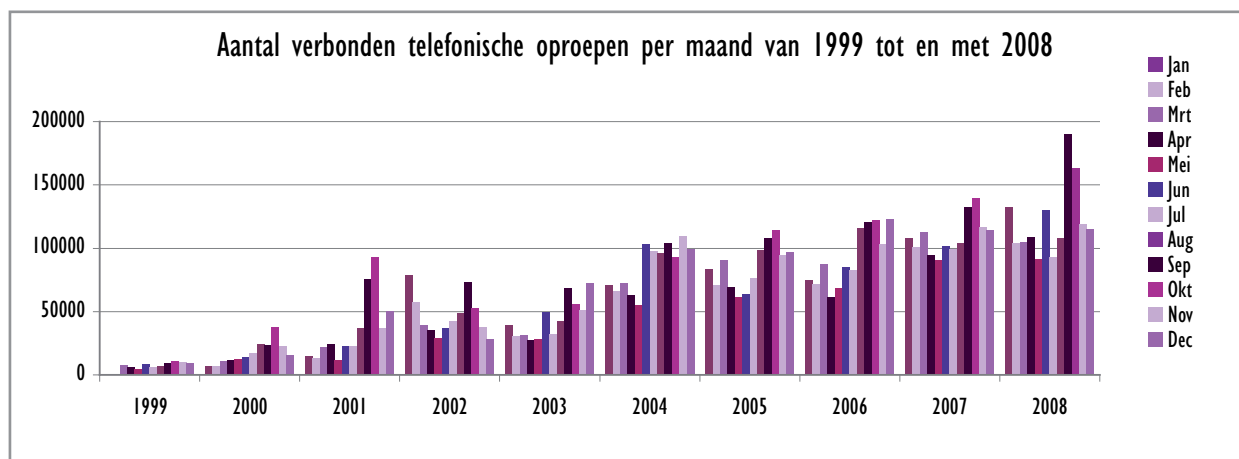
Het aanbod aan overheidsinformatie wisselt met de seizoenen. Iedere maand staat een ander thema, een andere campagne in de belangstelling. Veel campagnes hangen nauw samen met de kalender (bv. School- en Studietoelagen, belastingaangifte) of met de weersomstandigheden (bv. Dikke Truiendag).

Het effect van die campagnes laat zich ook voelen bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Het aantal contacten stijgt vooral in periodes waarin intensief campagne wordt gevoerd. 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
Januari	-	6.869	14.863	78.921	39.281	70.536	83.040	74.607	107.552	132.356
Februari	-	7.018	12.630	57.284	30.448	65.887	70.274	71.210	100.745	103.786
Maart	7.582	10.260	21.833	39.239	31.605	72.011	90.247	87.427	112.085	104.407
April	5.597	11.489	24.267	35.065	27.532	63.000	68.882	60.916	94.478	108.522
Mei	4.517	12.163	11.818	29.078	27.810	55.171	60.907	68.467	90.114	90.988
Juni	7.999	14.087	22.389	36.563	49.569	103.236	63.811	85.056	101.612	130.009
Juli	5.721	16.696	22.776	42.456	32.229	97.318	76.135	82.900	99.236	92.728
Augustus	6.370	23.546	36.345	48.576	42.360	95.504	98.286	115.754	103.708	107.481
September	8.846	23.188	75.415	73.147	68.098	103.581	107.822	120.510	131.943	189.699
Oktober	10.575	37.763	92.408	52.486	55.535	92.792	114.152	121.944	139.473	163.300
November	9.963	22.664	36.367	37.080	50.730	109.473	94.197	102.695	116.909	119.032
December	8.793	15.187	50.175	28.476	71.939	98.917	96.488	122.306	114.133	114.808

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 en busabonnementen) en de winter (energiebesparing). In het voorjaar blijft het aantal oproepen op een gemiddeld niveau. De periode mei tot juli is dan weer een kalme periode voor de voorlichters.



### 3.2 Spreiding per kanaal

De telefoonlijnen vormen nog steeds de kern van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en dat uit zich ook in het aantal oproepen. Langzaam maar winnen de elektronische contacten (via e-mail en webchat) aan veld. In 2008 is het percentage e-mails en webchats toegenomen. Samen zijn de elektronische kanalen goed voor 7,5% van de contacten, 1,5% meer dan het voorgaande jaar.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Telefoon	96,28%	96,59%	97,95%	96,82%	98,04%	97,29%	95,31%	95,25%	94,03%	92,49 %
E-mail	3,26%	3,16%	1,98%	3,15%	1,64%	2,09%	3,05%	4,13%	5,22%	6,63 %
Webchat	-	-	-	0,01%	0,31%	0,40%	0,46%	0,58%	0,73%	0,87 %
Fax	0,04%	0,02%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,01 %
Brief	0,43%	0,23%	0,06%	0,01%	0,01%	0,00%	0,03%	0,03%	0,02%	0,01 %

In de loop der jaren werd de behandeling van e-mails aan de overheidsdiensten meer en meer overgelaten aan het Contactpunt. Intussen behandelen de voorlichters van 1700, Kind en Gezin, Dossierlijn Studietoelagen, de Vlaamse Belastinglijn en de Vlaamse Zorgkas zowel telefonische contacten als vragen via e-mail. Die uitbreiding van de mailafhandeling naar andere lijnen verklaart deels de sterke stijging in het aantal e-mails (36,25%).

De chatmodule wordt voorlopig enkel gebruikt voor 1700 en Teletolk. Nochtans tekenen we hier de grootste stijging op (65,27% meer ten opzichte van 2007). Ook het aandeel van webchat in het totaal is gestegen.

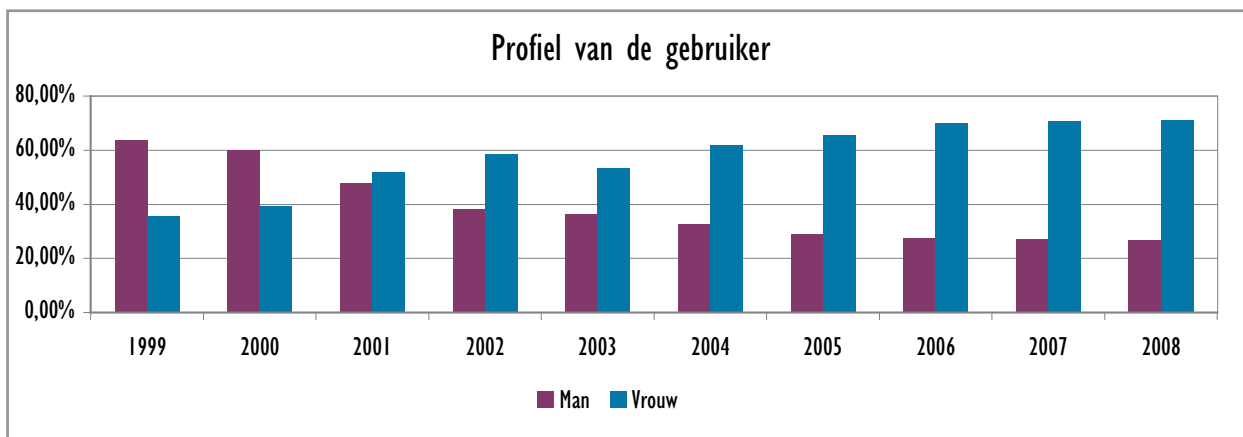
In ieder geval is het schrijven van brieven nog geen verleden tijd. In 2008 kreeg het Contactpunt 105 vragen via de post. Nog eens 153 vragen rolden van het faxtoestel.

### 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 voorlopig enkel geregistreerd bij De LijnInfo. Zo krijgt het Contactpunt een beter idee van het profiel van de bellers, schrijvers, mailers en chatters.

Bij de start in 1999 namen vooral mannen contact op met de infolijnen van de Vlaamse overheid. Twee jaar later werden de rollen omgekeerd. Sindsdien is de groep vrouwelijke klanten blijven toenemen. Uit onderstaande tabel blijkt dat die toename de laatste jaren is gestagneerd.

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



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 slechts 3,7% van de 'onbekende' contacten (vooral e-mails) werden de geografische gegevens niet geregistreerd.

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 Gewest en het buitenland.

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

In 2008 zien we duidelijk meer contacten vanuit een ander land. Sinds 2005 is het aantal buitenlandse contacten ieder jaar zowat verdubbeld. De verschillende provincies in België gaan er allemaal wat op achteruit. De onderlinge posities blijven onveranderd ten opzichte van 2007.



Ook in 2008 blijft Antwerpen aan kop, met een voorsprong van 9% op Oost-Vlaanderen. Net als in 2007 vergelijken we de resultaten per provincie in Vlaanderen met het aandeel van de provinciebevolking in het totale inwonersaantal van het Vlaams Gewest (Rijksregister op 1 januari 2008 – bron: FOD Economie – Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, Dienst Demografie - de verdeling van de bevolking over de vijf provincies is niet gewijzigd ten opzichte van 2007).

Provincie	% contacten 2008	Omzetting naar 100 %	Aandeel Vlaamse bevolking
Antwerpen	27,7 %	34,0 %	27,8 %
Oost-Vlaanderen	16,6 %	20,4 %	22,9 %
Vlaams-Brabant	13,9 %	17,1 %	17,2 %
West-Vlaanderen	12,0 %	14,7 %	18,7 %
Limburg	11,2 %	13,8 %	13,4 %
<b>Totaal</b>	<b>81,4 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>

Ook de verhouding in het aantal contacten is nauwelijks gewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar. Net als in 2007 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 evenredig met het aandeel in de Vlaamse bevolking.

### 3.4 Kwaliteitsbewaking werking 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 service level de minimumnorm aan alsook de wijze waarop het service level wordt gemeten.

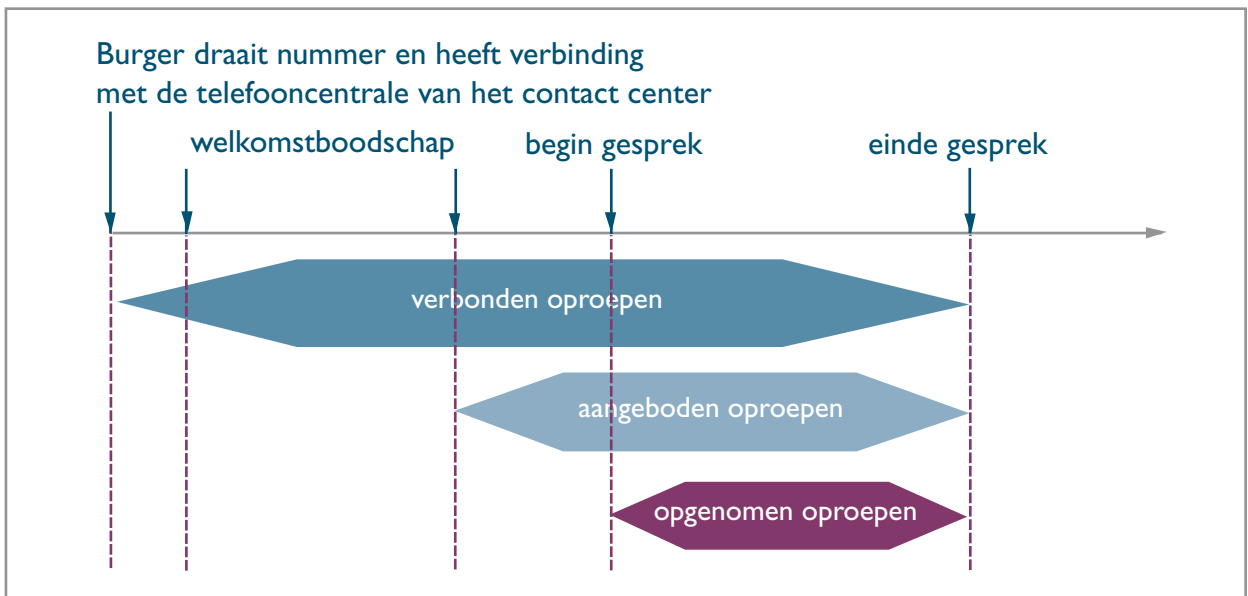
Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren		Openingsuren per lijn apart vastgelegd.
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd		Streefdoel: een per lijn apart bepaalde gemiddelde afhandeltijd per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
<b>E-mail</b>		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	Streefdoel: 100% van de aangeboden e-mails wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
Frontoffice afgehandelde emails	80%	Streefdoel: 80% van de e-mails wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd		Streefdoel: een per lijn apart bepaalde gemiddelde afhandeltijd per e-mail.
<b>Websessies</b>		
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden websessies wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde websessies	80%	Streefdoel: 80% van de websessies wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	5'42"	Streefdoel: 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. Als bijlage achteraan in dit jaarverslag staat een uitgebreide verklarende woordenlijst. 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. Een oproep wordt beschouwd als 'opgenomen' als de beller onmiddellijk zijn vraag kan stellen aan de voorlichter, ofwel als de oproeper op een druk moment in een wachtrij terecht komt en niet inhaakt vooraleer hij of zij een voorlichter aan de lijn krijgt. 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.

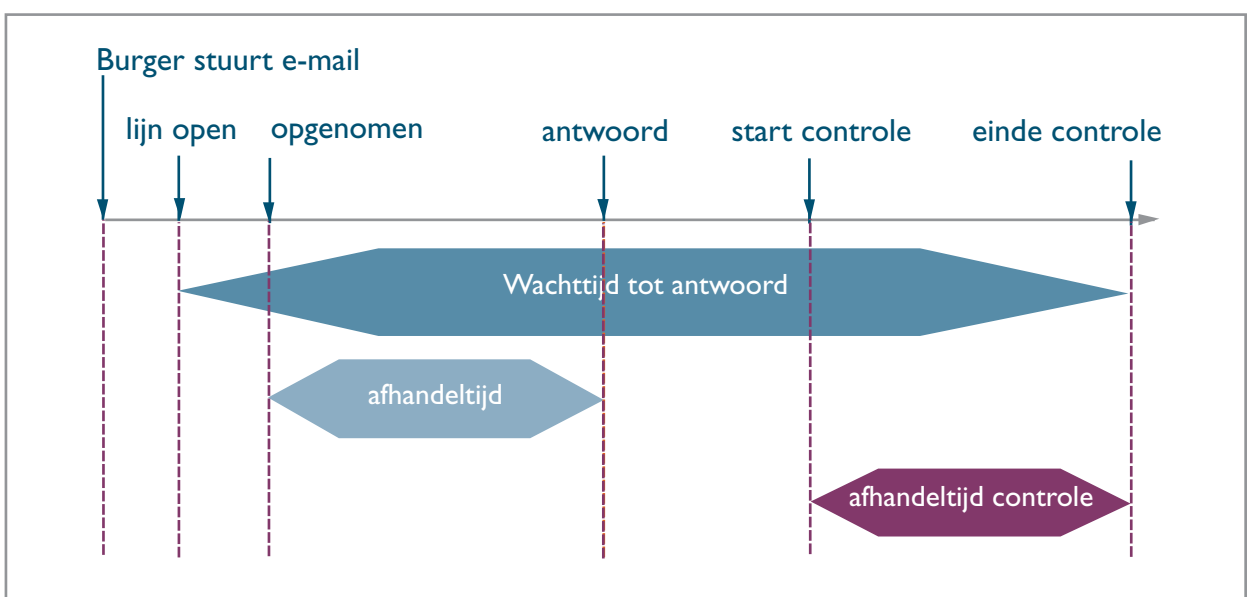
De bereikbaarheid wordt op dezelfde manier gemeten voor webchat. Wanneer een klant een websessie aanvraagt, wordt de sessie beschouwd als 'aangeboden' (we spreken hier niet van 'verbonden' websessies). Zodra een voorlichter aanlogt op de chatmodule wordt de sessie opgenomen.



### 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 wordt teruggestuurd naar de klant, loopt de wachttijd tot antwoord af. Door het kwaliteitsproces is er dus een verschil tussen de gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice en de tijd die loopt van het versturen van de vraag en het ontvangen van het antwoord.



De voorlichters streven er naar om de klant te antwoorden binnen 2 werkdagen. Daarom mogen de berichten niet te lang in de mailbox blijven zitten.

### **Afhandeltijd**

De afhandeltijd voor e-mail staat hierboven uitgelegd. Voor oproepen meten we de afhandeltijd vanaf het moment dat de beller aansluiting krijgt met het contact center tot de voorlichter na het gesprek het dossier in het CRM-systeem afsluit. Voor websessies geldt dezelfde berekening als voor oproepen.

### **FO afgehandeld**

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

### **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 de 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.

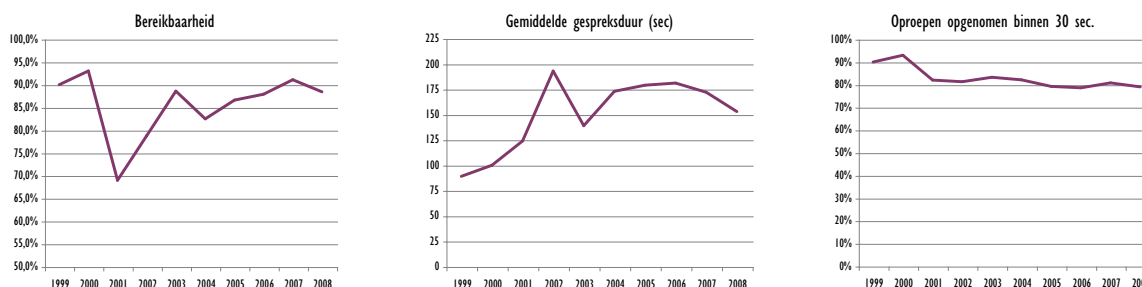
In de volgende tabellen geven we per kanaal de evolutie weer van een aantal service levels. Een kanttekening bij onderstaande resultaten: aangezien de meetinstrumenten jaarlijks worden verijnd, zijn de gegevens niet altijd volledig vergelijkbaar.

## 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
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
Bereikbaarheid	90,0%	93,0%	69,0%	78,8%	88,6%	82,5%	86,6%	87,9%	91,1%	88,4 %
Gemiddelde gespreksduur (sec)	89	100	124	193	139	173	179	181	172	153
Oproepen beantwoord binnen 30 sec.	90%	93%	82%	81,30%	83,30%	82,17%	79,20%	78,60%	80,80%	79,00 %
Direct afgehandelde oproepen	84%	93%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%	88,23%	88,30%	85,91%	86,00 %
Oproepen beantwoord door BO*	16%	7%	1,30%	12,80%	14,40%	3,14%	11,77%	11,70%	14,09%	14,00 %

In 2008 daalde de gemiddelde bereikbaarheid lichtjes. De gemiddelde gespreksduur werd met 19 seconden ingekort. De gespreksduur is maar een onderdeel van de volledige afhandeltijd van een oproep. In 2008 lag de gemiddelde afhandeltijd op 250 seconden. Dat is 5 seconden lager dan de gemiddelde afhandeltijd van 2007. Een verbeterde opleiding en opvolging van de voorlichters en beter gestructureerde informatie in het kennissysteem hebben er toe geleid dat de voorlichters minder tijd nodig hadden om een vraag correct te interpreteren en het passende antwoord te vinden.



Hoewel een halve minuut niet zo lang lijkt, willen we de klant niet te lang in wachttijd houden. In 2008 werden nog niet voldoende oproepen opgenomen binnen 30 seconden. Op het vlak van snelheid was er een lichte achteruitgang ten opzichte van 2007.

### 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.

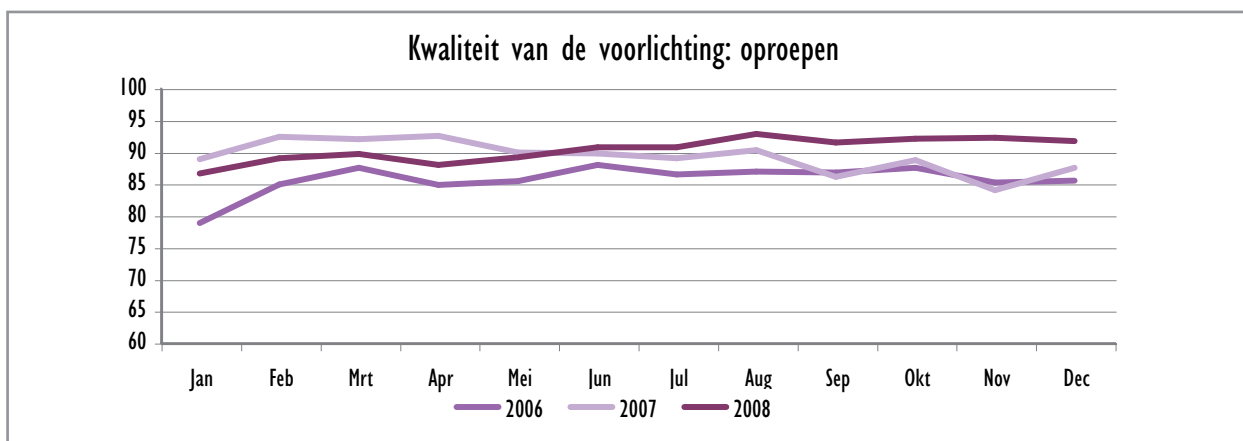
Voor de inhoud is het essentieel dat de voorlichter de informatie in het kennissysteem vlot en oordeelkundig gebruikt om een correct en relevant antwoord te kunnen geven op de gestelde vraag. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn moet er over waken dat het als overheidsdienst correcte informatie verstrekt. Daarom weegt de inhoud (70%) in de kwaliteitsmeting zwaarder door dan de vorm (30%).

De 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 van de voorlichters weer voor oproepen naar de verschillende lijnen van het Contactpunt in 2008. Die cijfers worden vergeleken met de resultaten van 2006 en 2007. Dezelfde metingen gebeuren eveneens 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
Januari	78,70 %	88,80 %	86,50 %
Februari	84,80 %	92,30 %	88,90 %
Maart	87,40 %	91,90 %	89,60 %
April	84,70 %	92,40 %	87,90 %
Mei	85,30 %	89,80 %	89,10 %
Juni	87,90 %	89,70 %	90,60 %
Juli	86,40 %	88,90 %	90,60 %
Augustus	86,80 %	90,20 %	92,70 %
September	86,70 %	86,00 %	91,40 %
Oktober	87,40 %	88,60 %	92,00 %
November	85,10 %	83,90 %	92,10 %
December	85,40 %	87,40 %	91,60 %
<b>Totaal</b>	<b>85,55 %</b>	<b>89,16 %</b>	<b>90,25 %</b>

Uit bovenstaande tabel en onderstaande grafiek blijkt dat de kwaliteitsindex voor 2008 gemiddeld hoger liggen dan de twee voorgaande jaren. Vanaf het einde van 2007 tot augustus 2008 is de kwaliteit geleidelijk gestegen tot het niveau van begin 2007. Sindsdien is de gemiddelde kwaliteit van de voorlichters niet meer onder 90% gezakt. De voorlichters van 1700 haalden zelfs een jaargemiddelde van 93,92%.





## Externe meting

Bron: Telefoononderzoek 2008 (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 2008 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).

Voor de beoordeling wordt hetzelfde evaluatieformulier gebruikt als bij de interne meeluistersessies. De onderzoekers hanteren wel een strenger puntensysteem. De cijfers uit de externe meting liggen een stuk lager dan de score uit de interne meting.

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

De voorlichters haalden een totaalscore van 74% (een score van 72,2% op inhoud en 78,2% op vorm). vergelijking met de meting van 2007 is er een achteruitgang van 5%. De lagere totaalscore is vooral te wijten aan de daling van de score voor inhoud bij de niet-doelgroeps scenario's. Bijna de helft van de correcte antwoorden waren onvoldoende op maat of te oppervlakkig.

Voor de specifieke doelgroepen haalde 1700 een totaalscore van 74,8%. De inhoudelijke kwaliteit bij de doelgroeps scenario's was met 1% gestegen.

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

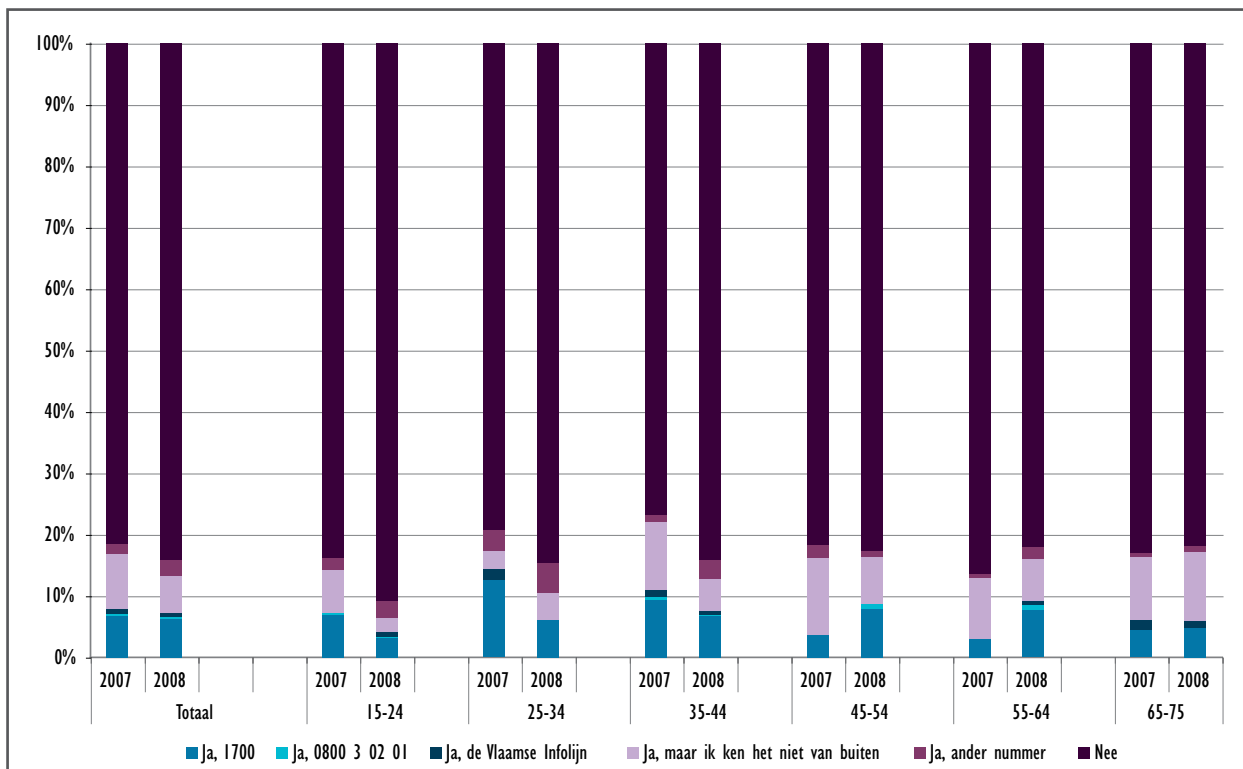
De bereikbaarheid van 1700 tijdens het onderzoek was gestegen tot 99,7%. Tijdens één van de 300 oproepen viel de verbinding weg in de wachttijd. Bij het vorige onderzoek haalde 1700 een bereikbaarheid van 97,7%. Ten opzichte van het vorige onderzoek is de gemiddelde wachttijd met de helft gedaald tot 21 seconden.

## 3.5 Kennis van 1700

Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek najaar 2008 (GfK-Significant)

In oktober 2008 namen een 1000-tal Vlamingen deel aan een telefonische enquête over 1700. De vorige bevraging vond plaats in februari 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.

Bij de meting voor 2007 (uitgevoerd in februari 2008) beweerden 18,54% van de ondervraagden het gratis nummer van de Vlaamse overheid te kennen. Dat percentage is sindsdien gezakt tot 15,90%. Het verkorte nummer 1700 werd spontaan vermeld bij 6,30% van de antwoorden, iets lager dan de 6,89% van vorig onderzoek.



Tussen de metingen van 2006 en 2007 zagen we een verschuiving van de oudere naar de jongere leeftijdscategorieën. Die tendens is in 2008 omgekeerd. De cijfers uit oktober tonen een verschuiving van jong naar oud. Bij het vorige onderzoek antwoordde niet minder dan 12,56% van de groep 25- tot 34-jarigen spontaan '1700'. Nu zijn het de categorieën 45-54 en 55-64 die het beste scoren met respectievelijk 8,02% en 7,83%. Bij de oudste categorie blijft de kennis min of meer ongewijzigd.

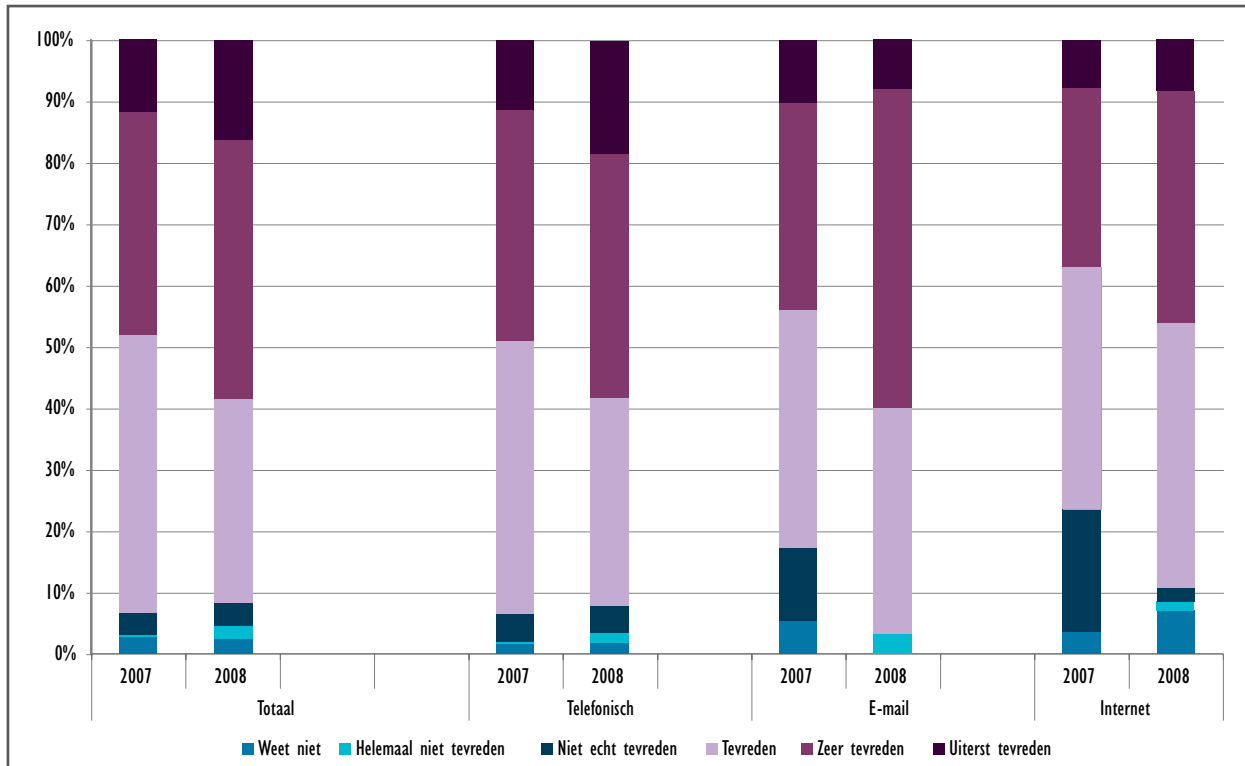
Kennis 2008	Ja, 1700	0800-3 02 01	Vlaamse Infolijn	niet van buiten	ander nummer	Nee
15-24 (n=145)	3,27 %	0,08 %	0,84 %	2,36 %	2,63 %	90,82 %
25-34 (n=163)	6,67 %	0,11 %	0,00 %	4,80 %	5,35 %	93,07 %
35-44 (n=229)	6,72 %	0,26 %	0,69 %	5,14 %	3,11 %	84,07 %
45-54 (n=258)	8,02 %	0,71 %	0,08 %	7,54 %	0,97 %	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 %
<b>Totaal (n=1.087)</b>	<b>6,30 %</b>	<b>0,34 %</b>	<b>0,54 %</b>	<b>6,17 %</b>	<b>2,55 %</b>	<b>84,10 %</b>

Kennis 2007	Ja, 1700	0800-3 02 01	Vlaamse Infolijn	niet van buiten	ander nummer	Nee
15-24 (n=555)	6,94 %	0,33 %	0,00 %	7,01 %	1,94 %	83,78 %
25-34 (n=74)	12,56 %	0,00 %	1,91 %	2,97 %	3,31 %	79,25 %
35-44 (n=92)	9,34 %	0,51 %	1,14 %	11,10 %	1,14 %	76,77 %
45-54 (n=147)	3,67 %	0,00 %	0,00 %	12,53 %	2,07 %	81,73 %
55-64 (n=92)	2,97 %	0,00 %	0,00 %	10,06 %	0,57 %	86,40 %
65-75 (n=77)	4,56 %	0,00 %	1,67 %	10,21 %	0,54 %	83,02 %
<b>Totaal (n=1.037)</b>	<b>6,89 %</b>	<b>0,16 %</b>	<b>0,79 %</b>	<b>9,06 %</b>	<b>1,64 %</b>	<b>81,46 %</b>

### 3.6 Tevredenheid gebruikers 1700

Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek najaar 2008 (GfK-Significant)

Tijdens het vorige onderzoek gaf 93,18% van de gebruikers aan tevreden tot uiterst tevreden te zijn over hun contact met 1700. In 2008 is dat aantal lichtjes gezakt tot 91,54%. Maar het aantal gebruikers dat uiterst tevreden is over 1700, is behoorlijk gestegen (van 11,73% tot 16,23%). Ook de categorie 'zeer tevreden' is met bijna 6% toegenomen.



De algemene tevredenheid over telefonische contacten is ongeveer gelijk gebleven. De tevredenheid is wel toegenomen voor e-mail en internet.

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 %
<b>Totaal (n=304)</b>	<b>16,23 %</b>	<b>42,23 %</b>	<b>33,08 %</b>	<b>3,87 %</b>	<b>1,90 %</b>	<b>2,69 %</b>

Tevredenheid 2007	Uiterst	Zeer	Tevreden	Niet echt	Helemaal niet	Weet niet
Telefonisch (n=183)	11,43%	37,55%	44,56%	4,39%	0,48%	1,59%
E-mail (n=28)	10,22%	33,73%	38,81%	11,78%	0,00%	5,46%
Internet (n=37)	7,82%	29,04%	39,49%	20,13%	0,00%	3,52%
<b>Totaal (n=224)</b>	<b>11,73%</b>	<b>36,36%</b>	<b>45,09%</b>	<b>3,67%</b>	<b>0,40%</b>	<b>2,75%</b>

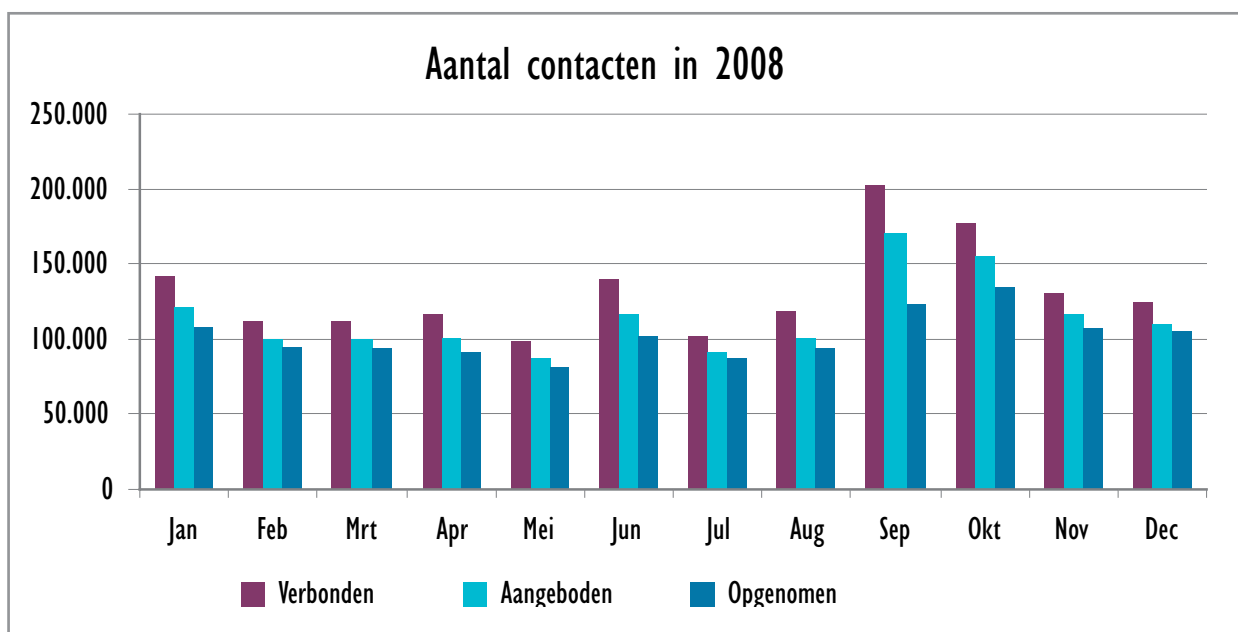
# Activiteitenrapport contact center



In het derde hoofdstuk werd de evolutie in contacten getoond sinds de start in 1999. In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van 2008. 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 maandelijkse resultaten van elke lijn afzonderlijk.

## 4.1 Algemeen

Bij Contactpunt Vlaamse Infolijn liepen er in 2008 in totaal 1.575.663 contacten binnen. Daarvan werden er 1.368.153 aan de voorlichters aangeboden, waarvan zij 1.223.448 contacten konden opnemen. Een contact kan een telefonische oproep zijn, een e-mail of chatsessie, een terugbelafspraken, een brief of fax. In onderstaande grafiek en tabel zijn de contacten per maand weergegeven.



Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen
Jan	141.935	121.900	108.405
Feb	111.684	100.025	94.991
Mrt	112.631	100.151	94.061
Apr	116.548	100.795	91.506
Mei	99.016	87.073	81.584
Jun	140.034	116.005	101.358
Jul	101.469	91.854	87.415
Aug	117.986	100.381	93.764
Sep	202.569	170.586	123.655
Okt	176.732	155.846	134.762
Nov	130.374	115.980	106.576
Dec	124.685	110.405	105.371
<b>Totaal</b>	<b>1.575.663</b>	<b>1.371.001</b>	<b>1.223.448</b>

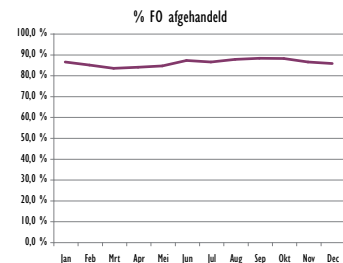
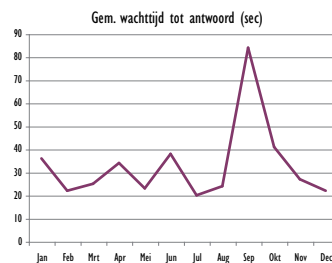
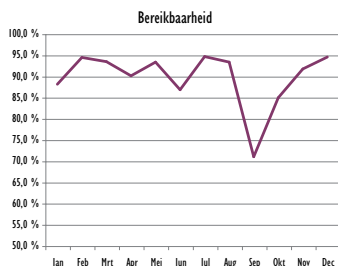
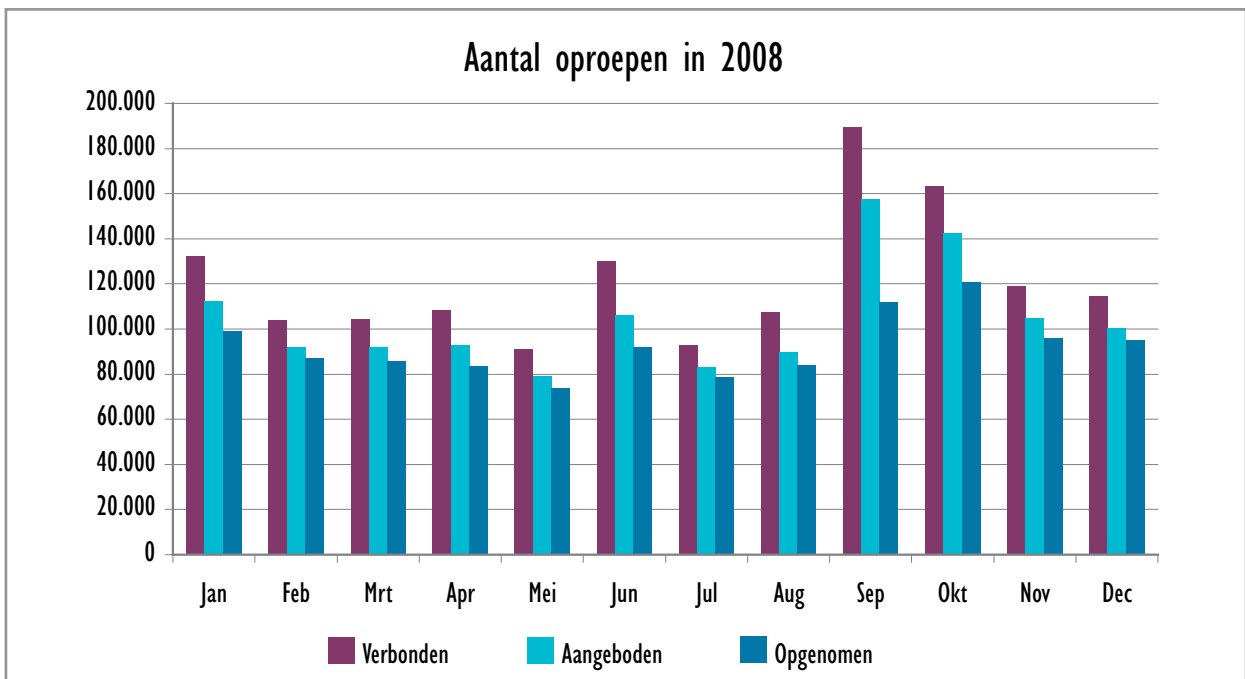
## 4.1.1 Contacten per kanaal

### Telefonische oproepen

Hoe verloopt een telefonische oproep? U belt naar een infonummer en u hoort een welkomstboodschap.

Vervolgens wordt u in wacht gezet, tenzij u onmiddellijk een voorlichter aan de lijn krijgt. Die voorlichter analyseert uw vraag en zoekt op basis van uw informatie naar het correcte antwoord in het kennissysteem. In de meeste gevallen is er een kant-en-klaar antwoord voorzien, maar voor sommige vragen moet de voorlichter u doorverwijzen naar een dienst. Ofwel krijgt u de contactgegevens van de bevoegde dienst, ofwel wordt uw oproep doorgeschakeld, waarop de dienst u het antwoord geeft. Als alle lijnen van de dienst bezet zijn, kan de voorlichter uw vraag via e-mail doorsturen naar die dienst. Die dienst moet de klant binnen 2 werkdagen antwoorden.

Bij Contactpunt Vlaamse Infolijn liepen er in 2008 1.457.116 oproepen binnen, ongeveer 3.981 oproepen per dag. De eerste grafiek toont de spreiding van het aantal verbonden, aangeboden en opgenomen oproepen per maand. De verhouding tussen het aantal opgenomen en het aantal aangeboden oproepen, de bereikbaarheid, wordt in de tweede grafiek weergegeven.



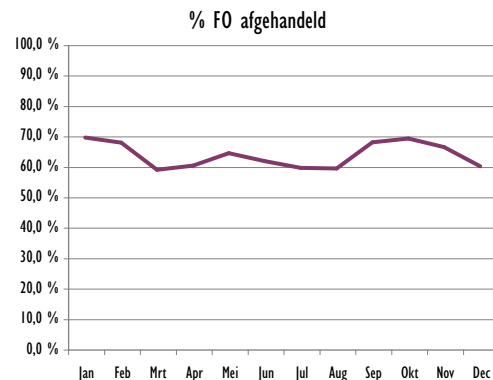
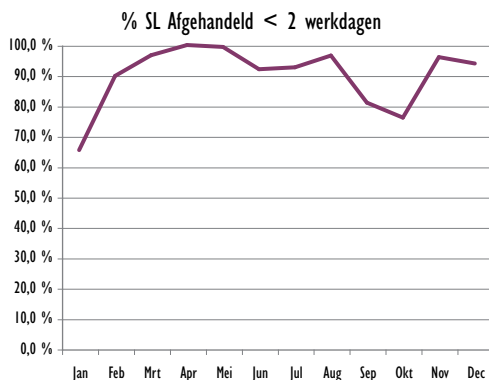
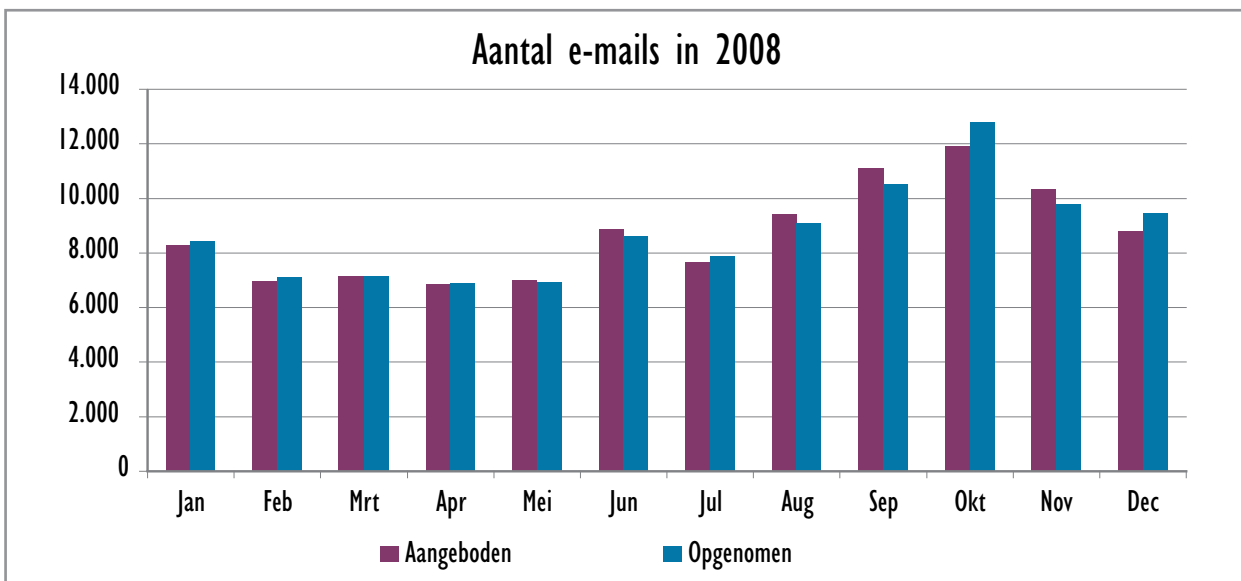
De tabel hieronder geeft een overzicht van de service levels per maand.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	% FO afgehandeld
Jan	132.356	112.321	98.989	88,1 %	36	0:04:12	86,2 %
Feb	103.786	92.127	86.984	94,4 %	22	0:04:25	84,7 %
Mrt	104.407	91.927	85.865	93,4 %	25	0:04:10	83,2 %
Apr	108.522	92.769	83.589	90,1 %	34	0:04:08	83,7 %
Mei	90.988	79.045	73.729	93,3 %	23	0:04:10	84,3 %
Jun	130.009	105.980	91.930	86,8 %	38	0:03:57	86,9 %
Jul	92.728	83.113	78.612	94,6 %	20	0:04:03	86,2 %
Aug	107.481	89.876	83.893	93,3 %	24	0:04:20	87,4 %
Sep	189.699	157.716	112.041	71,0 %	84	0:04:28	87,9 %
Okt	163.300	142.414	120.872	84,9 %	41	0:03:58	87,9 %
Nov	119.032	104.638	96.004	91,7 %	27	00:04:03	86,2 %
Dec	114.808	100.528	94.965	94,5 %	22	00:04:06	85,5 %
	1.457.116	1.252.454	1.107.473	88,4 %	35	00:04:10	86,00%

Afgelopen jaar werd 88,4% van de oproepen opgenomen. De gesprekken werden na gemiddeld 35 seconden opgenomen en in gemiddeld 4 minuten en 10 seconden afgehandeld. 86% van de oproepen werd direct afgehandeld in het frontoffice.

### E-mails

In 2008 ontving Contactpunt Vlaamse Infolijn 104.393 e-mails. Dat zijn niet alleen vragen van klanten. Er zitten ook dankwoordjes van klanten tussen, automatische antwoorden en ongewenste berichten of spam. Na aftrek van die e-mails bleven 73.038 vragen over (69,96%).



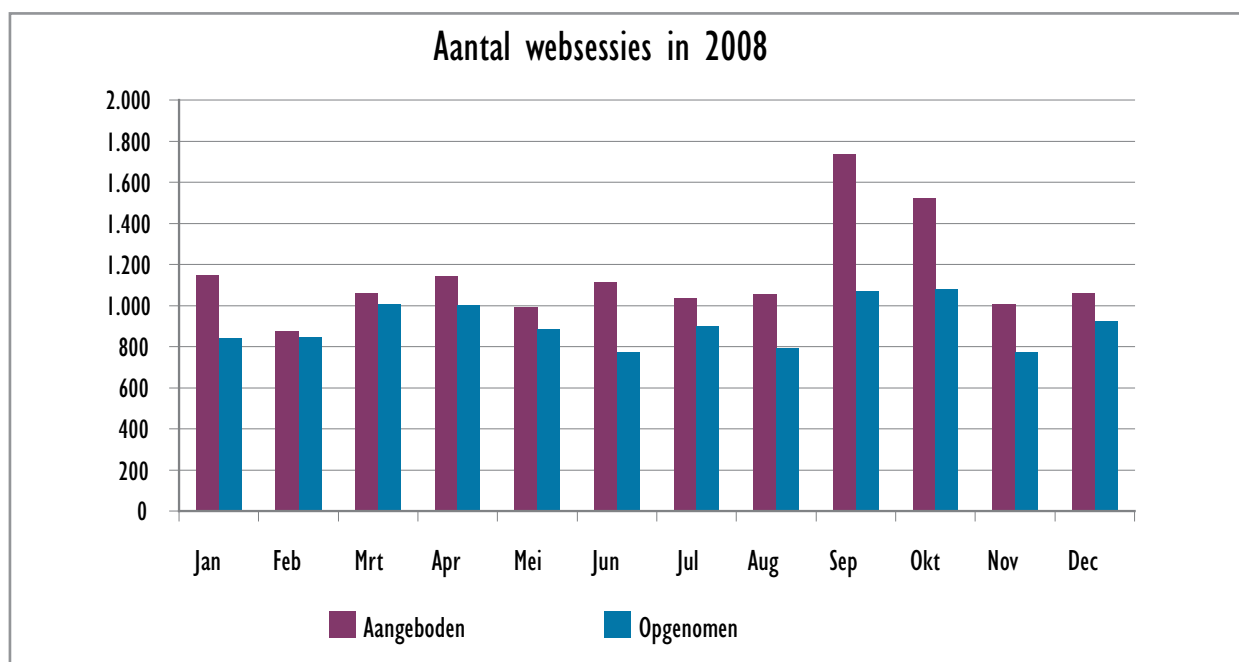
De voorlichters hebben zelf 64,04% van de vragen beantwoord. De overige e-mails werden doorgestuurd naar het bevoegde backoffice. De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer.

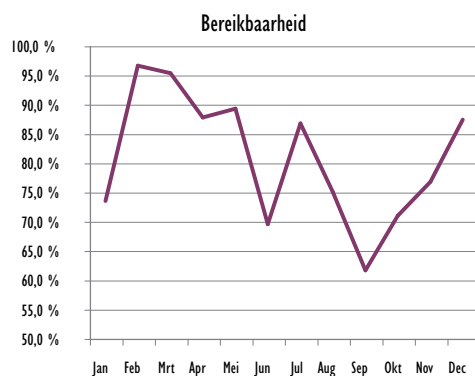
Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	% FO afgehandeld	% SL Afgehandeld < 2 werkdagen
Jan	8.286	8.427	6.628	02:09:16:59	00:04:45	69,4 %	65,4 %
Feb	6.982	7.121	5.463	01:06:59:60	00:04:26	67,7 %	89,8 %
Mrt	7.132	7.154	5.595	01:05:39:48	00:04:19	58,9 %	96,6 %
Apr	6.841	6.874	5.024	00:09:01:29	00:04:16	60,2 %	100,0 %
Mei	6.999	6.934	4.062	00:09:16:45	00:03:42	64,3 %	99,4 %
Jun	8.880	8.623	5.803	01:07:31:18	00:03:45	61,6 %	92,1 %
Jul	7.675	7.877	5.326	01:07:22:48	00:03:18	59,4 %	92,6 %
Aug	9.442	9.072	6.432	02:01:12:18	00:03:38	59,2 %	96,5 %
Sep	11.119	10.529	7.448	03:00:10:34	00:03:47	67,9 %	81,0 %
Okt	11.899	12.800	9.071	02:08:57:01	00:03:57	69,1 %	76,1 %
Nov	10.325	9.789	5.980	01:06:02:27	00:03:27	66,3 %	96,0 %
Dec	8.813	9.476	6.206	02:05:36:24	00:03:25	59,9 %	93,9 %
	104.393	104.676	73.038	02:01:13:27	00:03:52	64,04%	89,0 %

Na controle werden de antwoorden teruggemaid naar de klant. 89,0 % van de e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. Gemiddeld kreeg de klant een antwoord na ongeveer 2 dagen, 1 uur en 13 minuten. De voorlichters in het frontoffice hebben gemiddeld 3 minuten en 52 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 2008 kreeg Contactpunt Vlaamse Infolijn 13.731 aanvragen voor een online gesprek.





In 2008 werd 79,2% van de aangevraagde websessies opgenomen. Nochtans gaven de maandelijkse rapporten een bereikbaarheid aan van ongeveer 100%. Een tot dan toe ongekend technisch probleem had geleid tot die incorrecte rapportering. Het probleem werd pas vastgesteld na klachten van gebruikers. Eind 2008 werd de rapportering in orde gebracht. Sindsdien kan het Contactpunt de bereikbaarheid bijsturen op basis van correcte gegevens.

De service levels voor die websessies staan in de onderstaande tabel.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot (start) antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
Jan	1.145	841	73,4 %	0:01:07	0:10:59	99,88%
Feb	872	842	96,6 %	0:00:20	0:10:18	99,76%
Mrt	1.057	1.007	95,3 %	0:00:20	0:09:49	99,52%
Apr	1.140	1.000	87,7 %	0:00:22	0:10:37	99,90%
Mei	990	883	89,2 %	0:00:29	0:09:30	99,65%
Jun	1.113	773	69,5 %	0:00:37	0:09:19	99,86%
Jul	1.036	898	86,7 %	0:00:25	0:09:32	99,89%
Aug	1.056	792	75,0 %	0:00:47	0:08:31	100,00%
Sep	1.735	1.069	61,6 %	0:01:19	0:09:13	99,48%
Okt	1.523	1.080	70,9 %	0:01:09	0:09:41	99,80%
Nov	1.006	772	76,7 %	0:00:48	0:09:31	99,59%
Dec	1.058	924	87,3 %	0:00:34	0:09:24	99,78%
	<b>13.731</b>	<b>10.881</b>	<b>79,2 %</b>	<b>0:00:42</b>	<b>0:09:43</b>	<b>99,75%</b>

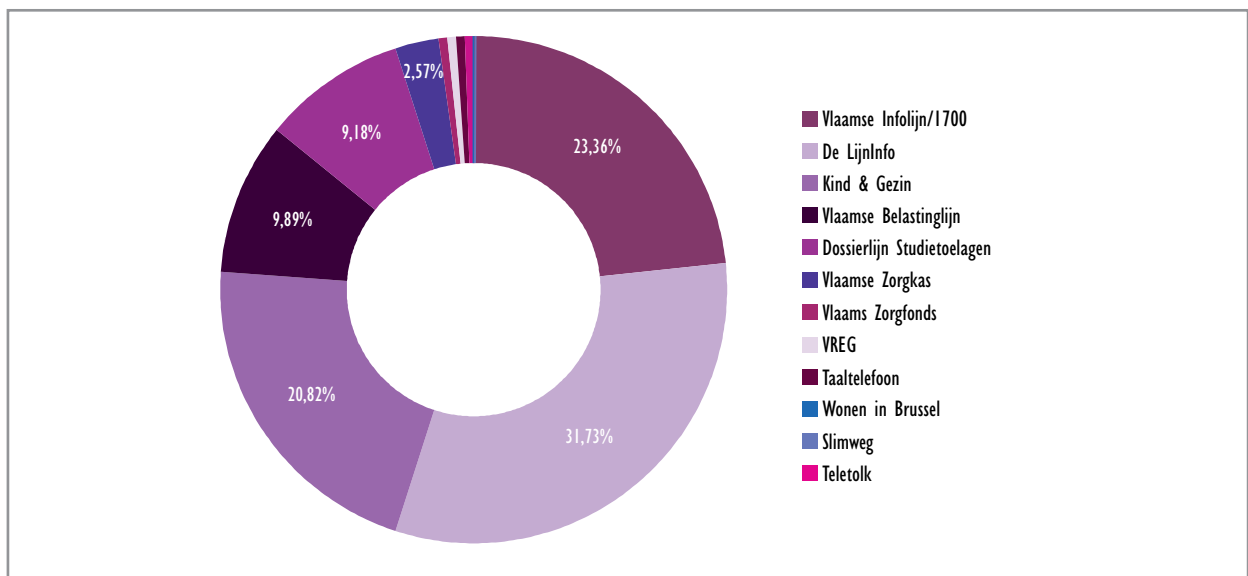
Een websessie nam gemiddeld 9 minuten en 43 seconden in beslag. Gemiddeld startte een gesprek na 42 seconden. 99,75 % van alle vragen werd direct door de voorlichters zelf behandeld.



#### 4.1.2 Contacten per lijn

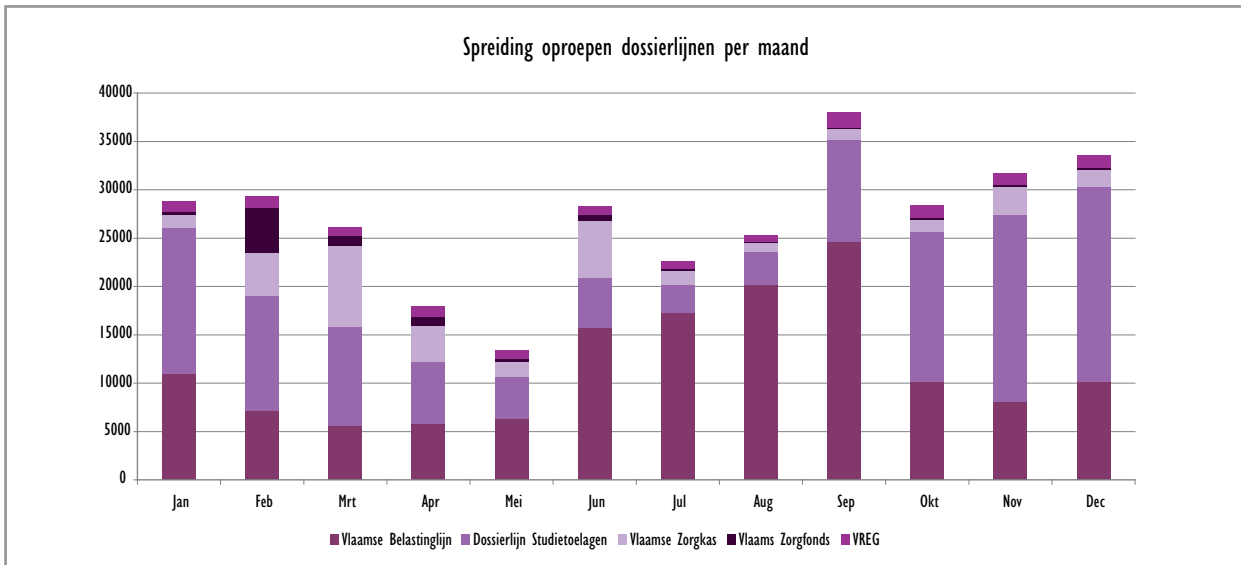
Onderstaande tabel geeft het aantal contacten per lijn en per kanaal weer. De LijnInfo had het grootste aandeel (31,73%). 23,36% van de oproepen liepen binnen bij 1700. Kind en Gezin-Lijn haalde een aandeel van 20,82%.

Lijnen	Verbonden oproepen	Aangeboden oproepen	Opgenomen oproepen	Bereikbaarheid oproepen	Schrijftelijke vragen (mail, brief, fax)	Websessies	Terugbelafspraken	Totaal contacten	% contacten
Vlaamse Infolijn/1700	334.316	302.354	242.854	80,3 %	28.671	4.914	167	368.068	23,36 %
Teletolk	---	---	---	---	---	8.817	---	8.817	0,56 %
De LijnInfo	499.989	419.990	362.048	86,2 %	4	---	---	499.993	31,73 %
Slimweg	860	749	682	91,1 %	--	---	---	860	0,05 %
Kind en Gezin-Lijn	291.074	263.121	249.258	94,7 %	37.044	---	---	328.118	20,82 %
Vlaamse Belastinglijn	141.910	112.715	107.280	95,2 %	13.873	---	---	155.783	9,89 %
Dossierlijn Studietoelagen	124.919	110.243	103.780	94,1 %	19.678	---	---	144.597	9,18 %
Vlaamse Zorgkas	35.111	23.013	22.188	96,4 %	5.379	---	---	40.490	2,57 %
Vlaams Zorgfonds	8.636	8.085	7.793	96,4 %	---	---	---	8.636	0,55 %
VREG	12.702	10.356	9.821	94,8 %	---	---	---	12.702	0,81 %
Taaltelefoon	6.638	1.016	976	96,1 %	---	---	---	6.638	0,42 %
Wonen in Brussel	961	812	793	97,7 %	---	---	---	961	0,06 %



### 4.1.3 Spreiding telefonische oproepen dossierlijnen

Om de inzetbaarheid van de voorlichters te optimaliseren werden de voorlichters van een aantal thematische infolijnen organisatorisch samengebracht in één cluster 'Dossierlijnen'. Zo kon het Contactpunt de pieken in het aantal oproepen beter opvangen. In onderstaande grafiek zien we hoe het aantal oproepen van één lijn in een bepaalde periode stijgt terwijl de andere lijnen het minder druk hebben.



In de zomer neemt het aantal oproepen naar de Vlaamse Belastinglijn toe. Vanaf het begin van het nieuwe schooljaar neemt de Dossierlijn Studietoelagen het over, met pieken in het najaar. En terwijl het aantal oproepen naar Studietoelagen zakt in het voorjaar, halen de Vlaamse Zorgkas en het Vlaams Zorgfonds een hoger aandeel. Op die manier kunnen de voorlichters elke maand ongeveer evenveel oproepen verwerken. Enkel in april, mei en juli ligt het volume lager dan 25.000 oproepen.

## 4.2 1700

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	1700
Fax	02 553 55 36
E-mail	<a href="http://www.vlaanderen.be/contact">www.vlaanderen.be/contact</a>
Website	<a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>
Adres	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 potentiële 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, chat en een combinatie van de twee (terugbelafspraken). Voor bepaalde mediacampagnes kunnen we die openingsuren aanpassen. Buiten de werkuren is 1700 nog steeds bereikbaar via e-mail, brief en fax.

## Kwaliteitsbewaking

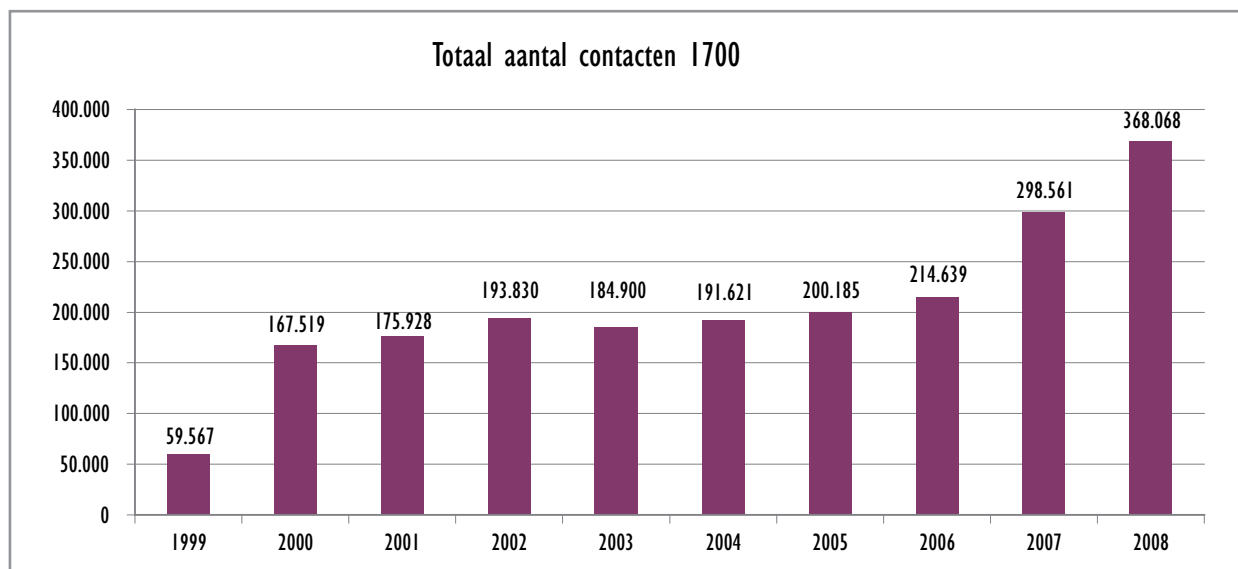
Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	3'30"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
<b>E-mail</b>		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	Streefdoel: 100% van de aangeboden e-mails wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
Frontoffice afgehandelde emails	80%	Streefdoel: 80% van de e-mails wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	4'40"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 40 seconden per e-mail.
<b>Websessies</b>		
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden websessies wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde websessies	80%	Streefdoel: 80% van de websessies wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	9'17"	Streefdoel: 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
Telefonische vragen	57.207	163.079	167.092	180.158	175.124	176.108	173.489	186.253	261.644	334.316
Schriftelijke vragen via mail	2.360	4.440	8.836	13.620	9.000*	15.000*	26.180	26.892	33.565	28.540
Websessies				52	776	513	516	1.343	2.936	4.914
Terugbelafspraken								151	289	167
Totaal aantal brieven en faxen									127	131
<b>Totaal contacten</b>	<b>59.567</b>	<b>167.519</b>	<b>175.928</b>	<b>193.830</b>	<b>184.900</b>	<b>191.621</b>	<b>200.185</b>	<b>214.639</b>	<b>298.561</b>	<b>368.068</b>

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

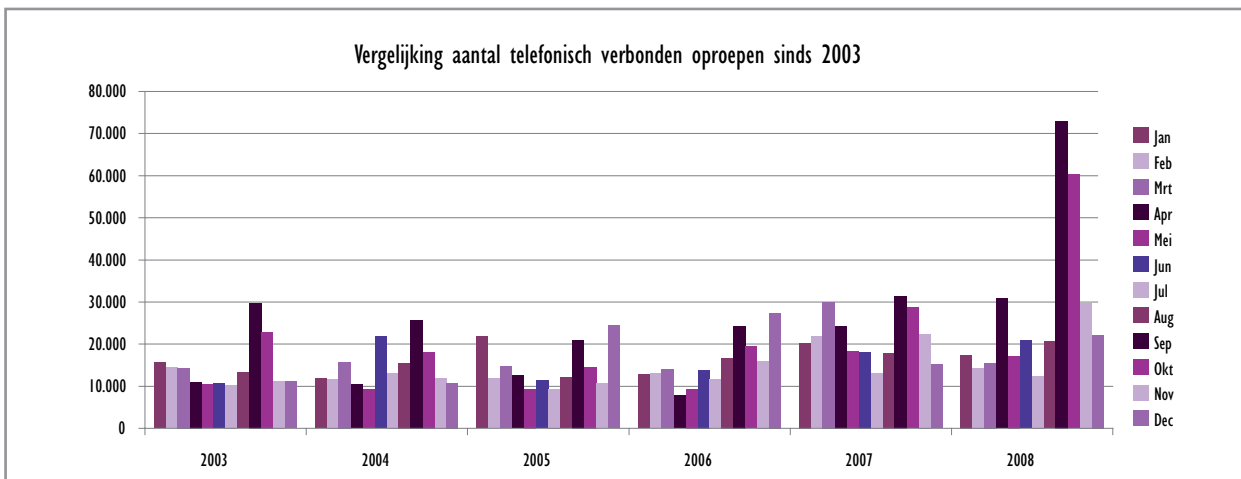
Het aantal verbonden contacten bij 1700 is ten opzichte van vorig jaar met 23,28% gestegen. De stijging is vooral te merken bij de telefonische oproepen (+27,78%) en de websessies (+67,37%).



### Vergelijking aantal verbonden telefonische oproepen sinds 2003

In het vorige jaarverslag merkten we al op dat het zwaartepunt niet meer alleen in het najaar ligt. In 2007 zorgde onder meer de campagne 'Euromelanoma 2007' voor een piek in het voorjaar, ongeveer even hoog als de pieken in september en oktober van dat jaar. Uiteindelijk liepen er in de eerste jaarhelft van 2007 net iets meer oproepen binnen bij 1700 dan in de tweede helft.

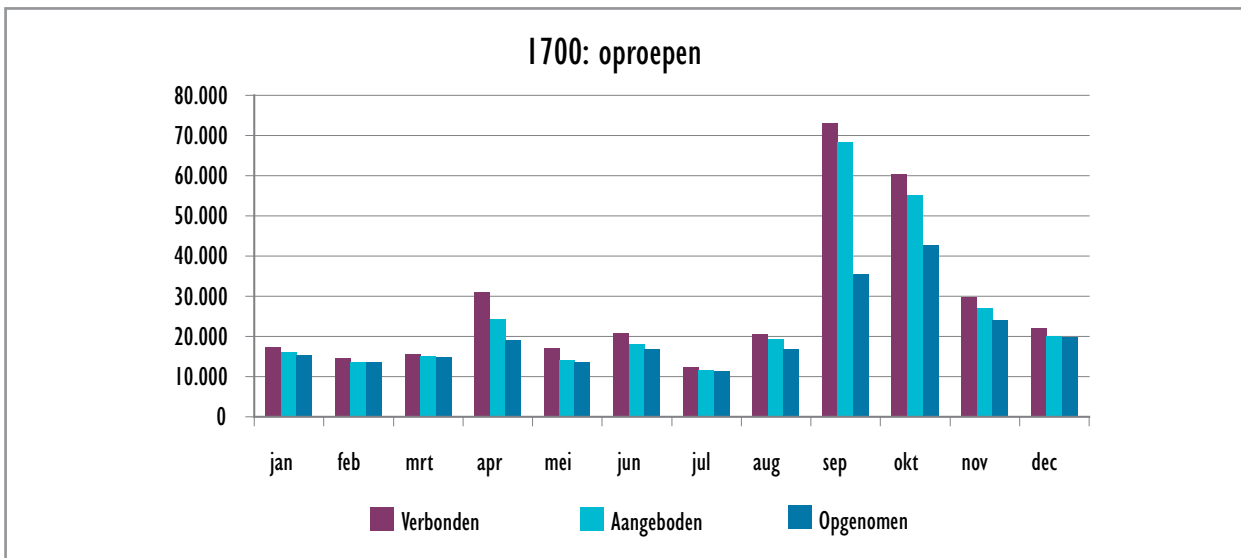
Ook in 2008 konden de voorlichters van 1700 inschrijvingen registreren voor gratis preventieve onderzoeken naar huidkanker (zie hoofdstuk 7.13.). 'Euromelanoma 2008' zorgde voor een gelijkaardige stijging in het aantal oproepen, maar de campagnes rond School- en Studietoelagen 2008-2009, energiebesparende maatregelen en de omschakeling van analoge naar digitale televisie zorgden in 2008 voor een verdubbeling van het aantal oproepen in september en oktober ten opzichte van het voorgaande jaar. De tweede jaarhelft van 2008 haalde 1700 zelfs het dubbele van het aantal oproepen in de eerste helft.

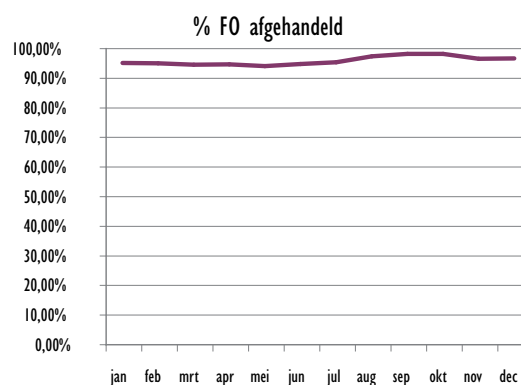


### Telefonische oproepen

Bij 1700 liepen er in 2008 334.316 oproepen of 1.316 oproepen per dag binnen. Dat is goed voor 22,94% 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.





'Euromelanoma 2008' zorgde voor een eerste piek in april. Na de kalme zomervakantie steeg het oproepvolume naar aanleiding van de jaarlijkse campagne voor School- en Studietoelagen. Sinds de start van het schooljaar 2008-2009 komen ook leerlingen uit het basisonderwijs en het deeltijds leertijdonderwijs in aanmerking voor een toelage (zie hoofdstuk 4.7.). In september kreeg 1700 maar liefst 72.950 oproepen binnen. Ook in de maand oktober bleef het volume hoog.

Het aantal contacten naar aanleiding van de campagne voor School- en Studietoelagen lag hoger dan verwacht. Daardoor daalde het percentage opgenomen oproepen in september aanzienlijk. Slechts de helft van de bellers kreeg een voorlichter aan de lijn. De gemiddelde wachttijd liep zelfs op tot bijna drie minuten. Een maand later verbeterde de bereikbaarheid aanzienlijk. Er werden minder oproepen aangeboden dan in september, maar het aantal opgenomen oproepen lag toch een stuk hoger.

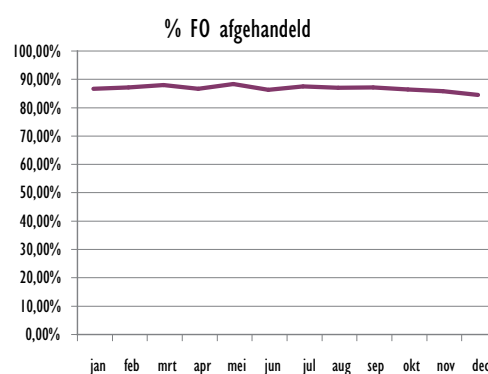
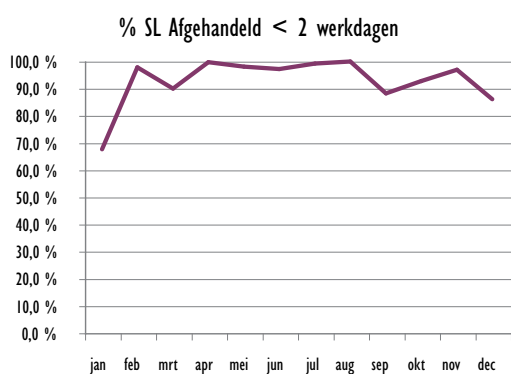
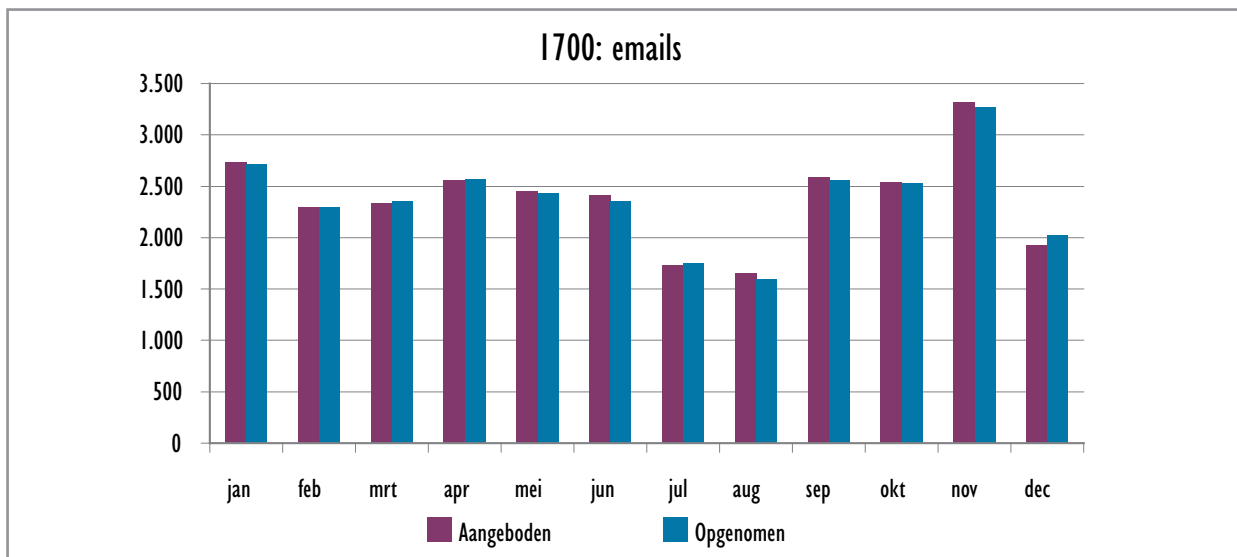
De onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	17.464	16.052	15.272	95,3 %	00:00:22	00:04:08	94,73 %
feb	14.413	13.600	13.420	98,8 %	00:00:11	00:04:13	94,60 %
mrt	15.569	15.015	14.731	98,3 %	00:00:13	00:03:51	94,08 %
apr	30.816	24.202	18.971	78,3 %	00:01:17	00:03:36	94,17 %
mei	17.073	14.033	13.417	95,6 %	00:00:16	00:03:43	93,66 %
jun	20.882	18.133	16.802	92,8 %	00:00:27	00:03:49	94,31 %
jul	12.384	11.499	11.324	98,7 %	00:00:12	00:03:47	94,95 %
aug	20.573	19.295	16.898	87,6 %	00:00:37	00:04:04	96,90 %
sep	72.950	68.282	35.396	51,8 %	00:02:45	00:04:13	97,70 %
okt	60.304	55.173	42.771	77,5 %	00:00:59	00:03:32	97,81 %
nov	29.744	26.940	24.082	89,4 %	00:00:30	00:03:31	96,12 %
dec	22.144	20.130	19.770	98,3 %	00:00:14	00:04:00	96,26 %
<b>Totaal</b>	<b>334.316</b>	<b>302.354</b>	<b>242.854</b>	<b>80,3 %</b>	<b>00:00:53</b>	<b>00:03:51</b>	<b>95,95 %</b>

Op jaarbasis werd 80,3% van de oproepen beantwoord. Gemiddeld werd een oproep na 53 seconden opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 3 minuten en 51 seconden. 95,95% van de opgenomen gesprekken werd direct afgehandeld door de voorlichters. 4,05% werd geëscaleerd of doorgeschakeld naar het middle-office of naar het bevoegde backoffice.

### E-mails

In 2008 ontving 1700 28.540 e-mails. Het aantal mails met ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten bleef beperkt tot een kwart. Uiteindelijk bleven 21.527 mails met vragen over (75,43%).



De voorlichters hebben zelf 86,3% 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.

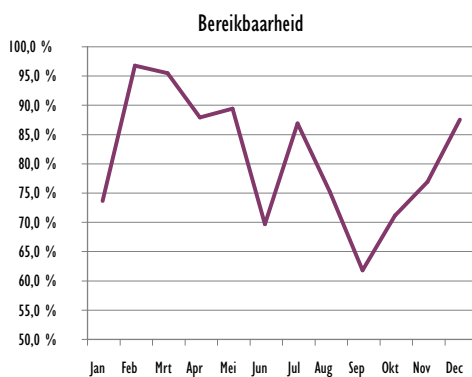
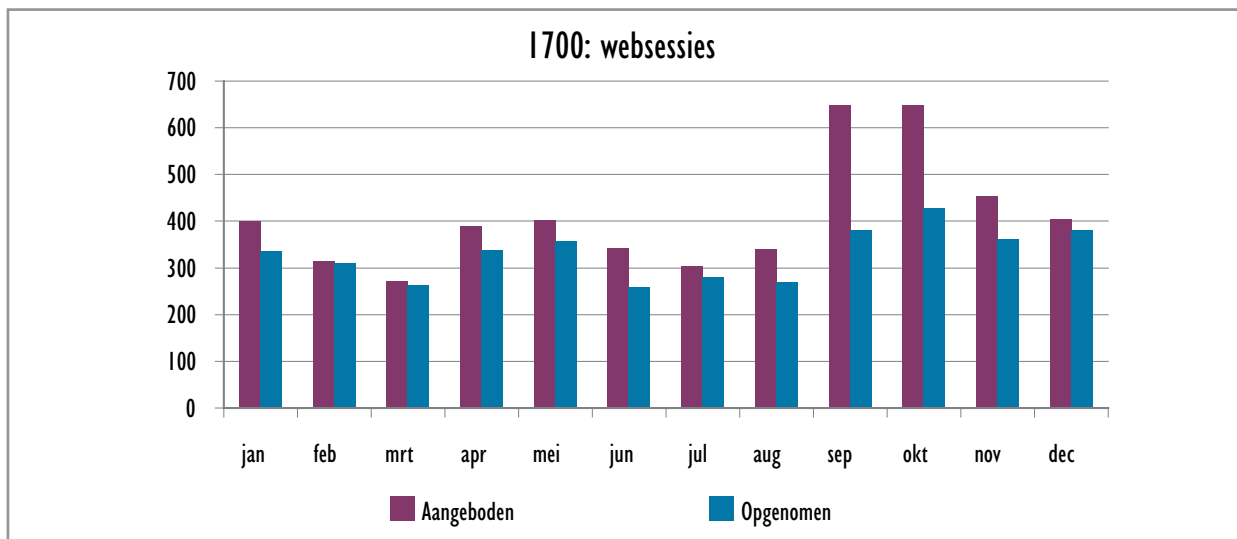
Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	2.738	2.715	2326	01:07:17:39	00:05:46	86,16 %	67,4 %
feb	2.298	2.295	1902	00:05:59:34	00:05:05	86,71 %	97,5 %
mrt	2.330	2.352	1957	01:01:33:32	00:05:37	87,55 %	89,7 %
apr	2.558	2.572	1896	00:06:04:26	00:05:05	86,21 %	99,5 %
mei	2.447	2.430	1664	00:07:16:08	00:04:42	87,92 %	97,8 %
jun	2.410	2.358	1836	00:09:06:32	00:05:17	85,86 %	97,0 %
jul	1.729	1.752	1376	00:05:50:15	00:05:16	87,02 %	99,0 %
aug	1.655	1.593	1221	00:08:37:09	00:05:43	86,51 %	99,8 %
sep	2.592	2.561	2040	01:00:56:00	00:05:00	86,72 %	88,0 %
okt	2.542	2.532	2050	01:00:51:50	00:05:17	86,01 %	92,6 %
nov	3.319	3.263	1772	00:07:59:33	00:03:25	85,38 %	96,7 %
dec	1.922	2.020	1487	01:00:42:26	00:04:36	84,07 %	85,9 %
<b>Totaal</b>	<b>28.540</b>	<b>28.443</b>	<b>21.527</b>	<b>00:09:39:01</b>	<b>00:05:01</b>	<b>86,36 %</b>	<b>91,7 %</b>

Na controle werden de antwoorden teruggemailed naar de klant. Gemiddeld 91,7% van die e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 9 uur en 39 minuten.

## Websessies

Chatten kan je niet alleen met vrienden, maar ook met de overheid. Een klant kan via het Internet een online gesprek (chat of websessie) starten en een vraag stellen aan 1700. In 2008 hebben 4.914 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 de volgende paragraaf.



80,6% van de online gesprekken werd opgenomen. De service levels voor webchat staan in de onderstaande tabel.

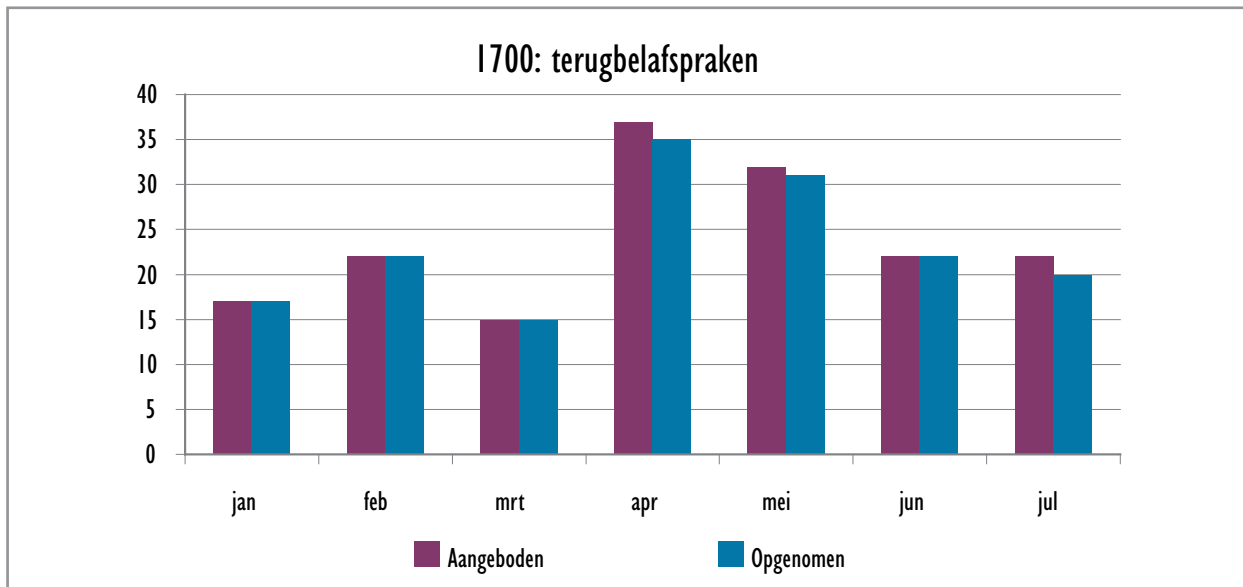
Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	399	336	84,2 %	00:00:43	00:07:57	99,70 %
feb	315	310	98,4 %	00:00:15	00:08:33	99,37 %
mrt	272	263	96,7 %	00:00:17	00:08:11	98,21 %
apr	390	338	86,7 %	00:00:19	00:07:40	99,70 %
mei	402	356	88,6 %	00:00:23	00:07:12	99,15 %
jun	342	259	75,7 %	00:00:31	00:07:39	99,60 %
jul	303	279	92,1 %	00:00:19	00:07:10	99,64 %
aug	340	270	79,4 %	00:00:42	00:07:28	100,0 %
sep	647	381	58,9 %	00:01:28	00:08:10	98,59 %
okt	647	427	66,0 %	00:01:15	00:07:45	99,48 %
nov	453	362	79,9 %	00:00:49	00:08:02	99,13 %
dec	404	381	94,3 %	00:00:29	00:07:48	99,47 %
<b>Totaal</b>	<b>4914</b>	<b>3.962</b>	<b>80,6 %</b>	<b>00:00:40</b>	<b>00:07:48</b>	<b>99,33 %</b>

Een gemiddelde chatsessie startte na 40 seconden en duurde 7 minuten en 48 seconden. 99,33% van de sessies werd direct afgehandeld.

### Terugbelafspraken

Wanneer een klant een online gesprek aanvraagt kan deze ook vragen om tezelfdertijd opgebeld te worden door de begeleider. Op die manier kan de klant met de webbegeleider telefoneren en surfen op hetzelfde moment.

Onderstaande grafiek en tabel geven de spreiding en de service levels per maand weer.



Vanwege het lage aantal oproepen werd de dienstverlening voor terugbelafspraken stopgezet in augustus 2008. Onderstaande tabel geeft de service levels van de zeven laatste maanden weer.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. afhandeltijd
jan	17	17	100,0 %	0:03:02
feb	22	22	100,0 %	0:02:02
mrt	15	15	100,0 %	0:01:41
apr	37	35	94,6 %	0:02:34
mei	32	31	96,9 %	0:02:26
jun	22	22	100,0 %	0:01:50
jul	22	20	90,9 %	0:03:02
	167	162	97,0 %	00:02:24

1700 haalde een bereikbaarheid van 97% voor terugbelafspraken. De contacten werden gemiddeld in 2 minuten en 24 seconden afgehandeld.

### 1700 versus Vlaamse Infolijn

Het gratis nummer 1700 is nu al twee volledige kalenderjaren operationeel. Sinds de lancering op 5 december 2006 is het aantal oproepen alleen maar gestegen. De naam 'Vlaamse Infolijn' zit nochtans goed ingebakken in het collectieve geheugen, zo bleek uit het onderzoek naar kennis en klanttevredenheid (zie hoofdstuk 3.5.). Er zijn ook heel wat mensen die nog bellen naar het oude 0800-nummer. Ze komen wel onmiddellijk terecht bij een voorlichter van 1700.

Maar neemt dat aantal 0800-bellers af? Onderstaande tabel geeft de evolutie weer in het percentage oproepen naar het 0800-nummer ten opzichte van het totaal (sinds 1 december 2006).



Maand	1700	0800-30201	Totaal	% 0800
dec/06	18.603	6.986	25.589	27,30 %
jan/07	13.384	6.782	20.166	33,63 %
feb/07	16.703	5.127	21.830	23,49 %
mrt/07	25.274	4.831	30.105	16,05 %
apr/07	21.248	3.069	24.317	12,62 %
mei/07	15.236	3.237	18.473	17,52 %
jun/07	14.622	3.514	18.136	19,38 %
jul/07	11.131	2.089	13.220	15,80 %
aug/07	14.892	2.966	17.858	16,61 %
sep/07	27.524	3.878	31.402	12,35 %
okt/07	26.080	2.591	28.671	9,04 %
nov/07	20.476	1.880	22.356	8,41 %
dec/07	13.639	1.471	15.110	9,74 %
jan/08	15.840	1.624	17.464	9,37 %
feb/08	13.060	1.353	14.413	9,46 %
mrt/08	14.333	1.236	15.569	8,00 %
apr/08	29.594	1.222	30.816	3,98 %
mei/08	16.099	974	17.073	5,74 %
jun/08	19.807	1.075	20.882	5,17 %
jul/08	11.694	690	12.384	5,61 %
aug/08	19.720	853	20.573	4,16 %
sep/08	71.606	1.344	72.950	1,84 %
okt/08	59.274	1.030	60.304	1,71 %
nov/08	28.816	928	29.744	3,13 %
dec/08	21.191	953	22.144	4,30 %

Na de lanceringscampagne 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.

### Meest gestelde vragen

In hoofdstuk 7 vindt u een overzicht van de meest gestelde vragen aan 1700 per beleidsdomein.

## 4.3 Teletolk

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur en elke zaterdag van 10 tot 18 uur
Nummer	078 15 78 78
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.

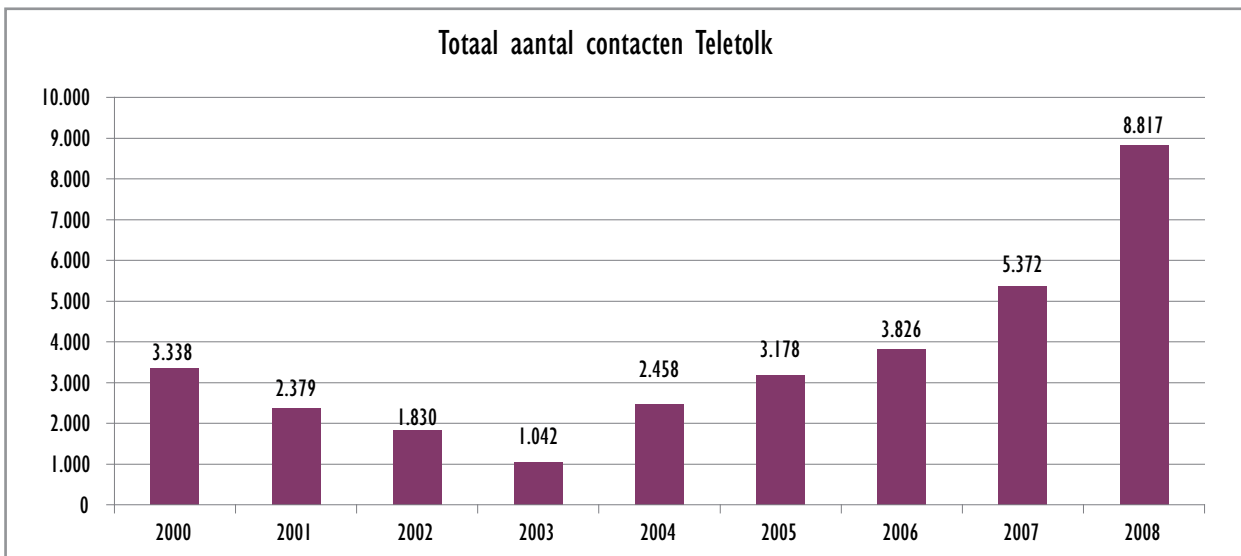
Teletolk is een instrument waarmee doven en slechthorenden met horenden kunnen communiceren. Doven of slechthorenden die snel praktische zaken willen afhandelen, kunnen op het internet een online Teletolksessie aanvragen. Tijdens het online gesprek tikken ze de vraag in die vervolgens door een Teletolk 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.

Om die dienstverlening nog meer toegankelijk te maken, werden de openingsuren van Teletolk uitgebreid. Sinds september 2008 is het mogelijk om een Teletolksessie aan te vragen op zaterdag.

### Kwaliteitsbewaking

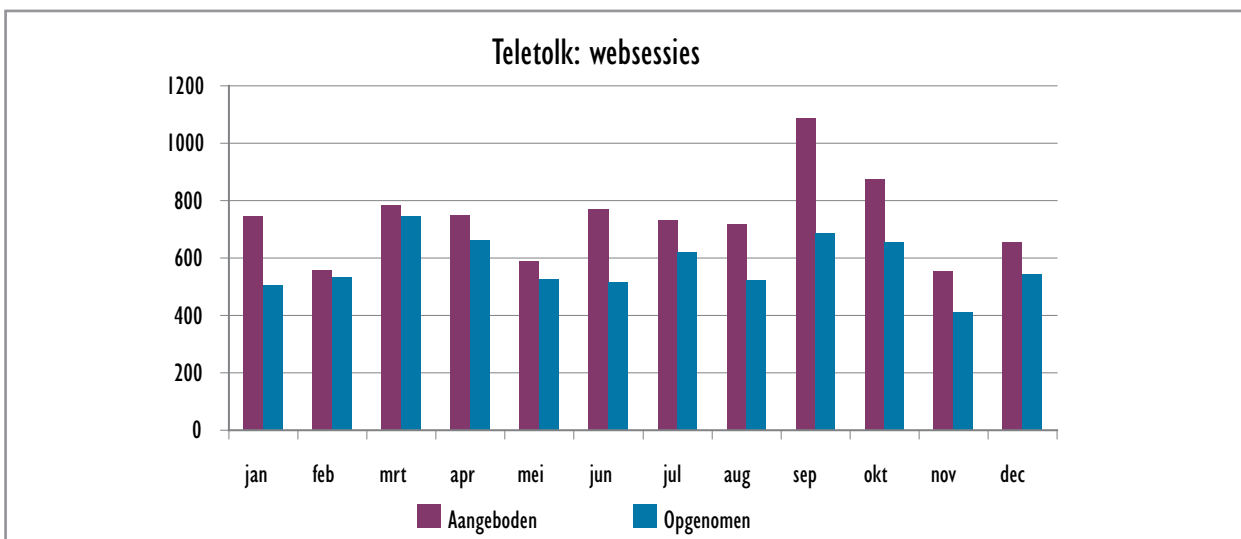
Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Websessies</b>		
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden websessies worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde websessies	80%	Streefdoel: 80% van de websessies worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	11'31"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 11 minuten en 31 seconden per websessie.

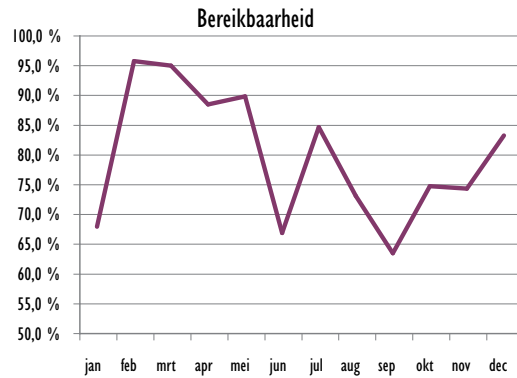
### Evolutie van het aantal verbonden contacten sinds 2000



In 2008 kregen de Teletolken 8.817 aanvragen voor een online gesprek. Het aantal contacten bij Teletolk is ten opzichte van vorig jaar met 64,13% gestegen.

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	% FO afgehandeld
jan	746	505	67,7 %	00:01:24	00:10:37	100,0 %
feb	557	532	95,5 %	00:00:22	00:09:50	100,0 %
mrt	785	744	94,8 %	00:00:21	00:11:21	100,0 %
apr	750	662	88,3 %	00:00:24	00:11:30	100,0 %
mei	588	527	89,6 %	00:00:33	00:11:57	100,0 %
jun	771	514	66,7 %	00:00:39	00:12:28	100,0 %
jul	733	619	84,4 %	00:00:28	00:12:08	100,0 %
aug	716	522	72,9 %	00:00:49	00:11:54	100,0 %
sep	1.088	688	63,2 %	00:01:15	00:11:33	100,0 %
okt	876	653	74,5 %	00:01:05	00:10:58	100,0 %
nov	553	410	74,1 %	00:00:47	00:12:02	100,0 %
dec	654	543	83,0 %	00:00:38	00:14:08	100,0 %
	<b>8.817</b>	<b>6.919</b>	<b>78,5 %</b>	<b>00:00:43</b>	<b>00:10:48</b>	<b>100,0 %</b>

In 2008 werd 78,5% van de online gesprekken opgenomen. Een Teletolksessie nam gemiddeld 10 minuten en 48 seconden in beslag. Gemiddeld startte een gesprek na 43 seconden. Alle vragen werden onmiddellijk door de voorlichters zelf behandeld.

### 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

## 4.4 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	<a href="http://www.delijn.be">www.delijn.be</a>
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. Op 8 september 2008 vierde De LijnInfo haar vijfde verjaardag.

In mei 2008 werd De LijnInfo ingeschakeld voor een grootschalige wervingscampagne van De Lijn. Wie interesse had in een job bij De Lijn, kon bij De Lijninfo terecht voor meer uitleg over de wervingsprocedures en voor de aanvraag van sollicitatieformulieren.

Sinds juli 2008 kunnen voorlichters reisroutes doormailen naar het e-mailadres van de klant. Op die manier moet de klant niet langer de uitleg van de voorlichter op papier noteren en kan het gesprek efficiënter verlopen.

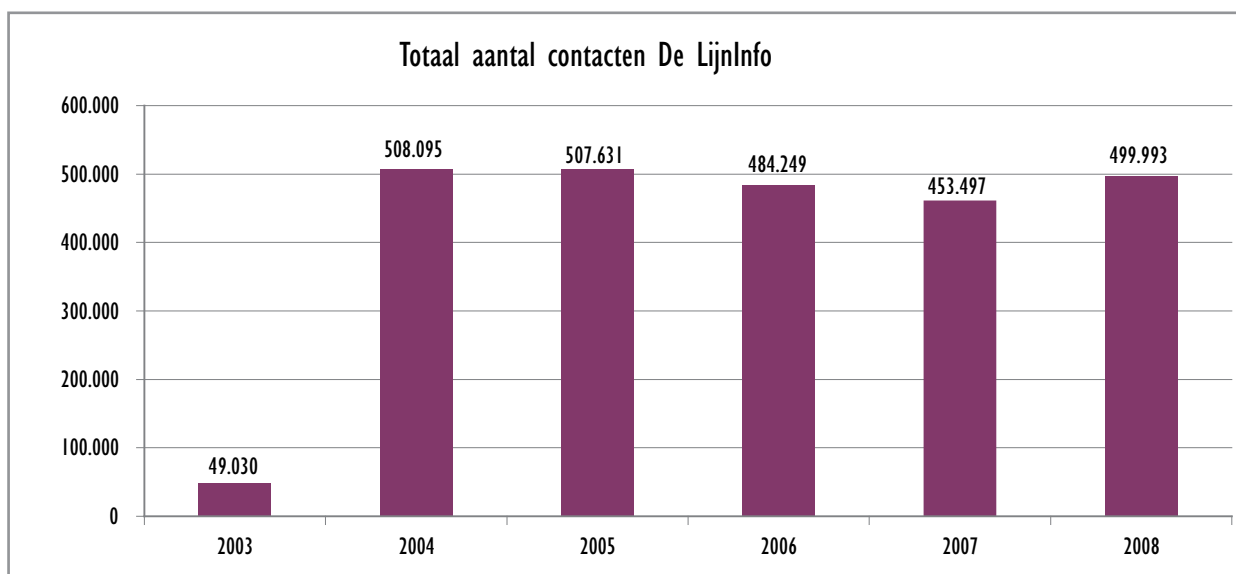
In het najaar van 2008 liet De Lijn een tevredenheidsenquête en zogenaamde 'mystery calls' uitvoeren om de appreciatie en kwaliteit van de dienstverlening van De LijnInfo te meten. De resultaten van het onderzoek worden begin 2009 bekend gemaakt en bieden input voor de optimalisering van de diensverlening.

Ten slotte was De LijnInfo, zoals elk jaar, tijdens de nacht van oud op nieuw 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	
Openingsuren	Elke werkdag van 07.00 tot 19.00 uur en in het weekend en op feestdagen van 10u tot 18u	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
Telefonie		
Gemiddelde afhandeltijd	4'15"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 15 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	85%	Streefdoel: 85% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 85%).

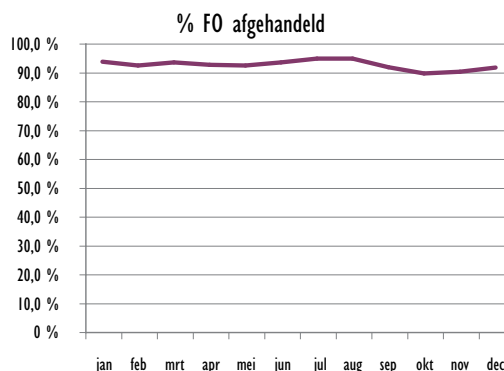
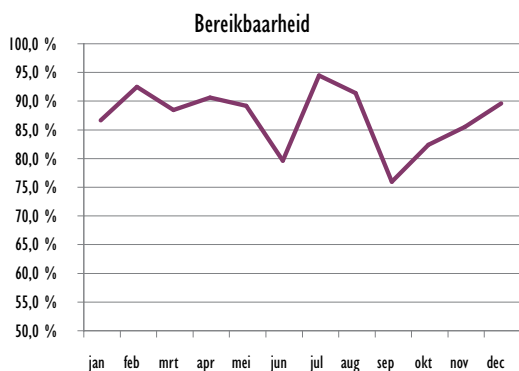
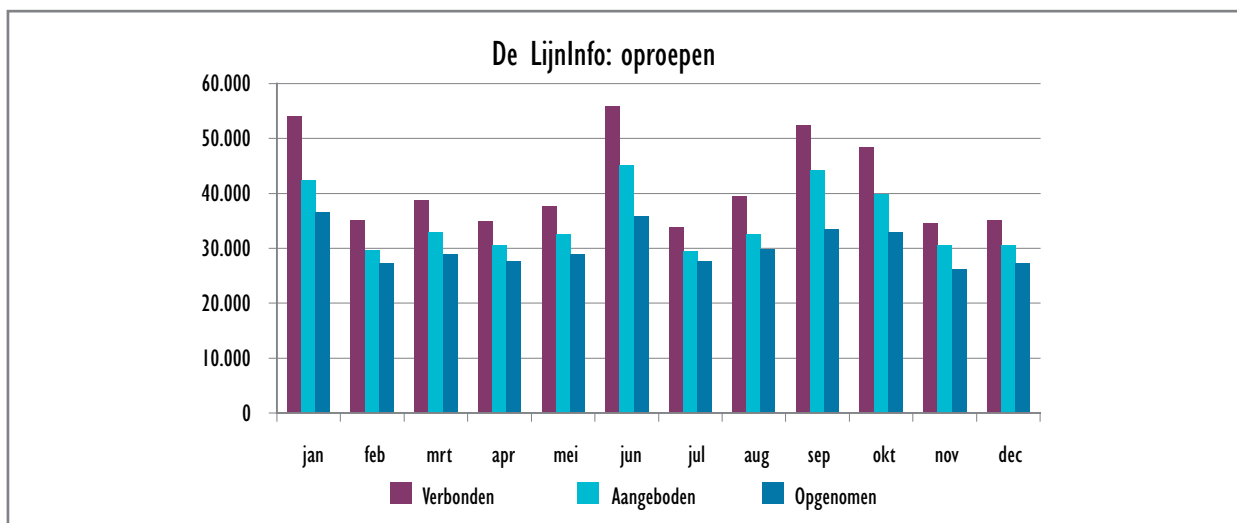
## Evolutie van het aantal verbonden contacten



Het aantal verbonden contacten bij De LijnInfo is ten opzichte van 2007 gestegen met 46.496 of 10,25%. Sinds de start ligt het aantal oproepen per jaar rond het half miljoen.

## Telefonische oproepen

Bij De LijnInfo liepen er in 2008 499.989 oproepen binnen, ongeveer 1.366 oproepen per dag. Daarmee haalt De LijnInfo een aandeel van 34,31% in het totale aantal oproepen aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn.



Naast de gebruikelijke jaarlijkse piek in september-oktober als gevolg van de start van het nieuwe schooljaar (enorme toename aan vragen rond uurregelingen en abonnementen) kende De LijnInfo in 2008 ook een piek in januari en in juni. De piek in januari was een gevolg van de vernieuwing van de gratis abonnementen voor 65 plussers en personen met een handicap. Vakbondsacties bij De Lijn hebben in juni 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	% FO afgehandeld
jan	54.077	42.309	36.558	86,4 %	00:00:35	00:04:25	93,4 %
feb	35.175	29.595	27.293	92,2 %	00:00:26	00:04:38	92,0 %
mrt	38.639	32.804	28.933	88,2 %	00:00:37	00:04:26	93,2 %
apr	34.916	30.592	27.649	90,4 %	00:00:31	00:04:49	92,4 %
mei	37.645	32.563	28.959	88,9 %	00:00:34	00:04:41	92,1 %
jun	55.863	45.023	35.732	79,4 %	00:00:50	00:03:58	93,1 %
jul	33.826	29.365	27.667	94,2 %	00:00:22	00:04:32	94,5 %
aug	39.420	32.597	29.723	91,2 %	00:00:30	00:04:47	94,5 %
sep	52.472	44.174	33.438	75,7 %	00:01:14	00:05:11	91,5 %
okt	48.350	39.916	32.791	82,2 %	00:00:44	00:04:33	89,3 %
nov	34.477	30.590	26.087	85,3 %	00:00:45	00:04:58	90,0 %
dec	35.129	30.462	27.218	89,4 %	00:00:36	00:04:49	91,3 %
<b>Totaal</b>	<b>499.989</b>	<b>419.990</b>	<b>362.048</b>	<b>86,2 %</b>	<b>00:00:39</b>	<b>00:04:38</b>	<b>92,3 %</b>

In samenspraak met De Lijn werd de minimum bereikbaarheid vastgelegd op 85%. Op jaarbasis werd 86,2% van de oproepen beantwoord. In de maanden juni, september en oktober werd het service level van 85% niet behaald als gevolg van de grote drukte op maandbasis.

De oproepen duurden gemiddeld 4 minuten en 38 seconden. De voorlichters namen de oproepen gemiddeld binnen de 39 seconden op. De voorlichters handelden gemiddeld 92,3% van de opgenomen gesprekken zelf af, zonder doorverwijzing naar het backoffice.

### Meest gestelde vragen

- Kan u mij reisadvies geven van punt A naar punt B?
- Kan ik als klant reactie laten noteren?
- Ik heb iets verloren op de tram of de bus. Kan ik bij u een verloren voorwerp melden?
- Waar vind ik de adressen en contactgegevens van De Lijnwinkels?
- Welke tarieven zijn geldig vanaf 1 februari 2008?

## 4.5 Kind en Gezin-Lijn

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

### Algemeen

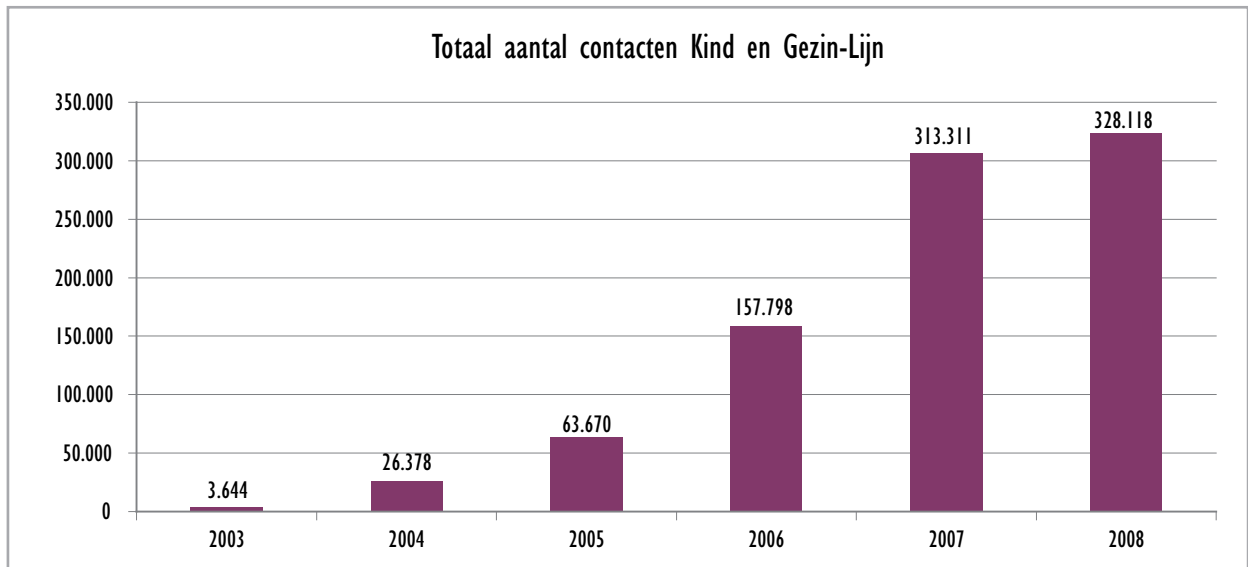
Kind en Gezin beschikt over een uniek aanspreekpunt waar men terecht kan voor informatie over thema's zoals kinderopvang, kinderwelzijn en preventieve gezinsondersteuning: de Kind en Gezin-Lijn. Zowel ouders op zoek naar kinderopvang als toekomstige onthaalouders kunnen er terecht voor informatie. Ze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

### Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	08.00 tot 20.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	3'52"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 52 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	60%	Streefdoel: 60% van de opgenomen oproepen wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
<b>E-mail</b>		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	Streefdoel: 100% van de aangeboden e-mails wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
Frontoffice afgehandelde emails	80%	Streefdoel: 80% van de e-mails wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	4'16"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 16 seconden per e-mail.

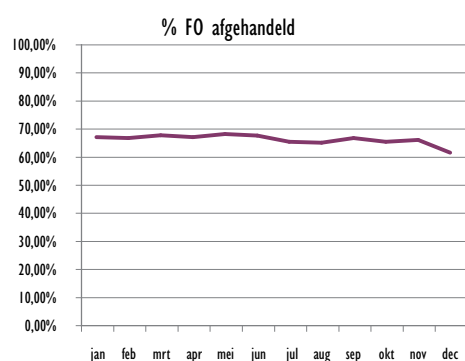
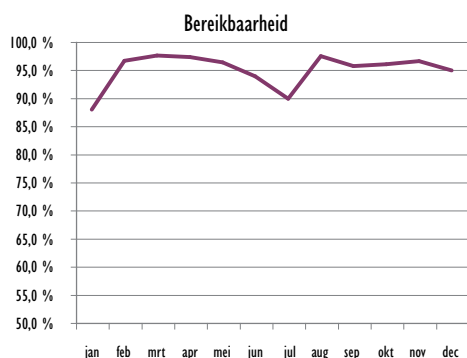
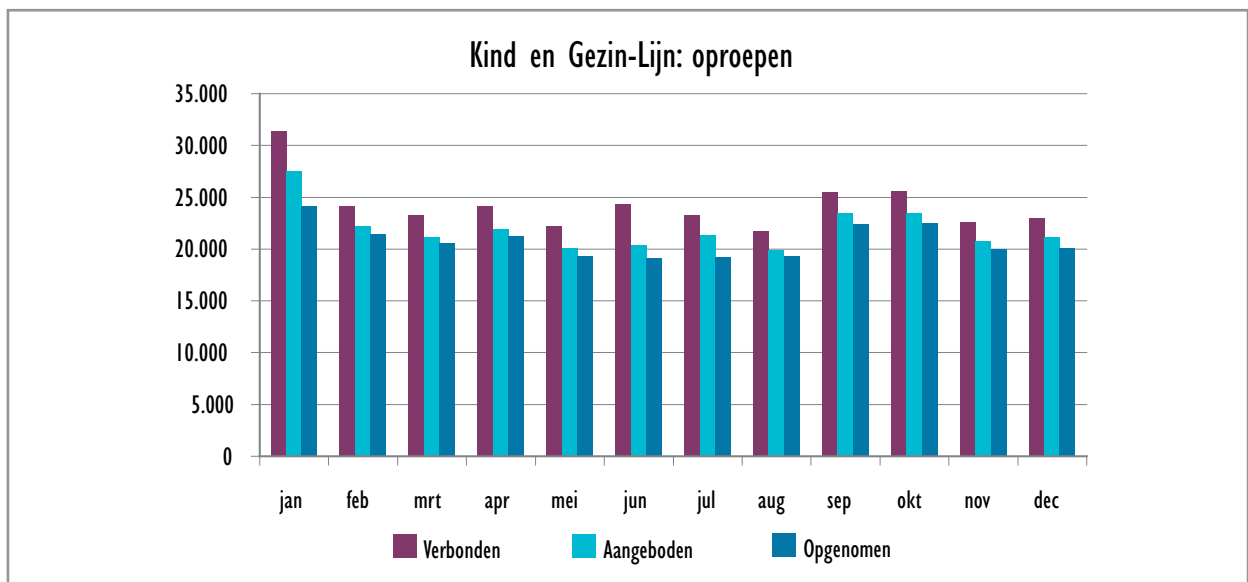
## Evolutie van het aantal verbonden contacten



Sinds de start is de dienstverlening van de Kind en Gezin-Lijn stapsgewijs uitgebreid. Elk jaar verdubbelde het aantal contacten. Die sterke groei is in 2008 gestagneerd. Het aantal verbonden contacten bij de Kind en Gezin-Lijn is ten opzichte van 2007 gestegen met 14.807 of 4,73%.

## Telefonische oproepen

Voor 2008 werden 291.074 oproepen of gemiddeld 1.145 oproepen per dag geregistreerd. Dat is goed voor 19,98% van het aantal oproepen in het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Ten opzichte van 2007 is het aantal oproepen licht gestegen (slechts 745 oproepen extra oproepen op jaarbasis).



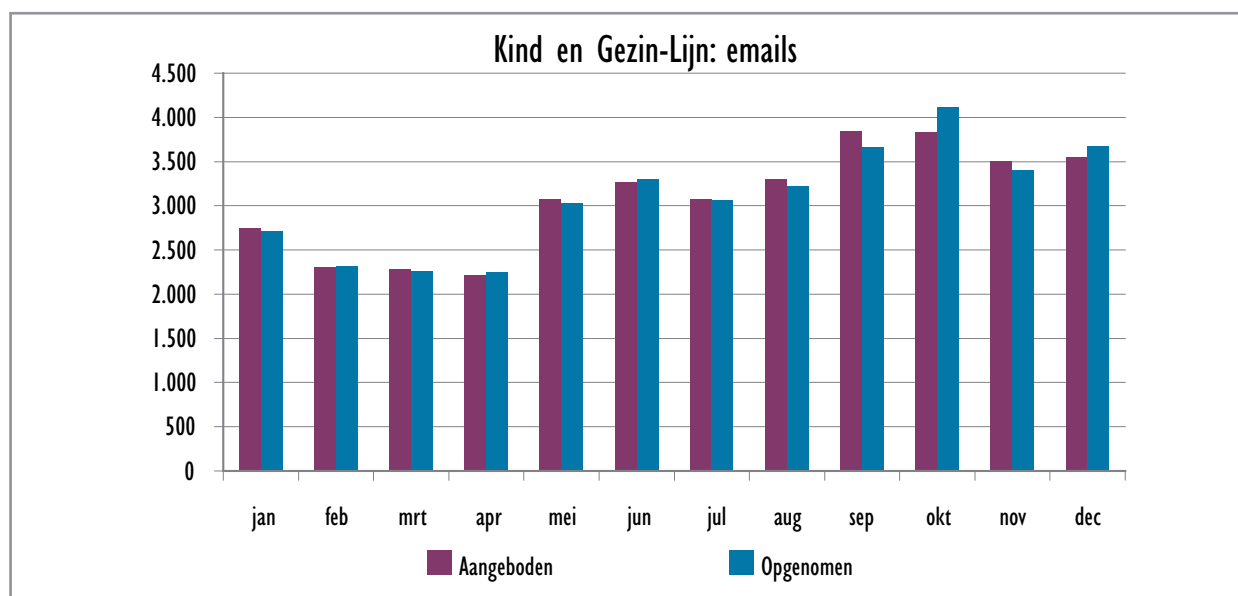
De tabel hieronder geeft een overzicht van de service levels bij de Kind en Gezin-Lijn.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	31.342	27.526	24.169	87,8 %	00:00:34	00:03:37	66,65 %
feb	24.174	22.185	21.413	96,5 %	00:00:16	00:03:45	66,40 %
mrt	23.266	21.133	20.596	97,5 %	00:00:13	00:03:35	67,36 %
apr	24.122	21.894	21.275	97,2 %	00:00:14	00:03:30	66,66 %
mei	22.192	20.062	19.311	96,3 %	00:00:16	00:03:38	67,86 %
jun	24.339	20.401	19.124	93,7 %	00:00:20	00:03:25	67,24 %
jul	23.250	21.360	19.172	89,8 %	00:00:27	00:03:22	65,08 %
aug	21.664	19.837	19.306	97,3 %	00:00:13	00:03:34	64,75 %
sep	25.498	23.420	22.385	95,6 %	00:00:17	00:03:36	66,40 %
okt	25.600	23.434	22.476	95,9 %	00:00:16	00:03:34	65,03 %
nov	22.611	20.744	20.010	96,5 %	00:00:15	00:03:27	65,70 %
dec	23.016	21.125	20.021	94,8 %	00:00:18	00:03:17	61,15 %
	291.074	263.121	249.258	94,7 %	00:00:18	00:03:32	65,87 %

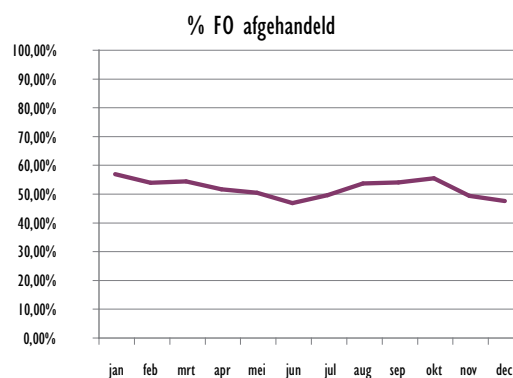
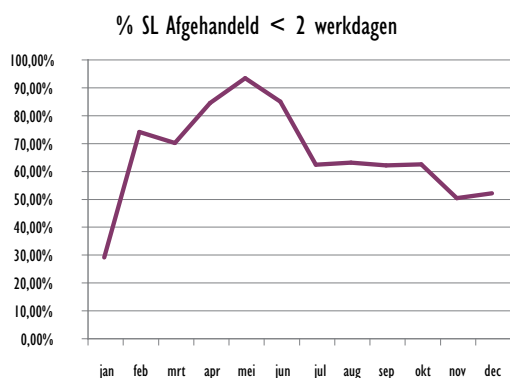
Afgelopen jaar haalde de Kind en Gezin-Lijn een percentage van 94,7% opgenomen oproepen. De voorlichters namen de oproepen gemiddeld binnen de 18 seconden op. De gesprekken werden in gemiddeld 3 minuten en 32 seconden afgehandeld. 65,87% van de oproepen werd direct afgehandeld in het frontoffice.

### E-mails

In 2008 ontving Kind en Gezin 36.954 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 19.023 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	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	2.747	2.715	1899	03:01:27:27	00:03:54	56,40 %	28,69 %
feb	2.300	2.313	1506	01:07:29:07	00:03:37	53,50 %	73,66 %
mrt	2.283	2.261	1562	01:09:40:58	00:04:03	53,94 %	69,73 %
apr	2.209	2.239	1487	01:06:15:24	00:04:16	51,20 %	84,10 %
mei	3.069	3.028	1337	01:01:58:26	00:03:04	50,00 %	92,95 %
jun	3.261	3.297	1462	01:05:17:06	00:02:27	46,44 %	84,57 %
jul	3.072	3.067	1377	02:03:49:55	00:02:04	49,17 %	61,91 %
aug	3.301	3.213	1496	02:06:28:34	00:02:17	53,25 %	62,68 %
sep	3.841	3.658	1715	02:02:31:45	00:02:47	53,61 %	61,64 %
okt	3.825	4.112	2054	02:02:03:56	00:03:03	55,03 %	61,99 %
nov	3.501	3.397	1583	02:09:39:01	00:02:45	48,88 %	50,00 %
dec	3.545	3.673	1545	04:06:14:51	00:02:17	47,13 %	51,67 %
	36.954	36.973	19.023	02:03:58:31	00:02:57	51,80 %	63,70 %

Na een kwaliteitscontrole werden de antwoorden teruggemaid naar de klant. 63,70% van de e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 2 dagen, 3 uur en 58 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 2 minuten en 57 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?
- Kan u mij advies geven over voeding?

## 4.6 Vlaamse Belastinglijn

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	078 15 30 15
E-mail	<a href="http://www.onroerendevoorheffing.be/Contactprd.do">www.onroerendevoorheffing.be/Contactprd.do</a>
Website	<a href="http://www.vlaanderen.be/belastingen">www.vlaanderen.be/belastingen</a> en <a href="http://www.onroerendevoorheffing.be">www.onroerendevoorheffing.be</a>
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](http://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 inzake onroerende voorheffing. Sinds november 2007 komen alle e-mails van klanten inzake 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.

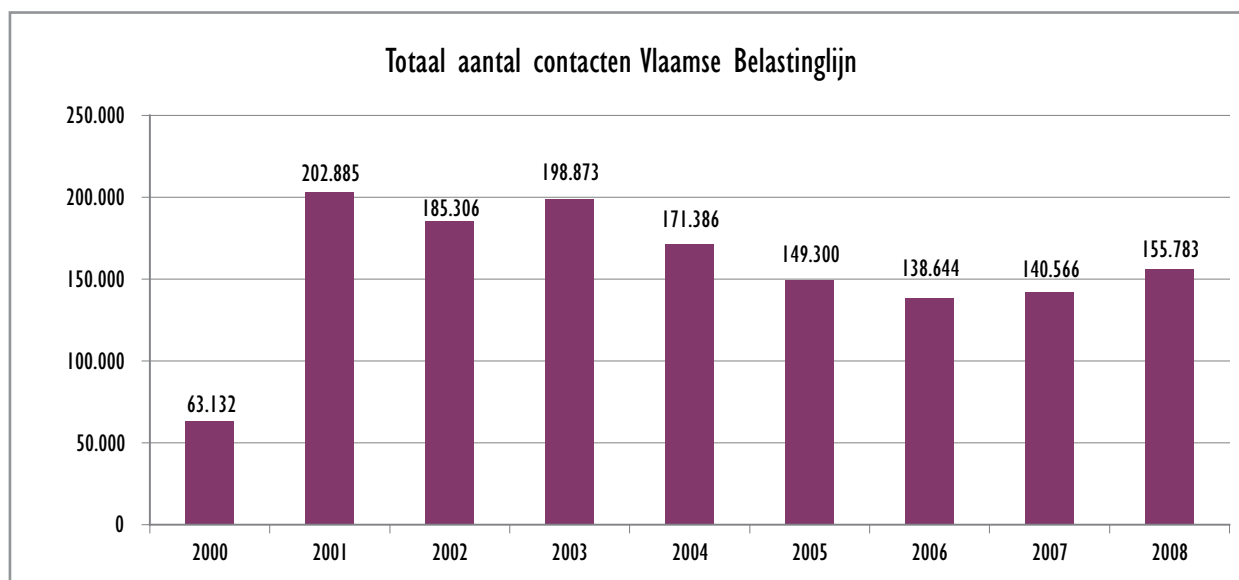
Om de kwaliteit van de e-mailafhandeling te garanderen werd in 2008 het backoffice nauwer betrokken bij het geven van feedback op de mails nadat ze naar de burger werden verstuurd. Vervolgens werd een actieplan opgesteld ter verbetering van de kwaliteit.

Ook in 2008 werd de omschakeling aangekondigd van e-taxes naar het Vlaams Fiscaal Platform. Door die verandering zouden de voorlichters vanaf 2009 geen toegang meer krijgen tot de huidige e-taxesmodule. Daarom werd met de backoffice afgetoetst hoe de voorlichters blijvend toegang zouden kunnen krijgen tot dossierinformatie.

## Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	4'25"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 25 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
<b>E-mail</b>		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	Streefdoel: 100% van de aangeboden e-mails wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
Frontoffice afgehandelde emails	80%	Streefdoel: 80% van de e-mails wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	4'40"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 40 seconden per e-mail.

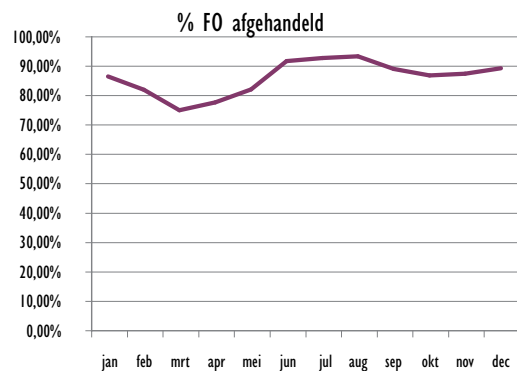
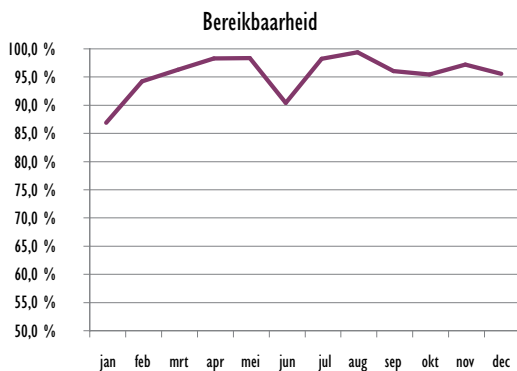
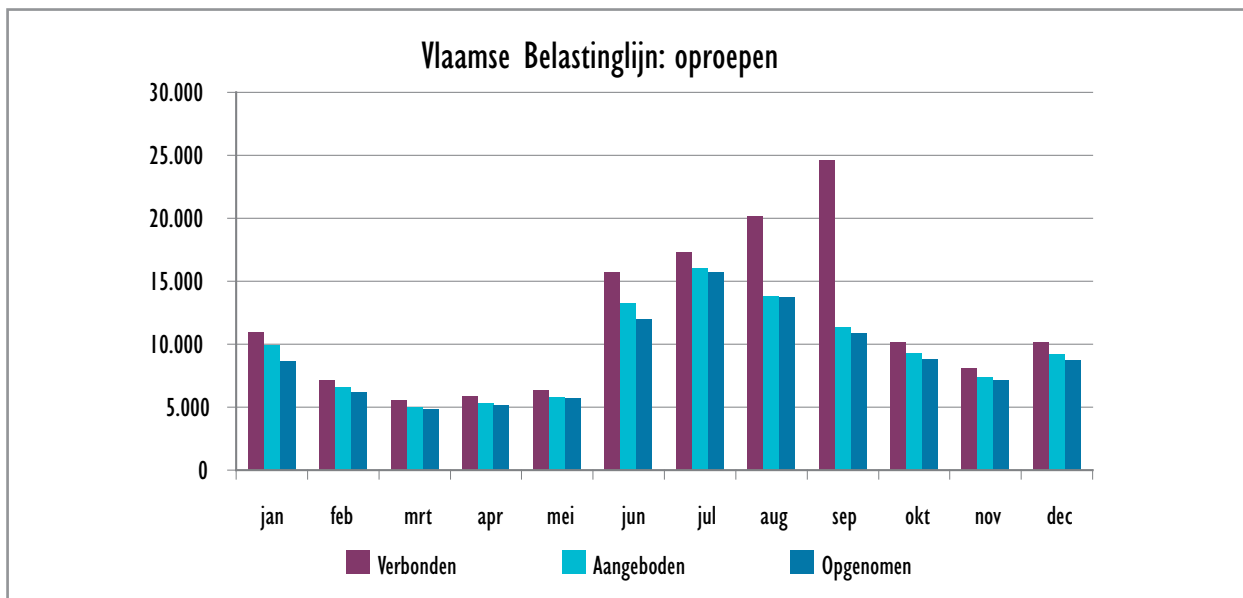
## Evolutie van het aantal verbonden contacten



Sinds 2004 vertoont het aantal verbonden contacten bij de Vlaamse Belastinglijn een neerwaartse trend. In 2008 was er opnieuw een stijging, vooral op rekening van de afhandeling van e-mails. Het aantal contacten is ten opzichte van 2007 gestegen met 10,83%.

### Telefonische oproepen

In 2008 hebben 141.910 mensen het nummer van de Vlaamse Belastinglijn gebeld, of gemiddeld 559 per dag, goed voor 9,74% van het totale aantal oproepen aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Het aantal oproepen is gestegen met 2.360 of 1,69% ten opzichte van 2007.



De eerste grafiek geeft de spreiding per maand weer van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn. Net als voorgaande jaren piekten de contacten tijdens de zomermaanden. De aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing worden immers tussen mei en augustus verzonden.

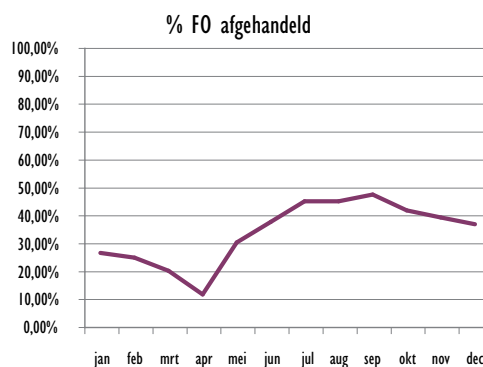
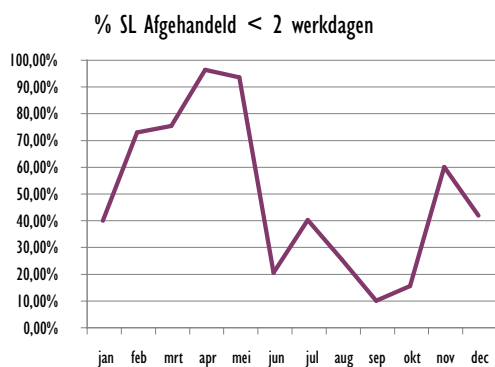
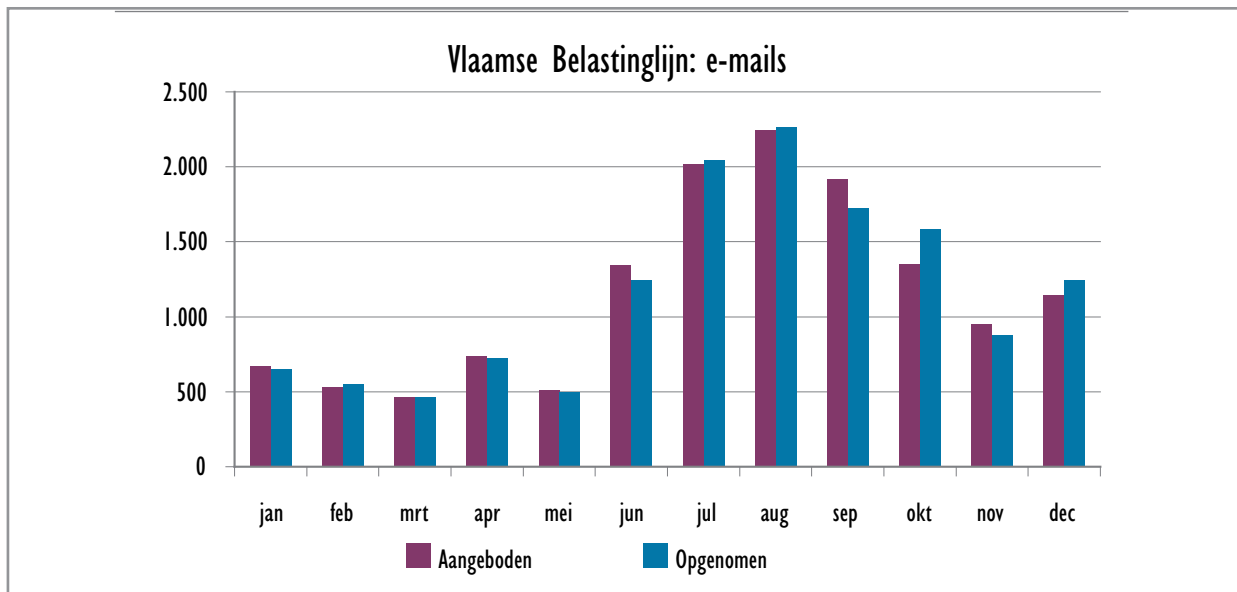
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij de Vlaamse Belastinglijn.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	10.952	9.926	8.599	86,6 %	00:00:39	00:04:56	86,02 %
feb	7.101	6.554	6.161	94,0 %	00:00:22	00:05:03	81,58 %
mrt	5.557	4.994	4.796	96,0 %	00:00:22	00:04:49	74,57 %
apr	5.832	5.277	5.176	98,1 %	00:00:15	00:04:40	77,23 %
mei	6.353	5.777	5.667	98,1 %	00:00:15	00:04:26	81,70 %
jun	15.716	13.272	11.966	90,2 %	00:00:37	00:04:46	91,29 %
jul	17.258	16.043	15.723	98,0 %	00:00:13	00:04:12	92,29 %
aug	20.150	13.825	13.706	99,1 %	00:00:11	00:04:39	92,97 %
sep	24.622	11.301	10.831	95,8 %	00:00:32	00:04:45	88,61 %
okt	10.165	9.246	8.804	95,2 %	00:00:25	00:04:30	86,43 %
nov	8.085	7.329	7.108	97,0 %	00:00:18	00:04:21	86,96 %
dec	10.119	9.171	8.743	95,3 %	00:00:21	00:04:17	88,80 %
<b>Totaal</b>	<b>141.910</b>	<b>112.715</b>	<b>107.280</b>	<b>95,2 %</b>	<b>00:00:22</b>	<b>00:04:35</b>	<b>87,59 %</b>

In totaal werden 95,2% van de oproepen van 2008 opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 4 minuten en 35 seconden. 87,59% van de opgenomen gesprekken werd direct afgehandeld in het frontoffice. De gemiddelde wachttijd tot antwoord was 22 seconden.

## E-mails

In 2008 ontving de Vlaamse Belastinglijn 13.871 e-mails. Het aandeel ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten was beperkt. Uiteindelijk bleven er 12.169 e-mails over (87,73%).



De service levels per maand zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	672	649	527	02:06:13:26	00:03:35	26,28 %	39,47 %
feb	530	551	459	01:07:19:12	00:03:16	24,57 %	72,54 %
mrt	463	464	362	01:02:16:32	00:03:42	19,89 %	75,00 %
apr	732	725	637	00:07:33:51	00:03:01	11,42 %	95,89 %
mei	513	496	427	01:00:13:29	00:03:20	29,98 %	93,06 %
jun	1.346	1.243	1.145	03:09:10:30	00:04:18	37,37 %	20,06 %
jul	2.013	2.042	1.866	02:06:48:58	00:03:28	44,73 %	39,71 %
aug	2.242	2.264	2.065	03:00:35:12	00:03:58	44,80 %	24,92 %
sep	1.919	1.725	1.506	04:06:10:42	00:03:19	47,18 %	9,65 %
okt	1.349	1.584	1.352	04:08:48:34	00:04:03	41,51 %	15,05 %
nov	950	880	748	01:06:41:06	00:03:30	38,99 %	59,58 %
dec	1.142	1.244	1.075	02:04:32:31	00:03:24	36,57 %	41,39 %
<b>Totaal</b>	<b>13.871</b>	<b>13.867</b>	<b>12.169</b>	<b>03:02:18:34</b>	<b>00:03:39</b>	<b>38,35 %</b>	<b>32,85 %</b>

Na controle werden de antwoorden teruggemaïld naar de klant. 32,85% van de e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 3 dagen,

2 uur en 18 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 3 minuten en 39 seconden. 38,35% van de mails is direct afgehandeld, zonder tussenkomst van een backoffice.

### Analyse van de vragen

Bij de analyse van de vragen maken we een onderscheid tussen twee categorieën: onroerende voorheffing en leegstandsheffing.

Onroerende voorheffing	98,87 %
Leegstandsheffing	1,13 %

De onroerende voorheffing is een jaarlijkse gewestbelasting op het inkomen uit onroerende goederen. Sinds aanslagjaar 1999 staat de Vlaamse overheid zelf in voor de inning en invordering van deze belasting.

### Meest gestelde vragen onroerende voorheffing

- Kan u nagaan of mijn onroerende voorheffing al is betaald? Hoe ver staat het met mijn bezwaarschrift? (e-Taxes)
- Ik heb een brief / een beslissing ontvangen over onroerende voorheffing. Waar kan ik terecht met vragen? (doorschakeling naar de dossierbehandelaars in Aalst)
- Wanneer mag ik het aanslagbiljet onroerende voorheffing in mijn bus verwachten?
- Waar kan ik terecht met vragen over het kadastraal inkomen? (wegwijs naar het kadaster)
- Ik kreeg een aanslagbiljet onroerende voorheffing, maar ik ben geen eigenaar (meer) van die woning. Wat moet ik doen?

Met de leegstandsheffingen wou de Vlaamse overheid in 1995 iets doen aan de leegstand en verkrotting van gebouwen en de verloedering van buurten en steden. Er zijn twee leegstandsheffingen:

- de leegstandsheffing gebouwen en/of woningen
- de leegstandsheffing bedrijfsruimten

### Meest gestelde vragen over leegstandsheffingen

- Kan ik een bezwaar indienen tegen de leegstandsheffing gebouwen en/of woningen?
- Doorschakeling van oproepen naar het backoffice leegstandsheffing gebouwen en/of woningen
- Wanneer moet ik het aanslagbiljet leegstandsheffing gebouwen en/of woningen betalen?
- Wat is de 'heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en/of woningen?
- Vanaf wanneer is de leegstandsheffing verschuldigd?

## 4.7 Dossierlijn Studietoelagen

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	vermeld op ontvangstmelding van de aanvraag (betalend)
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.

Tot en met 2008 bestond daarnaast 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.

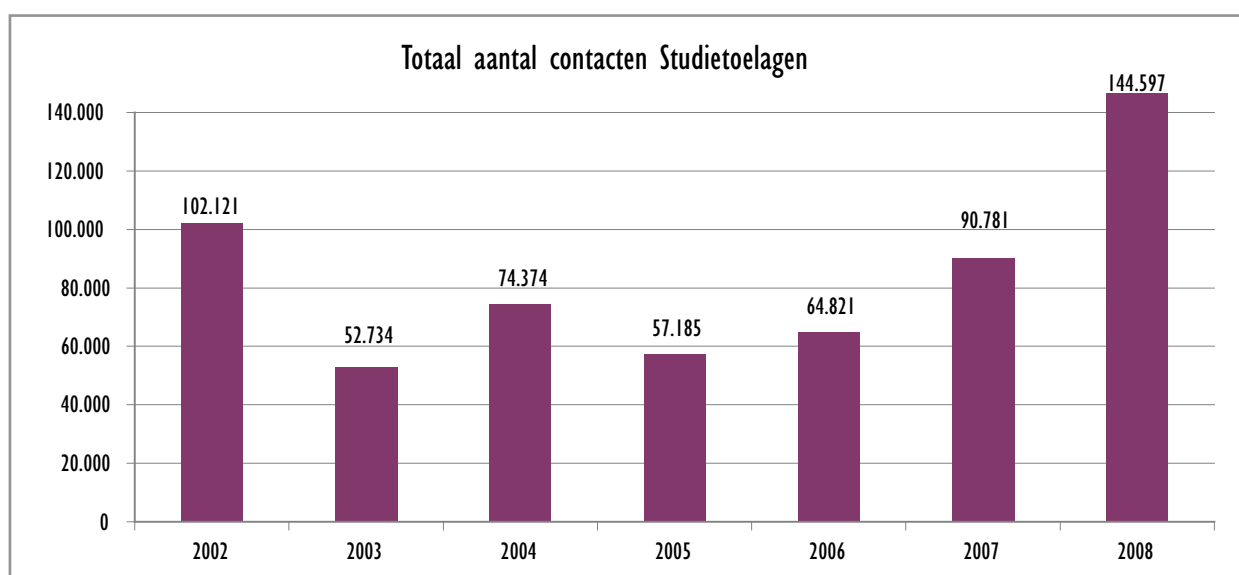
Vanaf januari 2009 wordt gekozen voor een systeem van getrapt voorlichten, waarbij iedereen via 1700 alle vragen over school- en studietoelagen kan stellen. Als de vraag complex blijkt of als toegang tot de dossierapplicatie van de afdeling vereist is, zullen de voorlichters van 1700 intern doorschakelen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

2008 werd gekenmerkt door een explosieve groei in het aantal oproepen over school- en studietoelagen. Door een belangrijke wijziging in de wetgeving komen nu ook leerlingen uit het basisonderwijs en het deeltijds beroepsonderwijs in aanmerking voor een toelage. Voor veel gezinnen was 2008-2009 dan ook de eerste kennismaking met het stelstel van de toelagen.

### Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	Studietoelage
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	4'10"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 10 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	85%	Streefdoel: 85% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 85%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	85%	Streefdoel: 85% van de opgenomen oproepen worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
<b>E-mail</b>		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	Streefdoel: 100% van de aangeboden e-mails wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
Frontoffice afgehandelde emails	80%	Streefdoel: 80% van de e-mails wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	4'45"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 45 seconden per e-mail.

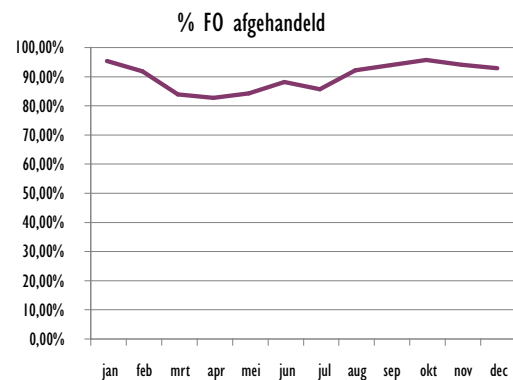
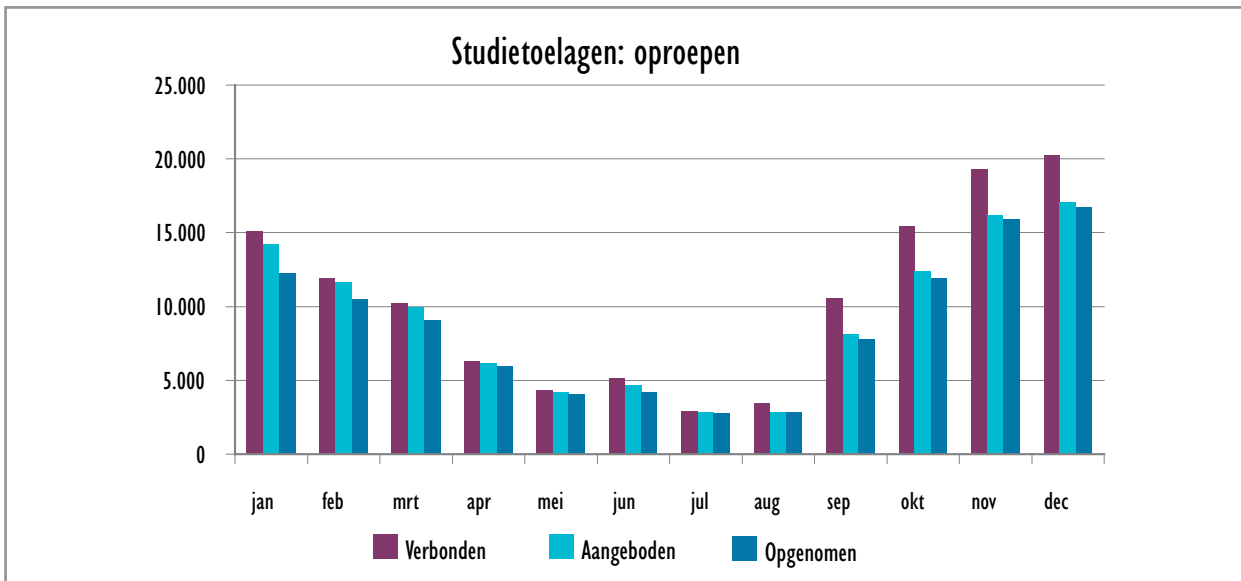
### Evolutie van het aantal verbonden contacten



De voorbije jaren is er een stijging in het aantal contacten met de dossierlijn Studietoelagen. Ten opzichte van 2007 is het aantal toegenomen met 59,28 %. In vergelijking met 2006 is het volume zelfs verdubbeld. Het aantal rechthebbenden is in die periode immers toegenomen.

## Telefonische oproepen

In het jaar 2008 kreeg de dossierlijn Studietoelagen 124.919 oproepen binnen, een stijging met 46.497 oproepen of 59,29% ten opzichte van 2007. Per dag kregen de voorlichters gemiddeld 492 te verwerken. In november en december haalde de dossierlijn zelfs een gemiddelde van duizend oproepen per dag. Onderstaande grafiek toont de spreiding van de oproepen per maand.



De helft van de oproepen aan de dossierlijn Studietoelagen in 2008 liepen binnen tijdens de laatste vier maanden. Oorzaak hiervan was de bovenvermelde nieuwe wetgeving op de schooltoelagen.

Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij de dossierlijn Studietoelagen.

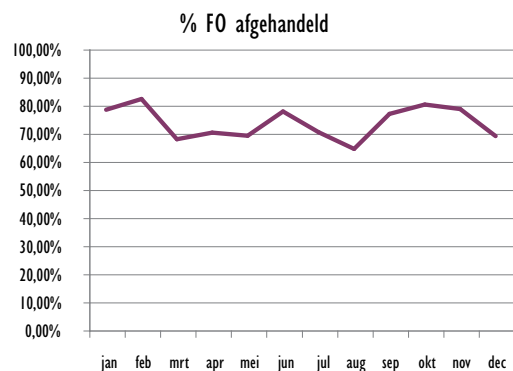
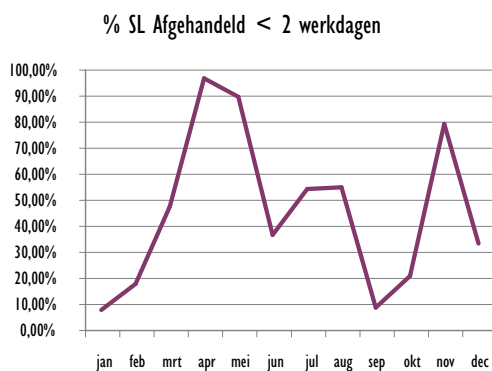
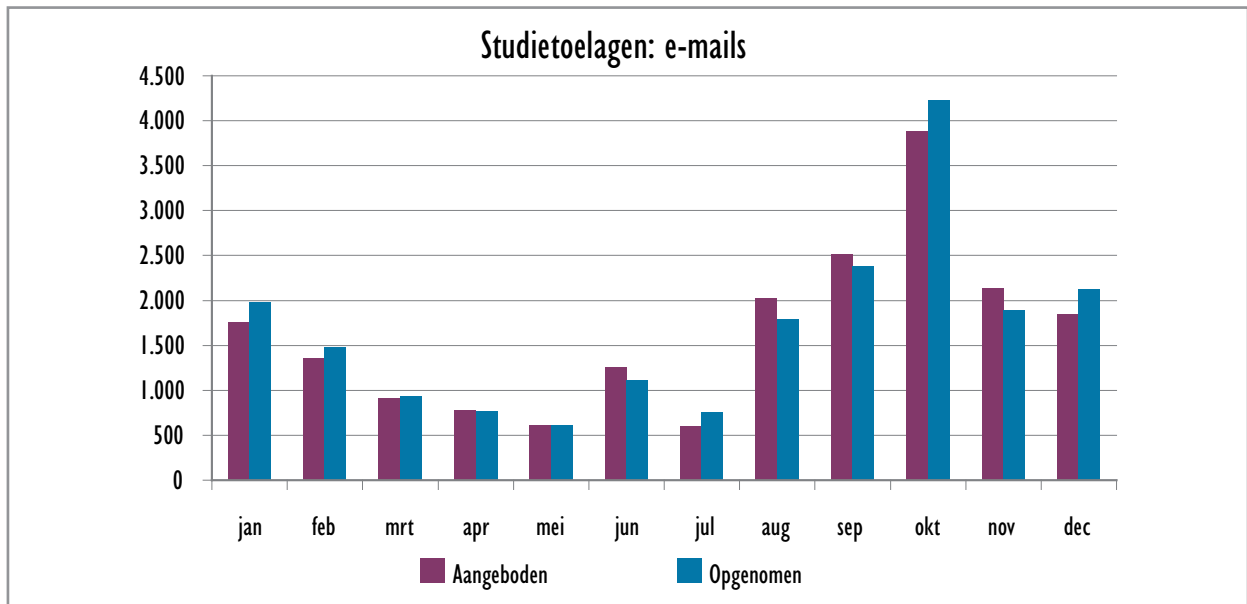
Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	15.076	14.220	12.239	86,1 %	00:01:02	00:04:08	94,96 %
feb	11.939	11.667	10.478	89,8 %	00:00:44	00:04:27	91,37 %
mrt	10.225	9.947	9.038	90,9 %	00:00:36	00:04:36	83,45 %
apr	6.307	6.159	5.981	97,1 %	00:00:20	00:04:17	82,22 %
mei	4.290	4.181	4.018	96,1 %	00:00:24	00:04:20	83,76 %
jun	5.122	4.686	4.173	89,1 %	00:00:52	00:04:19	87,73 %
jul	2.882	2.808	2.742	97,6 %	00:00:19	00:04:15	85,25 %
aug	3.470	2.851	2.820	98,9 %	00:00:15	00:05:21	91,77 %
sep	10.583	8.128	7.778	95,7 %	00:00:36	00:04:39	93,55 %
okt	15.479	12.376	11.897	96,1 %	00:00:29	00:04:18	95,22 %
nov	19.327	16.151	15.901	98,5 %	00:00:15	00:03:54	93,62 %
dec	20.219	17.069	16.715	97,9 %	00:00:17	00:03:53	92,47 %
<b>Totaal</b>	<b>124.919</b>	<b>110.243</b>	<b>103.780</b>	<b>94,1 %</b>	<b>00:00:31</b>	<b>00:04:15</b>	<b>91,11 %</b>



In 2008 werd 94,1% van de aangeboden oproepen opgenomen. De gemiddelde afhandeltijd van een gesprek duurde 4 minuten en 15 seconden. 91,11% van de opgenomen gesprekken werd door de voorlichters zelf afgehandeld.

### E-mails

In 2008 ontving de dossierlijn Studietoelagen 19.674 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 17.047 e-mails over (86,77%).



Net als bij de telefonische oproepen nam het aantal e-mails sterk toe vanaf de start van het nieuwe schooljaar. In de loop van het jaar waren er een aantal problemen met de online applicatie voor het aanvragen van een toelage. Heel wat klanten ondervonden problemen met het inloggen. Vooral in de maanden september en oktober leidde dat tot pieken in het mailvolume. Dat zorgde ook voor een vertraging in de behandeling van de e-mails.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	1.758	1.973	1.707	04:08:01:30	00:05:12	78,25 %	7,40 %
feb	1.353	1.478	1.285	03:03:56:44	00:05:40	82,14 %	17,37 %
mrt	911	928	772	02:03:56:48	00:05:03	67,82 %	47,15 %
apr	774	769	626	00:08:54:03	00:04:42	70,17 %	96,30 %
mei	610	616	451	01:00:53:31	00:03:58	69,03 %	89,22 %
jun	1.249	1.107	952	02:06:26:35	00:04:33	77,65 %	36,16 %
jul	603	758	553	01:09:04:17	00:03:44	70,29 %	53,87 %
aug	2.026	1.790	1.556	02:00:06:56	00:03:60	64,28 %	54,44 %
sep	2.512	2.378	2.119	04:09:27:05	00:04:31	76,80 %	8,28 %
okt	3.887	4.226	3.470	03:06:33:53	00:04:11	80,13 %	20,46 %
nov	2.143	1.894	1.681	01:05:27:23	00:04:51	78,46 %	78,79 %
dec	1.848	2.121	1.875	02:06:08:54	00:04:30	68,87 %	32,96 %
	19.674	20.038	17.047	03:01:23:36	00:04:34	75,14 %	34,4 %

Na controle werden de antwoorden teruggemaid naar de klant. 34,4% van de e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 3 dagen, 1 uur en 23 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een email in de frontoffice bedroeg 4 minuten en 34 seconden. Gemiddeld 75,14% van de mails is direct afgehandeld, zonder tussenkomst van een backoffice.

#### Meest gestelde vragen

- Ik heb een aanvraag ingediend voor een schooltoelage/studietoelage? Hoever staat het met mijn dossier?
- Wanneer kan ik een beroep doen op een 'Vermoedelijk Inkomen'?
- Waarmee moet ik als gescheiden ouder rekening houden bij de aanvraag van een school- of studietoelage?
- Hoe kan ik een aanvraagformulier verkrijgen?
- Hoe dien ik een aanvraag in voor een school- of studietoelage?

## 4.8 Vlaamse Zorgkas

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 45 90 (betalend)
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 ernstig en langdurig zorgbehoevenden voor niet-medische kosten (bv. huishoudelijke hulp).

Men sluit zich aan 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.

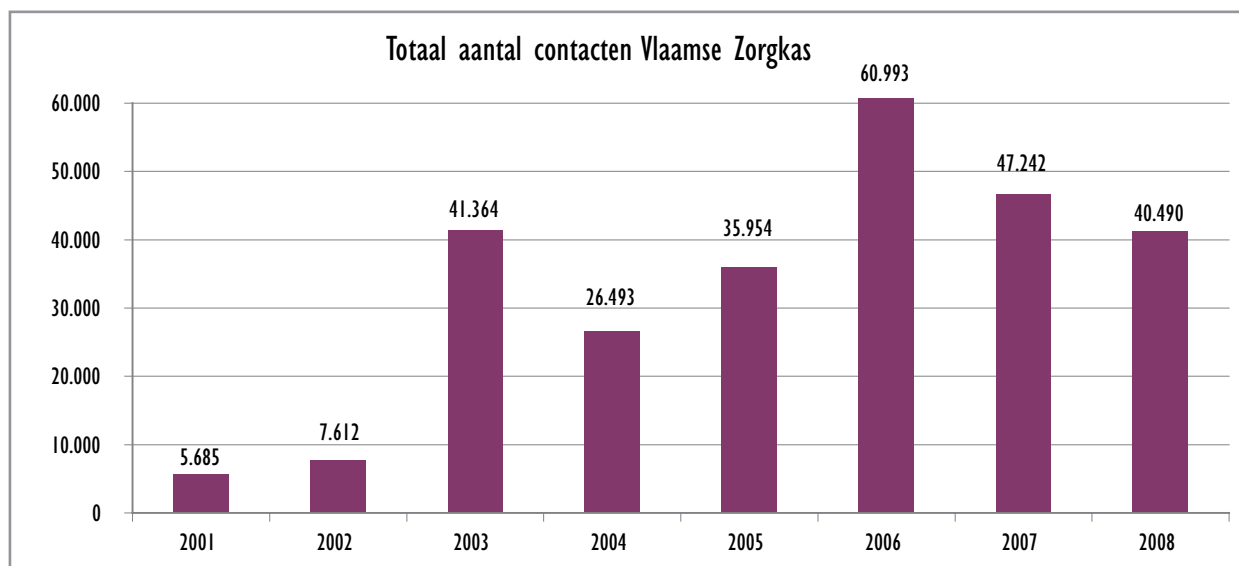
De Vlaamse Zorgkas bestaat als openbaar en onafhankelijk alternatief naast de andere zes zorgkassen. Iedereen kan er zich bij aansluiten, ongeacht waarbij men is aangesloten voor de ziekteverzekering. De Vlaamse Zorgkas zorgt er ook voor dat niemand uit de boot valt. Wie vergeet om op tijd lid te worden 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	Vlaamse Zorgkas
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	4'55"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 55 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
<b>E-mail</b>		
Afgehandeld < 2 werkdagen	100%	Streefdoel: 100% van de aangeboden e-mails wordt binnen 2 werkdagen beantwoord.
Gemiddelde afhandeltijd	3'35"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 45 seconden per e-mail.

### Evolutie van het aantal verbonden contacten

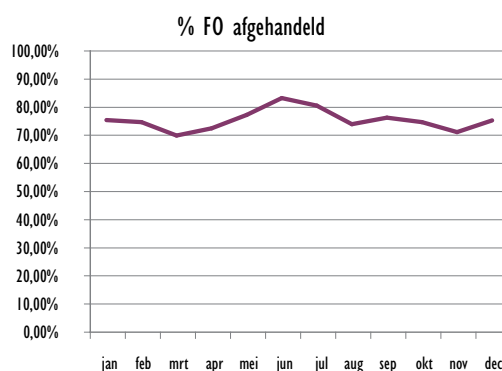
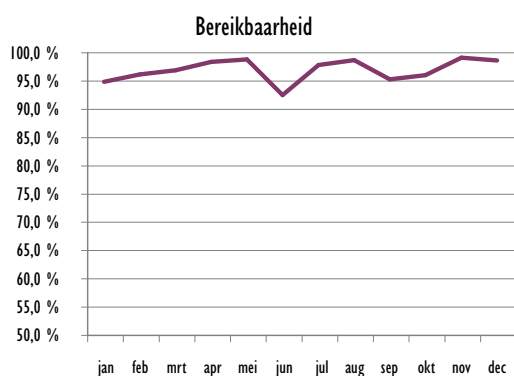
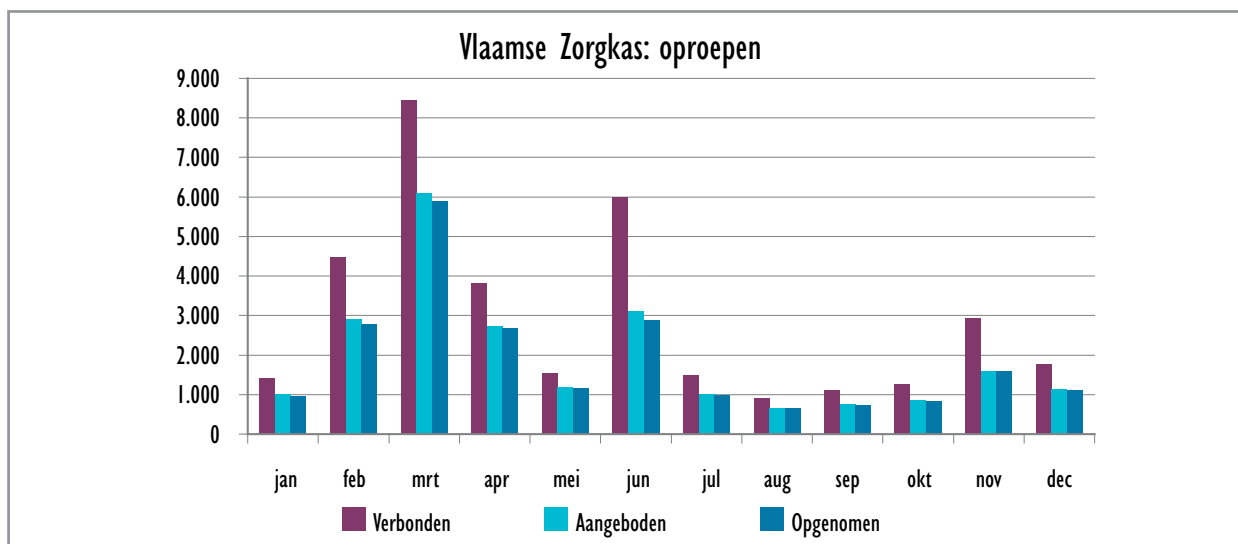


In 2006 haalde de Vlaamse Zorgkas een piek van 60.993 contacten. Sindsdien is het aantal contacten afgenomen tot 40.490.

### Telefonische oproepen

In 2008 kreeg het frontoffice 35.111 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, gemiddeld 138 per dag. Dat is een daling ten opzichte van 2007 met 13,27% of 5.373 oproepen.

Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Net als in 2007 piekte het aantal oproepen in de maand maart. Die maand werden de brieven aan de gewone leden verzonden voor de inning van de ledenbijdrage. In juni volgde een tweede grote verzending, deze keer naar de ambtshalve aangesloten leden. Leden die de bijdrage tot dan toe nog niet hadden betaald kregen een herinnering in november.

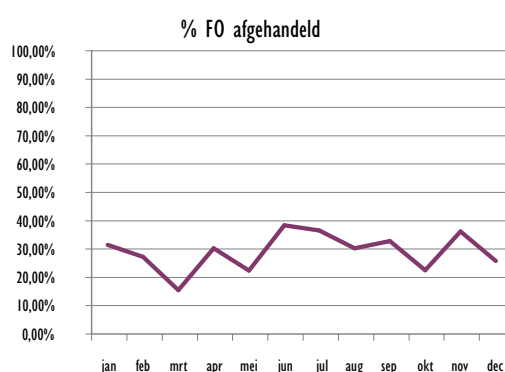
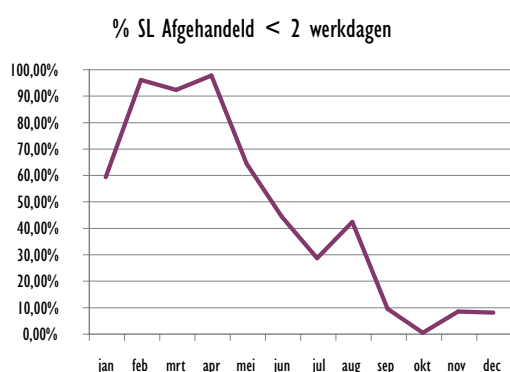
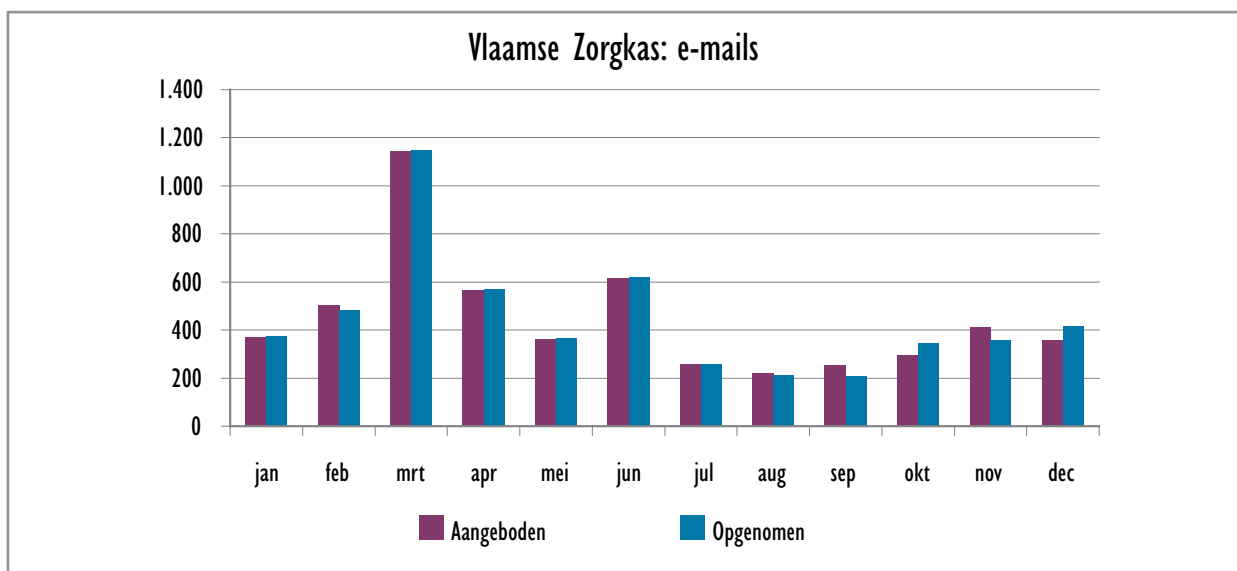
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij dossierlijn Vlaamse Zorgkas.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	1.404	1.000	946	94,6 %	00:00:28	00:05:10	75,00 %
feb	4.468	2.897	2.779	95,9 %	00:00:25	00:05:16	74,17 %
mrt	8.446	6.098	5.896	96,7 %	00:00:22	00:04:18	69,48 %
apr	3.808	2.725	2.675	98,2 %	00:00:16	00:04:19	71,96 %
mei	1.547	1.182	1.165	98,6 %	00:00:18	00:04:20	76,79 %
jun	5.995	3.107	2.867	92,3 %	00:00:46	00:04:12	82,74 %
jul	1.502	1.006	982	97,6 %	00:00:19	00:03:49	80,06 %
aug	895	654	644	98,5 %	00:00:18	00:03:46	73,50 %
sep	1.096	764	726	95,0 %	00:00:36	00:04:14	75,82 %
okt	1.265	859	823	95,8 %	00:00:34	00:04:22	74,19 %
nov	2.924	1.597	1.579	98,9 %	00:00:15	00:04:36	70,61 %
dec	1.761	1.124	1.106	98,4 %	00:00:16	00:04:25	74,86 %
<b>Totaal</b>	<b>35.111</b>	<b>23.013</b>	<b>22.188</b>	<b>96,4 %</b>	<b>00:00:24</b>	<b>00:04:26</b>	<b>74,00 %</b>

In 2008 werd 96,4% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 26 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 24 seconden. 74% van de oproepen kon volledig door de voorlichters zelf worden afgehandeld.

## E-mails

In 2008 ontving de Vlaamse Zorgkas 5.354 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 3.272 mails over (61,11%).



Net als bij de oproepen zien we ook bij de e-mails vergelijkbare stijgingen. De pieken in maart, juni en november zijn eveneens te verklaren door verzendingen van brieven tijdens die maanden.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	371	375	169	02:01:50:28	00:03:12	30,95 %	58,82 %
feb	501	484	311	00:07:24:21	00:02:43	26,73 %	95,65 %
mrt	1.145	1.149	942	01:00:36:39	00:01:51	15,04 %	91,80 %
apr	568	569	378	00:08:34:29	00:01:39	29,82 %	97,25 %
mei	360	364	183	02:06:16:02	00:02:28	21,86 %	63,89 %
jun	614	618	408	02:01:10:24	00:02:21	37,84 %	43,86 %
jul	258	258	154	05:00:24:52	00:02:14	36,13 %	28,26 %
aug	218	212	94	03:08:57:12	00:02:00	29,79 %	41,86 %
sep	255	207	68	06:03:49:39	00:01:18	32,35 %	9,09 %
okt	296	346	145	18:04:10:43	00:01:34	22,07 %	0,00 %
nov	412	355	196	08:00:58:23	00:02:37	35,71 %	8,06 %
dec	356	418	224	06:05:33:57	00:02:14	25,34 %	7,69 %
<b>Totaal</b>	<b>5.354</b>	<b>5.355</b>	<b>3.272</b>	<b>02:09:50:07</b>	<b>00:02:10</b>	<b>25,93 %</b>	<b>58,1 %</b>

De klant kreeg gemiddeld een antwoord na ongeveer 2 dagen, 9 uur en 50 minuten. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in de frontoffice bedroeg 2 minuten en 10 seconden. 58,1% van de e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De voorlichters hebben 25,93% van de e-mails zelf afgehandeld, zonder tussenkomst van een backoffice.

### Meest gestelde vragen

- Kan u nagaan of ik mijn ledenbijdrage al heb betaald?
- Ben ik verplicht om bijdragen te betalen voor de Vlaamse zorgverzekering?
- Kan u me uitleggen hoe ik een tussenkomst van de zorgverzekering kan vragen?
- Ik krijg een uitnodiging tot het betalen van een administratieve geldboete. Heb ik geen bijdrage betaald bij de Vlaamse Zorgkas?
- Wat is de Vlaamse zorgverzekering? – Waarom krijg ik een brief van jullie?

## 4.9 Vlaams Zorgfonds

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 46 54 (betalend)
Website	<a href="http://www.vlaamsezorgverzekering.be">www.vlaamsezorgverzekering.be</a>
Bevoegde dienst	Afdeling Vlaamse Zorgverzekering

### Algemeen

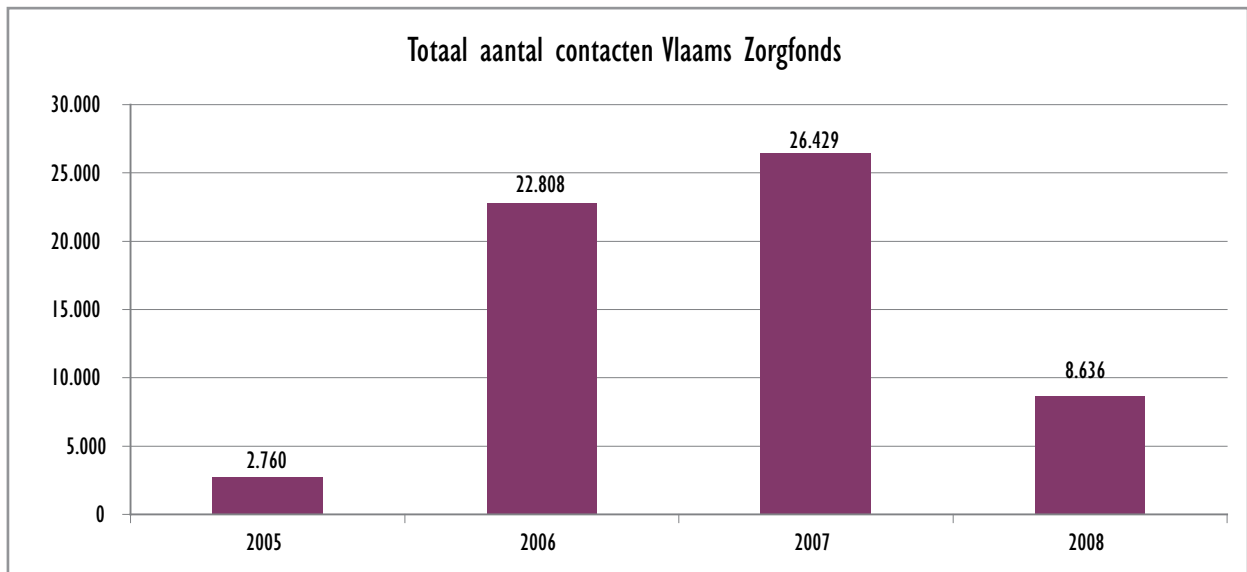
Het Vlaams Zorgfonds staat in voor het beheer van de Vlaamse zorgverzekering. Het Zorgfonds is een overkoepelend orgaan dat de verschillende zorgkassen erkent, subsidieert en controleert. Daarnaast legt het Vlaams Zorgfonds ook administratieve geldboetes op aan personen die tot drie keer toe hun ledenbijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering niet, onvolledig of te laat hebben betaald. De boete bedraagt 250 euro (100 euro voor personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg).

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	Vlaams Zorgfonds
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	4'37"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 37 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

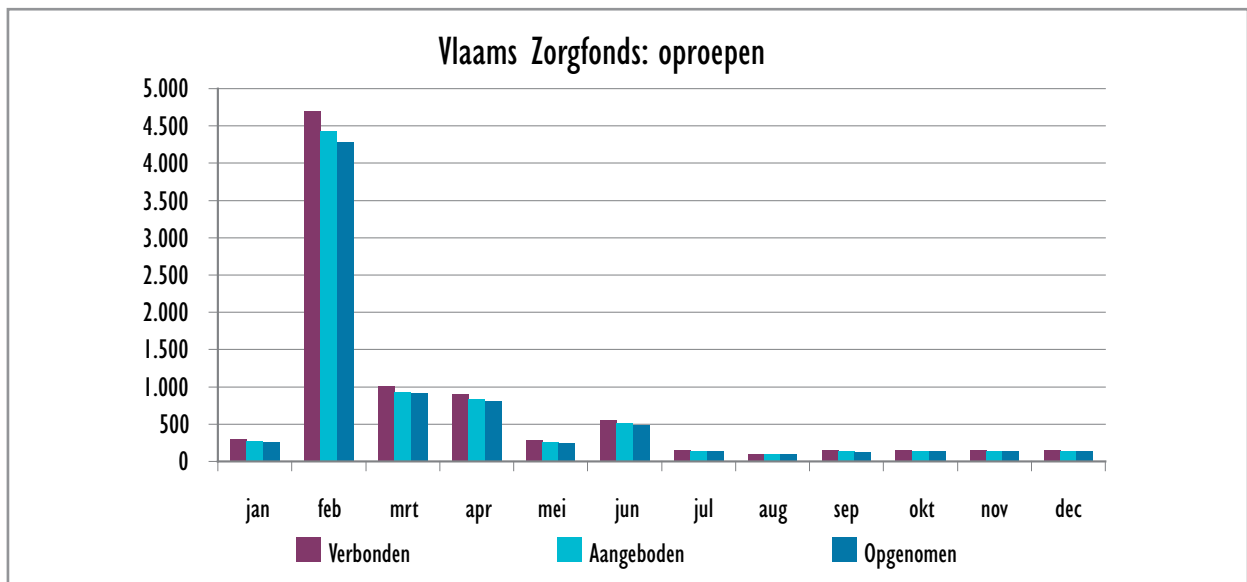
## Evolutie van het aantal verbonden contacten

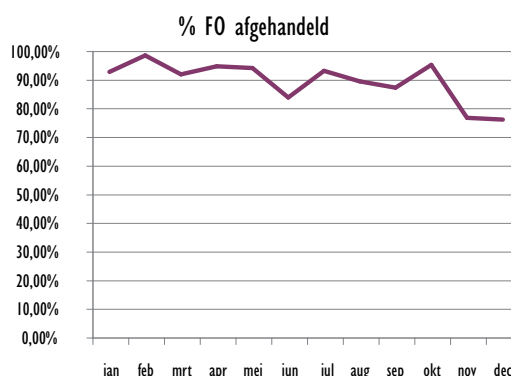
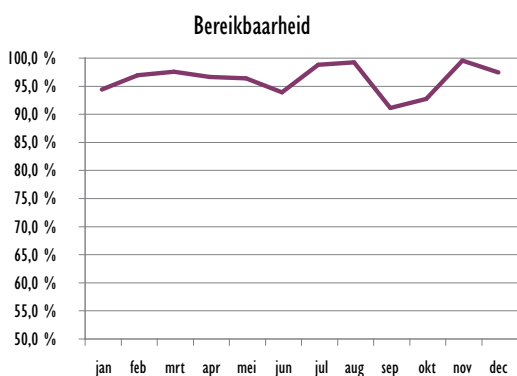


Ten opzichte van de voorgaande jaren is het aantal contacten met het Vlaams Zorgfonds drastisch teruggelopen. In 2008 werden immers minder boetes verzonden dan in 2007. Daarnaast was het oproepvolume in januari 2007 nog hoog als gevolg van een verzending van boetes in december 2006.

### Telefonische oproepen

In 2008 kreeg het contact center 8.636 oproepen binnen voor het Vlaams Zorgfonds of ongeveer 34 oproepen per dag. Dat is nauwelijks een derde van het aantal oproepen in 2007. 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 25.000 administratieve geldboetes.

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	% FO afgehandeld
jan	305	273	257	94,1 %	00:00:32	00:04:09	92,45 %
feb	4.702	4.434	4.288	96,7 %	00:00:16	00:05:33	98,11 %
mrt	1.005	938	913	97,3 %	00:00:17	00:04:31	91,53 %
apr	909	841	811	96,4 %	00:00:18	00:04:02	94,40 %
mei	281	260	250	96,2 %	00:00:20	00:03:54	93,70 %
jun	564	522	489	93,7 %	00:00:41	00:04:07	83,54 %
jul	151	139	137	98,6 %	00:00:16	00:03:27	92,81 %
aug	106	99	98	99,0 %	00:00:20	00:03:16	89,11 %
sep	154	143	130	90,9 %	00:00:34	00:03:39	86,92 %
okt	153	147	136	92,5 %	00:00:50	00:02:59	94,89 %
nov	152	146	145	99,3 %	00:00:19	00:04:40	76,35 %
dec	154	143	139	97,2 %	00:00:16	00:03:45	75,74 %
<b>Totaal</b>	<b>8.636</b>	<b>8.085</b>	<b>7.793</b>	<b>96,4 %</b>	<b>00:00:20</b>	<b>00:04:53</b>	<b>94,44 %</b>

In 2008 werd 96,4% van de oproepen opgenomen. Een gesprek startte gemiddeld na 20 seconden en duurde gemiddeld 4 minuten en 53 seconden. Gemiddeld 94,44% van de bellers kreeg een antwoord rechtstreeks van de voorlichters.

#### Meest gestelde vragen

- Is het mogelijk dat ik de administratieve geldboete via een afbetalingsplan (in schijven) betaal?
- Waarom krijg ik een administratieve geldboete?
- Hoe kan ik bezwaar indienen tegen de administratieve geldboete?
- Wat is de Vlaamse zorgverzekering? – Waarom krijg ik een brief van jullie?
- Hoeveel tijd heb ik om de administratieve geldboete terug te betalen?

#### 4.10 Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 13 53 (betalend)
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. Ze wijst de netbeheerders aan en reikt leveringsvergunningen uit aan de leveranciers. Daarnaast geeft ze adviezen aan de Vlaamse overheid om de organisatie en de werking van de energiemarkt te optimaliseren. 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.

Het backoffice wordt beheerd door de VREG, met inhoudelijke en technische ondersteuning door het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Tot en met oktober 2007 beantwoordde de VREG nog zelf haar oproepen in eerste lijn. Het Contactpunt stond in voor de overflow: wanneer de lijnen bij de VREG allemaal bezet waren, werden de binnenkomende oproepen automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice en daar in de mate van het mogelijke afgehandeld.

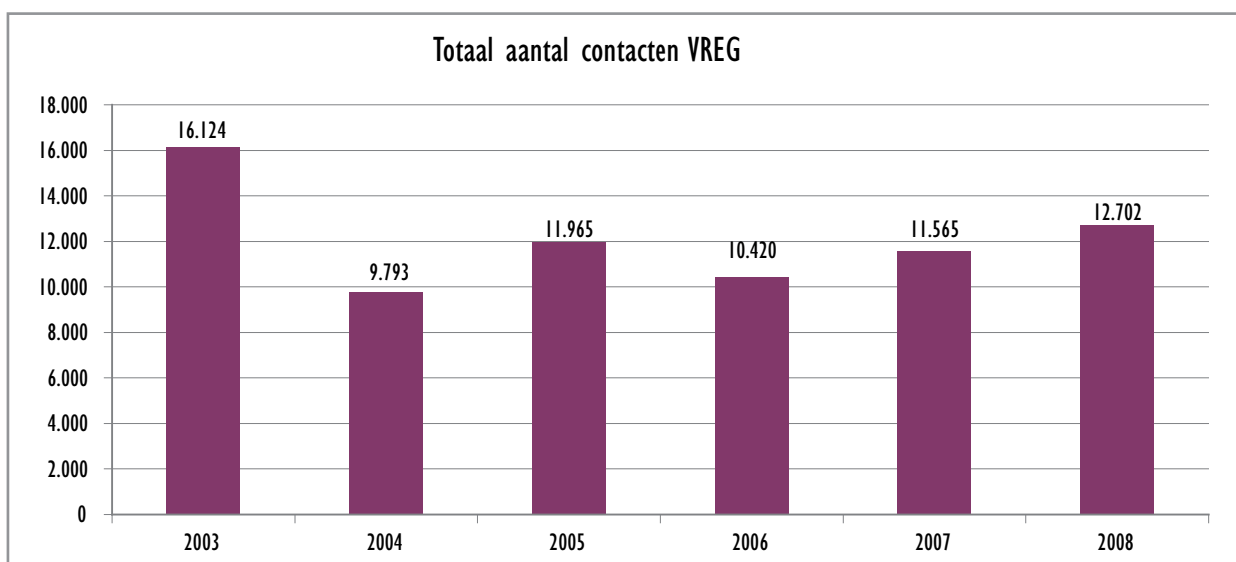
Sinds november 2007 worden alle oproepen naar de VREG in eerste lijn aangeboden aan de voorlichters in het contact center. Voor moeilijke vragen of in het geval van dossiergebonden vragen schakelen de voorlichters door naar het backoffice van de VREG.

Op de website van de VREG werd nog een tweede infonummer aangeboden. In 2008 werd beslist om dat nummer over te dragen naar het frontoffice van het Contactpunt. Dat zorgde voor een sterke stijging in het aantal oproepen vanaf september.

## Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	VREG
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	4'50"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 50 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.

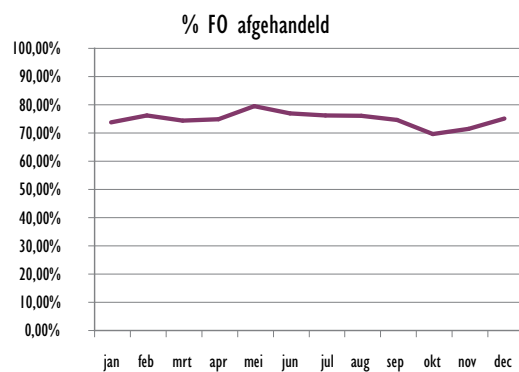
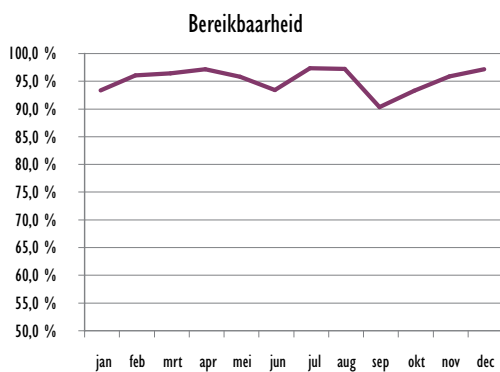
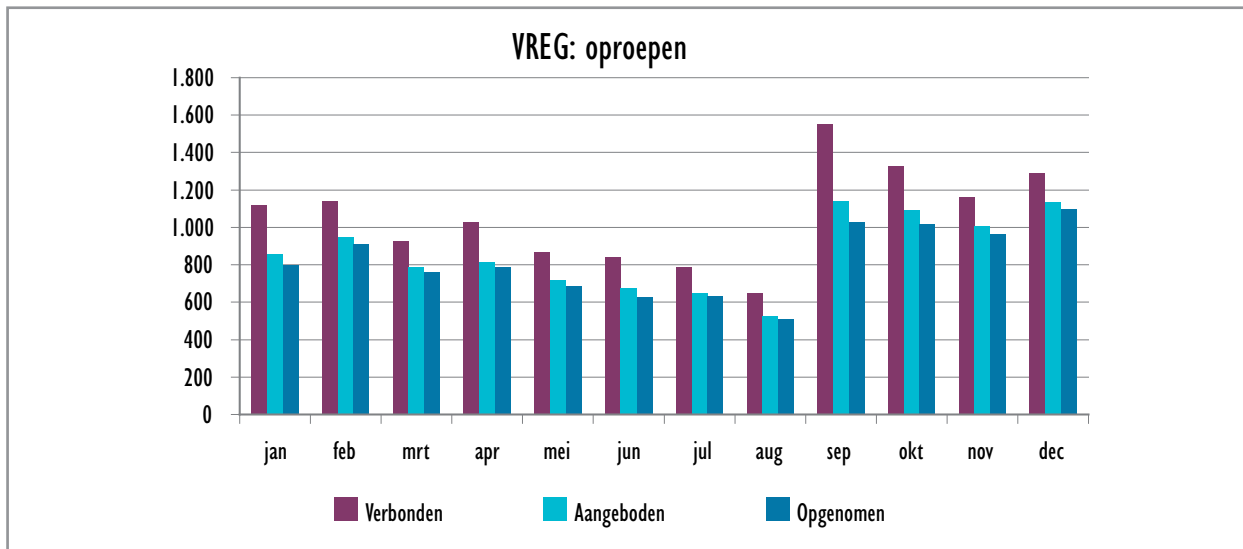
## Evolutie van het aantal verbonden contacten



Bij de start in 2003 haalde de VREG nog meer dan 16.000 oproepen. Sindsdien schommelt het aantal rond 12.000. De voorbije jaren zien we een licht stijgende trend. Het aantal oproepen in 2008 is gestegen met 1.138 of 9,84% ten opzichte van 2007.

### Telefonische oproepen

Voor 2008 werden 12.702 oproepen geregistreerd of gemiddeld 50 per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



In 2008 werd 94,8% van de oproepen opgenomen. De volgende tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de VREG.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	1.118	857	798	93,1 %	00:00:29	00:05:12	73,31 %
feb	1.141	950	910	95,8 %	00:00:23	00:05:07	75,74 %
mrt	927	790	760	96,2 %	00:00:27	00:04:57	73,94 %
apr	1.031	813	788	96,9 %	00:00:19	00:04:34	74,37 %
mei	869	718	686	95,5 %	00:00:22	00:03:44	79,01 %
jun	839	675	629	93,2 %	00:00:36	00:03:53	76,51 %
jul	791	651	632	97,1 %	00:00:19	00:04:01	75,75 %
aug	650	528	512	97,0 %	00:00:15	00:03:59	75,59 %
sep	1.554	1.141	1.028	90,1 %	00:00:41	00:04:00	74,09 %
okt	1.327	1.093	1.017	93,0 %	00:00:37	00:03:53	69,20 %
nov	1.166	1.007	963	95,6 %	00:00:22	00:04:52	70,95 %
dec	1.289	1.133	1.098	96,9 %	00:00:20	00:04:35	74,68 %
<b>Totaal</b>	<b>12.702</b>	<b>10.356</b>	<b>9.821</b>	<b>94,8 %</b>	<b>00:00:26</b>	<b>00:04:26</b>	<b>74,13 %</b>

Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 26 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 26 seconden. 74,13% van de bellers werd direct door de voorlichters geholpen.

### Meest gestelde vragen

- Waar vind ik de contactgegevens van de netbeheerders en leveranciers van elektriciteit en aardgas?
- Hoe kan ik een vergelijking maken tussen de prijzen en leveringsvoorwaarden van de leveranciers voor particulieren?
- Ik heb een klacht over de factuur / de gehanteerde prijzen / mijn aansluiting / een storing of panne. Hoe moet ik die klacht indienen?
- Informatie over sociale energiemaatregelen (betalingsproblemen bij energiefactuur, budgetmeter, de procedure bij wanbetaling)
- Hebt u meer informatie over groene stroom?
- Ik ga verhuizen. Waarmee moet ik rekening houden voor mijn energievoorziening in mijn nieuwe woonst? Wat doe ik met mijn huidige contract?

## 4.11 Slimweg

Open	elke werkdag van 7 tot 19 uur en elke zaterdag van 10 tot 18 uur
Nummer	070 345 346
E-mail	via het contactformulier op de website
Website	<a href="http://www.slimweg.be">www.slimweg.be</a>
Bevoegde dienst	De Lijn e.a.
Adres	De Slimweg winkel, Franklin Rooseveltplaats 1A, 2060 Antwerpen

### Algemeen

Op 17 maart 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.

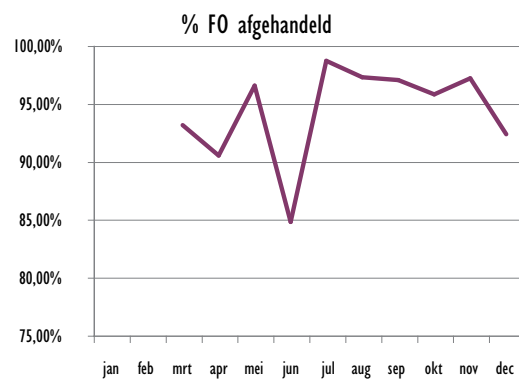
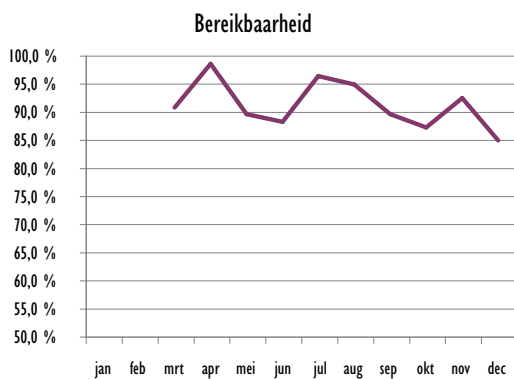
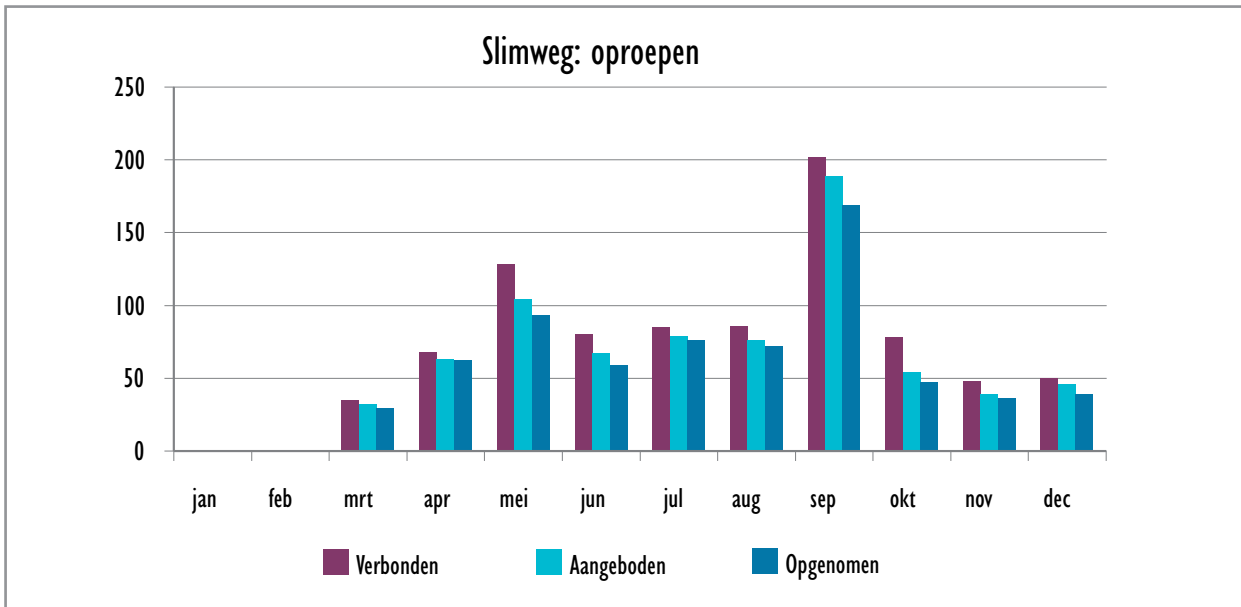
Slimweg is te bereiken via vier verschillende kanalen: telefonisch, via de website, via de Slimweg winkel in Antwerpen en via de mobiliteitsadviseurs (enkel voor bedrijven). Voor de telefonische dienstverlening doet Slimweg een beroep op de diensten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De oproepen komen 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	
Openingsuren	elke werkdag van 07.00 tot 19.00 uur en zaterdag van 10u tot 18u	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	4'47"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 47 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	85%	Streefdoel: 85% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 85%).

## Telefonische oproepen

Sinds de start in maart 2008 werden 860 oproepen geregistreerd of gemiddeld 3 per dag. Onderstaande grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Als gevolg van het autoluwe weekend van 20 en 21 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. afhandel tijd	% FO afgehandeld
mrt	35	32	29	90,6 %	00:00:39	00:05:41	93,10 %
apr	68	63	62	98,4 %	00:00:39	00:04:29	90,48 %
mei	128	104	93	89,4 %	00:00:29	00:03:16	96,51 %
jun	80	67	59	88,1 %	00:00:45	00:04:14	84,75 %
jul	85	79	76	96,2 %	00:00:31	00:03:42	98,65 %
aug	86	76	72	94,7 %	00:00:31	00:03:42	97,22 %
sep	202	189	169	89,4 %	00:00:59	00:04:05	96,99 %
okt	78	54	47	87,0 %	00:01:02	00:03:19	95,74 %
nov	48	39	36	92,3 %	00:01:03	00:02:49	97,14 %
dec	50	46	39	84,8 %	00:01:02	00:02:58	92,31 %
<b>Totaal</b>	<b>860</b>	<b>749</b>	<b>682</b>	<b>91,1 %</b>	<b>00:00:46</b>	<b>00:03:49</b>	<b>94,93 %</b>

In 2008 werd 91,1% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 3 minuten en 49 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 46 seconden. 94,93% van de bellers werd direct door de voorlichters geholpen.

### 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 weekend van 20-21 september?
- Waar vind ik meer informatie over de trein of het openbaar vervoer? (wegwijs naar NMBS / De LijnInfo)
- Kan ik met het openbaar vervoer naar het buitenland reizen?

## 4.12 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.

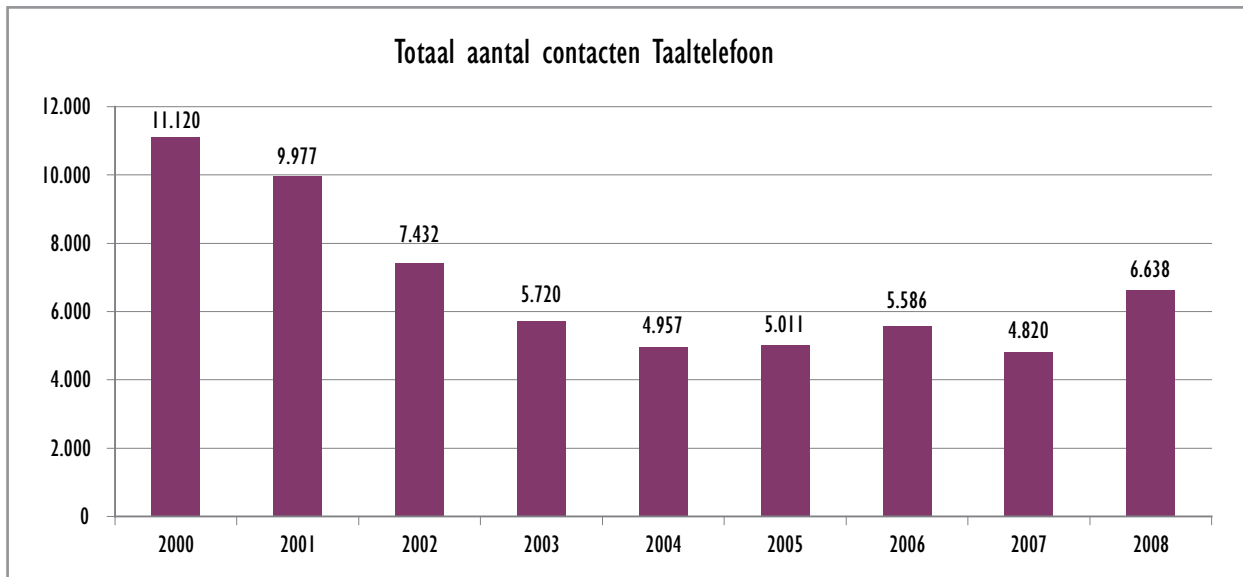
Als de klant dit wenst, noteert de voorlichter van 1700 de taalvraag. Het taalprobleem wordt vervolgens per e-mail bezorgd aan de taaladviseurs van de Taaltelefoon. Zij bellen dan meestal de dag zelf terug naar de klant met het antwoord op de vraag.

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 kunnen we enkel de service levels weer geven voor oproepen die het frontoffice van 1700 afhandelt.

### Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	2'48"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 2 minuten en 48 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).

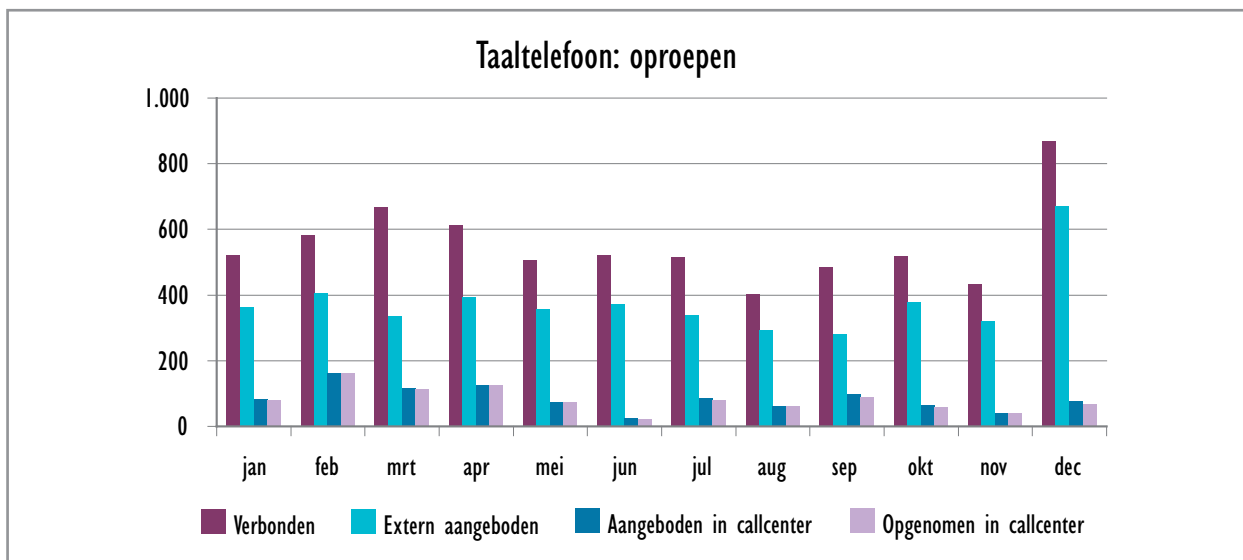
## Evolutie van het aantal verbonden contacten

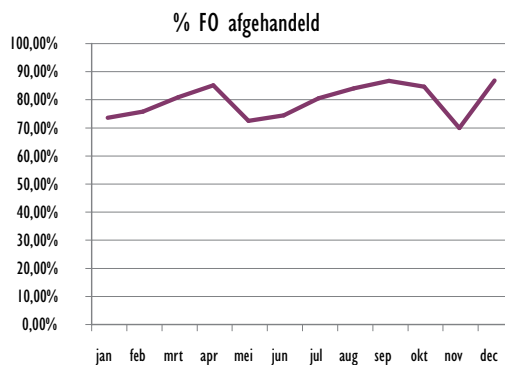


Sinds de start in 2000 is het aantal oproepen naar de Taaltelefoon bijna elk jaar afgenomen. In 2008 is het volume opnieuw gestegen met 37,72% of 1.818 oproepen ten opzichte van 2007. De oorzaak van die stijging ligt vooral in het feit dat oproepen nu ook buiten de openingsuren van Taaltelefoon worden doorgeschakeld naar 1700. Ook de bekendmakingscampagnes van de dienst Taaladvies hebben mee voor een toename in het aantal oproepen gezorgd (zie hoofdstuk 7.11.).

### Telefonische oproepen

In 2008 kreeg de Taaltelefoon 6.638 oproepen, gemiddeld 26 per dag. 1.016 oproepen werden aangeboden aan de voorlichters in het contact center. De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.





In januari en december 2008 werd een kleine bekendheidscampagne gelanceerd rond de Taaltelefoon (zie hoofdstuk 7.11). Vooral in december heeft dit tot heel wat extra contacten geleid. De Dienst Taaladvies maakte die maand extra reclame voor een spellingsbrochure die gratis via de Taaltelefoon besteld kon worden.

Van alle verbonden oproepen aan de Taaltelefoon werd 67,97% aan de taaladviseurs van de Dienst Taaladvies aangeboden. De cijfers in onderstaande tabel hebben enkel 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	% FO afgehandeld
jan	522	364	81	78	96,3 %	00:00:15	00:02:46	73,08%
feb	582	406	164	162	98,8 %	00:00:11	00:02:41	75,32%
mrt	669	335	116	114	98,3 %	00:00:11	00:02:13	80,41%
apr	613	394	126	126	100,0 %	00:00:10	00:02:17	84,68%
mei	507	359	75	75	100,0 %	00:00:14	00:03:03	72,00%
jun	520	373	25	23	92,0 %	00:00:15	00:02:49	73,91%
jul	515	338	85	80	94,1 %	00:00:12	00:02:07	80,00%
aug	404	292	62	62	100,0 %	00:00:20	00:02:22	83,61%
sep	486	281	99	89	89,9 %	00:00:19	00:03:04	86,21%
okt	519	378	65	60	92,3 %	00:00:24	00:02:22	84,21%
nov	433	321	41	39	95,1 %	00:00:16	00:02:45	69,44%
dec	868	671	77	68	88,3 %	00:00:14	00:03:17	86,36%
<b>Totaal</b>	<b>6.638</b>	<b>4512</b>	<b>1.016</b>	<b>976</b>	<b>96,1 %</b>	<b>00:00:14</b>	<b>00:02:36</b>	<b>79,69%</b>

Afgelopen jaar haalde de Taaltelefoon een bereikbaarheid van 96,1%. Een gemiddeld gesprek duurde 2 minuten en 36 seconden. Er was een gemiddelde wachttijd van 14 seconden. Gemiddeld 79,69% van de bellers kreeg een rechtstreeks antwoord van de voorlichters.

### 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.

## 4.13 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, informatieverspreiding 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.

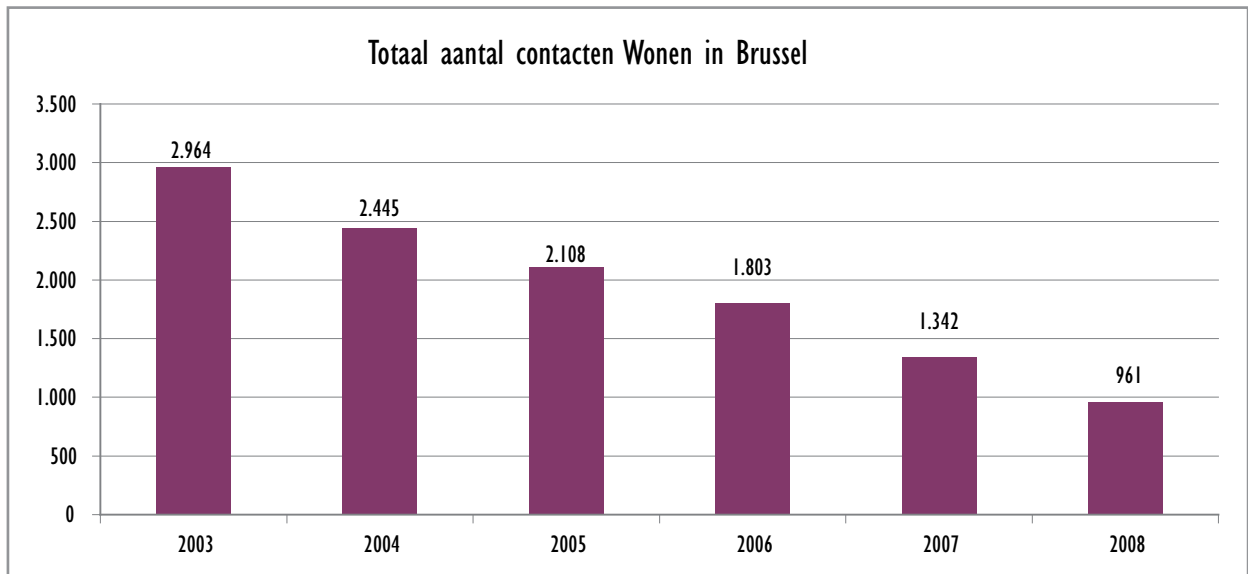
In 2008 werkte het Contactpunt mee aan een onderzoek van het informatiecentrum. Wie belde naar het infonummer, werd achteraf door het informatiecentrum gecontacteerd met de vraag om deel te nemen aan een onderzoek naar tevredenheid. De resultaten van dat onderzoek werden gebruikt om de dienstverlening verder op punt te stellen.

### Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	3'30"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden oproepen wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.



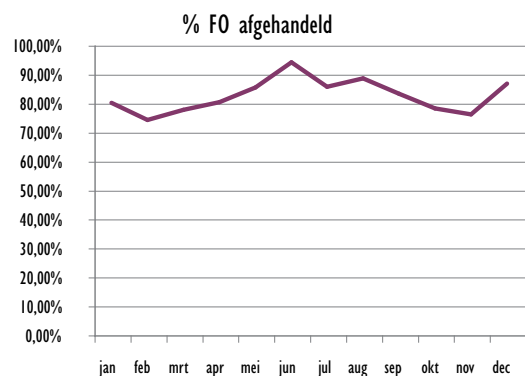
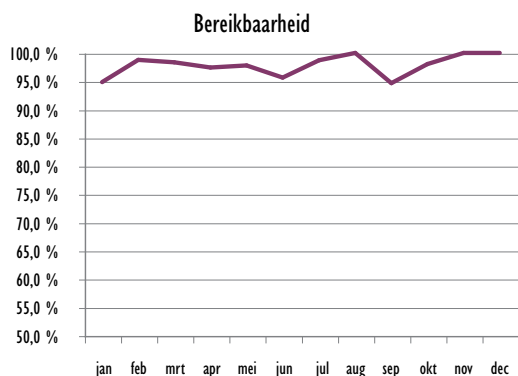
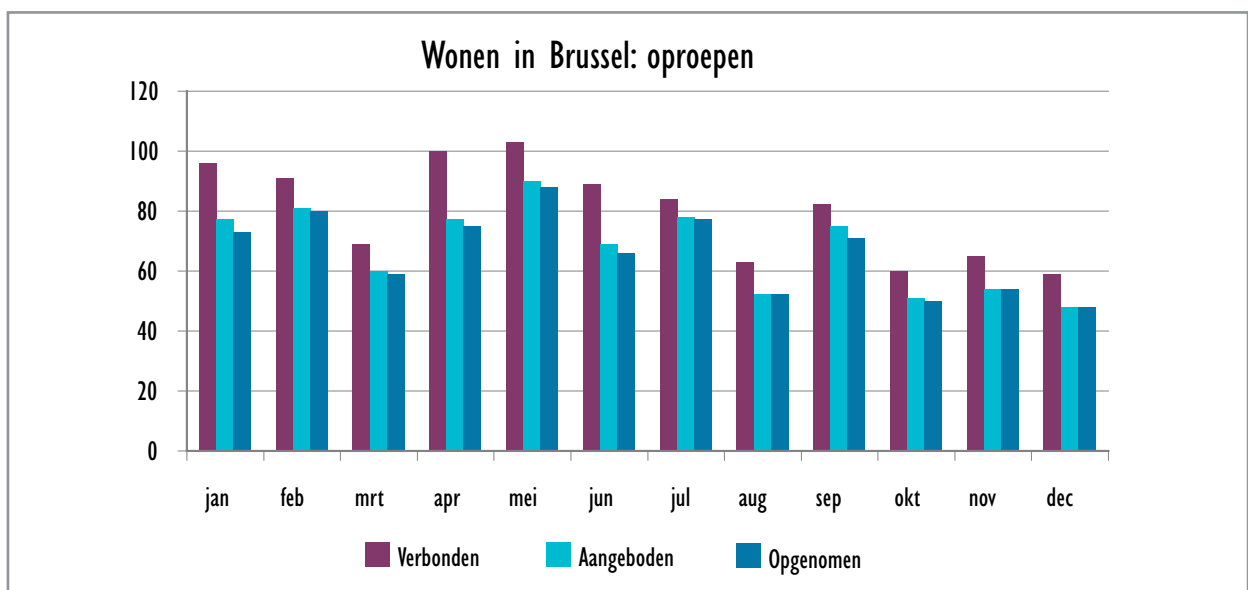
## Evolutie van het aantal verbonden contacten



Sinds de start in 2003 is het volume oproepen naar Wonen in Brussel jaar na jaar gedaald. In 2008 is het aantal oproepen afgenomen met 381 of 28,39% ten opzichte van 2007.

## Telefonische oproepen

In 2008 registreerde het contactcentrum Wonen in Brussel 961 oproepen, wat neerkomt op een gemiddelde van 5 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven.



In de maanden april en mei liep er een campagne over de dienstverlening van Wonen in Brussel. Dat leidde tot een lichte stijging van het aantal oproepen.

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

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	96	77	73	94,8 %	00:00:18	00:05:03	80,00 %
feb	91	81	80	98,8 %	00:00:10	00:03:33	74,07 %
mrt	69	60	59	98,3 %	00:00:10	00:03:33	77,59 %
apr	100	77	75	97,4 %	00:00:13	00:03:57	80,26 %
mei	103	90	88	97,8 %	00:00:15	00:04:28	85,23 %
jun	89	69	66	95,7 %	00:00:17	00:04:24	93,94 %
jul	84	78	77	98,7 %	00:00:12	00:03:49	85,51 %
aug	63	52	52	100,0 %	00:00:14	00:04:12	88,46 %
sep	82	75	71	94,7 %	00:00:28	00:04:35	83,10 %
okt	60	51	50	98,0 %	00:00:28	00:03:31	78,00 %
nov	65	54	54	100,0 %	00:00:20	00:04:35	76,00 %
dec	59	48	48	100,0 %	00:00:11	00:03:24	86,67 %
	961	812	793	97,7 %	00:00:16	00:04:07	82,33 %

Afgelopen jaar haalde Wonen in Brussel een bereikbaarheid van 97,7%. De gesprekken werden in gemiddeld 4 minuten en 7 seconden afgehandeld. Er was een gemiddelde wachttijd van 16 seconden. Gemiddeld 82,33% van de bellers werd direct geholpen.

### Meest gestelde vragen

- Ik wil in Brussel wonen. Waar kan ik terecht voor meer informatie?
- Waar vind ik een huurwoning in Brussel?
- Kan ik me inschrijven voor een woontour?
- Ik heb problemen met de huisbaas. Wat moet ik doen?
- Kan ik in Brussel voordelige sociale leningen krijgen?

# Activiteitenrapport zelfbedieningskanalen

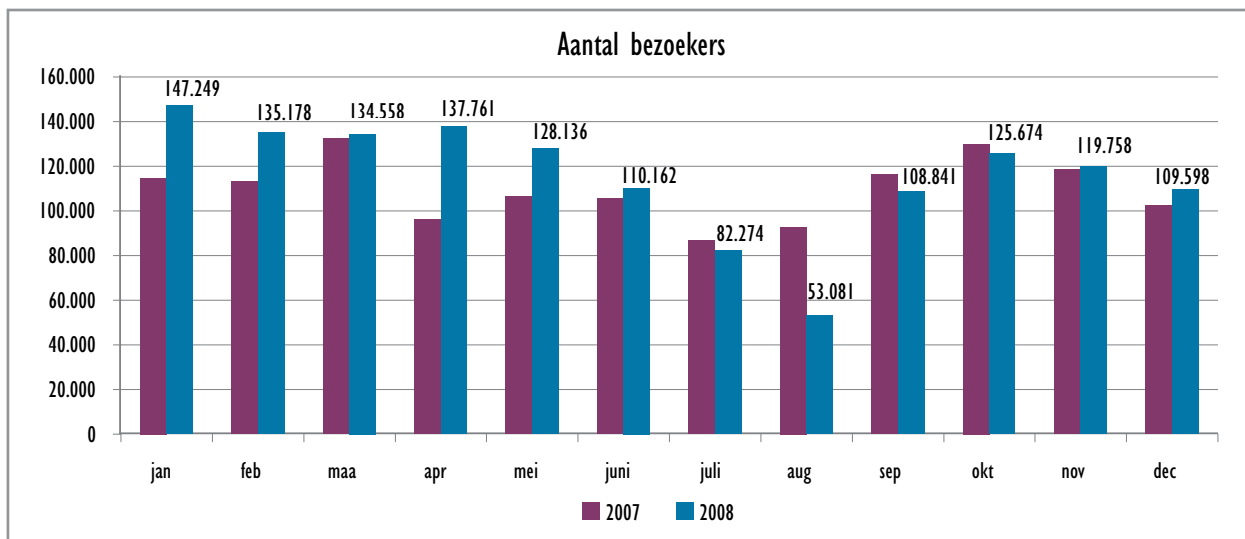
## 5.1 Portalsite [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

In 2008 bezochten 1.392.270 internetgebruikers [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be), wat gemiddeld neerkomt op ongeveer 3.804 per dag. Sommige klanten bezochten de portalsite meer dan eens. Wanneer we die herhalingsbezoeken niet meerekenen, komen we uit op een totaal van 1.147.641 unieke bezoekers. Het aantal pageviews (geselecteerde webpagina's ...) liep op tot zo'n 5.980.852, gemiddeld 4 pageviews per bezoek.

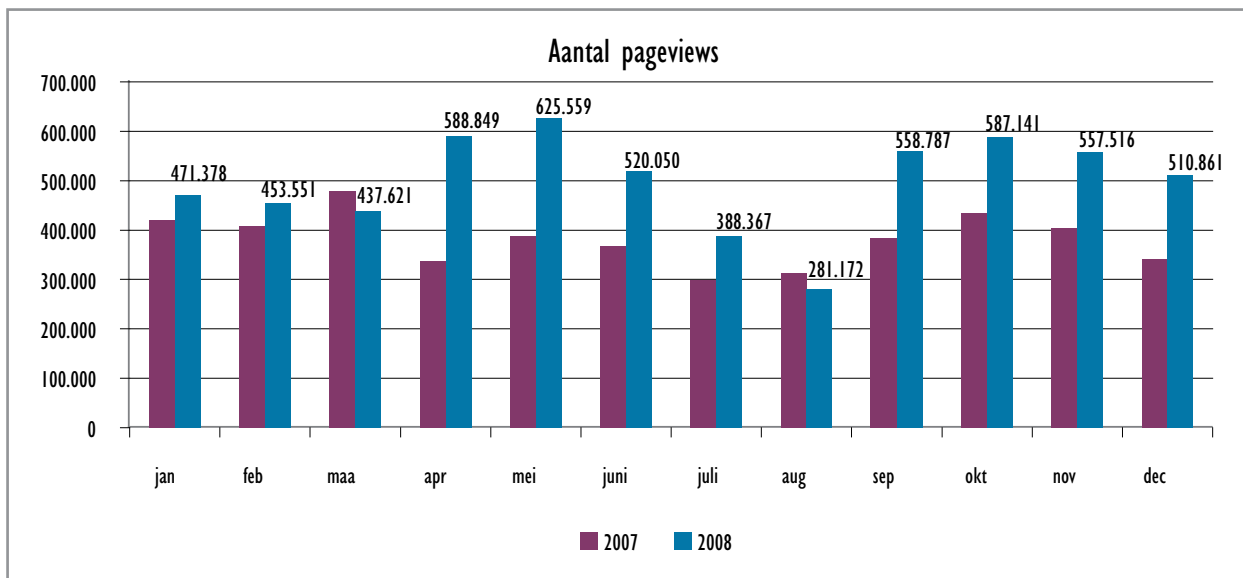
### 5.1.1 Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar

Net als bij het contact center (zie hoofdstuk 4.1.) schommelt het aantal raadplegingen van de portalsite elke maand. De pieken liggen in het voorjaar en het najaar. In de zomer daalt het aantal bezoekers.

De volgende grafiek geeft het aantal bezoekers van de portalsite weer in 2007 en 2008. In de eerste helft van 2008 waren de uitschieters meer uitgesproken dan in 2007.



Vlaanderen.be registreerde ongeveer 80.000 bezoekers meer in 2008 dan het jaar daarvoor. Het aantal unieke bezoekers is zelfs met bijna 200.000 gestegen. Het aantal pageviews is toegevoegd met anderhalf miljoen. De maandelijkse spreiding van de pageviews in 2007 en 2008 is hieronder weergegeven.



### 5.1.2 De domeinen

De informatiepagina's van de portaalsite worden onderverdeeld in domeinen. Vóór de vernieuwing telde Vlaanderen.be nog 14 domeinen. Naast de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid was er ook een aparte categorie voor de voornaamste premies en subsidies. In onderstaande tabel worden de domeinen gerangschikt volgens het percentage raadplegingen in 2007.

Domeinen 2007	% bezocht
Overheid	33%
Premies en subsidies	16%
Onderwijs en vorming	10%
Ruimtelijke ordening, woonbeleid en onroerend erfgoed	10%
Welzijn en gezondheid	6%
Leefmilieu, natuur en energie	5%
Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	5%
Belastingen	4%
Werken	4%
Landbouw en visserij	3%
Mobiliteit en openbare werken	2%
Bedrijven en hun klanten	1%
Buitenlands beleid	1%
Wetenschap en innovatie	1%

Zoals vermeld in hoofdstuk 2.5. werd de nieuwe portaalsite gelanceerd op 14 april 2008. Voor die vernieuwde site werden de domeinen heringedeeld op basis van de resultaten van een gebruikerstest. Nu blijven er nog maar acht domeinen over:

- 'Onderwijs' en 'Wetenschap' werden samengevoegd
- 'Bedrijven' en 'Werken' heten nu samen 'Economie en Werk'
- 'Landbouw en visserij' is zowel bij 'Economie en Werk' als bij 'Milieu en Energie' ondergebracht
- bij een aantal domeinen werd de naam vereenvoudigd
- de informatie uit de domeinen 'Belastingen' en 'Buitenland' is verspreid over verschillende andere domeinen.

Hieronder zijn de cijfers van 2008 volgens die nieuwe indeling weergegeven.

Domeinen 2008	% bezocht
Overheden	44%
Wonen en Ruimtelijke Ordening	14%
Economie en Werk	10%
Onderwijs en Wetenschap	8%
Gezin, Welzijn en Gezondheid	7%
Cultuur, Sport en Vrije Tijd	7%
Milieu en Energie	6%
Mobiliteit en Openbare Werken	3%

### 5.1.3 De meest populaire pagina's

Net als bij het contact center kunnen we voor de portaalsite nagaan wat het meest bij de klant leeft. De volgende tabel geeft een overzicht van de meest geselecteerde pagina's op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) in 2008.

1	Vacatures bij de Vlaamse overheid
2	De Vlaamse Regering
3	Administratieve diensten van de Vlaamse overheid
4	De Vlaamse Renovatiepremie voor woningen
5	Selor
6	Jobpunt Vlaanderen: het Vlaams selectiecentrum voor overheidspersoneel en jobstudenten
7	De Vlaamse Aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking of tijdskrediet
8	Minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Institutionele Hervormingen Bestuurszaken Buitenlands Beleid Media Toerisme Havens Landbouw Zeevisserij en Plattelandsbeleid
9	VDAB
10	Website loon- en arbeidsvoorwaarden van de Vlaamse overheid
11	Dienstencheques
12	Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Financiën en Begroting en Ruimtelijke Ordening
13	Energiepremie voor niet-belastingbetalers
14	Studie- en schooltoelagen 2008-2009
15	Vlaams minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel
16	Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming
17	Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
18	Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur
19	De Premiezoeker geeft u alle premies voor uw woning
20	Opleidingscheques voor werknemers
21	Heeft u of zoekt u een vacature in de culturele sector?
22	Vlaams minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen
23	Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel
24	Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering
25	Subsidies voor bedrijven

### 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.

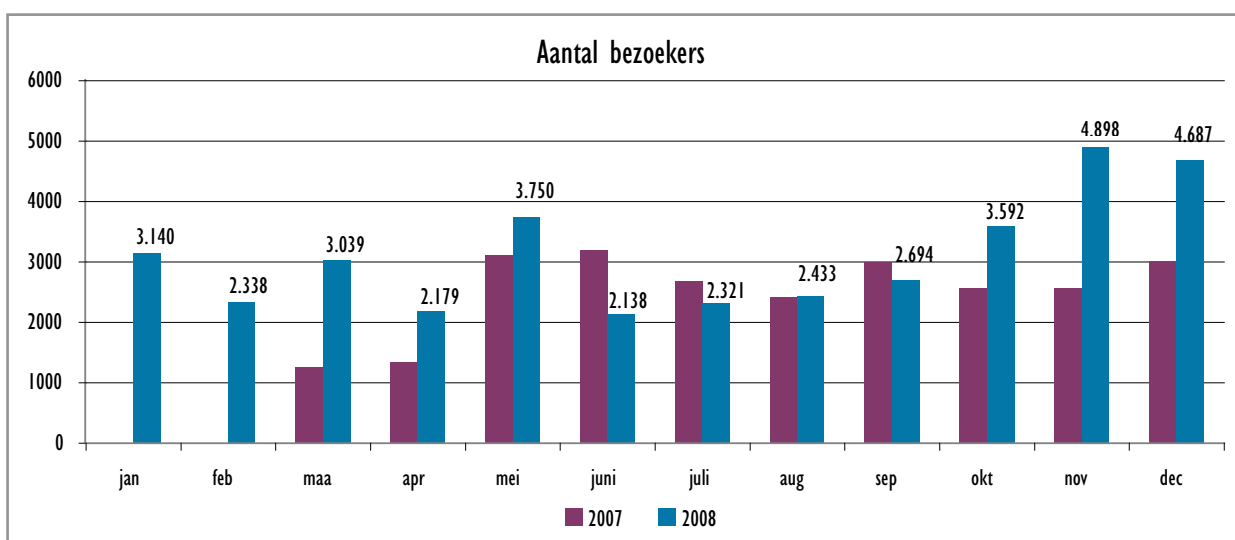
1	Renovatiepremie
2	Successierechten
3	Aanmoedigingspremie
4	Visvergunning
5	Jobkorting
6	Abbattement
7	Ouderschapsverlof
8	Bouwen en wonen
9	Woningfonds
10	Arbeidsvoorwaarden

## 5.2 1700 op IDTV

1700 op IDTV registreerde 35.139 bezoekers in 2008 of gemiddeld 96 per dag. Het aantal unieke bezoekers bedroeg 31.869. Het aantal pageviews liep op tot 167.206, met een gemiddeld aantal pageviews van 4,6 per bezoek.

### 5.2.1 Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar

Ook voor IDTV hebben we het aantal bezoekers uitgesplitst per maand. Dat aantal zakt tijdens de zomer en stijgt weer vanaf september. Naast de cijfers van 2008 is het aantal bezoekers uit 2007 weergegeven.



### 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 staan de acht domeinen opgesomd in volgorde naargelang het aantal raadplegingen.

Domein	
1	Overheid
2	Wonen
3	Milieu en energie
4	Onderwijs
5	Economie en werk
6	Cultuur en vrije tijd
7	Gezin en gezondheid
8	Mobiliteit

# Activiteitenrapport 1700Mobiel

De meeste taken van een voorlichter in het contact center kunnen ook op verplaatsing worden uitgevoerd. 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 kennissysteem van het Contactpunt. Daarnaast kunnen zij publicaties online bestellen en eventueel zelfs meegeven als de brochures voorradig zijn.

Het mobiele team van 1700 heeft in 2008 deelgenomen aan 35 activiteiten verspreid over 82 dagen, waarvan 43 dagen op beurzen en infosessies, hoofdzakelijk in de winterperiode. De rest van het jaar zijn de voorlichters met de Infomobiel uitgereden naar steden en gemeenten in de vijf Vlaamse provincies.

Datum	Activiteit	In samenwerking met	Locatie	Opstelling
12-20 jan 08	Bouw- en Renobeurs 2008	Vlaams Energieagentschap	Antwerp Expo	Balie
16-27 jan 08	Auto- en Motosalon 2008	Departement LNE en Departement MOW	Brussels Expo	Balie
28 feb – 9 maa 08	Batibouw 2008	Vlaams Energieagentschap	Brussels Expo	Balie
17 apr 08	VWSG Trefdag 2008	Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten	ICC Gent	Balie + Infomobiel
27-29 mei 08	Seniorendagen 2008	vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel	Ieper - Diksmuide	Infomobiel
1 jun 08	Juni Compostmaand 2008 - opening demopark Zemst	Vlaco vzw	Containerpark Epegem	Infomobiel
2 jun 08	KMO Contactavond	Gemeente Ingelmunster	Ingelmunster	Balie
8 jun 08	Juni Compostmaand 2008 - Composthappening Tongeren	Vlaco vzw	Recreatiepark 'De Motten' Tongeren	Infomobiel
28 jun 08	Juni Compostmaand 2008 - Plaza Eco op BorgerRio	Vlaco vzw	Borgerhout	Infomobiel
29 jun 08	Juni Compostmaand 2008 - Ottertrotterfestival	Vlaco vzw	Tivolipark Mechelen	Infomobiel
21 jul 08	Feest in de Warande - Nationale Feestdag	Departement DAR – afdeling Communicatie	Kleine Zavel Brussel	Infomobiel
25-27 jul 08	Sfinks Festivalmarkt	Sfinks Animatie vzw	Boechout	Infomobiel
2-3 aug 08	Geelse Kanaalfeesten 2008	Aqua-Ski vzw	Albertkanaal Geel	Infomobiel
8-9 aug 08	Dodentocht 2008	vzw Kadee	Bornem	Infomobiel
15 aug 08	Flanders Masters Motorcross	KMC Mol	Keiheuvel Balen	Infomobiel
24 aug 08	Kinderen de Baas dag 2008	vzw Sociale Dienst voor het Vlaams Overheidspersoneel	Bellewaerde Park Ieper	Infomobiel
6-7 sep 08	Villa Pace 2008 - Wereldmarkt	Beweging in de Stad	Sint-Niklaas	Infomobiel
10-12 sep 08	'La Régate' - filmopname	Artemis Productions	Bloso Roeivijvers Hazewinkel Willebroek	Infomobiel
14 sep 08	Open Monumentendag 2008	Gemeente Merelbeke	Ringvaartbrug Ter Hand Merelbeke	Infomobiel
18 sep 08	Sportdag voor Ambtenaren	Bloso	Sportcentrum VUB Brussel	Infomobiel
20 sep 08	PUKEMA	Gemeente Puurs	Puurs	Infomobiel
21 sep 08	Antwerpen Sport	Provinciale Sportdienst Antwerpen	Steenplein Antwerpen	Infomobiel
24-25 sep 08	CIPAL e-Gov Symposium 2008	CIPAL	CIPAL-campus Geel	Balie + Infomobiel

5 okt 08	Open Bedrijvendag 2008	Agentschap Wegen en Verkeer Antwerpen	Wegendistrict Geel	Infomobiel
12 okt 08	Week van het Bos 2008 - EcoDroom	Departement LNE	Rivierenhof Deurne	Infomobiel
11-19 okt 08	Bouw- en Immosalon 2008	op vraag van Vlaams Energieagentschap	Flanders Expo Gent	Balie
1 nov 08	GvA Trofee Veldrijden - Koppenbergcross	Golazo Sports	Oudenaarde	Infomobiel
15-16 nov 08	Festival van de Politiek	Vlaams Parlement	Vlaams Parlement Brussel	Infomobiel
18 nov 08	Promotie en online aanvraag School- en Studietoelagen 2008-2009	Dienst Studietoelagen en Onderwijsopbouwwerk Lier	De Kluis Lier	Infomobiel
20 nov 08			OCMW Lier	Infomobiel
24 nov 08		Dienst Studietoelagen	Stadhuis Genk	Infomobiel
27 nov 08		Dienst Studietoelagen en Lokaal Overlegplatform Kempen	Stadhuis Turnhout	Infomobiel
02 dec 08		Dienst Studietoelagen	NOVA Antwerpen	Infomobiel
09 dec 08		en Studiewijzer Antwerpen	Badhuis Antwerpen	Infomobiel
13 dec 08	GvA Trofee Veldrijden - Grote Prijs Rouwmoer	Golazo Sports	Essen	Infomobiel

### Beurzen, salons en infodagen

Nog voor de komst van de Infomobiel waren onze voorlichters al aanwezig op beurzen en salons, zoals Bouw en Reno in Antwerp Expo en Batibouw en het Autosalon op de Heizel. In 2008 deed 1700Mobiel ook het Bouw en Immosalon (BIS) in Flanders Expo Gent aan en een contactavond voor KMO's in Ingelmunster. Het mobiele team nam de Infomobiel mee naar de Trefdag van de Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten en het CIPAL eGovernment Symposium.

### Campagnes Vlaamse overheid

Het hele jaar door organiseren de diensten van de Vlaamse overheid campagnes en activiteiten om nieuwe maatregelen aan te kondigen of om de burger te sensibiliseren. Een aantal campagnes keren ieder jaar terug, zoals de Week van het Bos, Juni Compostmaand en de Open Monumentendag. Op een aantal activiteiten was de 1700 Infomobiel aanwezig met informatie en folders.

Op de zitdagen van de Dienst Studietoelagen deed het mobiele team er nog een schepje bovenop. Ouders konden terecht op de Infomobiel voor hulp bij het invullen van het aanvraagformulier. Wie beschikte over een elektronische identiteitskaart (e-ID), kon de aanvraag ook online invullen.

### Lokale evenementen

Ook lokale besturen en vzw's kunnen de Infomobiel een plaats geven op hun jaarlijkse evenementen. In de zomer nam de Infomobiel voor de tweede maal deel aan de Villa Pace wereldmarkt tijdens de Wereldfeesten in Sint-Niklaas. Daarnaast was het mobiele team aanwezig op de Festivalmarkt van het Sfinks Festival voor wereldmuziek en op de Puurse Kermismarkt (PUKEMA).

### Sportevenementen en sponsoring

Net als de Vlaamse overheid dragen de medewerkers van 1700 sport en beweging hoog in het vaandel. Het afgelopen jaar was de Infomobiel aanwezig op een aantal sportevenementen als 'Antwerpen Sport' en de Bloso 'Sportdag voor Ambtenaren' van de Vlaamse overheid.

Sinds 2007 sponsort 1700 ook zelf een aantal sportwedstrijden (wielrennen en veldrijden, loopwedstrijden, volleybal- en basketbaltoernooien, waterpolowedstrijden). De Infomobiel was te gast op enkele evenementen, onder andere de Dodentocht in Bornem, de Geelse Kanaalfeesten en de Flanders Masters Motorcross.

Ook in de wereld van de fictie mocht 1700 als sportsponsor optreden. De Infomobiel maakte immers deel uit van het decor in 'La Régate', een film van Bernard Bellefroid over een jonge roeier. De Infomobiel was aanwezig op de set tijdens een aantal draaidagen aan de Bloso-roeivijvers in Willebroek. We kijken alvast uit naar het resultaat.





# Analyse van de vragen aan 1700

De voorlichters van 1700 baseren hun antwoord op 'oplossingen'. Dat zijn teksten die kort de antwoorden op mogelijke vragen weergeven. Zo kunnen de voorlichters snel informatie opzoeken over elke maatregel van de Vlaamse overheid:

- een beknopte omschrijving (wat)
- de bijhorende voorwaarden (wanneer)
- de aanvraagprocedure (hoe)
- de contactgegevens van de bevoegde dienst (wie)
- en eventueel de bijhorende brochure.

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn bewaart 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: 'Bedrijven en hun klanten' 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 burgers die een vraag stelden aan 1700. Hoe relevanter het thema is voor de burger, 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 het Contactpunt Vlaamse Infolijn worden ondersteund.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1	wonen	binnenlandse aangelegenheden	onderwijs en vorming	onderwijs	onderwijs	onderwijs	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming
2	milieu en landschap	milieu en landschap	welzijn, zorg en opvang	belastingen	belastingen	belastingen	energie en natuurlijke rijkdommen	overheid	bouwen en wonen	energie en natuurlijke rijkdommen
3	werken	onderwijs en vorming	werken	wonen	wetenschap, technologie en energie	wetenschap, technologie en energie	bedrijven en hun klanten	werken	werken	bouwen en wonen
4	onderwijs en vorming	welzijn, zorg en opvang	bevoegdheden overheid	milieu en landschap	werken	werken	overheid	bouwen en wonen	overheid	overheid
5	economie en belastingen	wonen	wonen	algemene werking overheid	welzijn, zorg en opvang	wonen	bouwen en wonen	energie en natuurlijke rijkdommen	welzijn en gezondheid	werken

Zoals blijkt uit de tabel, werd de onderverdeling in domeinen in de loop der jaren aangepast. De top vijf van de meest populaire domeinen wordt nog steeds aangevoerd door het domein 'Onderwijs en Vorming'. 'Energie' heeft zich terug op de tweede plaats genesteld.

Onderstaande tabel toont de spreiding van de contacten met 1700 over de verschillende inhoudelijke domeinen (in alfabetische volgorde).

Domeinnaam	2004	2005	2006	2007	2008
Bedrijven en hun klanten	10,52 %	9,75 %	7,22 %	4,89 %	5,32 %
Belastingen	4,74 %	2,92 %	2,48 %	4,90 %	3,58 %
Bouwen en wonen	11,31 %	8,65 %	8,08 %	13,57 %	8,88 %
Buitenlands beleid	0,30 %	0,46 %	0,41 %	0,44 %	0,37 %
Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	1,69 %	2,08 %	2,07 %	1,71 %	4,47 %
Energie en natuurlijke rijkdommen	5,11 %	9,89 %	7,41 %	5,22 %	9,10 %
Landbouw en visserij	0,06 %	0,31 %	0,37 %	0,39 %	0,30 %
Leefmilieu en natuur	4,39 %	4,84 %	5,39 %	2,85 %	2,15 %
Mobiliteit en openbare werken	12,60 %	5,94 %	2,98 %	3,02 %	1,81 %
Onderwijs en vorming	29,85 %	29,76 %	33,27 %	30,51 %	40,96 %
Overheid	10,83 %	9,35 %	11,97 %	10,54 %	8,78 %
Ruimtelijke ordening	0,96 %	1,12 %	1,18 %	0,84 %	0,67 %
Welzijn en gezondheid	3,52 %	2,96 %	5,08 %	9,44 %	5,40 %
Werken	2,68 %	3,85 %	11,10 %	11,63 %	8,21 %
Wetenschap en innovatie	1,02 %	0,05 %	0,06 %	0,05 %	0,04 %
Persoon*	0,42 %	0,78 %	0,81 %		
Tsunami 12-12**		4,87 %	0,05 %		
H.O.O.P. voor Pakistan**		2,41 %	0,06 %		

\* In 2007 werden de antwoorden onder het domein 'Persoon' over andere domeinen verdeeld.

\*\* De domeinen Tsunami 12-12 en H.O.O.P. waren tijdelijke domeinen.

### Campagneoverzicht

In 2008 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 33 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 bestellingen van brochures tijdens de campagneperiode. De aantallen gelden enkel voor 2008. Voor de campagnes 1 tot 4 werden contacten en bestellingen in 2007 niet meegerekend, voor de campagnes 25 en 30 werden de cijfers voor 2009 nog niet meegeteld.

Campagne	beleidsdomein	begindatum	einddatum	contacten	bestellingen
1 Asbestcementdraailingen - sanering 2007-2008	Leefmilieu en natuur	20-mrt-07	30-jun-08	70	56
2 Dikke-truierendag 2008 - Speel het slim thuis, op school of op het werk!	Leefmilieu en natuur	05-nov-07	20-feb-08	84	1
3 Nieuwe Vlarebo - infosessie 2007-2008	Leefmilieu en natuur	01-dec-07	20-feb-08	277	Nvt
4 Solliciteren bij de Vlaamse overheid – Generieke test niveau C	Overheid	14-dec-07	31-mrt-08	41	Nvt
5 De Zorgzoeker	Welzijn en gezondheid	01-jan-08	31-mrt-08	60	Nvt
6 Taaltelefoon - bekendmakingscampagne	Overheid	20-jan-08	01-feb-08	68	Nvt
7 Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap - bekendmakingscampagne	Welzijn en gezondheid	21-jan-08	14-maa-08	47	Nvt
8 Supermarkt Europa: Tentoonstelling van 50 jaar Landbouw en Voeding	Landbouw en visserij	31-jan-08	30-apr-08	9	Nvt

9	IMJV 2008 – Het Integraal Milieujaar-verslag	Leefmilieu en natuur	01-feb-08	30-jun-08	1.289	Nvt
10	Maand van het Platteland	Leefmilieu en natuur	06-feb-08	15-okt-08	104	94
11	Iedereen kan zetelen	Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	12-feb-08	30-apr-08	4	3
12	Erfgoeddag 2008 – ‘Wordt verwacht’	Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	17-feb-08	15-apr-08	92	72
13	Euromelanoma 2008	Welzijn en gezondheid	01-mrt-08	23-mei-08	6.817	Nvt
14	Weg met Sneeuw op je TV – Omschakeling naar digitale televisie	Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme	10-mrt-08	15-dec-08	8.207	52
15	Europese Vaccinatieweek 2008	Welzijn en gezondheid	14-apr-08	09-mei-08	8	4
16	Budget voor Economisch Advies – nieuwe registratieprocedure	Bedrijven en hun klanten	29-apr-08	31-mei-08	302	Nvt
17	Dag van het Park 2008	Leefmilieu en natuur	01-mei-08	07-jun-08	18	Nvt
18	Vragenlijst ‘Thuis in de Stad’	Overheid	05-mei-08	13-jul-08	315	Nvt
19	Vlaamse energiepremie voor niet-belastingbetalers	Energie	11-jun-08	15-sep-08	2.176	1.099
20	De Vlaamse Havendag	Mobiliteit	15-jun-08	15-jul-08	96	27
21	Groene energie is geen science fiction	Energie	20-jun-08	15-aug-08	36	31
22	Solliciteren bij de Vlaamse overheid – Generieke test niveau D	Overheid	22-jun-08	07-jul-08	10	Nvt
23	School- en studietoelagen 2008-2009	Onderwijs	18-aug-08	31-okt-08	2.017	25
24	Week van het Bos 2008	Leefmilieu en natuur	01-sep-08	31-okt-08	32	27
25	Wat u moet weten over centrale verwarming	Energie	11-sep-08	15-apr-09	142	16
26	Energieprestatiecertificaat bij verkoop van bestaande woningen	Energie	17-sep-08	31-dec-08	3.610	371
27	Lezersbevraging ‘13’, personeelsblad van de Vlaamse overheid	Overheid	20-okt-08	12-nov-08	156	Nvt
28	Stel je eens voor... een job bij de Vlaamse overheid	Overheid	31-okt-08	31-dec-08	4	2
29	Heel de wereld mag het weten – Mantelzorg in de kijker	Welzijn en gezondheid	05-nov-08	31-dec-08	28	7
30	Dikke-truiendag 2009	Leefmilieu en natuur	05-nov-08	28-feb-09	17	Nvt
31	Ervaringsbewijs	Werken	24-nov-08	05-dec-08	40	0
32	Dag van de Inburgeraar	Overheid	04-dec-08	31-dec-08	4	Nvt
33	Spelling: de regels op een rij - Taaltelefoon	Overheid	05-dec-08	26-dec-08	215	34

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 2008 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 2008.

## 7.1 Domein 'Bedrijven en hun klanten'

Het aantal vragen over het domein 'Bedrijven en hun klanten' maakt 5,32% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BEDRIJVEN EN HUN KLANTEN	Spreiding
bedrijven en hun klanten - algemeen	3,06 %
economische steunmaatregelen	58,96 %
economische reglementering	20,95 %
begeleiding van ondernemers	7,98 %
algemeen beleid economie	3,78 %
starten als ondernemer	2,85 %
maatschappelijke organisaties rond economie	2,42 %

### Meest gestelde vragen

- Hoe moet ik mij registreren voor online steunmaatregelen?
- Wat is BEA? (Budget voor Economisch Advies) Hoe vraag ik die ondernemerschapportefeuille aan?
- Waar kan ik terecht met klachten over consumentenzaken?
- Waar kan ik als zelfstandig ondernemer terecht voor advies? (Vlaams Agentschap Ondernemen - VLAO) Waar vind ik het plaatselijke VLAO-kantoor?
- Wat gebeurt er met mijn spaargeld als mijn bank failliet gaat?

### Campagnes

Budget voor Economisch Advies – nieuwe registratieprocedure	
wanneer	29-04-2008 tot 31-05-2008
organisator	Agentschap Economie
Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid	20,95 %
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	302
starten als ondernemer	2,85 %
maatschappelijke organisaties rond economie	2,42 %

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 Economie staat in voor het online beheer van een aantal steunmaatregelen: de ecologiepremie en het Budget voor Economisch Advies, kortweg BEA.

BEA is de ondernemersportefeuille voor kmo's die willen investeren in advies, opleiding en kennis. Via die online portefeuille kunnen zij erkende adviesbureaus en opleidingsinstellingen betalen met eigen geld en een bijdrage van de Vlaamse overheid.

In oktober 2007 werd de online registratie voor de ecologiepremie aangepast. Vanaf 29 april 2008 maakte ook BEA gebruik van de nieuwe registratieprocedure. Kmo's moeten zich voortaan aanmelden met een elektronische identiteitskaart (e-ID) of federaal token. Wie vragen had over die nieuwe procedure, kon terecht bij 1700.

## 7.2 Domein 'Belastingen'

Het aantal vragen over het domein 'Belastingen' maakt 3,58% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BELASTINGEN	Spreiding
belastingen - algemeen	52,82 %
inkomsten- en vermogensbelasting	43,26 %
gemeente- en provinciebelastingen	0,80 %
mobiliteitsbelastingen	0,41 %
federale belastingen	0,05 %
andere belastingen	2,66 %

### Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met vragen over de personenbelasting/inkomstenbelasting? (Federale Overheidsdienst Financiën)
- Waar kan ik terecht met vragen over mijn belastingaangifte? (wegwijs naar het plaatselijke belastingkantoor)
- Waar kan ik terecht met vragen over onroerende voorheffing/leegstandsheffing? (de Vlaamse Belastinglijn)
- Waar kan ik terecht met een vraag over de belasting over de toegevoegde waarde? (Infolijn BTW)
- Wat is de Vlaamse jobkorting? Wie komt in aanmerking voor die Vlaamse korting op de personenbelasting?

### 7.3 Domein 'Bouwen en wonen'

Het aantal vragen over het domein 'Bouwen en Wonen' maakt 8,88% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BOUWEN EN WONEN	Spreiding
bouwen en wonen - algemeen	29,86 %
een woning (ver)bouwen	42,51 %
een sociale lening of hypotheek afsluiten	14,04 %
een woning huren	12,62 %
verhuizen	0,28 %
een woning verhuren	0,25 %
een woning kopen	0,24 %
een bestaand monument onderhouden	0,20 %

### Meest gestelde vragen

- Kan u mij meer informatie geven over de 'Vlaamse Renovatiepremie voor woningen'?
- Waar kan ik terecht met vragen over steunmaatregelen en premies voor wonen, bouwen of renoveren? (Afdeling Wonen)
- Kan u mij meer vertellen over de 'Vlaamse Verbeteringspremie voor woningen'?
- Wat is de 'Verzekering Gewaarborgd Wonen'? Komt er een nieuwe verzekering na 1 augustus 2008?
- Kan ik het aanvraagformulier voor de Vlaamse Renovatiepremie bij u bestellen? (voor elke provincie een apart formulier)

## 7.4 Domein 'Buitenlands beleid'

Het aantal vragen over het domein 'Buitenlands beleid' maakt 0,37% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BUITENLANDS BELEID	Spreiding
buitenlands beleid - algemeen	40,52 %
internationale betrekkingen	29,65 %
verblijfsvergunningen en reisdocumenten	15,67 %
ontwikkelingssamenwerking	6,86 %
internationale handel	7,30 %

### 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?
- Welke stappen volg ik om een voertuig in te voeren uit het buitenland?
- Heb ik een vergunning nodig om mijn sportgeweer mee te nemen naar het buitenland?

## 7.5 Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme'

Het aantal vragen over het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme' maakt 4,47% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

CULTUUR, JEUGD, MEDIA, SPORT EN TOERISME	Spreiding
cultuur, jeugd, media, sport en toerisme - algemeen	1,43 %
media	78,25 %
cultuur	11,68 %
toerisme	5,04 %
sport	2,05 %
jeugd	1,55 %

### Meest gestelde vragen

- Wat moet ik doen wanneer televisie kijken via de analoge antenne binnenkort niet meer mogelijk is? (Campagne Weg met sneeuw op je tv)
- Ik heb een probleem bij het invoeren of werken in de Cultuurdatabank. Kan u mij verder helpen?
- Waar kan ik terecht met een klacht of vraag over het telefoonverkeer, televisie- of radio-uitzendingen, multimedia, ...?
- Ik wil meer informatie over het Steunpunt Vakantieparticipatie, een dienst van Toerisme Vlaanderen. Kan u me helpen?
- Waar vind ik het plaatselijke kantoor van Toerisme Vlaanderen?

### Campagnes

Iedereen kan zetelen	
wanneer	12-02-2008 tot 30-04-2008
organisator	Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	4
bestelde publicaties	3

Bij de samenstelling van commissies, jury's, adviesraden in de sectoren cultuur, jeugd en sport is het belangrijk een gezond evenwicht te bewaren tussen het aantal professionelen en het aantal ervaringsdeskundigen. Daarom startte het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media met de campagne 'Iedereen kan zetelen'.

Wie interesse had om te zetelen in een raad, jury of ander beleidsorgaan voor cultuur, jeugd of sport, werd opgenomen in een databank, een ruime en dynamische pool van kandidaten. Uit die databank kon dan worden geput voor de samenstelling van de verschillende bestuursorganen.

Kandidaten konden zich inschrijven via een online inschrijvingsformulier op de website [www.iedereenkanzetelen.be](http://www.iedereenkanzetelen.be). Wie niet beschikte over een internetaansluiting, kon bij 1700 een papieren versie van dit inschrijvingsformulier bestellen, met de nodige uitleg. 1700 verstreekte eveneens eerstelijnsinformatie over deze campagne.

Na de campagne blijft deze kandidatendatabank online zodat men zich kan blijven inschrijven, ook via 1700.

Erfgoeddag 2008 – 'Wordt verwacht'	
wanneer	27-02-2008 tot 15-04-2008
organisator	FARO – Vlaams Steunpunt voor Cultureel Erfgoed
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	92
bestelde publicaties	72

Op zondag 13 april vond Erfgoeddag 2008 plaats. De Erfgoeddag is een jaarlijks cultureel evenement dat iedereen wil laten kennismaken met ons cultureel erfgoed, zijn belang, betekenis en rijkdom. In 2008 was dit succesvolle publieksevenement al toe aan zijn achtste editie.

Het thema van Erfgoeddag 2008 "Wordt verwacht:" was "toekomstverwachtingen". Met andere woorden, de deelnemers aan de Erfgoeddag zouden doorheen de achteruitkijkspiegel van het verleden naar de toekomst kijken.

Meer dan 400 erfgoedorganisaties (musea, bibliotheken, instellingen, verenigingen en kringen) hebben samen zo'n 600 activiteiten georganiseerd in Vlaanderen en Brussel. Alle evenementen waren gratis toegankelijk: filmvoorstellingen, handlezen, tentoonstellingen, lezingen, workshops, opendeurdagen, wandelingen, zoektochten, enz.

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

Weg met sneeuw op je tv – Omschakeling naar digitale televisie	
wanneer	10-03-2008 tot 15-12-2008
organisator	Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	8.207
bestelde publicaties	52

Eind 2008 veranderde het televisielandschap in Vlaanderen en Brussel, althans voor wie nog steeds analoge televisie keek via antenne. Op 3 november 2008 startte de overschakeling van analoge naar digitale uitzendingen. Sindsdien is televisiekijken via een antenne zonder decoder niet langer mogelijk.

Om de omschakeling aan te kondigen bij antennekijkers voorzag de Vlaamse overheid in een brede mediacampagne. Wilden de antennekijkers nog televisie-uitzendingen blijven ontvangen, dan moesten ze vóór 3 november 2008 een decoder voor hun antenne voorzien of kiezen voor andere vormen van ontvangst.

De campagne verliep in twee golven, de eerste vanaf 10 maart en de tweede tijdens het najaar. De boodschap werd via radio- en televisiespots uitgezonden. Een folder met algemene informatie werd op grote schaal verspreid. Belangrijke tussenpersonen bij elektronikawinkels, OCMW's en

campings kregen een brochure met de nodige uitleg om zelf op vragen van klanten te kunnen antwoorden. Alle nuttige informatie was ook terug te vinden op de Teletekstpagina's van één en Canvas en op de website [www.wegmetsneeuwopjetv.be](http://www.wegmetsneeuwopjetv.be).

Bezorgde antennekijkers konden terecht bij 1700 met al hun vragen. Zij konden ook de folder en de brochure "Weg met sneeuw op je tv. Antennekijkers, opgelet!" bestellen.

## 7.6 Domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'

Het aantal vragen over het domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen' maakt 9,10% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

ENERGIE EN NATUURLIJKE RIJKDOMMEN	Spreiding
energie en natuurlijke rijkdommen - algemeen	7,82 %
energiebesparing	78,02 %
energiebeleid	14,16 %

### Meest gestelde vragen

- Wanneer is het energieprestatiecertificaat verplicht?
- Ik wil een aanvraag indienen voor de energiepremie voor niet-belastingbetalers. Kan u mij een aanvraagformulier bezorgen?
- Voor welke energiebesparende maatregelen krijg ik een belastingvermindering?
- Wat zijn de nieuwe regels voor het onderhoud van mijn centrale verwarming?
- Bij welke dienst kan ik terecht voor bijkomende informatie over energiebesparende maatregelen, zoals de plaatsing van zonnepanelen? (Vlaams Energieagentschap)

### Campagnes

Vlaamse energiepremie voor niet-belastingbetalers	
wanneer	11-06-2008 tot 15-09-2008
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie, brochure en aanvraagformulier
contacten	2.176
bestelde publicaties	1.099

Wie minder dan 2.650 euro belastingen per jaar betaalt en investeert in energiebesparende maatregelen, krijgt van de Vlaamse overheid een premie. Drie energiebesparende maatregelen komen in aanmerking: dakisolatie, superisolerende beglazing en een condensatieketel.

De maatregel kadert in het Vlaams Energierenovatieprogramma 2020. In twaalf jaar tijd moet het energieverbruik bij Vlaamse gezinnen verminderen met 30%. De premie is bedoeld voor mensen die geen (of slechts gedeeltelijk) gebruik kunnen maken van de federale belastingvermindering voor energiebesparende maatregelen.

De voorlichters van 1700 gaven informatie over de nieuwe premie. Daarnaast namen ze bestellingen op voor de brochure en het aanvraagformulier.

Groene energie is geen science fiction	
wanneer	20-06-2008 tot 15-08-2008
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	36
bestelde publicaties	31

Groene energie wordt steeds meer een haalbare kaart. Met de campagne "Groene energie is geen science fiction" wilde de Vlaamse overheid dat nog eens extra in de verf zetten. De campagne bracht een aantal groene energiebronnen onder de aandacht die door de overheid worden ge-



subsidieerd: de zonneboiler, zonnecellen, de warmtepomp en de houtpelletketel. Verder schoof de campagne ook groene stroom naar voren als haalbare energiebron.

Naast het verstrekken van eerstelijnsinformatie namen de voorlichters van 1700 ook bestellingen op voor de brochure.

Wat u moet weten over centrale verwarming	
wanneer	11-09-2008 tot 15-04-2009
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	142 (tot en met 31-12-2008)
bestelde publicaties	16 (tot en met 31-12-2008)

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 door een erkend technicus worden onderhouden.

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.

Energieprestatiecertificaat bij verkoop van bestaande woningen	
wanneer	17-09-2008 tot 31-12-2008
organisator	Vlaams Energieagentschap
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	3610
bestelde publicaties	371

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 konden voor informatie over EPC of voor de brochure gratis bellen naar 1700.

## 7.7 Domein 'Landbouw en visserij'

Het aantal vragen over het domein 'Landbouw en visserij' maakt 0,30% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

LANDBOUW EN VISSERIJ	Spreiding
landbouw en visserij - algemeen	23,36 %
algemeen beleid landbouw	59,49 %
premies en subsidies	7,42 %
duurzame landbouw	4,87 %
visserij	1,82 %
veeteelt	1,09 %
onderzoek en studie	0,85 %
biologische landbouw	0,73 %
plattelandsontwikkeling	0,24 %
tuinbouw	0,12 %

### Meest gestelde vragen

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

### Campagnes

Supermarkt Europa: Tentoonstelling van 50 jaar Landbouw en Voeding	
wanneer	31-01-2008 tot 30-04-2008
organisator	Departement Landbouw en Visserij
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	9

Van 1 februari tot en met 30 april 2008 werd de lokettenzaal van het Vlaams Parlement ingenomen door 'Supermarkt Europa'. Deze gratis en interactieve tentoonstelling, opgezet in een fictieve supermarkt, kwam tot stand naar aanleiding van het Verdrag van Rome, dat 50 jaar geleden werd afgesloten. Dat verdrag vormde tevens de start voor het Europese landbouwbeleid. 50 producten in de rekken vertelden de evolutie van de landbouw en voeding tijdens de voorbije halve eeuw.

De voorlichters van 1700 verstrekten informatie over de inhoud van de tentoonstelling en over de mogelijkheid tot bezoeken in groep of begeleide bezoeken.

## 7.8 Domein 'Leefmilieu en natuur'

Het aantal vragen over het domein 'Leefmilieu en natuur' maakt 2,15% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

LEEFMILIEU EN NATUUR	Spreiding
leefmilieu en natuur - algemeen	2,35 %
wetten en regels	26,79 %
bodem	13,88 %
lucht, klimaat en energie	13,05 %
water	8,56 %
overheidsinstanties	8,15 %
natuur en bos	8,00 %
hinder en verontreiniging	7,41 %
afval en recyclage	5,17 %
milieu- en natuurbeleid	3,09 %
milieuzorg	2,19 %
natuur- en milieueducatie	0,74 %
statistieken, data en onderzoek	0,20 %
inrichting open ruimte	0,20 %
milieutechnologie	0,12 %
subsidies en steunmaatregelen	0,10 %

### Meest gestelde vragen

- Kan u mij informatie geven over het Integraal Milieujaarverslag (IMJV 2008)?
- Kan ik mij bij u inschrijven voor een infosessie van de OVAM over het nieuwe Vlarebo (Vlaams Reglement Bodemsanering)?
- Waar kan ik terecht om een klacht over milieuhinder neer te leggen?

- Waar vind ik meer informatie over duurzaam watergebruik en waterbesparende maatregelen? (De website van het Waterloket of het Infoloket van de Vlaamse Milieumaatschappij)
- Bij wie kan ik terecht voor meer informatie over mijn bodemattest? (Infolijn Bodem van de OVAM)

## Campagnes

Asbestcementdraailingen - sanering 2007-2008	
wanneer	20-03-2007 tot 30-06-2008
organisator	OVAM
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	70 (sinds 01-01-2008)
bestelde publicaties	56 (sinds 01-01-2008)

Op 26 maart 2007 startte de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) met de definitieve verwijdering van asbestcementdraailingen op 461 percelen verspreid over 8 gemeenten (Kappelle-op-den-Bos, Willebroek, Puurs, Meise, Mechelen, Londerzeel, Grimbergen en Sint-Amands). De saneringswerken werden in de loop van 2007 en 2008 uitgevoerd.

Geïnteresseerden konden bij 1700 terecht voor algemene informatie over de werken. Daarnaast konden ze brochures bestellen over veilig omgaan met asbesthoudend materiaal.

Dikke-truiendag 2008 - Speel het slim thuis, op school of op het werk!	
wanneer	05-11-2007 tot 20-02-2008
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	84 (sinds 01-01-2008)
bestelde publicaties	1 (sinds 01-01-2008)

In 2008 ondersteunde 1700 de jaarlijkse Dikke-truiendag, een campagne van de Vlaamse overheid rond klimaatsverandering en energiebesparing. Dit jaar werden mensen opgeroepen om met eenvoudige REG-maatregelen (rationeel energiegebruik) het energieverbruik ook op school of op de werkplek te verminderen. Met een aantal eenvoudige acties konden de leerlingen, werknemers en ambtenaren energie besparen en de CO<sub>2</sub>-uitstoot laten dalen.

Net als de voorgaande jaren verstrekten de voorlichters van 1700 informatie over de campagne en ze ondersteunden de inschrijvingen van deelnemende instellingen. Daarnaast namen ze de bestellingen op voor de brochures over het Klimaatbeleidsplan 2006-2012.

Nieuwe Vlarebo - infosessie 2007-2008	
wanneer	01-12-2007 tot 20-02-2008
organisator	OVAM
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	277 (sinds 01-01-2008)
bestelde publicaties	1

Het nieuwe bodemsaneringsdecreet bevat nieuwe mogelijkheden om een sanering beter in te plannen, om de kosten te spreiden en om verontreiniging efficiënter aan te pakken. OVAM organiseerde voor de tweede maal een informatieronde in de verschillende provincies over het nieuwe VLAREBO. 1700 noteerde de inschrijvingen voor de verschillende infosessies.

IMJV 2008 — Het Integraal Milieujaarverslag	
wanneer	01-02-2008 tot 30-06-2008
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie
Afdeling Centraal Databeheer	Eerstelijnsinformatie en brochure
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	1.289

Het Integraal Milieujaarverslag, 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 (bv. OVAM, VLM, VMM, Aminoal). Met het IMJV worden die aparte milieujaarverslagen geïntegreerd in één verslag. Sinds 2004 kunnen de opgevraagde milieugegevens worden opgestuurd via één geïntegreerd formulier.

Voor het vierde jaar op rij verstrekte 1700 algemene eerstelijnsinformatie en wegwijs naar de samenwerkende diensten.

September, Maand van het Platteland	
wanneer	06-02-2008 tot 15-10-2008
organisator	Vlaamse Landmaatschappij
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochures
contacten	104
bestelde publicaties	94

Voor de eerste keer is September uitgeroepen tot Maand van het Platteland. Via een uitgebreid aanbod aan plattelandsactiviteiten konden belangstellenden het Vlaamse platteland leren kennen als een aangename plaats om te leven, te wonen, te werken en te ontspannen.

In de loop van de maand september stelden tal van verenigingen, overheden en particulieren hun activiteiten open voor het grote publiek, zoals fiets- en wandeltochten, bezoeken aan hoeves en markten en verschillende workshops. De Vlaamse Landmaatschappij bundelde die activiteiten samen in een gratis brochure.

Wie meer wilde weten over de Maand van het Platteland, kon terecht bij 1700 voor informatie of voor de brochure.

Dag van het Park 2008	
wanneer	01-05-2008 tot 07-06-2008
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	18

Gewoontegetrouw organiseert het Agentschap voor Natuur en Bos elk jaar de Dag van het Park. In 2008 vond de Dag van het Park plaats op 25 mei. Het thema van de afgelopen editie was 'Bomen en Mensen: één verhaal'. Aalst was gaststad voor de Dag van het Park.

Wie de activiteiten wilde bijwonen, kon het uitgebreide programma raadplegen op de website [www.dagvanhetpark.be](http://www.dagvanhetpark.be) of het programma opvragen via 1700.

Week van het Bos 2008	
wanneer	01-09-2008 tot 31-10-2008
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	32
bestelde publicaties	27

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.

Dit jaar vierde de Week van het Bos zijn dertigste verjaardag met als thema 'Bos en Klimaat'. De Week van het Bos vond plaats van 5 tot 12 oktober 2008. Wie het programma wilde weten, kon bij 1700 informatie inwinnen of de themakrant bestellen.

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	17 (tot en met 31-12-2008)
bestelde publicaties	71

De Vlaamse overheid roept iedereen op 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 boeten.

In 2009 valt de Dikke-truiendag op vrijdag de dertiende. Daarom staat de dag helemaal in het teken van 'energriezels'. Energriezels zijn stiekeme energieverspillers 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 verstrekken informatie over de campagne en ze ondersteunen de inschrijvingen van deelnemende instellingen.

## 7.9 Domein 'Mobiliteit en openbare werken'

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit en openbare werken' maakt 1,81% 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	8,50 %
wegvervoer	37,90 %
openbaar vervoer	25,90 %
beleid en onderzoek	7,01 %
mobiliteit en milieu	6,71 %
waterwegen - infrastructuur	6,01 %
Masterplan Mobiliteit Antwerpen	5,39 %
luchtvervoer	1,50 %
Noord-Zuidverbinding Limburg	0,70 %
goederenvervoer	0,38 %

### Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met vragen over het beheer (wegenwerken, signalisatie, verkeersveiligheid, enz.) van de gewestwegen en snelwegen in Vlaanderen? (wegwijs naar het Agentschap Wegen en Verkeer)
- Waar vind ik meer informatie over de bus- en tramdiensten van De Lijn? (wegwijs naar De LijnInfo)
- 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)
- Waar en hoe moet ik mijn voertuig inschrijven? (informatie en wegwijs naar de Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen - DIV)
- Hoeveel korting krijg ik als ik een milieuvriendelijke personenwagen koop?

## Campagnes

De Vlaamse Havendag	
wanneer	15-06-2008 tot 15-07-2008
organisator	Departement Mobiliteit en Openbare Werken
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	96
bestelde publicaties	27

Op 5 juli 2008 vond de eerste Vlaamse Havendag plaats met de slagzin "Geen idee waar de dingen vandaan komen?". De vier Vlaamse zeehavens - Antwerpen, Gent, Oostende en Zeebrugge - zetten hun deuren open en lieten het grote publiek die dag kennismaken met hun dienstverlening en werkgelegenheidsaanbod. Zo bood de Vlaamse havendag via tientallen publieksevenementen een unieke gelegenheid om deze havens en de havenactiviteiten van nabij te leren kennen.

Bij 1700 kon men terecht voor basis- en achtergrondinformatie over de Vlaamse Havendag en voor het aanbod van activiteiten in de verschillende locaties. De programmabrochure van de Havendag kon via 1700 besteld worden en het evenement werd ruim aangekondigd op de Vlaamse portaal-site.

### 7.10 Domein 'Onderwijs en vorming'

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' maakt 40,96% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

ONDERWIJS EN VORMING	Spreiding
onderwijs en vorming - algemeen	0,02 %
school- en studietoelagen	77,36 %
leerlingen, studenten en ouders	8,74 %
leerkrachten (in spe) - personeel	5,77 %
scholen, universiteiten en studieaanbod	3,81 %
algemeen beleid onderwijs	3,32 %
organisaties onderwijs	0,98 %

#### 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)
- Ik ben geïnteresseerd in een bepaalde studierichting of opleiding. Waar kan ik scholen vinden die ze organiseren?
- Vragen over rechten van ouders en leerlingen (wegwijs naar de informatiepunten van het secundair onderwijs en het steunpunt basisonderwijs)
- Kan ik met mijn diploma lesgeven in het secundair onderwijs? Welke vakken kan ik geven? (wegwijs naar de Cel Word Leerkracht)

## Campagnes

School- en Studietoelagen 2008-2009	
wanneer	18-08-2008 tot 31-10-2008
organisator	Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs en Studietoelagen (AHOVOS)
Afdeling Studietoelagen	Eerstelijns-script en brochure
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	2.017
bestelde publicaties	25

Aan de start van het schooljaar 2008-2009 kunnen gezinnen met een bescheiden inkomen een school- of studietoelage aanvragen aan de Vlaamse overheid. Tot nog toe waren die toelagen voorbehouden voor studenten uit het hoger onderwijs en scholieren uit het voltijds secundair onderwijs. Sinds 2008 komen leerlingen uit het basisonderwijs voor de eerste keer in aanmerking voor een schooltoelage. Ook scholieren uit het deeltijds leerplichtonderwijs kunnen een toelage aanvragen.

In aanloop naar het nieuwe schooljaar startte de Afdeling Studietoelagen met een informatiecampaagne in het onderwijstijdschrift 'Klasse voor Ouders'. De campagne werd aangevuld met spots op radio en televisie.

1700 was het telefonische aanspreekpunt voor alle vragen over de uitgebreide School- en Studietoelagen. De voorlichters namen ook bestellingen op voor de informatiebrochure.

## 7.11 Domein 'Overheid'

Het aantal vragen over het domein 'Overheid' maakt 8,78% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

OVERHEID	Spreiding
overheid - algemeen	15,05 %
overheidscommunicatie	11,75 %
binnenland en lokale overheden	11,49 %
werken bij de overheid	10,67 %
Vlaamse regering: samenstelling en beleid	6,85 %
regelgeving	6,27 %
interne werking en administratie	5,42 %
klachten over de overheid	3,72 %
cijfers en geografie	2,98 %
overheidsfinanciën	1,18 %
symbolen, protocols, Vlaanderen in beeld	0,45 %
overheidsopdrachten	0,31 %
Vlaams Parlement	0,24 %
verkiezingen	0,19 %
Vlaamse overheid in Brussel	0,18 %
andere overheden en vorige regeringen	23,25 %

### Meest gestelde vragen

- Kan u me uitleggen hoe ik een federaal token kan aanvragen?
- Waar kan ik terecht voor gratis juridisch advies? (Justitiehuisen)
- Waar kan ik terecht met klachten over de diensten van de Vlaamse overheid? (Vlaamse Ombudsdienst)
- Waar vind ik meer informatie over de elektronische identiteitskaart? (Fedict – Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie)
- Waar vind ik informatie over het gerecht? Waar vind ik de adressen van rechtbanken? (Federale Overheidsdienst Justitie)

### Campagnes

Solliciteren bij de Vlaamse overheid – Generieke test niveau C	
wanneer	14-12-2007 tot 31-03-2008
organisator	Departement Bestuurszaken Stafdienst
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	41 (sinds 01-01-2008)

De Vlaamse overheid heeft opdracht gegeven aan Selor, het selectiebureau van de federale overheid en andere overheden, om een generieke test voor het niveau C (diploma secundair onderwijs) 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.

Vanaf 14 december tot en met 4 januari konden geïnteresseerden zich bij Selor inschrijven. De uiteindelijke test vond plaats in maart 2008.

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

Taaltelefoon - bekendmakingscampagne	
wanneer	20-01-2008 tot 27-01-2008
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Cel Taaladvies
ondersteuning	Wegwijsinformatie
contacten	68

De Cel Taaladvies van de Vlaamse overheid beheert de Taaltelefoon. Zij helpen u met vragen over spelling en grammatica. Wie twijfelt over de juiste schrijfwijze of het gebruik van bepaalde Nederlandstalige woorden, kan bellen, faxen of e-mailen naar de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid.

Om de werking van de Taaltelefoon beter bekend te maken bij het publiek, lanceerde de Cel Taaladvies een kleine campagne in de dagbladen. Wie vragen had over de Taaltelefoon, kon gratis bellen naar 1700. De voorlichters verwezen de bellers door naar de Taaltelefoon.

Vragenlijst 'Thuis in de Stad'	
wanneer	05-05-2008 tot 13-07-2008
organisator	Agentschap voor Binnenlands Bestuur Team Stedenbeleid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	315

De Vlaamse overheid wil weten hoe tevreden inwoners zijn over de stad of de buurt waarin ze wonen. Daarom heeft het Team Stedenbeleid van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur een vragenlijst gestuurd naar 30.000 stadsbewoners in Vlaanderen. Daarin werden onder meer de volgende vragen gesteld:

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

Om een betrouwbaar beeld van het leven in een stad te krijgen moest de Vlaamse overheid zo veel mogelijk ingevulde vragenlijsten terugkrijgen. Daarom kregen de eerste 10.000 inzenders een geschenkbon ter waarde van 6 euro.

Wie vragen had over het doel van de enquête, kon terecht bij de voorlichters van 1700.

Solliciteren bij de Vlaamse overheid – Generieke test niveau D	
wanneer	22-06-2008 tot 07-07-2008
organisator	Departement Bestuurszaken Stafdienst
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	10



Naast de testen voor niveau C kreeg Selor de opdracht om een generieke test te organiseren voor het niveau D (geen diploma vereist). 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 23 juni tot en met 7 juli konden deelnemers zich bij Selor inschrijven. Vanaf begin oktober vonden de generieke testen plaats.

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

Lezersbevraging '13', personeelsblad van de Vlaamse overheid	
wanneer	20-10-2008 tot 12-11-2008
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Afdeling Communicatie
ondersteuning	Outbound telefonische enquêtes
contacten	156

'13' is het personeelsblad voor de Vlaamse overheid. In het najaar wilde de redactie van 13 graag onderzoeken hoe goed hun blad scoort bij de lezers. Voor het onderzoek werd een steekproef genomen van 1.000 ambtenaren die het blad ontvangen.

Ongeveer 850 van deze ambtenaren werden persoonlijk via mail uitgenodigd om aan de online klantenbevraging deel te nemen. De overige 150 ambtenaren, die niet via mail bereikbaar waren, werden door de voorlichters van 1700 opgebeld om de enquête te beantwoorden.

Dag van de Inburgeraar	
wanneer	04-12-2008 tot 31-12-2008
organisator	Departement Bestuurszaken Team Inburgering
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	4

Op 14 december 2008 vond de Dag van de Inburgeraar voor de tweede maal plaats in elke Vlaamse provinciehoofdplaats en in Brussel. Op die dag bracht Vlaanderen hulde aan nieuwe Vlamingen die een attest van inburgering hadden behaald. De campagne is een samenwerking van de Vlaamse overheid met de provincies, de provinciehoofdplaatsen, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de onthaalbureaus Inburgering.

1700 verstreekte eerstelijnsinformatie over de Dag van de inburgeraar en over de programma's op de verschillende locaties. 1700 geeft ook algemene informatie over het inburgeringsbeleid, zoals de regelgeving en de adressen van onthaalbureaus.

Spelling: de regels op een rij - Taaltelefoon	
wanneer	05-12-2008 tot 26-12-2008
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Cel Taaladvies
ondersteuning	Wegwijsinformatie en brochure
contacten	215
bestelde publicaties	34

De Cel Taaladvies van de Vlaamse overheid had in het voorjaar al een kleine bekendmakingscampagne gelanceerd voor de Taaltelefoon. Daarnaast geeft de taaladviesdienst van de Vlaamse overheid de taalbrochure 'Spelling: de regels op een rij' uit.

Tijdens een korte advertentiecampaagne werd de spellingsbrochure extra in de kijker gezet. Wie de brochure wilde bestellen, kon gratis bellen naar 1700.

Stel je eens voor... een job bij de Vlaamse overheid	
wanneer	31-10-2008 tot 31-12-2008
organisator	Departement Bestuurszaken Dienst Emancipatiezaken
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	4
bestelde publicaties	2

De Vlaamse overheid is nog vaak een ongekende werkgever bij werkzoekenden van allochtone afkomst en personen met een handicap of langdurige ziekte. Hierin wil de dienst Emancipatiezaken van de Vlaamse overheid verandering brengen met haar publiekscampagne 'Stel je eens voor...'

Die campagne wil aan allochtonen en personen met een handicap tonen welke jobs er allemaal zijn bij de Vlaamse overheid, waar je de vacatures kan terugvinden en wat de voordelen zijn van een job bij de Vlaamse overheid.

De voorlichters van 1700 gaven informatie over tewerkstelling bij de Vlaamse overheid. Ze namen ook bestellingen op voor de brochure 'Stel je eens voor... een job bij de Vlaamse overheid. Informatie over solliciteren bij de Vlaamse overheid'.

## 7.12 Domein 'Ruimtelijke ordening'

Het aantal vragen over het domein 'Ruimtelijke ordening' maakt 0,67% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

RUIMTELIJKE ORDENING	Spreiding
ruimtelijke ordening - algemeen	13,62 %
stedenbouwkundige vergunningen	51,06 %
handhavingsbeleid	27,36 %
ruimtelijke planning	5,34 %
algemeen beleid ruimtelijke ordening	1,42 %
bedrijfsruimten	1,20 %

### Meest gestelde vragen

- Kan u mij informatie geven over bouwvergunningen, verkavelingen, zonevreemde gebouwen en aanverwante materie?
- Waar kan ik terecht met vragen over ruimtelijke ordening, bouwvergunningen, onroerend erfgoed? (Agentschap Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed Vlaanderen)
- Volgens de Inspectie RWO staat er foutieve informatie in mijn advertentie voor de verkoop van een woning. Wat moet ik nu doen? (Controleactie met betrekking tot de bijzondere informatieverplichtingen ruimtelijke ordening)
- Wanneer is een bouwvergunning vereist?
- Welke werken aan mijn woning zijn vrijgesteld van de medewerking van een architect?

## 7.13 Domein 'Welzijn en gezondheid'

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' maakt 5,40% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WELZIJN EN GEZONDHEID	Spreiding
welzijn en gezondheid - algemeen	3,88 %
ziekte voorkomen en opsporen	59,18 %
ouderen	15,99 %
personen met een handicap	7,62 %
zorgaanbod	5,18 %
gezin en samenleving	3,78 %
kinderen en jongeren	2,26 %
gelijke kansen	1,11 %
beleid en regelgeving	0,95 %
cijfers	0,05 %

### Meest gestelde vragen

- Kan ik mij inschrijven voor het gratis onderzoek naar huidkanker? (campagne Euromelanoma 2008)
- Kan ik bij u de 60-plusgids bestellen (voor wie het pensioen nadert of bereikt heeft)?
- Ik heb een vraag over mijn pensioen, terugbetaling van een geneesmiddel, risico's van een bepaald geneesmiddel of voedingsproduct, de wetgeving i.v.m. voedingshygiëne, ...? (Wegwijs naar de federale diensten voor Sociale Zekerheid (Rijksdienst Voor Pensioenen, Riziv), de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu en het Federaal Agentschap voor Voedselveiligheid).
- Welke steunmaatregelen bestaan er voor personen met een handicap en waar kan ik daarvoor terecht?
- Waar vind ik een Nederlandkundige zorgverlener in het Brusselse (de Zorgzoeker).

### Campagnes

De Zorgzoeker	
wanneer	01-01-2008 tot 31-03-2008
organisator	Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	60
bestelde publicaties	0

Voor Nederlandstalige inwoners van Brussel is het niet eenvoudig om een Nederlandkundige huisarts, vroedvrouw, poetsvrouw of warmemaaltijdservice te vinden. Daarom heeft de Brusselse Welzijnsraad met steun van de Vlaamse overheid de 'Zorgzoeker' in het leven geroepen.

Op de website [www.zorgzoeker.be](http://www.zorgzoeker.be) kan iedereen in een handomdraai alle zorgverstrekkers in Brussel terugvinden die het Nederlands voldoende beheersen, zoals eerstelijnszorgverleners (artsen, kinesitherapeuten, verpleegkundigen, vroedvrouwen, ziekenhuizen) en welzijnsorganisaties (centra geestelijke gezondheid, OCMW's, CAW's). Ook de zorgverleners kunnen zelf terecht op de site voor gedetailleerde gegevens van Nederlandkundige collega's.

Wie geen toegang tot internet had en op zoek was naar een Nederlandkundige Brusselse zorgverlener in zijn of haar buurt, kon tijdens de lanceringscampagne de nodige contactgegevens aanvragen via 1700. De voorlichter kon in de plaats van de oproeper op de website zoeken naar de contactgegevens van de gezochte zorgverlener. Ook na de campagne blijft 1700 die dienstverlening aanbieden.

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap - bekendmakingscampagne	
wanneer	21-01-2008 tot 14-03-2008
organisator	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
ondersteuning	Wegwijs- en eerstelijnsinformatie
contacten	47
bestelde publicaties	0

Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) heette oorspronkelijk het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap, in de volksmond kortweg 'het Vlaams Fonds'. Met een mediacampagne wilde het VAPH zijn nieuwe naam en logo bekend maken bij het grote publiek.

Het agentschap schakelde 1700 in voor de eerste telefonische opvang. Men verwachtte immers heel wat vragen die niet allemaal voor het VAPH zouden bestemd zijn. Tal van instanties, ook federale, zijn bevoegd voor steunmaatregelen ten behoeve van personen met een handicap. 1700 kreeg de opdracht om aan de hand van een uitgebreide scripting de vragen naar de juiste entiteiten door te verwijzen en indien mogelijk ook al eerstelijnsinformatie te verstrekken.

Euromelanoma 2008	
wanneer	01-03-2008 tot 23-05-2008
organisator	Vlaamse Liga tegen Kanker
ondersteuning	Registratie inschrijvingen en eerstelijnsinformatie
contacten	6.817
bestelde publicaties	41

Op 19 mei 2008 werd Euromelanoma georganiseerd, een jaarlijks gratis onderzoek naar kwaadaardige huidtumoren. Bij vroegtijdige ontdekking zijn melanomen volledig te genezen. De initiatiefnemers, de Belgische dermatologen en de Vlaamse Liga tegen Kanker wilden met de steun van de Vlaamse overheid de bevolking sensibiliseren om regelmatig zelf de huid te controleren en bij een opgemerkte verandering onmiddellijk naar de huidarts of dermatoloog te stappen.

Alle inschrijvingen voor deze gratis consultatie op 19 mei 2008 verliepen via 1700.

Wie vragen had over de campagne of over melanomen, kon ook bij 1700 terecht.

Europese Vaccinatieweek 2008	
wanneer	14-04-2008 tot 09-05-2008
organisator	Agentschap Zorg en Gezondheid
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	8
bestelde publicaties	4

De Wereldgezondheidsorganisatie (WGO) wil in zoveel mogelijk landen tegelijkertijd het belang van vaccinatie onder de aandacht te brengen. Daarom werd van 21 tot 27 april 2008 de jaarlijkse Europese Vaccinatieweek georganiseerd. Tegen 2010 wil de WGO mazelen elimineren in de Europese regio. Tijdens de vaccinatieweek van 2008 lag in Vlaanderen de nadruk op de vaccinatie tegen mazelen.

De website [www.vaccinatieweek.be](http://www.vaccinatieweek.be) (of [www.demazelen.be](http://www.demazelen.be)) vormde het centrale informatiepunt voor de campagne. De website werd regelmatig aangevuld met activiteiten en artikelen in verband met vaccinaties. Het bijhorende campagnefilmje werd ook op YouTube geplaatst. Daarmee wilde de campagne zich vooral richten tot jongeren tussen veertien en achttien jaar om hen bewust te maken van het belang van vaccinaties. Ze werden ertoe aangezet hun vaccinatiegegevens te kennen en bij te houden.

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

Heel de wereld mag het weten – Mantelzorg in de kijker	
wanneer	05-11-2008 tot 31-12-2008
organisator	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en brochure
contacten	28
bestelde publicaties	7

Een mantelzorger is een persoon die regelmatig zorg verleent aan iemand uit zijn of haar onmiddellijke omgeving. Sommige mantelzorgers zorgen voor een chronisch ziek kind, een partner met een handicap of een dementerende ouder. Anderen helpen een zus, een vriendin of een buurman die op zorg is aangewezen. Meestal denkt men daarbij aan lichamelijke en materiële hulp. Emotionele steun is echter minstens even belangrijk en noodzakelijk.

Om mantelzorg beter in de kijker te brengen lanceerde het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een affichecampagne en een wedstrijd. Wie een mantelzorger in de bloemetjes wilde zetten, kon op de campagnewebsite zelf een affiche met een persoonlijke boodschap ontwerpen en afdrukken of als elektronische postkaart verzenden. Men kon ook een radiospot laten opnemen. De beste spots werden op de radio uitgezonden.

Deelnemers aan de wedstrijd konden hun zelfgemaakte affiche voor het raam hangen, fotograferen en de foto insturen. De mantelzorger en de zorgbehoevende konden hiermee o.m. een daguitstap naar Londen winnen, waar de persoonlijke boodschap op een reclamepaneel zou worden vertoond.

Medewerkers van 1700 namen bestelling op van folders en affiches. Ze verstrekten ook meer informatie over de wedstrijd.

## 7.14 Domein 'Werken'

Het aantal vragen over het domein 'Werken' maakt 8,21% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WERKEN	Spreiding
werken - algemeen	24,22 %
tijdskrediet	61,78 %
arbeidsvoorwaarden	6,74 %
buitenlandse werknemers	2,36 %
welzijn op het werk	1,25 %
beginnen met werken	0,99 %
carrièreverloop	0,93 %
opnieuw werk vinden	0,81 %
werken als student	0,42 %
werken in het buitenland	0,22 %
werkloosheidsuitkering	0,13 %
statistieken en onderzoeken werken	0,10 %
ontslagen worden	0,04 %
vrijwilligerswerk	0,01 %

### Meest gestelde vragen

- Wat is de reglementering over de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector?
- Wat zijn de voorwaarden voor het verkrijgen van een aanmoedigingspremie in de openbare sector?
- Kom ik in aanmerking voor opleidingscheques?

- Waar vind ik het plaatselijke kantoor van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding?
- Kan u mij de contactgegevens bezorgen van de Rijksdienst voor kinderbijslag voor werknemers?

## Campagnes

Ervaringsbewijs	
wanneer	24-11-2008 tot 05-12-2008
organisator	Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie
ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
contacten	40
bestelde publicaties	0

In bepaalde sectoren beschikken sommige werknemers niet over een diploma voor hun beroep. In hun loopbaan doen ze heel wat werkervaring op, maar die ervaring wordt niet vastgelegd in een attest of getuigschrift. Daarom werd in 2006 het Ervaringsbewijs ingevoerd voor een aantal knelpuntberoepen. Zij kunnen het bewijs verkrijgen bij een erkend testcentrum.

Sindsdien kunnen beoefenaars van een veertigtal beroepen een Ervaringsbewijs behalen, onder andere chauffeurs van bussen, vrachtwagens en heftrucks, kappers, tolken, industriële schilders en toneelmeesters. Ook callcenteroperatoren komen in aanmerking.

Om het Ervaringsbewijs meer naambekendheid te geven lanceerde het Vlaams Subsidieagentschap een campagne in het najaar van 2008. Met die campagne wilden ze ook een oproep doen om meer knelpuntberoepen aan de lijst toe te voegen. Wie meer informatie wilde over het Ervaringsbewijs, kon terecht bij de voorlichters van 1700.

## 7.15 Domein 'Wetenschap en innovatie'

Het aantal vragen over het domein 'Wetenschap en innovatie' maakt 0,04% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WETENSCHAP EN INNOVATIE	Spreiding
wetenschap en innovatie - algemeen	39,10%
actoren	24,06%
onderzoeksfinanciering	16,54%
wetenschap en samenleving	14,29%
algemeen beleid wetenschap en technologie	4,51%
internationale samenwerking	1,50%

### Meest gestelde vragen

- Waar vind ik historische kaarten van ons land? Waar kan ik luchtfoto's raadplegen? (Nationaal Geografisch Instituut)
- Hoe kan ik als onderzoeker een beurs krijgen? (Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek – FWO)
- Wat moet ik doen om mijn lichaam te kunnen schenken aan de wetenschap na mijn overlijden?
- Wat zijn de gevolgen van gsm-gebruik voor de gezondheid?
- 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.

Terugbelafspraken	
Aangeboden	Aantal terugbelafspraken aangevraagd via de website door burgers/klanten m.a.w. aangeboden aan het contact center. Het aantal wordt gerapporteerd op de datum van contact met de burger/klant of op de datum van de laatste terugbepoging.
Opgenomen	Aantal terugbelafspraken opgenomen door een voorlichter. Het aantal wordt gerapporteerd op de datum van contact met de burger/klant.
Bereikbaarheid	Het percentage opgenomen terugbelafspraken tegenover de aangeboden terugbelafspraken. = (opgenomen) / (aangeboden)
Gemiddelde afhandeltijd	De gemiddelde tijdsduur om een terugbelafpraak af te handelen = (gemiddelde gesprekstijd) + (gemiddelde naverwerkingstijd)



Vlaamse overheid



**Samenstelling**

Vlaamse overheid  
Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid  
Contactpunt Vlaamse Infolijn  
Interview Koen en Tania:  
Petra Goovaerts en Filip De Maesschalck  
Communicatie - 13

**Verantwoordelijke uitgever**

Mireille Van Pollaert  
Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel

**Grafische vormgeving**

Patricia Vandichel  
Communicatie

**Foto's**

Contactpunt Vlaamse Infolijn  
Alain Destoop (p. 6/3)  
Hugo Vanderwegen (p. 21/3)  
Gunther Van De Vijver (p.11/3)  
Peter Van Hoof (p. 11/1,21/1 en 34/2)  
Stockbyte (p. 21/2 en 34/1)

**Druk**

Drukkerij Poot - Groot-Bijgaarden

**Papier**

Magno-FSC Mixed Sources

**Depotnummer**

D/2009/3241/074

**Uitgave**

Maart 2009

**1700**

**EEN VRAAGJE? BEL GRATIS**

**[www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)**