



# Jaarverslag 2007

## Contactpunt Vlaamse Infolijn

**1700** 

**EEN VRAAGJE? BEL GRATIS**

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

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





**Jaarverslag 2007**

# **Contactpunt Vlaamse Infolijn**

**1700**

**EEN VRAAGJE? BEL GRATIS**

**ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR**





# Voorwoord

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn heeft een lange weg afgelegd sinds de start van het project op 10 maart 1999. Het negende werkingsjaar is al achter de rug, maar het Contactpunt blijft niet bij de pakken zitten. Het team werkt onophoudelijk voort aan de verbetering van de kwaliteit en de diversiteit van het informatieaanbod. Op die manier bereikt het Contactpunt Vlaamse Infolijn jaar na jaar steeds meer mensen, of beter gezegd, steeds meer mensen bereiken het Contactpunt. In 2007 steeg het aantal klantencontacten met 221.039 tot 1.397.394, dat zijn ongeveer 606 contacten extra per dag.

2007 is het eerste volledige jaar met het verkorte nummer 1700. Sinds december 2006 vervangt dat nieuwe gratis nummer het oude 0800-nummer. Die vernieuwing mocht niet onopgemerkt blijven bij de klant. De lancering van 1700 ging dan ook gepaard met een uitgebreide mediacampanje. Ons meest recente klanttevredenheidsonderzoek leverde alvast een bevredigend resultaat op: Op de vraag 'Kent u het algemene infonummer van de Vlaamse overheid?' antwoordde bijna 7 procent van de ondervraagden spontaan '1700'. Bij het vorige onderzoek kende slechts 1 procent het 0800-nummer. Het nieuwe nummer blijft wel degelijk langer in het geheugen hangen.

Op 1 oktober 2007 werd het projectteam Contactpunt Vlaamse Infolijn een volwaardige afdeling van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR). Op die manier is het Contactpunt definitief verankerd in de Vlaamse overheid en kan het zijn strategische doelstellingen op permanente en herkenbare wijze realiseren. Dat betekent niet dat de dienstverlening van 1700 is veranderd. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn blijft dezelfde vijf doelstellingen vooropstellen:

- openstaan als eerste aanspreekpunt voor contacten met de overheid;
- klantgerichte contacten bieden aan burgers, bedrijven en voorzieningen;
- ondersteuning bieden aan de diensten van de Vlaamse overheid bij hun voorlichting en hun interacties met de eindgebruiker;
- informatiebehoeften van klanten systematisch detecteren en signaleren aan beleidsverantwoordelijken;
- 'Best in Class' zijn en optreden als benchmarkorganisatie voor contact centers van de overheid.

Het eerste loket van de Vlaamse overheid is niet alleen bereikbaar via telefoon, maar ook via e-mail, chat, fax of brief. Daarnaast beheert het Contactpunt Vlaamse Infolijn drie zelfbedieningskanalen: de website [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) en een informatieaanbod op interactieve digitale televisie (IDTV) en op de Teletekst-pagina's van de regionale zenders. En met 1700Mobiel zijn we ook aanwezig op beurzen en evenementen.

Welk kanaal u ook verkiest, in 2008 staan wij altijd weer voor u klaar. En tijdens dit schrikkeljaar zijn we zelfs een dagje meer bereikbaar.

Mireille Van Pollaert

Projectleider 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>Evolutie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn</b>	<b>12</b>
2.1	Contactpunt Vlaamse Infolijn: zeg niet 'project', maar 'afdeling'	12
2.2	Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket	12
<b>3</b>	<b>Kanalen en projecten in het beheer van Contactpunt Vlaamse Infolijn</b>	<b>14</b>
3.1	Portaalsite <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>	14
3.2	1700 op Interactieve Digitale Televisie	15
3.3	1700 op Teletekst	15
3.4	1700Mobiel	15
3.5	Scripting	16
<b>4</b>	<b>Resultaten 2007</b>	<b>17</b>
4.1	Evolutie van het aantal contacten sinds de start	17
4.2	Spreiding per kanaal	19
4.3	Profiel van de gebruiker	19
4.4	Kwaliteitsbewaking werking contact center	22
4.4.1	Service Levels 2007	24
4.4.2	Kwaliteit van de voorlichting	26
4.5	Kennis van 1700	27
4.6	Tevredenheid gebruikers 1700	29
<b>5</b>	<b>Uitdagingen voor 2008</b>	<b>30</b>
5.1	Uitbouw uniek loket – fase 2	30
5.2	Netwerken en applicaties	30
<b>6</b>	<b>Activiteitenrapport contact center</b>	<b>31</b>
6.1	Algemeen	31
6.1.1	Contacten per kanaal	32
6.1.2	Evolutie ondersteuning sectorale lijnen	36
6.1.3	Contacten per lijn	38
6.1.4	Spreiding telefonische oproepen dossierlijnen	39

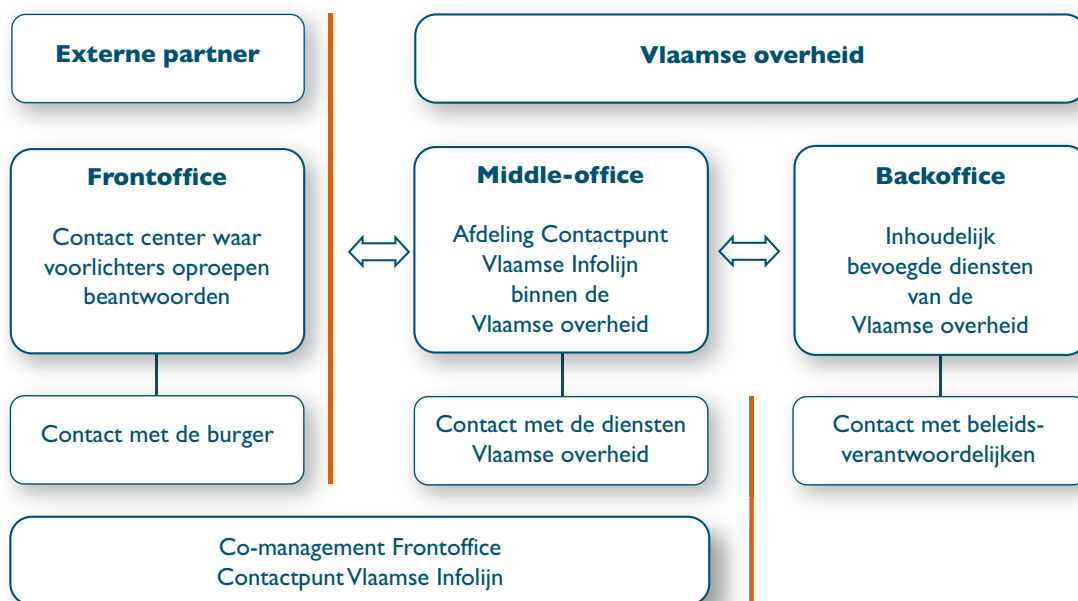
6.2	1700	39
6.3	Teletolk	47
6.4	Cluster De LijnInfo	49
6.5	Kind en Gezin-lijn	51
6.6	Vlaamse Belastinglijn	55
6.7	Dossierlijn Studietoelagen	58
6.8	Vlaamse Zorgkas	62
6.9	Vlaams Zorgfonds	66
6.10	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteit- en Gasmarkt (VREG)	68
6.11	BIS Infolijn	70
6.12	Taaltelefoon	72
6.13	Wonen in Brussel	75
<b>7</b>	<b>Activiteitenrapport zelfbedieningskanalen</b>	<b>78</b>
7.1	Portaalsite <a href="http://www.vlaanderen.be">www.vlaanderen.be</a>	78
7.1.1	Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar	78
7.1.2	De domeinen	79
7.1.3	De meest populaire pagina's	79
7.1.4	De meest gebruikte zoektermen	80
7.2	1700 op IDTV	80
7.2.1	Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar	80
7.2.2	De domeinen	81
<b>8</b>	<b>Analyse van de vragen aan 1700</b>	<b>82</b>
8.1	Domein 'Bedrijven en hun klanten'	85
8.2	Domein 'Belastingen'	86
8.3	Domein 'Bouwen en wonen'	87
8.4	Domein 'Buitenlands beleid'	88
8.5	Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme'	88
8.6	Domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'	89
8.7	Domein 'Landbouw en visserij'	90
8.8	Domein 'Leefmilieu en natuur'	91
8.9	Domein 'Mobiliteit en openbare werken'	95
8.10	Domein 'Onderwijs en vorming'	96
8.11	Domein 'Overheid'	98
8.12	Domein 'Ruimtelijke ordening'	101
8.13	Domein 'Welzijn en gezondheid'	102
8.14	Domein 'Werken'	105
8.15	Domein 'Wetenschap en innovatie'	106

## 1 Organisatie en dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn



### 1.1 Organisatie en werking

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is organisatorisch opgesplitst in een frontoffice (het contact center) en een middle-office (de Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn). De backoffices, de inhoudelijk bevoegde diensten van de Vlaamse overheid, maken organisatorisch geen deel uit van het Contactpunt. Het frontoffice maakt geen deel uit van de Vlaamse overheid. Onderstaand schema geeft de organisatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn weer.



De *operationele werking* van het frontoffice wordt verzekerd door een verregaande co-managementstructuur tussen de externe partner en de Vlaamse overheid. Beide partners zijn samen verantwoordelijk voor het behalen en bewaken van de afgesproken efficiëntie- en kwaliteitsniveaus.

De overheidsinformatie uit de verschillende beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid wordt verzameld en geactualiseerd in het *kennissysteem* van het Contactpunt. Het middle-office beheert bovendien de informatie op de zelfbedieningskanalen, zoals de portaalsite van de Vlaamse overheid ([www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)), de IDTV-sites en Teletekst.

#### 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. Een deel van de voorlichters beantwoordt de oproepen op het nummer 1700, de anderen werken voor

een thematische infolijn of sectorale lijn (bv. De LijnInfo, Kind en Gezin-lijn – zie ook hoofdstuk 6). De activiteiten van het frontoffice worden uitbesteed aan een externe partner.

Een deel van de vragen zijn inhoudelijk complex en worden bijgevolg niet zelf beantwoord door de voorlichters van het frontoffice. Ze worden doorgegeven aan het backoffice, de bevoegde dienst die ze zo snel mogelijk beantwoordt. Daarover bestaan duidelijke afspraken.

### **Middle-office (MO)**

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn vormt de schakel tussen de klanten, het frontoffice en de backoffices. Het middle-office coördineert de samenwerking en controleert de kwaliteit van de informatie die aan de klant wordt verstrekt.

De Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn bestaat uit 17 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 naar het frontoffice en van klantencontacten 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 kritieke prestatie-indicatoren (KPI's – zie ook hoofdstuk 4.4) en de voortdurende verbetering van de werking van het Contactpunt. Ten slotte promoten ze de dienstverlening van 1700 bij het publiek alsook bij de diensten van de Vlaamse overheid.

### **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 feit dat de technische opzet van het overkoepelende contact center centraal wordt beheerd en ondersteund, houdt voor veel 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 te communiceren.

### **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 kennisstelsel 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.

### **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.

In 2003 werden de voorlichters van een aantal kleinere lijnen samengevoegd in een cluster 'B-lijnen'. Die werkwijze stelde het frontoffice beter in staat om pieken in het aantal klantencontacten soepel op te vangen. Na enkele jaren werd duidelijk dat ook een aantal grote dossierlijnen op verschillende momenten piekten. Om de inzetbaarheid van die voorlichters te verhogen werden ze in 2007 opgenomen in een nieuwe cluster 'Dossierlijnen' (zie ook hoofdstuk 6.1.4). Een aantal lijnen uit de cluster B-lijnen werden bij die nieuwe cluster gevoegd, de voorlichters van de andere B-lijnen werden toegevoegd aan het 1700-team. Die indeling in clusters is louter organisatorisch. De verschillende lijnen behouden hun eigen nummer.

## 1.2 Dienstverlening

Vandaag is 1700 niet meer weg te denken uit het communicatiebeleid van de Vlaamse overheid. De burgers, de bedrijven en de voorzieningen hebben duidelijk een uniek aanspreekpunt nodig voor alle contacten met de overheid, zeker naarmate de overheidsorganisatie steeds complexer wordt. Het is de taak van het Contactpunt Vlaamse Infolijn om de klant wegwijs te maken in die complexe structuur door een gestroomlijnde communicatie aan te bieden die de complexiteit van de Vlaamse administratie overstijgt. De Vlaamse burgers en ondernemers moeten maar één telefoonnummer onthouden om toegang te krijgen tot duidelijke, correcte en actuele overheidsinformatie en dat is 1700.

Via 1700 verstrekt het Contactpunt wegwijs- en eerstelijnsinformatie over alles wat tot de bevoegdheid van de Vlaamse overheid behoort, maar ook over de bevoegdheden van andere bestuursniveaus, zoals pensioenen of consumentenbescherming. Daarnaast biedt het Contactpunt de diensten van de Vlaamse overheid advies en ondersteuning om hun dienstverlening te verbeteren of om een eigen infolijn te integreren in het Contactpunt, al dan niet onder het nummer 1700.

Eind 2007 beheerde het Contactpunt Vlaamse Infolijn nog 11 lijnen, waaronder 1700. Een overzicht van die lijnen vindt u in hoofdstuk 6.1.2. De meeste lijnen behouden voorlopig wel hun eigen nummer. Op dit ogenblik onderzoekt het Contactpunt hoe de lijnen geïntegreerd kunnen worden onder het 1700-nummer (zie hoofdstuk 2.2). Daarmee wil het Contactpunt tegemoet komen aan het voornemen 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, ondernemingen en voorzieningen met de Vlaamse overheid.

### 1.2.1 Dienstverlening aan de klanten

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

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

Voor veel klanten is de structuur van onze overheden en hun bevoegdheden te complex. Zij weten niet bij welke dienst ze terechtkunnen met hun vraag, of welke entiteit hun dossier be-

heert. De voorlichters van 1700 kunnen hen helpen bij hun zoektocht. Het kennissysteem van het Contactpunt bevat het adres, het telefoonnummer, het e-mailadres en de bevoegdheden van elke dienst van de Vlaamse overheid en hun onderafdelingen. Ook de provinciale afdelingen en soms zelfs lokale kantoren zijn opgenomen in het kennissysteem van het Contactpunt.

### **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. De voorlichters streven ernaar om minstens 80% van de contacten volledig zelf af te handelen, zonder doorverwijzing naar de bevoegde dienst. Om die reden moet het middle-office alle scripts in het kennissysteem in een duidelijke taal opstellen, in een heldere, gebruiksvriendelijke structuur gieten en regelmatig actualiseren.

### **Actualiteitsinformatie**

Het nieuws komt elk jaar sneller en via steeds meer kanalen in de huiskamer van de burger. Regelmatig bellen klanten naar 1700 naar aanleiding van een nieuwsbericht. De informatiebeheerders in het middle-office volgen de actualiteit op de voet en screenen de media op relevante informatie. Op die manier anticiperen ze op mogelijke vragen van klanten aan de Vlaamse overheid en voorzien ze de voorlichters tijdig van bruikbare scripts.

### **Statusinformatie dossiers**

De dossierlijnen in het beheer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn verstrekken naast wegwijzen en eerstelijnsinformatie ook informatie over de status van dossiers, zoals aanvragen voor studietoelagen of bezwaren over de onroerende voorheffing. Voor een stand van zaken moet de klant niet langer rechtstreeks contact opnemen met de administratie. De voorlichters van de dossierlijnen hebben zelf een beperkte toegang tot de actuele statusinformatie. De dossierbehandelaars van de administratie moeten enkel 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 op de formulierensite van de Vlaamse overheid. De klant kan ze eveneens telefonisch bestellen bij 1700. Ook de andere lijnen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn nemen bestellingen op van hun eigen publicaties. De gegevens van de bestelling 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 kan worden ingezet voor de uitvoering van hun kerntaken.

### **Ondersteuning van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid**

De diensten van de Vlaamse overheid lanceren campagnes en evenementen om burgers en bedrijven 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 2007 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 40 campagnes van de Vlaamse overheid. Een gedetailleerd overzicht van die campagnes vindt u terug in hoofdstuk 8. Het Contactpunt geeft de klant eerstelijnsinformatie over de campagne, zowel via het contact center als via de zelfbedieningskanalen. De klanten kunnen ook de campagnefolder bestellen. Voor sommige campagnes kunnen de voorlichters inschrijvingen registreren voor deelname aan een activiteit. Bovendien kan het contact center worden ingeschakeld om het aantal bezoekers te registreren voor een evenement van de Vlaamse overheid op verschillende locaties.

### **Advisering en ondersteuning 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 alvast 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. 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 zelfs 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 duidelijk nut 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 blijft het Contactpunt een optimale toegankelijkheid voor iedereen nastreven.

### **Drempelverlagend**

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 gratisnummer 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 (per 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 gebruikmaken 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 6.3)

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

In 2007 heeft het Contactpunt Vlaamse Infolijn de portaalsite van de Vlaamse overheid verbeterd (zie hoofdstuk 3.1). De nieuwe [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) is niet alleen inhoudelijk beter gestructureerd, maar is ook toegankelijker voor alle internetgebruikers, inclusief bezoekers met een beperking. 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. De lettervergroter en de 'Lees Voor'-knop staan rechtsboven op elke pagina.

Voor die verbeterde toegankelijkheid heeft de portaalsite het kwaliteitslabel AnySurfer ontvangen. Momenteel voldoet de site zelfs aan de striktere richtlijnen voor het AnySurfer-Pluslabel. Voor dat label heeft het Contactpunt een validering aangevraagd.

# studereren voor

## 2 Evolutie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn



### 2.1 Contactpunt Vlaamse Infolijn: zeg niet 'project', maar 'afdeling'

In 1998 zag de Vlaamse Infolijn het licht als project binnen de Vlaamse overheid. Het projectteam kreeg als opdracht:

- 'burgers, bedrijven en voorzieningen 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.

Sinds de lancering van het 0800-nummer op 10 maart 1999 kende het project een gestage groei, zowel qua aantal medewerkers als qua informatieaanbod.

Het team breidde uit en het aantal voorlichters in het contact center vertienvoudigde. In 2004 kwam het projectteam Kleurrijk Vlaanderen de Vlaamse Infolijn versterken. Na de overname van een aantal taken van het e-governmentproject werd het uitgebreide projectteam omgedoopt tot 'Contactpunt Vlaamse Infolijn'. De nadruk verschoof van 'informatie' naar 'contact'.

Zowel het informatieaanbod als het aantal informatiekanalen groeide. Telefoonoproepen maken nog steeds het leeuwendeel uit van de contacten met de voorlichters. Brieven en faxen blijven een zeldzaamheid. Maar de cijfers tonen aan dat het aandeel van de elektronische contacten (e-mail en chat) elk jaar toeneemt. Het aantal bezoeken op de portaal-site van de Vlaamse overheid moet evenmin onderdoen voor de telefonische contacten.

Op 1 oktober 2007 werd het project omgevormd tot een volwaardige entiteit: Afdeling Contactpunt Vlaamse Infolijn. Voortaan is het Contactpunt definitief verankerd in de Vlaamse overheid en op die manier kan het zijn strategische doelstellingen op permanente en herkenbare wijze realiseren. De basisprincipes uit de opdracht van het Contactpunt blijven onveranderd.

### 2.2 Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn streeft ieder jaar naar een betere toegankelijkheid van overheidsinformatie. Sinds zijn start in 1999 heeft de organisatie van het Contactpunt dan ook heel wat wijzigingen ondergaan. Die moesten zowel de kwaliteit als de efficiëntie van de dienstverlening verbeteren en tegemoetkomen aan de uitbouw van één uniek, geïntegreerd, multikanaal loket (zie ook hoofdstuk 5.1):

- uniek en geïntegreerd, wegens de eenvoud, efficiëntie, klantgerichtheid en betrouwbaarheid
- multikanaal, zodat de Vlaamse overheid via zo veel mogelijk kanalen bereikbaar kan zijn en niemand van de dienstverlening wordt uitgesloten.

Om de inefficiënte wildgroei aan infokanalen tegen te gaan, stelde de Vlaamse Regering in 2002 vast dat de opstart van een nieuwe infolijn enkel nog mogelijk is na een analyse door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Sindsdien vragen steeds meer overheidsdiensten ondersteuning door het contact center. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn bevordert de integratie, adviseert diensten bij de opzet van hun dienstverlening en coördineert de samenwerking tussen de overheid en de externe partner. Daarbij wil het Contactpunt de diensten stimuleren om niet langer te denken

vanuit de logica van de overheid, maar vanuit de logica van de klant.

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 Lissabon 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'.

## 3 Kanalen en projecten in het beheer van Contactpunt Vlaamse Infolijn



Naast het gratis telefoonnummer 1700, het mailformulier ([www.vlaanderen.be/contact](http://www.vlaanderen.be/contact)), de chatmodule (via [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)), en de schriftelijke contactkanalen, beschikt het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook over drie zelfbedieningskanalen: de website [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) en een informatieaanbod op interactieve digitale televisie (iDTV) en Teletekst.

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

De portalsite van de Vlaamse overheid, [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be), is een brede toegangspoort tot de informatie en de diensten van de 13 beleidsdomeinen. Vlaanderen.be moet voor de surfende burger het startpunt bij uitstek worden voor informatie en diensten van de Vlaamse overheid als geheel. Het is een gebruiksvriendelijke en domeinoverschrijdende toegangspoort tot de websites van de Vlaamse administratie. De portalsite brengt wegwijs- en eerstelijnsinformatie. De inhoud is gestructureerd in functie van de logica en de vragen van de gebruiker.

Verscheidende gebruikersonderzoeken in 2006 en 2007 hebben de portalsite beoordeeld op gebruiksvriendelijkheid, aantrekkelijkheid en toegankelijkheid. De testgebruikers legden de nadruk op duidelijkheid, herkenbaarheid en leesbaarheid. Op basis van hun aanbevelingen werd de stijl van die website aangepast en de navigatie verbeterd. Samen met het verkorte nummer 1700 werd een nieuwe, tijdelijke portalsite gelanceerd op 5 december 2006, aangepast aan de voorname aanbevelingen. De definitieve versie is voorzien voor april 2008.

De informatie op de startpagina moet de gebruiker direct aanspreken met actualiteit, nieuws en campagnes, op maat van de bezoeker. Het moet voor de gebruiker onmiddellijk duidelijk zijn dat de portalsite andere informatie aanbiedt dan de websites van de Vlaamse Regering en het Vlaams Parlement.

Via het keuzemenu aan de linkerzijde of via de navigatiebalk bovenaan kunnen bezoekers een bepaald thema selecteren. Vervolgens kunnen ze basisinformatie raadplegen over het beleid van de Vlaamse overheid, met verwijzingen naar uitgebreide informatie op de portalsite of op andere websites van de Vlaamse overheidsdiensten. Die links naar andere pagina's worden niet langer onder elkaar geplaatst. Ze worden voortaan gegroepeerd aangeboden naargelang het type informatie: premies en subsidies, contactgegevens, overheids campagnes, statistieken, bestellingen van vergunningen en brochures.

Wie zijn weg niet vindt in het navigatiemenu, kan een beroep doen op de zoekfunctie, rechtsboven op de portalsite. Die zoekmachine scant ook de informatie op de andere websites van de Vlaamse overheid. Indien de bezoeker de gezochte informatie uiteindelijk toch nog niet vindt, kan hij of zij een vraag stellen aan het contact center via de chatmodule of met behulp van een online contactformulier. De bezoeker kan ook onmiddellijk feedback geven aan de redacteurs van de portalsite. Onderaan op een informatiepagina kan elke bezoeker aangeven in welke mate hij of zij tevreden is met de aangeboden informatie. Daarnaast kan de bezoeker een foutieve link op de portalsite rechtstreeks melden aan het redactieteam.

### 3.2 1700 op Interactieve Digitale Televisie

Via interactieve digitale televisie (IDTV) krijgen digitale tv-kijkers toegang tot informatie en diensten die tot dan toe enkel beschikbaar waren via een internetaansluiting. Sinds februari 2004 beheert Contactpunt Vlaamse Infolijn de IDTV-site van de Vlaamse overheid. Onder de noemer 1700 kunnen de bezoekers een beperkte selectie aan informatie terugvinden over de meest relevante onderwerpen alsook actuele thema's. De site biedt de gebruikers ook de mogelijkheid om een aantal brochures te bestellen.

In een eerste fase heeft het Contactpunt Vlaamse Infolijn een informatiesite met beperkte interactiviteit ontwikkeld, geschikt voor de IDTV-platformen van Telenet Digital, Belgacom TV en andere operatoren. Abonnees van Telenet konden al sinds maart 2006 terecht op de site van 1700. In april 2008 zal hetzelfde aanbod toegankelijk zijn voor de klanten van Belgacom TV. In die periode krijgt de IDTV-site ook een nieuwe look, afgestemd op de huisstijl van de Vlaamse overheid en van 1700.

Momenteel wordt het aanbod op IDTV zowel technisch als inhoudelijk beperkt gehouden. Naarmate de IDTV-platformen volwassener worden, kan het Contactpunt ook complexere dienstverlening aanbieden via de site. Aangezien de inhoud van de site aangedreven wordt door het Content Management Systeem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn kan de site dynamisch en stapsgewijs worden uitgebreid.

### 3.3 1700 op Teletekst

De Vlaamse overheid wil zoveel mogelijk Vlaamse burgers gratis toegang geven tot informatie over het bestaande beleid en nieuwe initiatieven (premies, subsidies, regelgeving) van de Vlaamse overheid. Daarom plaatsen de Vlaamse regionale zenders sinds 2006 een beperkt maar actueel informatieaanbod van 1700 op Teletekst. Op de pagina's 890 tot en met 899 toont 1700 een greep uit de meest gestelde vragen.

### 3.4 1700Mobiel

De voorlichters van het Contactpunt Vlaamse Infolijn verstrekken al langer informatie aan bezoekers van evenementen, maar sinds 2007 trekken ze te velde onder de noemer 1700Mobiel. 1700Mobiel komt naar de mensen toe op openluchtactiviteiten van de Vlaamse overheid, op vakbeurzen, infodagen en lokale evenementen. De voorlichters staan de mensen te woord aan een van onze mobiele loketten: de vaste 1700-stand, de mobiele 1700-balie en de 1700 Infomobiel.

De 1700 Infomobiel is een tot informatieloket omgebouwde bestelwagen, uitgerust met twee voorlichtingsposten met internettoegang. Het mobiele loket werd op 4 juni 2007 officieel ingehuldigd. Sindsdien is de wagen al uitgerukt naar infosessies over studietoelagen, workshops over composteren, Villa Pace in Sint-Niklaas, De Gordel in Overijse en enkele Vlaamse steden en gemeenten die in 2007 de Ronde van Frankrijk mochten verwelkomen.

Sommige activiteiten staan in het teken van een specifiek thema. De voorlichters van 1700Mobiel geven bijkomende uitleg over dat onderwerp aan de bezoekers. Via internet hebben ze rechtstreeks toegang tot het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Op beurzen verwijzen ze de mensen ook door naar de balies van de aanwezige diensten van de Vlaamse overheid, die hen op hun beurt kunnen voorthelpen met meer complexere problemen.

### 3.5 Scripting

De verschillende informatiebeheerders van het Contactpunt Vlaamse Infolijn hebben elk hun eigen schrijfstijl. Dat geldt ook voor de redacteurs in de backoffices. Tot voor kort was het kennissysteem van het Contactpunt een verzameling van uiteenlopende stijlen en verschillen in tekstopmaak. De voorlichters hebben echter nood aan gemakkelijk raadpleegbare informatie in een duidelijke structuur. Zij willen immers de juiste informatie zo snel mogelijk terugvinden in het uitgebreide aanbod en een eenvoudig antwoord formuleren aan de klant.

De informatie in het kennissysteem was dringend aan verbetering toe. Om die reden hebben de informatiebeheerders van het Contactpunt in de loop van 2006 en 2007 een handleiding scripting opgesteld. Als basis voor die redactionele handleiding gebruikten ze de volgende drie uitgangspunten:

- eenduidige, leesbare, duidelijk gestructureerde informatie voor de voorlichters
- maar ook beter herbruikbaar voor alle andere kanalen van het Contactpunt
- en gemakkelijker te onderhouden door het middle-office en de backoffices

In een eerste fase werd de inhoud en de structuur van die informatie geanalyseerd. Op basis van die analyse hebben de informatiebeheerders vervolgens een aantal vereisten opgesteld voor een kwaliteitsvolle scripting. Ten slotte werden die vereisten vertaald in richtlijnen en verzameld in een redactionele handleiding.

Voor de structuur van de informatie maakten de informatiebeheerders een onderscheid tussen typologie en taxonomie. Eerst werden de definities van de verschillende types informatie (bv. eerstelijns, wegwijz, publicaties) vastgelegd in de handleiding. Elk type kreeg een gebruiksaanwijzing. Vervolgens werd de taxonomie van het kennissysteem in kaart gebracht, de rangorde voor de verschillende types scripts en de onderlinge verbanden tussen een hoofdschrift en de onderliggende deelscripts.

Op inhoudelijk vlak werden een aantal vuistregels opgesteld: richtlijnen voor de titel van een script, de spelling en de grammatica van de tekst, de indeling in alinea's en het gebruik van leestekens en tekstopmaak. Ook de correcte schrijfwijze van contactgegevens werd vastgelegd in de handleiding.



# Premies Eigen

## 4 Resultaten 2007

In 2007 registreerde het contact center van Contactpunt Vlaamse Infolijn 1.397.394 klantencontacten, dat is gemiddeld 3.828 per dag. De meeste contacten waren telefonische oproepen: 1.311.988. Daarnaast namen 76.809 klanten schriftelijk contact op (e-mail, brief of fax). Via de chatmodule op [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) liepen 8.308 aanvragen voor websessies binnen en nog eens 289 klanten maakten een terugbelafpraak met het Contactpunt.

In hoofdstuk 6 gaan we dieper in op die resultaten, maar eerst vergelijken we de gegevens van 2007 met de jaarresultaten van het Contactpunt sinds de eerste oproep in 1999. De eerste drie paragrafen wijden we aan de evolutie in kwantiteit. De evolutie in kwaliteit wordt besproken in de vierde paragraaf. In de laatste twee paragrafen komen de kennis van en de tevredenheid over 1700 aan bod.

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

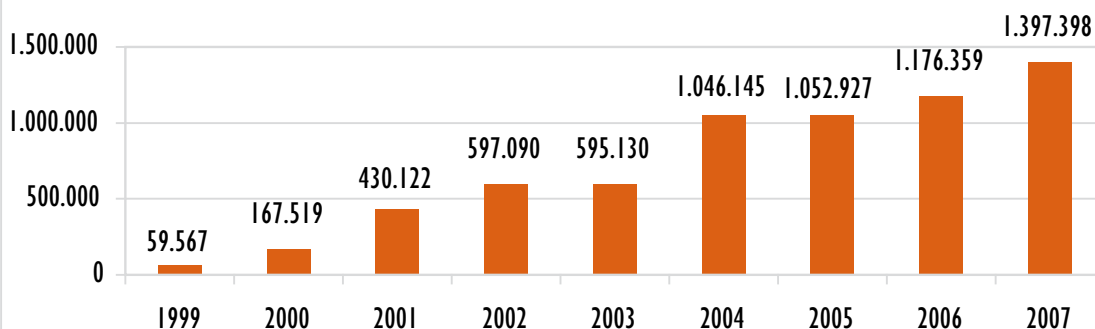
In onderstaande tabel hebben we het aantal verbonden contacten per jaar opgesplitst per kanaal. Om een idee te geven van het gemiddelde aantal contacten per werkdag, hebben we het aantal dagen per jaar vermeld dat de verschillende lijnen open zijn voor de klant, met uitzondering van De LijnInfo (7 dagen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

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Telefonische vragen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426	1.024.241	1.113.792	1.311.988
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992	57.247	76.809*
Online gesprek (chat)	--	--	--	52	1.818	2.971	3.694	5.169	8.308
Terugbelafspraken	--	--	--	--	--	--	--	151	289
Totaal aantal telefonische, schriftelijke en chat-oproepen	59.567	167.519	430.122	597.090	595.130	1.046.145	1.052.927	1.176.359	1.397.394
Aantal dagen open	212	249	248	251	251	254	251	251	253
Aantal dagen open De LijnInfo	--	--	--	--	251	366	364	365	365

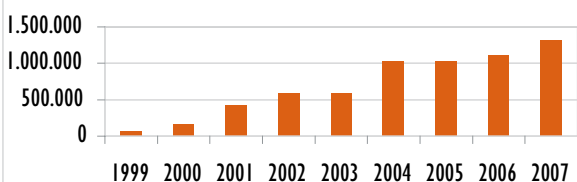
\* Aantal schriftelijke vragen exclusief spam, bedankingen of automatische antwoorden: 56.499

In 2007 is het aantal contacten met 18,79% gestegen ten opzichte van 2006. Voor alle kanalen afzonderlijk merken we telkens een stijging op. Het aantal oproepen is toegenomen met 17,79%, het aantal contacten via e-mail met 34,18% en het aantal online gesprekken maar liefst met 60,73%. Hieronder wordt de evolutie per kanaal grafisch weergegeven.

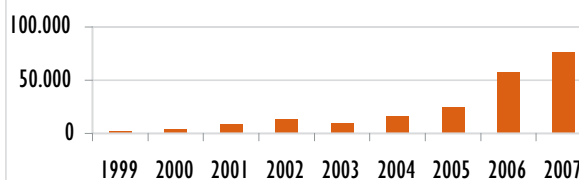
## Evolutie van het totaal aantal contacten sinds 1999



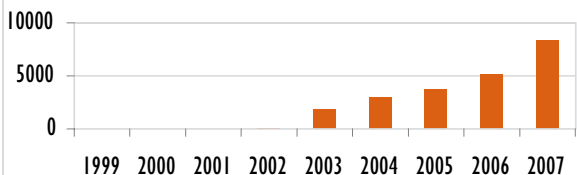
### Telefonische vragen



### Schriftelijke vragen



### Online gesprek (chat)



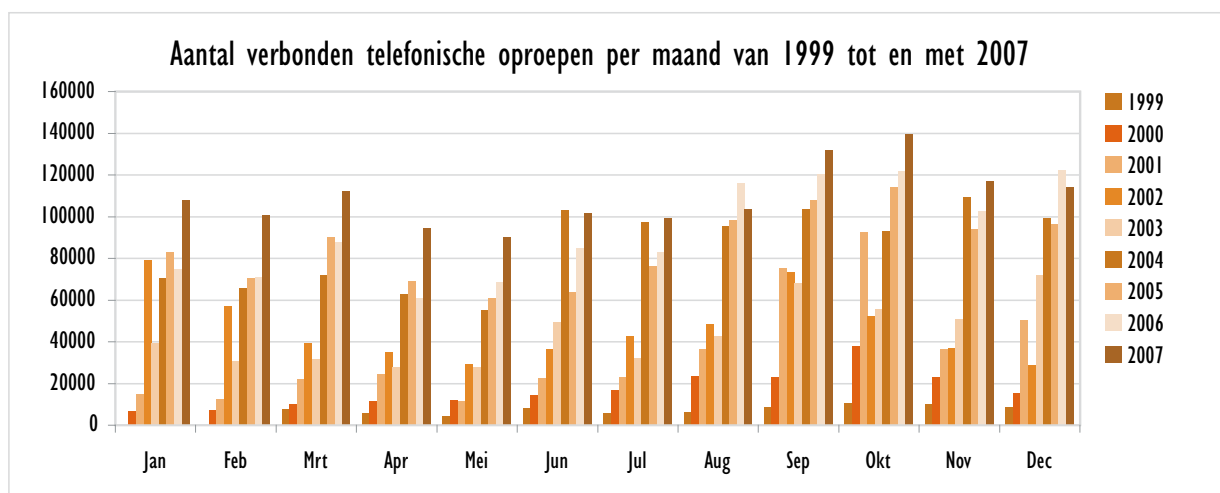
## Evolutie van het aantal verbonden telefonische oproepen per maand

Voor de burger staat er elke maand weer iets anders in de belangstelling. In het voorjaar eisen de beurzen en salons rond wonen, vervoer, reizen en gezondheid alle media-aandacht op. In de lente staan leefmilieu, natuur en gezondheid centraal. Stilaan moet de belastingaangifte weer worden ingediend. Naar de zomer toe wordt het weer wat kalmer. Maar aan het einde van de zomervakantie gaan de gedachten al weer uit naar het nieuwe schooljaar en bijgevolg naar studietoelagen.

Ook voor het Contactpunt Vlaamse Infolijn is de ene maand drukker dan de andere. Het aantal contacten wordt dan ook beïnvloed door de kalender en de seizoenen, grootschalige overheids-campagnes, jaarlijks weerkerende gebeurtenissen en grote verzendingen van brieven, aangiften of boeteformulieren van de overheid. In onderstaande tabel ziet u voor elk werkingsjaar de spreiding van telefonische oproepen over de maanden van het jaar.



	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Januari	-	6.869	14.863	78.921	39.281	70.536	83.040	74.607	107.552
Februari	-	7.018	12.630	57.284	30.448	65.887	70.274	71.210	100.745
Maart	7.582	10.260	21.833	39.239	31.605	72.011	90.247	87.427	112.085
April	5.597	11.489	24.267	35.065	27.532	63.000	68.882	60.916	94.478
Mei	4.517	12.163	11.818	29.078	27.810	55.171	60.907	68.467	90.114
Juni	7.999	14.087	22.389	36.563	49.569	103.236	63.811	85.056	101.612
Juli	5.721	16.696	22.776	42.456	32.229	97.318	76.135	82.900	99.236
Augustus	6.370	23.546	36.345	48.576	42.360	95.504	98.286	115.754	103.708
September	8.846	23.188	75.415	73.147	68.098	103.581	107.822	120.510	131.943
Oktober	10.575	37.763	92.408	52.486	55.535	92.792	114.152	121.944	139.473
November	9.963	22.664	36.367	37.080	50.730	109.473	94.197	102.695	116.909
December	8.793	15.187	50.175	28.476	71.939	98.917	96.488	122.306	114.133



## 4.2 Spreiding per kanaal

Telefonische oproepen maken nog steeds het grootste deel uit van de contacten met het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Maar het contact center is ieder jaar beter bereikbaar via e-mail en webchat. Uit onderstaande tabel blijkt duidelijk dat de elektronische kanalen steeds sneller terrein winnen.

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

Tot voor 2007 werden enkel e-mails aan 1700, Kind en Gezin en de Vlaamse Zorgkas behandeld door de voorlichters in het contact center. Sinds 2007 maken nog twee andere thematische infolijnen gebruik van e-mail, meer bepaald Dossierlijn Studietoelagen en de Vlaamse Belastinglijn (zie hoofdstuk 6.). Die uitbreiding van de mailafhandeling naar andere lijnen verklaart deels de sterke stijging in het aantal e-mails (34,18%). De chatmodule echter wordt enkel gebruikt voor 1700 en Teletolk. Het aandeel van webchat blijft laag, maar we zien ook hier een stijging in het aantal (60,73%), zelfs bijna dubbel zo groot als de stijging in het aantal e-mails.

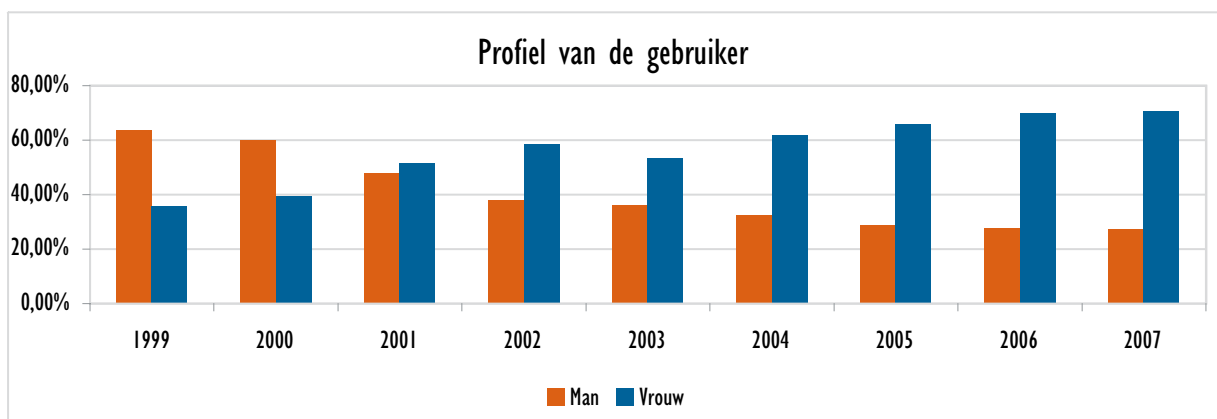
### 4.3 Profiel van de gebruiker

Voor elk contact maken de voorlichters een dossier aan in de toepassing voor 'Customer Relationship Management' (CRM), het beheer van klantencontacten. De voorlichter noteert niet alleen de vraag van de klant en het antwoord uit het kennissysteem, maar ook een aantal demografische gegevens, zoals geslacht en postcode van de woonplaats. De leeftijd wordt voorlopig enkel geregistreerd bij De LijnInfo. De registratie van die gegevens biedt ons interessante informatie over het profiel van de bellers, mailers en chatters.

Onderstaande tabel toont aan dat van bij de start van het Contactpunt Vlaamse Infolijn het aandeel van de vrouwelijke gebruikers sterk is gestegen. Door de jaren heen werden immers meer thematische infolijnen ondergebracht in het contact center die een hoger aantal vrouwen aantrokken. In 2007 was de stijging minder uitgesproken, aangezien er dat jaar geen nieuwe thematische lijnen werden toegevoegd of uitgebreid.

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

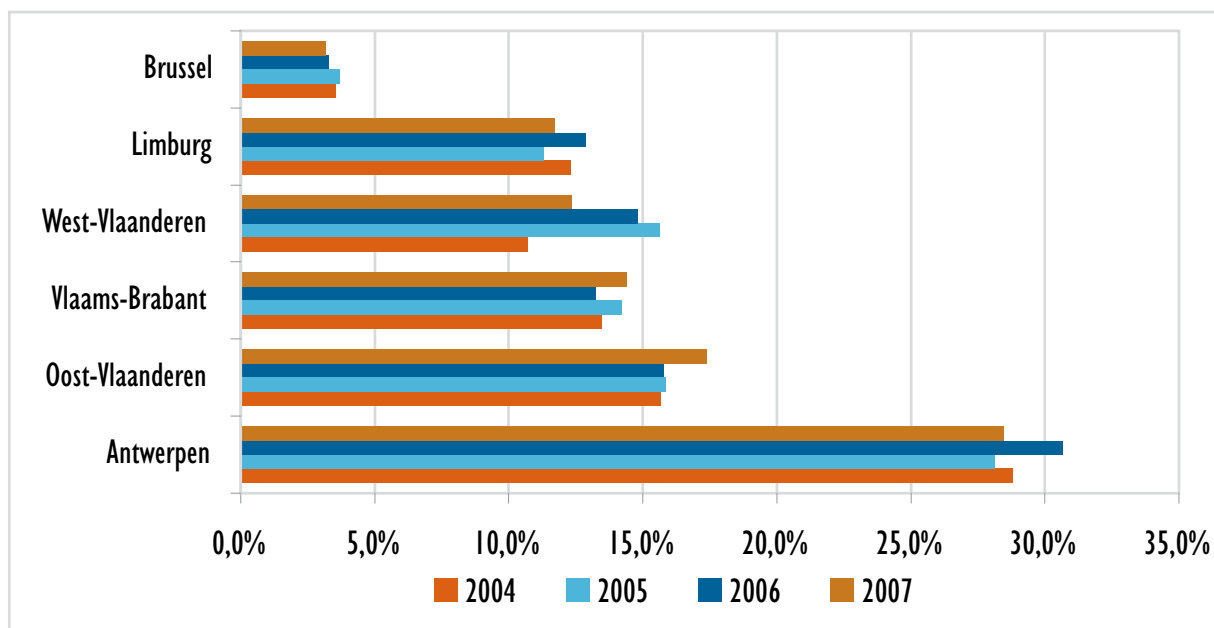
Het aantal vrouwelijke gebruikers lag in 2007 op alle lijnen hoger dan het aantal mannen, ook bij 1700. Op de meeste lijnen was er een verschil van 10 à 15% tussen vrouwen en mannen, maar het percentage vrouwen lag aanzienlijk hoger bij Kind en Gezin-lijn (89,3%), Dossierlijn Studietoelagen (75,1%) en De LijnInfo (71,5%).



In onderstaande tabel worden de contacten procentueel gespreid over de tien Belgische provincies, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het buitenland. 3,8% van de contacten staat vermeld als 'onbekend'. Van die oproepen konden de geografische gegevens niet worden geregistreerd, vooral bij contacten via e-mail. Aan het einde van elk telefonisch contact wordt steeds naar de postcode van de klant gevraagd, bij een e-mail kan een voorlichter enkel de postcode registreren indien die vermeld staat in de boodschap.

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

De geografische spreiding van de oproepen toonde de laatste jaren geen noemenswaardige veranderingen, behalve het percentage internationale oproepen. De provincie West-Vlaanderen heeft in 2005 en 2006 wel een redelijke sprong vooruit gemaakt. Die stijging was hoofdzakelijk te danken aan een uitbreiding van de dienstverlening van de Kind en Gezin-lijn die aanvankelijk enkel voor West-Vlaanderen werd ingevoerd (zie ook hoofdstuk 6.5). In 2006 volgden Antwerpen en Limburg en in 2007 sloten Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant aan. Zoals bovenstaande tabel en onderstaande grafiek aantonen, leidde die verdere uitbreiding tot een inhaalbeweging van de vier provincies.



Wat het aantal contacten betreft, steekt de provincie Antwerpen er met kop en schouders bovenuit. Die provincie telt het grootste aantal inwoners in Vlaanderen, maar of dat de enige reden is voor het hoge aantal kan enkel een vergelijking met het bevolkingsaandeel aantonen. In onderstaande tabel vergelijken we het percentage contacten in 2007 met het aandeel van de provinciebevolking in het totale inwonersaantal van het Vlaams Gewest (Rijksregister op 1 januari 2007 – bron: FOD Economie – Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie, Dienst Demografie).

Provincie	% contacten 2007	Omzetting naar 100 %	Aandeel Vlaamse bevolking
Antwerpen	28,5%	33,8%	27,8%
Oost-Vlaanderen	17,4%	20,6%	22,9%
Vlaams-Brabant	14,4%	17,1%	17,2%
West-Vlaanderen	12,3%	14,6%	18,7%
Limburg	11,7%	13,9%	13,4%
<b>Totaal</b>	<b>84,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Uit die vergelijking blijkt dat de inwoners van de provincie Antwerpen in 2007 relatief meer gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van het Contactpunt. Uit Oost- en West-Vlaanderen kwamen minder contacten in verhouding met het aantal inwoners. Voor de provincies Vlaams-Brabant en Limburg lag het aantal contacten evenredig met het aandeel in de Vlaamse bevolking.

#### 4.4 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. Die criteria noemen we 'Kritieke Prestatie Indicatoren' (KPI). Voor elke KPI is er een streefdoel of minimumnorm, de zogenaamde 'service levels' (SL). Die service levels zijn voor elke infolijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Zij maken deel uit van het contract tussen de Vlaamse overheid en het contact center.

De kwantitatieve criteria zijn objectief meetbaar. Ze kunnen op elk moment worden berekend (zie 4.4.1.). 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 4.4.2.).

De onderstaande tabel geeft voor elke indicator de minimumnorm aan alsook een korte verduidelijking.

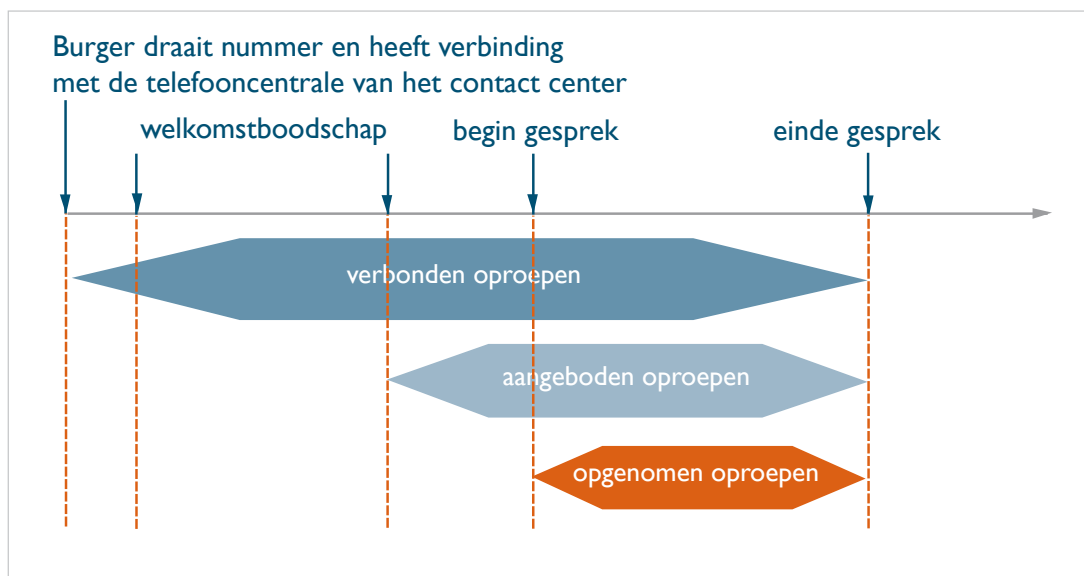
Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren		Openingsuren per lijn apart vastgelegd.
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd		Streefdoel: een per lijn apart bepaalde gemiddelde afhandeltijd 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.

Een aantal termen uit de tabel vraagt om verduidelijking. Zij worden verder in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 6 meermaals gebruikt. In Bijlage 1 achteraan in dit jaarverslag staat een uitgebreide verklarende woordenlijst. De voornaamste service levels worden hieronder toegelicht.

### Bereikbaarheid

Wie naar het contact center belt en het nummer vormt, wordt geregistreerd als 'verbonden'. Na de welkomstboodschap wordt de oproep 'aangeboden' aan de voorlichters. Een oproep wordt beschouwd als 'opgenomen' indien de beller onmiddellijk zijn vraag kan stellen aan de voorlichter, ofwel indien de oproeper op een druk moment in een wachtrij terecht komt en niet inhaakt vooraleer hij of zij een voorlichter aan de lijn krijgt. Met de bereikbaarheid meten we de verhouding tussen het aantal opgenomen en aangeboden oproepen. Indien niemand inhaakt tijdens de wachttijd, dan spreken we van 100% bereikbaarheid. Met die bereikbaarheid meten we de efficiëntie van het contact center. Indien voldoende voorlichters beschikbaar zijn op drukke momenten, moeten minder bellers lang wachten op een gesprek en haken minder mensen af.

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



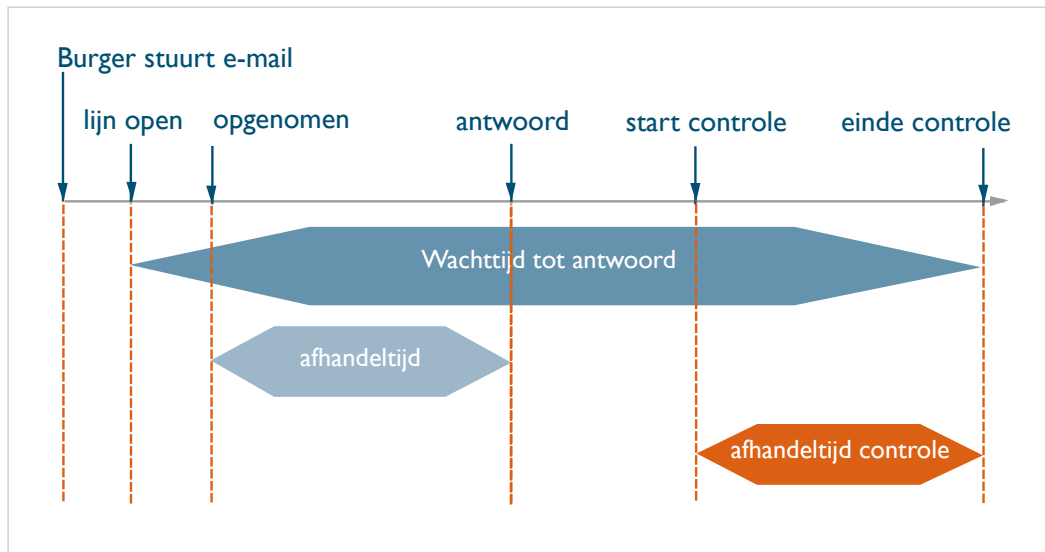
### Afgehandeld < 2 werkdagen

Bij e-mails spreken we niet van bereikbaarheid, maar kijken we naar de snelheid waarmee een mail wordt beantwoord. Indien de klant een e-mail stuurt tijdens de openingsuren van de lijn, 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.

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 het kost voor een klant het antwoord op zijn vraag krijgt.

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

backoffice, dan zijn dezelfde service levels van toepassing. De ambtenaar krijgt ook slechts twee werkdagen om een antwoordmail terug te sturen naar de klant.



### 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

Indien 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 door te sturen 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). Naar mate 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.

#### 4.4.1 Service Levels 2007

De productiviteit van de voorlichters en de efficiëntie van het contact center is onder meer afhankelijk van de bezettingsgraad, de beschikbaarheid van de voorlichters, de gemiddelde naverwerkingstijd van de oproepen, het aantal afgehandelde oproepen per periode en de beschikbaarheid van de systemen. 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: aantal binnengekomen oproepen, aantal wachtenden, aantal gemiste oproepen, antwoordtijd, duur van de oproepen, naverwerkingstijd. De gegevens uit call management worden om de 30 minuten aan de service levels getoetst. Die toetsing maakt het mogelijk om tijdig in te grijpen en het inzetten van de voorlichters bij te sturen.

## Rapportering

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

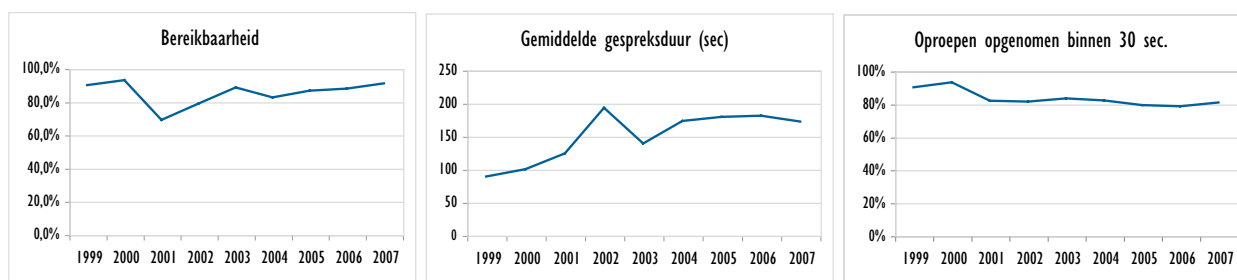
In de volgende tabellen geven we de evolutie weer van enkele service levels. Een kanttekening bij onderstaande resultaten: aangezien de meetinstrumenten jaarlijks worden vernieuwd, zijn de gegevens niet volledig vergelijkbaar.

## Telefonische oproepen

Afhandeling oproepen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Verbonden oproepen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426	1.024.241	1.113.792	1.311.988
Bereikbaarheid	90,0%	93,0%	69,0%	78,8%	88,6%	82,5%	86,6%	87,9%	91,1%
Gemiddelde gespreksduur (sec)	89	100	124	193	139	173	179	181	172
Oproepen beantwoord binnen 30 sec.	90%	93%	82%	81,30%	83,30%	82,17%	79,20%	78,60%	80,80%
Direct afgehandelde oproepen	84%	93%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%	88,23%	88,30%	85,91%
Oproepen beantwoord door BO*	16%	7%	1,30%	12,80%	14,40%	3,14%	11,77%	11,70%	14,09%

De bereikbaarheid, de gemiddelde gespreksduur en de snelheid waarmee een oproep wordt beantwoord hangen nauw samen. Hoe beter de voorlichters beschikbaar zijn voor oproepen en hoe sneller een oproep wordt afgewerkt, hoe minder lang de volgende bellers moeten wachten vooraleer ze een voorlichter aan de lijn krijgen. Voor elk van die drie service levels zien we een redelijke verbetering in 2007.

Uit de tabel en de eerste grafiek blijkt dat de bereikbaarheid van de voorlichters is toegenomen, ondanks de stijging in het aantal contacten. Het team van voorlichters werd immers in 2007 sterk uitgebreid en efficiënter ingezet. Het Contactpunt maakt twee maanden op voorhand een realistische inschatting van het oproepvolume van een bepaalde maand. Indien nodig wordt die voorspelling of 'forecast' gaandeweg bijgesteld.



De gemiddelde gespreksduur is met 9 seconden gedaald ten opzichte van 2006. De gespreksduur is maar een onderdeel van de volledige afhandeltijd van een oproep. In 2007 lag de gemiddelde afhandeltijd op 255 seconden. Dat is 2 seconden lager dan de gemiddelde afhandeltijd van 2006. Een verbeterde opleiding en opvolging van de voorlichters en beter gestructureerde informatie in het kennissysteem hebben ertoe 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 2007 werden nog onvoldoende oproepen opgenomen binnen 30 seconden. Op het vlak van

snelheid was er al een lichte verbetering ten opzichte van de voorgaande jaren, maar het service level van 90% ligt nog veraf.

#### 4.4.2 Kwaliteit van de voorlichting

##### Interne meting

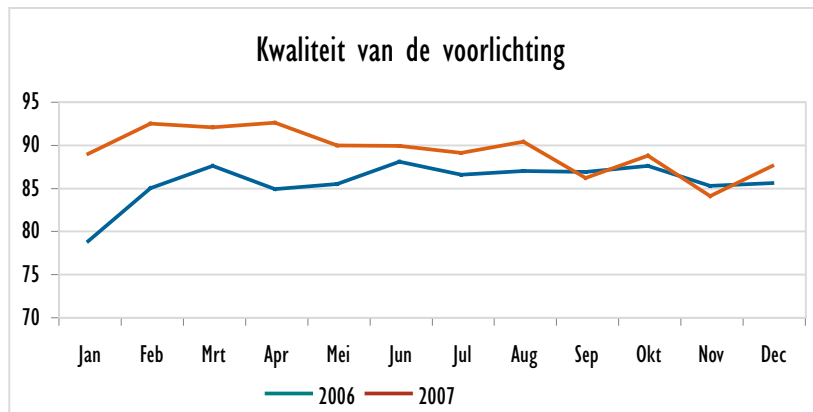
De medewerkers van het middle-office en de kwaliteitsbeheerders van het frontoffice beoordelen de kwaliteit van de dienstverlening op permanente basis. Maandelijks worden per voorlichter een drietal oproepen beluisterd en geëvalueerd op vorm en inhoud. Tijdens die zogenaamde meeluistersessies maken de beoordelaars gebruik van een standaard evaluatieformulier.

Op het vlak van vorm meten we de volgende criteria: begroeting, proactiviteit, vraaganalyse, vraagafbakening, taalvaardigheid, klantvriendelijkheid, betrokkenheid.

Wat de inhoud betreft, gaan we na of de voorlichters een correct en relevant antwoord geven op de door de klant gestelde vraag. Essentieel daarbij is een vlot en oordeelkundig gebruik van de informatie in het kennissysteem. Het is immers van cruciaal belang dat het Contactpunt Vlaamse Infolijn als overheidsdienst correcte informatie verstrekt. Daarom weegt de inhoud (70%) in de kwaliteitsmeting zwaarder door dan de vorm (30%).

De maandresultaten worden gebundeld in een individueel rapport. Het maandcijfer levert een algemene kwaliteitsindex op, die een algemeen beeld geeft van de vormelijke en inhoudelijke kwaliteit van het contact center. De rapporten zijn bovendien een betrouwbare graadmeter voor de opleidingsbehoeften van de voorlichters en voor de kwaliteit van de scripts in het kennissysteem.

Onderstaande grafiek geeft de kwaliteit in 2007 weer van de voorlichters voor telefonische oproepen op alle lijnen. We vergelijken die scores met de resultaten van 2006.



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de resultaten voor 2007 gemiddeld hoger liggen dan het voorgaande jaar. In de tweede helft van 2007 daalde de kwaliteit wegens een reorganisatie in het frontoffice. Niettemin ligt de kwaliteit hoger dan de minimumnorm van 80%.

##### Externe meting

Bron: Telefoononderzoek 2007-2008 (Möbius)

Elk jaar maakt een extern onderzoeksbureau een reeks 'mystery calls' om te peilen naar de kwaliteit van de informatieverstrekking op 1700. Tijdens een 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. Voor de beoordeling wordt hetzelfde evaluatieformulier gebruikt als bij de interne meeluistersessies.



Rond de jaarwisseling 2007-2008 voerde het onderzoeksbureau 300 mystery calls uit, waarvan 100 oproepen vanuit het standpunt van kansarme doelgroepen (bv. laaggeschoolden, allochtonen). De onderzoekers maakten gebruik van 50 scenario's over uiteenlopende onderwerpen. Op inhoud haalden de voorlichters een score van 79,0%, een verbetering met 2,4% ten opzichte van 2006. Op vorm scoorden ze 79,1%, 1,2% lager dan tijdens het vorige onderzoek.

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

De totaalscore in 2007-2008 bedroeg 79,0%. Net als bij de interne meting weegt de inhoud (70%) zwaarder door dan de vorm (30%). Hoewel de totaalscore hoger ligt dan in 2006, blijft de extern gemeten kwaliteit 1% onder de norm van 80%.

Net als in 2006 gingen de onderzoekers na of de kwaliteit van de voorlichting hetzelfde niveau haalde bij zwakkere doelgroepsenario's als bij normale scenario's. Wanneer de oproeper een gebroken Nederlands gebruikt en/of een lagere achtergrondkennis heeft, blijkt dat de vormelijke kwaliteit onveranderd blijft, de inhoudelijke kwaliteit ligt echter 10% lager. Onderstaande tabel geeft het verschil weer tussen de twee groepen.

Kwaliteit	doelgroep	niet-doelgroep
inhoud	72,0%	82,0%
vorm	79,0%	79,0%
Totaal	74,1%	81,1%

Bij het vorige onderzoek haalden de voorlichters nog een score van 75,3% voor de doelgroepsenario's. De kwaliteit van voorlichting naar zwakkere doelgroepen is met 1,2% gedaald.

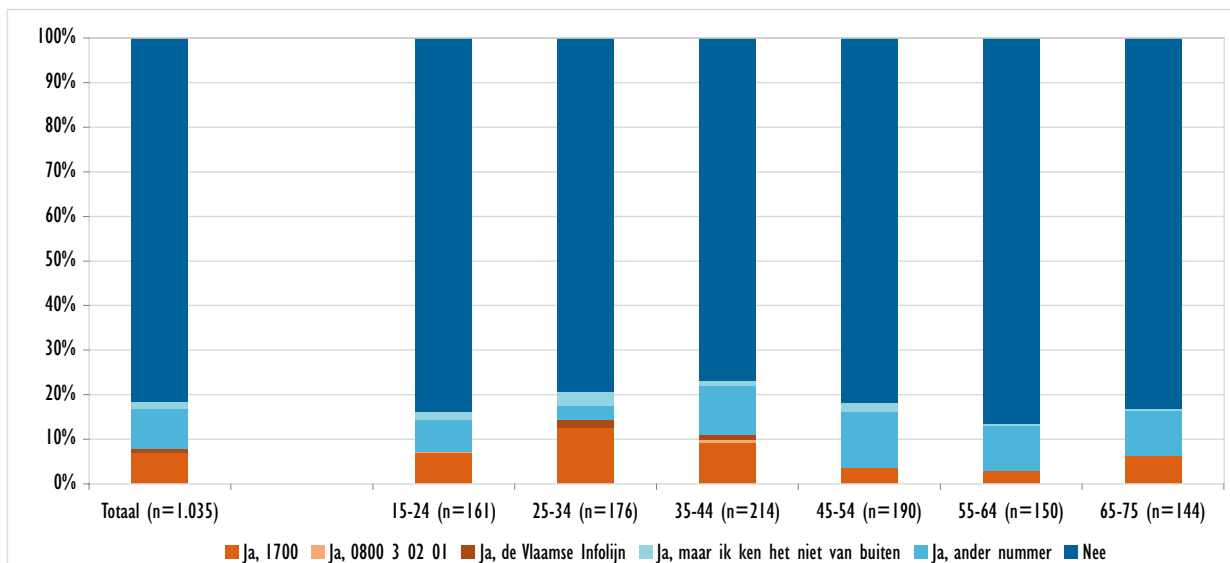
In 2006 haalde 1700 nog een bereikbaarheid van 100%. Bij het laatste onderzoek werd slechts 97,7% van de oproepen beantwoord. De gemiddelde wachttijd van 44 seconden lag wel 7 seconden lager dan in 2006.

#### 4.5 Kennis van 1700

Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek 2008 (GfK-Significant)

Begin 2008 namen een 1000-tal Vlamingen deel aan een telefonische enquête. De vorige bevraging vond plaats in 2006, nog voor de naamswijziging naar 1700. De cijfers zijn representatief naar de Vlaamse bevolking op gebied van leeftijd (15- tot 75-jarigen), provincie en geslacht. De voornaamste conclusies met betrekking tot bekendheid en tevredenheid staan hieronder opgesomd.

In de volgende grafiek en tabellen staat bij elke leeftijdscategorie het aantal respondenten aangeduid. Voor een beter begrip van de verschillende doelgroepen hebben we elk jaar een bepaalde categorie extra bevraagd, de 65-plussers in 2006 (405) en de jongeren in 2007 (555). Om geen vertekend beeld te krijgen hebben we bij de berekening van de totaalscore die oververtegenwoordiging weggewerkt, zodat het aandeel van elke leeftijdscategorie representatief is voor de bevolking. De getallen in de eerste tabel geven het werkelijke aantal ondervraagden weer (n = 1.037), de herberekende aantallen staan in de grafiek (n = 1.035).



In het vorige onderzoek kende 11,30% van de respondenten de infolijn van de Vlaamse overheid en 0,60% kende effectief het oude 0800-nummer van de Vlaamse Infolijn. Een jaar later weet bijna 17% van de ondervraagden dat de Vlaamse overheid een gratis infonummer heeft:

- het verkorte nummer 1700 is zelfs bekend bij 6,89% van de ondervraagde burgers
- 0,95% antwoordt met de oude benaming (Vlaamse Infolijn) of het oude nummer (0800-3 02 01)
- 9,06% geeft aan het exacte nummer niet van buiten te kennen.

We kunnen ook een vergelijking per leeftijdscategorie maken tussen de resultaten van 2007 in de eerste tabel en de gegevens van 2006 in de tweede tabel.

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>

Kennis 2006	0800-3 02 01	niet van buiten	Nee
15-24 (n=86)	1,91%	7,01%	91,08%
25-34 (n=102)	0,00%	7,60%	92,40%
35-44 (n=148)	0,48%	12,56%	86,96%
45-54 (n=147)	0,55%	15,30%	84,15%
55-64 (n=113)	0,68%	12,33%	86,99%
65-75 (n=405)	0,00%	9,42%	90,58%
<b>Totaal (n=1.001)</b>	<b>0,60%</b>	<b>10,70%</b>	<b>88,69%</b>

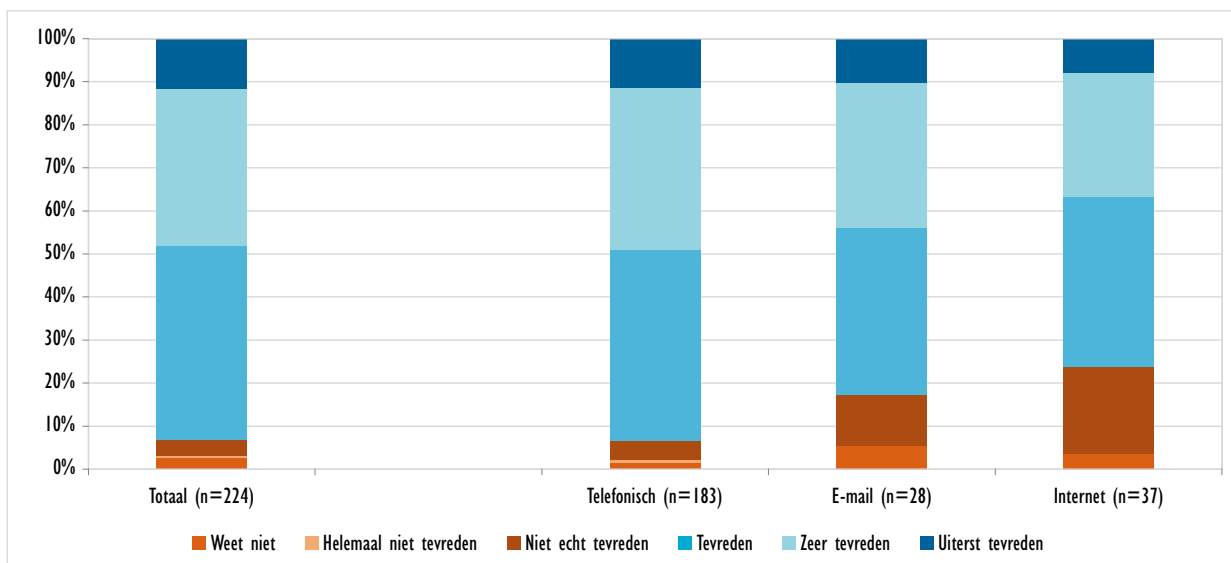
In 2006 kenden vooral de respondenten tussen 35 en 64 jaar de Vlaamse Infolijn (13 tot 16% van de leeftijdscategorie). Die gezamenlijke groep bevat in verhouding het grootste aantal actieve mensen, huiseigenaars en ouders met kinderen. Zij zitten in een levensfase waarin ze veel vragen voor de overheid hebben. In die groep was ook het aantal gebruikers van het 0800-nummer hoger.

Het nieuwe onderzoek toont echter een verschuiving van de bekendheid van de oudere naar de jongere leeftijdscategorieën. Nu weten vooral de respondenten tussen 35 en 44 jaar dat er een infonummer van de Vlaamse overheid is, maar de meesten kennen het nummer niet van buiten. De groep 25- tot 34-jarigen kent het exacte nummer het best (maar liefst 12,56% antwoordt spontaan '1700').

#### 4.6 Tevredenheid gebruikers 1700

Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek 2008 (Significant)

Net als vorig jaar zegt 93% van de gebruikers tevreden tot uiterst tevreden te zijn over hun contact met 1700. 11,73% is uiterst tevreden. In 2006 lag dat cijfer op 8%. Ook in 2007 leidt telefonisch contact met 1700 tot een hogere tevredenheid bij de gebruikers dan contacten via andere kanalen.



Tevredenheid	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%
Totaal (n=224)	11,73%	36,36%	45,09%	3,67%	0,40%	2,75%

# 5 Uitdagingen voor 2008

## 5.1 Uitbouw uniek loket – fase 2

In 2006 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 zijn 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 mensen te bereiken (zie ook hoofdstuk 2.2).

Met de lancering van 1700 werd de eerste fase al ingezet. Het korte, gemakkelijk te onthouden nummer en het herkenbare logo hebben alvast bijgedragen tot een grotere bekendheid van het algemene infonummer en tot een behoorlijke stijging van het aantal oproepen. Vervolgens heeft het Contactpunt de portaalsite verder verbeterd en het aantal kanalen uitgebreid (1700 Mobiel en de IDTV-site op Belgacom TV).

De tweede fase moet leiden tot nog meer samenwerking met de diensten van de Vlaamse overheid. Daarvoor neemt het Contactpunt een aantal voorbereidende maatregelen:

- in een *dienstenportfolio* wordt het volledige dienstenaanbod van het Contactpunt opgenomen en op maat van de Vlaamse overheidsdiensten uitgewerkt
- de verschillende processen tussen het Contactpunt en de externe partner worden verzameld in een *draaiboek*, teneinde de onderlinge samenwerking beter te structureren
- elke mogelijke vorm van samenwerking tussen het Contactpunt en de overheidsdiensten wordt in gedetailleerde *modellen* gegoten

Eens de kerntaken tot in detail in duidelijke structuren vastliggen, kan het Contactpunt het aanbod eenvoudig aan de overheidsdiensten voorstellen. Die diensten kunnen dan het samenwerkingsmodel kiezen dat het beste bij hen past. Daarmee liggen de fundamenten klaar voor een verdere groei van het Contactpunt.

## 5.2 Netwerken en applicaties

Alle vragen aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn worden door de voorlichters geregistreerd in een zogenaamd *klantenbeheersysteem*, in de vorm van dossiers. De vragen worden beantwoord aan de hand van het *kennissysteem* (zie hoofdstuk 1.1.) en dat antwoord wordt gekoppeld aan een dossier. De activiteiten in het contact center worden door het Contactpunt opgevolgd met behulp van een *rapporteringssysteem*. De resultaten uit dit jaarverslag worden uit die rapporten gedistilleerd.

De drie bovengenoemde kritische systemen vormen het middelpunt van een hele reeks toepassingen uit de informatietechnologie die de werking van het contact center, het middle-office en de backoffices ondersteunen. Het Contactpunt zal in de loop van 2008 de structuur van die drie applicaties volledig herdenken om klaar te zijn voor verdere groei, meer kanalen en meer transactie.

Voor een goede uitwisseling van gegevens tussen front-, middle- en backoffice is het noodzakelijk om alle kennissystemen en dossierapplicaties van backoffices af te stemmen op de toepassingen van het Contactpunt. Ook de netwerkverbindingen tussen het contact center, het middle-office en de overheidsdiensten moeten voldoende performant zijn om de steeds groter wordende datastromen de baas te kunnen. In 2008 en 2009 voert het Contactpunt Vlaamse Infolijn een aantal infrastructuurwerken uit om datatransfers tussen de verschillende systemen te optimaliseren.

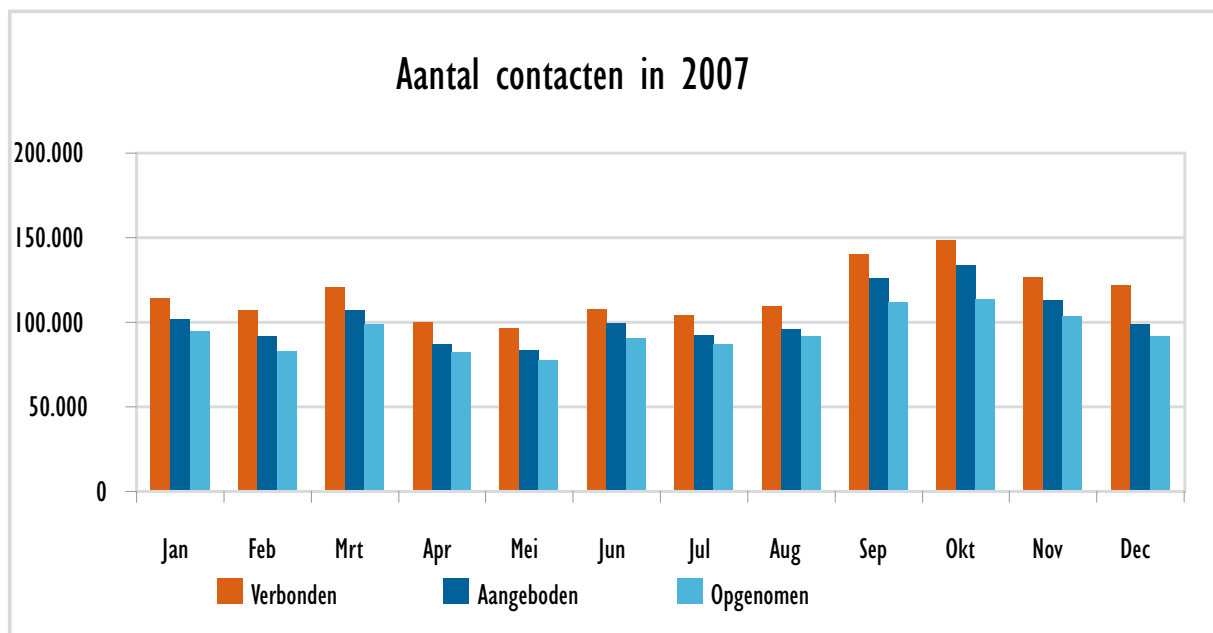
## 6 Activiteitenrapport contact center

In het vierde hoofdstuk werden de contacten van 2007 vergeleken met alle voorgaande jaren. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op die resultaten van 2007. Eerst geven we per maand een algemeen beeld van het aantal contacten en service levels op het niveau van het contact center. Vervolgens splitsen we die resultaten op per lijn en per kanaal. Ten slotte gaan we dieper in op de maandelijkse resultaten van elke lijn afzonderlijk.

### 6.1 Algemeen

Bij Contactpunt Vlaamse Infolijn liepen er in 2007 in totaal 1.397.394 contacten binnen. Daarvan werden er 1.231.800 aan de voorlichters aangeboden, waarvan zij 1.127.195 contacten konden opnemen. Een contact kan een telefonische oproep zijn, een e-mail of chatsessie, een terugbelafpraak, een brief of fax. Persoonlijke contacten op beurzen en evenementen, in het kader van 1700 Mobiel, worden niet geregistreerd.

In 2007 waren de drukste maanden september en oktober met 140.449 en 148.375 verbonden contacten. De rustigste maanden waren april en mei met 100.579 en 96.534 verbonden contacten.



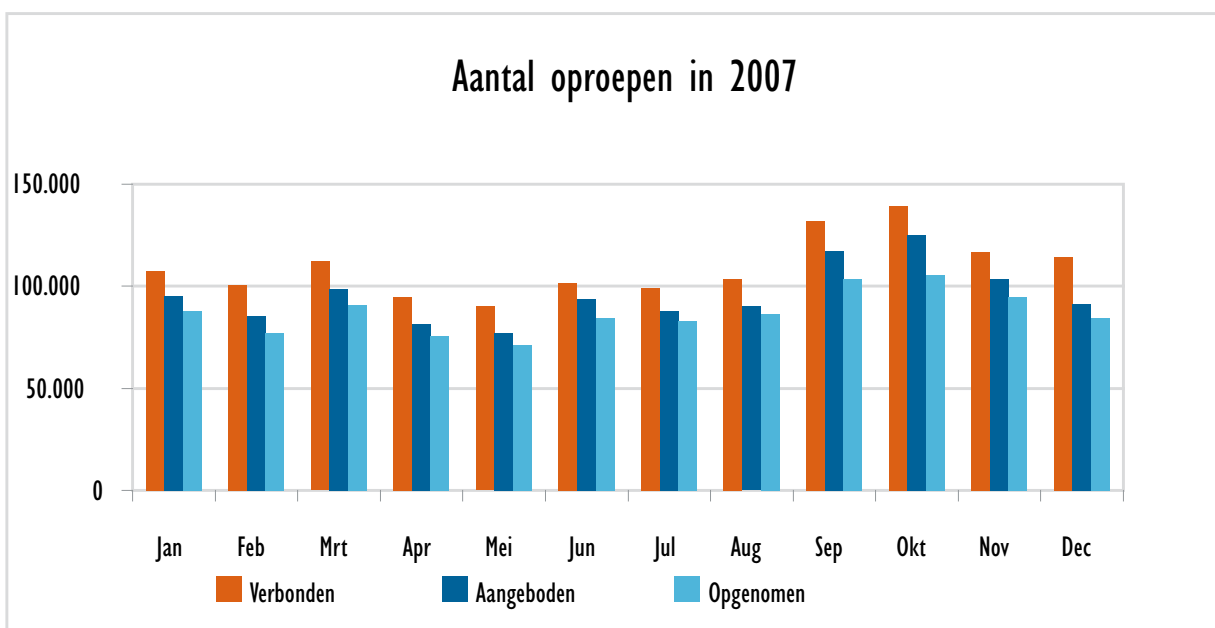
Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen
Jan	114.457	102.227	94.498
Feb	107.090	91.548	83.133
Mrt	120.521	107.113	99.077
Apr	100.579	87.517	82.307
Mei	96.534	83.577	77.766
Jun	107.496	99.385	90.677
Jul	104.105	92.622	87.509
Aug	109.546	95.846	91.764
Sep	140.449	125.873	111.604
Okt	148.375	133.996	113.437
Nov	126.538	113.100	103.903
Dec	121.704	98.996	91.520
	1.397.394	1.231.800	1.127.195

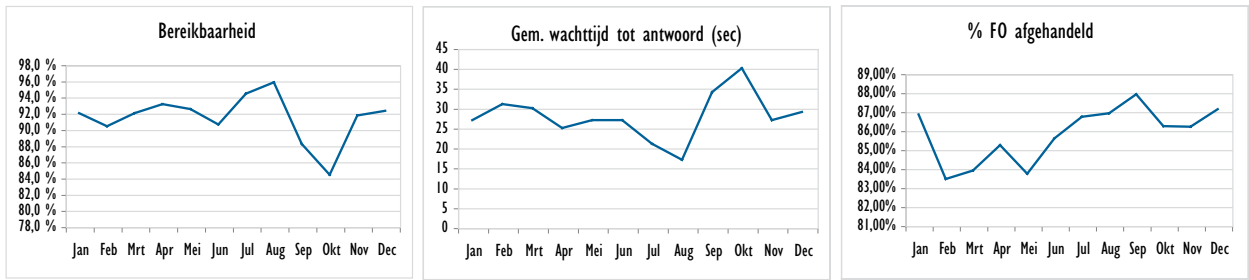
### 6.1.1 Contacten per kanaal

#### 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 en krijgt u het antwoord van die dienst. Indien 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 2007 1.311.988 oproepen of 3.594 oproepen per dag binnen. 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.





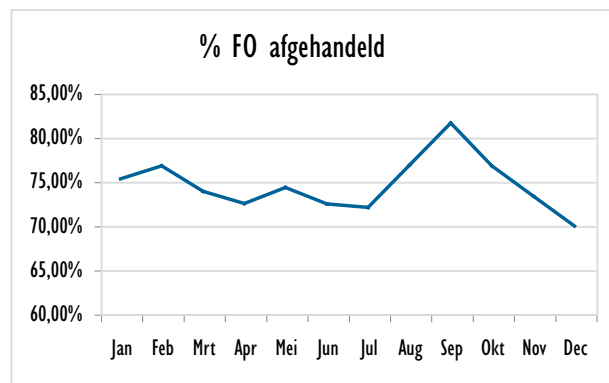
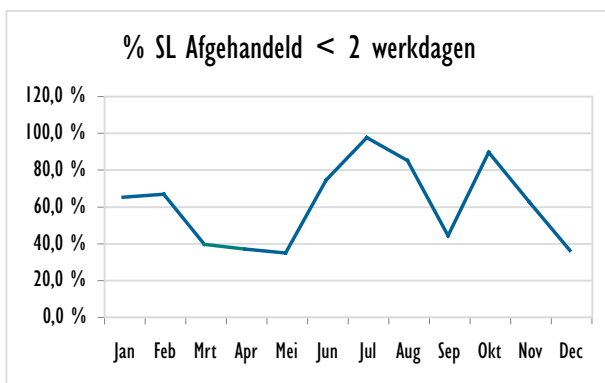
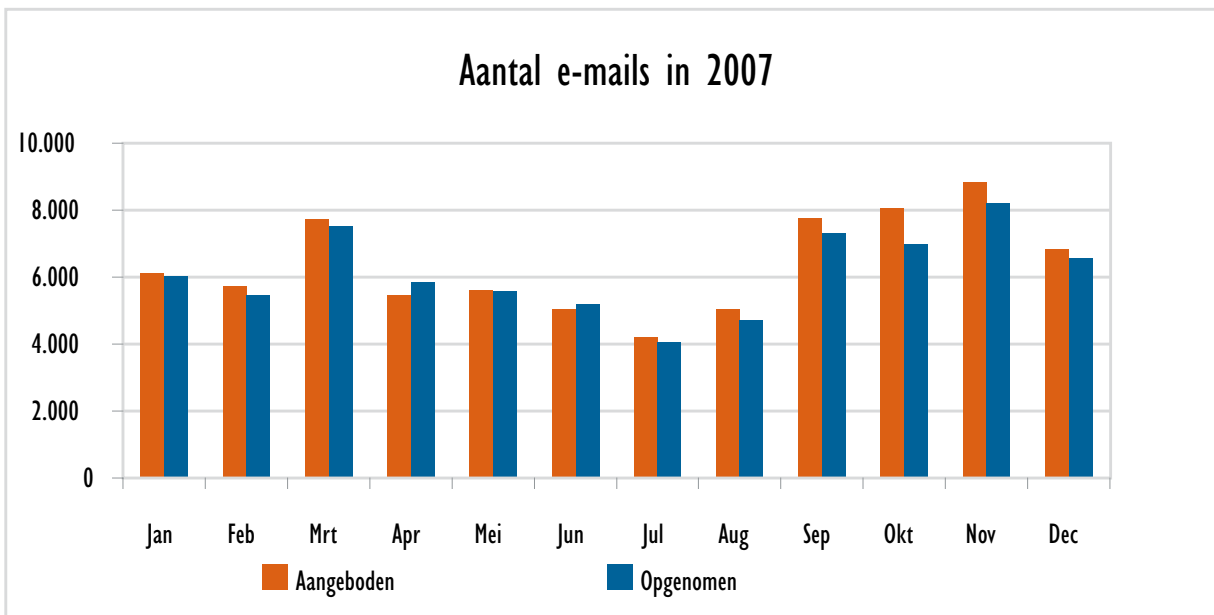
De onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	% FO afgehandeld
Jan	107.552	95.322	87.690	92,0 %	27	00:04:03	86,84%
Feb	100.745	85.203	77.058	90,4 %	31	00:04:16	83,44%
Mrt	112.085	98.677	90.827	92,0 %	30	00:04:24	83,90%
Apr	94.478	81.416	75.795	93,1 %	25	00:04:10	85,23%
Mei	90.114	77.157	71.371	92,5 %	27	00:04:20	83,72%
Jun	101.612	93.501	84.666	90,6 %	27	00:04:19	85,59%
Jul	99.236	87.753	82.805	94,4 %	21	00:04:06	86,72%
Aug	103.708	90.008	86.244	95,8 %	17	00:04:16	86,91%
Sep	131.943	117.367	103.539	88,2 %	34	00:04:23	87,91%
Okt	139.473	125.094	105.621	84,4 %	40	00:04:14	86,23%
Nov	116.909	103.471	94.899	91,7 %	27	00:04:19	86,20%
Dec	114.133	91.425	84.369	92,3 %	29	00:04:13	87,13%
	1.311.988	1.146.394	1.044.884	91,1 %	28	00:04:15	85,91%

Op jaarbasis werd 91,1% van de oproepen beantwoord. Gemiddeld werd een oproep na 28 seconden opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 4 minuten en 15 seconden. 85,91% van de opgenomen gesprekken werd door de voorlichters zelf afgehandeld.

## E-mails

In 2007 ontving Contactpunt Vlaamse Infolijn 76.389 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 56.499 mails over (76,9%).



De voorlichters hebben zelf 74,80% van de vragen beantwoord. De overige mails werden doorgestuurd naar het bevoegde backoffice. De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer



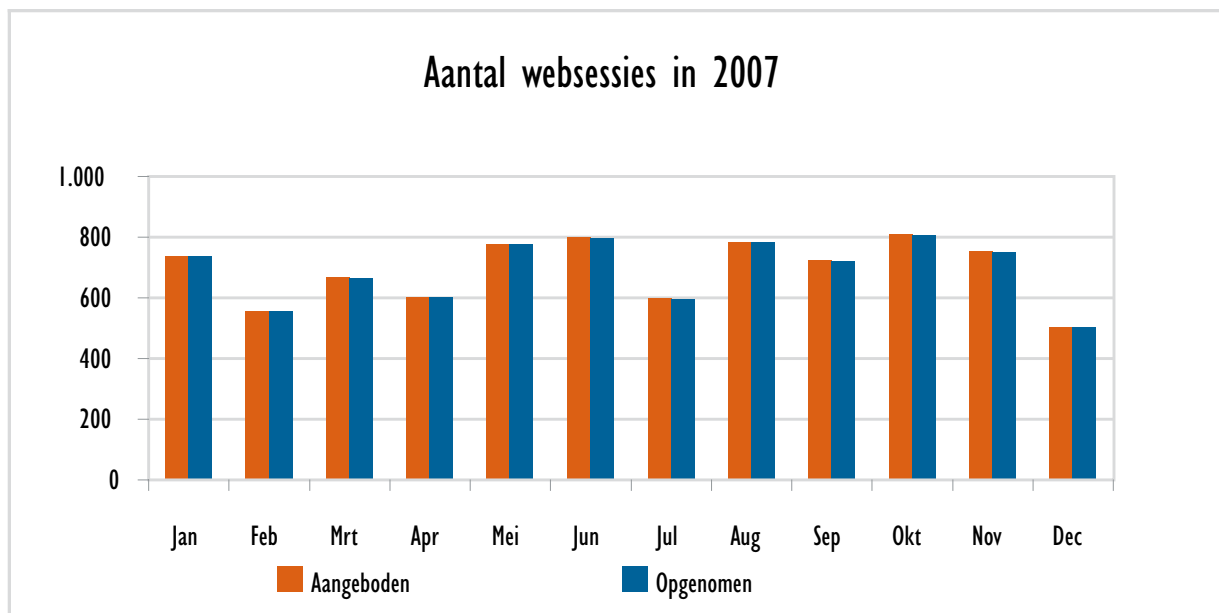
Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	% FO afgehandeld	% SL Afgehandeld < 2 werkdagen
Jan	6.113	6.018	4.492	01:09:34:06	00:03:44	75,26%	64,3 %
Feb	5.726	5.457	4.244	01:06:55:08	00:04:03	76,70%	66,1 %
Mrt	7.710	7.527	5.974	02:06:30:16	00:04:18	73,84%	38,7 %
Apr	5.447	5.863	4.573	02:09:34:04	00:04:09	72,43%	36,2 %
Mei	5.600	5.575	4.210	03:08:58:58	00:04:23	74,25%	34,1 %
Jun	5.049	5.179	3.873	02:00:13:28	00:04:48	72,42%	73,8 %
Jul	4.215	4.052	3.060	00:08:18:34	00:04:30	72,03%	96,6 %
Aug	5.028	4.712	3.831	01:01:17:24	00:04:55	76,83%	84,4 %
Sep	7.759	7.320	6.063	02:06:33:55	00:04:37	81,56%	43,5 %
Okt	8.064	6.984	5.432	01:01:57:57	00:04:20	76,72%	88,7 %
Nov	8.835	8.216	5.753	01:08:16:53	00:04:13	73,30%	61,9 %
Dec	6.843	6.569	4.994	02:07:15:32	00:04:38	69,88%	35,4 %
	76.389	73.472	56.499	02:01:40:32	00:04:22	74,80%	58,7 %

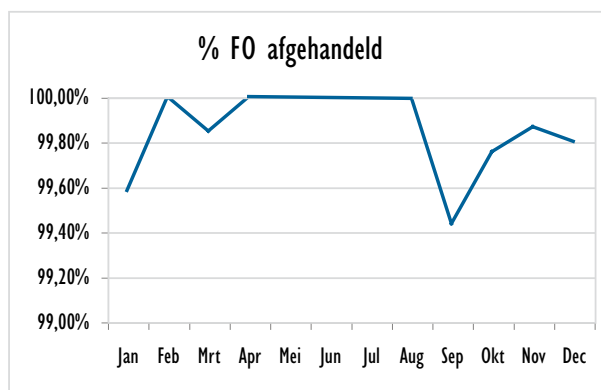
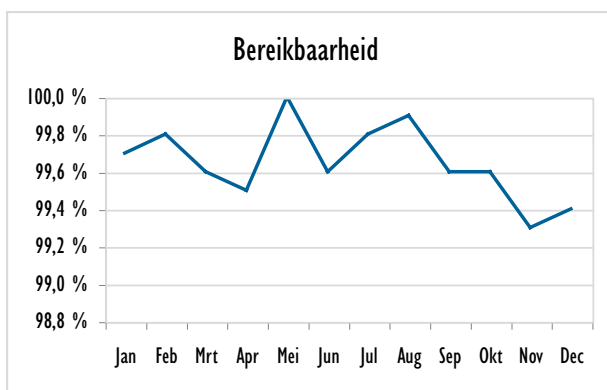
Gemiddeld 58,7% van die e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De klant kreeg gemiddeld na ongeveer 2 dagen 1 uur en 40 minuten een antwoord. De voorlichters in het frontoffice hebben gemiddeld 4 minuten en 22 seconden besteed aan het afhandelen van een e-mail.

### Websessies

Tijdens een online gesprek (chat of websessie) kan een klant via internet een vraag stellen aan 1700 of Teletolk.

Onderstaande tabel toont de spreiding en de service levels per maand van de online gesprekken met Contactpunt Vlaamse Infolijn.





Bij Contactpunt Vlaamse Infolijn werden 8.308 online gesprekken aangevraagd, waarvan 99,7% werd opgenomen. De service levels voor webchat staan in de onderstaande tabel.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot (start) antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
Jan	739	737	99,7 %	0:00:59	0:09:25	99,58%
Feb	557	556	99,8 %	0:01:39	0:08:52	100,00%
Mrt	667	664	99,6 %	0:01:47	0:09:43	99,85%
Apr	602	599	99,5 %	0:01:30	0:09:39	100,00%
Mei	775	775	100,0 %	0:00:43	0:10:12	100,00%
Jun	798	795	99,6 %	0:00:38	0:10:26	100,00%
Jul	597	596	99,8 %	0:00:24	0:10:08	100,00%
Aug	783	782	99,9 %	0:00:46	0:10:34	100,00%
Sep	723	720	99,6 %	0:01:40	0:10:10	99,43%
Okt	809	806	99,6 %	0:00:54	0:09:33	99,76%
Nov	754	749	99,3 %	0:01:13	0:10:36	99,87%
Dec	504	501	99,4 %	0:01:45	0:12:00	99,80%
<b>Totaal</b>	<b>8.308</b>	<b>8.280</b>	<b>99,7 %</b>	<b>0:01:08</b>	<b>0:10:06</b>	<b>99,85%</b>

Een gemiddelde chatsessie duurde 10 minuten en 6 seconden, en het duurde gemiddeld 1 minuut en 8 seconden vooraleer een chatsessie kon worden gestart.

### 6.1.2 Evolutie ondersteuning sectorale lijnen

Er bestaan drie niveaus van samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

#### Frontoffice beheerd door bevoegde dienst, met ondersteuning van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

Deze samenwerking moet de bereikbaarheid van de dienst verhogen. De huidige samenwerking is beperkt tot het beantwoorden van oproepen die niet kunnen worden opgenomen door de dienst zelf:

- tijdens de sluitingsuren van de dienst
- en bij overflow, als alle lijnen van de dienst bezet zijn

Die 'gemiste' oproepen komen binnen bij het contact center en ze worden daar afgehandeld. Het gaat om:

- BIS Infolijn (tot en met oktober 2007)
- Taaltelefoon
- VREG (tot en met oktober 2007)

## Frontoffice beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn, backoffice georganiseerd door de bevoegde dienst

De oproepen en e-mails (\*) komen binnen bij het contact center en ze worden daar beantwoord. De bevoegde diensten leveren eerstelijns- en wegwijsinformatie aan het kennissysteem van 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

## Front- en backoffice beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn

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 Vlaamse Infolijn. Het middle-office van het Contactpunt doet dienst als backoffice voor:

- 1700
- Teletolk
- VREG (sinds november 2007)
- Wonen in Brussel

In onderstaande tabel wordt voor elke lijn afzonderlijk weergegeven hoelang de samenwerking met het Contactpunt al loopt of wanneer de samenwerking beëindigd is. In de laatste kolom tonen we onder welke cluster de lijn is ondergebracht (zie ook hoofdstuk 1.2).

Lijnen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	cluster
Vlaamse Infolijn/1700										1700
Teletolk										1700
Taaltelefoon										1700
Wonen in Brussel										1700
De LijnInfo										De Lijn
Kind en Gezin-lijn										Kind en Gezin
Vlaamse Belastinglijn										Dossierlijnen
Vlaamse Zorgkas										Dossierlijnen
Dossierlijn Studietoelagen										Dossierlijnen
VREG										Dossierlijnen
Vlaams Zorgfonds										Dossierlijnen
BIS Infolijn										*
Aanmoedigingpremies										**
Infolijn Onderwijs										***
Vlaamse Dopinglijn										***
Opleidingscheques voor werkgevers										***
Meldpunt Milieu										***
Export Vlaanderen										***
Aantal	5	8	8	12	15	14	14	14	13	

\* De samenwerking met BIS Infolijn werd in november 2007 stopgezet (zie ook hoofdstuk 6.11).

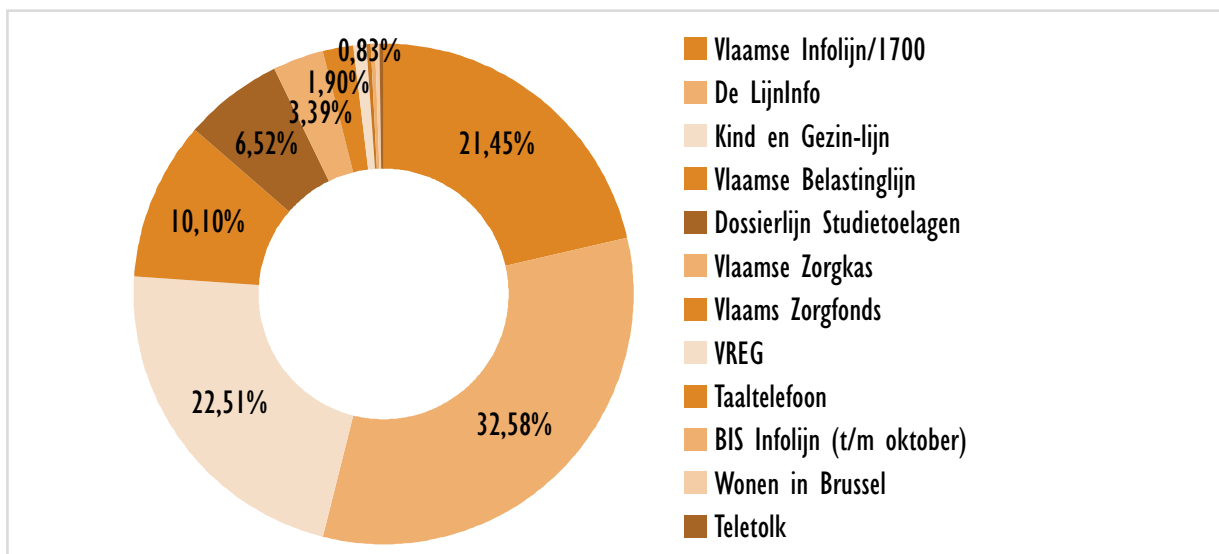
\*\* Deze lijn werd na enkele jaren gerouteerd naar en in 2007 volledig geïntegreerd in de cluster Vlaamse Infolijn/1700.

\*\*\* Deze lijn werd na enkele jaren gerouteerd naar en later volledig geïntegreerd in de cluster Vlaamse Infolijn/1700.

### 6.1.3 Contacten per lijn

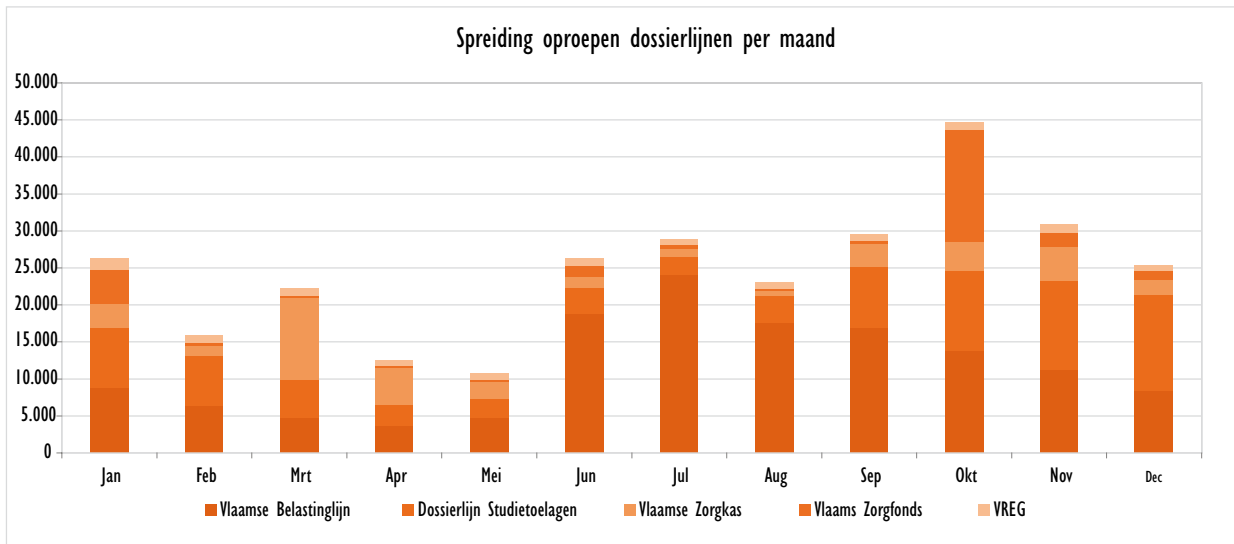
Bij Contactpunt Vlaamse Infolijn liepen in 2007 in totaal 1.397.394 contacten binnen. 21,45% (298.561) daarvan was voor rekening van de lijn 1700. De LijnInfo had een aandeel van 32,58%, namelijk 453.497 contacten. 22,51% (313.311) was voor de lijn Kind en Gezin.

Lijnen	Verbonden oproepen	Aangeboden oproepen	Opgenomen oproepen	Bereikbaarheid oproepen	Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	Websessies	Terugbelafspraken	Totaal contacten	% contacten
Vlaamse Infolijn/1700	261.644	236.001	219.860	93,2 %	33.692	2936	289	298.561	21,45%
De LijnInfo	453.496	381.153	349.828	91,8 %	1	---	---	453.497	32,58%
Kind en Gezin-lijn	290.329	264.441	247.229	93,5 %	22.982	---	---	313.311	22,51%
Vlaamse Belastinglijn	139.550	123.051	106.144	86,3 %	1.016	---	---	140.566	10,10%
Dossierlijn Studietoelagen	78.422	72.193	67.660	93,7 %	12.359	---	---	90.781	6,52%
BIS Infolijn (t/m oktober)	3.908	3.810	3.481	91,4 %	---	---	---	3.908	0,28%
Vlaamse Zorgkas	40.484	33.454	30.181	90,2 %	6.758	---	---	47.242	3,39%
Vlaams Zorgfonds	26.429	22.931	11.592	50,6 %	---	---	---	26.429	1,90%
VREG	11.564	8.047	7.585	94,3 %	1	---	---	11.565	0,83%
Taaltelefoon	4.820	389	384	98,7 %	---	---	---	4.820	0,35%
Wonen in Brussel	1.342	1.172	1.108	94,5 %	---	---	---	1.342	0,10%
Teletolk	---	---	---	---	---	5.372	---	5.372	0,39%



### 6.1.4 Spreiding telefonische oproepen dossierlijnen

In hoofdstuk 1.2 hebben we al aangehaald dat de voorlichters van een aantal thematische infolijnen werden samengevoegd in één cluster 'Dossierlijnen' om de pieken in het aantal oproepen beter op te vangen. 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. Enkel in oktober zien we een uitschieter op de dossierlijnen door een sterke toename bij het Vlaams Zorgfonds.



## 6.2 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. Sinds 5 december 2006 vervangt 1700 het oude 0800-nummer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Het nummer is nieuw, maar de basisprincipes van de dienstverlening blijven dezelfde: 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. Het contact center is het hele jaar bereikbaar, elke werkdag tussen 9 en 19 uur. Andere openingsuren zijn soms mogelijk voor specifieke mediacampagnes. De communicatie tussen het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de klant verloopt via verschillende kanalen: telefoon, fax, e-mail, brief, chat en terugbelafspraken.

## Kwaliteitsbewaking

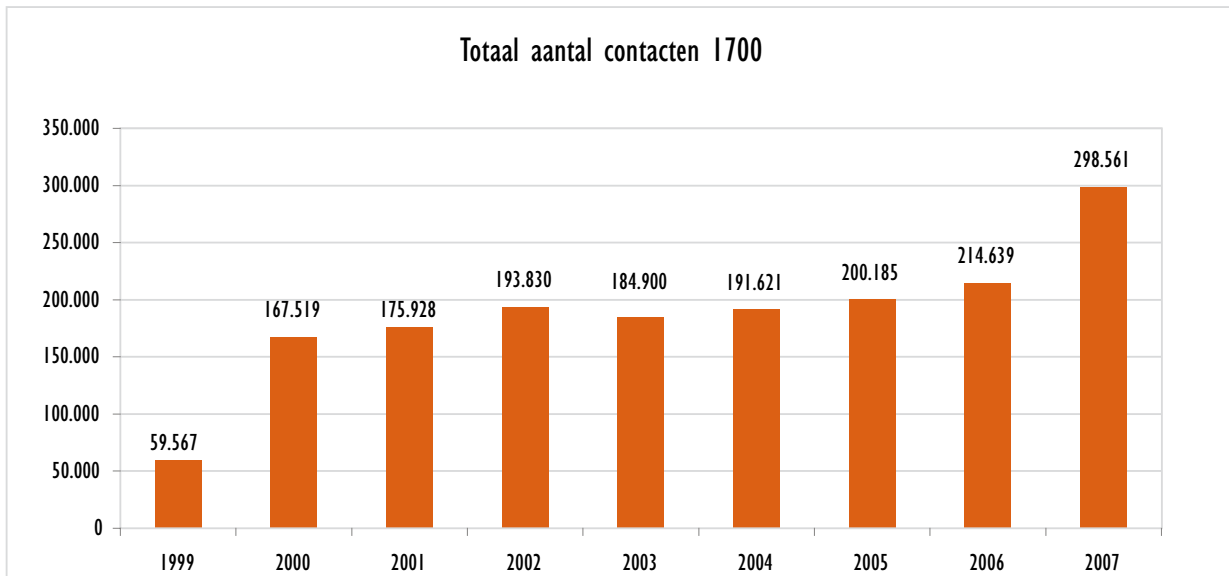
Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Telefonie</b>		
Gemiddelde afhandeltijd	3'30"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
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	5'42"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 5 minuten en 42 seconden per websessie.

## Evolutie van het aantal verbonden contacten sinds 1999

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Telefonische vragen	57.207	163.079	167.092	180.158	175.124	176.108	173.489	186.253	261.644
Schriftelijke vragen via mail	2.360	4.440	8.836	13.620	9.000*	15.000*	26.180	26.892	33.565
Websessies				52	776	513	516	1.343	2.936
Terugbelafspraken								151	289
Totaal aantal brieven en faxen									127
<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>

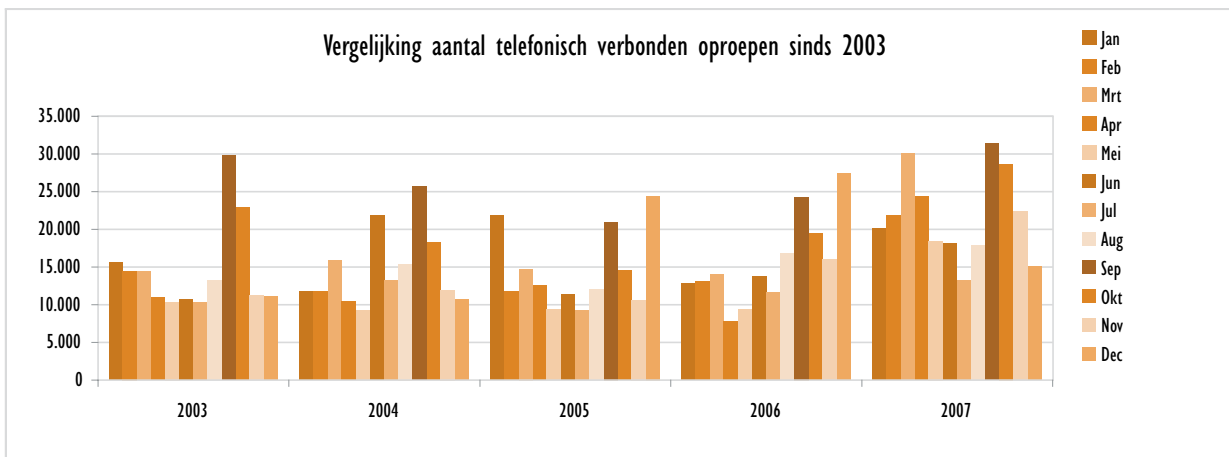
\*cijfers zijn een inschatting (cijfers alleen voor Vlaamse Infolijn + Sectorale lijnen beschikbaar)

Het aantal verbonden contacten bij 1700 is ten opzichte van vorig jaar met 39,10% gestegen. De stijging is vooral te merken bij de telefonische oproepen (+40,48%) en de websessies (+118,62%).



### Vergelijking aantal verbonden telefonische oproepen sinds 2003

We merken dat ten opzichte van de vorige jaren het zwaartepunt niet meer alleen in het najaar ligt. Dit voorjaar kregen we meer telefonische contacten. Dit is voor een deel te verklaren door de ondersteuning van de campagne 'Euromelanoma 2007', waarbij de voorlichters van 1700 inschrijvingen registreerden voor gratis preventieve onderzoeken naar huidkanker (zie ook hoofdstuk 8).

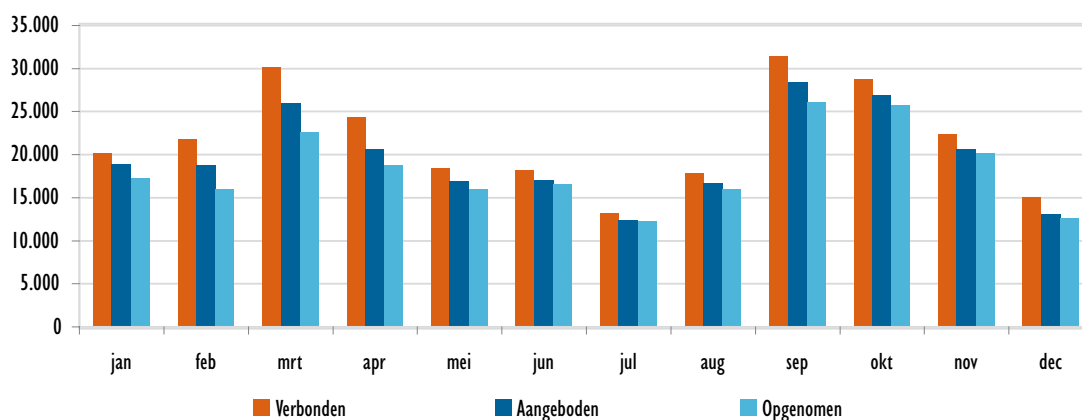


### Telefonische oproepen

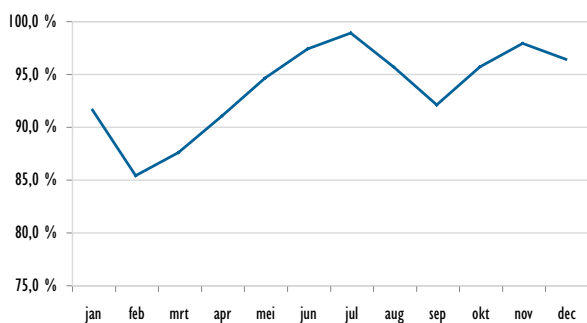
Bij 1700 liepen in 2007 261.644 oproepen of 1.030 oproepen per dag binnen. Dat is goed voor 19,95% van het totale aantal oproepen in het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

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

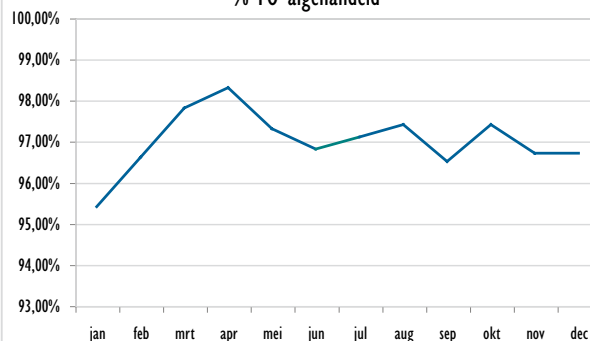
## 1700: oproepen



### Bereikbaarheid



### % FO afgehandeld



De campagneondersteuning van 'Euromelanoma 2007' leidde tot een eerste piek in maart, een stijging met 38,54% ten opzichte van februari. In september hadden we de gebruikelijke piek als gevolg van de stijgende vraag naar informatie voor het nieuwe schooljaar, vooral over de Scholen Studietoelagen voor 2007-2008. Het aantal oproepen was met 75,84% gestegen ten opzichte van de relatief kalme zomermaand augustus.

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

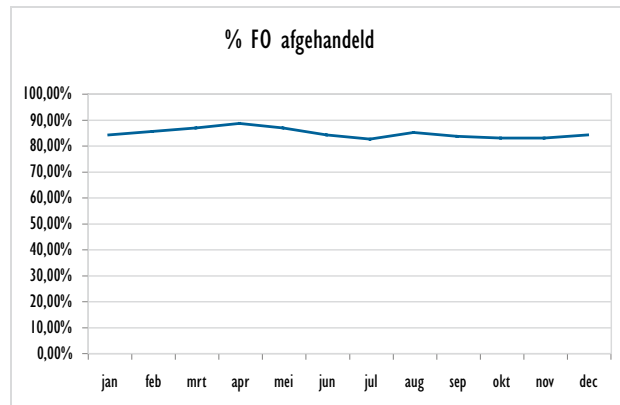
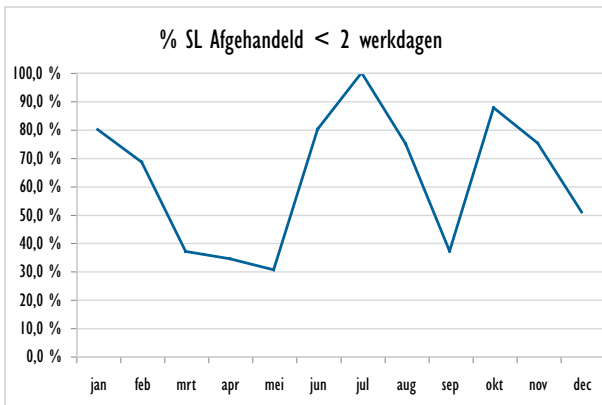
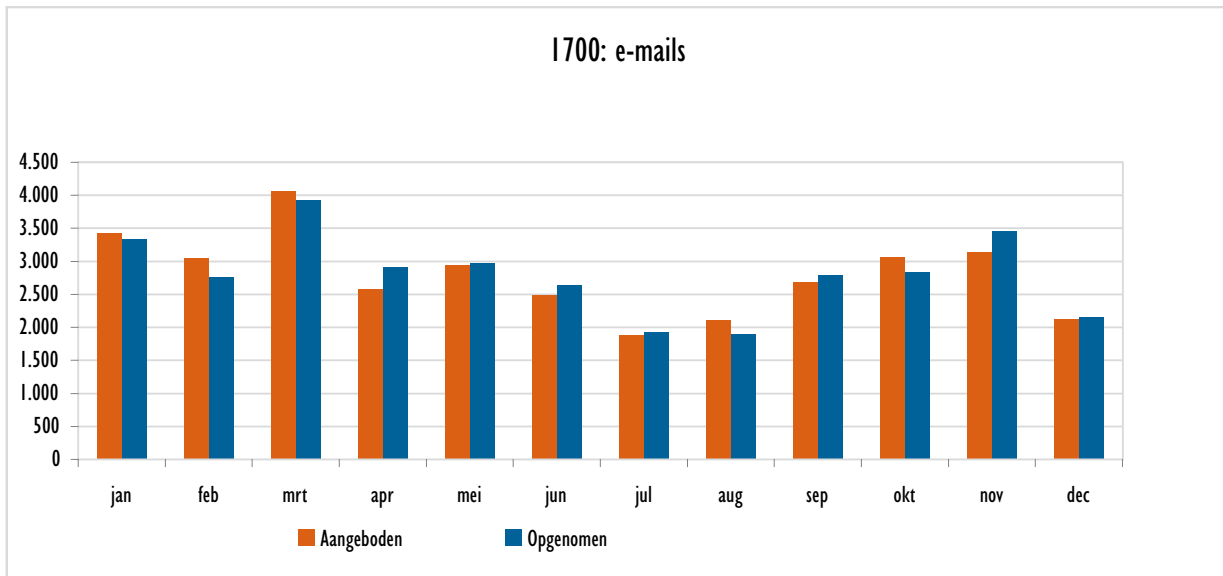
Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	20.166	18.890	17.281	91,5 %	00:00:32	00:03:21	95,40%
feb	21.830	18.734	15.988	85,3 %	00:00:46	00:04:20	96,60%
mrt	30.105	25.898	22.654	87,5 %	00:00:48	00:03:56	97,80%
apr	24.317	20.571	18.692	90,9 %	00:00:32	00:03:31	98,30%
mei	18.473	16.856	15.924	94,5 %	00:00:21	00:03:53	97,30%
jun	18.136	17.076	16.614	97,3 %	00:00:13	00:03:53	96,80%
jul	13.220	12.382	12.234	98,8 %	00:00:10	00:03:41	97,10%
aug	17.858	16.680	15.947	95,6 %	00:00:19	00:03:56	97,40%
sep	31.402	28.376	26.096	92,0 %	00:00:33	00:03:39	96,50%
okt	28.671	26.910	25.734	95,6 %	00:00:19	00:03:24	97,40%
nov	22.356	20.573	20.123	97,8 %	00:00:14	00:03:44	96,70%
dec	15.110	13.055	12.573	96,3 %	00:00:20	00:03:51	96,70%
<b>Totaal</b>	<b>261.644</b>	<b>236.001</b>	<b>219.860</b>	<b>93,2 %</b>	<b>00:00:27</b>	<b>00:03:45</b>	<b>97,00%</b>



Op jaarbasis werd 93,2% van de oproepen beantwoord. Gemiddeld werd een oproep na 27 seconden opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 3 minuten en 45 seconden. 97% van de opgenomen gesprekken werd direct afgehandeld door de voorlichters. Slechts drie procent werd doorgestuurd of doorgeschakeld naar het middle-office of naar het bevoegde backoffice.

### E-mails

In 2007 ontving 1700 33.565 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 27.569 mails over (82%).



De voorlichters hebben zelf 84,55% van de vragen beantwoord. De overige mails werden doorgestuurd naar het bevoegde backoffice. De onderstaande tabel geeft de service levels per maand weer.

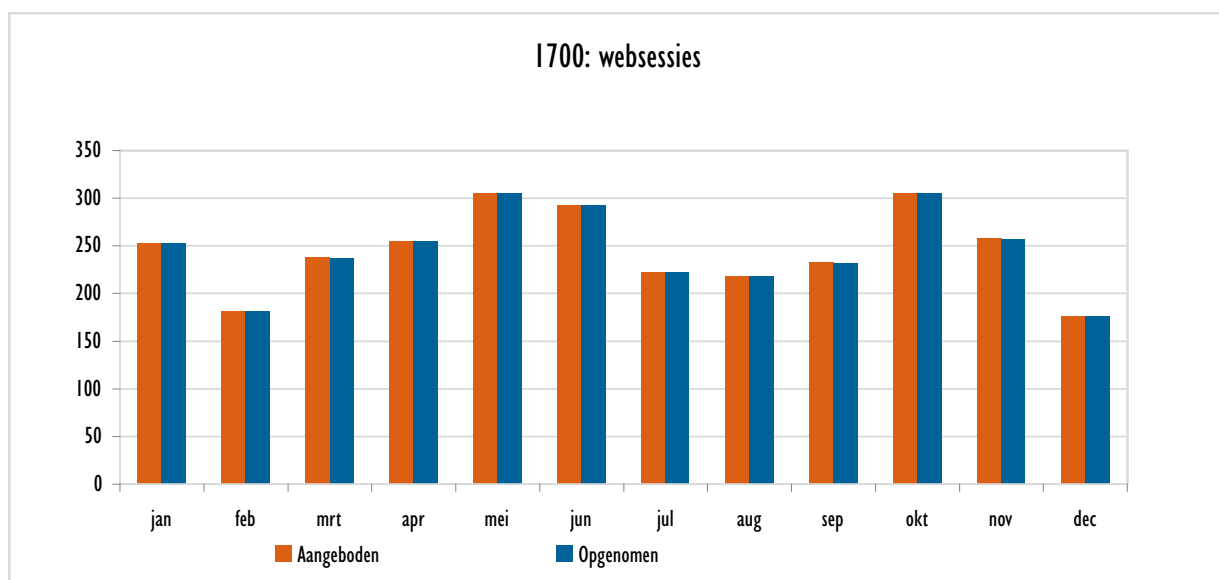
Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	3.423	3.337	2.706	12:11:59	00:03:33	83,77%	79,8 %
feb	3.054	2.765	2.378	14:19:16	00:03:44	85,10%	68,2 %
mrt	4.063	3.930	3.401	21:09:13	00:04:30	86,40%	36,8 %
apr	2.570	2.909	2.496	24:01:42	00:04:29	88,18%	34,2 %
mei	2.939	2.974	2.446	31:56:37	00:04:46	86,39%	30,3 %
jun	2.493	2.635	2.249	12:59:23	00:05:39	83,73%	79,9 %
jul	1.884	1.929	1.651	06:31:35	00:05:33	82,08%	99,7 %
aug	2.112	1.906	1.650	12:51:54	00:06:11	84,72%	74,7 %
sep	2.690	2.798	2.419	30:15:42	00:05:34	83,27%	36,9 %
okt	3.072	2.833	2.321	10:50:55	00:05:10	82,62%	87,4 %
nov	3.143	3.455	2.144	13:37:17	00:04:12	82,55%	75,0 %
dec	2.122	2.147	1.708	19:08:06	00:05:22	83,72%	50,7 %
	33.565	33.618	27.569	18:10:57	00:04:47	84,55%	60,2 %

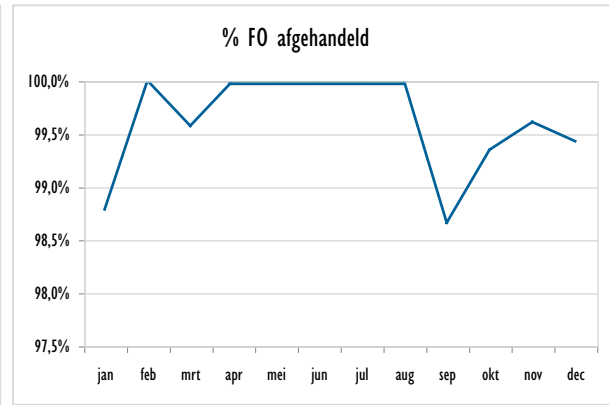
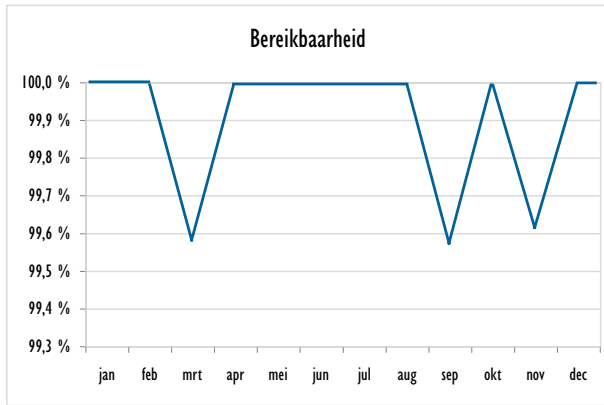
Gemiddeld 60,2% van die e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord. De klant kreeg gemiddeld na ongeveer 18 uur en 11 minuten een antwoord. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 4 minuten en 47 seconden.

### Webchat

Tijdens een onlinegesprek (chat of websessie) kan een klant via internet een vraag stellen aan 1700. Naast standaard chats ondersteunt het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook online gesprekken via Teletolk (zie hoofdstuk 6.3.).

Onderstaande tabel toont de spreiding en de service levels per maand van de online gesprekken met 1700.





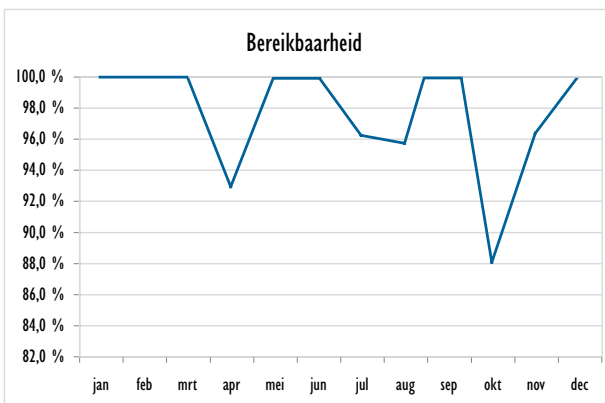
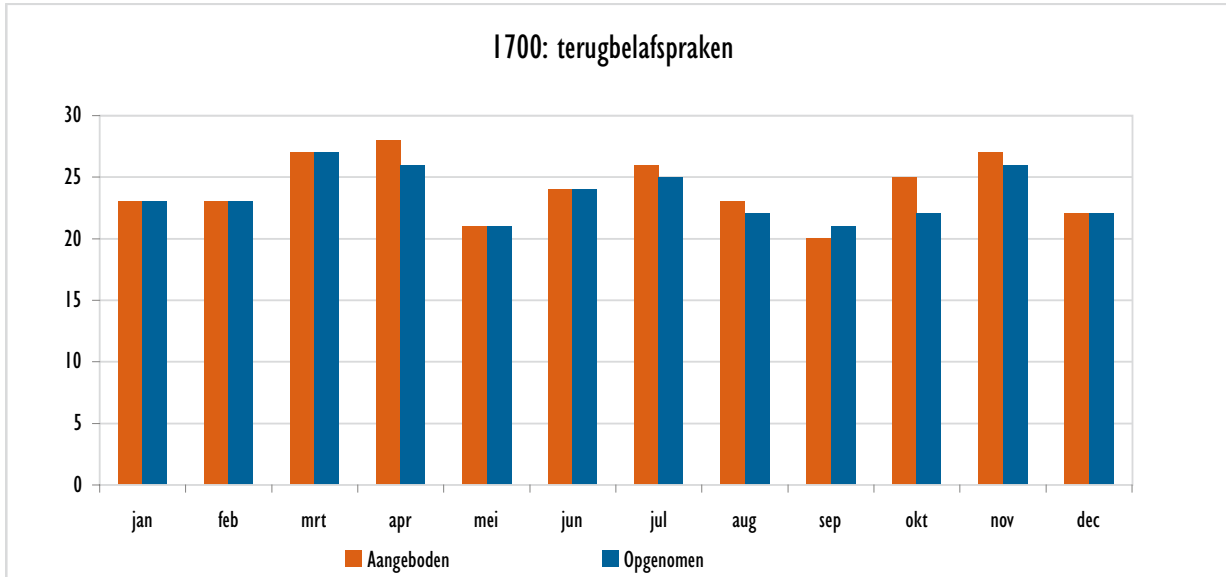
Bij 1700 werden 2.936 online gesprekken aangevraagd, waarvan slechts drie niet werden opgenomen. De service levels voor webchat staan in de onderstaande tabel.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	253	253	100,0 %	00:01:02	00:07:08	98,8%
feb	181	181	100,0 %	00:01:32	00:06:50	100,0%
mrt	238	237	99,6 %	00:01:38	00:06:46	99,6%
apr	255	255	100,0 %	00:01:07	00:07:10	100,0%
mei	305	305	100,0 %	00:00:31	00:07:31	100,0%
jun	292	292	100,0 %	00:00:27	00:06:55	100,0%
jul	222	222	100,0 %	00:00:19	00:06:47	100,0%
aug	218	218	100,0 %	00:00:32	00:07:07	100,0%
sep	233	232	99,6 %	00:01:08	00:07:15	98,7%
okt	305	305	100,0 %	00:00:38	00:07:14	99,3%
nov	258	257	99,6 %	00:00:51	00:07:52	99,6%
dec	176	176	100,0 %	00:00:53	00:08:05	99,4%
<b>Totaal</b>	<b>2.936</b>	<b>2.933</b>	<b>99,9 %</b>	<b>00:00:51</b>	<b>00:07:13</b>	<b>99,6 %</b>

Een gemiddelde chatsessie duurde 7 minuten en 13 seconden, en het duurde gemiddeld 51 seconden vooraleer een chatsessie kon worden gestart.

## Terugbelafspraken

Wanneer een klant een onlinegesprek 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.



Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. afhandeltijd
jan	23	23	100,0 %	0:02:02
feb	23	23	100,0 %	0:01:34
mrt	27	27	100,0 %	0:01:58
apr	28	26	92,9 %	0:02:10
mei	21	21	100,0 %	0:01:31
jun	24	24	100,0 %	0:01:38
jul	26	25	96,2 %	0:02:01
aug	23	22	95,7 %	0:01:19
sep	20	21	105,0 %	0:01:14
okt	25	22	88,0 %	0:01:50
nov	27	26	96,3 %	0:01:53
dec	22	22	100,0 %	0:02:12
<b>Totaal</b>	<b>289</b>	<b>282</b>	<b>97,6 %</b>	<b>00:01:48</b>

## Meest gestelde vragen

In hoofdstuk 8 vindt u een overzicht van de meest gestelde vragen aan 1700 per thema.

### 6.3 Teletolk

Open	elke werkdag van 9 tot 19 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

Doven en slechthorenden kunnen niet of moeilijk gebruik maken van de telefoon om informatie in te winnen, vlug even een reservatie te maken of dringend een afspraak te verzetten. Om praktische zaken af te handelen met horende mensen kunnen zij online een Teletolksessie aanvragen. De dove of slechthorende klant chat met een voorlichter van het Contactpunt en typt de vraag in. De voorlichter treedt op als tussenpersoon voor die klant, als 'Teletolk'. De Teletolk neemt contact op met het restaurant, de tandarts, het gemeentebestuur, enz. Vervolgens geeft de Teletolk het antwoord aan de klant via de chatmodule.

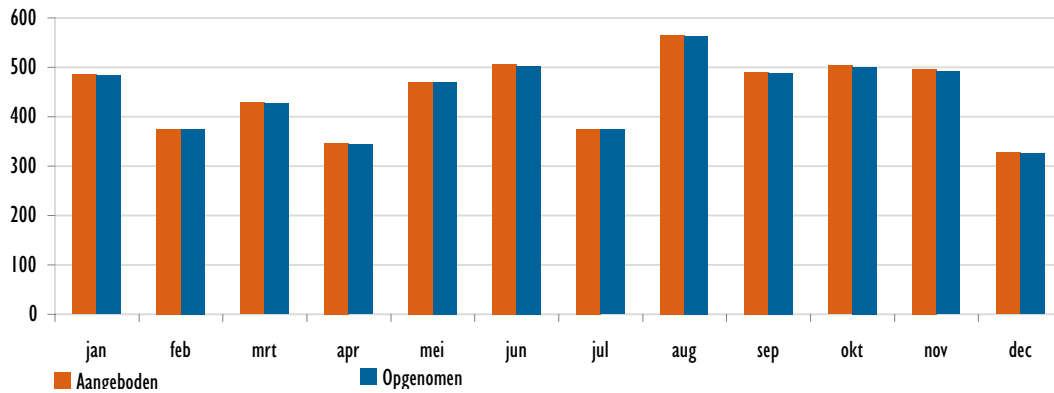
De Teletolken van 1700 beschikken via het bemiddelingscentrum voor doven eveneens over Minitels waarbij zij als tussenpersoon of tolk het telefoongesprek met horenden voeren. Op de Minitellijn werden 1.148 contacten opgenomen. In de volgende paragrafen worden enkel de chatsessies verder toegelicht.

#### Kwaliteitsbewaking

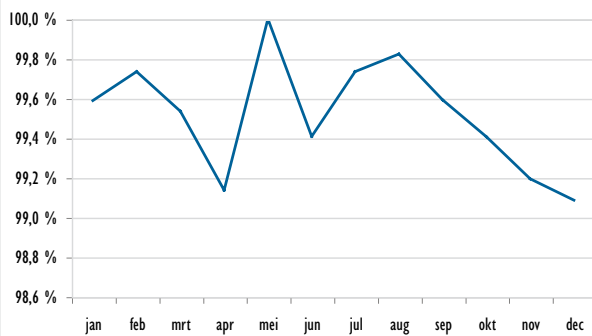
Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
<b>Websessies</b>		
Bereikbaarheid	95%	Streefdoel: 95% van de aangeboden websessies wordt opgenomen (een bereikbaarheid van 95%).
Frontoffice afgehandelde websessies	80%	Streefdoel: 80% van de websessies wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.
Gemiddelde afhandeltijd	5'42"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 5 minuten en 42 seconden per websessie.

In 2007 ontving Teletolk 5.372 aanvragen voor een online gesprek. 99,5% daarvan werd beantwoord. Een Teletolk-sessie nam gemiddeld 11 minuten en 40 seconden in beslag.

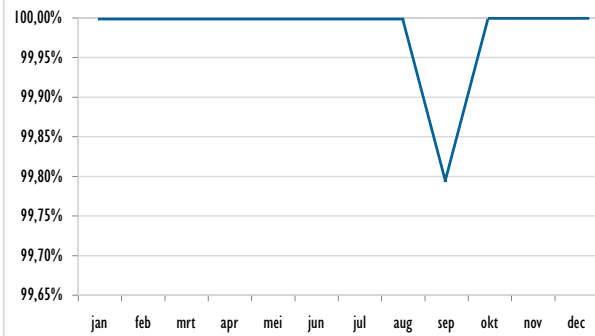
### Teletolk: websessies



### Bereikbaarheid



### % FO afgehandeld



Maand	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	486	484	99,6 %	00:00:57	00:10:37	100,00%
feb	376	375	99,7 %	00:01:43	00:09:50	100,00%
mrt	429	427	99,5 %	00:01:51	00:11:21	100,00%
apr	347	344	99,1 %	00:01:46	00:11:30	100,00%
mei	470	470	100,0 %	00:00:51	00:11:57	100,00%
jun	506	503	99,4 %	00:00:45	00:12:28	100,00%
jul	375	374	99,7 %	00:00:27	00:12:08	100,00%
aug	565	564	99,8 %	00:00:52	00:11:54	100,00%
sep	490	488	99,6 %	00:01:56	00:11:33	99,79%
okt	504	501	99,4 %	00:01:04	00:10:58	100,00%
nov	496	492	99,2 %	00:01:24	00:12:02	100,00%
dec	328	325	99,1 %	00:02:12	00:14:08	100,00%
<b>Totaal</b>	<b>5.372</b>	<b>5.347</b>	<b>99,5 %</b>	<b>00:01:17</b>	<b>00:11:40</b>	<b>99,98%</b>

Het duurde gemiddeld 1 minuut en 17 seconden voor het online gesprek kon starten. 99,98% van de gesprekken werd direct door de voorlichters zelf afgehandeld.

## Meest gestelde vragen

De inhoud van de vragen aan Teletolk wordt wel geregistreerd, maar omwille van de uiteenlopende onderwerpen wordt over die inhoud niet gerapporteerd.

### 6.4 Cluster De LijnInfo

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

#### Algemeen

Op 8 september 2003 ging De LijnInfo van start. Dit centrale infoloket van de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn biedt de reizigers algemene informatie en inlichtingen over de dienstverlening. De klanten kunnen ook bij De LijnInfo terecht met reacties, opmerkingen en meldingen van verloren voorwerpen.

Om de dienstverlening en de bereikbaarheid zo groot mogelijk te maken, koos De Lijn voor lange openingsuren, zodat ook tijdens de ochtend- en avondspits informatie kon worden opgevraagd, 7 dagen per week. In 2007 werd nog eens een aanzienlijke verbetering gerealiseerd in de bereikbaarheid van De LijnInfo.

Sinds augustus 2007 kunnen klanten van De Lijn in Gent en Antwerpen via sms hun vervoersbewijs aankopen (sms-ticketing). De LijnInfo biedt hiervoor ondersteuning aan de controleurs van De Lijn.

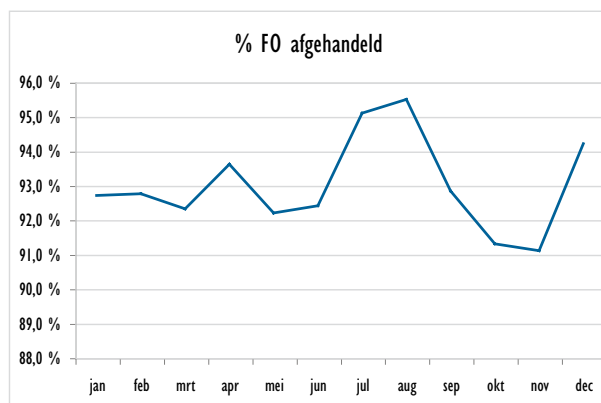
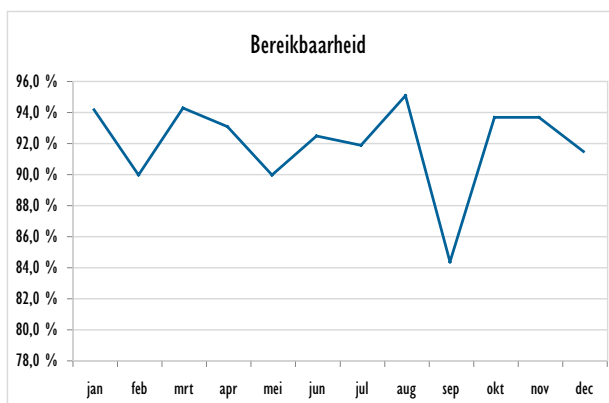
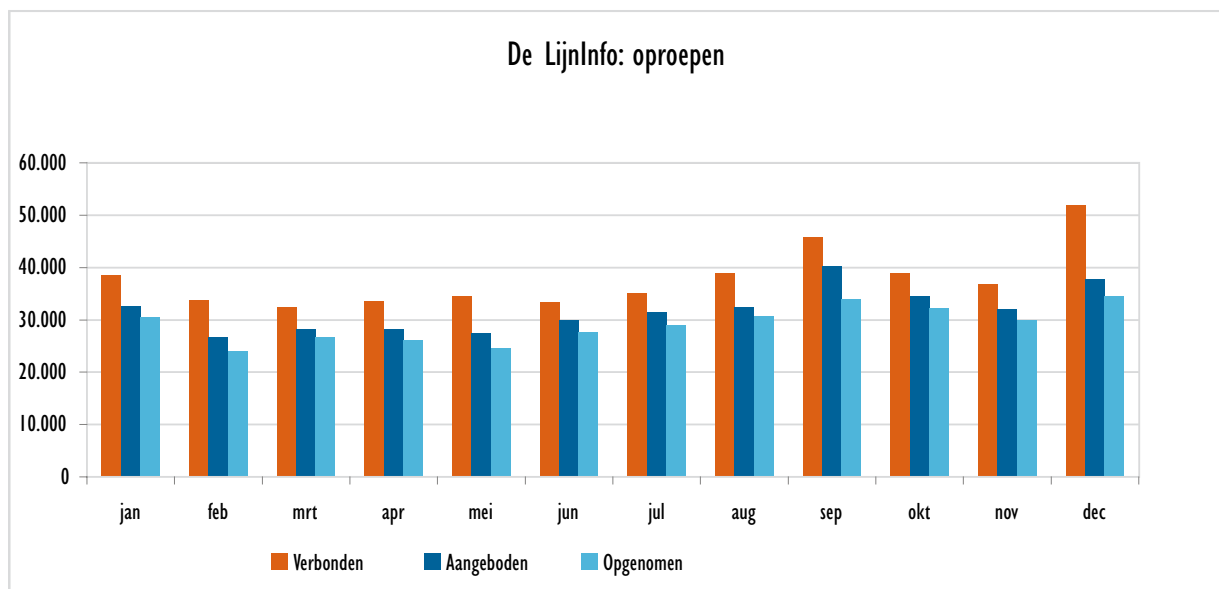
In oktober werd ten slotte de vernieuwde website van De Lijn gelanceerd. Die site kampte aanvankelijk met enkele kleinere technische problemen, maar zou het aantal oproepen op termijn gevoelig moeten verlagen.

#### 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	4'47"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 30 seconden per oproep.
Bereikbaarheid	85%	Streefdoel: 85% van de aangeboden oproepen worden opgenomen (een bereikbaarheid van 85%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen worden direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.

## Telefonische oproepen

Bij De LijnInfo liepen er in 2007 453.154 oproepen binnen, ongeveer 1.240 oproepen per dag. Dat is goed voor 34,55% van het totale aantal oproepen in het front office van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.



In september hadden we de gebruikelijke jaarlijkse piek door de enorme vraag naar informatie rond uurregelingen tijdens schooldagen en naar abonnementen voor 2007-2008. Op 31 december 2007 liepen de meer dan 1 miljoen gratis abonnementen voor 65-plussers en mindervaliden af. Een vertraging in de verzending van de nieuwe abonnementen voor 2008 zorgde voor een tweede piek in december.



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	38.488	32.479	30.578	94,1 %	00:00:21	00:04:45	92,7 %
feb	33.703	26.576	23.890	89,9 %	00:00:33	00:04:44	92,8 %
mrt	32.316	28.231	26.605	94,2 %	00:00:22	00:05:08	92,3 %
apr	33.465	28.112	26.152	93,0 %	00:00:24	00:04:41	93,6 %
mei	34.505	27.322	24.552	89,9 %	00:00:36	00:04:56	92,2 %
jun	33.342	29.965	27.694	92,4 %	00:00:24	00:04:44	92,4 %
jul	34.941	31.439	28.861	91,8 %	00:00:23	00:04:23	95,1 %
aug	38.790	32.379	30.748	95,0 %	00:00:17	00:04:57	95,5 %
sep	45.857	40.205	33.888	84,3 %	00:00:39	00:05:19	92,8 %
okt	38.976	34.454	32.249	93,6 %	00:00:19	00:05:08	91,3 %
nov	36.846	32.017	29.982	93,6 %	00:00:20	00:04:53	91,1 %
dec	51.925	37.699	34.461	91,4 %	00:00:28	00:04:18	94,2 %
	453.154	380.878	349.660	91,8 %	00:00:25	00:04:50	93,0 %

In samenspraak met De Lijn werd de minimale bereikbaarheid vastgelegd op 85%. Op jaarbasis werd 91,8% van de oproepen beantwoord. De oproepen duurden gemiddeld 4 minuten en 50 seconden. De voorlichters namen de oproepen gemiddeld binnen 25 seconden op. De voorlichters handelden gemiddeld 93% 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 een klantenreactie 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 2007?

## 6.5 Kind en Gezin-lijn

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

#### Algemeen

Kind en Gezin beschikt over een uniek aanspreekpunt voor informatie over thema's zoals kinderopvang, kinderwelzijn, preventieve gezinsondersteuning: de Kind en Gezin-Lijn. Op 15 oktober 2003 werd die infolijn opgestart met voorlichting over kinderopvang in Vlaanderen. Zowel ouders op zoek naar kinderopvang als toekomstige onthaalouders konden er terecht voor informatie.

In het najaar van 2004 werd de volgende stap gezet in de ontwikkeling van het contactcentrum. Klanten uit de provincie West-Vlaanderen die op zoek waren naar informatie over preventieve gezinsondersteuning, advies nodig hadden of een afspraak in een consultatiebureau wilden maken of verplaatsen, konden voortaan bellen naar het centrale nummer 078 150 100.

Na een optimalisering van de samenwerking met West-Vlaanderen in 2005, sloten de andere Vlaamse provincies aan: Antwerpen en Limburg in 2006, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant in 2007.

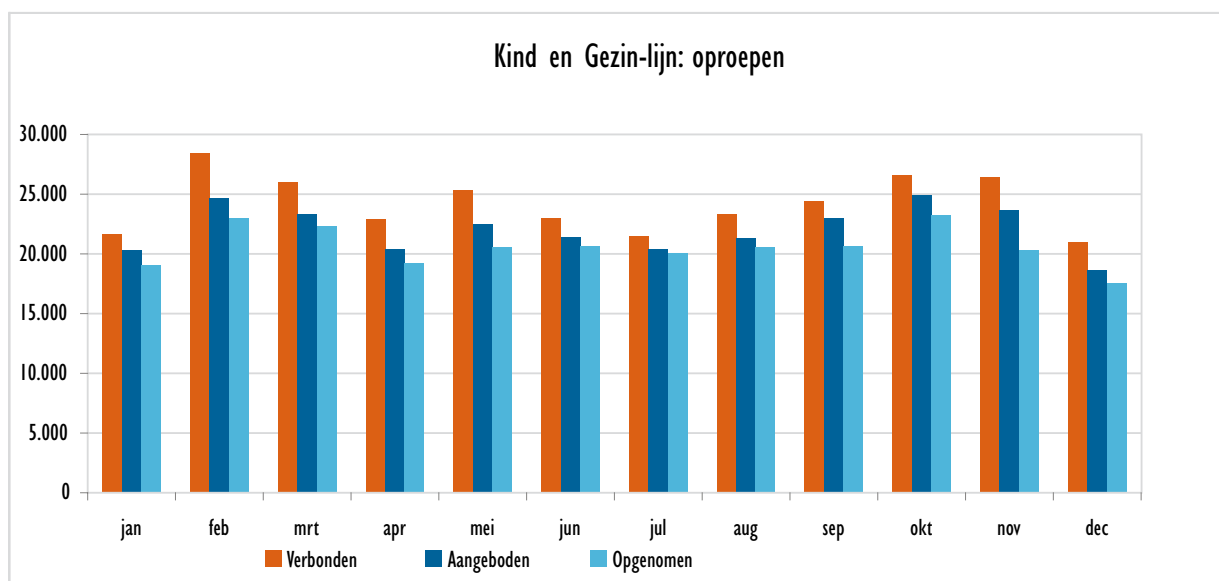
De Kind en Gezin-Lijn fungeert vandaag ook als centraal bestelpunt voor publicaties van Kind en Gezin en de voorlichters zijn daarnaast verantwoordelijk voor de algemene e-mailafhandeling. Daartoe zijn het klantenregistratiesysteem en het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn afgestemd op het kennissysteem van Kind en Gezin.

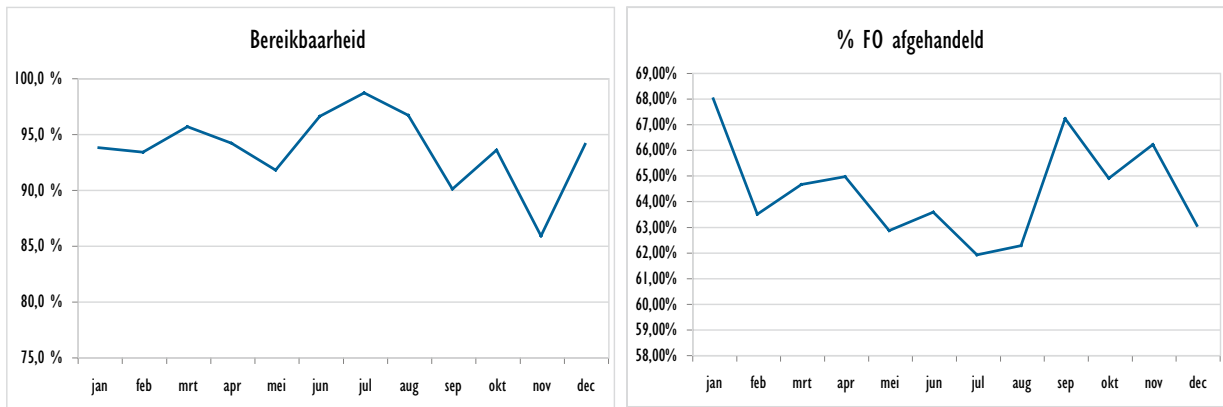
### Kwaliteitsbewaking

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.

### Telefonische oproepen

Voor 2007 werden 290.329 oproepen of gemiddeld 1.152 oproepen per dag geregistreerd. De onderstaande grafiek toont een vrijwel evenwichtige spreiding van de oproepen per maand.





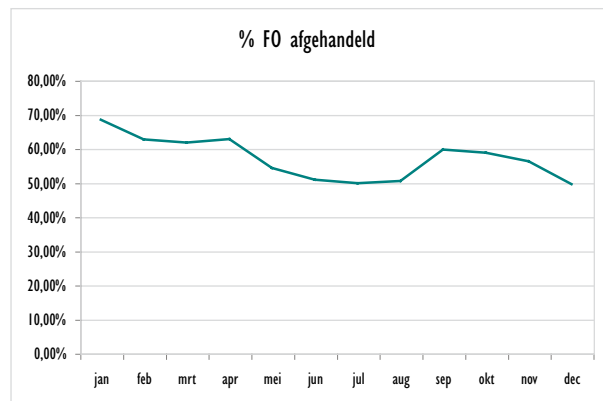
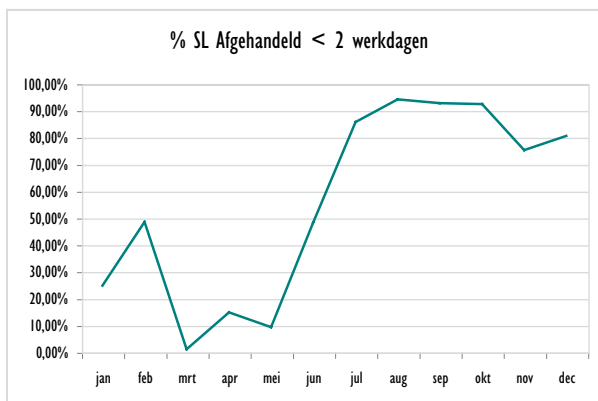
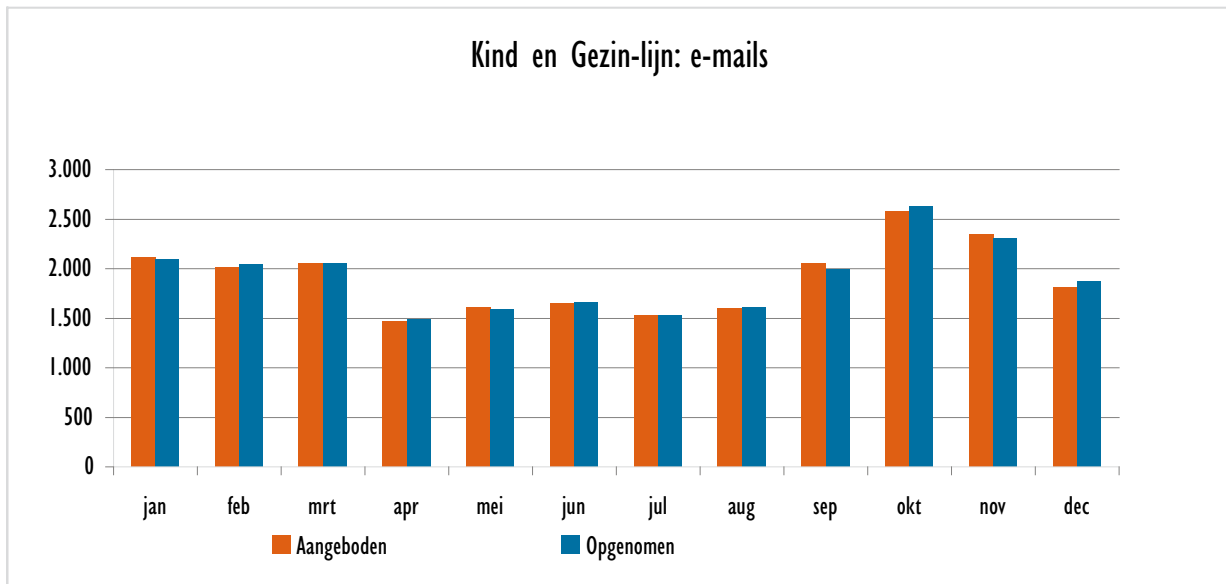
De tabel hieronder geeft een overzicht van de service levels bij de Kind en Gezin-lijn.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	21.613	20.330	19.049	93,7 %	00:00:20	00:03:36	67,97%
feb	28.395	24.637	22.978	93,3 %	00:00:22	00:03:50	63,46%
mrt	26.003	23.370	22.337	95,6 %	00:00:17	00:03:50	64,62%
apr	22.859	20.376	19.173	94,1 %	00:00:21	00:04:02	64,93%
mei	25.282	22.445	20.573	91,7 %	00:00:25	00:03:59	62,82%
jun	22.993	21.408	20.660	96,5 %	00:00:15	00:04:06	63,54%
jul	21.456	20.364	20.071	98,6 %	00:00:12	00:03:48	61,88%
aug	23.344	21.320	20.589	96,6 %	00:00:16	00:03:44	62,23%
sep	24.390	22.986	20.689	90,0 %	00:00:28	00:03:57	67,19%
okt	26.597	24.893	23.263	93,5 %	00:00:22	00:03:35	64,86%
nov	26.396	23.708	20.350	85,8 %	00:00:36	00:03:40	66,17%
dec	21.001	18.604	17.497	94,0 %	00:00:20	00:03:51	63,02%
	<b>290.329</b>	<b>264.441</b>	<b>247.229</b>	<b>93,5 %</b>	<b>00:00:21</b>	<b>00:03:50</b>	<b>64,39%</b>

Afgelopen jaar haalde de Kind en Gezin-lijn een percentage van 93,5% opgenomen oproepen. De gesprekken werden gemiddeld in 3 minuten en 50 seconden afgehandeld. 64,39% van de oproepen werd direct afgehandeld in het frontoffice.

## E-mails

In 2007 ontving Kind en Gezin 22.841 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 15.781 e-mails met dossier over (69%).



Gemiddeld 57,60% van de vragen werd beantwoord door de voorlichters in het contact center. De overige mails werden doorgestuurd naar het bevoegde backoffice.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	2.116	2.094	1.466	03:08:02:01	00:04:17	68,34%	24,81%
feb	2.017	2.042	1.458	02:07:01:07	00:04:21	62,56%	48,42%
mrt	2.051	2.056	1.365	06:03:35:16	00:03:58	61,71%	1,02%
apr	1.473	1.493	1.086	05:09:58:14	00:04:32	62,67%	14,79%
mei	1.612	1.587	1.134	08:06:39:47	00:04:25	54,22%	9,32%
jun	1.650	1.655	1.104	04:04:18:17	00:04:23	50,77%	48,26%
jul	1.532	1.531	1.001	01:04:15:53	00:03:57	49,90%	85,68%
aug	1.604	1.610	1.179	01:00:06:46	00:04:20	50,42%	94,09%
sep	2.049	1.997	1.447	01:00:56:28	00:05:17	59,59%	92,70%
okt	2.577	2.631	1.812	01:02:18:32	00:04:29	58,71%	92,42%
nov	2.346	2.309	1.581	01:09:14:11	00:04:22	56,18%	75,20%
dec	1.814	1.872	1.148	01:05:57:34	00:03:46	49,60%	80,56%
<b>Totaal</b>	<b>22.841</b>	<b>22.877</b>	<b>15.781</b>	<b>03:02:47:32</b>	<b>00:04:21</b>	<b>57,60%</b>	<b>55,5 %</b>

Na een kwaliteitscontrole werden de antwoorden teruggemild naar de klant. 55,5% van die e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord door het frontoffice. De klant kreeg gemiddeld na ongeveer 3 dagen, 2 uur en 47 minuten een antwoord. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 4 minuten en 21 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?

## 6.6 Vlaamse Belastinglijn

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	vermeld op aanslagbiljet
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. Daarvoor werd een apart telefoonnummer voorzien, de Vlaamse Belastinglijn, enerzijds om de bereikbaarheid van de Belastingdienst te verhogen en anderzijds om relatief eenvoudige vragen op te vangen, waardoor de Belastingdienst zich meer kon 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. Wegens 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 bij 1700 terecht.

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 internettoegang hebben, 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.

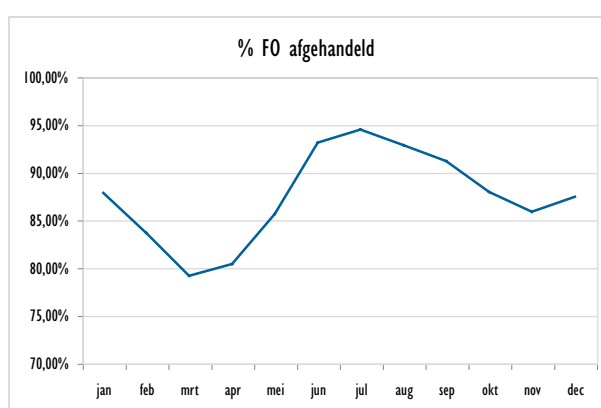
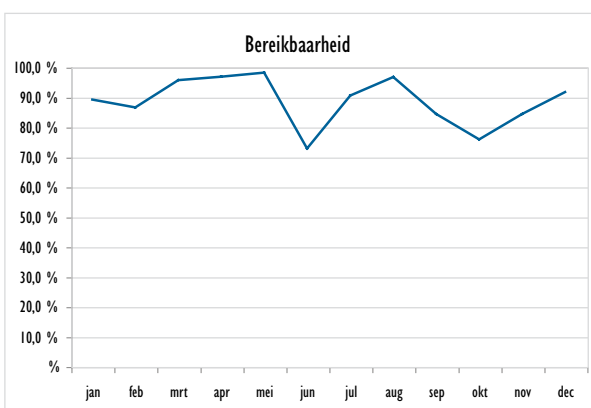
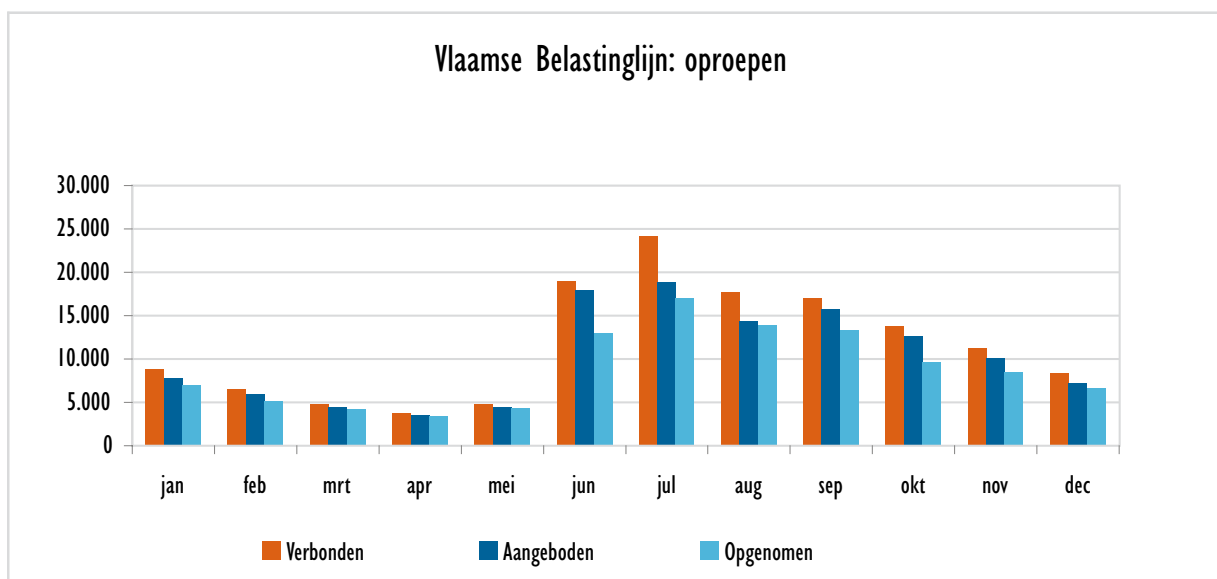
Op voorstel van het Contactpunt Vlaamse Infolijn ging de Vlaamse Belastingdienst in 2007 akkoord om de voorlichters van de Vlaamse Belastinglijn ook e-mails te laten afhandelen inzake onroerende voorheffing. Sinds november 2007 komen alle e-mails van klanten inzake onroerende voorheffing in eerste instantie toe bij de voorlichters. Zo worden de relatief eenvoudige vragen gefilterd en in eerste lijn afgehandeld, 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.

## 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	4'04"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 4 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.

### Telefonische oproepen

In 2007 hebben 139.550 mensen het nummer van de Vlaamse Belastinglijn gebeld, of gemiddeld 554 per dag. Dit is een stijging met 0,65% of 906 oproepen in vergelijking met 2006 en een daling met 6,53% of 9.750 oproepen in vergelijking met 2005.



De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn. De contacten pieken zoals gewoonlijk tijdens de zomermaanden. Dit heeft alles te maken met de jaarlijkse verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing tussen half mei en eind augustus.

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	8.796	7.808	6.954	89,1 %	00:00:28	00:03:45	87,83%
feb	6.460	5.991	5.184	86,5 %	00:00:31	00:03:52	83,62%
mrt	4.794	4.477	4.280	95,6 %	00:00:18	00:03:59	79,15%
apr	3.686	3.440	3.331	96,8 %	00:00:15	00:04:14	80,38%
mei	4.750	4.482	4.395	98,1 %	00:00:14	00:04:25	85,62%
jun	18.902	17.888	13.029	72,8 %	00:01:06	00:04:02	93,08%
jul	24.122	18.834	17.050	90,5 %	00:00:35	00:04:14	94,45%
aug	17.686	14.401	13.924	96,7 %	00:00:14	00:03:59	92,81%
sep	16.978	15.761	13.288	84,3 %	00:00:39	00:03:56	91,17%
okt	13.771	12.678	9.604	75,8 %	00:01:02	00:04:11	87,92%
nov	11.180	10.052	8.474	84,3 %	00:00:40	00:04:13	85,86%
dec	8.425	7.239	6.631	91,6 %	00:00:28	00:04:50	87,43%
	139.550	123.051	106.144	86,3 %	00:00:36	00:04:07	89,56%

In totaal werd 86,3% van de oproepen van 2007 opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 4 minuten en 7 seconden. 89,56% van de opgenomen gesprekken werd door de voorlichters afgehandeld en 10,44% van de oproepen werd doorgeschakeld of doorgestuurd naar het middle-office of naar het bevoegde backoffice. De gemiddelde wachttijd bedroeg 36 seconden.

### E-mails

Sinds november 2007 ontving de Vlaamse Belastinglijn 1.015 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 858 mails over (84,9%).

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
nov	520	513	441	00:09:34:25	00:04:25	31,45%	99,18%
dec	495	498	417	01:04:26:01	00:03:48	29,26%	90,48%
	1.015	1.011	858	01:02:02:34	00:04:06	30,47%	94,8 %

94,8% van die e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord door het frontoffice. De klant kreeg gemiddeld na ongeveer 1 dag, 2 uur en 2 minuten een antwoord. De gemiddelde afhandeltijd van een email in het frontoffice bedroeg 4 minuten en 6 seconden. 30,47% van de mails werd direct afgehandeld, zonder tussenkomst van een backoffice.

### Analyse van de vragen

Bij de analyse van de vragen maken we een onderscheid tussen drie categorieën: onroerende voorheffing, leegstandsheffing en een restcategorie met vragen die eigenlijk niet bestemd waren voor de Vlaamse Belastinglijn (vaak vragen over de personenbelasting) en waarbij werd doorverwezen naar de juiste instantie.

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.

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

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

De categorieën 'Onroerende voorheffing' en 'Leegstandsheffing' zijn samen goed voor 94,69% van de oproepen contacten.

Onroerende voorheffing	94,74 %
Leegstandsheffing	0,95 %
Rest	4,31 %

### Meest gestelde vragen onroerende voorheffing

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

### 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?
- Vanaf wanneer is de leegstandsheffing verschuldigd?
- Doorschakeling van oproepen naar het backoffice leegstandsheffing bedrijfsruimten.

## 6.7 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 om een school- of studietoelage te krijgen. De voorlichters begeleiden de beller bij het invullen van een aanvraagformulier en geven basisinformatie over voorwaarden en bedragen.

Daarnaast bestaat er een afzonderlijke dossierlijn in het contact center. Wie een studietoelage aanvraagt, krijgt een ontvangstmelding waarop het nummer van de dossierlijn vermeld staat. Klanten kunnen hier terecht voor complexere vragen (na doorverwijzing door 1700) of voor statusinformatie in verband met hun aanvraagdossier. Naast dossierinformatie kunnen de voorlichters op de dossierlijn ook extra informatie geven aan klanten die een aanvraag voor een studie-



toelage online willen indienen. Voor verdere vragen en doorverwijzingen kunnen de voorlichters steeds terecht bij de dossierbehandelaars van de afdeling Studietoelagen zelf.

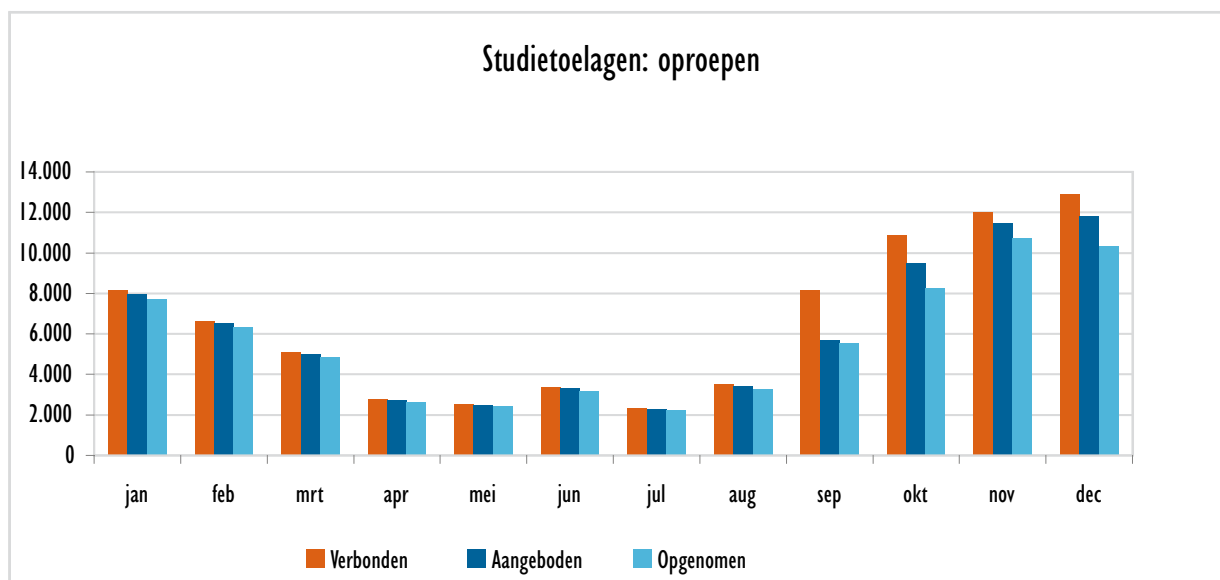
2007 was een behoorlijk druk jaar. Het aantal gezinnen en leerlingen dat in aanmerking kwam voor een studietoelage bleef stijgen en dat liet zich ook voelen in het aantal oproepen aan de dossierlijn. Ook de afdeling zelf ontving tijdens het schooljaar 2006-2007 meer e-mails dan gewoonlijk. Het aantal vragen via e-mail groeide explosief. Om die reden handelt het frontoffice sinds februari 2007 ook de mails van de afdeling af.

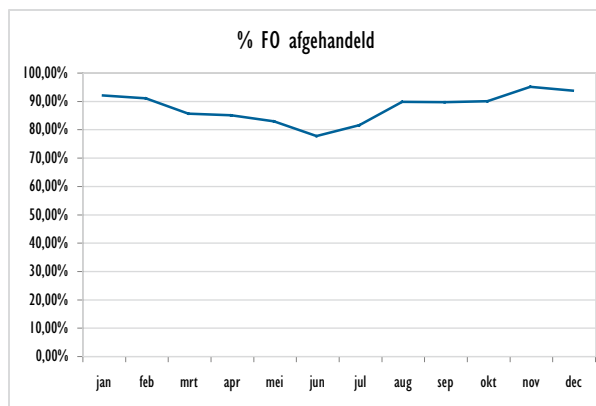
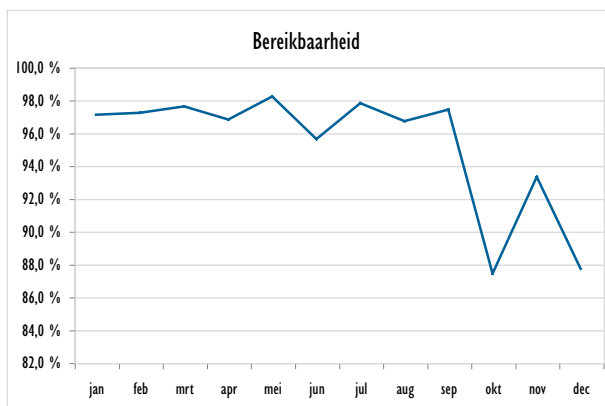
### Kwaliteitsbewaking

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	3'59"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 3 minuten en 59 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	4'45"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 45 seconden per e-mail.

### Telefonische oproepen

Voor het jaar 2007 kreeg de lijn Studietoelagen 78.422 oproepen binnen. Per dag komt dat neer op een gemiddelde van 311 oproepen. Onderstaande grafiek toont de spreiding van de oproepen per maand.





In het begin van het nieuwe schooljaar tot verdubbelde het aantal oproepen. Tijdens de laatste drie maanden van 2007 nam de bereikbaarheid af. Enkele onvoorziene pieken in het aantal oproepen konden niet tijdig worden opgevangen.

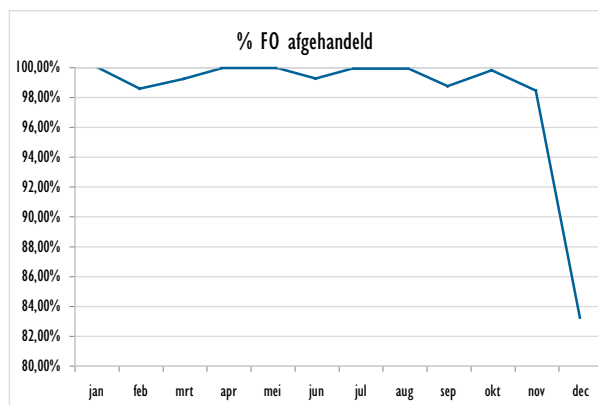
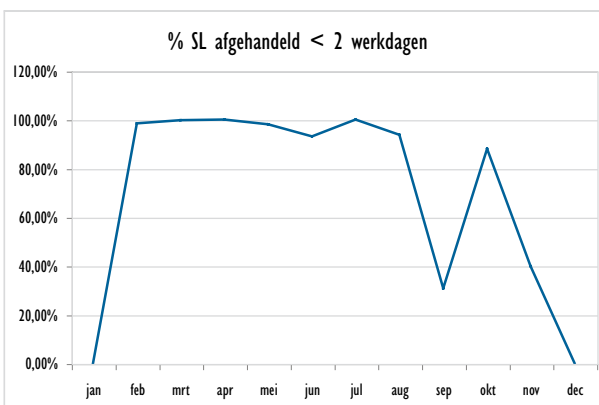
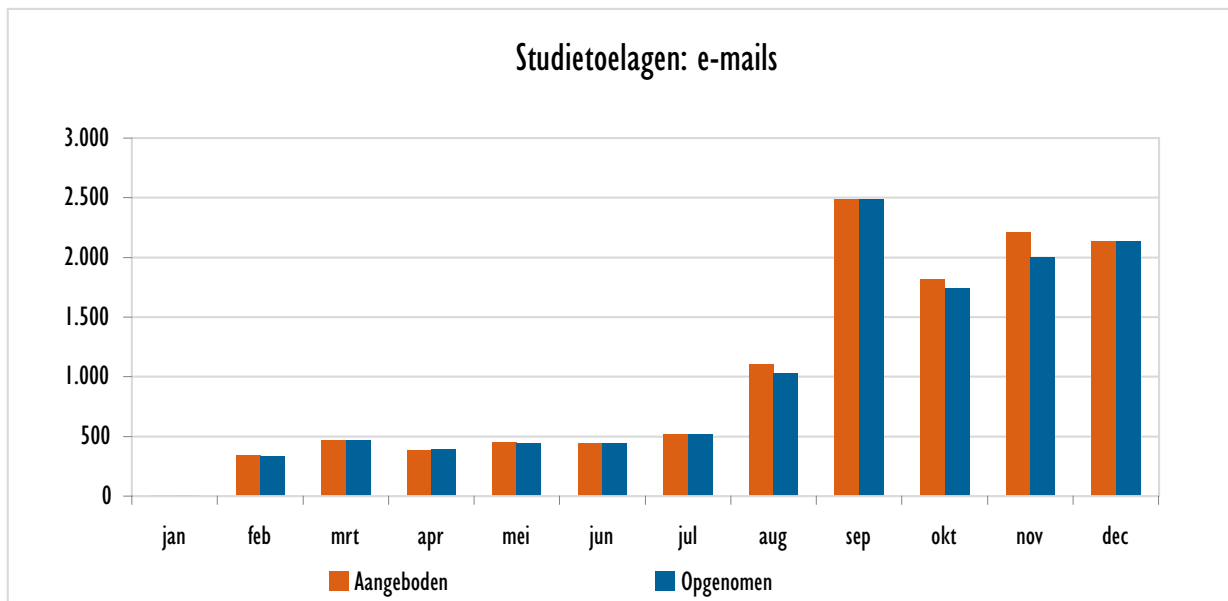
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij dossierlijn Studietoelagen.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	8.134	7.945	7.718	97,1 %	00:00:22	00:03:28	91,69%
feb	6.646	6.523	6.342	97,2 %	00:00:22	00:03:36	90,59%
mrt	5.068	4.971	4.850	97,6 %	00:00:20	00:03:50	85,27%
apr	2.783	2.721	2.634	96,8 %	00:00:23	00:04:09	84,65%
mei	2.550	2.494	2.449	98,2 %	00:00:18	00:04:20	82,57%
jun	3.381	3.313	3.166	95,6 %	00:00:33	00:05:09	77,29%
jul	2.367	2.316	2.266	97,8 %	00:00:24	00:04:43	81,22%
aug	3.513	3.407	3.293	96,7 %	00:00:23	00:04:04	89,44%
sep	8.152	5.722	5.576	97,4 %	00:00:26	00:04:44	89,30%
okt	10.891	9.475	8.280	87,4 %	00:01:32	00:04:36	89,68%
nov	12.024	11.497	10.724	93,3 %	00:00:41	00:04:42	94,75%
dec	12.913	11.809	10.362	87,7 %	00:00:59	00:04:27	93,40%
	<b>78.422</b>	<b>72.193</b>	<b>67.660</b>	<b>93,7 %</b>	<b>0:00:40</b>	<b>0:04:18</b>	<b>89,73%</b>

In totaal werd 93,7% van de oproepen van 2007 opgenomen. De gemiddelde afhandeltijd van een gesprek duurde 4 minuten en 18 seconden. 89,73% van de opgenomen gesprekken werd door de voorlichters zelf afgehandeld.

## E-mails

Sinds februari 2007 ontving Studietoelage 12.358 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 10.442 mails over (87,1%).



Net als het aantal telefonische oproepen nam het aantal e-mails sterk toe vanaf de start van het nieuwe schooljaar.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	4	3	2		00:01:45	100,00%	0,00%
feb	340	332	276	00:08:11:30	00:06:39	98,52%	98,48%
mrt	468	469	369	00:06:25:23	00:05:19	99,18%	99,72%
apr	385	393	270	00:06:24:52	00:04:42	100,00%	100,00%
mei	451	443	323	00:08:01:17	00:04:32	100,00%	98,11%
jun	441	441	375	00:09:46:16	00:05:11	99,18%	93,13%
jul	515	516	440	00:07:12:15	00:04:16	100,00%	100,00%
aug	1.109	1.026	949	00:09:27:34	00:04:04	100,00%	93,81%
sep	2.483	2.488	2.278	02:09:11:49	00:03:48	98,68%	30,83%
okt	1.821	1.737	1.567	01:02:52:59	00:03:43	99,75%	88,01%
nov	2.206	2.003	1.787	02:03:12:16	00:04:35	98,38%	39,78%
dec	2.135	2.135	1.806	04:00:16:28	00:04:57	83,18%	0,07%
<b>Totaal</b>	<b>12.358</b>	<b>11.986</b>	<b>10.442</b>	<b>02:01:07:31</b>	<b>00:04:25</b>	<b>96,37%</b>	<b>56,0 %</b>

Het frontoffice beantwoordde 56,0% van die e-mails binnen 2 werkdagen. De klant kreeg gemiddeld na ongeveer 2 dagen, 1 uur en 7 minuten een antwoord. De gemiddelde afhandeltijd van een email in het frontoffice bedroeg 4 minuten en 25 seconden. 96,37% van de mails werd direct afgehandeld, zonder tussenkomst van een backoffice.

In 2007 handelde het Contactpunt Vlaamse Infolijn voor het eerst e-mails af voor de Dossierlijn Studietoelagen. Om die reden was het niet altijd evident om de precieze impact op de werking in te schatten. De onderschatting van het aantal e-mails en een aantal technische problemen hebben in december tot minder goede resultaten geleid. Die maand werd een bijzonder laag percentage e-mails binnen twee werkdagen afgehandeld.

### Meest gestelde vragen

- Ik heb een aanvraag ingediend voor een studietoelage in het hoger onderwijs. Hoever staat het met mijn dossier?
- Ik heb een vraag over mijn dossier voor een studietoelage in het hoger onderwijs. Wie kan me daarbij helpen? (wegwijs naar de dossierbehandelaars Studietoelagen hoger onderwijs)
- Hoe dien ik een aanvraag in voor een school- of studietoelage?
- Ik heb een aanvraag ingediend voor een studietoelage in het secundair onderwijs. Hoever staat het met mijn dossier?
- Wanneer kan ik een beroep doen op een 'Vermoedelijk Inkomen'?

## 6.8 Vlaamse Zorgkas

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 45 90
Website	<a href="http://www.vlaamsezorgkas.be">www.vlaamsezorgkas.be</a>
Bevoegde dienst	Afdeling Vlaamse Zorgverzekering

### Algemeen

Vanaf de leeftijd van 25 jaar moet de Vlaamse burger een verplichte zorgverzekering betalen aan een zorgkas. Voor de uitvoering van de Vlaamse zorgverzekering richtte de Vlaamse overheid ook zelf een zorgkas op. Op die manier biedt de Vlaamse Zorgkas een openbaar en onafhankelijk alternatief aan de Vlaamse burger.

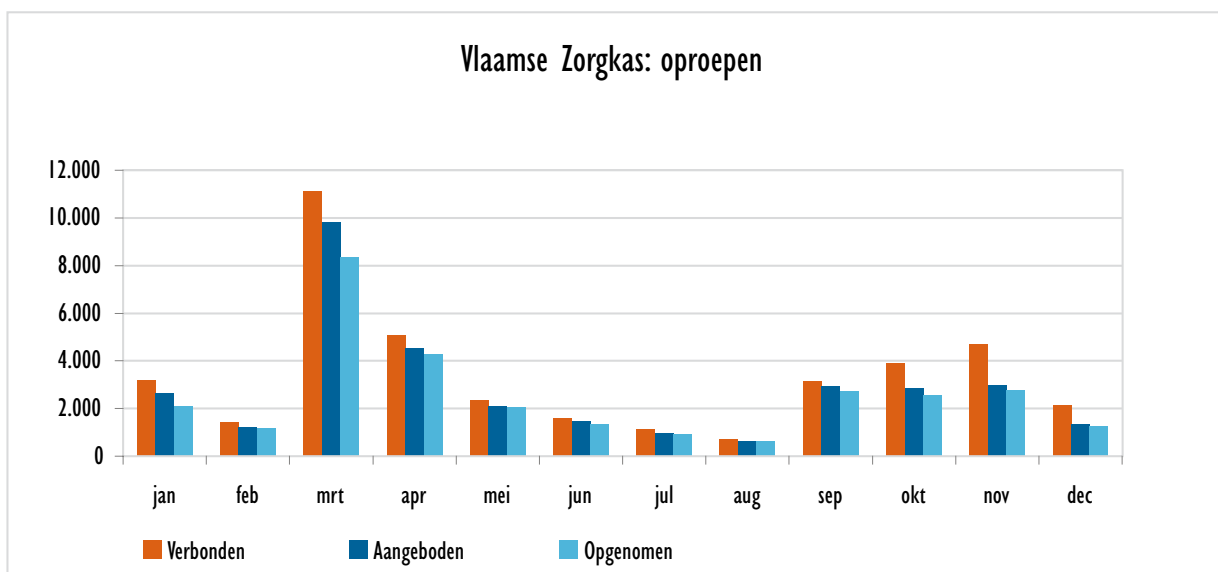
Met het Contactpunt Vlaamse Infolijn werd een samenwerking opgezet waarvoor een koppeling werd uitgewerkt tussen het klantenregistratiesysteem van het contact center en het beheerssysteem van de Vlaamse Zorgkas. De voorlichters in het frontoffice kunnen rechtstreeks de status van dossiers raadplegen die bij de Vlaamse Zorgkas in behandeling zijn.

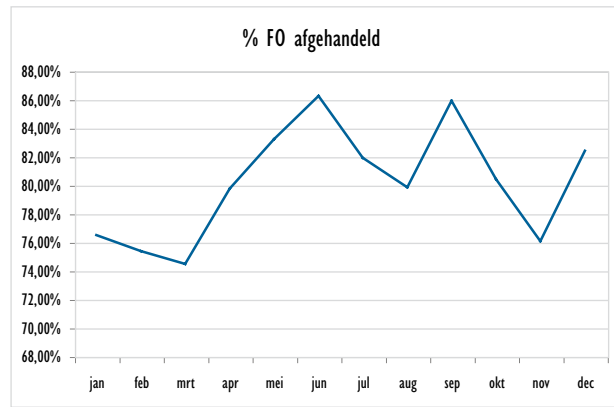
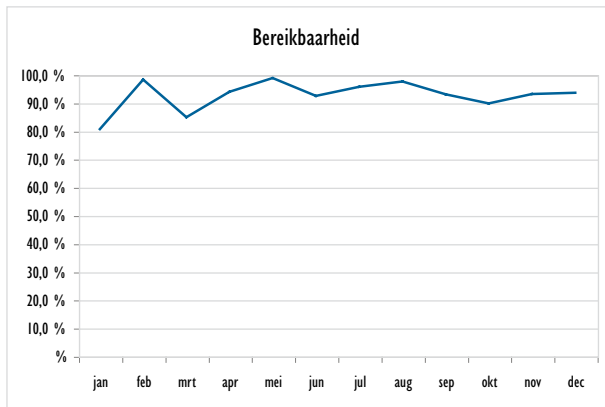
## Kwaliteitsbewaking

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%).
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	3'35"	Streefdoel: een gemiddelde afhandeltijd van 4 minuten en 45 seconden per e-mail.

### Telefonische oproepen

In 2007 kreeg het frontoffice 40.484 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, ofwel gemiddeld 161 per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.





In de maand maart zien we een zeer sterke stijging van het aantal oproepen, hoofdzakelijk als gevolg van een grote verzending brieven vanuit de Vlaamse Zorgkas. In september volgde er een kleinere verzending. De stijging in het aantal oproepen is dan ook minder uitgesproken dan in maart.

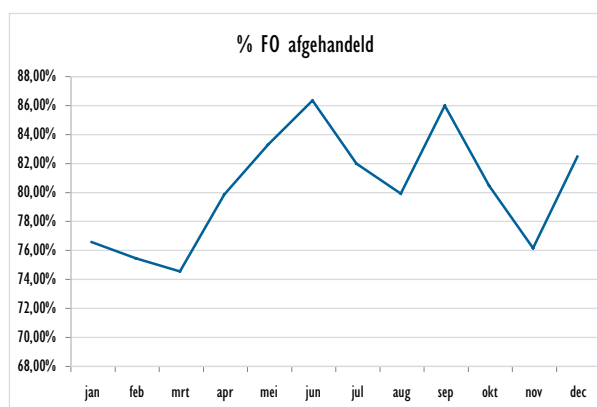
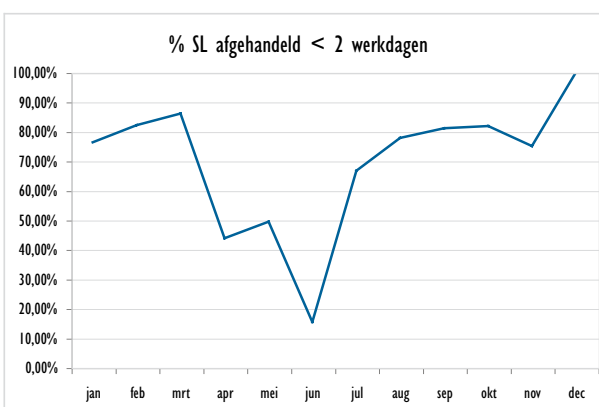
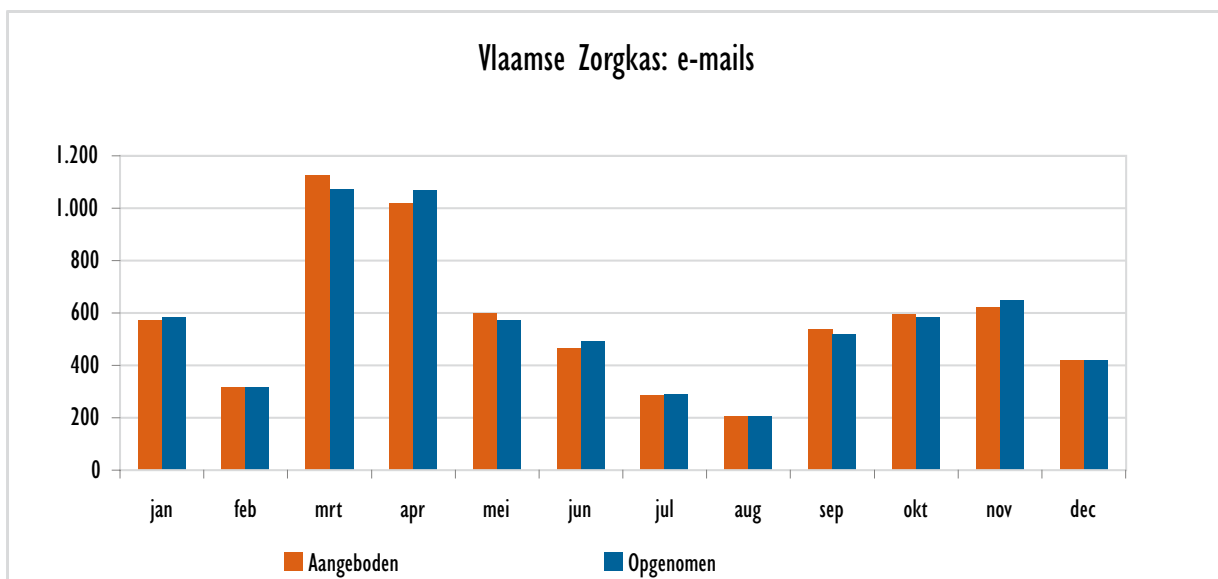
Onderstaande tabel geeft de service levels weer bij dossierlijn Vlaamse Zorgkas.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	3.211	2.618	2.109	80,6 %	00:01:09	00:05:09	76,49%
feb	1.411	1.199	1.178	98,2 %	00:00:11	00:06:34	75,38%
mrt	11.130	9.828	8.345	84,9 %	00:00:50	00:05:21	74,47%
apr	5.086	4.551	4.272	93,9 %	00:00:26	00:04:12	79,76%
mei	2.339	2.096	2.070	98,8 %	00:00:12	00:04:13	83,21%
jun	1.607	1.455	1.344	92,4 %	00:00:26	00:04:38	86,25%
jul	1.107	977	935	95,7 %	00:00:21	00:04:23	81,91%
aug	722	642	626	97,5 %	00:00:17	00:04:02	79,84%
sep	3.130	2.936	2.731	93,0 %	00:00:26	00:04:27	85,92%
okt	3.891	2.838	2.549	89,8 %	00:00:45	00:05:12	80,40%
nov	4.716	2.971	2.766	93,1 %	00:00:28	00:05:47	76,07%
dec	2.134	1.343	1.256	93,5 %	00:00:37	00:05:08	82,39%
	40.484	33.454	30.181	90,2 %	00:00:36	00:04:59	78,86%

In 2007 werd 90,2% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 59 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 36 seconden. 78,86% van de oproepen werd door de voorlichters afgehandeld.

## E-mails

In 2007 ontving de Vlaamse Zorgkas 6.753 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van klanten, bleven 3.698 mails over (54,7%).



De grote verzending van brieven van de Vlaamse Zorgkas in de maand maart leidde eveneens tot pieken in het aantal e-mails, net als bij de telefonische oproepen.

Maand	Aangeboden	Opgenomen	E-mails met dossier	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld	% SL afgehandeld < 2 werkdagen
jan	570	584	318	01:07:18:16	00:02:46	34,19%	76,27%
feb	315	318	132	01:01:11:14	00:02:07	31,25%	82,05%
mrt	1.128	1.072	839	01:04:08:08	00:03:49	30,69%	86,00%
apr	1.019	1.068	721	02:03:14:45	00:02:30	22,36%	43,75%
mei	598	571	307	02:00:54:40	00:02:15	24,34%	49,32%
jun	465	493	182	08:00:18:32	00:01:38	10,11%	15,38%
jul	284	288	114	01:06:27:24	00:01:18	17,39%	66,67%
aug	203	205	71	01:04:59:41	00:01:40	26,76%	77,78%
sep	537	517	271	01:04:06:00	00:01:53	39,62%	81,05%
okt	594	583	248	03:00:16:40	00:01:38	8,43%	81,82%
nov	620	646	281	01:08:17:52	00:02:26	5,71%	75,00%
dec	420	420	214	00:07:58:36	00:02:24	34,58%	100,00%
<b>Totaal</b>	<b>6.753</b>	<b>6.765</b>	<b>3.698</b>	<b>01:08:14:54</b>	<b>00:02:25</b>	<b>24,79%</b>	<b>70,4 %</b>

Na een kwaliteitscontrole kreeg de klant gemiddeld na ongeveer 1 dag, 8 uur en 14 minuten een antwoord. De gemiddelde afhandeltijd van een e-mail in het frontoffice bedroeg 2 minuten en 25 seconden. 70,4% van die e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord door het frontoffice. De voorlichters hebben 24,79% van de mails zelf afgehandeld, zonder tussenkomst van een backoffice.

### Meest gestelde vragen

- 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 om een administratieve geldboete te betalen. Heb ik geen bijdrage betaald bij de Vlaamse Zorgkas?

## 6.9 Vlaams Zorgfonds

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

### Algemeen

Het Vlaams Zorgfonds oefent toezicht en controle uit op het beheer, de werking en de financiële situatie van de zorgkassen. Het Zorgfonds verzamelt en verwerkt gegevens van de zorgkassen die nuttig zijn voor de toepassing van de Vlaamse zorgverzekering. Het Vlaams Zorgfonds verleent ook subsidies aan de zorgkassen. Het treedt daarbij op als compensatiefonds om structurele risicoverschillen tussen de zorgkassen te compenseren.

Voor de telefonische ondersteuning 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.

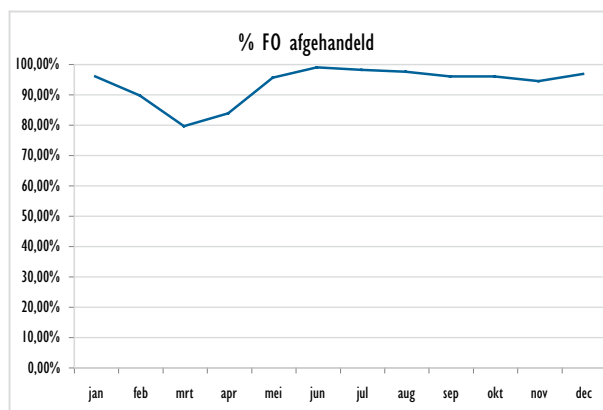
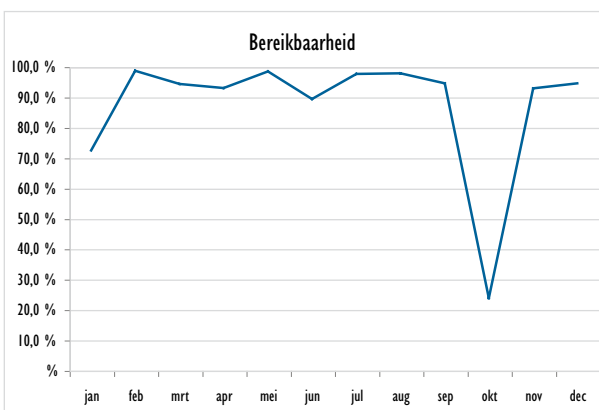
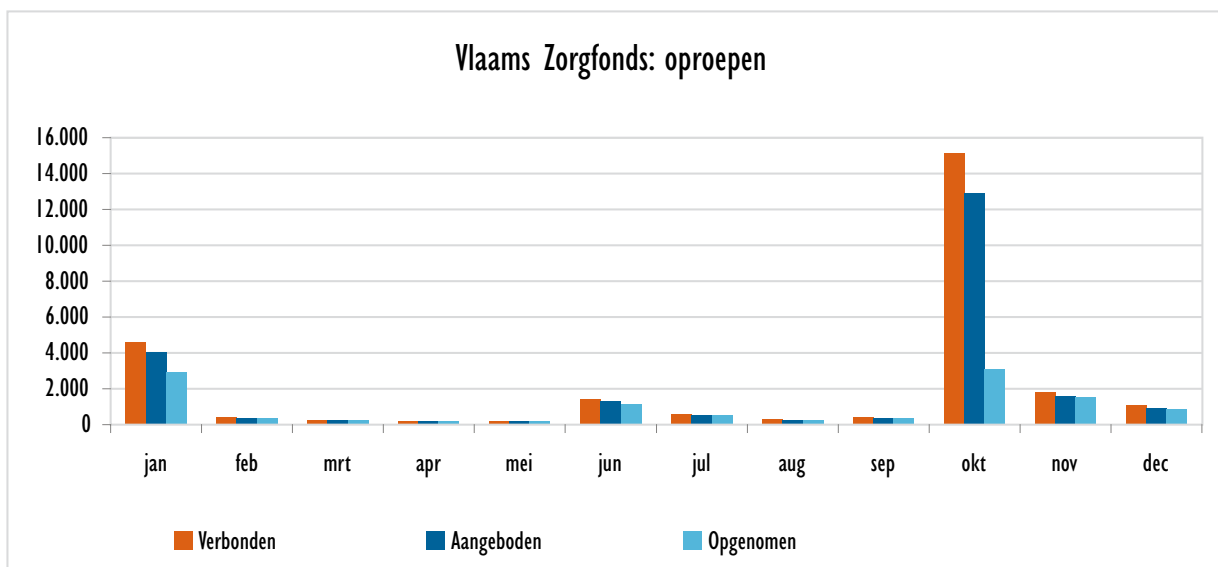
### Kwaliteitsbewaking

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%).
Frontoffice afgehandelde oproepen	80%	Streefdoel: 80% van de opgenomen oproepen wordt direct beantwoord, dus zonder doorschakeling of doorverwijzing naar een backoffice.



## Telefonische oproepen

In 2007 kreeg het contact center 26.429 oproepen voor het Zorgfonds. Dat zijn ongeveer 105 oproepen per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



Meer dan de helft van de verbonden oproepen werden in de maand oktober geregistreerd. Die maand heeft het Vlaams Zorgfonds een grote verzending brieven uitgevoerd, een maand later dan voorzien. De bereikbaarheid in de maand oktober was dan ook uitzonderlijk laag. Die maand waren er immers te weinig voorlichters aanwezig om dat grote aantal oproepen op te vangen.

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	4.577	4.016	2.903	72,3 %	00:01:22	00:04:49	95,70%
feb	433	365	360	98,6 %	00:00:11	00:06:05	89,35%
mrt	276	258	243	94,2 %	00:00:27	00:05:49	79,28%
apr	211	196	182	92,9 %	00:00:31	00:04:40	83,51%
mei	217	190	187	98,4 %	00:00:11	00:03:53	95,22%
jun	1.396	1.285	1.148	89,3 %	00:00:42	00:04:11	98,63%
jul	586	522	509	97,5 %	00:00:24	00:03:46	97,87%
aug	300	260	254	97,7 %	00:00:20	00:03:17	97,27%
sep	407	378	357	94,4 %	00:00:32	00:04:11	95,70%
okt	15.125	12.901	3.058	23,7 %	00:06:11	00:05:17	95,69%
nov	1.823	1.629	1.512	92,8 %	00:00:34	00:05:03	94,17%
dec	1.078	931	879	94,4 %	00:00:32	00:04:27	96,47%
	26.429	22.931	11.592	50,6 %	00:02:13	00:04:49	94,53%

In 2007 werd 50,6% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 49 seconden in beslag. Door de piek in oktober liep de gemiddelde wachttijd op tot 2 minuten en 13 seconden. Gemiddeld 94,53% van de bellers kreeg rechtstreeks van de voorlichters een antwoord.

#### Meest gestelde vragen

- Waarom krijg ik een administratieve geldboete?
- Is het mogelijk dat ik de administratieve geldboete via een afbetalingsplan (in schijven) betaal?
- Hoe kan ik bezwaar indienen tegen de administratieve geldboete?

### 6.10 Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteit- en Gasmarkt (VREG)

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Nummer	02 553 13 53
Website	<a href="http://www.vreg.be">www.vreg.be</a>
Bevoegde dienst	Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG)

#### 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 advies 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 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.

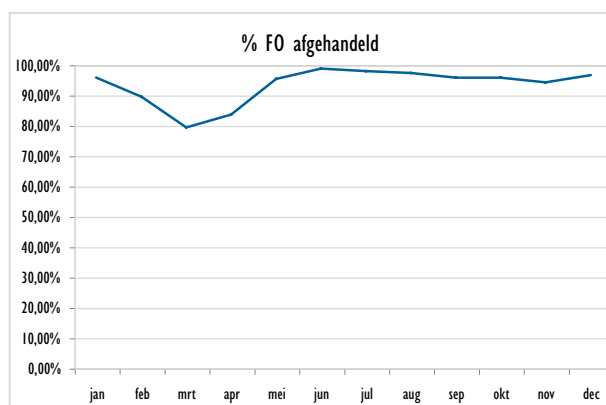
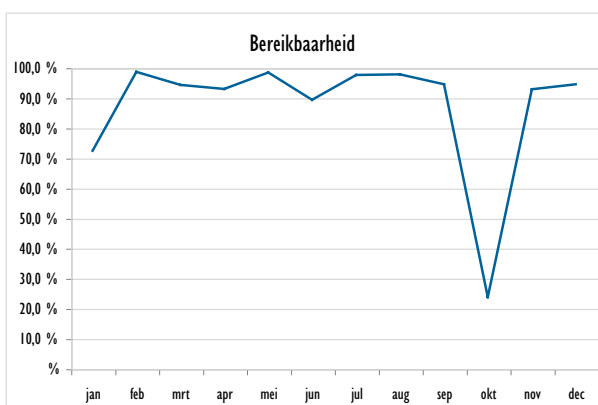
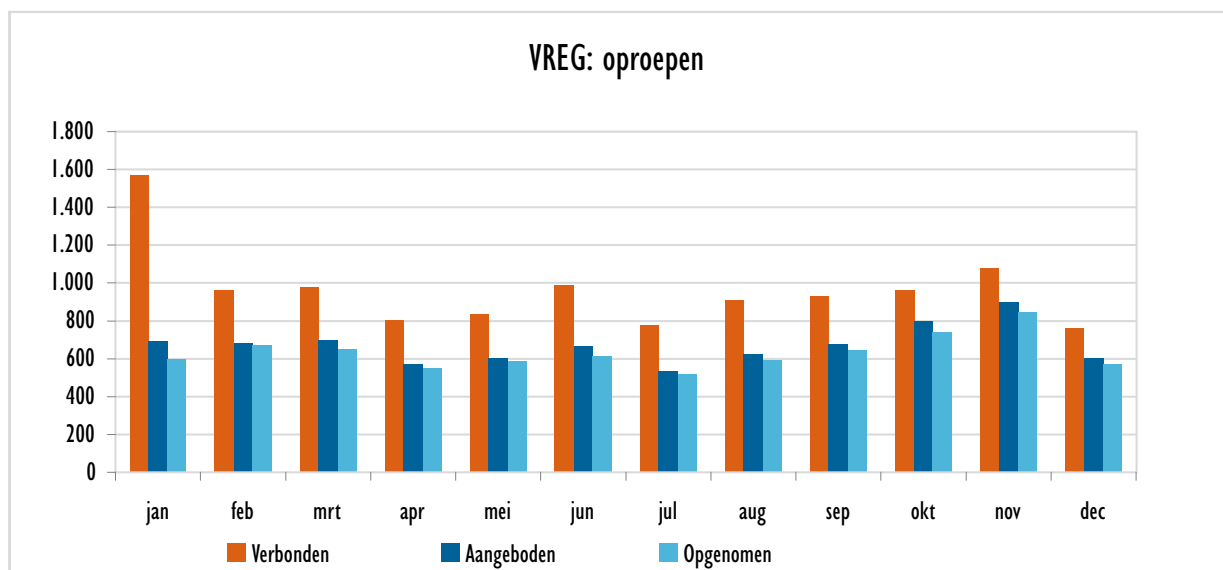
Sinds november 2007 worden alle oproepen naar de VREG in eerste lijn aangeboden aan de voorlichters in het contact center. Voor moeilijke of dossiergebonden vragen schakelen de voorlichters door naar het backoffice van de VREG.

### 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.

### Telefonische oproepen

Voor 2007 werden 11.564 oproepen geregistreerd of gemiddeld 46 per dag. Dit is een stijging met 10,98% of 1.144 oproepen in vergelijking met 2006 en een daling met 3,35% of 401 oproepen in vergelijking met 2005.



Deze 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	1.568	693	599	86,4 %	00:00:47	00:05:04	75,17%
feb	962	682	668	97,9 %	00:00:12	00:04:59	76,81%
mrt	981	700	648	92,6 %	00:00:38	00:04:54	76,57%
apr	805	573	549	95,8 %	00:00:18	00:04:40	74,54%
mei	838	601	587	97,7 %	00:00:13	00:04:29	84,69%
jun	990	665	615	92,5 %	00:00:29	00:05:03	77,98%
jul	777	535	520	97,2 %	00:00:20	00:04:29	82,88%
aug	908	623	595	95,5 %	00:00:18	00:04:55	76,41%
sep	928	678	643	94,8 %	00:00:23	00:04:51	81,42%
okt	966	795	742	93,3 %	00:00:38	00:04:41	75,94%
nov	1.078	900	846	94,0 %	00:00:24	00:04:23	67,57%
dec	763	602	573	95,2 %	00:00:27	00:04:45	76,94%
	11.564	8.047	7.585	94,3 %	00:00:26	00:04:46	76,91%

In 2007 werd 94,3% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 46 seconden in beslag. Er was een gemiddelde wachttijd van 26 seconden. 76,91% 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?
- Hoe kan ik een klacht indienen over mijn energiefactuur, de gehanteerde prijzen, mijn aansluiting, storingen en pannes?
- Hebt u informatie over sociale energiemaatregelen (betalingsproblemen bij energiefactuur, budgetmeter, de procedure bij wanbetaling)?
- Kan u mij meer vertellen over verlaagde elektriciteits- en aardgasprijzen, de zogenaamde sociale tarieven?
- Ik ga verhuizen. Waarmee moet ik rekening houden voor mijn energievoorziening in mijn nieuwe woonst? Wat doe ik met mijn huidige contract?

## 6.11 BIS Infolijn

Open	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Bevoegde dienst	Agentschap Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs - BIS

### Algemeen

BIS (Begeleid Individueel Studeren) is een dienst van de afdeling Volwassenenonderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (departement Onderwijs). BIS verstrekt cursussen via afstandsonderwijs aan mensen die thuis willen leren, zowel schriftelijk als via internet. Een mentor zorgt voor begeleiding en studietips.

In 2007 werd BIS afgebouwd. Het aanbod algemene vorming en online onderwijs werd teruggeschroefd. Er bestaat nu enkel nog een zeer beperkt aanbod van opleidingen voor mensen die geen diploma algemeen secundair onderwijs (ASO) hebben behaald. Met die opleidingen kunnen ze zich voorbereiden op examens van de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap, de vroegere middenjury.

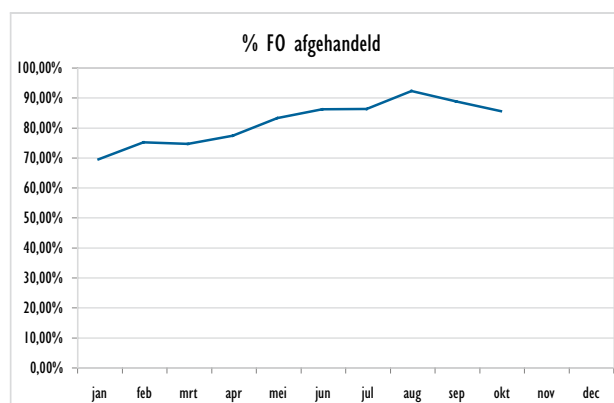
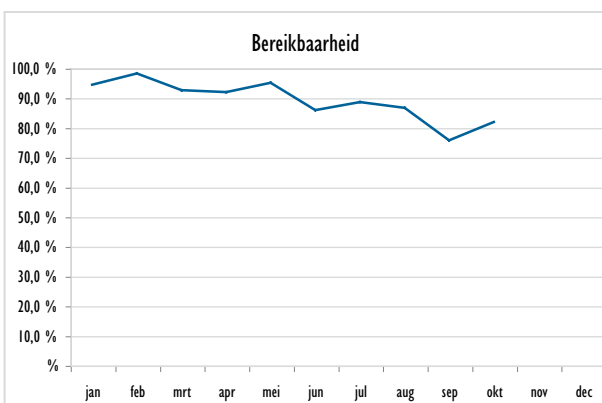
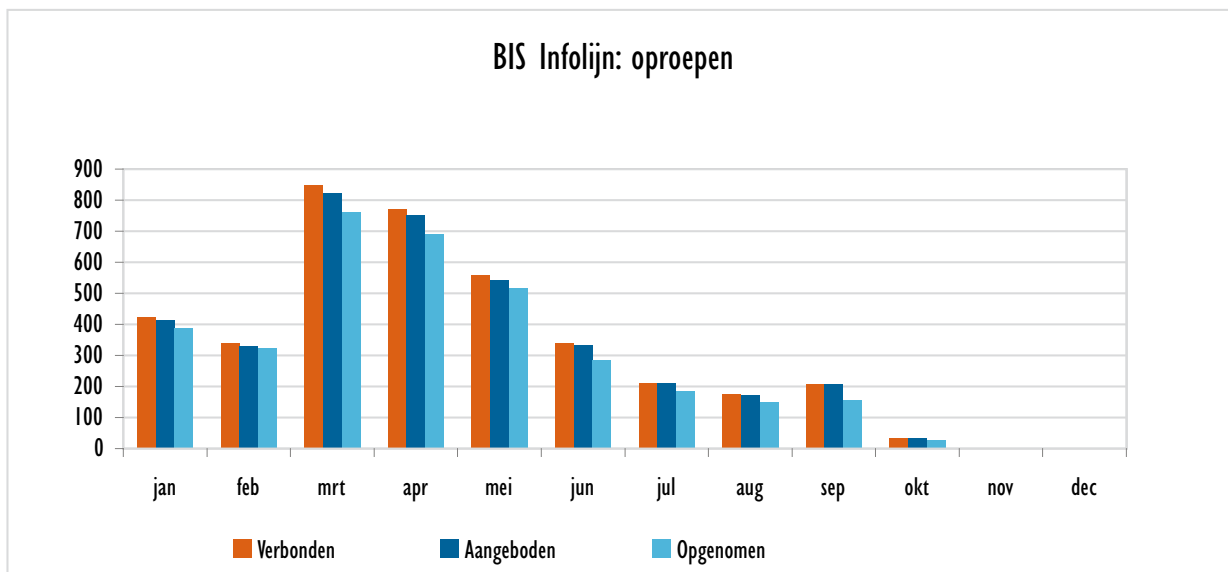
De BIS infolijn beheerde tot 6 november 2006 zelf haar frontoffice en maakte daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contact center. Vervolgens werden alle telefoons in eerste instantie in het frontoffice afgehandeld. Gezien de sterk afgebouwde dienstverlening kon het contact center onmogelijk nog veel toegevoegde waarde bieden. Het lage aantal oproepen en de aard van de gestelde vragen (voornamelijk dossiergebonden vragen) vroegen om een ingrijpende beslissing. In november 2007 werd de samenwerking met het Contactpunt Vlaamse Infolijn stopgezet. Alle overblijvende oproepen voor BIS worden sindsdien opgenomen door het backoffice zelf.

### 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 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.

### Telefonische oproepen

In 2007 ontving de BIS Infolijn 3.908 oproepen, wat neerkomt op gemiddeld 15 oproepen per dag. De onderstaande grafiek geeft een spreiding van de oproepen per maand weer.



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

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	424	412	389	94,4 %	00:00:47	00:04:43	69,15%
feb	341	329	323	98,2 %	00:00:11	00:04:47	74,77%
mrt	847	823	761	92,5 %	00:00:34	00:04:35	74,27%
apr	770	752	691	91,9 %	00:00:35	00:04:00	77,00%
mei	558	543	516	95,0 %	00:00:28	00:02:55	82,85%
jun	340	331	284	85,8 %	00:01:01	00:02:53	85,82%
jul	209	209	185	88,5 %	00:01:08	00:02:47	85,95%
aug	175	172	149	86,6 %	00:00:40	00:02:10	91,95%
sep	208	206	156	75,7 %	00:01:14	00:02:57	88,46%
okt	35	33	27	81,8 %	00:00:45	00:02:32	85,19%
	3.907	3.810	3.481	91,4 %	00:00:39	00:03:49	78,60%

Afgelopen jaar haalde de BIS Infolijn een bereikbaarheid van 91,4%. De gesprekken werden in gemiddeld 3 minuten 49 seconden tijd afgehandeld. Er was een gemiddelde wachttijd van 39 seconden. Gemiddeld 78,60% van de bellers werd direct geholpen.

### Meest gestelde vragen

- Ik ben ingeschreven voor een cursus van BIS en ik heb een vraag over mijn opleiding.
- Ik heb gehoord dat het ministerie van Onderwijs stopt met eigen schriftelijk afstandsonderwijs. Kan u mij meer vertellen over de afschaffing van BIS?
- Wat is BIS en wat kan ik ermee doen?
- Hoe kan ik mij inschrijven voor een BIS-opleiding? (inschrijven via de BIS-website)
- Ik wil een diploma ASO behalen. Hoe kan BIS mij helpen bij examens van de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap?
- Waar vind ik een overzicht van de BIS-opleidingen? (BIS-studiegids)

## 6.12 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, Cel Taaladvies

### Algemeen

De Taaltelefoon ging van start in oktober 1999 en is de openbare taaladviesdienst van de Vlaamse overheid. De Taaltelefoon helpt u wanneer:

- de woordenboeken u in de steek laten;
- u twijfelt aan uw taalgevoel en dat van anderen;
- u er in een discussie over een taalprobleem niet uit komt.

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 internet en over organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezighouden

De Taaltelefoon beheert zelf haar frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contactcentrum 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. De Taaltelefoon is dus een zogenaamde overflowlijn.

Indien de klant dit wenst, noteert de voorlichter de taalvraag en die bezorgt de vraag aan de Taaltelefoon. Een medewerker van de Taaltelefoon neemt dan later, meestal de dag zelf nog, zelf contact op met de beller.

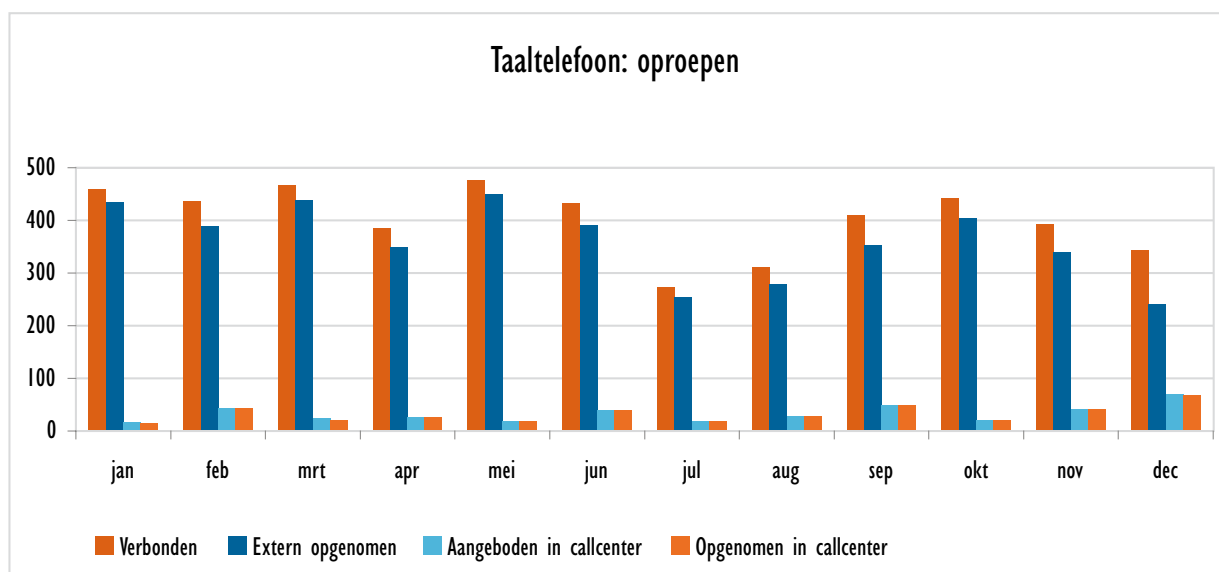
Aangezien oproepen die het frontoffice van de Taaltelefoon zelf afhandelt in een andere telefooncentrale terecht komen, kan het contact center daarover geen gegevens registreren (wachttijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan alleen voor oproepen die het frontoffice van 1700 afhandelt.

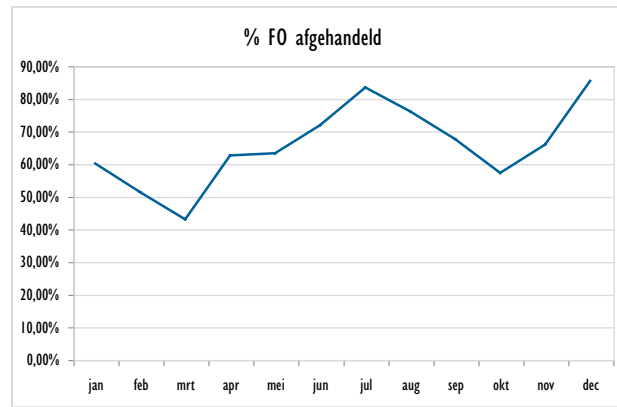
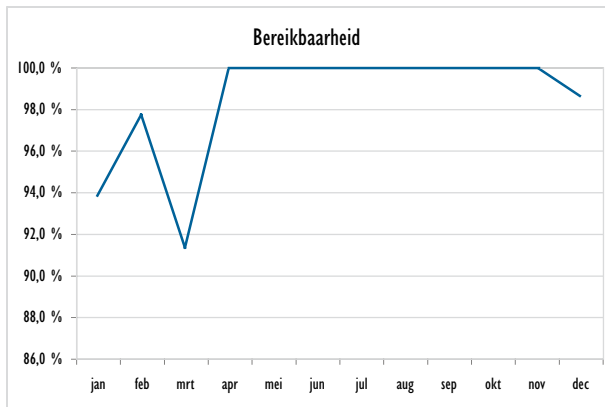
### Kwaliteitsbewaking

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	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.

### Telefonische oproepen

In 2007 kreeg de Taaltelefoon 4.820 oproepen, gemiddeld 19 per dag. 389 oproepen werden aangeboden aan de voorlichters in het contact center. De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.





Zoals ieder jaar is het tijdens de zomervakantie iets rustiger bij de Taaltelefoon dan tijdens de andere maanden.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de Taaltelefoon op het frontoffice van 1700.

Maand	Verbonden	Extern opgenomen	Aangeboden in contactcenter	Opgenomen in contactcenter	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhanteltijd	% FO afgehandeld
jan	458	435	16	15	93,8 %	00:00:38	00:04:01	60,00%
feb	436	388	43	42	97,7 %	00:00:16	00:03:48	51,22%
mrt	466	438	23	21	91,3 %	00:00:47	00:05:19	42,86%
apr	384	349	25	25	100,0 %	00:00:09	00:03:18	62,50%
mei	476	450	19	19	100,0 %	00:00:12	00:03:27	63,16%
jun	432	390	39	39	100,0 %	00:00:10	00:03:20	71,79%
jul	273	254	18	18	100,0 %	00:00:10	00:03:27	83,33%
aug	311	278	27	27	100,0 %	00:00:14	00:04:08	76,00%
sep	408	352	49	49	100,0 %	00:00:19	00:04:20	67,44%
okt	441	404	21	21	100,0 %	00:00:15	00:03:19	57,14%
nov	392	338	40	40	100,0 %	00:00:16	00:03:30	65,85%
dec	343	240	69	68	98,6 %	00:00:13	00:02:22	85,29%
	4.820	4.316	389	384	98,7 %	00:00:17	00:03:33	67,73%

Van alle verbonden oproepen aan de Taaltelefoon werd 89,54% door de dienst zelf (extern) opgenomen. De volgende resultaten hebben enkel betrekking op de oproepen die aan het contact center werden aangeboden (overflow).

Afgelopen jaar haalde de Taaltelefoon een bereikbaarheid van 98,7%. Een gemiddeld gesprek duurde 3 minuten en 33 seconden. Er was een gemiddelde wachttijd van 17 seconden. Gemiddeld 67,73% 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 vragen worden meteen doorgestuurd naar de medewerkers van Taaltelefoon.



## 6.13 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 probeert dat te bewerkstelligen via gerichte sensibilisatiecampagnes, informatieverspreiding en persoonlijke begeleiding.

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

Sinds 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. Indien de voorlichter geen antwoord kan geven op de vraag van de beller, dan wordt de vraag genoteerd en doorgemailed naar het informatiecentrum Wonen in Brussel.

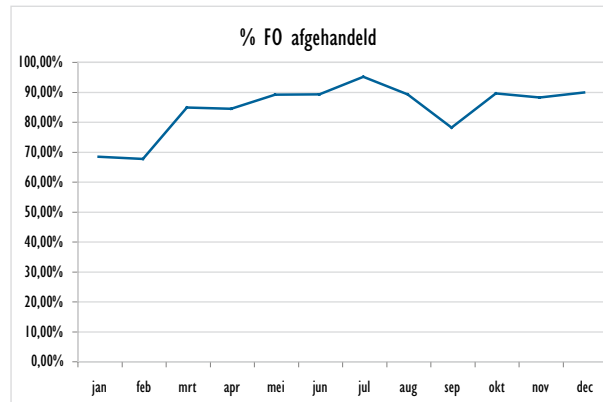
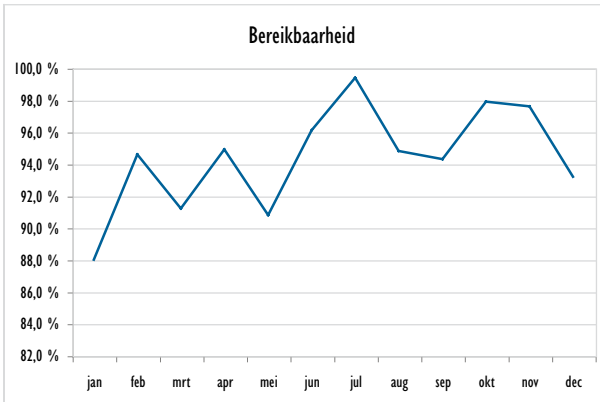
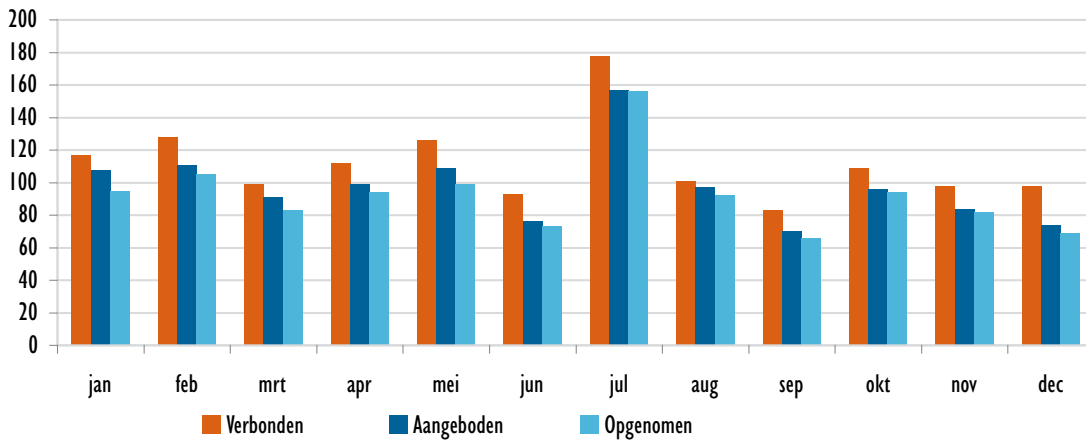
### Kwaliteitsbewaking

Kritieke Prestatie Indicator	SL	
Openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Kwaliteitsindex voorlichters	80%	Streefdoel: inhoudelijke correctheid en vormelijke klantvriendelijkheid.
Telefonie		
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.

### Telefonische oproepen

In 2007 registreerde het contactcentrum Wonen in Brussel 1.342 oproepen, of een gemiddelde van 5 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven. De piek in juli is te verklaren door de bekendmakingscampagne die het informatiecentrum in die periode heeft gevoerd.

## Wonen in Brussel: oproepen



In juni startte Wonen in Brussel met een bekendmakingscampagne. In de maand juli zien we dan ook een stijging van het aantal oproepen.

Maand	Verbonden	Aangeboden	Opgenomen	Bereikbaarheid	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	% FO afgehandeld
jan	117	108	95	88,0 %	00:00:53	00:04:00	68,09%
feb	128	111	105	94,6 %	00:00:18	00:04:04	67,31%
mrt	99	91	83	91,2 %	00:00:34	00:03:33	84,52%
apr	112	99	94	94,9 %	00:00:15	00:04:24	84,04%
mei	126	109	99	90,8 %	00:00:18	00:04:04	88,78%
jun	93	76	73	96,1 %	00:00:11	00:03:55	88,89%
jul	178	157	156	99,4 %	00:00:12	00:02:23	94,74%
aug	101	97	92	94,8 %	00:00:15	00:02:48	88,89%
sep	83	70	66	94,3 %	00:00:36	00:03:42	77,78%
okt	109	96	94	97,9 %	00:00:16	00:03:29	89,25%
nov	98	84	82	97,6 %	00:00:14	00:03:41	87,80%
dec	98	74	69	93,2 %	00:00:24	00:03:29	89,55%
<b>Totaal</b>	<b>1.342</b>	<b>1.172</b>	<b>1.108</b>	<b>94,5 %</b>	<b>00:00:21</b>	<b>00:03:34</b>	<b>84,45%</b>

Afgelopen jaar haalde Wonen in Brussel een bereikbaarheid van 94,5%. De gesprekken werden gemiddeld in 3 minuten 34 seconden tijd afgehandeld. Er was een gemiddelde wachttijd van 21 seconden. Gemiddeld 84,45% 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?

## 7 Activiteitenrapport zelfbedieningskanalen

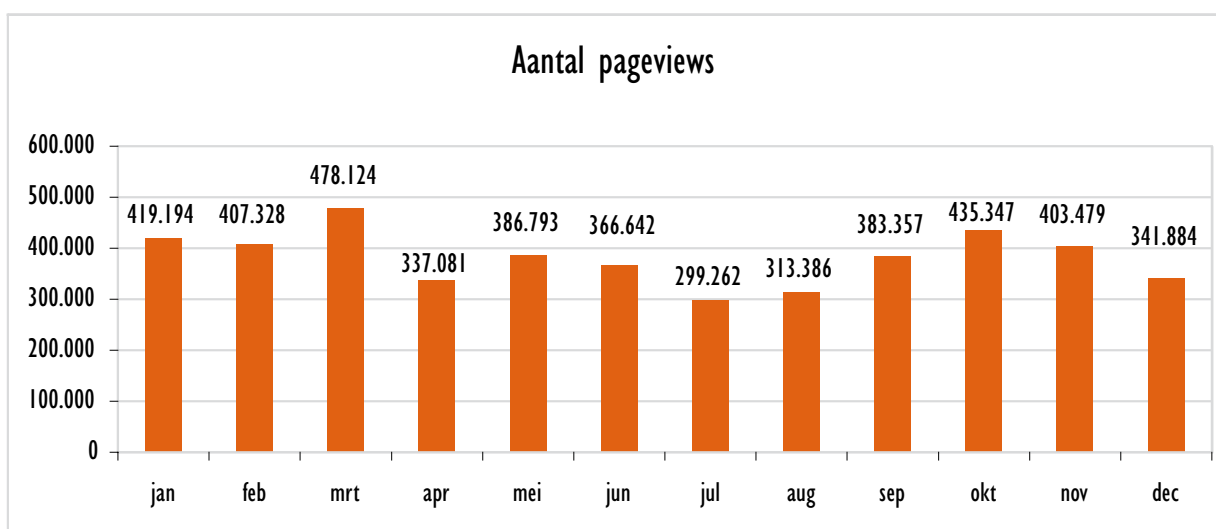
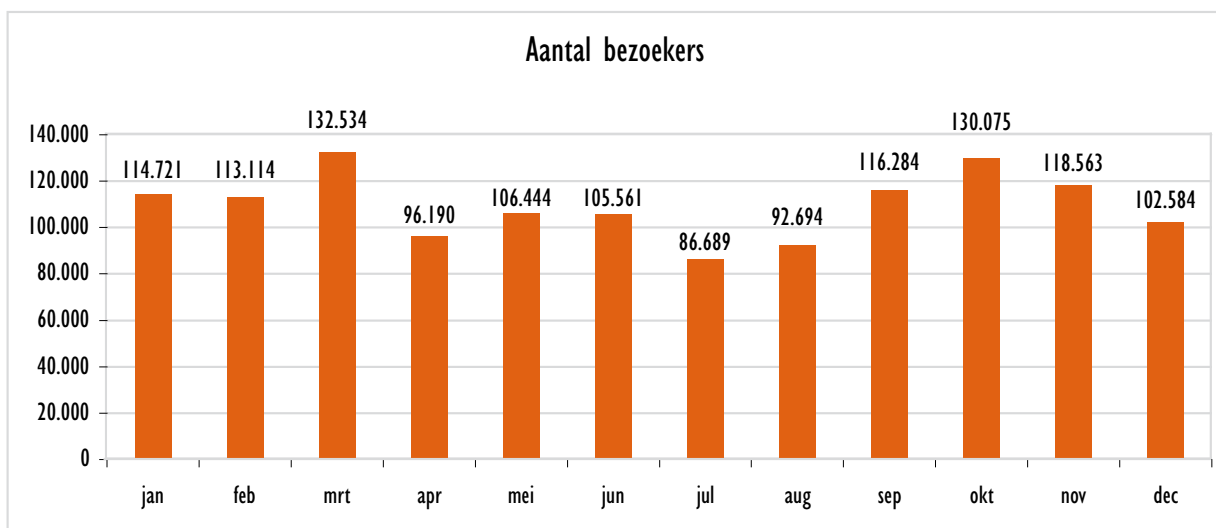


### 7.1 Portalsite [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be)

www.vlaanderen.be registreerde in 2007 1.315.453 bezoekers, wat gemiddeld neerkomt op ongeveer 3.600 per dag. Sommige klanten bezochten de portalsite meer dan eens. Wanneer we die herhalingsbezoeken niet meerekenen, komen we uit op een totaal van 959.620 unieke bezoekers. Het aantal pageviews (geselecteerde webpagina's ...) liep op tot zo'n 4.571.877, gemiddeld 3,2 pageviews per bezoek.

#### 7.1.1 Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar

Het aantal raadplegingen van de portalsite varieert van maand tot maand. Uit de volgende grafieken blijkt dat het aantal bezoekers en het aantal pageviews per maand gelijke tred houden. Het gebruik van [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be) vertoont ongeveer hetzelfde patroon als het aantal contacten met de voorlichters van het Contactpunt (zie hoofdstuk 6.1).



### 7.1.2 De domeinen

De informatiepagina's van de portaal-site worden onderverdeeld in domeinen. Naast de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid is er ook een aparte categorie voor de voornaamste premies en subsidies. In onderstaande tabel worden de domeinen gerangschikt volgens het percentage bezoeken.

Domein	% 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%

### 7.1.3 De meest populaire pagina's

Net als bij het contact center kunnen we voor de portaal-site 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).

1	Ruimtelijke ordening
2	De Vlaamse aanmoedigingspremies
3	De Vlaamse renovatiepremie
4	De Vlaamse regering
5	Dienstencheques
6	Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
7	Vlaams minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur
8	Info over de verzekering gewaarborgd wonen
9	Minister-president van de Vlaamse regering en Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Havens, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid
10	Hoe bestel ik opleidingscheques voor werknemers
11	Geen successierechten meer op de woning voor de langstlevende partner
12	Studie- en schooltoelagen 2007-2008
13	Welke Vlaamse steunmaatregelen of premies zijn er voor wonen, huisvesting en bouwen
14	Belgisch staatsblad
15	Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Sport en Brussel
16	Wat zijn successierechten
17	Viceminister-president van de Vlaamse regering en Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming
18	Vlaams minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen
19	Klasse voor leerkrachten
20	Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme
21	Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Stedenbeleid, Wonen en Inburgering
22	België doet het goed dankzij Vlaanderen
23	Viceminister-president van de Vlaamse regering en Vlaams minister van Financiën en Begroting en Ruimtelijke Ordening
24	Sociale kaart – overzicht van sociale organisaties in Vlaanderen
25	Vlaamse gewestbelastingen

### 7.1.4 De meest gebruikte zoektermen

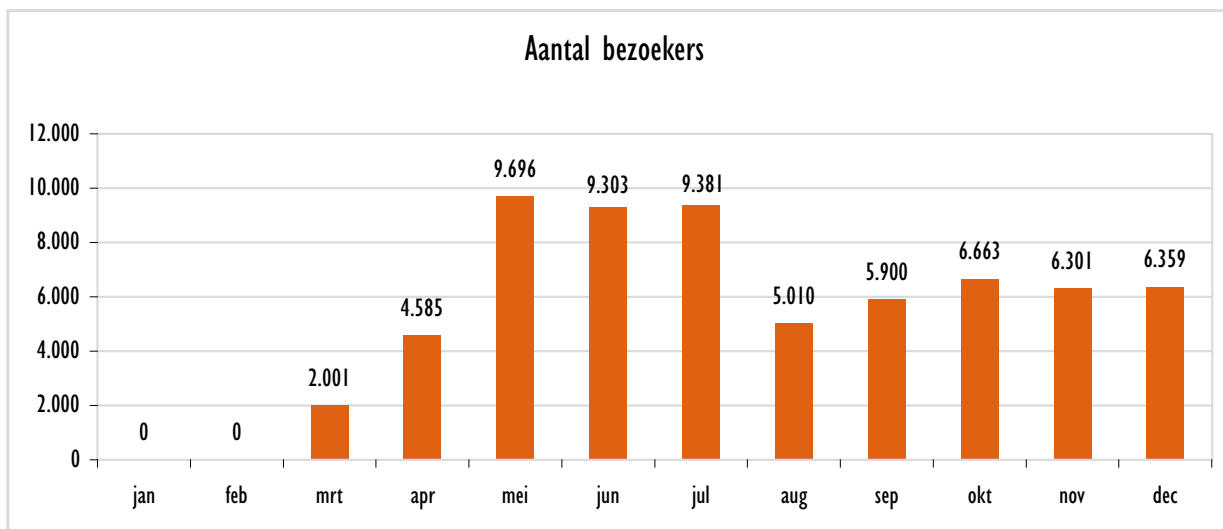
1	Renovatiepremie
2	Aanmoedigingspremie
3	Onderwijs
4	Logo
5	Verkiezingen
6	Bouwvergunning
7	Subsidies
8	Sociale dienst
9	Premies
10	Ouderschapsverlof

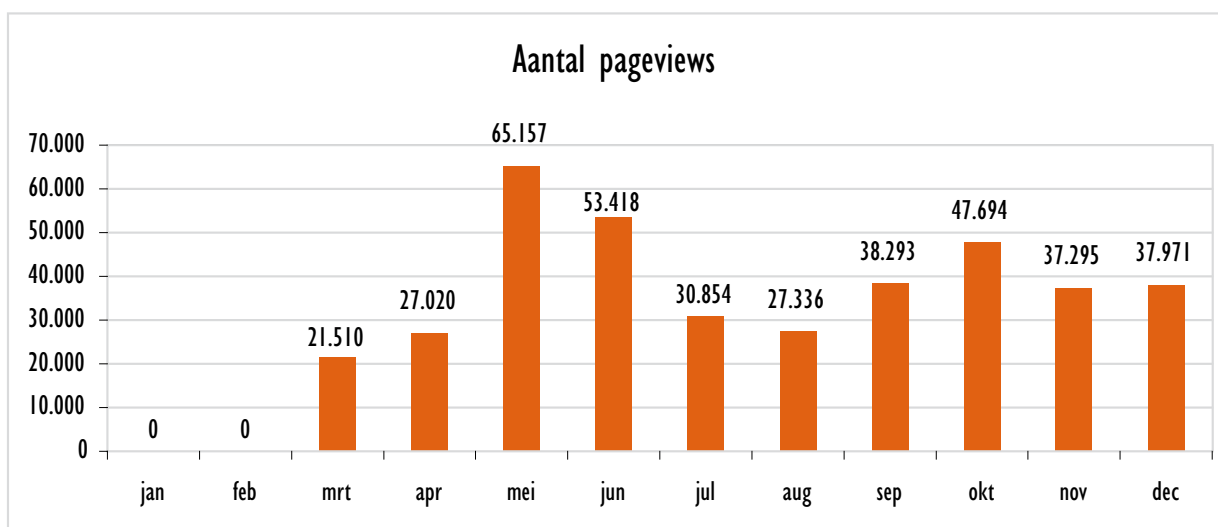
## 7.2 1700 op IDTV

1700 op IDTV registreerde vanaf 21 maart 2007 65.199 bezoekers of gemiddeld 228 per dag. Het aantal unieke bezoekers bedroeg 54.148. Het aantal pageviews liep op tot zo'n 386.548, met een gemiddeld aantal pageviews van 5,1 per bezoek.

### 7.2.1 Overzicht contactcijfers van het afgelopen jaar

Ook voor IDTV hebben we het aantal bezoekers en pageviews uitgesplitst per maand. In mei, juni en juli ligt het aantal bezoekers relatief hoog in vergelijking met de andere maanden. Wat opvalt aan de cijfers voor die drie maanden is dat het kleine verschil in bezoekers niet overeenstemt met het grote verschil in pageviews. Tijdens de zomermaanden wordt de IDTV-site nog steeds bezocht, maar per bezoek worden minder pagina's bekeken.





### 7.2.2 De domeinen

Het IDTV-menu biedt slechts plaats voor acht categorieën. Daarom is de informatie van 1700 op IDTV onderverdeeld in acht domeinen. Een aantal domeinen van de portaal-site zijn samengevoegd: wonen en energie, onderwijs en werken, milieu en mobiliteit, economie en innovatie. Voor landbouw en visserij is er geen categorie voorzien.

Hieronder staan de acht domeinen opgesomd naargelang het aantal raadplegingen.

	Domein
1	Belastingen
2	Wonen en energie
3	Onderwijs en werken
4	Vrije tijd en jeugd
5	Overheid
6	Welzijn en gezondheid
7	Milieu en mobiliteit
8	Economie en innovatie

## 8 Analyse van de vragen aan 1700



De voorlichters van 1700 beantwoorden de vragen van de klanten aan de hand van informatie die het Contactpunt Vlaamse Infolijn bewaart in het uitgebreide Content Management Systeem. Om de inhoud van dat kennissysteem overzichtelijk te houden, zijn de verschillende onderwerpen onderverdeeld in domeinen. Dat maakt het mogelijk om voor elk domein afzonderlijk een gedetailleerd overzicht weer te geven van de gestelde vragen in een bepaalde periode.

Naar aanleiding van de vernieuwingsoperatie van de Vlaamse overheid, Beter Bestuurlijk Beleid, telt de Vlaamse administratie sinds 2006 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.

De populariteit van een domein hangt hoofdzakelijk af van de relevantie van het thema voor de klant, de actualiteit en de campagnes van de Vlaamse overheid die door het Contactpunt Vlaamse Infolijn worden ondersteund.

De onderstaande tabel geeft de evolutie weer van de relevantie van de domeinen voor de klanten die een vraag stelden aan 1700. Zoals blijkt uit die tabel, werd de onderverdeling in domeinen in de loop der jaren aangepast. De top vijf van de populairste domeinen wordt vrijwel altijd aangevoerd door het domein 'Onderwijs en Vorming'.

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
1	wonen	binnenlandse aangelegenheden	onderwijs en vorming	onderwijs	onderwijs	onderwijs	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
3	werken	onderwijs en vorming	werken	wonen	wetenschap, technologie en energie	wetenschap, technologie en energie	bedrijven en hun klanten	werken	werken
4	onderwijs en vorming	welzijn, zorg en opvang	bevoegdheden overheid	milieu en landschap	werken	werken	overheid	bouwen en wonen	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

Onderstaande tabel toont de spreiding van de contacten met 1700 over de verschillende inhoudelijke domeinen. Het vroegere domein 'Persoon' bevatte vooral informatie over persoonlijke aangelegenheden zoals geboorte, huwelijk en samenwonen, overlijden en erfrecht. Die levensfasen vallen onder de bevoegdheid van de federale overheid en van de lokale overheden. Om die reden werd die informatie eind 2006 ondergebracht bij het domein 'Overheid'.



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

### Campagneoverzicht

In 2007 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 40 campagnes van de Vlaamse overheid. Hieronder vindt u een chronologisch overzicht met voor elke campagne het aantal contacten van klanten met 1700 en, indien van toepassing, het aantal bestellingen van brochures tijdens de campagneperiode. Bij het aantal contacten zijn de bestellingen al meegerekend.

De aantallen gelden enkel voor 2007. Voor de campagnes 1 en 2 werden contacten en bestellingen in 2006 niet meegerekend, voor de campagnes 15, 36, 39 en 40 werden de cijfers voor 2008 nog niet meegeteld.

	Campagne	beleidsdomein	begindatum	einddatum	contacten	bestellingen
1	Dikke-truiendag 2007	Leefmilieu en natuur	16-sep-06	16-feb-07	53	15
2	Wetsmatiging - samen vereenvoudigen: verenigingen	Overheid	25-okt-06	28-feb-07	1	nvt
3	Een sociaal verhuurkantoor in uw buurt, uw woning zorgeloos verhuurd	Bouwen en wonen	01-jan-07	31-mrt-07	30	4
4	Enquête SERV: Welzijn en Stress op het werk - werknemers	Werken	26-jan-07	16-mrt-07	36	nvt
5	Vlaamse korting op de personenbelasting	Belastingen	28-jan-07	18-feb-07	341	nvt
6	IMJV 2007 - Het Integraal Milieujaarverslag	Leefmilieu en natuur	01-feb-07	30-jun-07	1.962	nvt
7	Verzekering Gewaarborgd Wonen	Bouwen en wonen	12-feb-07	31-mrt-07	1.912	816
8	Bodemsaneringsdecreet 2007	Leefmilieu en natuur	13-feb-07	30-okt-07	99	1
9	Kom op tegen Kanker 2007	Welzijn en gezondheid	22-feb-07	30-apr-07	22	0
10	Pendelfonds subsidieert projecten woon-werkverkeer	Mobiliteit	01-mrt-07	30-jun-07	6	nvt
11	Verhuis bij beleidsdomein Landbouw en Visserij	Landbouw en visserij	01-mrt-07	30-mrt-07	2	nvt
12	Vlaanderen voor een eigen huis	Belastingen	03-mrt-07	24-mrt-07	482	83
13	Euromelanoma 2007	Welzijn en gezondheid	15-mrt-07	15-mei-07	8.259	2

14	Erfgoeddag 2007	Cultuur	19-mrt-07	27-apr-07	165	123
15	Asbestcementdraailingen - sanering 2007-2008	Leefmilieu en natuur	20-mrt-07	30-jun-08	508	276
16	Enquête SERV: Welzijn en Stress op het werk - zelfstandigen	Werken	21-mrt-07	12-mei-07	17	nvt
17	Oproep ondernemerschap 2007	Bedrijven en hun klanten	21-mrt-07	31-mei-07	4	nvt
18	'Thuis in de Stad' wedstrijd - Nomineer jouw favoriete plek in de stad en kom ermee op tv	Overheid	29-mrt-07	30-jun-07	8	nvt
19	Vlaanderendag 2007	Overheid	02-apr-07	23-apr-07	237	43
20	Europese Vaccinatieweek	Welzijn en gezondheid	15-apr-07	15-mei-07	17	41
21	Dag van het Park 2007	Leefmilieu en natuur	01-mei-07	27-mei-07	38	0
22	Studietoelagen 2007-2008	Onderwijs	07-mei-07	27-mei-07	819	0
23	Bankloop - saneringsproject van OVAM en Umicore	Leefmilieu en natuur	10-mei-07	31-dec-07	0	nvt
24	Openbaar onderzoek bij de Natuurrichtplannen	Leefmilieu en natuur	10-mei-07	12-jul-07	0	nvt
25	Juni Compostmaand 2007	Leefmilieu en natuur	15-mei-07	15-jul-07	184	71
26	Energieprestatiecertificaat voor publieke gebouwen	Energie	15-jun-07	31-dec-07	184	4
27	Vlimpers Vacaturemarkt	Overheid	15-jun-07	15-jul-07	0	nvt
28	Opleiding Opleiders van Volwassenen	Onderwijs	15-jun-07	15-jul-07	1	nvt
29	Maaltijdcheques voor het personeel van de Vlaamse overheid	Overheid	27-jun-07	30-sep-07	43	nvt
30	Dienstverleningsaanbod van de Sociale Dienst	Overheid	20-aug-07	20-sep-07	10	nvt
31	Kostenbeheersing in het basisonderwijs	Onderwijs	25-aug-07	15-sep-07	116	nvt
32	Meer ontwerpen voor iedereen, Vlaamse Week van Universal Design	Overheid	27-aug-07	19-okt-07	7	0
33	Week van het Bos 2007	Leefmilieu en natuur	01-sep-07	31-okt-07	38	35
34	Rentetoelage voor KMO's bij hinder door openbare werken	Bedrijven en hun klanten	14-sep-07	30-sep-07	3	nvt
35	60-plusgids - editie 2007	Welzijn en gezondheid	01-okt-07	30-nov-07	2.983	2.710
36	Dikke-truiendag 2008 - Speel het slim thuis, op school of op het werk!	Leefmilieu en natuur	05-nov-07	20-feb-08	10	6
37	Inspectieverslagen rusthuizen	Welzijn en gezondheid	19-nov-07	21-dec-07	163	nvt
38	Dag van de Inburgeraar	Overheid	06-dec-07	31-dec-07	9	nvt
39	Nieuwe Vlarebo - infosessie 2007-2008	Leefmilieu en natuur	01-dec-07	20-feb-08	418	nvt
40	Generieke test niveau C	Overheid	14-dec-07	31-mrt-08	27	nvt

In de volgende paragrafen 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 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 2007.

## 8.1 Domein 'Bedrijven en hun klanten'

Het aantal vragen over het domein 'Bedrijven en hun klanten' maakt 4,89% 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	0,97%
economische steunmaatregelen	38,49%
economische reglementering	33,06%
begeleiding van ondernemers	15,21%
starten als ondernemer	5,46%
maatschappelijke organisaties	3,94%
algemeen beleid economie	2,86%

### Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met klachten over consumentenzaken? (Dienst Bescherming van de Consumentenrechten van de federale overheid)
- Kan u mij de contactgegevens bezorgen van het Multimedia Contact Center van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie?
- Wat is BEA? (Budget voor Economisch Advies) Hoe vraag ik die ondernemerschapportefeuille aan?
- Hoe moet ik mij registreren op beaweb?
- Waar kan ik als zelfstandig ondernemer terecht voor advies? (Vlaams Agentschap Ondernemen - VLAO) Waar vind ik het plaatselijke VLAO-kantoor?

### Campagnes

Oproep ondernemerschap 2007	
wanneer	21-03-2007 tot 31-05-2007
organisator	Agentschap Economie Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	4

Te weinig Vlamingen zetten de stap naar het ondernemerschap. De Vlaamse overheid wil om die reden projecten steunen die de ondernemingszin stimuleren of die het imago van de ondernemers, de bedrijven en het ondernemerschap bevorderen.

Indien die projecten succesvol blijken, wil het Vlaamse Gewest, in ruil voor financiële steun, de resultaten en concepten gebruiken voor de ontwikkeling van het beleid. De geselecteerde projecten genieten 50% steun van de Vlaamse overheid (maximaal 250.000 euro per project). De andere 50% moet door de indiener zelf of door private sponsors worden bijgedragen.

De Oproep Ondernemerschap voor 2007 was in hoofdzaak gericht op projecten rond allochtoon ondernemerschap en rond geïntegreerde financiering, maar men kon ook projecten rond andere thema's indienen.

Rentetoeelage voor KMO's bij hinder door openbare werken	
wanneer	14-09-2007 tot 30-09-2007
organisator	Agentschap Economie Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	3

KMO's die aan omzetverlies lijden door een slechte toegankelijkheid tijdens openbare werken, kunnen een overbruggingskrediet aanvragen bij een financiële instelling. Om de intrestkosten op die tijdelijke lening te drukken, kan de ondernemer rekenen op een rentetoelage van de Vlaamse overheid tot 80 procent van de rentelasten.

In september lanceerde de Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid van het Agentschap Economie een eenmalige advertentiecampaigned in dagbladen, magazines en vakbladen, met vermelding van het 1700-logo. De voorlichters van 1700 verstrekten algemene informatie over de rentetoelage.

## 8.2 Domein 'Belastingen'

Het aantal vragen over het domein 'Belastingen' maakt 4,90% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BELASTINGEN	Spreiding
belastingen - algemeen	46,49%
inkomsten- en vermogensbelasting	49,57%
gemeente- en provinciebelastingen	0,68%
mobiliteitsbelastingen	0,38%
andere belastingen	2,87%

### 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 btw? (Infolijn btw)
- Waar kan ik terecht voor de registratie van eigendom en overeenkomsten? (De Administratie van het kadaster, de registratie en de domeinen (AKRED))

### Campagnes

De werkende Vlaming verdient méér! - Vlaamse korting op de personenbelasting	
wanneer	28-01-2007 tot 18-02-2007
organisator	Departement Financiën en Begroting
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	341

Naar aanleiding van het decreet van 30 juni 2006 tot invoering van een forfaitaire vermindering in de personenbelasting, krijgen alle werkende Vlamingen vanaf 2009 een korting van 200 euro op hun personenbelasting. Mensen die beroepsactief zijn in het Vlaams Gewest en die binnen een bepaalde inkomenscategorie vallen kregen al in 2007 een korting van 125 euro. In 2008 bedraagt de korting 150 euro.

Deze maatregel van de Vlaamse Regering moet de werkloosheidsval verder afbouwen en de economische groei te ondersteunen via een verhoging van de reële koopkracht van alle werkende Vlamingen

Voor meer informatie over deze maatregel konden de burgers terecht bij 1700

Vlaanderen voor een eigen huis	
wanneer	03-04-2007 tot 24-03-2007
organisator	Departement Financiën en Begroting
ondersteuning	Eerstelijns script en brochure
contacten	482
bestelde publicaties	83

Met deze campagne heeft de Vlaamse overheid vier maatregelen rond registratie-, schenkings- en successierechten in de kijker gezet:

- de verhoogde vrijstelling van registratierechten (verhoging van het abatement van 12.500 naar 15.000 euro)
- de meeneembaarheid van de registratierechten
- de vrijstelling van de successierechten voor de langstlevende partner
- de verlaging van de schenkingsrechten voor roerende goederen en bouwgronden.

De burgers konden niet alleen algemene informatie krijgen over registratie-, schenkings- en successierechten, maar ook brochures bestellen bij 1700.

### 8.3 Domein 'Bouwen en wonen'

Het aantal vragen over het domein 'Bouwen en Wonen' maakt 13,57% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BOUWEN EN WONEN	Spreiding
bouwen en wonen - algemeen	20,93%
een woning (ver)bouwen	54,45%
een sociale lening of hypotheek afsluiten	15,68%
een woning huren	7,73%
een woning verhuren	0,49%
verhuizen	0,31%
een woning kopen	0,26%
een bestaand monument onderhouden	0,15%

#### Meest gestelde vragen

- Kan u mij meer informatie geven over de 'Vlaamse Renovatiepremie voor woningen'?
- Kan ik het aanvraagformulier voor de Vlaamse Renovatiepremie bij u bestellen? (voor elke provincie een apart formulier)
- Wat is de 'Verzekering Gewaarborgd Wonen'? Wat zijn de voorwaarden?
- Kan u mij meer vertellen over de 'Vlaamse Verbeteringspremie voor woningen'?
- Kan ik bij u het aanvraagformulier Verzekering Gewaarborgd Wonen bestellen?

#### Campagnes

Een sociaal verhuurkantoor in uw buurt, uw woning zorgeloos verhuurd	
wanneer	01-01-2007 tot 31-03-2007
organisator	Agentschap Wonen Vlaanderen
ondersteuning	Eerstelijns script en brochure
contacten	30
bestelde publicaties	4

Begin 2007 startte het Vlaams Overleg Bewonersbelangen, in samenwerking met het Agentschap Wonen Vlaanderen, een campagne om de sociale verhuurkantoren (SVK's) en hun werking

beter bekend te maken bij het grote publiek. De campagne werd gevoerd met affiches en een brochure.

De voorlichters van 1700 konden de adressen van SVK's in de omgeving van de klant opzoeken en bestellingen voor de brochure opnemen.

Verzekering Gewaarborgd Wonen	
wanneer	12-02-2007 tot 31-03-2007
organisator	Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed Afdeling Woonbeleid
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	1.912
bestelde publicaties	816

Naar aanleiding van Batibouw 2007 heeft het Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed de gratis Verzekering Gewaarborgd Wonen opnieuw in de kijker gebracht. Werkende personen die een hypothecaire lening hebben betaald om een eigen woning te kopen, te bouwen of te renoveren, kunnen die verzekering aanvragen onder bepaalde voorwaarden. Wanneer u zonder werk valt door onvrijwillig ontslag, ongeval of ziekte en zo uw inkomen verliest, helpt de verzekering u tijdelijk om uw lening af te betalen.

Tijdens de herhalingscampagne konden de voorlichters van 1700 naast informatie ook de brochure en het aanvraagformulier aanbieden.

#### 8.4 Domein 'Buitenlands beleid'

Het aantal vragen over het domein 'Buitenlands beleid' maakt 0,44% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

BUITENLANDS BELEID	Spreiding
buitenlands beleid - algemeen	39,15%
internationale betrekkingen	36,49%
verblijfsvergunningen en reisdocumenten	11,42%
ontwikkelingssamenwerking	8,41%
internationale handel	4,53%

##### Meest gestelde vragen

- Hebt u de contactgegevens van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking?
- Hebt u de contactgegevens van de buitenlandse ambassades in België?
- Hebt u de contactgegevens van Belgische ambassades in het buitenland?
- Waar vind ik informatie over reizen naar / verhuizen naar / werken in / studeren in het buitenland? En welke documenten heb ik daarvoor nodig?
- Kan u mij meer informatie bezorgen over het Vlaamse beleid rond ontwikkelingssamenwerking? (Vlaams Agentschap voor Internationale Samenwerking – VAIS)

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

Het aantal vragen over het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport en toerisme' maakt 1,71% 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	3,89%
cultuur	43,46%
media	33,81%
toerisme	8,29%
sport	5,32%
jeugd	5,22%

### Meest gestelde vragen

- 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, ...? Kan u mij ook het adres of telefoonnummer van persoon x of firma y geven?
- Waar vind ik het plaatselijke kantoor van Toerisme Vlaanderen?
- Welke documenten heb ik nodig en waar vind ik meer informatie om als jongere naar het buitenland te gaan?
- Wat moet ik doen wanneer televisiekijken via de analoge antenne binnenkort niet meer mogelijk is?

### Campagnes

Erfgoeddag 2007	
wanneer	19-03-2007 tot 27-04-2007
organisator	Culturele Biografie Vlaanderen vzw
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	165
bestelde publicaties	123

De Erfgoeddag is een jaarlijks cultureel evenement dat iedereen wil laten kennismaken met ons cultureel erfgoed, zijn belang, betekenis en rijkdom. Het thema van Erfgoeddag 2007 was 'waarde(n) van erfgoed', de slogan 'Niet te schatten'.

Op 22 april 2007 werden in Vlaanderen en Brussel meer dan 800 gratis activiteiten en initiatieven georganiseerd om de waarde(n) van ons erfgoed te leren ontdekken. Naast tentoonstellingen en opendeurdagen werden onder meer lezingen, workshops, wandelingen en zoektochten georganiseerd. Meer dan 500 erfgoedorganisaties namen deel aan de Erfgoeddag.

Geïnteresseerden konden de programmabrochure via 1700 bestellen. De voorlichters gaven ook rechtstreeks informatie over de activiteiten op basis van de website van Erfgoeddag.

## 8.6 Domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'

Belangstellenden konden de programmabrochure via 1700 bestellen. De voorlichters gaven ook rechtstreeks informatie over de activiteiten op basis van de website van Erfgoeddag.

ENERGIE EN NATUURLIJKE RIJKDOMMEN	Spreiding
energie en natuurlijke rijkdommen - algemeen	5,48%
energiebesparing	65,94%
energiebeleid	28,58%

### Meest gestelde vragen

- Voor welke energiebesparende maatregelen krijg ik een tegemoetkoming en hoe vraag ik die aan?
- Bij welke dienst kan ik terecht voor bijkomende informatie over energiemaatregelen?
- Hoe kan ik uitzoeken welke energieleverancier het best bij me past?
- Waar vind ik een overzicht van de verschillende energieleveranciers?
- Kan ik bij u 'De energiekalender 2008' bestellen?

### Campagnes

Energieprestatiecertificaat voor publieke gebouwen	
wanneer	15-06-2007 tot 31-12-2007
organisator	Vlaams Energieagentschap (VEA)
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	184
bestelde publicaties	4

Vanaf 1 januari 2009 moeten overheidsgebouwen een energieprestatiecertificaat hebben. Op zo'n certificaat wordt een score aangeduid voor het energieverbruik van het gebouw en die score wordt vergeleken met een referentiewaarde van gelijkaardige openbare gebouwen. Het Vlaams Energieagentschap (VEA) verstuurde 7700 brieven naar de specifieke doelgroep: scholen, intermediaire organisaties, gemeentebesturen en ziekenhuizen. Bij de brief zat een brochure met alle informatie over de nieuwe energieprestatieregelgeving.

1700 deed dienst als eerste aanspreekpunt en als bestelpunt voor brochures.

## 8.7 Domein 'Landbouw en visserij'

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

LANDBOUW EN VISSERIJ	Spreiding
landbouw en visserij - algemeen	24,78%
algemeen beleid landbouw	53,33%
duurzame landbouw	8,66%
premies en subsidies	8,56%
visserij	1,59%
veeteelt	1,19%
onderzoek en studie	1,19%
biologische landbouw	0,60%
vorming en voorlichting	0,10%

### 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 steun of premies krijgen voor mijn landbouwbedrijf?
- Vragen over (huis)dieren met betrekking tot in- en uitvoer, welzijn, dierenpaspoort, dierenpensioen, mishandeling, ...



## Campagnes

Verhuis bij beleidsdomein Landbouw en Visserij	
wanneer	01-03-2007 tot 30-03-2007
organisator	Departement Landbouw en Visserij
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	2

De diensten van het beleidsdomein Landbouw en Visserij van het hoofdbestuur te Brussel en van de provinciale buitendienst Vlaams-Brabant zaten tot begin 2007 verspreid over verschillende vestigingen. Sinds het voorjaar 2007 huizen ze samen in het nieuwe gebouw van de Vlaamse overheid, het Ellipsgebouw te Brussel.

Om de telefonische bereikbaarheid tijdens deze verhuisperiode te garanderen, werd een beroep gedaan op 1700. Alle telefoontoestellen stonden intern doorgeschakeld zodat geen enkele oproep onbeantwoord bleef. De voorlichters van 1700 konden eerstelijnsinformatie geven en tegelijk de nieuwe contactgegevens doorspelen aan de klanten.

### 8.8 Domein 'Leefmilieu en natuur'

Het aantal vragen over het domein 'Leefmilieu en natuur' bedraagt maakt 2,85% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

LEEFMILIEU EN NATUUR	Spreading
leefmilieu en natuur - algemeen	2,06%
wetten en regels	29,79%
bodem	12,87%
lucht, klimaat en energie	10,11%
overheidsinstanties	8,35%
afval en recyclage	8,11%
hinder en verontreiniging	7,77%
natuur en bos	7,25%
water	7,25%
milieu- en natuurbeleid	3,07%
milieuzorg	2,01%
steunpunten	1,22%
natuur- en milieueducatie	0,74%
milieutechnologie	0,18%
subsidies en steunmaatregelen	0,17%
inrichting open ruimte	0,08%

#### Meest gestelde vragen

- Kan u mij informatie geven over het Integraal Milieujaarverslag (IMJV 2007)?
- Kan ik meer inlichtingen krijgen over de bodemsaneringsprojecten, georganiseerd door de OVAM? Kan ik mij bij u inschrijven voor een infosessie van OVAM over het nieuwe Vlarebo (Vlaams Reglement Bodemsanering)?
- Waar kan ik terecht voor meer informatie over duurzaam watergebruik en waterbesparende maatregelen? (Het Waterloket)
- Waar kan ik terecht om een klacht over milieuhinder neer te leggen?
- Hoe ga ik veilig om met het verwijderen van asbesthoudend materiaal?

## Campagnes

Dikke-truiendag 2007	
wanneer	16-09-2006 tot 16-02-2007
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie Afdeling Milieuintegratie en –subsiëringen
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	53 (sinds 01-01-2007)
bestelde publicaties	15 (sinds 01-01-2007)

Naar aanleiding van het succes van de sensibiliseringsactie 'Dikke-truiendag' rond energieverbruik in scholen werd dit MOS-initiatief (Milieu Op School) uitgebreid van de scholen naar de bedrijfskantoren en de overheidsgebouwen. Focus lag op het sensibiliseren om met eenvoudige REG-maatregelen (rationeel energiegebruik) het energieverbruik ook op de werkplek te verminderen.

1700 gaf niet enkel informatie over de campagne, het ondersteunde ook de inschrijvingen van de deelnemende instellingen. Daarnaast namen ze de bestellingen op voor de brochures over het Klimaatbeleidsplan 2006-2012.

IMJV 2007 – Het Integraal Milieujaarverslag	
wanneer	01-02-2007 tot 30-06-2007
organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie Afdeling Centraal Databeheer
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	1.962

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, Aminal). Met het IMJV worden die aparte milieujaarverslagen geïntegreerd in één verslag. Sinds 2004 kunnen de opgevraagde milieugegevens worden opgestuurd via 1 geïntegreerd formulier, aan 1 centraal aanspreekpunt, op 1 vaste datum.

Voor het derde jaar op rij verstrekte 1700 algemene eerstelijns- en wegwijsinformatie naar de samenwerkende diensten.

Bodemsaneringsdecreet 2007	
wanneer	13-02-2007 tot 30-10-2007
organisator	OVAM
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	99
bestelde publicaties	1

Naar aanleiding van het gewijzigde bodemsaneringsdecreet startte OVAM deze campagne op met als doel het grote publiek te sensibiliseren om milieubewuster om te gaan met de toekomst. Een van de grote uitgangspunten van het decreet is namelijk dat de nieuwe eigenaar van de grond beschermd moet worden.

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

Asbestcementdraailingen - sanering 2007-2008	
wanneer	20-03-2007 tot 30-06-2008
organisator	OVAM
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	508 (tot en met 31-12-2007)
bestelde publicaties	276 (tot en met 31-12-2007)

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 uitgevoerd.

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

Dag van het Park 2007	
wanneer	01-05-2007 tot 27-05-2007
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	38
bestelde publicaties	0

Op 27 mei 2007 organiseerde het Agentschap voor Natuur en Bos 'De Dag van het Park'. Het thema voor 2007 was 'Bomen'. Burgers konden het uitgebreide programma raadplegen op [www.dagvanhetpark.be](http://www.dagvanhetpark.be) of aanvragen bij 1700.

Bankloop - saneringsproject van OVAM en Umicore	
wanneer	10-05-2007 tot 31-12-2007
organisator	OVAM
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	0

De Bankloop is een natuurlijke waterloop in de Antwerpse Kempen. Voor de saneringswerken op de Bankloop in Olen en Geel organiseerde OVAM twee infoavonden, op 21 mei en op 18 juni 2007. Op 10 mei verstuurde OVAM een uitnodiging naar 500 mensen. De sanering startte in juli 2007.

1700 beschikte over basisinformatie over het saneringsproject. Complexe vragen konden worden doorgestuurd naar de projectleider bij OVAM.

Openbaar onderzoek bij de Natuurrichtplannen	
wanneer	10-05-2007 tot 12-07-2007
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	0

De Vlaamse overheid heeft Natuurrichtplannen opgesteld voor de duinen van de Middenkust tussen Oostende en Blankenberge en voor de Demervallei tussen Diest en Aarschot. Van 14 mei 2007 tot en met 12 juli 2007 konden belangstellenden het dossier inkijken op het gemeentehuis van de betrokken gemeenten. Tot en met 12 juli konden burgers opmerkingen, bezwaren of adviezen afgeven op het gemeentehuis of per aangetekende brief opsturen naar het College van

Burgemeester en Schepenen van de betrokken gemeente.

1700 gaf eerstelijnsinformatie over het openbaar onderzoek en over geplande infoavonden.

Juni Compostmaand 2007	
wanneer	15-05-2007 tot 15-07-2007
organisator	OVAM
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	184
bestelde publicaties	71

Elk jaar staat de maand juni in het teken van thuiscomposteren. Tijdens die maand organiseren de compostmeesters samen met de gemeente en/of het intergemeentelijke samenwerkingsverband demonstraties, workshops, uiteenzettingen en tentoonstellingen rond composteren. Het thema van 'Juni Compostmaand 2007' was 'Wriemelende diertjes in het compostvat'. Juni Compostmaand is een gemeenschappelijk initiatief van de OVAM en VLACO vzw.

De voorlichters van 1700 gaven informatie over de activiteitenkalender. Ze namen bestellingen op voor brochures over composteren en ecologisch tuinieren.

Ook voor deze activiteit reed de 1700 Infomobiel uit, meer bepaald naar de ecologische moestuin in Zepperen (Sint-Truiden) en naar het domein Tivoli in Mechelen.

Week van het Bos 2007	
wanneer	01-09-2007 tot 31-10-2007
organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	38
bestelde publicaties	35

Jaarlijks organiseert het Agentschap voor Natuur en Bos in oktober de 'Week van het Bos'. Tijdens die week zijn tal van activiteiten gepland op verschillende locaties in Vlaanderen. In 2007 was het thema: 'De bosbeheerder'.

1700 gaf ook in 2007 algemene informatie over deze campagne en noteerde ook de bestellingen van de programmakrant.

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 Afdeling Milieuintegratie en –subsidieeringen
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	10 (tot en met 31-12-2007)
bestelde publicaties	6 (tot en met 31-12-2007)

Ook in 2008 ondersteunt 1700 de jaarlijkse Dikke-truiendag, een campagne van de Vlaamse overheid rond klimaatsverandering. Met een aantal eenvoudige acties kan iedereen energie besparen en de CO<sub>2</sub>-uitstoot verminderen.

Net als vorig jaar verstrekken de voorlichters van 1700 informatie over de campagne en ze ondersteunen de inschrijvingen. Daarnaast nemen 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	Eerstelijns-script
contacten	418 (tot en met 31-12-2007)

Het nieuwe bodemsaneringsdecreet bevat nieuwe mogelijkheden om een sanering beter in te plannen, de kosten te spreiden en verontreiniging efficiënter aan te pakken. OVAM organiseerde voor de tweede keer een informatieronde in de verschillende provincies over het nieuwe VLA-REBO.

1700 behandelde de inschrijvingen voor de verschillende infosessies.

## 8.9 Domein 'Mobiliteit en openbare werken'

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit en openbare werken' maakt 3,02% 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	9,92%
wegvervoer	34,07%
openbaar vervoer	33,04%
beleid en onderzoek	6,59%
Masterplan Mobiliteit Antwerpen	6,46%
mobiliteit en milieu	5,64%
waterwegen - infrastructuur	3,22%
luchtvervoer	0,75%
goederenvervoer	0,22%
Noord-Zuidverbinding Limburg	0,09%

### Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met vragen over het verkeer, de wegcode, rijbewijzen, ... ? (wegwijs naar de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer)
- Waar moet ik mijn voertuig inschrijven? Welke documenten moet ik meenemen naar de DIV?
- Waar vind ik meer informatie over de bus- en tramdiensten van De Lijn? (wegwijs naar De LijnInfo)
- Kan u mij uitleggen waar en hoe ik mijn nummerplaat kan inleveren voor een abonnement van De Lijn?
- Waar kan ik terecht met vragen over wegenwerken, signalisatie en verkeersveiligheid op de gewestwegen en snelwegen in de provincie Antwerpen? (wegwijs naar Wegen en Verkeer Antwerpen)

### Campagnes

Pendelfonds subsidieert projecten woon-werkverkeer	
wanneer	01-03-2007 tot 30-06-2007
organisator	Departement Mobiliteit en Openbare Werken
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	6

De campagne voor het Pendelfonds is een oproep aan bedrijven, bedrijvengroepen en instellingen. Zij kunnen subsidies aanvragen voor de uitvoering van nieuwe initiatieven of projecten die het woon-werkverkeer van hun werknemers ten goede komen.

De voorlichters van 1700 gaven meer uitleg over de voorwaarden en de procedure om een project in te dienen.

## 8.10 Domein 'Onderwijs en vorming'

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' maakt 30,51% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

ONDERWIJS EN VORMING	Spreiding
onderwijs en vorming - algemeen	0,00%
studietoelagen secundair en hoger onderwijs	68,08%
leerlingen, studenten en ouders	8,83%
leerkrachten (in spe) - personeel	8,57%
scholen, universiteiten en studieaanbod	7,06%
algemeen beleid onderwijs	5,55%
organisaties onderwijs	1,91%

### Meest gestelde vragen

- Kom ik in aanmerking voor een studietoelage en hoe vraag ik die aan?
- Hoever staat het met mijn aanvraag voor een studietoelage? (doorverwijzing naar de Dossierlijst Studietoelagen)
- Vragen over rechten van ouders en leerlingen (wegwijs naar de informatiepunten van het secundair onderwijs en het steunpunt basisonderwijs)
- Welk diploma / bekwaamheidsbewijs heb ik nodig om leerkracht te worden in het secundair onderwijs? (wegwijs naar de Cel Word Leerkracht)
- Ik ben leerkracht in het secundair onderwijs. Waar kan ik terecht met vragen over mijn loon/ mijn statuut? (wegwijs naar de werkstations)

### Campagnes

Studie- en schooltoelagen 2007-2008	
wanneer	07-05-2007 tot 27-05-2007
organisator	Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenen-onderwijs en Studietoelagen (AHOVOS) Afdeling Studietoelagen
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	819
bestelde publicaties	0

Elk jaar, tegen het einde van het lopende school- of academiejaar, wijst de Vlaamse overheid leerlingen, studenten en hun ouders op het feit dat zij een studie- of schooltoelage kunnen aanvragen om hun studies mee te helpen bekostigen.

De voorlichters van 1700 verstrekken het hele jaar door eerstelijnsinformatie over studietoelagen aan ouders, leerlingen en studenten. Daarnaast nemen ze de bestellingen op voor brochures. Ze helpen de kandidaten ook bij het invullen van formulieren, zowel op papier als online. In de mediacampagne in mei werd 1700 vermeld als aanspreekpunt voor meer informatie. In bovenstaande tabel staat enkel het aantal contacten tijdens die campagneperiode vermeld.

Opleiding Opleiders van Volwassenen	
wanneer	15-06-2007 tot 15-07-2007
organisator	Centra voor Volwassenen Onderwijs
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	1

Sinds het schooljaar 2007-2008 worden aan verschillende Centra voor Volwassenen Onderwijs (CVO's) opleidingen georganiseerd voor mensen die niet over voldoende pedagogische bekwaamheidsbewijzen beschikken, maar wel graag willen lesgeven in het volwassenenonderwijs.

1700 stond in voor eerstelijnsopvang van vragen over de opleidingen.

Kostenbeheersing in het basisonderwijs	
wanneer	25-08-2007 tot 15-09-2007
organisator	Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODI)
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	116

Het principe van kostenloosheid in het basisonderwijs is niet nieuw. In het decreet basisonderwijs (van 1997) stond al vermeld dat scholen geen inschrijvingsgeld mogen vragen. In 2001 werd dit verder uitgebreid: scholen mogen geen bijdragen vragen voor de kosten die zij maken om hun leerlingen de eindtermen te doen halen en om de ontwikkelingsdoelen na te streven.

Het decreet kostenbeheersing van 6 juli 2007 verduidelijkt die uitbreiding en voorziet in de nodige financiële middelen voor de scholen. Vanaf 1 september 2007 geldt in het basisonderwijs een officiële lijst met materiaal dat nodig is voor de eindtermen en de ontwikkelingsdoelen. Het gaat niet alleen om handboeken, schriften of schrijfmateriaal, maar ook om knutselmateriaal en tekengerief. De materialen op de lijst moet de school kosteloos ter beschikking stellen aan de kinderen.

Ouders met vragen over deze lijst en over het gebruik ervan door de scholen, konden voor meer informatie bellen naar 1700.

## 8.11 Domein 'Overheid'

Het aantal vragen over het domein 'Overheid' maakt 10,54% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

OVERHEID	Spreiding
overheid - algemeen	12,88%
overheidscommunicatie	16,37%
binnenland en lokale overheden	12,62%
werken bij de overheid	10,55%
Vlaamse regering: samenstelling en beleid	7,71%
interne werking en administratie	4,78%
klachten over de overheid	4,69%
regelgeving	6,42%
cijfers en geografie	1,35%
verkiezingen	1,29%
overheidsfinanciën	1,18%
symbolen, protocols, Vlaanderen in beeld	0,72%
overheidsopdrachten	0,30%
Vlaamse overheid in Brussel	0,20%
Vlaams Parlement	0,14%
andere overheden en vorige regeringen	18,82%

### Meest gestelde vragen

- Kan u mij het nummer geven van ambtenaar X van de Vlaamse overheid?
- Ik zou graag werken bij de Vlaamse overheid. Kan u mij wat meer informatie geven?
- Waar kan ik terecht voor gratis juridisch advies? (wegwijs naar de Justitiehuzen)
- Waar kan ik terecht met vragen over mijn gemeente? (de gemeentelijke informatieambtenaar)
- Kan u me uitleggen hoe ik een federaal token kan aanvragen?

### Campagnes

Wetsmatiging — samen vereenvoudigen: verenigingen	
wanneer	25-10-2006 tot 28-02-2007
organisator	Departement Bestuurszaken Kenniscel Wetsmatiging
ondersteuning	Registratie
contacten	I

De Kenniscel Wetsmatiging wil voor verschillende doelgroepen de contacten met de overheid vergemakkelijken. In oktober 2006 kregen verenigingen de kans om hun problemen met complexe en te omslachtige procedures, regelgeving en formulieren te melden op de website [www.samenvereenvoudigen.be](http://www.samenvereenvoudigen.be).

In advertenties werd 1700 vermeld als aanspreekpunt voor verenigingen die hun meldingen en suggesties liever telefonisch wilden doorgeven.



<b>'Thuis in de Stad' wedstrijd - Nominer jouw favoriete plek in de stad en kom ermee op tv</b>	
wanneer	29-03-2007 tot 30-06-2007
organisator	Agentschap voor Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	8

'Nominer jouw favoriete plek in de stad en kom ermee op tv' was een wedstrijd van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid. Elke stadsbewoner of stadsbezoeker heeft wel een aantal plekjes die van een stad zijn of haar stad maken. De deelnemers werden verzocht om hun favoriete plek te nomineren. Op een invulformulier op [www.thuisindestad.be](http://www.thuisindestad.be) konden ze hun nominatie motiveren.

De wedstrijd liep van 16 april tot en met 10 juni 2007. De poststempel of de datum van de verzending van het webformulier gold als bewijs. Een stadsjury koos de 74 leukste, origineelste en pittigste verhalen. De winnaars kregen hun eigen minireportage op de regionale televisie.

Belangstellenden konden bij 1700 terecht voor meer informatie over de wedstrijd.

<b>Vlaanderendag 2007</b>	
wanneer	02-04-2007 tot 23-04-2007
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Afdeling Communicatie
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	237
bestelde publicaties	43

Vlaanderendag is de opendeurdag van de Vlaamse overheid. Op zondag 22 april 2007 konden geïnteresseerde burgers een kijkje nemen achter de schermen van de overheidsdiensten in Vlaanderen en Brussel. Liefhebbers konden niet alleen terecht in de gebouwen van het Vlaams Parlement, de kabinetten, departementen en agentschappen, maar ook meevaren met een loods, een bezoekje brengen aan een tentoonstelling of door de telescoop van de Volkssterrenwacht kijken.

Belangstellenden konden bij 1700 terecht voor het programma van Vlaanderendag.

<b>Vlimpers Vacaturemarkt</b>	
wanneer	15-06-2007 tot 15-07-2007
organisator	Agentschap voor Overheidspersoneel
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	0

Vlimpers staat voor Vlaams Interdepartementaal Modulair Personeelssysteem. Dit personeelssysteem van de Vlaamse overheid werd in 2002 in gebruik genomen.

Met de Vlimpers-vacaturemarkt kan de personeelsdienst de vacatures online opvolgen. Sollicitanten kunnen solliciteren op de aangeboden vacatures en hun Curriculum Vitae op de site invoeren. Het CV blijft online in de toepassing bewaard en kan opnieuw worden gebruikt bij een latere sollicitatie.

1700 verstreekt eerstelijnsinformatie over de nieuwe online toepassing.

Maaltijdcheques voor het personeel van de Vlaamse overheid	
wanneer	27-06-2007 tot 30-09-2007
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Afdeling Communicatie
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	43

In de zomer van 2007 voerde de Vlaamse overheid maaltijdcheques in bij de entiteiten die onder het Sectoraal Akkoord vallen en die nog geen maaltijdcheques toekenden aan hun personeel. Op die manier zorgde de overheid voor een gelijkschakeling met andere diensten van de Vlaamse overheid die wel al met maaltijdcheques werkten.

Het personeel van de Vlaamse overheid kon terecht bij 1700 met vragen over de maaltijdcheques.

Dienstverleningsaanbod van de Sociale Dienst	
wanneer	20-08-2007 tot 20-09-2007
organisator	Agentschap voor het Overheidspersoneel vzw Sociale Dienst
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	10

De vzw Sociale Dienst voor het Vlaamse overheidspersoneel heeft een ruim aanbod aan dienstverlening in het kader van individuele en collectieve sociale hulp- en dienstverlening. Om hun dienstverlening beter bekend te maken, lanceerden ze een campagne over hun aanbod (bv. financiële hulp, juridisch advies en sportabonnementen)

1700 ondersteunde die campagne met wegwijst naar de juiste contactpersoon binnen de dienst.

Meer ontwerpen voor iedereen, Vlaamse Week van Universal Design	
wanneer	27-08-2007 tot 19-10-2007
organisator	Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid Gelijke Kansen in Vlaanderen
ondersteuning	Eerstelijns-script en brochure
contacten	7
bestelde publicaties	0

Van 1 tot 7 oktober organiseerde Gelijke Kansen in Vlaanderen en vzw Enter de Vlaamse week van 'Universal Design'. Met dit evenement wilden de organisatoren het belang van 'ontwerpen voor iedereen' onderstrepen. 'Universal Design' of 'ontwerpen voor iedereen' staat voor: de dagelijkse dingen in onze omgeving gebruiksvriendelijk en toegankelijk ontwerpen voor een zo groot mogelijke groep gebruikers.

De hele week lang vonden tal van activiteiten plaats die toegankelijkheid en Universal Design in de kijker zetten. In de brochure of op de website vindt u meer informatie plus de volledige activiteitenkalender.

1700 verstreekte eerstelijnsinformatie en registreerde bestellingen voor de brochure.

Dag van de Inburgeraar	
wanneer	06-12-2007 tot 31-12-2007
organisator	Agentschap voor Binnenlands Bestuur Team Inburgering
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	9

Op zondag 16 december 2007 vond voor de eerste keer de Dag van de Inburgeraar plaats. Op die dag heeft Vlaanderen de inburgeraars die een attest van inburgering hebben behaald, in de bloemetjes gezet. De Dag van de Inburgeraar vond plaats in Antwerpen, Brugge, Brussel, Gent, Hasselt en Leuven. Voor deze campagne werkte de Vlaamse overheid samen met de provincies, de provinciehoofdplaatsen en de onthaalbureaus Inburgering.

1700 verstreektte eerstelijnsinformatie over de Dag van Inburgeraar en over de programma's op de verschillende locaties. 1700 gaf ook algemene informatie over het inburgeringsbeleid, zoals de regelgeving en de adressen van onthaalbureaus. Het callcenter was uitzonderlijk open op vrijdagavond 14 en zaterdag 15 december.

Generieke test niveau C	
wanneer	14-12-2007 tot 31-03-2008
organisator	Departement Bestuurszaken Stafdienst
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	27 (tot en met 31-12-2007)

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 de test slaagt, komt in de wervingsreserve terecht en krijgt ook een levenslange vrijstelling op zo'n generieke proef. Om statutair te worden, moet de geslaagde wel nog slagen in een functiespecifieke test.

Op vrijdag 14 december heeft Selor de Generieke test niveau C bekend gemaakt. Vanaf 14 december tot en met 4 januari konden belangstellenden zich bij Selor inschrijven. De uiteindelijke test zou plaatsvinden in maart 2008.

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

## 8.12 Domein 'Ruimtelijke ordening'

Het aantal vragen over het domein 'Ruimtelijke ordening' maakt 0,84% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

RUIMTELIJKE ORDENING	Spreiding
ruimtelijke ordening - algemeen	7,20%
algemeen beleid ruimtelijke ordening	42,17%
stedenbouwkundige vergunningen	35,76%
handhavingsbeleid	8,60%
ruimtelijke planning	5,42%
bedrijfsruimten	0,84%

### Meest gestelde vragen

- Waar kan ik terecht met vragen over ruimtelijke ordening, bouwvergunningen, onroerend erfgoed in de provincie Antwerpen? (Agentschap Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed Vlaanderen – Afdeling R-O Antwerpen);
- Kan u mij informatie geven over zonevreemde gebouwen, stedenbouwkundige vergunningen en aanverwante materie?
- Waar op het web vind ik meer informatie over ruimtelijke ordening? (wegwijs naar de portaal-site 'Ruimtelijke Ordening')
- Waar kan ik terecht met vragen over ruimtelijke ordening, ... in de provincie Oost-Vlaanderen? (Agentschap R-O Vlaanderen – Afdeling R-O Oost-Vlaanderen)
- -Waar kan ik terecht met vragen over ruimtelijke ordening, ... in de provincie Vlaams-Brabant? (Agentschap R-O Vlaanderen – Afdeling R-O Vlaams-Brabant)

### 8.13 Domein 'Welzijn en gezondheid'

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' maakt 9,44% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WELZIJN EN GEZONDHEID	Spreiding
welzijn en gezondheid - algemeen	2,58%
ziekte voorkomen en opsporen	44,85%
ouderen	21,73%
personen met een handicap	19,70%
beleid en regelgeving	4,19%
kinderen en jongeren	2,63%
gezin en samenleving	2,09%
zorgaanbod	1,42%
gelijke kansen	0,77%
cijfers	0,04%

### Meest gestelde vragen

- Kan ik mij inschrijven voor het gratis onderzoek naar huidkanker? (campagne Euromelanoma 2007)
- Ik had graag de 60-plusgids besteld (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 over voedingshygiëne, ...? (Wegwijs naar de federale diensten voor Sociale Zekerheid (Rijksdienst Voor Pensioenen, Riziv) en de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu).
- Welke steunmaatregelen bestaan er voor personen met een handicap en waar kan ik daarvoor terecht? (Wegwijs naar Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en Directie-generaal voor Personen met een Handicap (FOD Volksgezondheid)).
- Ik heb een vraag over het inspectieverslag betreffende rusthuis X / Ik heb een klacht over de behandeling in rusthuis Y. (Wegwijs naar de Rusthuis-Infofoon).

### Campagnes

Kom op tegen Kanker 2007	
wanneer	22-02-2007 tot 30-04-2007
organisator	Vlaamse Liga tegen Kanker
ondersteuning	Eerstelijns-script, brochure en registratie
contacten	22
bestelde publicaties	0

Kom op tegen Kanker wilde in 2007 alle vrouwen van 50 tot 69 jaar aansporen om in te gaan op de uitnodiging voor het tweejaarlijkse gratis radiologisch borstonderzoek. Deze campagne kadert in het project borstkankerscreening dat door de Vlaamse overheid wordt ondersteund. Geïnteresseerden konden zich op de website inschrijven voor een radiologisch onderzoek. Wie zich wilde inzetten voor de campagne, kon zich registreren op de website, met de belofte kennissen uit de doelgroep te stimuleren mee te doen aan de screening.

Wie geen toegang had tot internet, kon zich laten registreren via 1700. De voorlichter behandelde de registratie van de oproeper. Aan die registratie was ook een ludieke wedstrijd verbonden. Klanten konden ook informatie inwinnen of brochures bestellen over het screeningsprogramma en de contactgegevens van de screeningscentra opvragen.

Euromelanoma 2007	
wanneer	15-03-2007 tot 15-05-2007
organisator	Vlaamse Liga tegen Kanker
ondersteuning	Eerstelijns script, brochure en registratie
contacten	8.259
bestelde publicaties	0

In het kader van Euromelanoma wordt ieder jaar een gratis onderzoek (screening) naar kwaadaardige melanomen georganiseerd. In 2007 vond die screening plaats op 7 mei.

Melanomen, een vorm van huidkanker, zijn heel agressief en ze kunnen dodelijk zijn indien ze niet op tijd worden gevonden. De initiatiefnemers (de Belgische dermatologen en de Vlaamse Liga tegen Kanker) willen de mensen sensibiliseren om regelmatig zelf hun huid te controleren en bij een opgemerkte verandering onmiddellijk een huidarts of dermatoloog te raadplegen. Bij vroegtijdige ontdekking is de ziekte volledig te genezen.

Belangstellenden konden zich via 1700 inschrijven voor een gratis consultatie bij een huidarts. De voorlichters van 1700 gaven ook antwoorden op veelgestelde vragen over de campagne en over melanomen en ze namen bestellingen op van brochures over huidkanker, publicaties van de Vlaamse Kankerliga. Alle informatie over de campagne en over melanomen is terug te vinden op [www.euromelanoma.be](http://www.euromelanoma.be).

Europese Vaccinatieweek	
wanneer	15-04-2007 tot 15-05-2007
organisator	Agentschap Zorg en Gezondheid
ondersteuning	Eerstelijns script en brochure
contacten	17
bestelde publicaties	41

Van 16 tot 22 april 2007 vond de Europese Vaccinatieweek plaats, waarmee in heel Europa het belang van vaccinatie onder de aandacht werd gebracht. Met een gerichte communicatiecampagne wou de Vlaamse overheid dit jaar vooral een jong publiek van 18- tot 30-jarigen aanspreken over de herhalingsvaccinatie tegen kinkhoest en de twee basisinenting tegen mazelen, bof en rubella. Jonge volwassenen werden aangespoord om in de toekomst zelf aan hun vaccinaties te denken en deze aan te vullen waar nodig.

1700 ondersteunde deze campagne door bestellingen van een folder en twee affiches op te nemen en te antwoorden op veelgestelde vragen over vaccinaties. De meeste bellers bestelden de drie publicaties in één keer. Daarom ligt het aantal contacten (17) voor die campagne lager dan het aantal bestellingen (41).

60-Plusgids - editie 2007	
wanneer	01-10-2007 tot 30-11-2007
organisator	Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Brochure
contacten	2.983
bestelde publicaties	2.710

De 60-plusgids is een gratis uitgave van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De gids tracht op een gebruiksvriendelijke manier de meest voorkomende onderwerpen te behandelen waarmee mensen die met pensioen gaan of al gepensioneerd zijn, worden geconfronteerd.

Deze informatieve wegwijzer is thematisch opgevat. De gids biedt 240 pagina's informatie en adressen die kunnen helpen bij de zoektocht naar een geschikt antwoord op de meest uiteenlopende vragen die senioren bezighouden.

De nieuwe editie 2007 was vanaf september 2007 uitsluitend bestelbaar via 1700 of via de portaalsite van de Vlaamse overheid. Het departement stuurde een mailing naar welzijnstijdschriften, seniorenraden, verenigingen voor senioren, gemeenten, OCMW's en bibliotheken met de aankondiging van de nieuwe uitgave.

Inspectieverslagen rusthuizen	
wanneer	19-11-2007 tot 21-12-2007
organisator	Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
ondersteuning	Eerstelijns-script en registratie
contacten	163

Het Agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) heeft alle erkende rusthuizen in Vlaanderen gecontroleerd. Tijdens de week van 26 november 2007 werden de inspectieverslagen gepubliceerd in het Nieuwsblad. Zo kreeg de rusthuissector een hele week bijzonder veel media-aandacht.

Inspectie WVG vreesde dat de aandacht heel wat respons van burgers met zich zou brengen. Omdat het agentschap niet over voldoende telefonische permanentie beschikte, werd 1700 vermeld als aanspreekpunt voor meer eerstelijnsinformatie, wegwijz of melding van klachten.

Elke klacht of melding werd geregistreerd en doorgestuurd naar de inspectiedienst van de betreffende regio. Vervolgens werd die informatie gebundeld per rusthuis. Bij de volgende inspectie zal het agentschap extra rekening houden met die bijkomende informatie. Indien de inspectiedienst echter een bepaalde klacht als ernstig beschouwde, werd het probleem onmiddellijk behandeld.

## 8.14 Domein 'Werken'

Het aantal vragen over het domein 'Werken' maakt 11,63% uit van alle vragen aan 1700. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

WERKEN	Spreiding
werken - algemeen	27,57%
tijdskrediet	53,49%
arbeidsvoorwaarden	7,90%
werkloosheidsuitkering	3,06%
welzijn op het werk	2,83%
opnieuw werk vinden	1,15%
buitenlandse werknemers	1,10%
beginnen met werken	0,98%
carrièreverloop	0,82%
werken als student	0,65%
werken in het buitenland	0,34%
vrijwilligerswerk	0,04%
ontslagen worden	0,04%
statistieken en onderzoeken werken	0,04%

### Meest gestelde vragen

- Wat is de reglementering over de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector?
- Wat zijn de voorwaarden om een aanmoedigingspremie te krijgen in de openbare sector?
- Kan u mij de contactgegevens bezorgen van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg?
- 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

Enquête SERV: Welzijn en Stress op het werk — werknemers	
wanneer	26-01-2007 tot 16-03-2007
organisator	Sociaal-Economische Raad Vlaanderen (SERV)
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	36
Enquête SERV: Welzijn en Stress op het werk — zelfstandigen	
wanneer	21-03-2007 tot 12-05-2007
organisator	Sociaal-Economische Raad Vlaanderen (SERV)
ondersteuning	Eerstelijns-script
contacten	17

De Vlaamse sociale partners vinden het belangrijk dat het werk voor iedereen, zowel werknemers als zelfstandige ondernemers, aantrekkelijk is en blijft. Samen met de Vlaamse regering hebben ze daarom afgesproken om ernstig werk te maken van een beleid dat zich richt op meer kwaliteitsvolle, meer werkbare jobs.

Om de evolutie van de werkbaarheid in beeld te brengen ontwikkelde Stichting Technologie Vlaanderen (STV) - Innovatie & Arbeid een werkbaarheidsmonitor voor werknemers en zelfstan-

dige ondernemers. Op die manier kunnen de overheid en de sociale partners een vinger aan de pols houden.

In 2004 werd een nulmeting uitgevoerd bij 20.000 loontrekkenden. De resultaten zijn gebundeld in informatiedossiers, technische nota's, sectorprofielen, een brochure en de reeks 'Focus op werkbaar werk'. In februari 2007 werd de tussenmeting georganiseerd. De eindmeting is voorzien in 2010. De nulmeting bij 6.000 zelfstandige ondernemers werd uitgevoerd in april 2007.

Respondenten konden met al hun vragen over het onderzoek terecht bij de voorlichters van 1700.

### 8.15 Domein 'Wetenschap en innovatie'

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

WETENSCHAP EN INNOVATIE	Spreiding
wetenschap en innovatie - algemeen	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

- Wat is de reglementering voor het plaatsen van gsm-masten? (Belgisch Instituut voor Post- en Telecommunicatie - BIPT)
- Waar vind ik historische kaarten van ons land? Waar kan ik luchtfoto's raadplegen? (Nationaal Geografisch Instituut)
- Kunnen wij als KMO steun krijgen voor innovatieve projecten? (Instituut voor Innovatie door Wetenschap en Technologie - IWT)
- Kan u mij de contactgegevens bezorgen van de Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek (VITO)?
- Kan ik als onderzoeker een beurs krijgen? (Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek – FWO)



# Bijlage 1: 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  
Contactpunt Vlaamse Infolijn

**Verantwoordelijke uitgever**

Mireille Van Pollaert  
Boudewijnlaan 30  
1000 Brussel

**Grafische vormgeving**

Patricia Vandichel  
Communicatie

**Foto's**

Pagina's 6, 12, 14, 78 en 82: Contactpunt Vlaamse Infolijn  
Pagina's 17 en 30: Stockbyte

**Druk**

Beukeleirs - Lint

**Papier**

60% gerecycleerd / 40% FSC

**Depotnummer**

D/2008/3241/106

**Uitgave**

April 2008

**1700**

**EEN VRAAGJE? BEL GRATIS**

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

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