



Jaarverslag 2006 Contactpunt Vlaamse Infolijn

1700 

EEN VRAAGJE? BEL GRATIS

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

www.vlaanderen.be



Jaarverslag 2006

Contactpunt Vlaamse Infolijn

1700

EEN VRAAGJE? BEL GRATIS

ELKE WERKDAG VAN 9 TOT 19 UUR

Voorwoord

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn, gestart als een project van de Vlaamse Regering, groeide de afgelopen 7 jaar enorm snel. Elk jaar werd het dienstenaanbod uitgebreid, alsook de keuze aan communicatiekanalen. Ook het aantal klantencontacten met Vlaamse burgers nam spectaculair toe. De kaap van een miljoen contacten werd eind 2005 voor het eerst overschreden. In 2006 steeg dit aantal tot 1.176.359 klantencontacten.

Eind 2006 kreeg de Vlaamse Infolijn – het kernproduct van het Contactpunt Vlaamse Infolijn - een nieuw gratis nummer van vier cijfers en tegelijkertijd ook een nieuwe naam: 1700. Daarmee zijn we de eerste overheidsdienst in België met een verkort nummer. Uit onderzoek was gebleken dat veel mensen de Vlaamse Infolijn wel kennen, maar het oude negencijferig nummer niet konden onthouden. Dat dit klopt, zult u merken aan de cijfers voor de maand december, waarin 1700 gelanceerd werd. We noteerden de laatste 3 weken van 2006 een stijging van het aantal contacten met een duizendtal per dag.

Aan de dienstverlening van het informatieloket verandert niets. Met 1700 stelt het Contactpunt Vlaamse Infolijn vijf doelstellingen voorop:

- eerste aanspreekpunt zijn voor contacten met de overheid;
- klantgerichte contacten bieden aan burgers;
- ondersteuning bieden aan de diensten van de Vlaamse overheid bij hun voorlichting;
- systematisch detecteren van informatiebehoeften van burgers & signaleren aan beleidsverantwoordelijken;
- benchmarkorganisatie zijn voor contactcenters van de overheid.

Naast het loket dat bereikbaar is via telefoon, e-mail, chat, fax of brief, beschikt het Contactpunt Vlaamse Infolijn over drie zelfbedieningskanalen, de website www.vlaanderen.be en een informatieaanbod op interactieve digitale televisie (IDTV) en Teletekst.

Wij hopen u ook in 2007 via een van de vele contactkanalen van dienst te zijn.

Mireille Van Pollaert

Projectleider Contactpunt Vlaamse Infolijn

Inhoud

Voorwoord	3
1 Evolutie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn	9
1.1 Contactpunt Vlaamse Infolijn: van telefoonlijn naar geïntegreerd klantencontactcentrum.....	9
1.2 Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket	9
2 Resultaten 2006	10
3 Projecten beheerd door Contactpunt Vlaamse Infolijn	10
3.1 Portaal site www.vlaanderen.be	10
3.1.1 Conclusies gebruikersonderzoek 2006.....	10
3.1.2 Verbeteringen in 2006.....	10
3.2 1700 op Interactieve Digitale Televisie	11
3.3 1700 op Teletekst	11
3.4 Uitvoering Artikel 29 van het decreet op Openbaarheid van Bestuur	11
4 Uitdagingen voor 2007	12
4.1 Verdere uitbouw uniek loket	12
4.2 Verbeteringen portaal site www.vlaanderen.be	12
4.3 1700, ook op verplaatsing	12
4.4 Verdere uitvoering Artikel 29	12
5 Activiteitenrapport.....	13
5.1 Globale resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.....	13
5.1.1 Evolutie van het aantal contacten sinds 1999.....	13
5.1.2 Spreiding per medium.....	14
5.1.3 Spreiding per provincie	15
5.1.4 Profiel van de gebruiker	16
5.1.5 Kwaliteitsbewaking werking contactcentrum	16
5.1.5.1 Service levels 2006	17
5.1.5.2 Kwaliteit van de voorlichting.....	18
5.1.5.2.1 Interne meting.....	18
5.1.5.2.2 Externe meting.....	19
5.1.6 Kennis van de Vlaamse Infolijn	20

5.1.7	Tevredenheid gebruikers Vlaamse Infolijn	20
5.2	Resultaten per cluster	21
5.2.1	Algemeen.....	21
5.2.2	Evolutie ondersteuning sectorale lijnen	23
5.2.3	Contacten per cluster.....	24
5.2.4	Spreiding telefonische oproepen per lijn.....	25
5.2.4.1	Spreiding oproepen A-lijnen.....	26
5.2.4.2	Spreiding oproepen B-lijnen.....	27
5.2.5	Cluster Vlaamse Infolijn/1700	28
5.2.5.1	Algemeen	28
5.2.5.2	Spreiding van de oproepen.....	28
5.2.5.3	Service levels telefonische oproepen.....	29
5.2.5.4	Service levels e-mail	30
5.2.5.5	Service levels onlinegesprekken	30
5.2.5.6	Analyse van de vragen cluster Vlaams Infolijn/1700.....	32
5.2.5.6.1	<i>Domein 'Bedrijven en hun klanten'</i>	34
5.2.5.6.2	<i>Domein 'Belastingen'</i>	35
5.2.5.6.3	<i>Domein 'Bouwen – Wonen'</i>	36
5.2.5.6.4	<i>Domein 'Buitenlands beleid'</i>	37
5.2.5.6.5	<i>Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme'</i>	38
5.2.5.6.6	<i>Domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'</i>	39
5.2.5.6.7	<i>Domein 'Landbouw en visserij'</i>	40
5.2.5.6.8	<i>Domein 'Leefmilieu & natuur'</i>	41
5.2.5.6.9	<i>Domein 'Mobiliteit'</i>	42
5.2.5.6.10	<i>Domein 'Onderwijs en vorming'</i>	43
5.2.5.6.11	<i>Domein 'Overheid'</i>	44
5.2.5.6.12	<i>Domein 'Persoon – algemene rechten en plichten'</i>	45
5.2.5.6.13	<i>Domein 'Ruimtelijke ordening'</i>	46
5.2.5.6.14	<i>Domein 'Welzijn en gezondheid'</i>	47
5.2.5.6.15	<i>Domein 'Werken'</i>	48
5.2.5.6.16	<i>Domein 'Wetenschap en innovatie'</i>	49
5.2.6	Cluster Kind en Gezin.....	50
5.2.6.1	Algemeen	50
5.2.6.2	Cijfers	50
5.2.6.2.1	<i>Spreiding van de oproepen</i>	51
5.2.6.2.2	<i>Service levels telefonische oproepen</i>	51
5.2.6.2.3	<i>Service levels e-mailafhandeling</i>	52
5.2.6.2.4	<i>Meest gevraagde informatie</i>	52
5.2.7	Cluster De LijnInfo	53
5.2.7.1	Algemeen	53

5.2.7.2	Cijfers	53
5.2.7.2.1	<i>Spreiding van de oproepen</i>	53
5.2.7.2.2	<i>Service levels</i>	54
5.2.7.2.3	<i>Meest gevraagde informatie</i>	54
5.2.8	Cluster Studietoelagen	55
5.2.8.1	Algemeen	55
5.2.8.2	Cijfers	55
5.2.8.2.1	<i>Spreiding van de oproepen</i>	56
5.2.8.2.2	<i>Service levels</i>	56
5.2.8.3	Meest gevraagde informatie	57
5.2.9	Cluster Vlaamse Belastinglijn	58
5.2.9.1	Algemeen	58
5.2.9.2	Cijfers	58
5.2.9.2.1	<i>Spreiding van de oproepen</i>	59
5.2.9.2.2	<i>Service levels</i>	59
5.2.9.3	Analyse van de vragen	60
5.2.9.3.1	<i>Onroerende voorheffing</i>	60
5.2.9.3.2	<i>Leegstandsheffing</i>	61
5.2.9.3.3	<i>Registratierechten</i>	62
5.2.10	Cluster B-lijnen	63
5.2.10.1	Aanmoedigingspremies (openbare en privésector)	63
5.2.10.1.1	<i>Activiteiten</i>	63
5.2.10.1.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	63
5.2.10.1.3	<i>Cijfers</i>	64
5.2.10.1.4	<i>Service levels</i>	65
5.2.10.1.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	66
5.2.10.2	BIS infolijn	66
5.2.10.2.1	<i>Activiteiten</i>	66
5.2.10.2.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	66
5.2.10.2.3	<i>Cijfers</i>	66
5.2.10.2.4	<i>Service levels</i>	67
5.2.10.2.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	68
5.2.10.3	Export Vlaanderen	68
5.2.10.3.1	<i>Activiteiten</i>	68
5.2.10.3.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	68
5.2.10.3.3	<i>Cijfers</i>	69
5.2.10.3.4	<i>Service levels</i>	69
5.2.10.3.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	70
5.2.10.4	Taaltelefoon	70
5.2.10.4.1	<i>Activiteiten</i>	70

5.2.10.4.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	70
5.2.10.4.3	<i>Cijfers</i>	71
5.2.10.4.4	<i>Service levels</i>	72
5.2.10.4.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	72
5.2.10.5	<i>Vlaamse Zorgkas</i>	72
5.2.10.5.1	<i>Activiteiten</i>	72
5.2.10.5.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	73
5.2.10.5.3	<i>Cijfers</i>	73
5.2.10.5.4	<i>Service levels telefonische oproepen</i>	74
5.2.10.5.5	<i>Service levels e-mailafhandeling</i>	75
5.2.10.5.6	<i>Meest gevraagde informatie</i>	75
5.2.10.6	<i>Vlaams Zorgfonds</i>	75
5.2.10.6.1	<i>Activiteiten</i>	75
5.2.10.6.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	76
5.2.10.6.3	<i>Cijfers</i>	76
5.2.10.6.4	<i>Service levels</i>	77
5.2.10.6.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	77
5.2.10.7	<i>Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteit- en Gasmarkt (VREG)</i>	77
5.2.10.7.1	<i>Activiteiten</i>	77
5.2.10.7.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	78
5.2.10.7.3	<i>Cijfers</i>	78
5.2.10.7.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	79
5.2.10.8	<i>Wonen in Brussel</i>	80
5.2.10.8.1	<i>Activiteiten</i>	80
5.2.10.8.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	80
5.2.10.8.3	<i>Cijfers</i>	81
5.2.10.8.4	<i>Service Levels</i>	82
5.2.10.8.4	<i>Meest gevraagde informatie</i>	82
5.2.10.9	<i>TeleTolk</i>	83
5.2.10.9.1	<i>Activiteiten</i>	83
5.2.10.9.2	<i>Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn</i>	83
5.2.10.9.3	<i>Cijfers</i>	83
5.2.10.9.4	<i>Service levels</i>	84
5.2.10.9.5	<i>Meest gevraagde informatie</i>	84

6 Campagnerapport 85

Bijlage 1: Organisatie Contactpunt Vlaamse Infolijn..... 95

1 Organisatie & werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn..... 95

1.1	Organisatie	95
1.1.1	Frontoffice	95
1.1.2	Middle-office	95
1.1.3	Backoffice	95
1.2	Werking	96
1.2.1	Kennissysteem	96
1.2.2	Operationele werking.....	96

2 Dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn 97

2.1	Dienstverlening aan burgers	97
2.1.1	Informatieverstrekking.....	97
2.1.2	Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid	98
2.2	Dienstverlening aan de diensten van de Vlaamse overheid.....	98
2.2.1	Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid	98
2.2.2	Adviseren en ondersteunen diensten van de Vlaamse overheid	98
2.2.3	Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid	99
2.3	Multikanale dienstverlening	99
2.4	Toegankelijkheid van de dienstverlening.....	99
2.4.1	Lage drempel.....	99
2.4.2	Dienstverlening voor doven en slechthorenden.....	99

1 Evolutie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

1.1 Contactpunt Vlaamse Infolijn: van telefoonlijn naar geïntegreerd klantencontactcentrum

Op 10 maart 1999 ging de Vlaamse Infolijn officieel van start. De Vlaamse Infolijn moest de burger wegwijs maken in de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Ze zou bovendien de diensten van de Vlaamse overheid ondersteunen in hun voorlichtingsbeleid. Sinds haar start is de Vlaamse Infolijn uitgegroeid tot een essentieel onderdeel van de Vlaamse overheidscommunicatie en -voorlichting. Niet alleen kan de Vlaamse Infolijn indrukwekkende groeicijfers voorleggen op het gebied van telefonische informatieverstrekking, zij is ook een onmisbaar instrument geworden voor de ondersteuning van de meeste mediacampagnes van de Vlaamse overheid en van de thematische infolijnen van de Vlaamse overheid.

De Vlaamse Infolijn was van in het begin meer dan enkel een telefoonlijn. De burger kon er immers ook via andere contactkanalen een beroep op doen, waarbij vooral de rol van het Internet steeds belangrijker werd. Ook nieuwe kanalen zoals interactieve digitale televisie dienden zich aan met verrassende mogelijkheden.

Begin 2004 besliste de Vlaamse Regering om een deel van de activiteiten van het e-government-project en het project Kleurrijk Vlaanderen onder te brengen bij de Vlaamse Infolijn. De Vlaamse Infolijn werd omgedoopt tot het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Deze naam geeft beter aan dat het loket via verschillende kanalen toegankelijk is en dat de informatie beheerd en ontsloten wordt via een centrale entiteit.

Het takenpakket van het Contactpunt Vlaamse Infolijn werd het afgelopen jaar nog verder uitgebreid met het beheer van een aantal nieuwe kanalen. Naast het unieke overheidsloket dat bereikbaar is via telefoon, fax of brief, beschikt het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook over drie zelfbedieningskanalen: de website www.vlaanderen.be, de module op interactieve digitale televisie (IDTV) en het aanbod op Teletekst.

1.2 Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn groeit jaar na jaar verder uit tot het unieke loket van de Vlaamse overheid, het centrale punt waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor alle interacties met de overheid. Door het aanspreekpunt via verschillende kanalen toegankelijk te maken, wordt de overheid voor de burger meer bereikbaar. Meer betrouwbaar ook, doordat de informatie op een duurzame en herkenbare manier ontsloten wordt via één frontoffice.

De grootste uitdaging voor de verdere ontwikkeling van het unieke loket bestaat erin dat het steeds meer diensten voor de burger moet kunnen ontsluiten. Zulke *geïntegreerde dienstverlening* is uitgedacht vanuit de logica van de burger, en niet vanuit de logica van de overheid.

Al in 2002 positioneerde de Vlaamse Regering het Contactpunt Vlaamse Infolijn als het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid. Daarmee wilde de overheid de wildgroei van infokanalen tegengaan. Die wildgroei is immers niet klantvriendelijk, niet efficiënt en economisch niet rendabel is. Een nieuwe infolijn opstarten kan voortaan nog uitsluitend na advies van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

In de praktijk vragen almaar meer overheidsdiensten naar ondersteuning door het klantencontactcentrum. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn fungeert als uniek loket en stimuleert overheidsdiensten om nog meer vanuit de burger te denken. Het stimuleert de integratie, adviseert diensten bij het opzetten van hun dienstverlening en coördineert de samenwerking.

In 2006 ontwikkelde het Contactpunt Vlaamse Infolijn een strategisch plan voor de verder uitbouw van het unieke loket op een termijn van vijf jaar. De introductie van het verkorte nummer

was daar totnogtoe het meest zichtbare element van. De komende 5 jaar zal het Contactpunt haar dienstverlening verder uitbreiden door enerzijds meer diensten te ondersteunen en anderzijds haar toegevoegde waarde te verhogen.

2 Resultaten 2006

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn registreerde in 2006 1.176.359 klantencontacten. Behalve 1.113.792 telefonische oproepen ontving het Contactpunt Vlaamse Infolijn 56.301 e-mails, en contacteerden 5.169 mensen het contactcentrum via de chatmodule op www.vlaanderen.be.

Helaas kunnen we u geen jaarresultaten van de portaalsite www.vlaanderen.be aanbieden. De software die bezoekers registreert werd pas in december 2006 geïnstalleerd. Voor de maand december werden 64.999 unieke bezoekers geregistreerd op de vernieuwde portaalsite www.vlaanderen.be

3 Projecten beheerd door Contactpunt Vlaamse Infolijn

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

3.1 Portaalsite www.vlaanderen.be

Ook de portaalsite www.vlaanderen.be onderging in 2006 een transformatie. Na een gebruikersonderzoek kreeg deze website niet enkel een vernieuwde look, maar werd ze ook inhoudelijk herwerkt. In de loop van 2007 worden nog meer verbeteringen doorgevoerd.

3.1.1 Conclusies gebruikersonderzoek 2006

Begin 2006 heeft een extern bureau in opdracht van het Contactpunt Vlaamse Infolijn de portaalsite www.vlaanderen.be doorgelicht. Een groep gebruikers onderzocht de site op gebruiksvriendelijkheid, aantrekkelijkheid en toegankelijkheid. Daarnaast werden technische aspecten bekeken, alsook navigatiestructuur, inhoudelijke relevantie en schrijfstijl.

3.1.2 Verbeteringen in 2006

De vernieuwde portaalsite die op 5 december 2006 samen met het nieuwe nummer 1700 gelanceerd werd, is het resultaat van een eerste reeks verbeteringen, namelijk:

- De startpagina brengt meer aandacht voor actualiteit, nieuws en campagnes op maat van de bezoeker.
- De gebruiksvriendelijkheid is fors verhoogd: alle inhoud is nu beschikbaar via verschillende thema's, met een afzonderlijke sectie voor premies en subsidies en veelgevraagde publicaties. Informatie die vroeger diep weggestopt zat maar wel interessant was, is nu sneller te vinden.
- De site is toegankelijker voor mensen met lichte oogafwijking: er is een gebruiksvriendelijke lettervergroter om de tekst op de site eenvoudig te vergroten of verkleinen.
- Bezoekers met een oogafwijking hebben de mogelijkheid om lange stukken tekst te laten voorlezen door een computerstem.

- Er werd nieuwe zoekfunctie geïmplementeerd. Deze is tijdelijk en wordt nog verder geoptimaliseerd.
- Men kan schriftelijke vragen stellen via een eenvoudig onlinecontactformulier.

3.2 1700 op Interactieve Digitale Televisie

Volgens de “Beleidsnota Overheidscommunicatie 2004-2009” moet een open overheid toegankelijk zijn via zoveel mogelijk nuttige kanalen. Vlaams minister-president Yves Leterme wil de rol van het Contactpunt Vlaamse Infolijn als uniek en multikanaal overheidsloket de komende jaren verder ontwikkelen.

- Via interactieve digitale televisie (IDTV) hebben digitale tv-kijkers een instrument in huis waarmee ze toegang krijgen tot informatie en diensten die tot dan toe enkel beschikbaar waren voor mensen met een internetaansluiting. Sinds februari 2004 is de IDTV-module van de Vlaamse overheid ondergebracht bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Omdat IDTV als medium vrij nieuw is in Vlaanderen en daarom nog tal van technische wijzigingen zal ondergaan, wordt het gebruik ervan zowel technisch als inhoudelijk beperkt gehouden. Naarmate de IDTV-platformen volwassen worden, kan ook meer complexe dienstverlening ontsloten worden.
- In een eerste fase ontwikkelde het Contactpunt Vlaamse Infolijn een informatiesite met beperkte interactiviteit die geschikt is voor de IDTV-platformen van Telenet en andere operatoren. Gebruikers kunnen sinds maart 2006 de informatiesite van 1700 raadplegen via de interactieve diensten van Telenet. Er werd geopteerd om van start te gaan met een beperkte selectie van de informatie en diensten van 1700. 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

Sinds 2006 kan men een beperkte selectie aan informatie van de Vlaamse overheid raadplegen via de teletekstpagina's van de verschillende Vlaamse regionale zenders. Men vindt er een overzicht van de meest gestelde vragen aan 1700. Het aanbod van 1700 is terug te vinden op de teletekst pagina's 890 tot en met 899 van de zenders Focus, WTV, AVS, TV Oost, ATV, RTV Mechelen, RTV Kempen, TV-Limburg, ROB-TV, Ring-TV, en TV-Brussel. De Vlaamse overheid wil met een beperkt maar actueel informatieaanbod zoveel mogelijk Vlaamse burgers toegang geven tot de meest gevraagde overheidsinformatie en nieuwe initiatieven (premies, subsidies, regelgeving) van de Vlaamse overheid.

3.4 Uitvoering Artikel 29 van het decreet op Openbaarheid van Bestuur

Burgers, bedrijven en voorzieningen hebben nood aan een gezamenlijk informatiebestand met wegwijsinformatie van de verschillende bestuursinstanties. In 2006 stond Contactpunt Vlaamse Infolijn in voor het overleg met alle betrokken partners, zoals de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, de Vereniging van de Vlaamse Provincies, een aantal steden, gemeenten en provincies en de Coördinatiecél e-government van de Vlaamse overheid. Na verdere afstemming kreeg het Contactpunt Vlaamse Infolijn in uitvoering van artikel 29 van het decreet op de Openbaarheid van Bestuur de opdracht een functioneel en technisch ontwerp te maken van een standaard product- en dienstenfiche, gedragen door de partners in het proefproject. In het najaar van 2006 lanceerde het Contactpunt Vlaamse Infolijn de eerste testversie van de Vlaamse productencatalogus.

4 Uitdagingen voor 2007

4.1 Verdere uitbouw uniek loket

In 2006 ontwikkelde het Contactpunt Vlaamse Infolijn een strategisch plan voor de verdere uitbouw van het unieke loket op een termijn van vijf jaar. De bedoeling is steeds meer diensten te ondersteunen, alsook de toegevoegde waarde van de dienstverlening te verhogen door het verder verfijnen en uitbreiden van het informatieaanbod. Ook wordt het verbetertraject van de portaal-site www.vlaanderen.be en de zoekmotor voortgezet op basis van structurele feedback van webspecialisten en -gebruikers. Daarnaast zal ook de IDTV-module verder worden uitgebreid door het informatieaanbod te ontsluiten op meerdere platformen. In 2007 wordt bovendien onderzocht hoe het medium SMS zou kunnen geïntegreerd worden in de dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

4.2 Verbeteringen portaal-site www.vlaanderen.be

Het is de bedoeling om www.vlaanderen.be in 2007 verder uit te bouwen tot het startpunt bij uitstek voor burgers op zoek naar informatie en diensten van de Vlaamse overheid. De portaal-site zal grotendeels blijven bestaan uit basisinformatie met links naar uitgebreidere informatie of naar andere websites van de Vlaamse overheid. Deze links zullen niet meer simpelweg onder elkaar geplaatst worden maar gestructureerd worden naargelang het type informatie (zoals bijv. een premie of subsidie, contactinformatie, bevoegde dienst en minister, ...). Elk stuk informatie zal dus beter gekaderd worden in het geheel zodat de bezoeker gemakkelijker zijn weg vindt. Daarnaast zal men vanuit meerdere invalshoeken (thema's en andere navigatielijnen) bepaalde informatie kunnen vinden. Ook zal een nieuwe en uitgebreidere zoekfunctie - die zoekt op de portaal-site, binnen alle websites van de Vlaamse overheid of enkel naar bepaalde documenten (bijv. jaarverslagen) – geïmplementeerd worden in de loop van 2007.

4.3 1700, ook op verplaatsing

1700 Mobiel is zoals de naam het al doet vermoeden een project dat de informatie letterlijk tot bij de mensen brengt. Het is de bedoeling om naast de bestaande kanalen zoals telefoon, brief, mail, internet en chat een nieuw, fysiek voorlichtingskanaal te creëren en op drukbezochte, thematische evenementen vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken. Dit zal gerealiseerd worden op twee manieren, namelijk via een infomobiel en een mobiele voorlichtingsbalie. De Infomobiel is een omgebouwde bestelwagen waar twee voorlichtingsposten zijn voorzien om "live" informatie aan de bezoekers te verstrekken. De mobiele voorlichtingsbalie wordt voornamelijk ingezet op beurzen waar diensten van de Vlaamse overheid hun informatie aanbieden.

4.4 Verdere uitvoering Artikel 29

In uitvoering van artikel 29 van het Decreet op de Openbaarheid van Bestuur neemt de Vlaamse overheid het initiatief om een geïntegreerde productencatalogus van alle overheden waarmee de Vlaming te maken heeft uit te werken. Het komende jaar zet het Contactpunt Vlaamse Infolijn het proefproject verder. Stap voor stap kunnen bijkomende besturen mee samenwerken aan de uitbouw van deze geïntegreerde databank. De productencatalogus zal op termijn beschikbaar worden gesteld op de portaal-site www.vlaanderen.be.

5 Activiteitenrapport

Het activiteitenrapport 2006 van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is opgesplitst in twee delen. Het eerste deel (5.1.) geeft een algemeen overzicht van de resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. In het tweede deel (5.2.) worden de resultaten besproken van de verschillende themalijnen waarvan het Contactpunt Vlaamse Infolijn het frontoffice beheert.

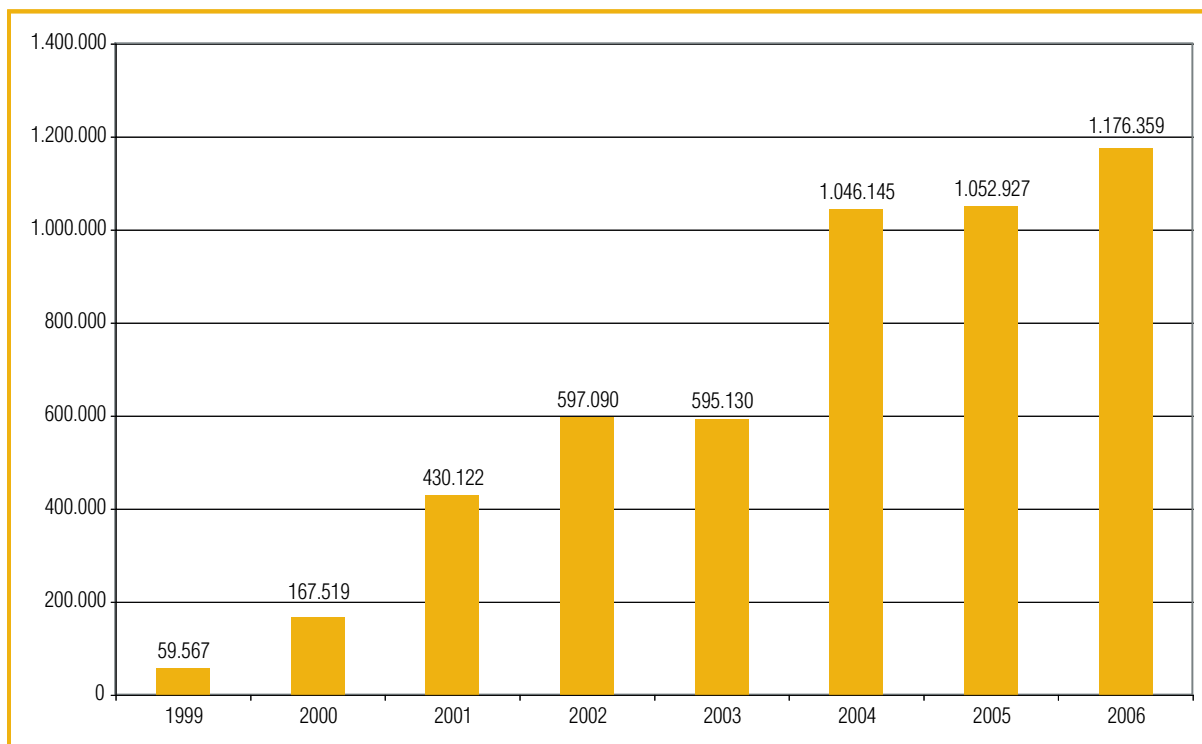
5.1 Globale resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn registreerde in 2006 1.176.359 klantencontacten. Behalve 1.113.792 telefonische oproepen ontving het Contactpunt Vlaamse Infolijn meer dan 56.301 e-mails, en contacteerden 5.169 mensen het contactcentrum via de chatmodule op www.vlaanderen.be.

5.1.1 Evolutie van het aantal contacten sinds 1999

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Telefonische vragen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426	1.024.241	1.113.792
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992	57.247 ¹
Online gesprek (chat)	-	-	-	52	1.818	2.971	3.694	5.169
Terugbelafspraken	-	-	-	-	-	-	-	151
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
Aantal dagen open	212	249	248	251	251	254	251	251
Aantal dagen open De LijnInfo	-	-	-	-	251	366	364	365
Aantal voorlichters	9	14,5	18	41	48,6	83,5	81,8	85,0

¹ Aantal schriftelijke vragen exclusief spam, bedankingen of automatische antwoorden: 36.779



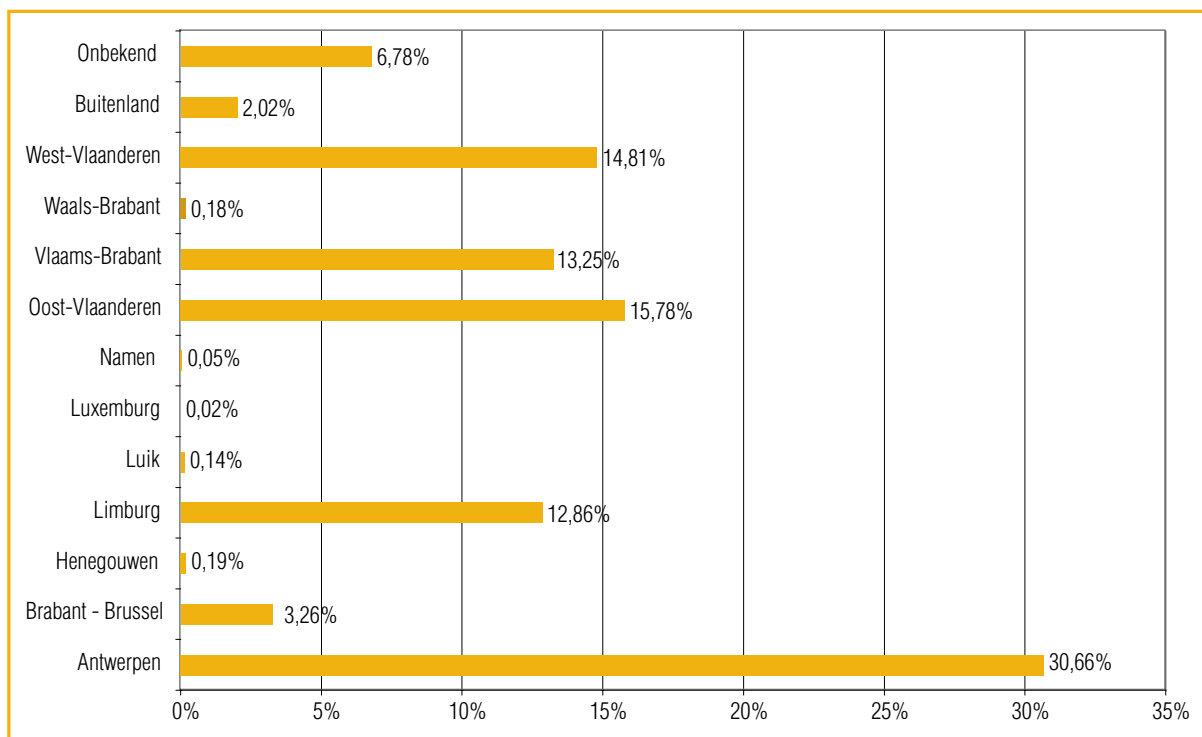
5.1.2 Spreading per medium

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

5.1.3 Spreiding per provincie

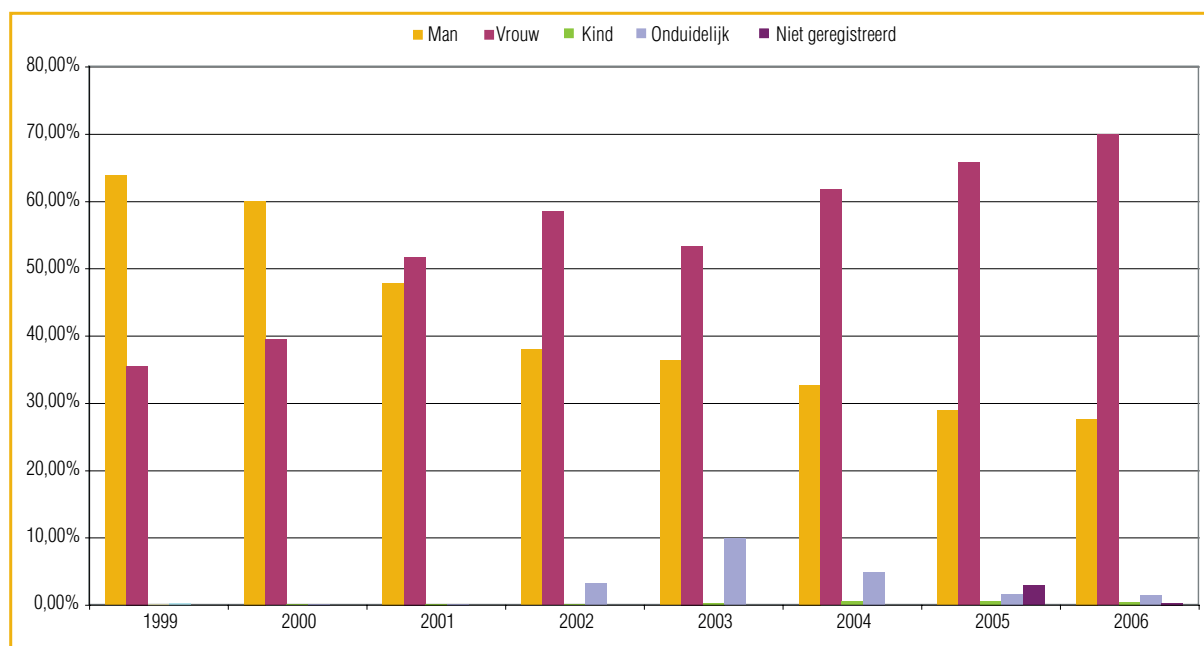
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Antwerpen	22,20%	25,55%	29,31%	28,75%	25,45%	28,78%	28,14%	30,66%
Brabant - Brussel	25,40%	13,45%	7,01%	3,62%	3,26%	3,52%	3,70%	3,26%
Henegouwen	0,04%	0,07%	0,08%	0,06%	0,16%	0,17%	0,19%	0,19%
Limburg	7,56%	9,57%	11,08%	11,53%	9,41%	12,30%	11,33%	12,86%
Luik	0,13%	0,17%	0,17%	0,13%	0,10%	0,15%	0,16%	0,14%
Luxemburg	0,15%	0,18%	0,23%	0,18%	0,03%	0,02%	0,02%	0,02%
Namen	0,07%	0,07%	0,12%	0,08%	0,05%	0,05%	0,05%	0,05%
Oost-Vlaanderen	17,50%	19,58%	20,79%	19,87%	15,92%	15,68%	15,85%	15,78%
Vlaams-Brabant	15,70%	17,21%	17,35%	16,08%	14,47%	13,45%	14,23%	13,25%
Waals-Brabant	0,16%	0,21%	0,27%	0,17%	0,16%	0,18%	0,18%	0,18%
West-Vlaanderen	10,95%	13,35%	13,52%	13,40%	10,62%	10,72%	15,62%	14,81%
Buitenland	-	-	-	-	2,90%	1,83%	0,97%	2,02%
Onbekend	0,12%	0,60%	0,08%	6,13%	17,48%	6,51%	9,55%	6,78%

Uit de tabel blijkt dat 6,78% van de oproepen vermeld staat als 'onbekend'. Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat er bij emails en chatsessies geen postcode wordt genoteerd.



5.1.4 Profiel van de gebruiker

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Man	63,86%	60,10%	47,90%	38,03%	36,36%	32,70%	28,90%	27,68%
Vrouw	35,55%	39,54%	51,72%	58,54%	53,41%	61,80%	65,79%	70,00%
Kind	0,19%	0,13%	0,20%	0,13%	0,32%	0,60%	0,65%	0,48%
Onduidelijk	0,40%	0,23%	0,17%	3,29%	9,91%	5,00%	1,74%	1,50%
Niet geregistreerd	-	-	-	-	-	-	2,92%	0,34%



Opvallend in deze resultaten is de verdubbeling van het aantal vrouwelijke contactnemers. Dit kan verklaard worden door het opstarten van bepaalde dossierlijnen waarbij vooral veel vrouwen/moeders bellen, voornamelijk de Kind en Gezin-lijn, maar ook De LijnInfo (bijv. schoolabonnementen) en de dossierlijn Studietoelagen.

5.1.5 Kwaliteitsbewaking werking contactcentrum

De werking van het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn wordt bewaakt door middel van een reeks objectief meetbare criteria enerzijds en kwalitatieve evaluatiecriteria anderzijds. De objectief meetbare criteria – of service levels (SL) - zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) en maken deel uit van het contract tussen de Vlaamse overheid en de externe dienstverlener. De kwalitatieve criteria worden permanent geëvalueerd, zowel door de eigen mensen via meeluistersessies als door een extern bedrijf via mystery calls.

	SL	Meting
SL_{live}: openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Openingsuren cluster Vlaamse Infolijn / 1700		
Gemiddelde gespreksduur²	3'30''	automatische captatie
Het Contactpunt Vlaamse Infolijn streeft naar een gemiddelde van 3 min en 30 seconden.		
SLG.A.T.: gemiddelde antwoordtijd³	90 / 30	automatische captatie
Het Contactpunt Vlaamse Infolijn streeft ernaar dat 90% van de oproepen binnen de 30 seconden opgenomen worden.		
Opgenomen oproepen⁴	95%	via registratie
Het Contactpunt Vlaamse Infolijn streeft naar een service level van 95%.		
Direct afgehandelde oproepen⁵	80%	via registratie
Het Contactpunt Vlaamse Infolijn streeft naar een service level van 80% direct afgehandelde oproepen. Gezien de aard van de dienstverlening van de cluster Kind en Gezin ligt het service level voor deze cluster op 60%.		
Kwaliteitsindex voorlichters	73%	maandelijks kwaliteitsmeting door supervisors en projectteam
Criteria: inhoudelijke correctheid en vormlijke klantvriendelijkheid		

5.1.5.1 Service levels 2006

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn beschikt over een aantal meetinstrumenten om de productiviteit en de efficiëntie van het contactcentrum te meten. De resultaten worden dagelijks gemeten en getoetst aan de service levels. Daarvoor worden de volgende meetinstrumenten ingezet:

1. De cijferresultaten worden gemeten met een call management systeem (CMS). Dat toont in real time de volgende resultaten: aantal binnengekomen oproepen, aantal wachtenden, aantal gemiste oproepen, antwoordtijd, duur van de oproepen, naverwerkingstijd. De CMS-gegevens worden om de 30 minuten aan de service levels getoetst. Zo kan tijdig worden ingegrepen.
2. In de rapporteringsapplicatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn kunnen alle medewerkers van het middle-office⁶ en een aantal medewerkers van de backoffices⁷ via standaardrapporten de dagelijkse werking opvolgen. Het gaat zowel om rapporten op basis van telefoniegegevens (aantallen, afhandeltijden, enzovoort) als om rapporten op basis van de CRM-tool (onder meer registratie in dossier, gekozen oplossingen).

2 Gemiddelde gespreksduur: De gemiddelde tijd tussen het begin en het einde van het gesprek tussen voorlichter en burger. Hierbij wordt ook de tijd gerekend waarbij de burger in wacht staat tijdens het gesprek, wanneer bijvoorbeeld de voorlichter tracht door te schakelen naar een dienst van de Vlaamse overheid.

3 De gemiddelde tijd die de burger besteedt in wacht (wachtmuziek en wachtboodschap) tot een voorlichter de oproep beantwoordt.

4 De verhouding van het aantal oproepen van burgers die door de voorlichters worden beantwoord, ten opzichte van het aantal oproepen dat na het keuzemenu aangeboden wordt aan de voorlichters.

5 De verhouding van het aantal oproepen die door de voorlichters zelf worden afgehandeld, ten opzichte van het totaal van opgenomen oproepen. De overige oproepen zijn doorgeschakeld of via e-mail geëscaleerd naar de backoffices.

6 Middle-office: ambtenaren van het Contactpunt Vlaamse Infolijn zelf.

7 Backoffice: ambtenaren van de inhoudelijk bevoegde diensten.

Evolutie service levels sinds 1999

Afhandeling oproepen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
% opgenomen oproepen	90,0%	93,0%	69,0%	78,8%	88,6%	82,5%	86,6%	87,9%
Gemiddelde gespreksduur	89 s	100 s	124 s	193 s	139 s	173 s	179 s	181 s
Oproepen beantwoord binnen 30 sec.	90%	93%	82%	81,30%	83,30%	82,17%	79,20%	78,60%
Direct afgehandelde oproepen	84%	93%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%	88,23%	87,20%
Oproepen beantwoord door BO	16%	7%	1,30%	12,80%	14,40%	3,14%	11,77%	12,80%

5.1.5.2 Kwaliteit van de voorlichting

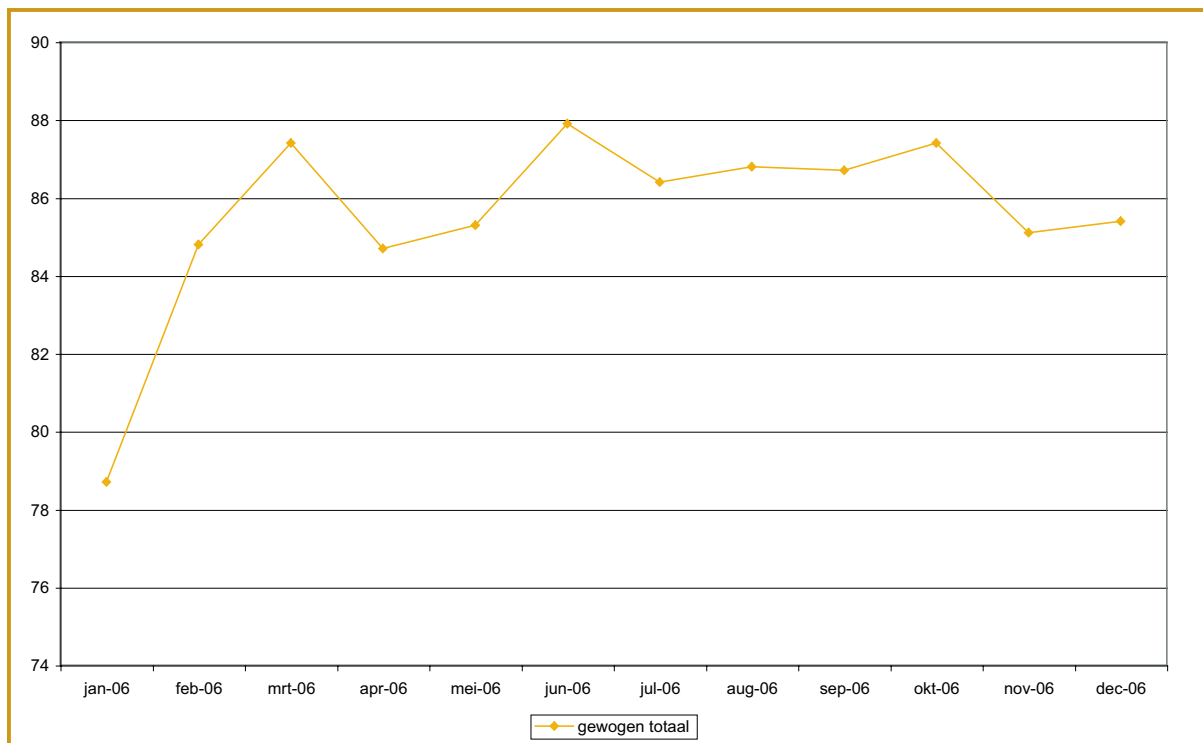
5.1.5.2.1 Interne meting

De kwaliteit van de dienstverlening van de cluster Vlaamse Infolijn/1700 wordt permanent beoordeeld. Maandelijks worden per voorlichter een drietal oproepen geëvalueerd op vorm en op inhoud. Die meting gebeurt via een specifiek evaluatieformulier. Wat de vorm betreft, worden onder meer de volgende criteria gemeten: begroeting, proactiviteit, vraaganalyse, vraagafbakening, taalvaardigheid, klantvriendelijkheid, betrokkenheid.

Wat de inhoud betreft, wordt nagegaan of de voorlichters een correct en relevant antwoord geven op de door de burger gestelde vraag. Essentieel daarbij is een vlot en oordeelkundig gebruik van de in het kennissysteem aanwezige informatie. Het is van cruciaal belang dat het Contactpunt Vlaamse Infolijn als overheidsdienst juiste informatie verstrekt. Daarom weegt de inhoud in de kwaliteitsmeting zwaarder door dan de vorm.

De maandresultaten worden gebundeld in een individueel rapport. Het maandcijfer levert een algemene kwaliteitsindex op, die een globaal beeld geeft van de vormelijke en inhoudelijke kwaliteit van de voorlichting in de cluster Vlaamse Infolijn/1700. De rapporten zijn bovendien een betrouwbare graadmeter voor de opleidingsbehoeften van de voorlichters en voor de kwaliteit van de scripts in het kennissysteem.

De onderstaande grafiek toont de evolutie van de kwaliteit van de cluster Vlaamse Infolijn/1700 in 2006.



5.1.5.2 Externe meting

Elk jaar wordt de kwaliteit van de voorlichting bij de cluster Vlaamse Infolijn/1700 gemeten door middel van mystery calls. Dit gebeurt door een extern onderzoeksbureau.

De mystery calls zijn gebaseerd op een 30-tal vraag-antwoord scenario's. Dit jaar is er extra aandacht voor de omgang met specifieke doelgroepen. De meting gebeurt aan de hand van hetzelfde evaluatieformulier dat ook wordt gebruikt bij de maandelijkse interne kwaliteitsmeting.

Bij de meting in 2006 werden 250 mystery calls uitgevoerd. De totaalscore (vorm + inhoud) bedroeg 79,3%. Op inhoud werd 76,6% behaald, op vorm 80,3%.

Nieuw in 2006 was dat bijna de helft van de mystery calls werden uitgevoerd met het oog op de kansarme doelgroepen (laaggeschoolden, allochtonen, enz.) in onze samenleving. De bedoeling was om na te gaan of de kwaliteit van de voorlichting even goed is wanneer de persoon aan de andere kant van de lijn de Nederlandse taal iets minder machtig is. Bij deze oproepen bedroeg de totaalscore op vlak van kwaliteit 75,3%. Dit kan verbeterd worden. De verstrekte informatie was niet fout maar onvoldoende op maat van de beller. Het beter structureren van de informatie in het content management systeem en een specifieke training voor oproepen van zwakkere doelgroepen, moet de dienstverlening naar deze mensen optimaliseren.

De bereikbaarheid van de Vlaamse Infolijn/1700 was uitstekend (100%) in 2006. Alle contactopgingen leidden tot een gesprek, maar er was wel een wachttijd van gemiddeld 51 seconden. Dit heeft te maken met het samenvallen van de mystery calls en de lanceringscampagne van 1700 op radio en tv (december 2006), die resulteerde in een overvloed aan nieuwe contacten.

In vergelijking met de meting van 2005 is er een lichte achteruitgang op vlak van kwaliteit. Het onderzoeksbureau van deze externe meting stelt dat de daling van de score volledig wordt verklaard door het hanteren van een strengere beoordeling.

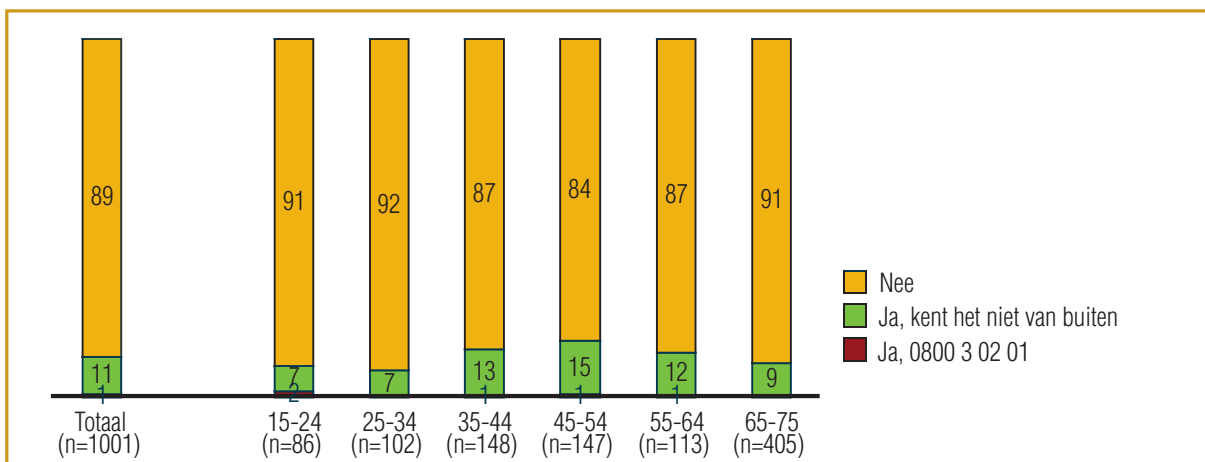
5.1.6 Kennis van de Vlaamse Infolijn

Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek 2006 (Significant)

In november 2006 werd een telefonische bevraging gedaan bij een 1500-tal Vlamingen om de bekendheid van en de tevredenheid over de Vlaamse Infolijn te onderzoeken. Deze bevraging vond plaats in november 2006, voor de naamswijziging naar 1700. Dit waren de voornaamste conclusies op vlak van kennis.

In totaal zegt 11% van de bevroagde mensen het algemene infonummer van de Vlaamse overheid te kennen. Daarvan kende slechts 1% het oude nummer 0800 3 02 01 effectief uit het hoofd. De bekendheid van het nummer kon dus verbeterd worden.

Kennis Vlaamse Infolijn (0800 3 02 01)



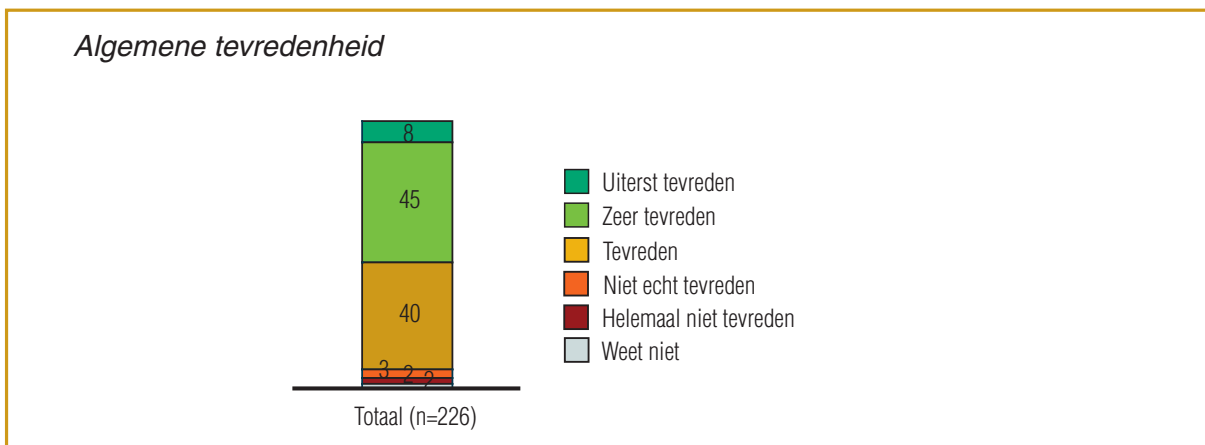
Vooraf de respondenten tussen 35 en 64 jaar kennen de Vlaamse Infolijn. 12 tot 15% van deze mensen weet van het bestaan van de Vlaamse Infolijn. Op zich is dit niet verwonderlijk, aangezien deze groep in verhouding het grootste aantal actieven, huiseigenaars en ouders met kinderen bevat, en zij in een levensfase zitten waarbij veel vragen aan de overheid voorkomen.

Een nieuw onderzoek in 2007 zal moeten uitwijzen of de overschakeling naar het verkorte nummer 1700 de bekendheid van de dienstverlening ten goede is gekomen.

5.1.7 Tevredenheid gebruikers Vlaamse Infolijn

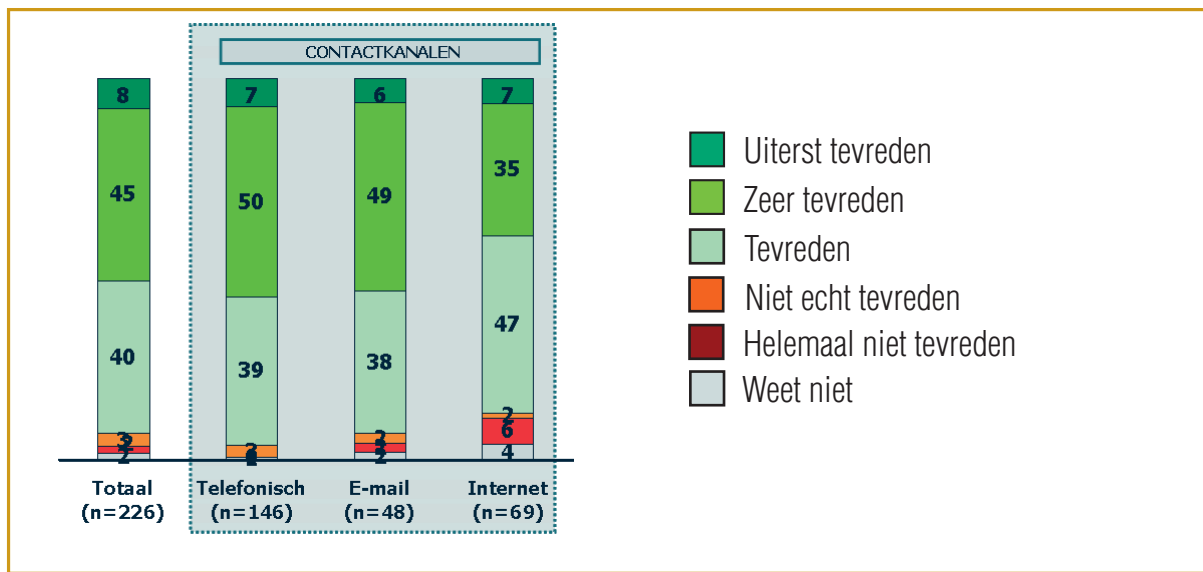
Bron: KlantTevredenheidsOnderzoek 2006 (Significant)

Wanneer bij gebruikers werd gepeild naar de algemene tevredenheid over de Vlaamse Infolijn, bleek maar liefst 93% van de gebruikers tevreden te zijn. Meer dan de helft is zelfs uitgesproken tevreden.



Tevredenheid over de contactkanalen

Gebruikers die telefonisch of per e-mail contact opnamen met de Vlaamse Infolijn, spreken zich het vaakst positief uit. Ook indien men contact had via Internet is men over het algemeen tevreden. Zowel over de toegankelijkheid, de contactpersonen, als over de verstrekte informatie van de Vlaamse Infolijn is de gebruiker tevreden. De helft van de gebruikers is zelfs uitgesproken tevreden. Wordt er gekeken naar de tevredenheid over de toegankelijkheid, dan blijkt zowel de tevredenheid over toegankelijkheid via telefoon als via e-mail erg hoog. Ook over de toegankelijkheid via het Internet waren 9 op 10 gebruikers tevreden, al was dit minder uitgesproken dan de tevredenheid over toegankelijkheid via telefoon of e-mail. (zie grafiek)



5.2 Resultaten per cluster

5.2.1 Algemeen

Het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is opgedeeld in vijf grote clusters. Die clusters worden afgebakend volgens het aantal oproepen van de verschillende lijnen waarvan het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn het frontoffice beheert.

Lijnen met een gemiddeld volume van meer dan 500 oproepen per dag worden beschouwd als A-lijnen. Elk van die lijnen – het zijn er vijf – vormt een afzonderlijke cluster. Lijnen met een gemiddeld volume van minder dan 500 oproepen per dag worden beschouwd als B-lijnen. Ze worden samengebracht in een cluster met een volume van 500 oproepen per dag.

Het clusterprincipe werd eind 2002 geïntroduceerd en begin 2003 geïmplementeerd. In dit hoofdstuk worden de resultaten van de verschillende clusters apart behandeld. Dat is nuttig omdat grote lijnen zoals de Vlaamse Belastinglijn, de Dossierlijn Studietoelagen en De LijnInfo een grote impact hebben op de analyse van de vragen die via het klantencontactcentrum worden gesteld. Door ze apart te behandelen krijgen we een beter beeld van de algemene informatievragen die via het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700 zelf worden gesteld.⁸

8 Voor meer informatie over de organisatie en de werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn: zie bijlage 1

Voor het werkingsjaar 2006 onderscheiden we de volgende clusters:

A-lijnen

- Vlaamse Infolijn/1700
- Vlaamse Belastinglijn
- Dossierlijn Studietoelagen
- De LijnInfo
- Kind en Gezin-lijn

B-lijnen

De voorlichters van de cluster B-lijnen ondersteunen volgende lijnen:

- BIS Infolijn
- Taaltelefoon
- Vlaamse Zorgkas
- Export Vlaanderen
- Aanmoedigingspremies
- VREG
- Wonen in Brussel
- Vlaams Zorgfonds
- Teletolk

5.2.2 Evolutie ondersteuning sectorale lijnen

Lijnen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Vlaamse Infolijn/1700								
Vlaamse Belastinglijn								
Dossierlijn Studietoelagen								
De Lijninfo								
Kind en Gezin								
BIS Infolijn								
Taaltelefoon								
Vlaamse Zorgkas								
Export Vlaanderen								
Aanmoedigingspremies								
VREG								
Wonen in Brussel								
Vlaams Zorgfonds								
TeleTolk								
Infolijn Onderwijs								9
Meldpunt Milieu								10
Opleidingscheques voor wergevers								11
Vlaamse Dopinglijn								12
Aantal	5	8	8	12	15	14	14	14

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

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

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

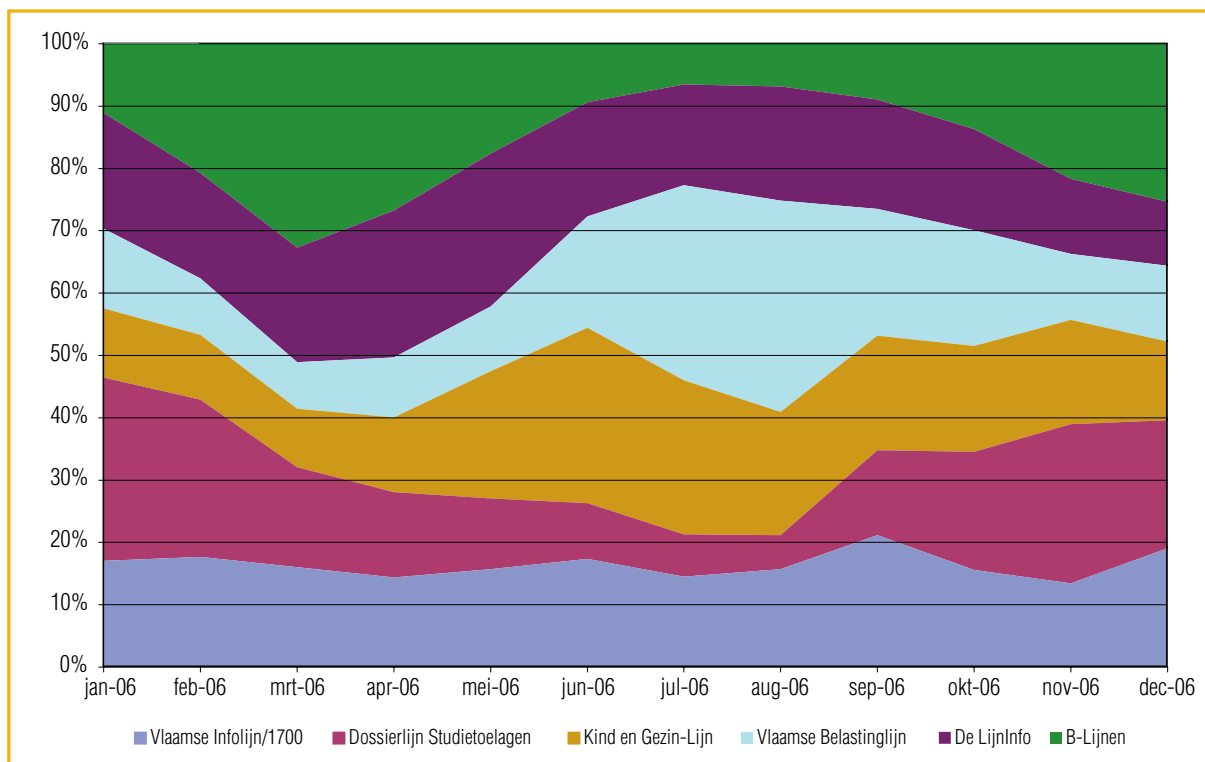
12 Deze lijn werd na enkele jaren gerouteerd naar en later volledig geïntegreerd in de cluster Vlaamse Infolijn/1700.

5.2.3 Contacten per cluster

Onderstaande tabel geeft de verdeling weer van het aantal contacten per cluster van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

	Vlaamse Infolijn/1700	Kind en Gezin	De LijnInfo	Studietoelagen	Vlaamse Belastinglijn	B-lijnen
Telefonische vragen	186.253	135.714	484.249	64.821	138.644	104.111
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	26.908	22.274	1	-	-	8.064
Online gesprek (chat)	5.169	-	-	-	-	-
Terugbelafspraken	151	-	-	-	-	-
Totaal aantal telefonische, schriftelijke en chat-oproepen	218.481	157.988	484.250	64.821	138.644	112.175
Aantal dagen open	251	251	365	251	251	251
Gemiddeld aantal contacten/dag	870	629	1.327	258	552	447
Aantal voorlichters	15,37	14,49	32,75	5,51	9,73	7,18
Gemiddeld aantal oproepen/voorlichter/dag	57	43	41	47	57	62

Onderstaande grafiek toont het cumulatieve percentage contacten per cluster en geeft de verhouding tussen de volumes van de verschillende clusters per maand weer.

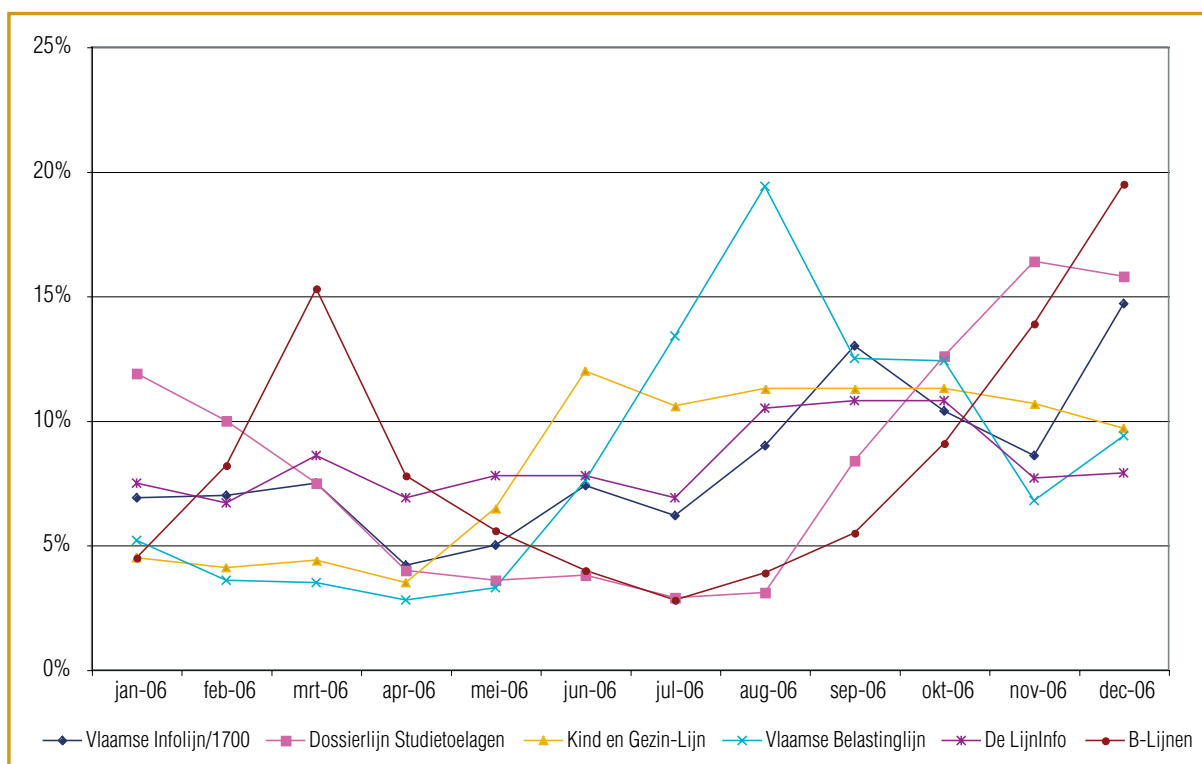


5.2.4 Spreiding telefonische oproepen per lijn

Type lijn	Lijn	Aantal oproepen
A	De LijnInfo	43,48%
A	Dossierlijn Studietoelagen	5,82%
A	Kind en Gezin-Lijn	12,18%
A	Vlaamse Belastinglijn	12,45%
A	Vlaamse Infolijn/1700	16,72%

B	Aanmoedigingspremies openbaar	0,31%
B	Aanmoedigingspremies privé	0,11%
B	BIS Infolijn	0,52%
B	Export Vlaanderen	0,01%
B	Taaltelefoon	0,50%
B	Vlaamse Zorgkas	4,75%
B	Vlaams Zorgfonds	2,05%
B	VREG	0,94%
B	Wonen in Brussel	0,16%

Onderstaande grafiek geeft de spreiding van de oproepen per lijn per maand weer.

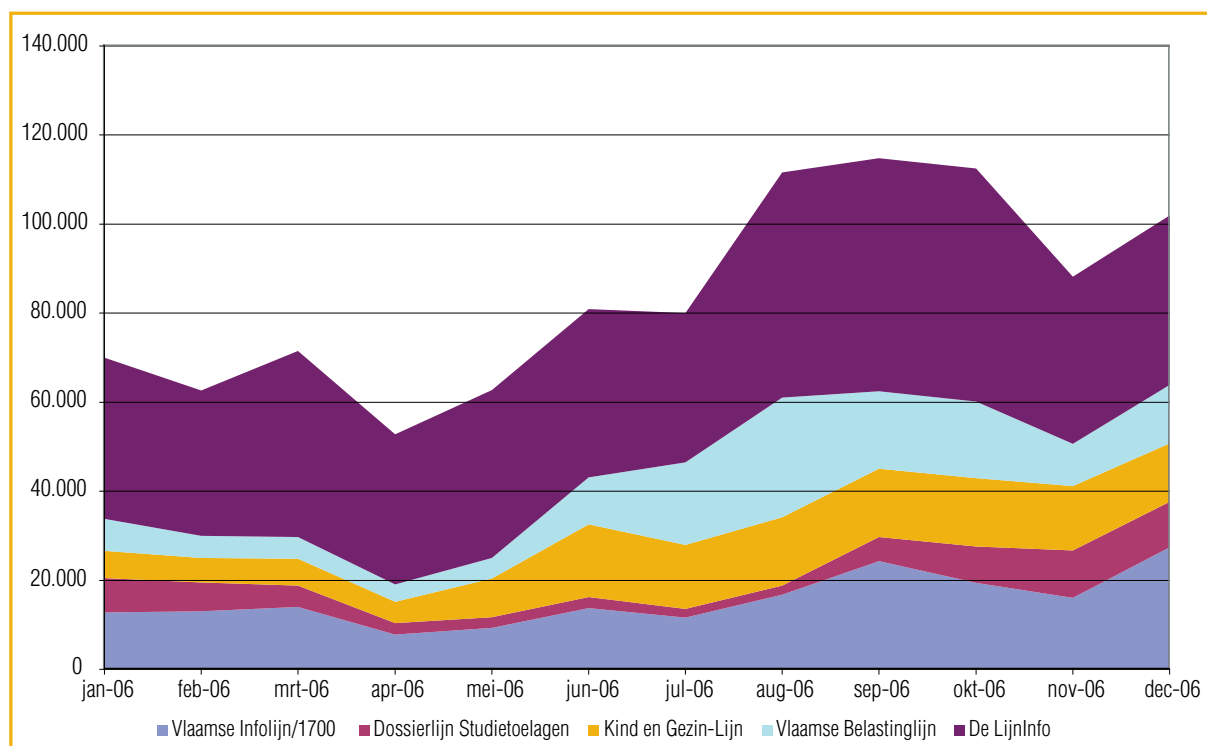


5.2.4.1 Spreiding oproepen A-lijnen

Onderstaande tabel geeft de spreiding per maand van de A-lijnen weer.

	Vlaamse Infolijn/1700	Dossierlijn Studietoelagen	Kind en Gezin- Lijn	Vlaamse Belastinglijn	De LijnInfo
jan-06	12.800	7.698	6.121	7.142	36.199
feb-06	13.017	6.463	5.576	4.929	32.668
mrt-06	13.982	4.863	5.995	4.916	41.762
apr-06	7.784	2.611	4.782	3.926	33.650
mei-06	9.323	2.358	8.764	4.600	37.643
jun-06	13.779	2.460	16.347	10.496	37.857
jul-06	11.625	1.911	14.376	18.619	33.502
aug-06	16.785	1.986	15.393	26.852	50.630
sep-06	24.289	5.458	15.320	17.374	52.368
okt-06	19.444	8.142	15.377	17.220	52.304
nov-06	16.047	10.651	14.512	9.477	37.527
dec-06	27.378	10.220	13.151	13.093	38.139
Totaal	186.253	64.821	135.714	138.644	484.249

Deze grafiek toont het cumulatieve aantal telefonische oproepen per maand per A-lijn.

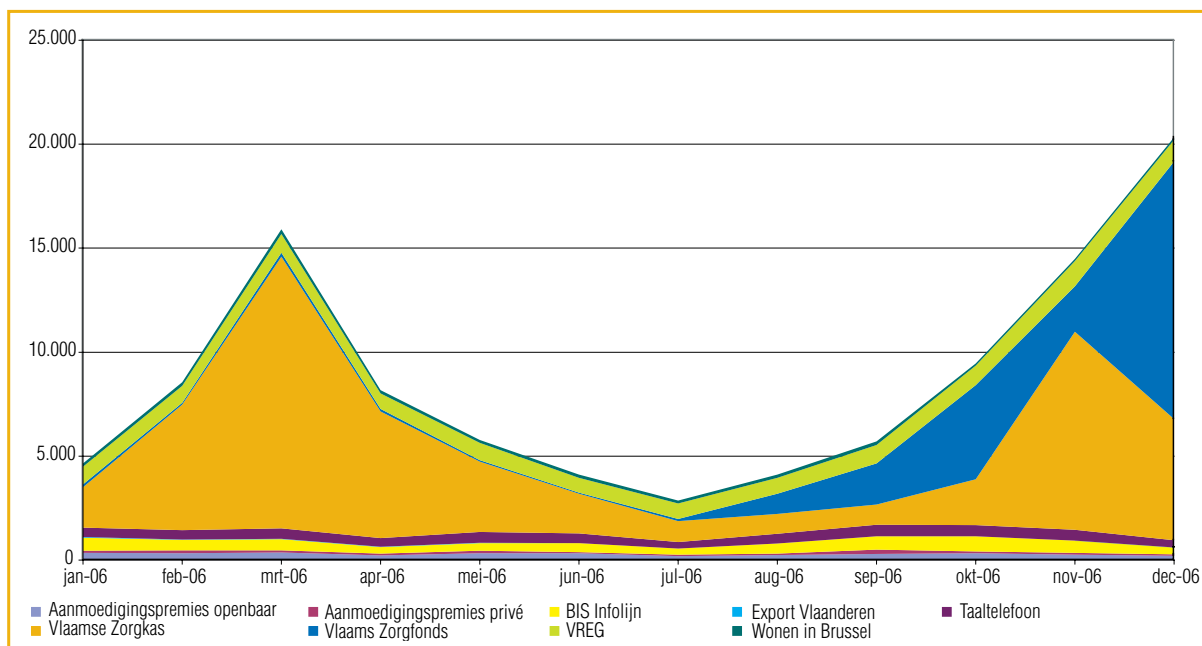


5.2.4.2 Spreiding oproepen B-lijnen

Onderstaande tabel geeft de spreiding per maand van de B-lijnen weer.

	Aanmoedigingspremies openbaar	Aanmoedigingspremies privé	BIS Infolijn	Export Vlaanderen	Taal-telefoon	Vlaamse Zorgkas	Vlaams Zorgfonds	VREG	Wonen in Brussel
jan-06	342	103	631	27	467	1.939	127	854	157
feb-06	324	138	502	20	451	6.037	91	822	172
mrt-06	370	90	544	15	515	13.055	199	890	231
apr-06	228	92	313	15	407	6.096	124	739	149
mei-06	322	128	365	18	515	3.396	69	821	145
jun-06	324	61	432	5	462	1.908	46	712	167
jul-06	197	57	297	-	324	999	104	748	141
aug-06	243	64	485	-	480	952	963	770	151
sep-06	295	216	630	-	552	986	1.967	893	162
okt-06	338	70	741	-	536	2.205	4.524	931	112
nov-06	255	99	575	-	521	9.528	2.195	1.207	101
dec-06	209	65	332	-	356	5.816	12.399	1.033	115
Totaal	3.447	1.183	5.847	100	5.586	52.917	22.808	10.420	1.803

Deze grafiek toont het cumulatieve aantal telefonische oproepen per maand per B-lijn.



5.2.5 Cluster Vlaamse Infolijn/1700

Nummer:	tot 5 december 2006: 0800 3 02 01 (gratis) sinds 5 december 2006: 1700 (gratis)
Open:	elke werkdag van 9 tot 19 uur
Fax:	02 553 55 36
E-mail:	tot 5 december: info@vlaanderen.be sinds 5 december 2006: www.vlaanderen.be/contact
Website:	www.vlaanderen.be
Adres:	tot 5 december 2006: Vlaamse Infolijn, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel sinds 5 december 2006: 1700, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

5.2.5.1 Algemeen

De Vlaamse Infolijn werd in maart 1999 opgericht om enerzijds de bereikbaarheid en de telefonische dienstverlening van de Vlaamse overheid fors te verbeteren en anderzijds om informatie te verstekken vanuit een centraal punt. Essentieel zijn een maximale klantvriendelijkheid en een lage drempel voor de potentiële gebruiker. Voor die lage drempel zorgen onder meer de aangepaste openingsuren (ook buiten de gewone openingsuren van de administratie), de beperkte kostprijs (een gratis telefoonnummer), de korte wachttijden en een gemakkelijk te onthouden telefoonnummer (één centraal nummer). Sinds 5 december 2006 is het 0800-nummer vervangen door het viercijferige nummer 1700.

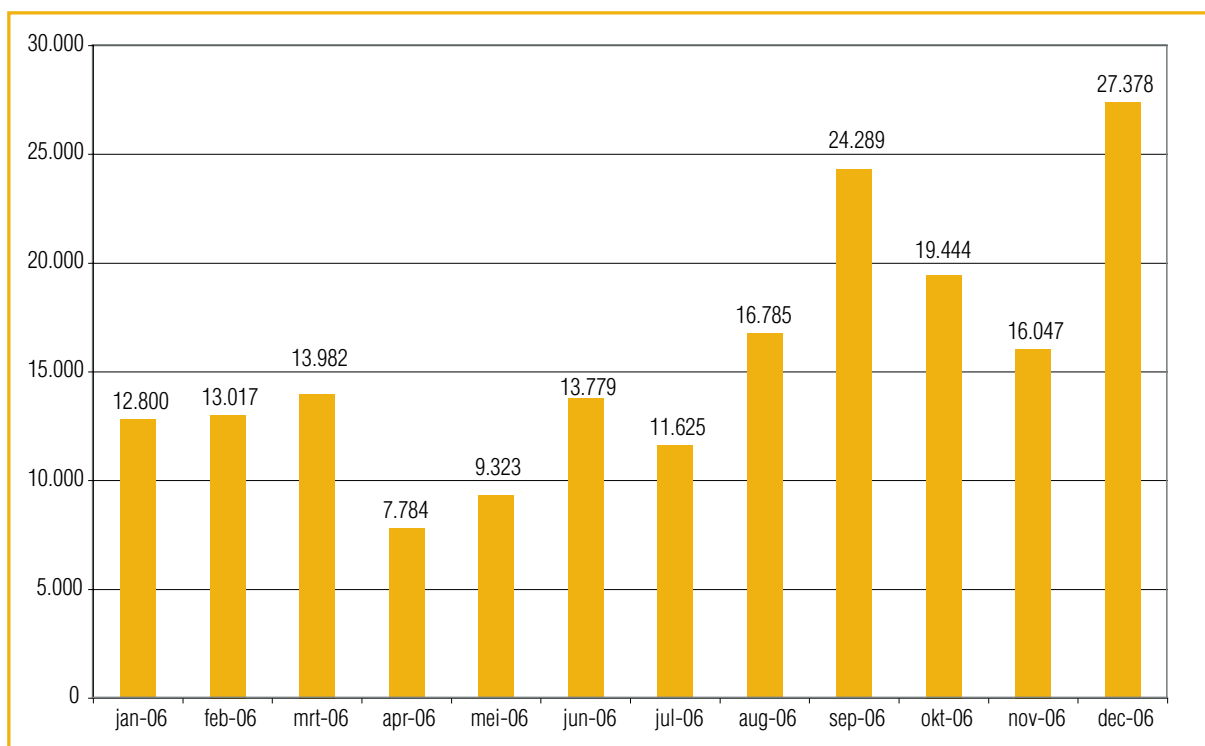
De Vlaamse burger kan bij de Vlaamse Infolijn/1700 terecht met vragen over de hele Vlaamse overheid: over de Vlaamse Regering en over de vernieuwde Vlaamse overheid met zijn dertien beleidsdomeinen. In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid omvat elk beleidsdomein een departement en Intern en Extern Verzelfstandigde Agentschappen (IVA's en EVA's).

Het contactcentrum is het hele jaar bereikbaar, elke werkdag tussen 9 en 19 uur. Uitgebreide openingsuren zijn uitzonderlijk mogelijk voor specifieke campagnes (bijv. Tsunami 12-12). De communicatie tussen de Vlaamse Infolijn/1700 en de burger verloopt via verschillende kanalen: telefoon, fax, e-mail, brief, chat en co-browsing.

5.2.5.2 Spreiding van de oproepen

In 2006 liepen op het nummer van de cluster Vlaamse Infolijn/1700 186.253 oproepen of 870 oproepen per dag binnen. Dat is goed voor 16,72% van het totale aantal oproepen in het contactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

De grafiek toont de spreiding van het aantal oproepen per maand.



5.2.5.3 Service levels telefonische oproepen

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand. Op jaarbasis werd 93,6% van de oproepen beantwoord. Men nam binnen de 26 seconden op en de gesprekken duurden gemiddeld 3:26 minuten. Gemiddeld werd 3,9% van de opgenomen oproepen geëscaleerd of doorgeschakeld naar het middle-office of naar het bevoegde backoffice.

Datum	% Opge-nomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	96,5%	00:00:19	00:03:09	87,5%	92,8%	5,1%
feb-06	96,6%	00:00:21	00:03:28	85,2%	91,4%	1,7%
mrt-06	91,5%	00:00:35	00:03:26	77,5%	83,5%	3,5%
apr-06	98,8%	00:00:12	00:03:14	95,8%	97,9%	5,6%
mei-06	96,5%	00:00:18	00:03:25	89,5%	93,9%	4,9%
jun-06	95,0%	00:00:23	00:03:21	82,5%	89,6%	5,7%
jul-06	95,4%	00:00:24	00:03:19	82,3%	89,4%	5,7%
aug-06	91,4%	00:00:36	00:03:44	74,8%	82,4%	3,8%
sep-06	94,6%	00:00:29	00:03:41	76,9%	85,5%	2,7%
okt-06	96,7%	00:00:19	00:03:30	87,0%	92,6%	3,9%
nov-06	96,9%	00:00:12	00:03:08	93,8%	97,3%	4,0%
dec-06	83,7%	00:00:48	00:03:26	62,4%	73,0%	3,4%
Totaal	93,6%	00:00:26	00:03:26	81,2%	87,9%	3,9%

5.2.5.4 Service levels e-mail

In 2006 ontving de cluster Vlaamse Infolijn/1700 26.878 e-mails. Na aftrek van ongewenste spam, automatische antwoorden en dankbetuigingen van burgers, bleven 19.273 mails over. De onderstaande tabel toont de spreiding en de service levels per maand.

Datum	Opgenomen	Met Dossier	% Escalaties	Gem. wachttijd tot antwoord (dagen/uren/minuten/seconden)	SL <1 werkdag	SL <2 werkdagen
jan-06	2.672	1.574	13,3%	01:04:49:47	32,9%	81,9%
feb-06	2.758	1.552	3,4%	01:00:59:14	51,1%	91,0%
mrt-06	2.252	1.856	24,9%	01:00:06:30	52,1%	90,7%
apr-06	1.684	1.333	29,3%	00:08:15:02	66,4%	93,2%
mei-06	2.026	1.705	32,4%	00:08:45:33	67,2%	92,6%
jun-06	1.985	1.585	30,9%	01:01:04:51	67,4%	88,0%
jul-06	1.471	1.110	30,1%	00:07:31:16	78,2%	98,6%
aug-06	1.979	1.441	26,1%	00:08:55:43	62,3%	93,7%
sep-06	2.964	2.198	17,4%	00:07:47:18	71,2%	97,5%
okt-06	2.315	1.683	22,2%	00:06:55:38	75,9%	99,2%
nov-06	2.138	1.397	27,1%	00:08:27:07	62,1%	91,8%
dec-06	2.634	1.839	22,8%	00:09:32:24	49,2%	89,2%
Totaal	26.878	19.273	22,6%	00:09:27:35	60,7%	92,2%

Gemiddeld werd 20,2% van de vragen geëscaleerd naar het bevoegde backoffice. De overige 80% werd beantwoord door de voorlichters in het contactcenter.

92,2% van de e-mails werd binnen 2 werkdagen beantwoord.

Hier is de invloed van de nieuwe portaalsite met het contactformulier, die op 5 december 2006 live ging, duidelijk zichtbaar. Waar december traditioneel een kalme maand is, ging het aantal mails in december juist duidelijk de hoogte in.

5.2.5.5 Service levels onlinegesprekken

In een onlinegesprek (chat of websessie) kan een burger via de portaalsite www.vlaanderen.be een vraag stellen aan de Vlaamse Infolijn/1700. Naast standaard chats ondersteunt de Vlaamse Infolijn/1700 onlinegesprekken via Teletolk (zie cluster b-lijnen, punt 5.2.10).

Onderstaande tabel toont de spreiding en de service levels per maand van de onlinegesprekken met de cluster Vlaamse Infolijn/1700.

Datum	Verbonden	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s
jan-06	132	99,2%	0,8%	00:00:22	00:06:03	84,0%	92,4%
feb-06	161	96,9%	3,1%	00:00:26	00:06:00	81,4%	87,8%
mrt-06	125	98,4%	1,6%	00:00:38	00:05:42	77,2%	82,1%
apr-06	80	100,0%	0,0%	00:00:21	00:07:25	90,0%	91,3%
mei-06	109	99,1%	0,9%	00:00:24	00:07:08	84,3%	88,0%
jun-06	92	96,7%	3,3%	00:00:52	00:06:56	62,9%	71,9%
jul-06	61	100,0%	0,0%	00:00:40	00:05:48	62,3%	70,5%
aug-06	96	100,0%	0,0%	00:01:26	00:06:42	47,9%	57,3%
sep-06	86	100,0%	0,0%	00:01:09	00:06:37	53,5%	69,8%
okt-06	131	100,0%	0,0%	00:00:46	00:06:50	71,0%	77,9%
nov-06	115	100,0%	0,0%	00:00:26	00:07:42	84,3%	89,6%
dec-06	155	100,0%	0,0%	00:00:57	00:06:50	60,0%	71,0%
Totaal	1.343	99,1%	0,9%	00:00:41	00:06:37	72,4%	79,9%

Er werden 1.343 onlinegesprekken aangevraagd, waarvan 99,1% werd opgenomen. Een gemiddelde chatsessie duurde 6:37 minuten.

De chatmodule werd op de vernieuwde site www.vlaanderen.be die gelanceerd werd op 5 december 2006 duidelijker in de kijker gezet. Hiermee vonden meer mensen de weg naar dit medium.

5.2.5.6 Analyse van de vragen cluster Vlaams Infolijn/1700

De top vijf van de meest gestelde vragen wordt altijd beïnvloed door twee factoren: de actualiteit en de campagnes die door het Contactpunt Vlaamse Infolijn worden ondersteund.

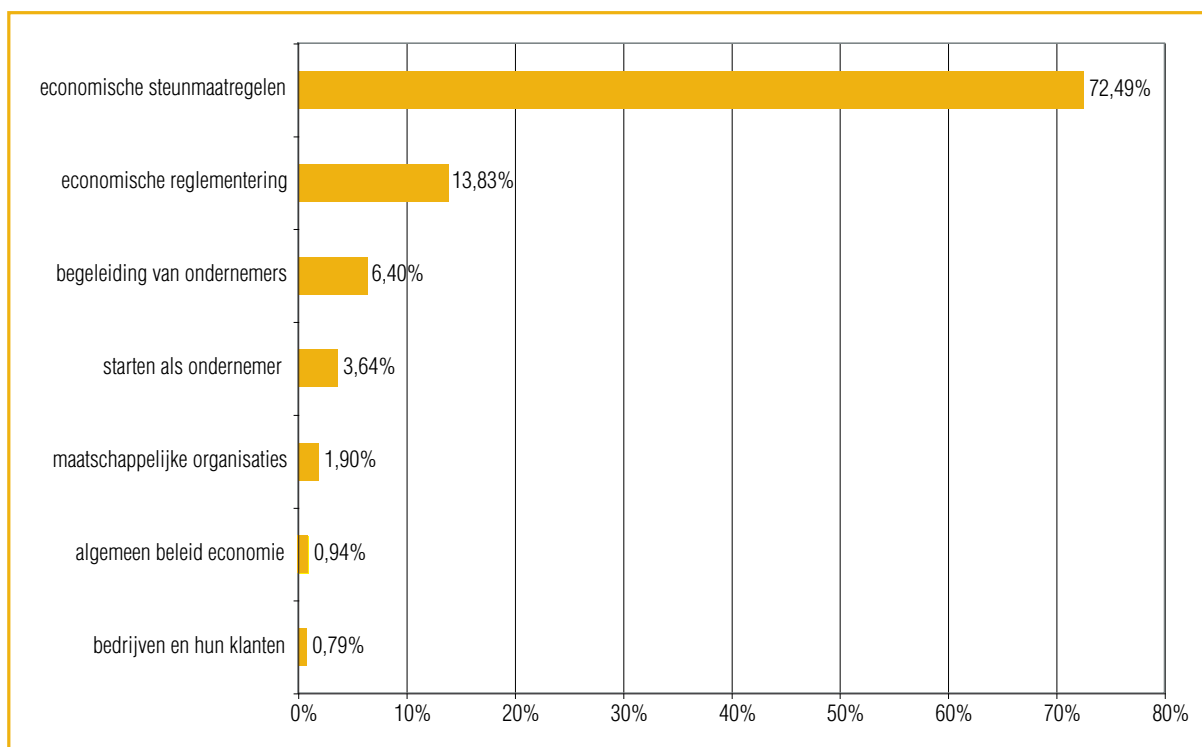
1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
wonen	binnenlandse aangelegenheden	onderwijs en vorming	onderwijs	onderwijs	onderwijs	onderwijs en vorming	onderwijs en vorming
milieu en landschap	milieu en landschap	welzijn, zorg en opvang	belastingen	belastingen	belastingen	energie en natuurlijke rijkdommen	overheid
werkgelegenheid	onderwijs en vorming	werkgelegenheid	wonen	wetenschap - technologie - energie	wetenschap - technologie - energie	bedrijven en hun klanten	werkgelegenheid
onderwijs en vorming	welzijn, zorg en opvang	bevoegdheden overheid	milieu en landschap werkgelegenheid	werkgelegenheid	werkgelegenheid	overheid	bouwen en wonen
economie en belastingen	wonen	wonen	algemene werking overheid	welzijn - zorg en opvang	wonen	bouwen en wonen	energie en natuurlijke rijkdommen

Voor de analyse van de gestelde vragen gaat het Contactpunt Vlaamse Infolijn niet uit van de geijkte structuur van de overheid in beleidsdomeinen, departementen, en entiteiten. We structureren de gestelde vragen volgens de onderstaande inhoudelijke domeinen.

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

5.2.5.6.1 Domein 'Bedrijven en hun klanten'

Het aantal vragen over het domein 'Bedrijven en hun klanten' bedraagt 7,22% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

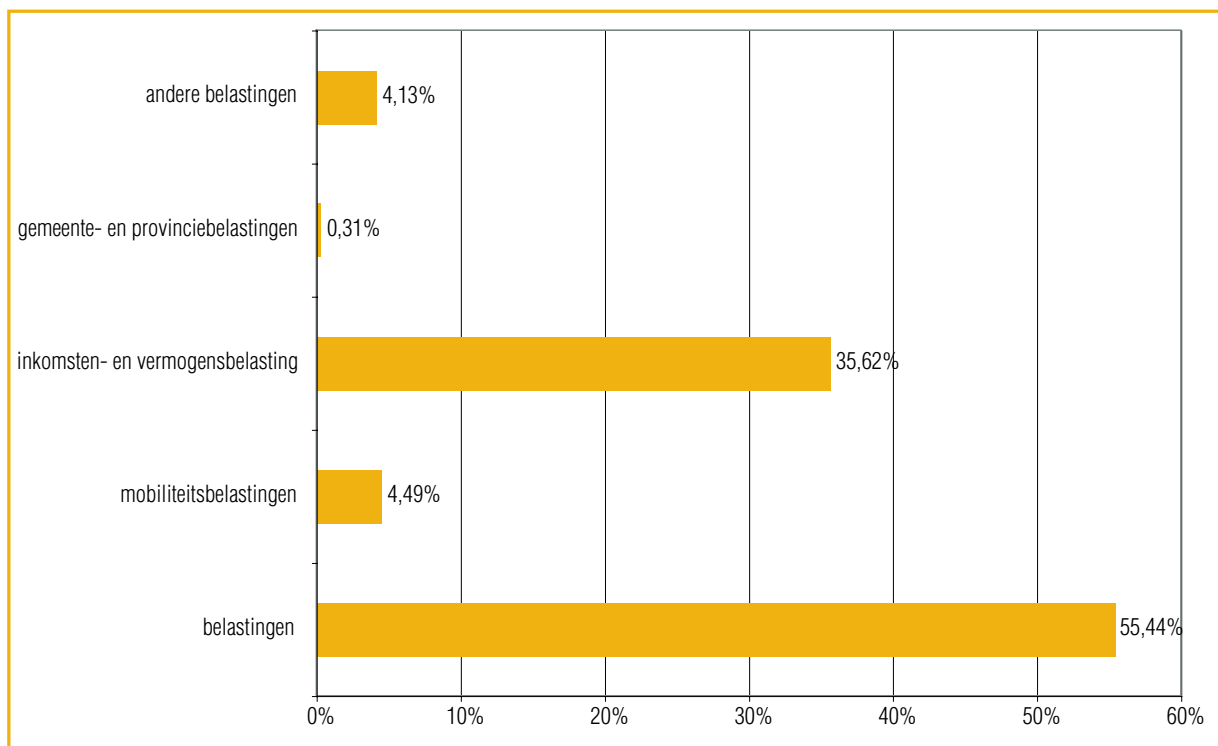


Meest gevraagde informatie in het domein 'Bedrijven en hun klanten'

- Eerstelijnsinformatie over BEA (Budget voor Economisch Advies) en aanvraag ondernemerschapportefeuille
- Wegwijs naar de Dienst Bescherming van de Consumentenrechten van de federale overheid voor vragen, problemen, klachten rond consumentenzaken
- Contactgegevens van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie
- Eerstelijnsinformatie over de groeipremie en hoe men deze moet aanvragen
- Eerstelijnsinformatie over opstartcheques en alternatieven

5.2.5.6.2 Domein 'Belastingen'

Het aantal vragen over het domein 'Belastingen' bedraagt 2,48% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

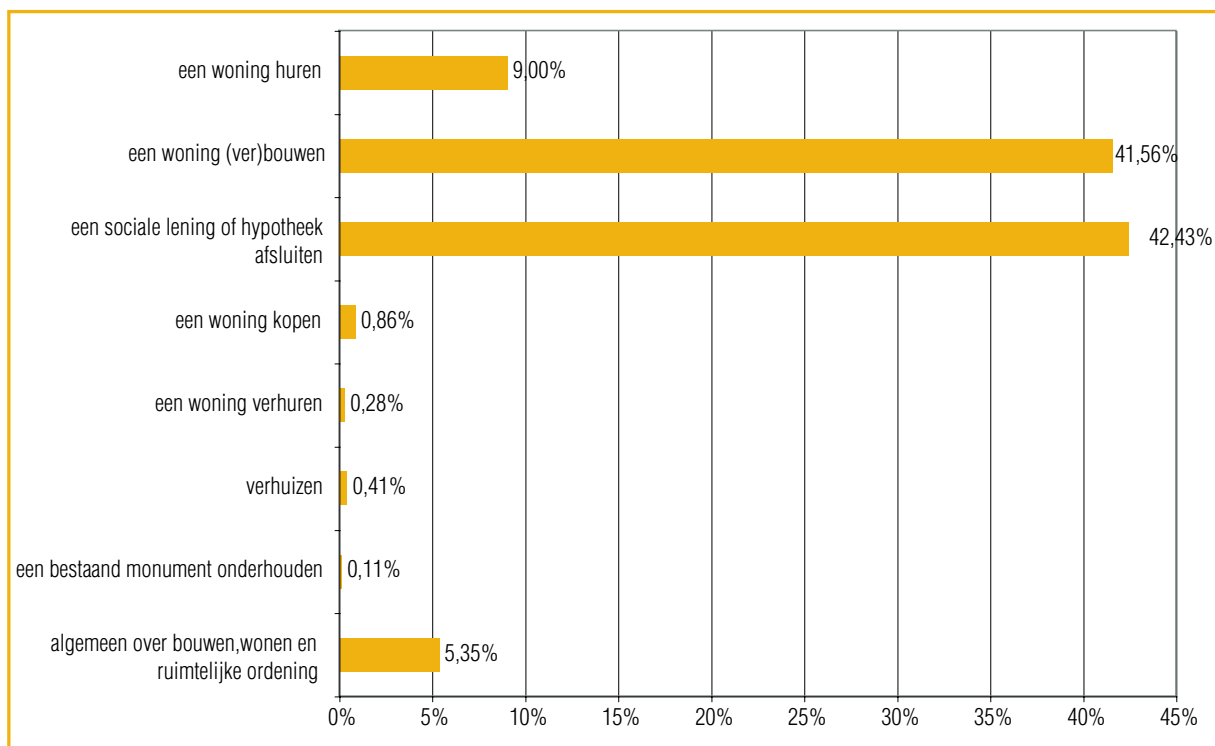


Meest gevraagde informatie in het domein 'Belastingen'

- Eerstelijns- en wegwijsinformatie omtrent personenbelasting
- Contactgegevens van plaatselijke belastingkantoren
- Wegwijsinformatie voor vragen over de BTW
- Eerstelijnsinformatie over onroerende voorheffing en leegstandsheffing
- Eerstelijnsinformatie over de afschaffing van de verkeersbelasting op aanhangwagens

5.2.5.6.3 Domein 'Bouwen – Wonen'

Het aantal vragen over het domein 'Bouwen – Wonen' bedraagt 8,08% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.



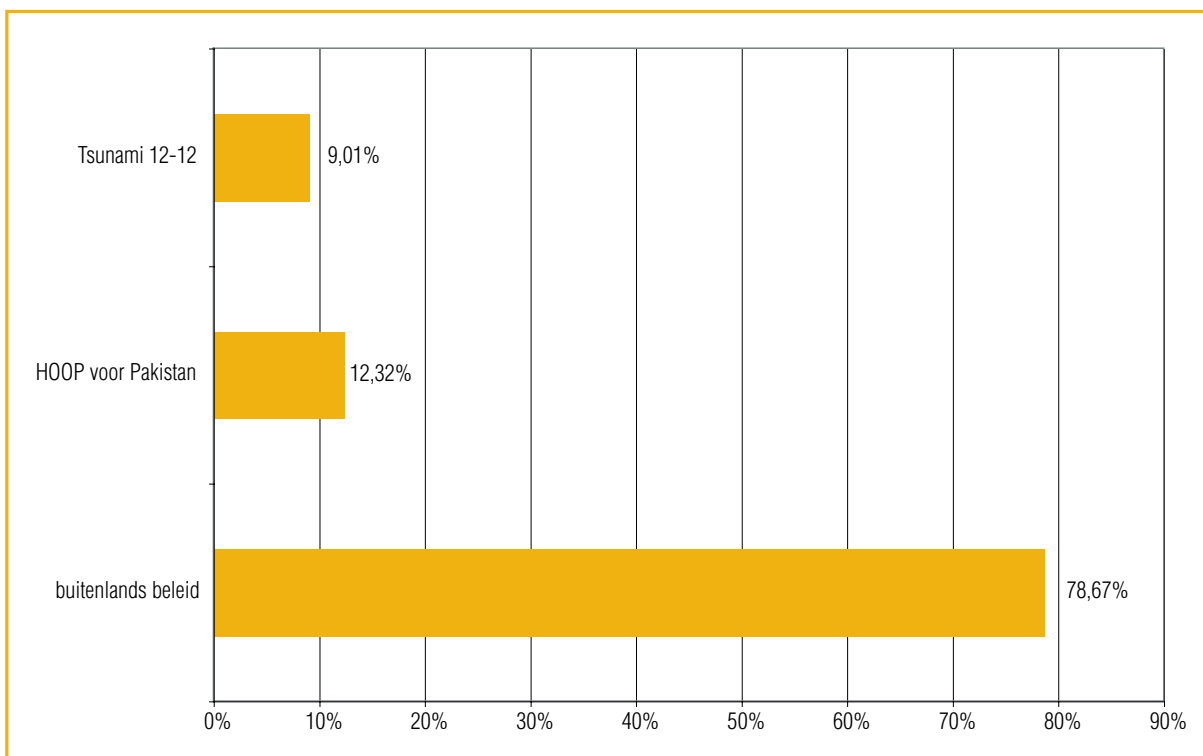
Meest gevraagde informatie in het domein 'Bouwen – Wonen'

- Aanvraagformulier Verzekering Gewaarborgd Wonen
- Eerstelijnsinformatie over de 'Vlaamse verbeteringspremies voor woningen'
- Eerstelijnsinformatie over de 'Verzekering Gewaarborgd Wonen'
- Eerstelijnsinformatie over het voorstel van nieuwe 'Vlaamse renovatiepremie'
- Eerstelijnsinformatie over de mogelijke steunmaatregelen en premies voor wonen, bouwen of renoveren van woningen

5.2.5.6.4 Domein 'Buitenlands beleid'

Het aantal vragen over het domein 'Buitenlands beleid' bedraagt 0,41% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

De ondersteunde benefietacties Tsunami 12-12 in december 2004 en januari 2005 en HOOP voor Pakistan in december 2005 waren in 2006 nog goed voor een vijfde van de vragen over het buitenlandse beleid.

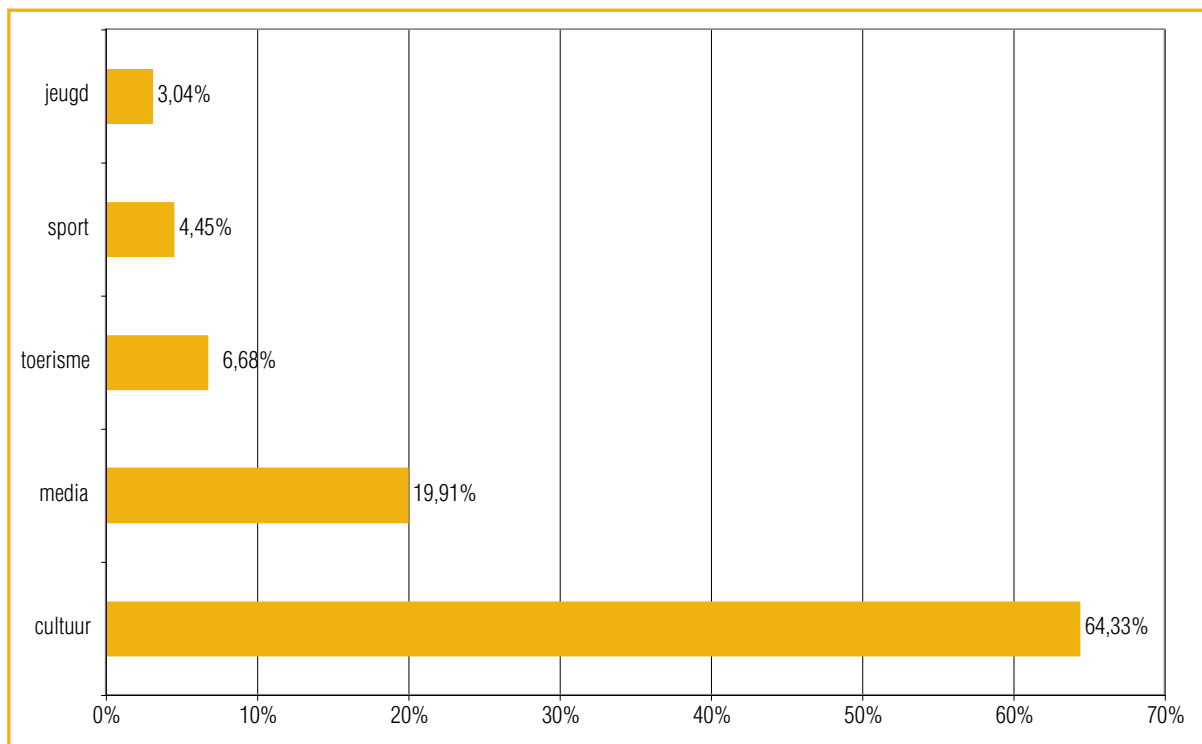


Meest gevraagde informatie in het domein 'Buitenlands beleid'

- Contactgegevens van de buitenlandse ambassades in België
- Wegwijs naar informatie over reizen naar / verhuizen naar / werken in / studeren in het buitenland en de documenten men daarvoor nodig heeft
- Contactgegevens van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking
- Vragen over het uitblijven van een fiscaal attest voor de gift voor Tsunami 12-12
- Eerstelijnsinformatie over het storten van giften voor de actie HOOP

5.2.5.6.5 Domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme'

Het aantal vragen over het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme' bedraagt 2,07% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.



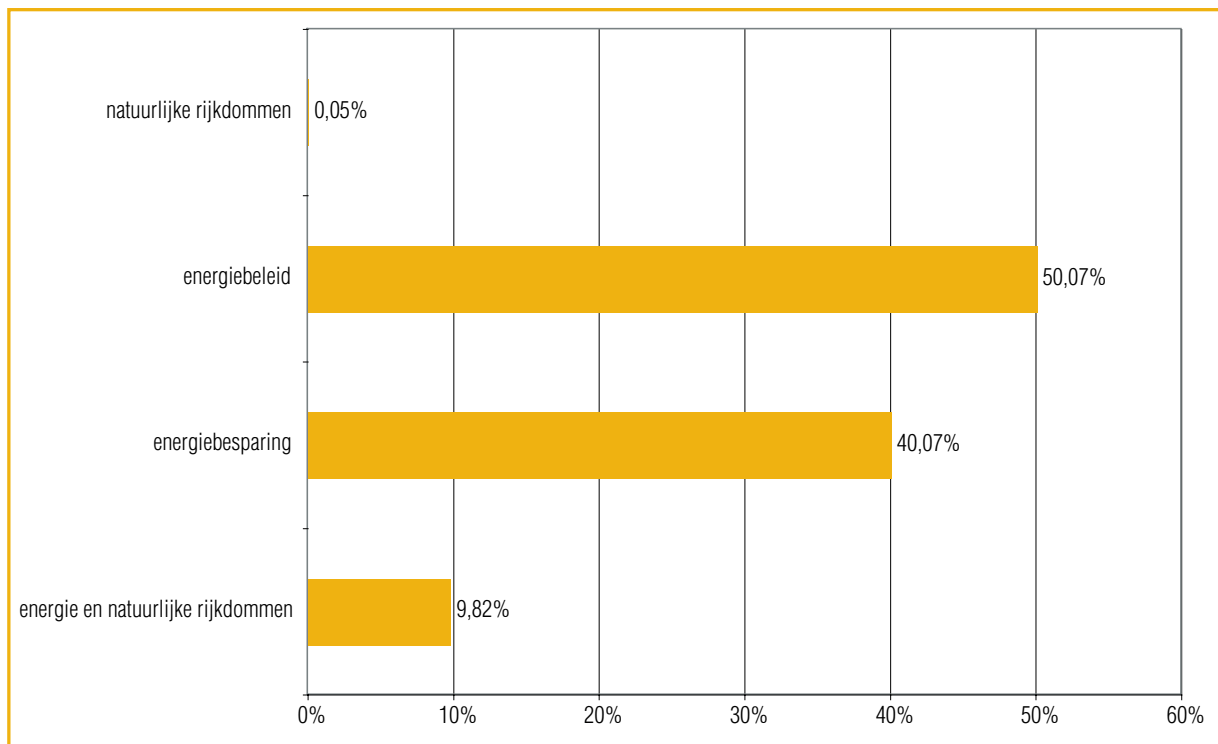
Meest gevraagde informatie in het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme'¹³

- Ondersteuning Cultuurdatabank CultuurNet Vlaanderen vzw
- Bestelling programmabrochure Erfgoeddag 2006 'In Kleur'
- Wegwijs naar de Ombudsdienst voor telecomunicatie
- Wegwijsinformatie Toerisme Vlaanderen
- Eerstelijnsinformatie voor jongeren die reizen en verblijven in het buitenland

13 Toerisme valt nu onder het beleidsdomein Buitenlands Beleid.

5.2.5.6.6 Domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'

Het aantal vragen over het domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen' bedraagt 7,41% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

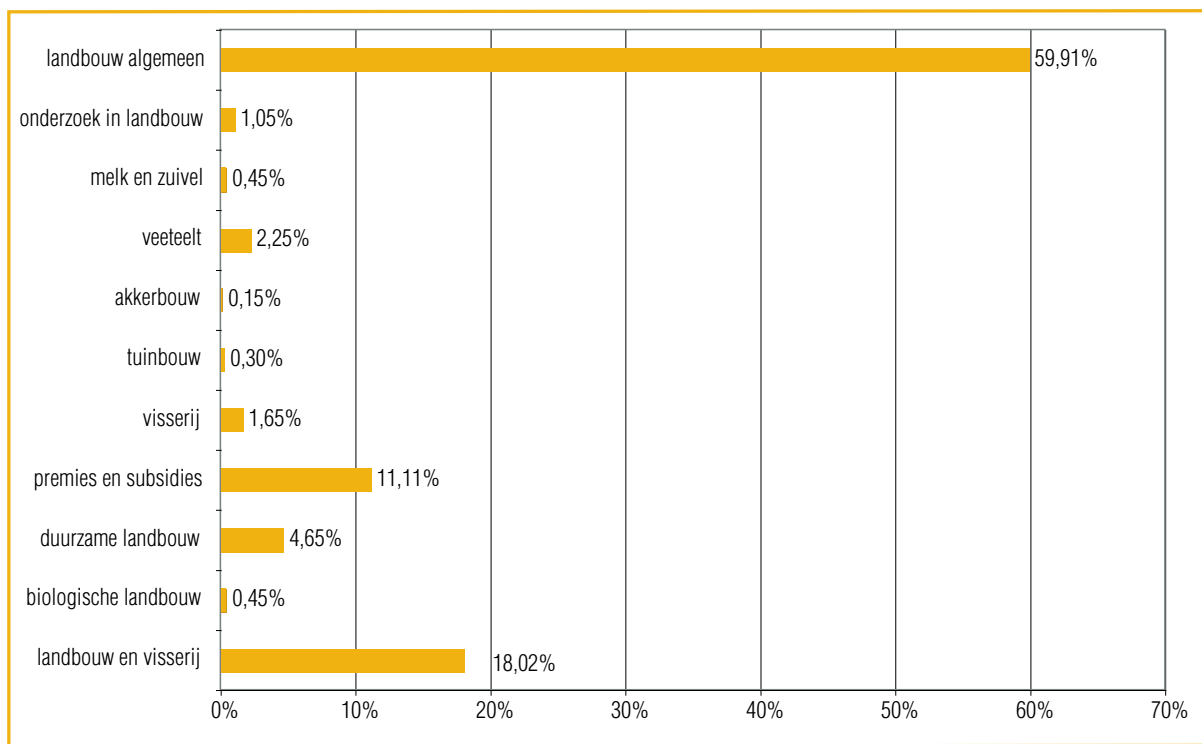


Meest gevraagde informatie in het domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'

- Eerstelijnsinformatie over energiebesparende steunmaatregelen: wanneer en hoeveel subsidie men krijgt via het Vlaamse Gewest, de netbeheerder, de gemeente, enz.
- Eerstelijnsinformatie over de voorwaarden voor de energiekorting als sociale huurder
- Eerstelijnsinformatie over belastingvermindering voor energiebesparende maatregelen
- Eerstelijnsinformatie over de nieuwe energieprestatieregelgeving
- Bestelling van 'De energiekalender 2007'

5.2.5.6.7 Domein 'Landbouw en visserij'

Het aantal vragen over het domein 'Landbouw en visserij' bedraagt 0,37% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

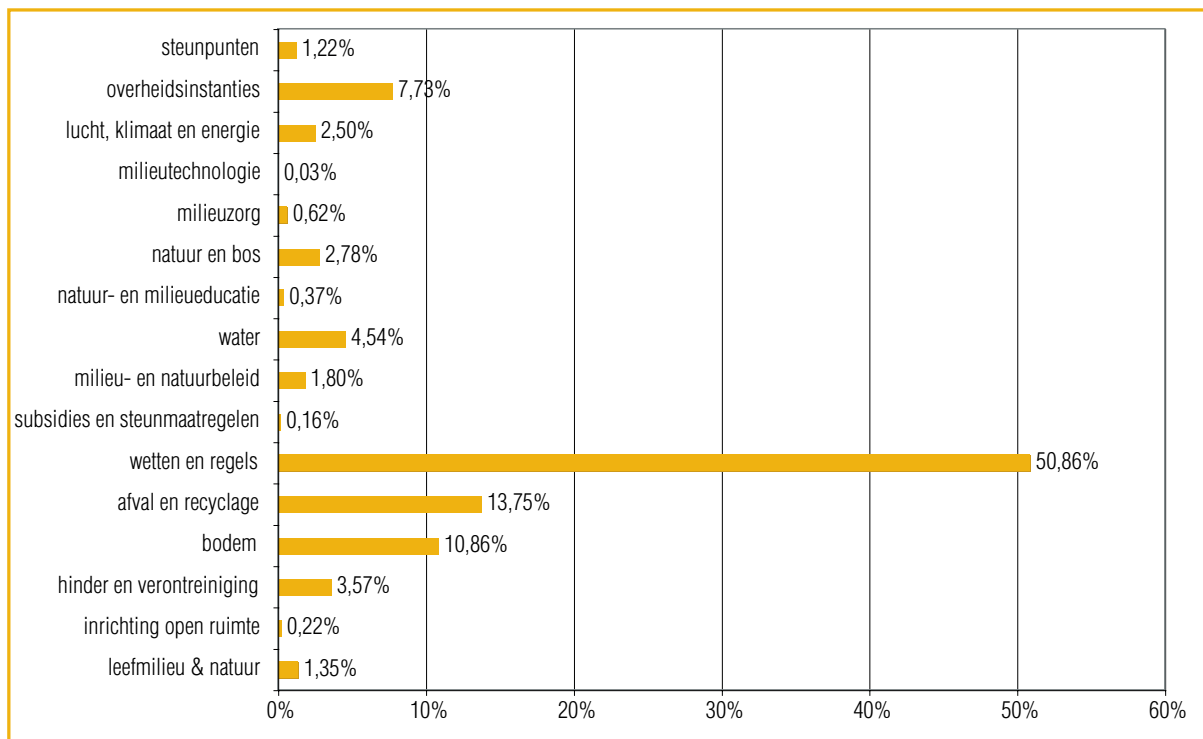


Meest gevraagde informatie in het domein 'Landbouw en Visserij'

- Wegwijs naar bevoegde dienst binnen beleidsdomein Landbouw en Visserij
- Eerstelijnsinformatie over (huis)dieren: in- en uitvoer, welzijn, dierenpaspoort, dierenpension, enz.
- Eerstelijnsinformatie over investeringssteun – premies – toeslagrechten, enz.
- Eerstelijnsinformatie over pachtprizen en reglementering
- Duurzame landbouw: wegwijs zorgboerderijen, biologische landbouw, enz.

5.2.5.6.8 Domein 'Leefmilieu & natuur'

Het aantal vragen over het domein 'Leefmilieu & natuur' bedraagt 5,39% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

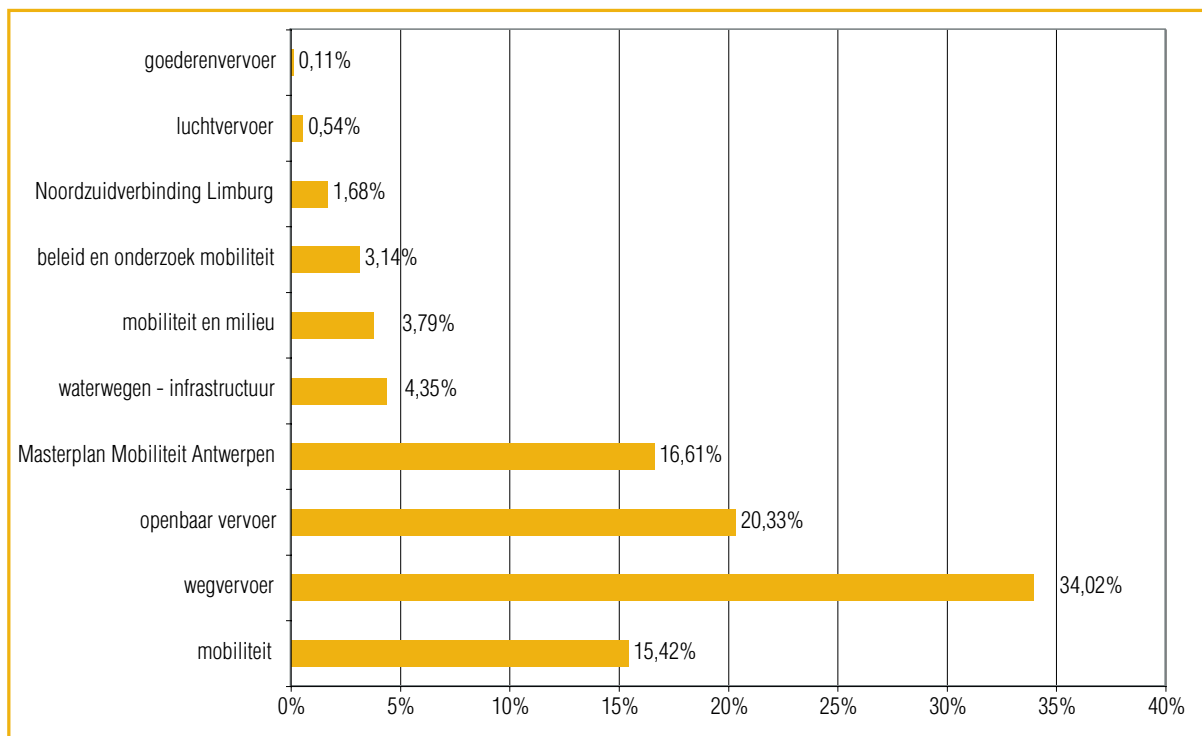


Meest gevraagde informatie in het domein 'Leefmilieu & natuur'

- Eerstelijnsinformatie en wegwijs i.v.m. Integraal Milieujaarverslag IMJV 2006
- Wegwijs naar de bevoegde diensten binnen het Departement Leefmilieu en Energie
- Eerstelijnsinformatie en inschrijvingen infosessies i.v.m. bodemsaneringsdecreet
- Eerstelijnsinformatie en wegwijs i.v.m. composteren
- Eerstelijnsinformatie en wegwijs i.v.m. milieuhinder (luchtverontreiniging, lawaaihinder, zwerfvuil, bestrijdingsmiddelen, enz.)

5.2.5.6.9 Domein 'Mobiliteit'

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit' bedraagt 2,98% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De vragen over mobiliteit die binnenliepen via het nummer van De LijnInfo zijn daarin niet opgenomen. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

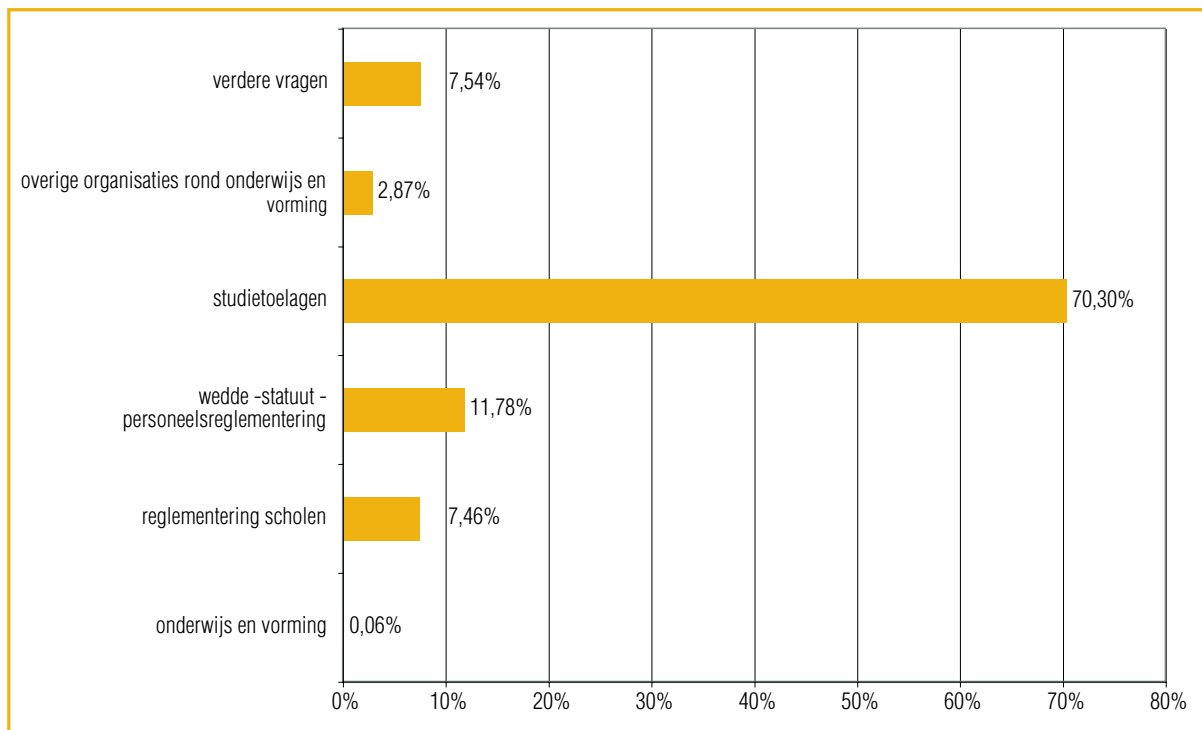


Meest gestelde vragen in het domein 'Mobiliteit'

- Contactgegevens NMBS
- Wegwijs naar 'De LijnInfo' (informatie over de bus- en tramdiensten van De Lijn)
- Contactadressen Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
- Eerstelijnsinformatie over de 'Inschrijving van voertuigen – DIV'
- Wegwijs naar 'Wegen en Verkeer Antwerpen'
- Eerstelijnsinformatie over het rijbewijs

5.2.5.6.10 Domein 'Onderwijs en vorming'

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' bedraagt 33,27% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

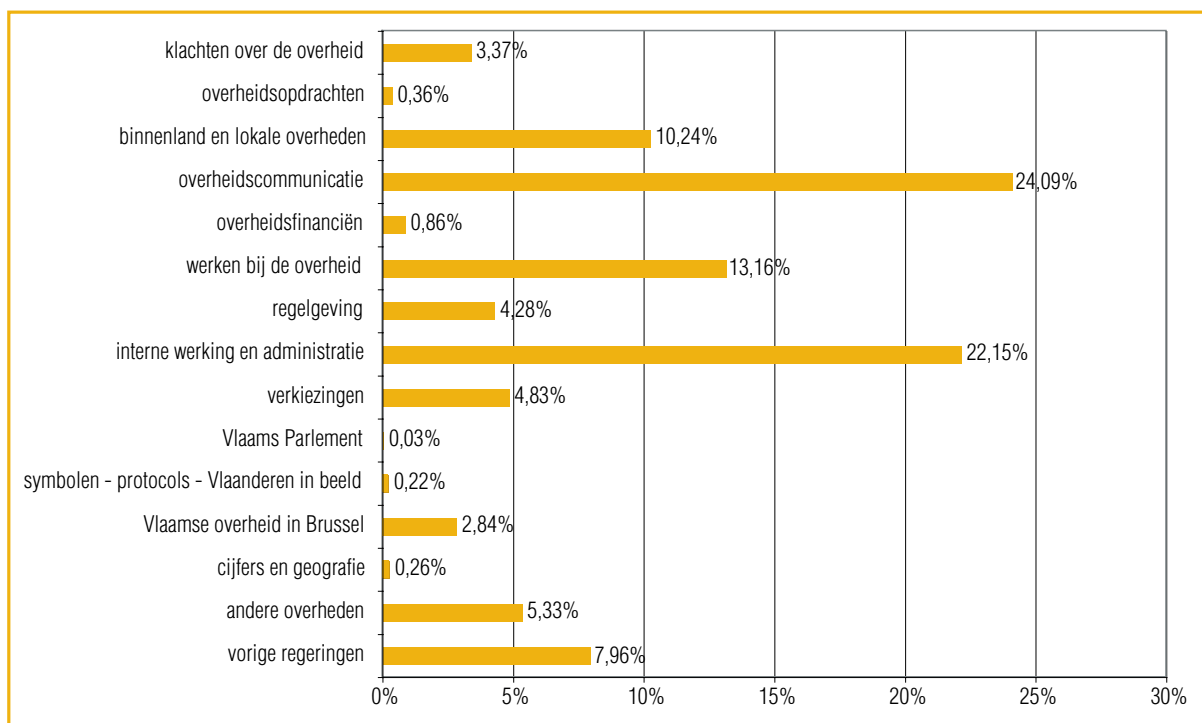


Meest gevraagde informatie in het domein 'Onderwijs en vorming'

- Wegwijs door het aanvraagformulier HO studietoelagen - 2006-2007
- Wegwijs door het aanvraagformulier SO studietoelagen
- Adressen van scholen en andere opleidingsinstellingen – scholendatabank
- Wegwijs naar de Werkstations
- Eerstelijnsinformatie over lesgeven: bekwaamheidsbewijzen secundair onderwijs

5.2.5.6.11 Domein 'Overheid'

Het aantal vragen over het domein 'Overheid' bedraagt 11,97% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

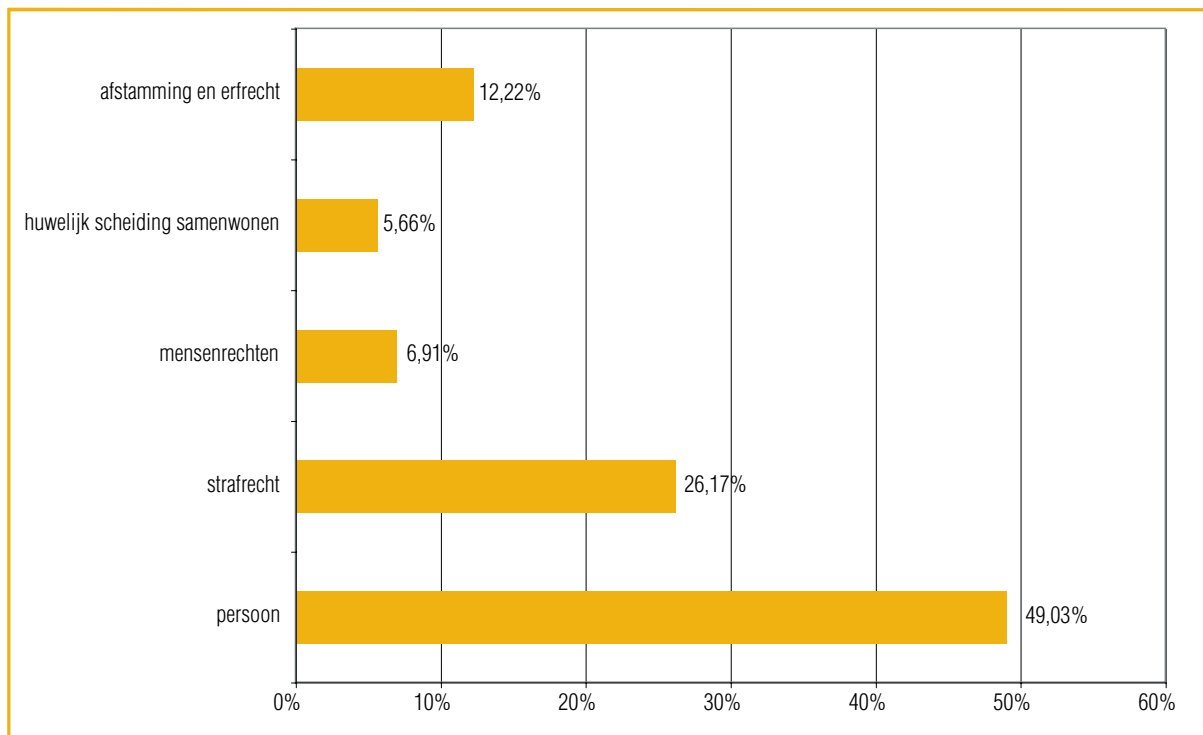


Meest gevraagde informatie in het domein 'Overheid'

- Telefoonlijst personeel Vlaamse overheid
- Wegwijs naar Federale en lokale politiediensten
- Wegwijs naar Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken
- Wegwijs naar Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict)
- Wegwijs naar portaal site Vlaanderen www.vlaanderen.be

5.2.5.6.12 Domein 'Persoon – algemene rechten en plichten'

Het aantal vragen over het domein 'Persoon – algemene rechten en plichten' bedraagt 0,81% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

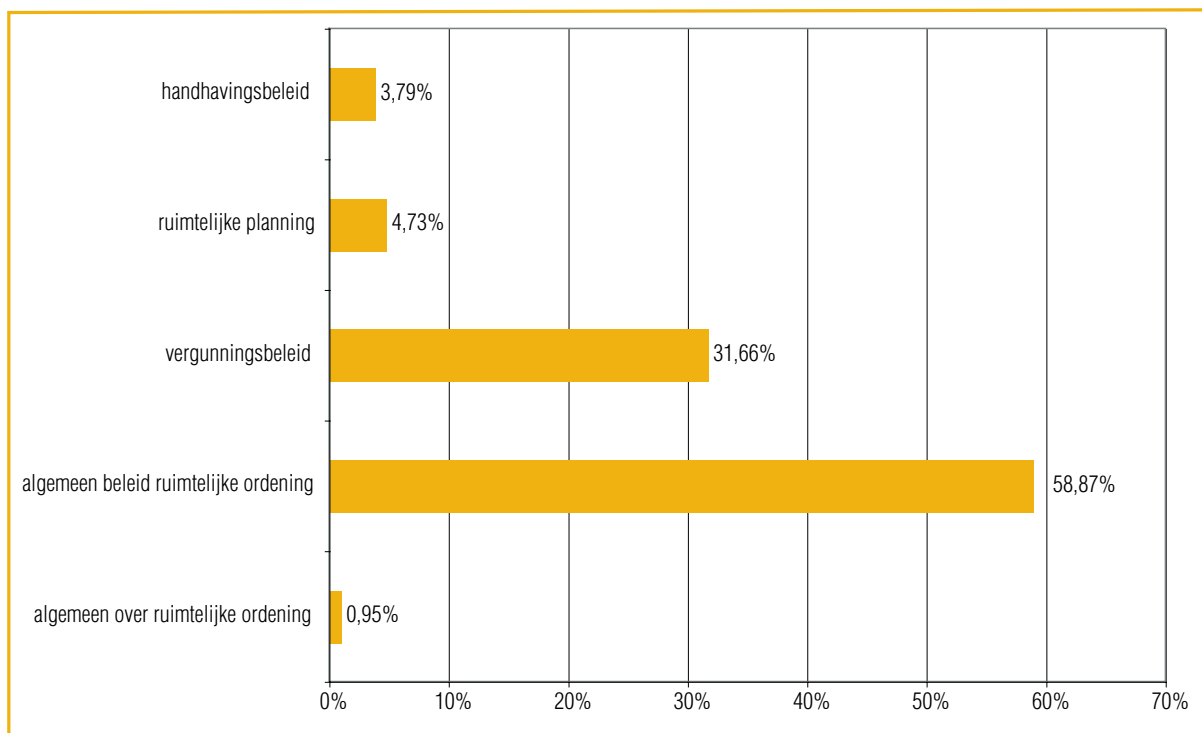


Meest gevraagde informatie in het domein 'Persoon'

- Wegwijs naar de Federale Overheidsdienst Justitie
- Wegwijs naar de Dienst vreemdelingenzaken
- Wegwijs naar de Orde van Notarissen - Koninklijke Federatie van het Belgische Notariaat
- Wegwijs naar de Commissie ter bescherming van de privacy
- Wegwijsinformatie m.b.t. erfrecht, notariële akten, echtscheiding, testamenten

5.2.5.6.13 Domein 'Ruimtelijke ordening'

Het aantal vragen over het domein 'Ruimtelijke ordening' bedraagt 1,18% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

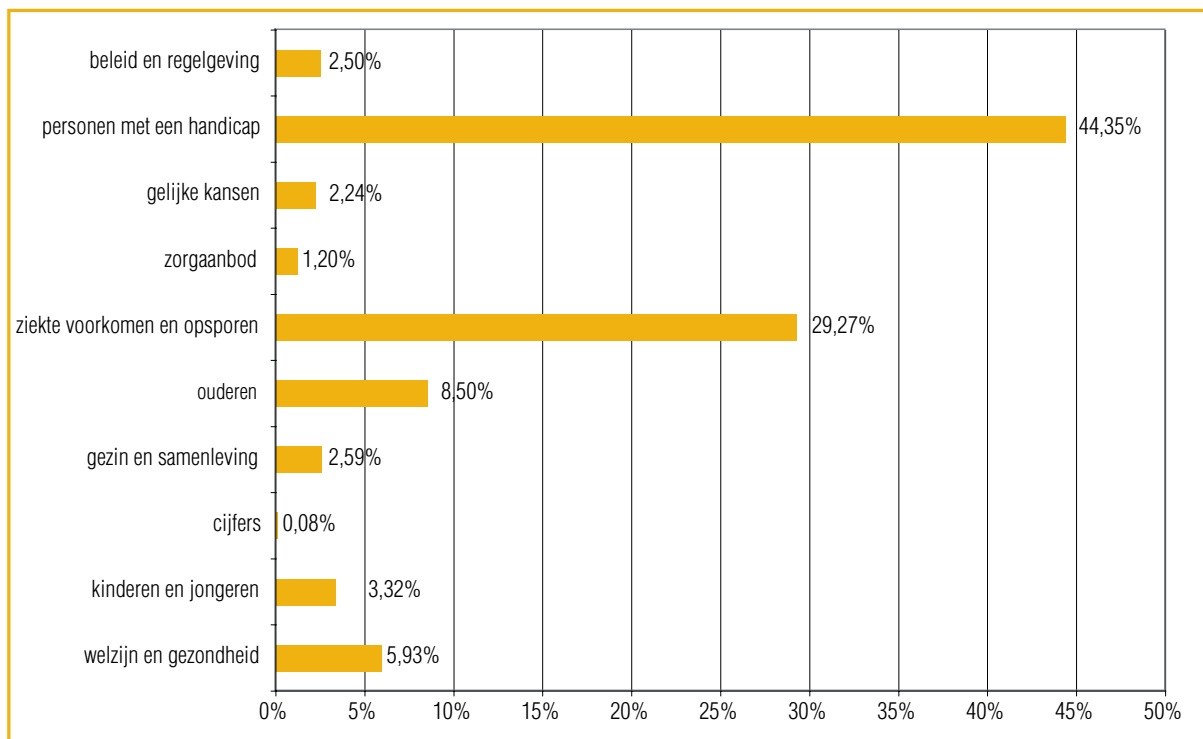


Meest gevraagde informatie in het domein 'Ruimtelijke ordening'

- Wegwijs naar de Administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen (AROHM)
- - Wegwijs naar de provinciale afdelingen voor Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen
- Eerstelijnsinformatie over de campagne "Oproep aan eigenaars van onbebouwde loten in verkavelingsakkoorden"
- Wegwijs naar de website van Ruimtelijke Ordening (www.vlaanderen.be/ruimtelijkeordening)
- Eerstelijnsinformatie over zonevreemdheid, stedenbouwkundige vergunningen en bouwvergunningen

5.2.5.6.14 Domein 'Welzijn en gezondheid'

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' bedraagt 5,08% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

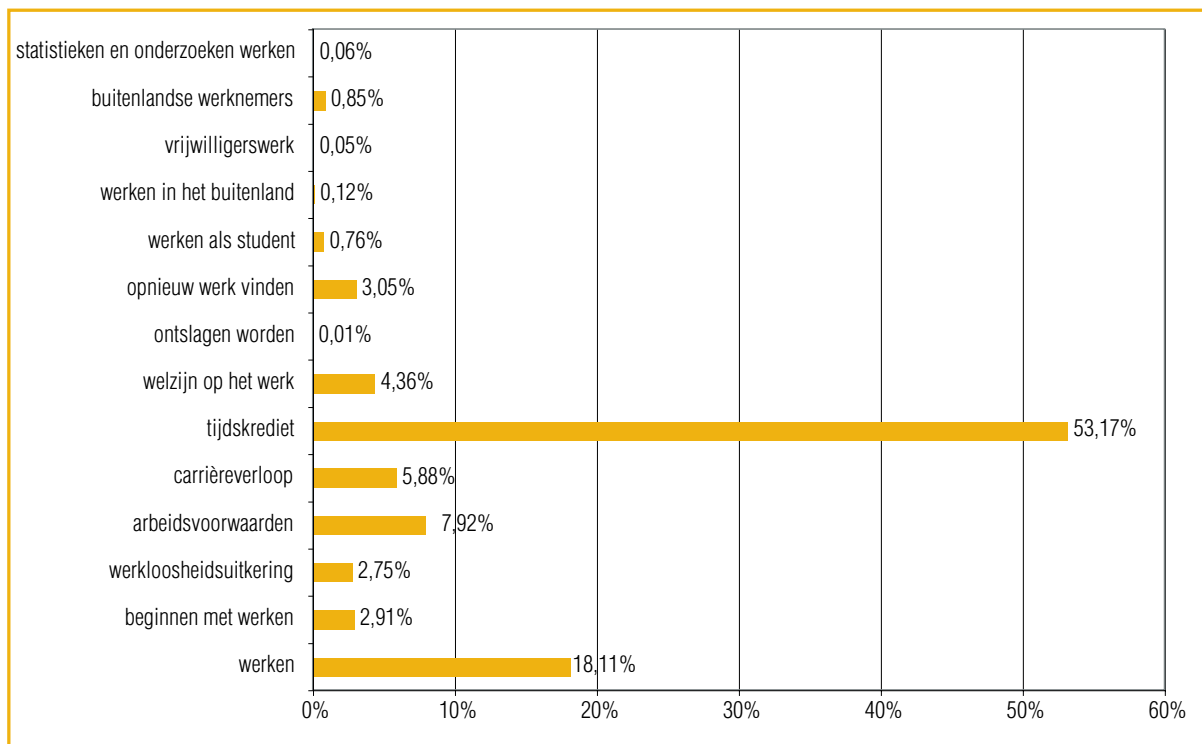


Meest gevraagde informatie in het domein 'Welzijn en Gezondheid'

- Contactgegevens Vlaams Fonds
- Eerstelijnsinformatie over asbestverontreiniging in en rond het huis + bestelling publicatie
- Wegwijs naar Rijksdienst voor Pensioenen
- Wegwijs naar Federaal Voedselagentschap en Influenza Callcenter
- Wegwijs naar de Opvoedingstelefoon

5.2.5.6.15 Domein 'Werken'

Het aantal vragen over het domein 'Werken' bedraagt 11,10% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.

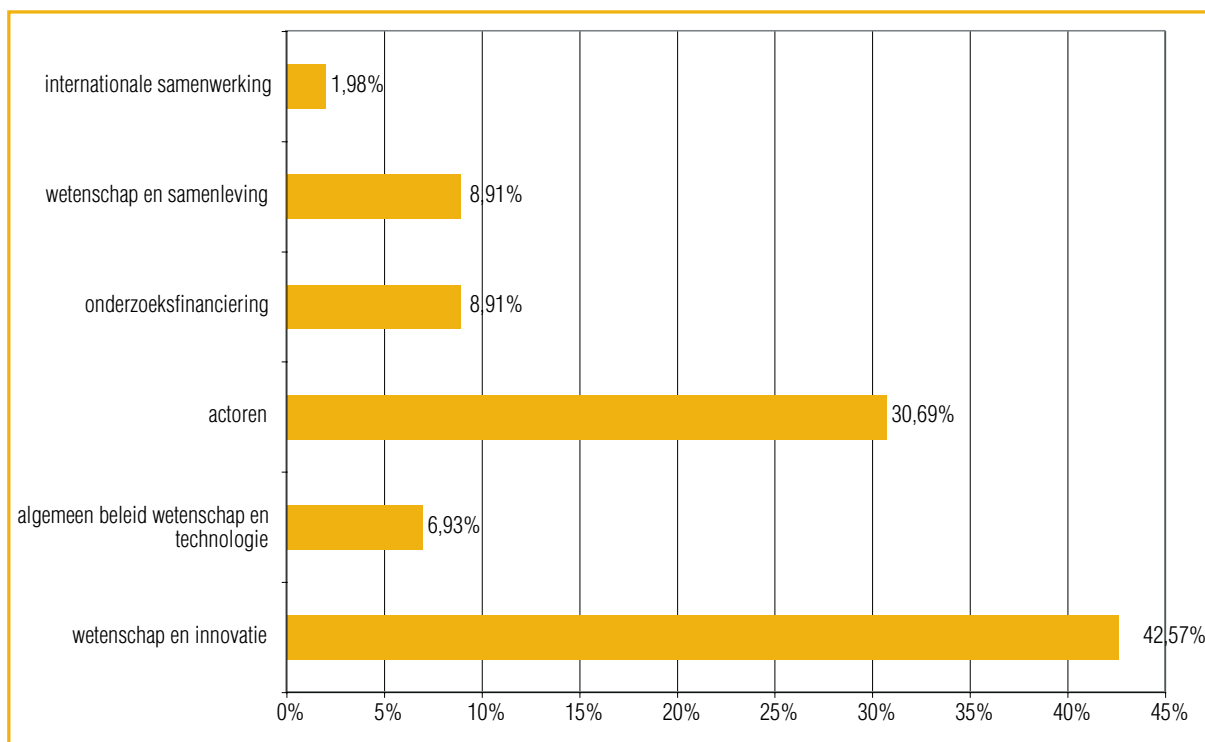


Meest gevraagde informatie in het domein 'Werken'

- Eerstelijnsinformatie over de reglementering i.v.m. de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector - nieuw stelsel
- Voorwaarden voor het verkrijgen van een aanmoedigingspremie in de openbare sector
- Wegwijs naar Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
- Eerstelijnsinformatie over 'computer en Internet voor iedereen'
- Wegwijs naar Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

5.2.5.6.16 Domein 'Wetenschap en innovatie'

Het aantal vragen over het domein 'Wetenschap en innovatie' bedraagt 0,06% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn/1700. De onderstaande grafiek toont de onderverdeling van de vragen in de verschillende subdomeinen.



Meest gevraagde informatie in het domein 'Wetenschap en innovatie'

- Contactgegevens van de Administratie Wetenschap en Innovatie
- Wegwijs naar landkaarten, wegenkaarten, luchtfoto's (Nationaal Geografisch Instituut)
- Eerstelijnsinformatie over subsidies voor innovatie, over technologiesteun
- Eerstelijnsinformatie over regelgeving betreffende het plaatsen van gsm-masten
- Contactgegevens van het Instituut voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)

5.2.6 Cluster Kind en Gezin

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

5.2.6.1 Algemeen

Op 15 oktober 2003 werd de cluster Kind en Gezin opgestart.

Kind en Gezin beschikt over een uniek aanspreekpunt waar men terecht kan voor informatie over thema's zoals kinderopvang, kinderopvang, preventieve gezinsondersteuning: de Kind en Gezin-Lijn. Er werd gestart met de voorlichting over kinderopvang in Vlaanderen. Zowel ouders op zoek naar kinderopvang als would-be onthaalouders kunnen 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 zijn naar informatie over preventieve gezinsondersteuning, die een advies nodig hebben of die een afspraak in een consultatiebureau willen maken of verplaatsen, kunnen bellen naar het centrale nummer 078 150 100.

De infolijn fungeert ook als centraal bestelpunt voor publicaties van Kind en Gezin en is 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.

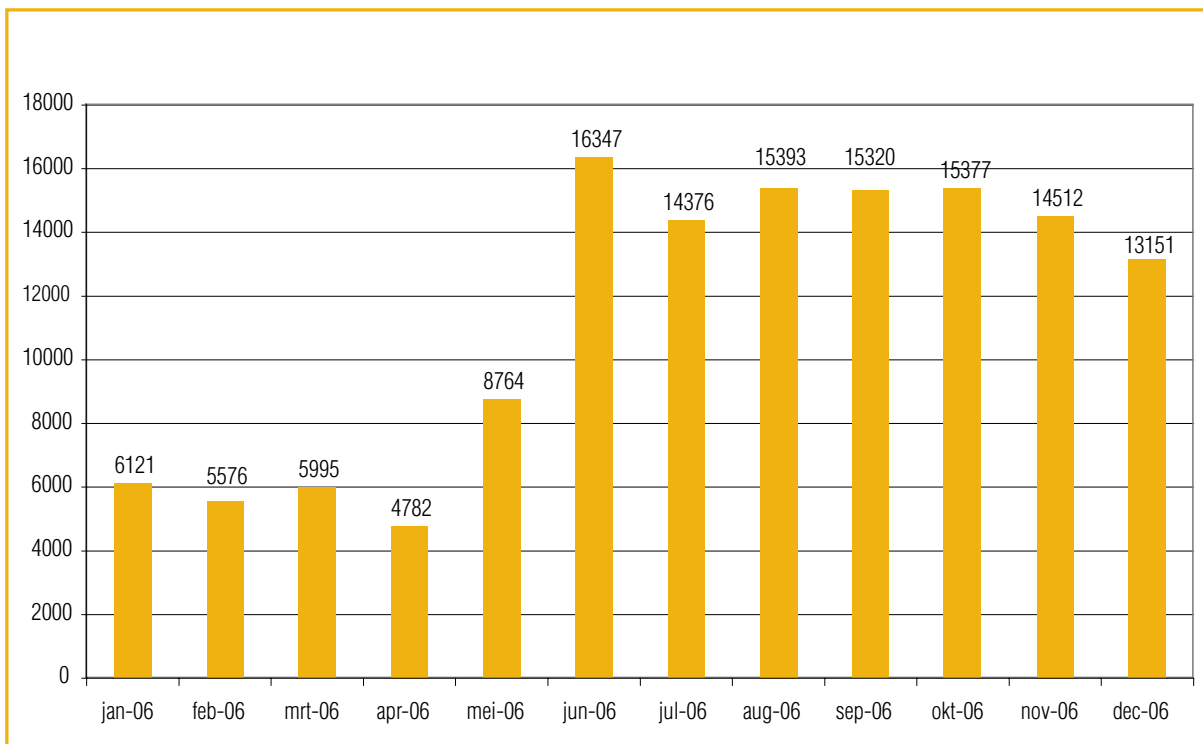
De samenwerking met de provincie West-Vlaanderen werd in 2005 geoptimaliseerd, in 2006 stapten ook de provincies Antwerpen en Limburg mee in de werking. De uitbreiding naar Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant is voorzien voor 2007.

5.2.6.2 Cijfers

Voor 2006 werden 135.714 oproepen of gemiddeld 629 oproepen per dag geregistreerd.

5.2.6.2.1 Spreiding van de oproepen

De onderstaande grafiek toont een vrijwel evenwichtige spreiding van de oproepen per maand.



De grote sprong voorwaarts in het aantal oproepen in juni 2006 is te wijten aan het instappen van de provincies Antwerpen en Limburg in dit centraal oproepnummer.

5.2.6.2.2 Service levels telefonische oproepen

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	95,8%	4,2%	00:00:15	00:03:43	90,4%	94,3%	29,1%
feb-06	95,1%	4,9%	00:00:16	00:03:37	90,2%	94,6%	26,8%
mrt-06	96,5%	3,5%	00:00:14	00:03:41	92,4%	96,1%	38,9%
apr-06	95,8%	4,2%	00:00:13	00:03:55	93,2%	96,3%	40,9%
mei-06	82,1%	17,9%	00:00:31	00:04:18	77,2%	83,9%	37,4%
jun-06	87,4%	12,6%	00:00:28	00:04:27	77,4%	84,9%	40,0%
jul-06	86,1%	13,9%	00:00:32	00:04:11	73,8%	81,5%	41,3%
aug-06	93,6%	6,4%	00:00:21	00:04:03	84,7%	90,2%	36,8%
sep-06	96,7%	3,3%	00:00:15	00:04:08	91,0%	95,1%	33,6%
okt-06	97,7%	2,3%	00:00:12	00:03:57	94,3%	97,1%	36,9%
nov-06	98,2%	1,8%	00:00:12	00:03:53	94,5%	97,1%	36,4%
dec-06	96,9%	3,1%	00:00:14	00:03:39	91,2%	95,3%	38,2%
Totaal	93,3%	6,7%	00:00:19	00:04:00	87,2%	91,9%	36,7%

Afgelopen jaar behaalde de Kind en Gezin-lijn een percentage van 93,3% opgenomen oproepen. De gesprekken werden in gemiddeld 4 minuten afgehandeld.

5.2.6.2.3 Service levels e-mailafhandeling

Datum	Opgenomen	Met Dossier	% Escalaties	Gem. wachttijd tot antwoord	SL <1 werkdag	SL <2 werkdagen
jan-06	2.103	1.009	5,0%	02:06:30:11	12,8%	53,3%
feb-06	1.815	915	4,0%	03:07:00:00	15,6%	44,9%
mrt-06	2.365	1.099	10,7%	02:03:38:11	19,0%	70,4%
apr-06	1.815	916	12,5%	02:03:06:52	28,7%	59,0%
mei-06	1.697	868	11,7%	04:09:47:37	0,6%	4,3%
jun-06	1.622	1.164	20,6%	07:09:53:18	0,0%	0,0%
jul-06	1.189	868	32,2%	07:04:09:31	12,6%	22,8%
aug-06	1.845	1.254	28,4%	05:05:34:46	6,9%	36,8%
sep-06	1.943	1.279	25,0%	06:09:17:50	0,2%	30,5%
okt-06	2.033	1.365	27,0%	04:03:06:02	10,4%	50,6%
nov-06	2.143	1.264	31,3%	02:01:27:10	17,0%	69,7%
dec-06	1.514	852	36,8%	05:02:22:42	1,5%	7,9%
Totaal	22.084	12.853	20,9%	04:05:39:24	10,5%	39,1%

5.2.6.2.4 Meest gevraagde informatie

- Afspraken met consultatiebureaus maken of wijzigen
- Doorschakelen naar de backoffices van de provincies¹⁴
- Zoeken adressen kinderopvang

¹⁴ De voorlichters van de Kind én Gezin-lijn schakelen vaker dan bij andere lijnen door naar de bevoegde backoffices wegens de gevoeligheid van sommige onderwerpen (o.a. medische informatie)

5.2.7 Cluster De LijnInfo

Nummer: 070 220 200 (betalend)
 Open: elke werkdag van 7 tot 19u
 in het weekend en op feestdagen van 10 tot 18u
 Website: www.delijn.be
 Bevoegde entiteit: De Lijn

5.2.7.1 Algemeen

Op 8 september 2003 ging het contactcentrum De LijnInfo van start. Met het contactcentrum creëerde De Lijn een centraal inbelpunt, waar de klanten van De Lijn terecht kunnen voor reisadvies, algemene informatie, klantenreacties en 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 kan worden opgevraagd, 7 dagen per week.

Bij de LijnInfo werd in 2006 de bereikbaarheid, die in 2005 al sterk was verbeterd, bestendigd. In 2006 werd dan ook toegespitst op het verhogen van de kwaliteit van de voorlichting. Dit gebeurde onder meer via technische oplossingen, met een verbeterde dienstregelingenapplicatie die in de zomer in gebruik werd genomen. Verder werd ook via coaching en kwaliteitsmetingen gewerkt aan dit punt. Tenslotte werd ook de informatie in het kennissysteem beter gestructureerd.

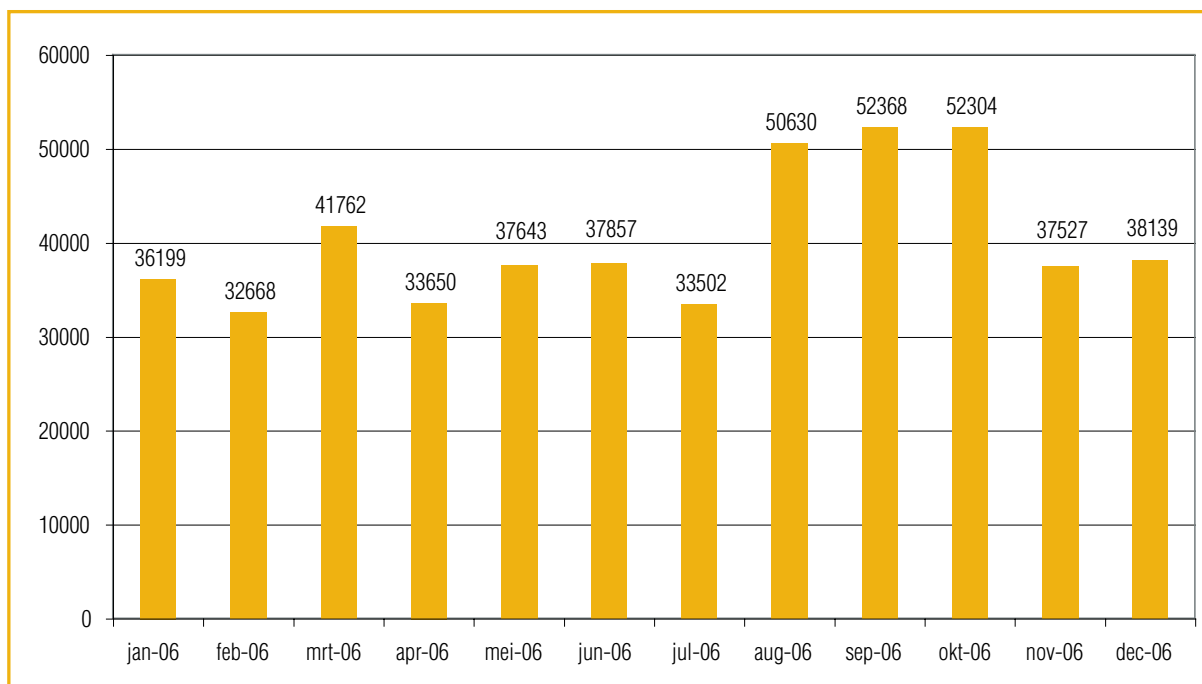
Het resultaat van deze inspanningen was een sterke stijging van de kwaliteit van de voorlichting, van 70,8% in 2005 naar 80,5% in 2006. Deze stijging werd behaald zonder in te boeten aan bereikbaarheid.

5.2.7.2 Cijfers

In 2006 ontving De LijnInfo 484.249 oproepen. Dat is een gemiddelde van 1.327 oproepen per dag.

5.2.7.2.1 Spreiding van de oproepen

De spreiding van die oproepen per maand wordt weergegeven in de onderstaande grafiek.



5.2.7.2.2 Service levels

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	93,5%	6,5%	00:00:22	00:05:10	84,8%	89,5%	4,8%
feb-06	92,7%	7,3%	00:00:24	00:04:50	85,0%	89,9%	3,0%
mrt-06	87,1%	12,9%	00:00:37	00:05:00	76,6%	82,6%	7,5%
apr-06	95,4%	4,6%	00:00:19	00:04:31	88,9%	92,6%	6,0%
mei-06	91,2%	8,8%	00:00:27	00:04:40	81,7%	87,2%	7,7%
jun-06	87,2%	12,8%	00:00:37	00:04:44	79,4%	84,9%	7,8%
jul-06	89,8%	10,2%	00:00:32	00:04:26	78,2%	85,0%	5,6%
aug-06	68,6%	31,4%	00:01:43	00:04:46	46,2%	54,5%	5,1%
sep-06	81,0%	19,0%	00:01:02	00:05:15	67,2%	73,7%	8,1%
okt-06	85,8%	14,2%	00:00:40	00:04:43	76,0%	81,9%	8,4%
nov-06	89,0%	11,0%	00:00:36	00:04:55	78,5%	84,3%	6,3%
dec-06	89,6%	10,4%	00:00:38	00:04:44	81,6%	86,5%	1,6%
Totaal	86,9%	13,1%	00:00:40	00:04:49	76,9%	82,7%	6,1%

In 2006 werden 86,9% van de oproepen opgenomen. Dit is zeer goed aangezien het Service Level Agreement vastgelegd is op 85%. Bij 13,1% van de oproepen haakte de oproeper zelf in. Gemiddeld werd binnen de 40 seconden opgenomen en de gesprekken werden afgehandeld in een gemiddelde tijd van 4 minuten en 49 seconden. Van het totale aantal opgenomen oproepen werd 76,9% binnen 30 seconden opgenomen en 82,7% binnen een minuut. Het percentage escalaties naar de betrokken entiteiten van De Lijn was 6,1%.

5.2.7.2.3 Meest gevraagde informatie

- Reisadvies van punt A naar punt B
- Klantenreacties
- Wegwijs naar Lijnwinkels
- Vragen over omleidingen, vertragingen en ongelukken
- Verloren voorwerpen

5.2.8 Cluster Studietoelagen

Nummer:	vermeld op ontvangstmelding van de aanvraag (betalend)
Open:	elke werkdag van 9 tot 19 uur
E-mail:	studietoelagen@vlaanderen.be
Website:	www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen
Bevoegde entiteit:	Agentschap Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs-afdeling Studietoelagen
Adres:	Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

5.2.8.1 Algemeen

De dossierlijn Studietoelagen geeft sinds november 2001 informatie over de dossierstatus van ingediende aanvragen voor studietoelagen. De voorlichters kunnen het dossier opzoeken via het dossiernummer, de geboortedatum en de naam. Op basis van die gegevens kunnen zij de burger informatie verstrekken over de stand van zijn dossier.

Als die informatie niet volstaat, kan de voorlichter de burger direct doorschakelen naar de dossierbehandelaar of, wanneer die niet bereikbaar is, een elektronische terugbelafpraak maken. Bij een elektronische terugbelafpraak wordt een e-mail naar de dossierbehandelaar gestuurd met vermelding van de contactgegevens en de vraag van de oproeper. De dossierbehandelaar contacteert dan zelf de burger.

Het nummer van de dossierlijn staat vermeld op de ontvangstmelding die alle aanvragers van een studietoelage krijgen. Voor het hoger onderwijs gebeurt dit ondertussen in de nieuwe toepassing van de afdeling zelf, waardoor de voorlichter zicht krijgt op het volledige dossier van de aanvrager en dus ook meer informatie kan geven. Voor 2007-2008 staat de uitbreiding van deze toepassing naar leerlingen in het secundair onderwijs op het programma.

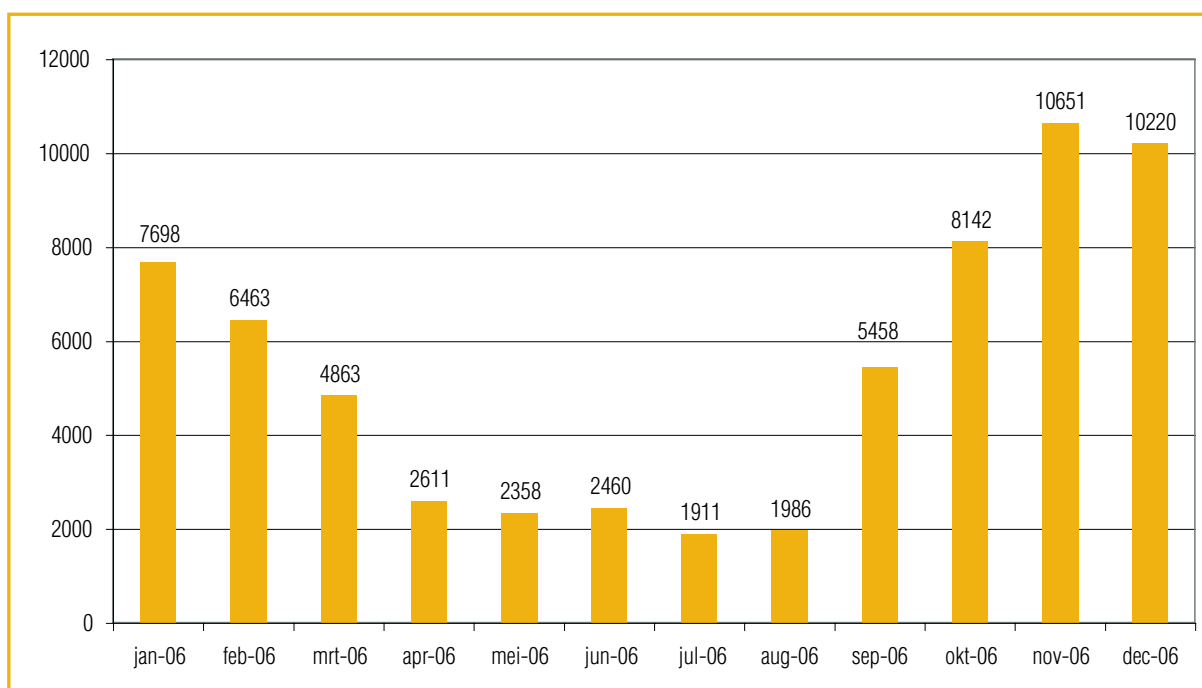
Naast dossierinformatie kunnen de voorlichters op de dossierlijn ook extra informatie geven aan wie zijn aanvraag voor een studietoelage online wil indienen. Begin 2007 is men van start gegaan met het afhandelen in het frontoffice van de mails van de afdeling.

5.2.8.2 Cijfers

Voor het jaar 2006 kreeg de cluster Studietoelagen 64.821 oproepen. Dit komt neer op een gemiddelde van 258 contacten per dag.

5.2.8.2.1 Spreiding van de oproepen

Onderstaande grafiek toont de spreiding van de oproepen per maand.



5.2.8.2.2 Service levels

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	97,8%	2,2%	00:00:16	00:03:16	88,7%	93,6%	12,4%
feb-06	97,2%	2,8%	00:00:19	00:03:20	86,1%	91,2%	14,0%
mrt-06	98,7%	1,3%	00:00:14	00:03:22	93,2%	95,6%	17,6%
apr-06	98,4%	1,6%	00:00:14	00:03:38	95,1%	96,9%	18,7%
mei-06	97,6%	2,4%	00:00:17	00:03:42	92,3%	95,1%	19,7%
jun-06	95,2%	4,8%	00:00:25	00:03:44	83,2%	88,6%	16,6%
jul-06	92,5%	7,5%	00:00:41	00:03:39	73,7%	79,6%	16,5%
aug-06	92,3%	7,7%	00:00:49	00:03:43	67,8%	76,1%	13,9%
sep-06	88,3%	11,7%	00:00:55	00:03:41	67,3%	75,1%	12,1%
okt-06	91,9%	8,1%	00:00:44	00:03:32	70,4%	78,5%	10,8%
nov-06	97,3%	2,7%	00:00:18	00:03:46	87,2%	92,7%	8,7%
dec-06	92,9%	7,1%	00:00:36	00:03:35	72,9%	80,4%	7,1%
Totaal	95,1%	4,9%	00:00:28	00:03:33	81,6%	87,3%	12,3%

In totaal werden 95,1% van de oproepen van 2006 opgenomen. De gemiddelde afhandeltijd van een gesprek duurde 3 minuten en 33 seconden.

5.2.8.3 Meest gevraagde informatie

- Opzoeken statusinformatie dossier studiefinanciering Hoger Onderwijs
- Opzoeken dossier studietoelagen Secundair Onderwijs
- Dossierbehandelaar Studietoelagen
- Vermoedelijk inkomen - 2006-2007
- Studiepunten - studiehistoriek Hoger Onderwijs

5.2.9 Cluster Vlaamse Belastinglijn

Nummer: 078 15 30 15 (betalend)
Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur
Website: www.vlaanderen.be/belastingen en www.onroerendevoorheffing.be
Bevoegde dienst: Agentschap Vlaamse Belastingdienst
Adres: Phoenixgebouw, Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

5.2.9.1 Algemeen

De Vlaamse Infolijn begon al in juni 2000 met het verstrekken van eerstelijnsinformatie over de aanslagbiljetten onroerende voorheffing via het 0800-nummer.

Eind 2000 werd besloten om de dienstverlening uit te breiden en ook statusinformatie over bezwaren te geven. Hiertoe werd in 2001 een apart telefoonnummer opgezet: de Vlaamse Belastinglijn. De opzet van de lijn was tweeledig. In de eerste plaats zou de bereikbaarheid van de toenmalige Belastingdienst voor Vlaanderen sterk worden verhoogd. Daarnaast zou de Vlaamse Belastinglijn ook als filter fungeren zodat de Belastingdienst heel wat minder telefoons te verwerken kreeg en deze zich meer kon concentreren op zijn kerntaken: de inning en heffing van de onroerende voorheffing. De samenwerking zou bovendien leiden tot een gevoelige daling van het aantal ingediende bezwaren.

Vanaf 2002 kon de burger bij de Vlaamse Belastinglijn ook terecht voor informatie over de aanslagbiljetten leegstandsheffing en over de Vlaamse maatregelen inzake de registratierechten.

Sinds augustus 2005 hebben de voorlichters van de Vlaamse Belastinglijn via de e-taxesmodule online een beperkte toegang tot de individuele belastingdossiers voor de onroerende voorheffing. Zij krijgen dezelfde informatie te zien als de belastingplichtige die via zijn token of elektronische identiteitskaart zijn dossier inkijkt op www.onroerendevoorheffing.be. Op vragen zoals "Heb ik betaald?", "Is mijn aanslagbiljet al verstuurd?" en "Hoe staat het mijn bezwaarschrift?" kan een voorlichter direct antwoorden, zonder dat hij hoeft door te schakelen naar de dossierbehandelaars van de Vlaamse Belastingdienst (backoffice).

Het gebruik van de e-taxesmodule heeft er in 2006 voor gezorgd dat het aantal oproepen dat nog diende doorgeschakeld te worden naar het back office met bijna de helft gedaald is ten opzichte van de jaren voor de ingebruikname. De dossierbehandelaars van de Vlaamse Belastingdienst kregen in 2006 bijgevolg nog minder telefoons van burgers te verwerken zodat bezwaardossiers ook sneller konden worden afgehandeld.

Op basis van feedback van de voorlichters werden er in 2006 bovendien nog enkele verbeteringen aan de e-taxesmodule aangebracht waardoor de tool nog effectiever werd en nog meer burgers reeds op het frontoffice een antwoord kregen op hun vraag.

Nog in 2006 werd omwille van het geringe aantal oproepen i.v.m. de registratierechten besloten om de informatieverstrekking over deze belasting opnieuw uitsluitend onder te brengen bij de Vlaamse Infolijn.

Zodoende kan de burger sinds november 2006 bij de Vlaamse Belastinglijn nog uitsluitend terecht met vragen over de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing.

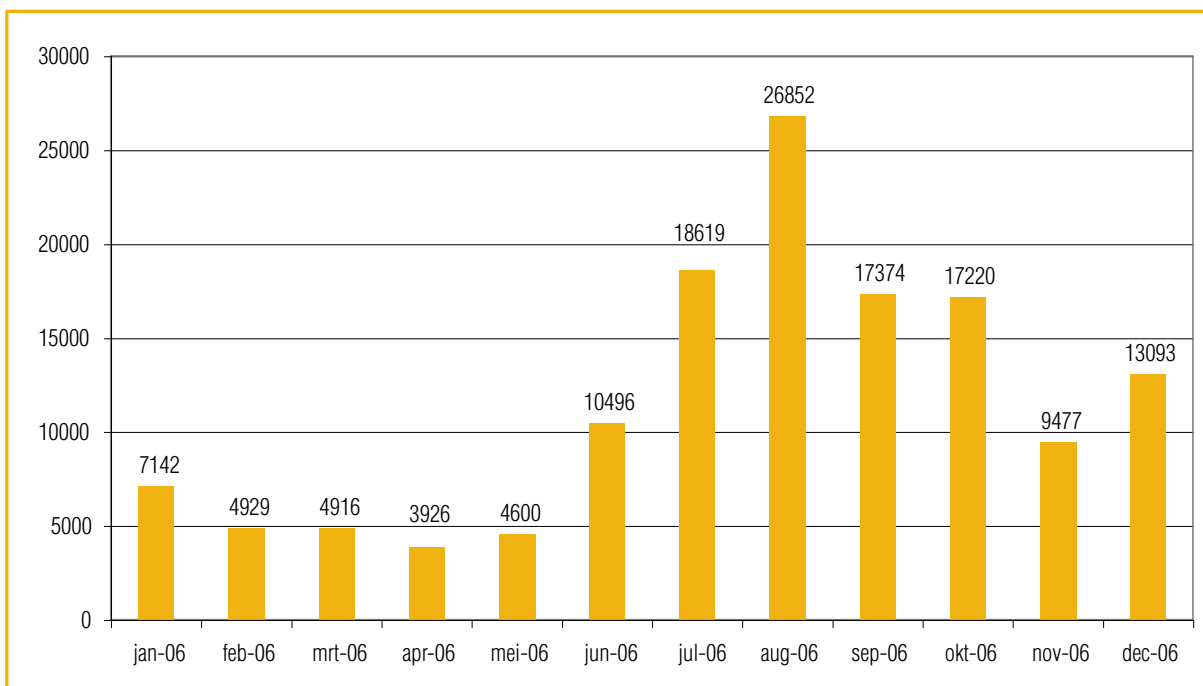
5.2.9.2 Cijfers

In 2006 verwerkte de Vlaamse Belastinglijn 138.644 oproepen of gemiddeld 552 oproepen per dag. Dit is een daling met 7,34% of 10.656 oproepen t.o.v. 2005 en een daling met 19,10% of 32.742 oproepen ten opzichte van 2004.

Het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn was in 2006 goed voor 12,45 % van het totale aantal oproepen in het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

5.2.9.2.1 Spreiding van de oproepen

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.



5.2.9.2.2 Service levels

De tabel geeft een overzicht van de service levels op de Vlaamse Belastinglijn per maand.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	97,1%	2,9%	00:00:15	00:03:49	94,3%	96,7%	18,3%
feb-06	98,0%	2,0%	00:00:13	00:03:50	94,7%	97,4%	19,6%
mrt-06	96,7%	3,3%	00:00:14	00:03:46	92,6%	95,6%	19,2%
apr-06	98,4%	1,6%	00:00:10	00:03:55	96,8%	98,6%	18,8%
mei-06	96,2%	3,8%	00:00:15	00:04:00	93,2%	95,9%	18,3%
jun-06	92,6%	7,4%	00:00:23	00:03:58	83,2%	89,5%	10,0%
jul-06	90,5%	9,5%	00:00:31	00:04:10	77,3%	84,3%	5,4%
aug-06	82,1%	17,9%	00:00:55	00:03:52	63,5%	72,7%	5,7%
sep-06	93,0%	7,0%	00:00:26	00:03:50	81,7%	88,2%	8,5%
okt-06	86,9%	13,1%	00:00:40	00:03:55	70,5%	79,2%	10,6%
nov-06	90,8%	9,2%	00:00:30	00:03:50	80,1%	86,9%	13,9%
dec-06	58,5%	39,7%	00:01:38	00:03:29	40,9%	62,0%	7,2%
Totaal	87,1%	12,7%	00:00:35	00:03:53	76,7%	84,1%	10,5%

In totaal werd 87,1% van de oproepen opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 3 minuten en 53 seconden. Gemiddeld werd 10,5 % van de oproepen doorgeschakeld naar de bevoegde backoffices. Dit laatste is respectievelijk 5,4 % en 14,1 % minder dan in 2005 (11,6%) en 2006 (24,6%).

5.2.9.3 Analyse van de vragen

Bij de analyse van de vragen maken we een onderscheid tussen twee categorieën: die vragen waarvoor de Vlaamse Belastinglijn effectief bevoegd was (95,98% van de binnengekomen vragen) en die vragen die niet door de Vlaamse Belastinglijn beantwoord konden worden (4,02% van de binnengekomen vragen) en waarbij naar de juiste dienst werd doorverwezen. Bij deze laatste categorie gaat het vaak om vragen over de personenbelasting, die een federale bevoegdheid is.

Voor wat betreft de vragen waarvoor de Vlaamse Belastinglijn effectief bevoegd was, ging het overgrote deel van de oproepen (132.191) over de onroerende voorheffing. De leegstandsheffingen woningen en bedrijven genereerden respectievelijk 580 en 108 oproepen. Over registratierechten kwamen slechts 185 oproepen binnen.

	Aantal oproepen	% aantal oproepen
Belastingen		
Onroerende voorheffing	132.191	95.35%
Leegstand woningen	580	0,42%
Leegstand bedrijven	108	0,08%
Registratierechten	185	0,13%
Totaal 'bevoegd'	133.064	95,98%
Totaal 'niet bevoegd'	5580	4,02%
Totaal Vlaamse Belastinglijn	138.644	100%

5.2.9.3.1 Onroerende voorheffing

Algemeen

De onroerende voorheffing is een jaarlijkse gewestbelasting op het inkomen uit onroerende goederen. Deze laatste kunnen gronden, gebouwen of sommige soorten bedrijfsuitrusting (materieel en outillage) zijn.

Sinds aanslagjaar 1999 staat de Vlaamse overheid zelf in voor de inning en invordering van deze belasting.

De onroerende voorheffing is jaarlijks verschuldigd. Het overgrote deel van de aanslagbiljetten wordt steeds tussen half mei en half augustus verstuurd. De belastingplichtige is diegene die op 1 januari van het aanslagjaar houder is van het zakelijk recht op het onroerend goed (meestal de eigenaar)

De onroerende voorheffing wordt berekend op basis van het geïndexeerd kadastraal inkomen van het onroerend goed en bestaat uit drie gedeelten:

- de basisheffing bestemd voor de Vlaamse overheid: 2,5% (1,6% voor sociale woningen)
- op deze basisheffing heffen de provincies opcentiemen
- de gemeenten heffen eveneens opcentiemen op deze basisheffing

Elke gemeente en elke provincie bepaalt zelf de hoogte van haar opcentiemen.

Ook de eigendoms- en gezinssituatie kunnen het bedrag van de heffing beïnvloeden. Zo zijn er bijvoorbeeld verminderingen voorzien voor gezinnen met minstens twee kinderbijslaggerechtigde kinderen en gezinnen met één of meerder gezinsleden met een handicap.

Meest gevraagde informatie

- Wanneer men het aanslagbiljet onroerende voorheffing krijgt
- Hoe men bezwaar indient tegen de aanslag onroerende voorheffing
- Wat men moet doen wanneer men een aanslagbiljet onroerende voorheffing ontvangt en geen eigenaar (meer) is van de woning
- Voorwaarden voor de vermindering voor kinderbijslaggerechtigde kinderen
- Wie de onroerende voorheffing moet betalen

5.2.9.3.2 Leegstandsheffing

Algemeen

Er zijn twee soorten leegstandsheffing:

- 1) De heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen (leegstandsheffing woningen)
- 2) De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten (leegstandsheffing bedrijfsruimten)

1) De 'heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van woningen en/of gebouwen' wordt in de volksmond ook wel 'leegstandsheffing' of 'krotbelasting' genoemd. Met deze heffing van het Vlaamse Gewest wou de Vlaamse overheid in 1995 iets doen aan de leegstand en verkrotting van gebouwen en de verloedering van buurten en steden.

De belasting is gericht op drie soorten gebouwen:

- leegstaande gebouwen en/of woningen
- ongeschikte en/of onbewoonbare verklaarde woningen
- verwaarloosde gebouwen en/of woningen

Sinds 2004 zijn er tot op vandaag geen aanslagbiljetten meer verstuurd in verband met leegstaande gebouwen en/of woningen (de eerste soort). Dit heeft er voor gezorgd dat ook in 2006 het aantal oproepen in verband met de leegstandsheffing bijzonder laag lag.

Meest gevraagde informatie

- Hoe kan men een bezwaar indienen tegen de leegstandsheffing gebouwen en/of woningen?
- Doorschakeling naar het backoffice leegstandsheffing gebouwen en/of woningen
- Hoe kan men een beroep aantekenen tegen de vaststelling van leegstand en/of verwaarlozing?

2) De 'heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten' is net zoals de leegstandsheffing woningen een Vlaamse gewestbelasting die kadert in de strijd tegen het stedelijke verval. Bedrijfsruimten die leeg staan en/of verwaarloosd worden, kunnen na verloop van tijd op de zogenaamde inventaris geplaatst worden. Wanneer bedrijfsruimten te lang op deze inventaris blijven staan, zullen de eigenaars ervan de leegstandsheffing verschuldigd zijn. De opbrengsten van deze heffing komen terecht in het zogenaamde Vernieuwingsfonds dat voorziet in de financiële ondersteuning van projecten die leegstaande sites nieuw leven inblazen.

Omwille van het geringe aantal en de complexiteit ervan, worden oproepen in verband met de leegstandsheffing bedrijfsruimten bijna steeds meteen geëscaleerd naar het backoffice.

5.2.9.3.3 Registratierechten

Algemeen

Op 1 januari 2002 werd de Vlaamse overheid bevoegd voor de registratierechten. De Vlaamse decreetgever nam die gelegenheid meteen te baat om wijzigingen door te voeren in de wetgeving op de registratierechten.

De tarieven van de registratierechten werden verlaagd van respectievelijk 12,5% en 6% naar 10% en 5%. Bovendien werden het abatement en het principe van de meeneembaarheid ingevoerd. Dankzij het abatement krijgen personen die hun eerste en enige woning kopen vrijstelling van registratierechten op de eerste 12.500 euro van de koopprijs (vanaf 01/01/2007 op de eerste 15.000 euro). De meeneembaarheid houdt in dat de registratierechten die bij een vroegere aankoop van een woning-hoofdverblijfplaats betaald zijn, in mindering kunnen worden gebracht van de registratierechten die zullen zijn verschuldigd op de aankoop van een nieuwe woning - hoofdverblijfplaats.

In 2003 werden deze wijzigingen bekendgemaakt via de mediacampagne "De Familie van Vlaanderen". Heel wat burgers wendden zich toen tot de Vlaamse Infolijn met hun vragen.

Omwille van het geringe aantal oproepen in verband met de registratierechten op de Vlaamse Belastinglijn werd in 2006 besloten om vanaf november de informatieverstrekking over deze belasting opnieuw uitsluitend onder te brengen bij de Vlaamse Infolijn/1700, waar het ook beter thuis hoort.

Meest gevraagde informatie

Het merendeel van de vraagstellers is van plan om een huis te kopen of te verkopen of wil een schenking doen aan hun (klein)kinderen. Die vraagstellers willen graag weten wat daarvan de gevolgen zijn op het gebied van de registratierechten:

- Vragen omtrent vermoedelijke verhoging van het abatement
- Eerstelijnsinformatie over verkooprechten (registratierechten)
- Voorwaarden voor meeneembaarheid door teruggave

5.2.10 Cluster B-lijnen

In de cluster B-lijnen onderscheiden we verschillende vormen van ondersteuning. We geven een overzicht van de door het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunde infolijnen, gerangschikt volgens de vorm van samenwerking.

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

De huidige samenwerking is beperkt tot het beantwoorden van oproepen tijdens de sluitingsuren en bij overflow. Als de lijnen bezet zijn, komen de oproepen binnen bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn en worden ze daar afgehandeld. Het gaat om:

- BIS Infolijn
- Taaltelefoon
- VREG
- Wonen in Brussel

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

- Aanmoedigingspremies
- Vlaamse Zorgkas
- Vlaams Zorgfonds
- Export Vlaanderen

Front- en backoffice beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn

- TeleTolk

Wat volgt is een beknopt rapport van de activiteiten en resultaten van de verschillende infolijnen die zijn gegroepeerd in de cluster B-lijnen en die door het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteund worden.

5.2.10.1 Aanmoedigingspremies (openbare en privésector)

Nummer:	1700
Open:	elke werkdag van 9 tot 19 uur
E-mail:	aanmoedigingspremie@vlaanderen.be
Website:	www.vlaanderen.be/werk
Afdeling:	Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie – Cel Aanmoedigingspremies

5.2.10.1.1 Activiteiten

Het is vaak niet eenvoudig om een goed evenwicht te vinden tussen werk en privé-leven. Daarom verleent de Vlaamse overheid, bovenop de RVA-uitkering, aanmoedigingspremies voor wie kiest voor tijdskrediet of een loopbaanonderbreking. Er gelden verschillende regelingen voor de privé-, de openbare - en de social profit sector.

5.2.10.1.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

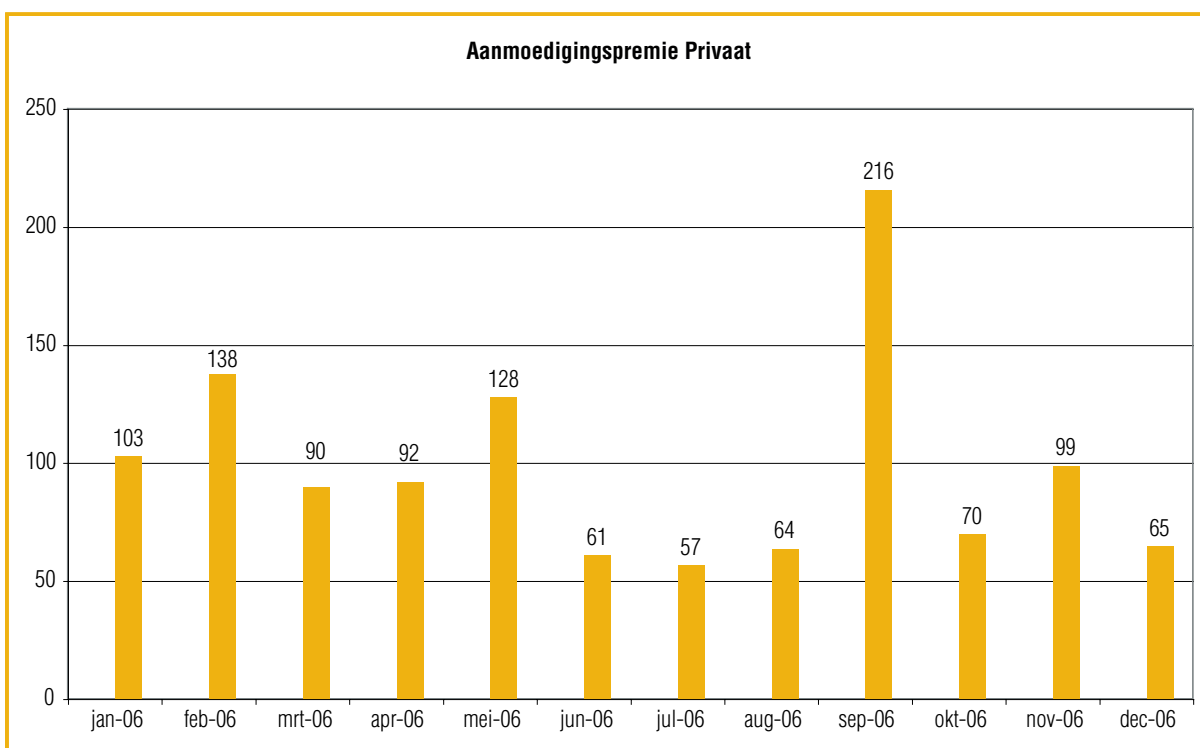
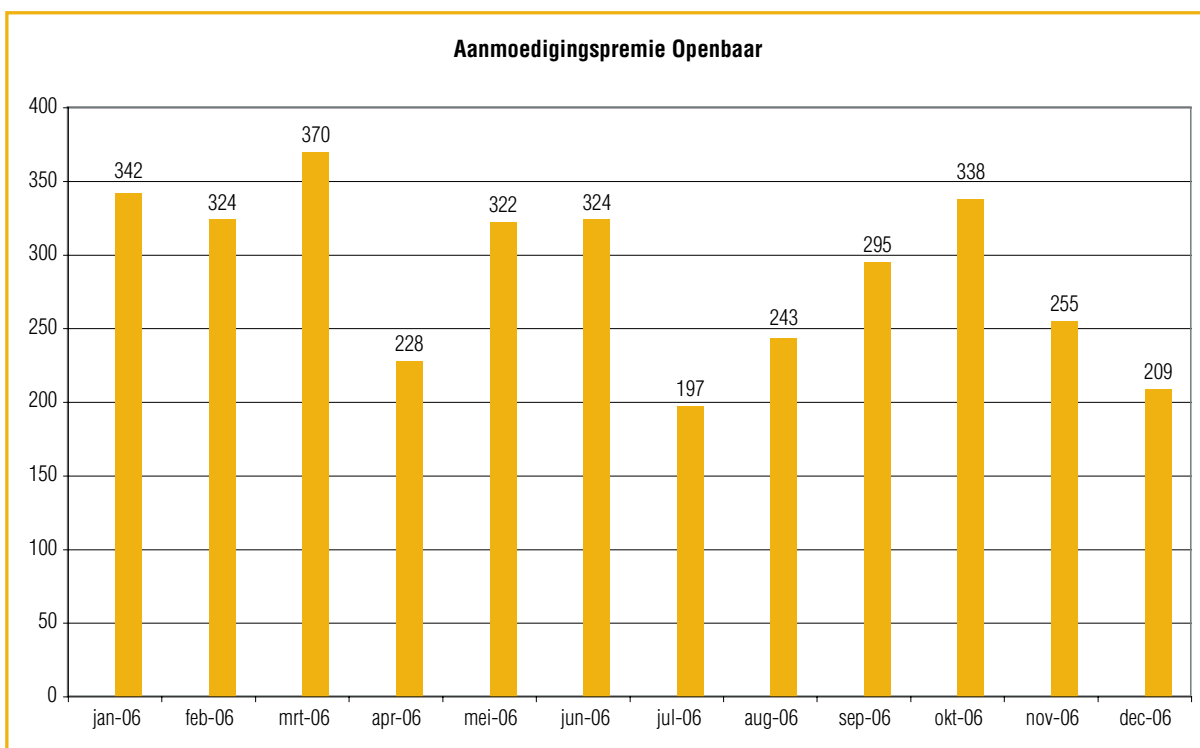
Het frontoffice wordt beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de VDAB-servicelijn. De bevoegde afdeling verzorgt het backoffice en reageert op de vragen die de voorlichters van het frontoffice niet kunnen beantwoorden.

In de loop van 2006 werd het volledige informatieaanbod over aanmoedigingspremies van de

VDAB overgedragen aan de cluster Vlaamse Infolijn/1700. Begin 2007 werd werk gemaakt van het stopzetten van de informatieverstrekking op twee oude nummers van de Infolijn Aanmoedigingspremies. Op die manier is het voor de burger een pak eenduidiger: alle informatie over aanmoedigingspremies is voortaan via één nummer, 1700, te verkrijgen.

5.2.10.1.3 Cijfers

Voor 2006 werden 4.630 oproepen geregistreerd of gemiddeld 18 per dag. De onderstaande grafiek illustreert de spreiding van de oproepen per maand.



Voor de openbare en de private sector werden twee aparte lijnen aangeboden. Afgelopen jaar kwamen 3.447 oproepen binnen op de lijn 'openbare sector' en 1.183 op de lijn 'privésector'.

5.2.10.1.4 Service levels

De tabellen hieronder geven een overzicht van de service levels per maand voor beide lijnen.

Aanmoedigingspremies openbare sector

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	96,4%	3,6%	00:00:15	00:04:14	93,2%	96,3%	19,0%
feb-06	95,2%	4,8%	00:00:29	00:04:33	77,6%	83,6%	15,5%
mrt-06	78,8%	21,2%	00:01:17	00:04:44	49,0%	62,6%	18,5%
apr-06	98,6%	1,4%	00:00:31	00:04:55	81,0%	86,6%	7,8%
mei-06	94,8%	5,2%	00:00:18	00:04:26	87,3%	92,8%	10,9%
jun-06	98,1%	1,9%	00:00:17	00:04:56	93,9%	95,8%	14,4%
jul-06	99,0%	1,0%	00:00:15	00:04:27	90,5%	96,8%	16,3%
aug-06	93,1%	6,9%	00:00:49	00:04:34	77,2%	81,9%	16,0%
sep-06	91,5%	8,5%	00:01:06	00:04:31	68,1%	72,3%	19,6%
okt-06	83,1%	16,9%	00:01:57	00:05:00	46,9%	54,9%	27,7%
nov-06	88,4%	11,6%	00:01:13	00:05:19	57,3%	65,5%	15,3%
dec-06	90,6%	9,4%	00:01:28	00:04:53	50,3%	57,8%	18,3%
Totaal	91,8%	8,2%	00:00:48	00:04:42	73,6%	79,7%	16,7%

Aanmoedigingspremies private sector

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	96,9%	3,1%	00:00:18	00:04:24	90,3%	93,5%	20,7%
feb-06	87,9%	12,1%	00:00:52	00:03:33	58,7%	74,3%	15,9%
mrt-06	89,5%	10,5%	00:01:24	00:05:01	41,2%	52,9%	12,9%
apr-06	93,3%	6,7%	00:00:19	00:03:58	88,6%	92,9%	12,3%
mei-06	98,9%	1,1%	00:00:16	00:04:07	91,0%	93,3%	10,0%
jun-06	98,2%	1,8%	00:00:11	00:03:21	98,2%	100,0%	17,5%
jul-06	97,9%	2,1%	00:00:18	00:03:55	89,4%	93,6%	12,2%
aug-06	83,9%	16,1%	00:00:31	00:03:22	76,6%	80,9%	20,8%
sep-06	64,6%	35,4%	00:02:48	00:04:29	39,1%	44,3%	10,1%
okt-06	69,5%	30,5%	00:01:14	00:04:29	53,7%	63,4%	23,3%
nov-06	87,5%	12,5%	00:00:51	00:03:51	68,6%	77,1%	9,6%
dec-06	92,0%	8,0%	00:01:06	00:03:32	56,5%	63,0%	19,1%
Totaal	86,0%	14,0%	00:00:56	00:04:03	69,7%	76,4%	14,6%

In de loop van 2006 werden respectievelijk 91,8% en 86,0% van de oproepen beantwoord. De gemiddelde afhandeltijd bedroeg 4 minuten en 42 seconden voor de openbare aanmoedigingspremies. Oproepen in verband met private premies werden in gemiddeld 4 minuten en 3 seconden afgehandeld.

5.2.10.1.5 Meest gevraagde informatie

- Eerstelijnsinformatie over de reglementering i.v.m. de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector - nieuw stelsel
- Bestelling brochure Private sector (gratis)
- Eerstelijnsinformatie over de reglementering i.v.m. de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector - nieuw stelsel

5.2.10.2 BIS infolijn

Nummer: 0800 92 370 (gratis)
Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur
Fax: 02 553 96 15
E-mail: bis@vlaanderen.be
Website: www.bis.vlaanderen.be en www.bisonline.be
Afdeling: Agentschap Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs - BIS
Adres: Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

5.2.10.2.1 Activiteiten

BIS (Begeleid Individueel Studeren) is een dienst van de afdeling Volwassenenonderwijs van het departement Onderwijs. BIS verstrekt cursussen via afstandsonderwijs, zowel schriftelijk als via het internet. Een mentor zorgt voor begeleiding en studietips.

Iedereen kan bij de BIS infolijn terecht om een cursus te volgen. Voortdurende bijscholing wordt in de hedendaagse samenleving steeds belangrijker. Van elke afgewerkte cursus krijgt men een attest. Dat heeft niet de waarde van een diploma, maar bewijst dat de cursus met succes werd gevolgd.

Meer specifiek kan men via BIS een opleiding volgen om het Europees Computer Rijbewijs (ECDL) te behalen of een certificaat Preventie en Bescherming op het Werk. Daarnaast is er een aanbod dat voorbereidt op examens van de examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap, algemeen secundair onderwijs (ASO), de vroegere middenjury. Andere cursussen helpen bij de voorbereiding op de wervings- en bevorderingsexamens van Selor (Selectiebureau van de Federale Overheid), het vroegere Vast Wervingssecretariaat. Taalopleidingen worden het meest gevraagd. Verder worden via BIS Online ook webleercursussen aangeboden.

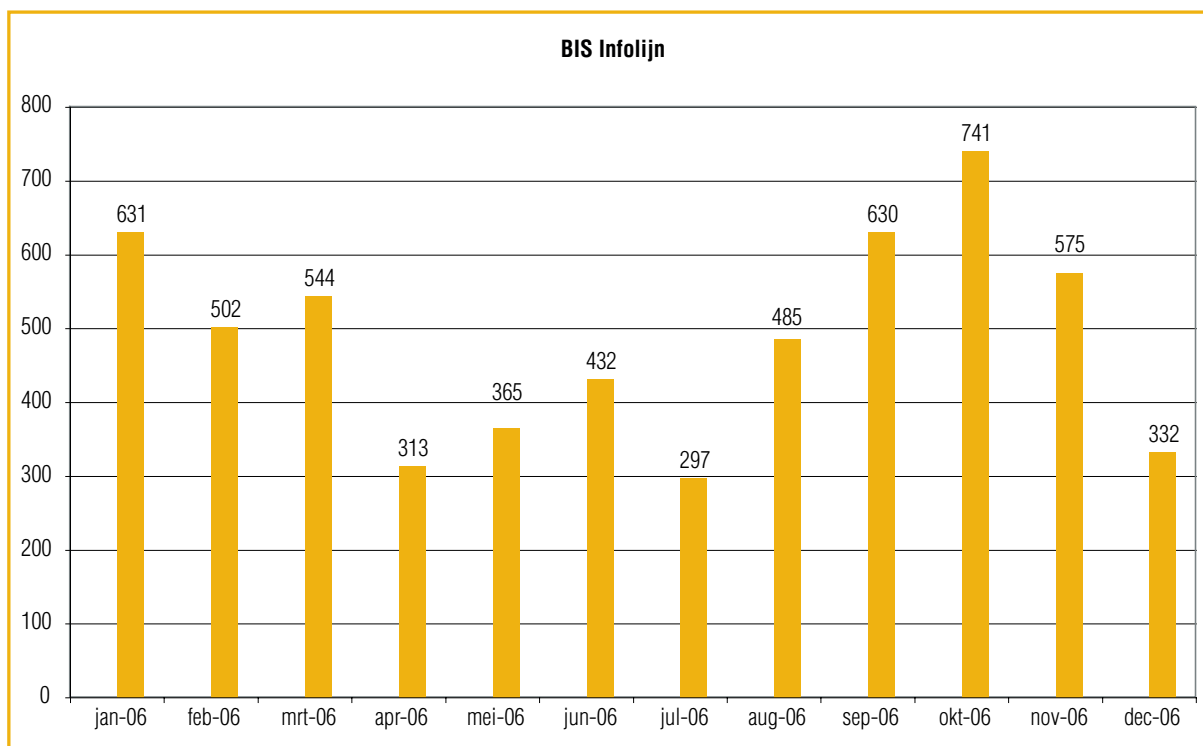
5.2.10.2.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

De BIS infolijn beheerde tot 6 november 2006 zelf haar frontoffice en maakte daarvoor gebruik van de infrastructuur van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

5.2.10.2.3 Cijfers

Voor de oproepen die door de dienst zelf werden afgehandeld, kunnen we geen cijfers geven, omdat deze in een andere telefooncentrale terechtkomen. We geven u wel de cijfers voor de oproepen die door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700 worden afgehandeld.

In 2006 ontving de BIS infolijn 5.847 oproepen, wat neerkomt op bijna 23 oproepen per dag. De onderstaande grafiek geeft een spreiding van de oproepen per maand weer.



5.2.10.2.4 Service levels

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

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	96,4%	3,6%	00:00:19	00:04:38	88,9%	93,1%	11,5%
feb-06	94,4%	5,6%	00:00:30	00:04:34	80,1%	86,8%	5,9%
mrt-06	84,2%	15,8%	00:01:06	00:04:56	62,3%	70,1%	10,8%
apr-06	94,2%	5,8%	00:00:30	00:04:49	82,7%	88,8%	5,1%
mei-06	95,3%	4,7%	00:00:21	00:05:33	85,3%	92,2%	7,8%
jun-06	97,9%	2,1%	00:00:18	00:04:32	88,6%	94,3%	10,7%
jul-06	98,0%	2,0%	00:00:11	00:04:16	94,9%	97,0%	7,2%
aug-06	94,6%	5,4%	00:00:53	00:05:04	73,6%	76,4%	14,9%
sep-06	83,3%	16,7%	00:01:17	00:05:13	66,2%	74,6%	16,2%
okt-06	86,8%	13,2%	00:00:56	00:06:07	73,7%	79,8%	17,5%
nov-06	84,8%	15,1%	00:01:09	00:05:05	63,6%	74,1%	22,6%
dec-06	87,0%	13,0%	00:01:13	00:05:05	49,3%	63,5%	26,2%
Totaal	89,1%	10,9%	00:00:52	00:05:04	71,5%	79,3%	15,8%

Afgelopen jaar haalde de BIS infolijn een percentage van 89,1% opgenomen oproepen. De gesprekken werden in gemiddeld 5 minuten en 4 seconden afgehandeld.

5.2.10.2.5 Meest gevraagde informatie

- BIS: Vragen van ingeschreven cursisten
- Eerstelijnsinformatie over BIS
- BIS: inschrijven via website
- Bestelling 'BIS (Begeleid Individueel Studeren): studiegids'

5.2.10.3 Export Vlaanderen

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: tot juli 2006: 0800 - 62 000 (gratis)

Vanaf juli 2006: 1700 (gratis)

Website: www.export.vlaanderen.be / www.flandersinvestmentandtrade.be

Bevoegde entiteit: Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen –
Flanders Investment en Trade

5.2.10.3.1 Activiteiten

In 2005 werden Export Vlaanderen en de Dienst Investeren in Vlaanderen samengevoegd in het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen – Flanders Investment en Trade (VLAIO–FIT). Het VLAIO adviseert en ondersteunt de Vlaamse bedrijven bij buitenlandse handel en internationaal ondernemen. Dit agentschap is ook het aanspreekpunt voor buitenlandse bedrijven die in Vlaanderen willen investeren. De vijf provinciale Exportcentra ondersteunen de werking van het VLAIO.

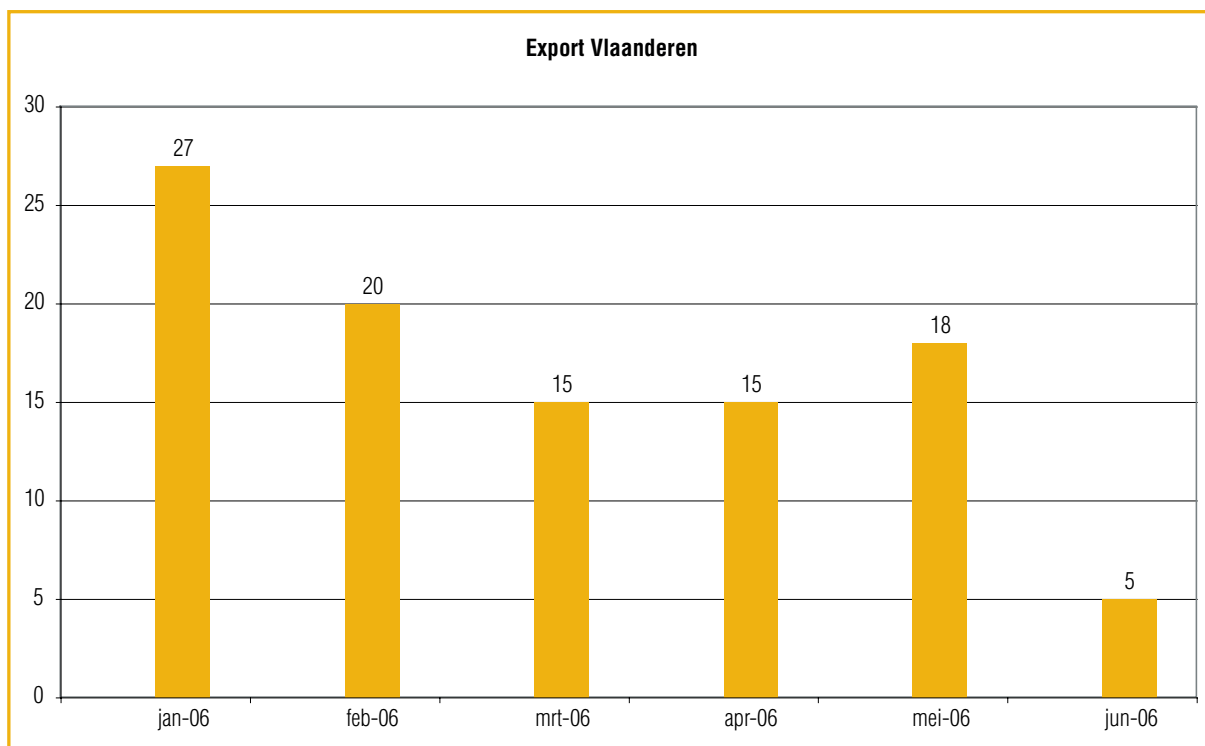
5.2.10.3.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn beheert vanaf juli 2006 het infonummer van het vroegere Export Vlaanderen. De vragen die het frontoffice niet kan oplossen worden doorverwezen naar de Exportcentra. In het kader van de nieuwe structuur heeft het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen de invulling van het infonummer herbekeken. Sinds 12 juni 2006 is de B-lijn Export Vlaanderen ondergebracht onder de cluster Vlaamse Infolijn/1700.

5.2.10.3.3 Cijfers

De cijfers van na 12 juni, na de overschakeling van cluster B-lijnen naar cluster Vlaamse Infolijn/1700, werden verwerkt in de resultaten van de cluster Vlaamse Infolijn/1700.

Tot 12 juni 2006 kreeg Export Vlaanderen op hun eigen 0800-nummer 100 oproepen. De grafiek illustreert de spreiding ervan per maand.



5.2.10.3.4 Service levels

Deze tabel geeft een overzicht van de service levels van Export Vlaanderen per maand.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	100,0%	0,0%	00:00:18	00:01:06	84,6%	88,5%	0,0%
feb-06	90,0%	10,0%	00:00:15	00:00:51	88,9%	88,9%	0,0%
mrt-06	92,9%	7,1%	00:00:35	00:01:15	69,2%	84,6%	0,0%
apr-06	100,0%	0,0%	00:00:17	00:01:22	85,7%	100,0%	0,0%
mei-06	94,4%	5,6%	00:00:17	00:01:25	88,2%	88,2%	0,0%
jun-06	100,0%	0,0%	00:01:50	00:01:01	33,3%	33,3%	0,0%
Totaal	95,8%	4,2%	00:00:23	00:01:10	82,4%	87,9%	0,0%

In 2006 is 95,8 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek met het infonummer nam gemiddeld 1 minuut en 10 seconden in beslag.

Vanaf 12 juni, na de overschakeling van cluster B-lijnen naar de cluster Vlaamse Infolijn/1700, kwamen bij Export Vlaanderen nog eens 120 oproepen binnen. De service levels voor deze oproepen zijn niet in dit verslag opgenomen.

5.2.10.3.5 *Meest gevraagde informatie*

- Eerstelijnsinformatie over exporteren
- Eerstelijnsinformatie over de uitvoer van wapens

5.2.10.4 **Taaltelefoon**

Open: elke werkdag van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag van 14 tot 16 uur

Nummer: 078 15 20 25 (betalend)

Fax: 02 553 56 52

E-mail: taaltelefoon@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/taaltelefoon

Bevoegde entiteit: Administratie Kanselarij en Voorlichting, afdeling Kanselarij, Cel Taaltelefoon

Adres: Kamer 6-10, Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

5.2.10.4.1 *Activiteiten*

De taaltelefoon ging van start in oktober 1999 en is de openbare taaladviesdienst van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De Taaltelefoon helpt als:

- 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.

De Taaltelefoon geeft informatie over:

- woordenboeken, naslagwerken en tijdschriften over taal;
- nieuwe informatiebronnen over taal op cd-rom en op het Internet;
- organisaties die zich met de Nederlandse taal en met taaladvies bezig houden.

5.2.10.4.2 *Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn*

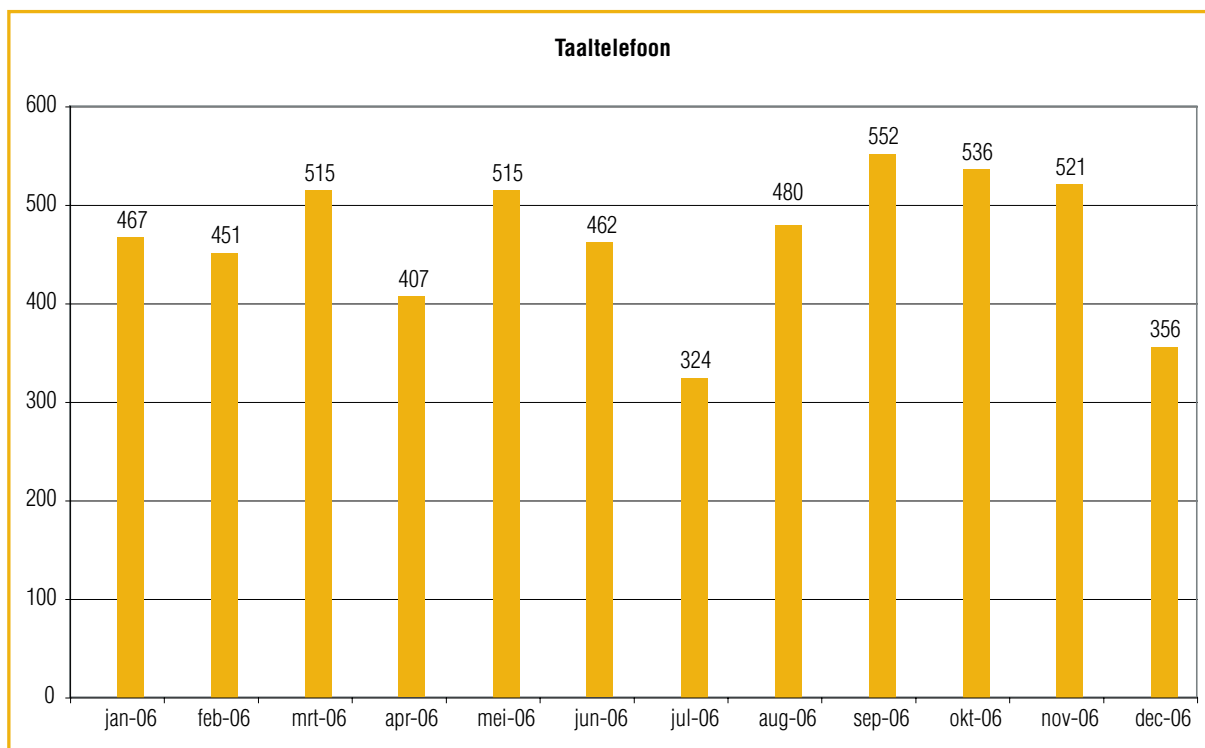
De Taaltelefoon beheert zelf haar frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is in het frontoffice van de Taaltelefoon. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van de Vlaamse Infolijn/1700. De voorlichter noteert de taalvraag en bezorgt ze aan de Taaltelefoon. Een medewerker van de Taaltelefoon neemt dan zelf contact op met de beller.

Doordat de oproepen die het frontoffice van de Taaltelefoon zelf afhandelt in een andere telefooncentrale terecht komen, kunnen daarover geen gegevens worden bijgehouden (wachttijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan alleen voor de oproepen die het frontoffice van de Vlaamse Infolijn/1700 afhandelt.

5.2.10.4.3 Cijfers

Voor de oproepen die door de dienst zelf werden afgehandeld, kunnen we geen cijfers geven, omdat deze in een andere telefooncentrale terechtkomen. We geven u wel de cijfers voor de oproepen die door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700 worden afgehandeld.

In 2006 kwamen er voor de Taaltelefoon bij de cluster Vlaamse Infolijn/1700 5.586 oproepen binnen, wat een gemiddelde betekent van 22 per dag. De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.



5.2.10.4.4 Service levels

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de oproepen voor de Taaltelefoon die door de cluster Vlaamse Infolijn/1700 worden behandeld.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	93,3%	6,7%	00:00:18	00:02:32	85,7%	96,4%	10,7%
feb-06	91,7%	8,3%	00:00:24	00:02:32	81,8%	81,8%	9,1%
mrt-06	100,0%	0,0%	00:00:49	00:03:33	45,5%	72,7%	36,4%
apr-06	91,5%	8,5%	00:00:13	00:04:08	93,0%	97,7%	25,6%
mei-06	100,0%	0,0%	00:00:20	00:03:28	86,2%	96,6%	24,1%
jun-06	94,6%	5,4%	00:00:26	00:02:17	82,9%	88,6%	20,0%
jul-06	95,2%	4,8%	00:00:13	00:03:15	94,9%	98,3%	22,2%
aug-06	100,0%	0,0%	00:00:21	00:03:33	84,8%	94,6%	39,1%
sep-06	87,7%	12,3%	00:00:33	00:03:51	74,0%	80,0%	36,7%
okt-06	75,7%	24,3%	00:02:10	00:03:51	38,1%	52,4%	36,1%
nov-06	72,5%	27,5%	00:01:39	00:05:25	43,0%	58,2%	29,1%
dec-06	78,9%	21,1%	00:02:42	00:04:43	30,0%	50,0%	0,0%
Totaal	86,8%	13,2%	00:00:57	00:03:49	68,6%	78,9%	27,9%

86,8 procent van de oproepen werd opgenomen. Een gemiddeld gesprek duurde 3 minuten en 49 seconden.

5.2.10.4.5 Meest gevraagde informatie

- Geen. De voorlichters sturen de vragen door naar de Taaltelefoon.

5.2.10.5 Vlaamse Zorgkas

Nummer: 02 553 45 90 (betalend)
 Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur
 Website: www.vlaamsezorgkas.be
 Afdeling: Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

5.2.10.5.1 Activiteiten

De Vlaamse overheid richtte voor de uitvoering van de Vlaamse zorgverzekering ook zelf een zorgkas op. De Vlaamse Zorgkas biedt de Vlaamse burger, die vanaf 25 jaar verplicht moet aansluiten, een openbaar en onafhankelijk alternatief.

Er werd een samenwerking met de Vlaamse Infolijn opgezet waarvoor een koppeling werd uitgewerkt tussen het klantenregistratiesysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en het beheerssysteem van de Vlaamse Zorgkas. De voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700 kunnen rechtstreeks informatie consulteren uit dossiers die bij de Vlaamse Zorgkas in behandeling zijn.

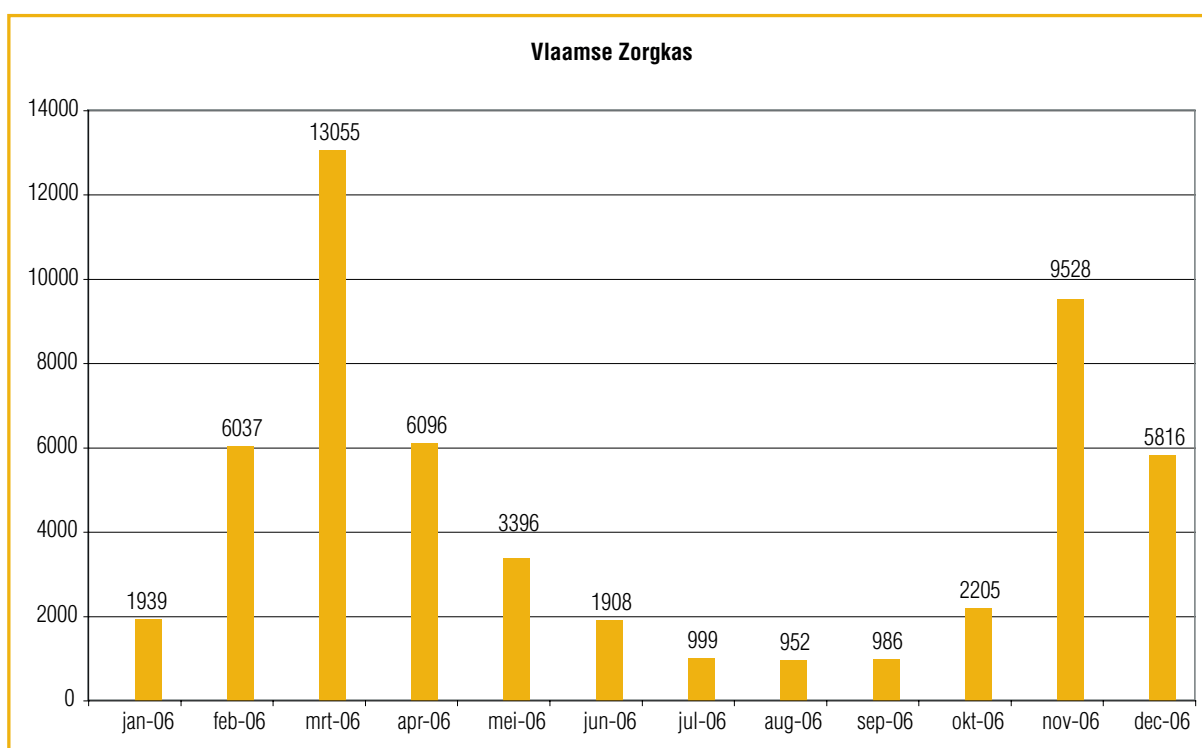
5.2.10.5.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het frontoffice van de Vlaamse Zorgkas wordt volledig afgehandeld door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het backoffice en reageert op de vragen die het frontoffice niet kan beantwoorden.

5.2.10.5.3 Cijfers

Voor de oproepen die door de dienst zelf werden afgehandeld, kunnen we geen cijfers geven, omdat deze in een andere telefooncentrale terechtkomen. We geven u wel de cijfers voor de oproepen die door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700 worden afgehandeld.

In 2006 kreeg het frontoffice 52.917 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, ofwel gemiddeld 211 per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



5.2.10.5.4 Service levels telefonische oproepen

De service levels – voor de oproepen afgehandeld binnen de cluster Vlaamse Infolijn/1700 - per maand zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachtijd tot antwoord	Gem. afhandel- tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	96,9%	3,1%	00:00:15	00:05:43	93,8%	96,9%	15,5%
feb-06	57,9%	42,1%	00:02:49	00:05:30	50,6%	55,8%	10,3%
mrt-06	60,4%	39,6%	00:02:30	00:05:25	51,4%	56,6%	21,2%
apr-06	85,3%	14,7%	00:00:50	00:05:10	74,2%	80,1%	16,8%
mei-06	94,3%	5,7%	00:00:25	00:05:11	84,9%	90,7%	20,3%
jun-06	97,5%	2,5%	00:00:15	00:04:58	93,4%	97,1%	20,2%
jul-06	98,4%	1,6%	00:00:14	00:04:55	94,9%	97,4%	22,0%
aug-06	88,7%	11,3%	00:00:45	00:05:30	79,0%	84,3%	25,1%
sep-06	82,9%	17,1%	00:01:08	00:05:54	69,9%	75,4%	27,9%
okt-06	78,6%	21,4%	00:01:10	00:05:55	67,7%	73,6%	16,8%
nov-06	47,7%	52,3%	00:03:54	00:05:42	41,0%	45,8%	34,9%
dec-06	58,3%	41,7%	00:03:37	00:05:35	43,0%	48,0%	39,3%
Totaal	68,4%	31,6%	00:01:54	00:05:26	63,8%	68,8%	22,2%

In 2006 werd 68,4 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 5 minuten en 26 seconden in beslag.

5.2.10.5.5 Service levels e-mailafhandeling

Datum	Opgenomen	Met dossier	% escalaties	Gem. wachttijd tot antwoord	SL < 1 werkdag	SL < 2 werkdagen
jan-06	408	204	47,0%	03:03:45:23	4,8%	14,3%
feb-06	439	252	39,1%	03:04:38:23	27,3%	36,4%
mrt-06	1.424	1.084	73,6%	09:00:41:52	0,7%	0,7%
apr-06	776	531	82,0%	03:00:42:43	20,4%	46,9%
mei-06	700	385	89,6%	07:01:14:56	21,6%	29,5%
jun-06	575	233	76,0%	04:02:45:33	15,6%	50,0%
jul-06	722	156	61,8%	01:03:31:16	0,0%	94,1%
aug-06	211	100	59,2%	07:03:05:17	17,2%	32,8%
sep-06	246	111	67,9%	01:07:11:55	16,0%	68,0%
okt-06	381	159	58,8%	01:05:57:56	31,8%	79,5%
nov-06	845	436	76,7%	03:07:46:06	6,5%	10,8%
dec-06	1.349	793	81,0%	02:04:11:19	32,3%	63,5%
Totaal	8.076	4.444	72,4%	05:03:59:39	14,1%	30,7%

5.2.10.5.6 Meest gevraagde informatie

- Eerstelijnsinformatie over de verplichting om bijdragen te betalen voor de Vlaamse zorgverzekering
- Eerstelijnsinformatie over hoe men tussenkomst van de zorgverzekering kan vragen
- Vragen over betalingsaanmaning hoewel men al betaald meent te hebben
- Aansluiten bij de Vlaamse zorgverzekering bij verhuis naar het Vlaams Gewest
- Opzoeken of men zijn/haar bijdragen heeft betaald

5.2.10.6 Vlaams Zorgfonds

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur
 Nummer: 02 553 46 54 (betalend)
 Website: www.vlaamsezorgverzekering.be

5.2.10.6.1 Activiteiten

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

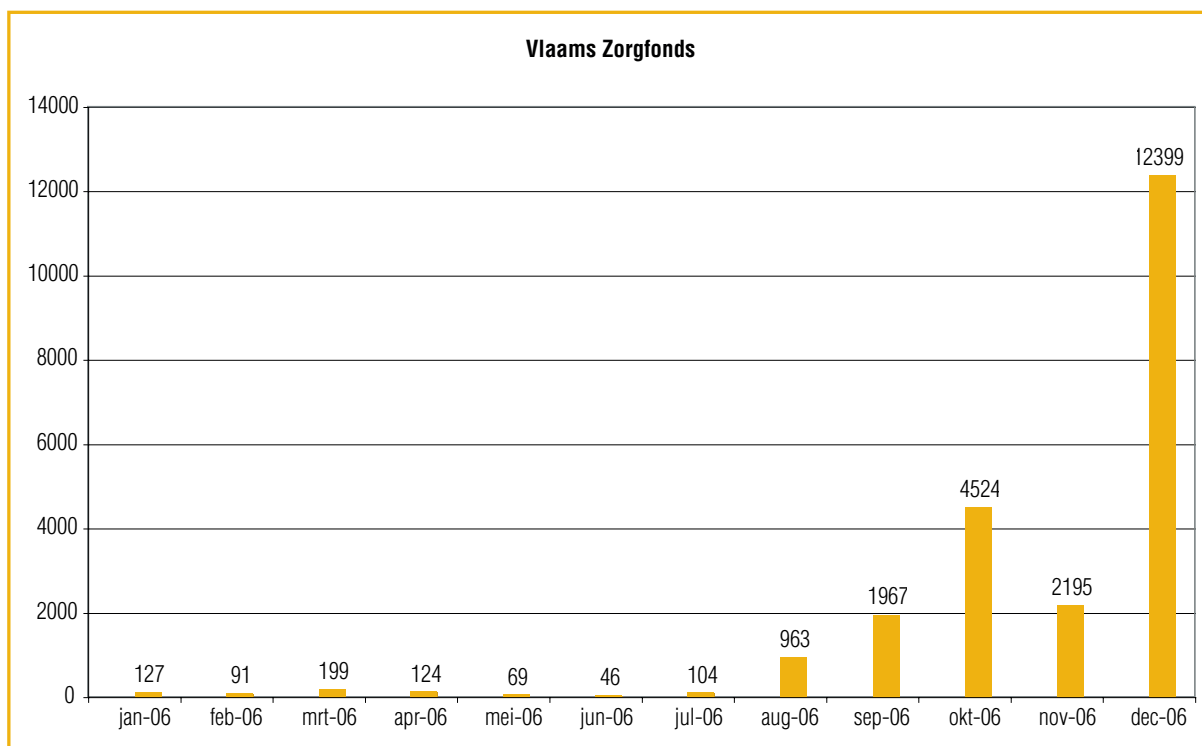
Op 18 juli 2003 heeft de Vlaamse Regering kennis genomen van het eindrapport van de expertencommissie Europese Regelgeving. Die wees erop dat de Europese regelgeving, met name de Europese Verordening 1408/71, voorrang heeft op de Vlaamse regelgeving, zodat de Vlaamse regelgeving moet worden aangepast aan de Europese. De toepassing van de Europese Verordening 1408/71 op de Vlaamse zorgverzekering zal worden toegelicht in circulaires van het Vlaams Zorgfonds.

5.2.10.6.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het Vlaams Zorgfonds wil de verschillende doelgroepen optimaal informeren over de goedgekeurde omzendbrieven en de eraan verbonden acties. Voor de inhoudelijke ondersteuning doet het Vlaams Zorgfonds daarom een beroep op het Contactpunt Vlaamse Infolijn: inhoudelijke vragen, opmerkingen en eventueel ook klachten komen via een gerouteerd nummer binnen bij de cluster Vlaamse Infolijn/1700. Het frontoffice beantwoordt ze meteen of stuurt ze schriftelijk door naar het bevoegde backoffice van het Vlaams Zorgfonds.

5.2.10.6.3 Cijfers

In 2006 kreeg de Vlaamse Infolijn/1700 22.808 oproepen voor het Zorgfonds. Dat zijn ongeveer 91 oproepen per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



5.2.10.6.4 Service levels

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

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachtijd tot antwoord	Gem. afhandel- tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	97,6%	2,4%	00:00:13	00:04:26	94,2%	96,7%	12,4%
feb-06	93,2%	6,8%	00:00:22	00:04:29	82,9%	87,8%	8,5%
mrt-06	89,1%	10,9%	00:01:28	00:05:38	39,5%	52,9%	35,8%
apr-06	95,0%	5,0%	00:00:25	00:05:28	77,4%	89,6%	35,8%
mei-06	100,0%	0,0%	00:00:14	00:03:46	90,6%	93,8%	15,6%
jun-06	100,0%	0,0%	00:00:23	00:03:05	89,7%	92,3%	14,8%
jul-06	98,0%	2,0%	00:00:18	00:05:42	91,8%	94,8%	5,6%
aug-06	70,1%	29,9%	00:02:14	00:06:04	56,1%	62,0%	2,8%
sep-06	64,1%	35,9%	00:02:39	00:06:43	55,6%	60,1%	7,7%
okt-06	79,0%	21,0%	00:01:08	00:06:16	64,6%	71,3%	5,4%
nov-06	88,5%	11,5%	00:00:43	00:05:08	74,4%	81,9%	6,0%
dec-06	34,8%	63,7%	00:04:24	00:04:27	25,5%	37,6%	0,2%
Totaal	53,9%	45,2%	00:02:25	00:05:23	51,2%	59,8%	5,1%

Afgelopen jaar werd 53,9 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 5 minuten en 23 seconden in beslag.

5.2.10.6.5 Meest gevraagde informatie

- Eerstelijnsinformatie over wat te doen bij het ontvangen van een administratieve geldboete
- Eerstelijnsinformatie over vrijstelling van de Vlaamse zorgverzekering voor mensen die in het buitenland verzekerd zijn
- Eerstelijnsinformatie over bezwaar indienen tegen de administratieve geldboete
- Wegwijs naar de zorgkas bij dewelke men is aangesloten

5.2.10.7 Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteit- en Gasmarkt (VREG)

Nummer: 02 553 13 53 (betalend)
 Open: elke werkdag van 8.30u tot 19 uur
 Website: www.vreg.be

5.2.10.7.1 Activiteiten

De VREG zorgt voor een efficiënte organisatie en werking van de vrijgemaakte Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt. Ze wijst de netbeheerders aan en reikt leveringsvergunningen uit aan de leveranciers. Daarnaast geeft ze adviezen aan de Vlaamse overheid om de organisatie en de werking van de energiemarkt te optimaliseren. Verder stelt de VREG een technisch reglement op voor de toegang tot het elektriciteits- en aardgasnet en het beheer en de uitbreiding ervan. Ze behandelt geschillen in verband met de toegang tot het

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

5.2.10.7.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

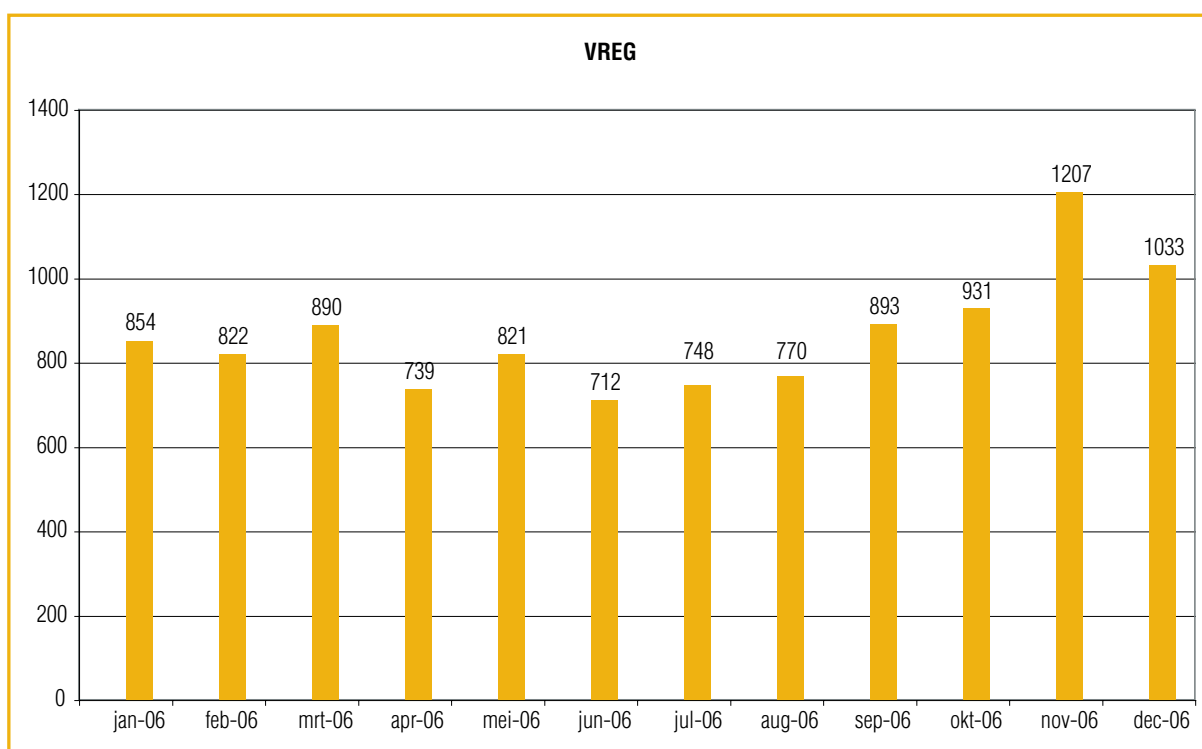
Het backoffice wordt beheerd door de VREG, met inhoudelijke en technische ondersteuning in het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De huidige samenwerking bestaat uit het beantwoorden van oproepen tijdens de sluitingsuren en bij overflow. Dit laatste wil zeggen dat wanneer de lijnen bij de VREG zelf bezet zijn, de oproepen binnenkomen op de cluster Vlaamse Infolijn/1700 en daar in de mate van het mogelijke worden afgehandeld.

5.2.10.7.3 Cijfers

Voor de oproepen die door de dienst zelf werden afgehandeld, kunnen we geen cijfers geven, omdat deze in een andere telefooncentrale terechtkomen. We geven u wel de cijfers voor de oproepen die door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700 worden afgehandeld.

Voor 2006 werden 10.420 oproepen geregistreerd of gemiddeld 42 per dag. Dit is een daling met 12,91 % of 1.545 oproepen t.o.v. 2005 en een stijging met 6,40 % of 627 oproepen t.o.v. 2004.

De onderstaande grafiek geeft het aantal oproepen per maand weer.



5.2.10.7.4 Service Levels

Deze tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de oproepen voor de VREG die door de cluster Vlaamse Infolijn/1700 worden afgehandeld.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	97,1%	2,9%	00:00:14	00:05:18	93,7%	96,5%	14,8%
feb-06	94,9%	5,1%	00:00:33	00:05:13	78,6%	86,4%	12,8%
mrt-06	85,2%	14,8%	00:01:03	00:05:45	60,8%	70,1%	20,7%
apr-06	94,5%	5,5%	00:00:22	00:05:29	86,3%	91,5%	15,1%
mei-06	95,0%	5,0%	00:00:18	00:05:20	90,0%	93,5%	14,2%
jun-06	97,6%	2,4%	00:00:16	00:05:02	93,9%	96,2%	13,4%
jul-06	97,6%	2,4%	00:00:14	00:04:52	94,9%	97,2%	13,9%
aug-06	90,1%	9,9%	00:00:47	00:05:07	76,1%	82,3%	19,9%
sep-06	82,9%	17,1%	00:01:12	00:05:12	68,3%	74,4%	17,6%
okt-06	86,4%	13,6%	00:01:13	00:05:30	62,3%	70,1%	22,3%
nov-06	83,4%	16,6%	00:01:07	00:06:08	62,7%	72,2%	17,8%
dec-06	83,6%	16,4%	00:01:13	00:05:47	52,3%	64,2%	13,5%
Totaal	90,0%	10,0%	00:00:44	00:05:26	75,9%	82,2%	16,4%

In 2006 werd 90% van de oproepen opgenomen. Een gesprek duurde gemiddeld 5 minuten en 26 seconden.

5.2.10.7.5 Meest gevraagde informatie

- Contactgegevens van de netbeheerders en leveranciers van elektriciteit en aardgas
- Vragen over de vergelijking van de prijzen en leveringsvoorwaarden van de leveranciers voor particulieren
- Eerstelijnsinformatie over de procedure bij klachten over de factuur, de gehanteerde prijzen, aansluiting, eventuele storingen en pannes
- Eerstelijnsinformatie over sociale energiemaatregelen (betalingsproblemen bij energiefactuur, budgetmeter, de procedure bij wanbetaling)
- Eerstelijnsinformatie over verlaagde elektriciteits- en aardgasprijzen, de zogenaamde sociale tarieven (voorwaarden, attesten, enz.)

5.2.10.8 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 entiteit: Vlaamse Gemeenschapcommissie, Informatiecentrum Wonen in Brussel
Adres: Lombardstraat 41, 1000 Brussel

5.2.10.8.1 Activiteiten

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, informatieverbreiding en persoonlijke begeleiding.

5.2.10.8.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Sinds 14 februari 2003 ondersteunt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de werking van het informatiecentrum Wonen in Brussel. Zoals dat voor de Taaltelefoon het geval is, beheert het informatiecentrum Wonen in Brussel zelf zijn frontoffice. Het maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het informatiecentrum Wonen in Brussel. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De voorlichter probeert dan in eerste instantie zelf een antwoord te geven op de vraag van de beller. Lukt dat niet, dan wordt de vraag genoteerd en doorgemailed naar het informatiecentrum Wonen in Brussel. Dat neemt dan binnen twee werkdagen contact op met de beller.

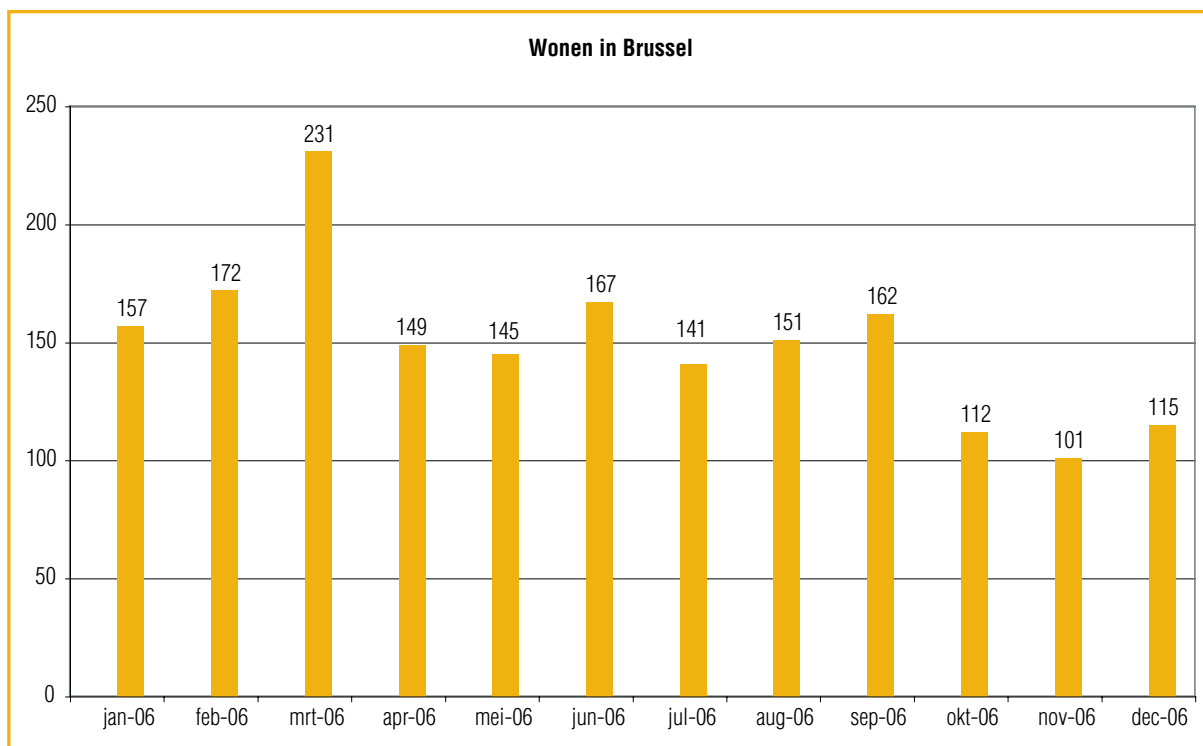
De oproepen die het informatiecentrum Wonen in Brussel afhandelt, lopen binnen in een andere telefooncentrale, zodat daarover geen gegevens kunnen worden bijgehouden (wachttijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan enkel voor oproepen die door het contactcentrum worden afgehandeld.

Sinds 1 juli 2006 is het fysiek loket van het informatiecentrum Wonen in Brussel opgeheven. Alle oproepen worden nu direct behandeld door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700.

5.2.10.8.3 Cijfers

Voor de oproepen die door de dienst zelf werden afgehandeld, kunnen we geen cijfers geven, omdat deze in een andere telefooncentrale terechtkomen. We geven u wel de cijfers voor de oproepen die door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700 worden afgehandeld.

In 2006 registreerde de Vlaamse Infolijn/1700 1.803 oproepen voor het contactcentrum Wonen in Brussel, wat neerkomt op een gemiddelde van 7 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven.



5.2.10.8.4 Service Levels

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand die door de Vlaamse Infolijn/1700 voor Wonen in Brussel werden afgehandeld.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan-06	96,2%	3,8%	00:00:11	00:03:43	96,0%	98,7%	12,2%
feb-06	92,6%	7,4%	00:00:24	00:03:52	83,9%	87,4%	12,6%
mrt-06	78,4%	21,6%	00:01:14	00:04:13	52,7%	63,7%	27,0%
apr-06	94,5%	5,5%	00:00:16	00:03:11	88,4%	95,7%	17,1%
mei-06	97,5%	2,5%	00:00:18	00:03:18	87,2%	94,9%	5,1%
jun-06	94,2%	5,8%	00:00:15	00:02:45	95,9%	97,9%	10,3%
jul-06	100,0%	0,0%	00:00:12	00:03:38	96,2%	100,0%	7,8%
aug-06	94,8%	5,2%	00:00:27	00:04:55	88,2%	92,1%	8,9%
sep-06	79,1%	20,9%	00:01:12	00:04:27	69,1%	74,5%	17,8%
okt-06	87,3%	12,7%	00:01:09	00:04:51	61,8%	69,7%	23,6%
nov-06	76,3%	23,8%	00:01:12	00:04:14	59,0%	68,9%	22,4%
dec-06	77,2%	22,8%	00:02:20	00:05:27	38,5%	48,7%	19,5%
Totaal	87,7%	12,3%	00:00:48	00:04:08	75,9%	81,9%	15,7%

In 2006 werd 87,7% van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 8 seconden in beslag.

5.2.10.8.4 Meest gevraagde informatie

- Eerstelijnsinformatie over de woontours
- Waar men een lijst kan krijgen met woningen te koop in Brussel
- Eerstelijnsinformatie over de registratierechten in Brussel
- Voorwaarden voor het verkrijgen goedkope leningen in Brussel

5.2.10.9 TeleTolk

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur
 Nummer: 078 15 78 78 (betalend)
 Website: www.teletolk.be
 Bevoegde entiteit: Contactpunt Vlaamse Infolijn i.s.m. het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

5.2.10.9.1 Activiteiten

TeleTolk is een instrument waarmee doven en slechthorenden met horenden kunnen communiceren.

U moet onverwacht overwerken. Hoe verplaatst u snel uw afspraak bij de tandarts als u doof of slechthorend bent? Of u wilt een plaatsje reserveren in een restaurant. Hoe pakt u dat aan? Om als dove of slechthorende praktische zaken af te handelen met horende mensen, kunt u online een tolksessie aanvragen via de Vlaamse Infolijn. Een onlinegesprek is een geschreven dialoog via het Internet. U tikt uw vraag in, die dan door een TeleTolk wordt behandeld. Op het scherm ziet u telkens uw vraag en het antwoord van de TeleTolk verschijnen. Een TeleTolk fungeert daarbij als tussenpersoon die het contact tussen doven en horenden tot stand brengt.

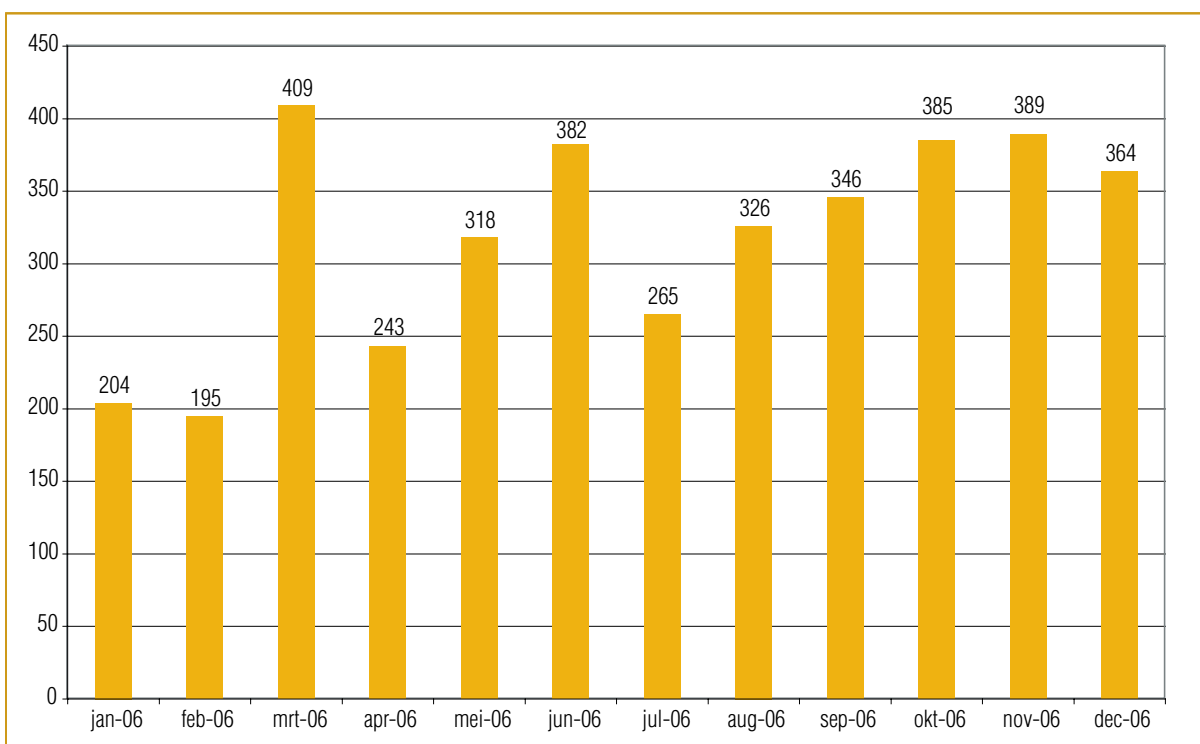
De TeleTolken van de Vlaamse Infolijn/1700 beschikken via het bemiddelingscentrum voor doven eveneens over Minitels waarbij zij als tussenpersoon of tolk het telefoongesprek met horenden voeren.

5.2.10.9.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het frontoffice van TeleTolk wordt volledig afgehandeld door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn/1700.

5.2.10.9.3 Cijfers

Teletolk ontving 3.826 aanvragen voor een onlinegesprek.



5.2.10.9.4 Service levels

Datum	Verbonden	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s
jan-06	204	97,1%	2,9%	00:00:37	00:06:59	73,2%	81,8%
feb-06	195	96,4%	3,6%	00:00:35	00:07:23	80,3%	85,1%
mrt-06	409	96,1%	3,9%	00:00:51	00:07:40	71,1%	75,4%
apr-06	243	99,2%	0,8%	00:00:29	00:09:13	84,6%	87,6%
mei-06	318	99,1%	0,9%	00:00:39	00:08:34	77,7%	82,8%
jun-06	382	97,6%	2,4%	00:00:53	00:09:09	68,0%	76,9%
jul-06	265	99,6%	0,4%	00:01:01	00:09:35	62,1%	68,6%
aug-06	326	98,8%	1,2%	00:01:46	00:12:25	46,0%	52,5%
sep-06	346	100,0%	0,0%	00:01:40	00:11:13	50,9%	59,2%
okt-06	385	99,7%	0,3%	00:01:21	00:09:51	58,1%	67,2%
nov-06	389	100,0%	0,0%	00:00:34	00:09:08	82,5%	87,1%
dec-06	364	100,0%	0,0%	00:01:09	00:11:08	66,2%	71,4%
Totaal	3.826	98,7%	1,3%	00:01:00	00:09:30	67,5%	73,8%

Er werden gemiddeld 98,7% van de aanvragen tot een Teletolksessie beantwoord.

Een sessie nam gemiddeld 9 minuten en 30 seconden in beslag.

5.2.10.9.5 Meest gevraagde informatie

De vragen worden niet geregistreerd.

6 Campagnerapport

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunde in 2006 26 campagnes van de Vlaamse overheid. Hieronder vindt u een overzicht en een woordje uitleg.

Campagne	Begindatum	Einddatum	Aantal contacten	Bestelde publicaties
1 Energiekorting voor sociale huurders	01-nov-05		1.085	n.v.t.
2 Oproep ondernemerschap: november 2005 - februari 2006	04-nov-05	15-feb-06	4	1
3 Energieprestatieregelgeving vanaf 2006	01-jan-06	31-dec-06	645	158
4 SAM-uitzending: registreren van vrijwilligers	04-jan-06	15-feb-06	3	n.v.t.
5 IMJV 2006	31-jan-06	30-jun-06	5.253	n.v.t.
6 Wetsmatiging - samen vereenvoudigen - investeren en ondernemers	01-feb-06	15-mei-06	3	n.v.t.
7 Oproep aan eigenaars van onbebouwde loten in verkavelingsakkoorden	06-feb-06	30-apr-06	156	n.v.t.
8 Verzekering Gewaarborgd Wonen	20-feb-06	31-mei-06	2.861	2.028
9 Erfgoeddag 2006	20-feb-06	19-mei-06	357	334
10 Euromelanoma	15-apr-06	16-mei-06	212	n.v.t.
11 Dag van het Park 2006	01-mei-06	28-mei-06	68	45
12 Rij zuinig op de Baan: ROB	01-mei-06	30-jun-06	8	8
13 Fit in je hoofd, goed in je vel	03-mei-06	30-nov-06	339	6.446
14 MER: Impact van luchthaven en zeehaven te Antwerpen op leefmilieu	22-mei-06	22-jun-06	11	n.v.t.
15 Juni Compostmaand 2006	30-mei-06	30-jun-06	737	62
16 Gemeente- en provincieraadverkiezingen	hele jaar		904	n.v.t.
17 Week van het Bos 2006	01-sep-06	31-okt-06	47	33
18 Infosessie Bodemsaneringsdecreet	12-sep-06	20-nov-06	1.079	n.v.t.
19 Bekwaamheidsbewijs	12-09-2006	15-10-2006	63	n.v.t.
20 Oktober - maand van de energiebesparing 2006	01-okt-06	15-nov-06	217	328
21 Groenten- en fruitwijzer	01-okt-06	31-dec-06	17	150
22 Dikke-truiendag 2007	16-okt-06	16-feb-07	2	n.v.t.
23 Week van de Smaak 2006	16-okt-06	25-nov-06	14	n.v.t.
24 Wetsmatiging - samen vereenvoudigen - verenigen	25-okt-06	28-feb-07	1	n.v.t.
25 Verhuis Vlaamse ambtenaren naar het Ellipsgebouw in Brussel	10-nov-06	31-dec-06	510	n.v.t.
26 Vlaams klimaatbeleidsplan 2006 - 2012	21-nov-06	geen	11	876

1 Energiekorting voor sociale huurders

Wat	Op vraag van de bevoegde Vlaamse minister voor Wonen, onderhandelde de VHM met energieleveranciers om voor alle sociale huurders gunstige tarieven te bekomen voor het leveren van gas en elektriciteit. De voordelige tariefvoorstellen die zo, met medewerking van de VREG, werden bekomen, werden per brief aan alle sociale huurders meegedeeld.
Wanneer	01-11-2005
Organisator	VHM
Ondersteuning	Eerstelijns script + registratie
Contacten	1.085

2 Oproep ondernemerschap: november 2005 - februari 2006

Wat	Begin november 2005 verschijnt er in een aantal kranten een advertentieoproep met als titel "Gezocht: ondernemerschapprojecten".
Doel	Te weinig Vlamingen zetten de stap naar het ondernemerschap. De Vlaamse overheid wil om deze reden (pilot) projecten steunen die tot doel hebben: het aanleren van attitudes, competenties en vaardigheden om de ondernemingszin te stimuleren het imago van ondernemers, bedrijven en ondernemerschap te bevorderen
Wedstrijd	De steun werd toegekend op basis van een wedstrijdprocedure. - de geselecteerde projecten genieten 50% steun - de andere 50% moet van de private sector komen - cumulatie van steun is niet toegestaan. De steun bedraagt maximaal 250.000 euro per project.
Wanneer	04-11-2005 tot 15-02-2006
Organisator	Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid
Ondersteuning	Eerstelijns script + brochure
Contacten	4
Bestelde publicaties	1

3 Energieprestatieregelgeving vanaf 2006

Wat	Sinds 1 januari 2006 is de energieprestatieregelgeving van toepassing. Gebouwen (zowel woningen, maar ook niet-woongebouwen, zoals kantoren, scholen, ziekenhuizen, ...) waarvoor er vanaf 1 januari 2006 een stedenbouwkundige vergunning werd aangevraagd, moeten voldoen aan de nieuwe energieprestatieregelgeving. Alle woningen met bouwaanvraag vanaf 1 januari 2006 moeten een bepaald niveau van isolatie en energieprestatie (isolatie, verwarmingsinstallatie, ventilatie, zonne-energie,...) behalen, voor een energiezuiniger en gezondere woning. De Vlaamse Infolijn/1700 gaf hierover algemene informatie en noteerde bestellingen van de specifieke brochure.
-----	--

Wanneer	01-01-2006 tot 31-12-2006
Organisator	Vlaams Energie Agentschap
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	645
Bestelde publicaties	158

4 SAM-uitzending: registreren van vrijwilligers

Wat	<p>In de SAM-uitzending op één van 4 januari 2006 kon men vrijwilligers aan het werk zien in het Imeldaziekenhuis in Bonheiden.</p> <p>Naar aanleiding van deze uitzending werd een oproep gelanceerd om zelf aan de slag te gaan als vrijwilliger. Een heleboel ziekenhuizen, verzorgingsinstellingen en rusthuizen zijn steeds op zoek naar vrijwilligers.</p> <p>De Vlaamse Infolijn stond in voor de registratie van geïnteresseerden. Deze gegevens werden bezorgd aan de bevoegde instellingen die zelf contact zouden opnemen met de kandidaat-vrijwilligers, afhankelijk van doelgroep en regio.</p>
Wanneer	04-01-2006 tot 15-02-2006
Organisator	Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk
Ondersteuning	Registratie
Contacten	3

5 IMJV 2006

Wat	<p>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 (OVAM, VLM, VMM, Aminal,...). Vanaf 2004 kunnen de opgevraagde milieugegevens via 1 enkel geïntegreerd formulier, aan 1 centraal aanspreekpunt, op 1 vaste datum, opgestuurd worden. Met het IMJV worden alle aparte milieujaarverslagen geïntegreerd in 1 verslag.</p> <p>De Vlaamse Infolijn werd vermeld als informatiepunt waar bedrijven terecht konden met hun vragen.</p>
Wanneer	31-01-2006 tot 30-06-2006
Organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie - Cel MMIS
Ondersteuning	Eerstelijns-script
Contacten	5.253

6 Wetsmatiging: samen vereenvoudigen - investeren en ondernemers

Wat	<p>De kenniscel Wetsmatiging stelde op 1 februari 2006 een nieuwe website voor: www.samenvereenvoudigen. In februari en maart 2006 werden ondernemers en organisaties rond ondernemerschap via advertenties en redactionele aandacht aangemoedigd om zelf</p>
-----	--

suggesties voor vereenvoudiging te doen binnen het thema investeren en ondernemerschap. Meldingen rond complexe en te omslachtige procedures, regelgeving, formulieren enz. mochten op deze website ingegeven worden tot eind april 2006. De Vlaamse Infolijn werd in advertenties vermeld voor wie deze meldingen en suggesties liever telefonisch doorgaf.

Wanneer	01-02-2006 tot 15-05-2006
Organisator	Kenniscel Wetsmatiging
Ondersteuning	Registratie
Contacten	3

7 Oproep aan eigenaars van onbebouwde loten in verkavelingsakkoorden

Wat Deze campagne ondersteunde een éénmalige oproep via een advertentie in verschillende dagbladen. De oproep richtte zich tot eigenaars van onbebouwde kavels waarvoor een verkavelingsakkoord werd verleend voor 22 april 1962. Deze eigenaars kregen nog tot uiterlijk 30 april 2006 een kans om op basis van het akkoord een stedenbouwkundige vergunning aan te vragen. De Vlaamse Infolijn ondersteunde de oproep met eerstelijnsinformatie.

Wanneer	06-02-2006 tot 30-04-2006
Organisator	Afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen
Ondersteuning	Eerstelijns-script
Contacten	156

8 Verzekering Gewaarborgd Wonen

Wat Onder meer ter gelegenheid van Batibouw 2006 hernieuwde deze campagne de lanceringscampagnes van de Verzekering Gewaarborgd Wonen in 2003 en 2004. De Verzekering Gewaarborgd Wonen is een kosteloze verzekering ter ondersteuning van personen die een hypothecaire lening sloten om een eigen woning te kopen, te bouwen of te renoveren. De verzekering helpt de ontleners tijdelijk een deel van hun lening af te betalen in het geval zij werkloos of arbeidsongeschikt worden.

De Vlaamse Infolijn ondersteunde deze campagne met eerstelijnsinformatie en het bestellen van aanvraagformulieren en folders.

Wanneer	20-02-2006 tot 31-05-2006
Organisator	Afdeling Woonbeleid
Ondersteuning	Eerstelijns-script + aanvraagformulier + brochure
Contacten	2.861
Bestelde publicaties	1.892

9 Erfgoeddag 2006

Wat	De 'Erfgoeddag' is een jaarlijks cultureel evenement in Vlaanderen en Brussel dat erop gericht is de bevolking kennis te laten maken met de vele aspecten van ons cultureel erfgoed. In 2006 vond de Erfgoeddag plaats op zondag 23 april met als thema: "In Kleur". Daarmee belichtte de erfgoeddag de historische en actuele omgang met kleur, de betekenissen van kleuren, de oorsprong van pigmenten en kleurstoffen, enz. De Erfgoeddag omvatte meer dan 700 gratis activiteiten die het erfgoed via kleur ontdekken. De Vlaamse infolijn gaf informatie over de Erfgoeddag en zorgde voor bestellingen van de programmabrochure.
Wanneer	20-02-2006 tot 19-05-2006
Organisator	Culturele Biografie Vlaanderen vzw
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	357
Bestelde publicaties	481

10 Euromelanoma

Wat	Op 15 mei 2006 werd Euromelanoma georganiseerd, een jaarlijks gratis onderzoek naar kwaadaardige melanomen met de bedoeling huidkanker vroegtijdig op te sporen. De Vlaamse Infolijn ondersteunde deze campagne door het registreren van de gegevens van de dermatologen die geen nieuwe afspraken meer konden aannemen omdat ze reeds volzet waren voor de gratis consultatie op 15 mei. Deze dermatologen werden daarop uit de lijst van deelnemende specialisten verwijderd, zodat men hem of haar niet meer kon bellen voor een afspraak.
Wanneer	15-04-2006 - 16-05-2006
Organisator	Vlaamse Liga tegen Kanker
Ondersteuning	Registratie
Contacten	212

11 Dag van het Park 2006

Wat	De Dag van het Park wordt jaarlijks georganiseerd door het Agentschap voor Natuur en Bos. In 2006 ging de Dag van het Park door op 28 mei 2006 en was het thema Spring-in-'t-Park. De programma's richtten zich vooral op kinderen en jongeren. Het uitgebreide programma kon geraadpleegd worden op www.natuurenbos.be of worden aangevraagd bij de Vlaamse Infolijn op 0800 3 02 01. De Vlaamse Infolijn noteerde de brochurebestellingen en gaf daarnaast ook eerstelijnsinformatie rond de geplande activiteiten.
Wanneer	01-05-2006 - 28-05-2006
Organisator	Agentschap Natuur en Bos
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure

Contacten	68
Bestelde publicaties	45

12 Rij zuinig op de Baan: ROB

Wat	De Cel Lucht van het departement Leefmilieu, Natuur en Energie bracht een folder uit: Rij zuinig op de Baan, gericht naar vrachtwagenchauffeurs. Er werden folders verspreid in het Nederlands, Frans en Engels aan de vrachtwagenchauffeurs (of federaties), in de loop van mei en juni 2006.
Wanneer	01-05-2006 tot 30-06-2006
Organisator	Cel Lucht
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	8
Bestelde publicaties	8

13 Fit in je hoofd, goed in je vel

Wat	Een positieve campagne die mensen aan de hand van 10 concrete stappen stukje bij beetje de weg wil wijzen naar een gezond en gelukkig leven. Preventie van depressie. Als materiaal werd een folder, affiches en een website gebruikt. De folder en affiches werden via diverse kanalen verspreid: de mutualiteiten, huisartsen, logo's, ziekenhuizen, centra voor algemeen welzijnswerk, centra voor geestelijke gezondheidszorg, jeugdhuizen en -verenigingen, centra voor leerlingenbegeleiding, gezinsbond, vrouwenverenigingen, gepensioneerden, de gemeentelijke informatieambtenaren. De Vlaamse Infolijn nam de bestellingen van folders en affiches op.
Wanneer	03-05-2006 tot 30-11-2006
Organisator	IVA Zorg en Gezondheid
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	339
Bestelde publicaties	6.446

14 MER: Impact van luchthaven en zeehaven te Antwerpen op leefmilieu

Wat	Er werden per plan-MER een terinzagelegging van het kennisgevingsdossier georganiseerd voor alle geïnteresseerden. Daarbij gaf de Vlaamse Infolijn wegwijsinformatie over wat, waar, hoe en wanneer men er terecht kon voor informatie.
Wanneer	22-05-2006 tot 22-06-2006
Organisator	Cel MER
Ondersteuning	Eerstelijns-script
Contacten	11

15 Juni Compostmaand 2006

Wat	Voor de derde keer op rij werd juni de compostmaand, met tal van activiteiten over gans Vlaanderen. Compostmeesters deden de voordelen van het thuiscomposteren uit de doeken. Het thema was deze keer Composteren, da's een feest! Bij elke deelnemende compostmeester kon een krasbiljet verkregen worden waarmee men kans maakte op een gratis compostvat. Er werden 1.000 compostvaten weggegeven in heel Vlaanderen. De Vlaamse Infolijn verzorgde de eerstelijnsinformatie en gaf wegwijs naar de deelnemende activiteiten.
Wanneer	30-05-2006 tot 30-06-2006
Organisator	OVAM
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	737
Bestelde publicaties	62

16 Gemeenteraad- en provincieraadverkiezingen op 8 oktober 2006

Wat	Deze verkiezingen worden sinds 2006 georganiseerd door de gewesten. Voor Vlaanderen wordt dit uitgevoerd door de administratie Binnenlandse Aangelegenheden (het huidige Agentschap voor Binnenlands Bestuur). Deze administratie heeft een specifieke website ontworpen met alle nodige informatie: de wetteksten, de nodige formulieren, de veelgestelde vragen, enz. Na de verkiezingen konden de uitslagen daar ook geconsulteerd worden. Burgers met vragen in verband met de verkiezingen konden terecht bij de Vlaamse Infolijn/1700.
Wanneer	Het hele jaar door met een piek in de maanden september en oktober.
Organisator	Agentschap voor Binnenlands Bestuur
Ondersteuning	Eerstelijnsinformatie en wegwijs
Aantal contacten	904

17 Week van het Bos 2006

Wat	Met deze jaarlijkse campagne wil het Agentschap voor Natuur en Bos het grote publiek attent maken op het bosbestand in Vlaanderen. In 2006 stond de Week van het Bos in teken van "boseducatie" met als thema: Doorblader het bos en steek meer op tijdens deze week. De Vlaamse Infolijn stond in voor het bestellen van de programmamkrant en het geven van informatie over het programma.
Wanneer	01-09-2006 tot 31-10-2006
Organisator	Agentschap voor Natuur en Bos
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	47
Bestelde publicaties	33

18 Infosessie Bodemsaneringsdecreet

Wat	Sinds 11 oktober 2006 is het nieuwe bodemsaneringsdecreet goedgekeurd. De minister van leefmilieu Peeters lichtte dit nieuwe bodemsaneringsdecreet, in samenwerking met OVAM, toe in de verschillende provincies. De Vlaamse Infolijn verzorgde de inschrijvingen voor deze informatiesessies.
Wanneer	12-09-2006 tot 20-11-2006
Organisator	OVAM
Ondersteuning	Inschrijvingen
Contacten	1079

19 Het bekwaamheidsbewijs

Wat	Het bekwaamheidsbewijs is een officieel document aan de hand waarvan men kan aantonen dat u over bepaalde beroepsvaardigheden beschikt. Noem het een op de praktijk gebaseerd diploma, waarmee iemand kan bewijzen dat hij in staat is een bepaald beroep uit te oefenen. Het attest geldt als een bijkomende troef voor wie solliciteert. In een eerste fase ging het om een beperkte reeks beroepen. Deze zal verder worden uitgebreid. De Vlaamse Infolijn verstrekte informatie over de voorwaarden, de procedure en de centra waar burgers met hun vragen terecht kunnen.
Wanneer	12-09-2006 tot 15-10-2006
Organisator	Afdeling Arbeidsmarkt
Ondersteuning	Eerstelijnsinformatie
Contacten	63

20 Oktober - maand van de energiebesparing 2006

Wat	Oktober werd jaren geleden al uitgeroepen tot de Maand van de Energiebesparing. Onder het motto "t Is oktober, hou het sober" worden jaarlijks tal van activiteiten georganiseerd. In 2006 focuste de campagne niet enkel op de fiscale maatregelen voor energiebesparing maar stond ook sterk in het teken van de energieprestatieregelgeving, in voege sinds 1 januari 2006.
Wanneer	01-10-2006 tot 15-11-2006
Organisator	Vlaams Energie Agentschap
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	217
Bestelde publicaties	328

21 Groenten- en fruitwijzer

Wat	De Groenten- en fruitwijzer is een stevige recto-verso kleurenwijzer waarop de gezondheidsbewuste kok seizoensgebonden groenten terugvindt. Niet enkel de bekende groenten, maar ook de vergeten Vlaamse groenten werden in de kijker gezet. Met deze handige wijzer ontdekt men onmiddellijk welke groenten deze maand optimaal geschikt zijn voor consumptie. De wijzer is een samenwerking tussen de Vlaamse overheid en Testaankoop. Men kan deze o.m. via de Vlaamse Infolijn/1700 bestellen.
Wanneer	01-10-2006 tot 31-12-2006
Organisator	IVA Zorg & Gezondheid + Testaankoop
Ondersteuning	Brochure
Contacten	17
Bestelde publicaties	150

22 Dikke-truiendag 2007

Wat	Naar aanleiding van het succes van de sensibiliseringsactie 'Dikke-truiendag' rond energieverbruik in scholen werd dit initiatief uitgebreid naar de bedrijfskantoren en de overheidsgebouwen. Focus ligt op het sensibiliseren om eenvoudige REG-maatregelen (rationeel energieverbruik) ingang te doen vinden op de werkplek. Naast de vermindering van de CO2 uitstoot, betekent lager energieverbruik meteen ook een lagere energiefactuur. De Vlaamse Infolijn ondersteunde de inschrijvingen en geeft informatie over de campagne.
Wanneer	16-10-2006 tot 16-02-2007
Organisator	Milieuzorg Op School - MOS
Ondersteuning	Eerstelijnschrift
Contacten	2

23 Week van de Smaak 2006

Wat	In de Week van de Smaak werd de smaak centraal geplaatst. De campagne vond plaats van 16 tot 25 november. Stad van de Smaak was Hasselt; gastland van de Smaak Zwitserland.
Looptijd	16-10-2006 tot 25-11-2006
Organisator	Vlaams Centrum voor Volkscultuur
Ondersteuning	Brochure
Contacten	14

24 Wetsmatiging - samen vereenvoudigen: verenigingen

Wat	Wetsmatiging wil het nu de verenigingen makkelijker maken in hun contacten met de overheid. Meldingen rond complexe en te omslachtige procedures, regelgeving, formulieren enz. kunnen op de website www.samenvereenvoudigen.be ingegeven worden tot eind februari 2007. De Vlaamse Infolijn/1700 werd in advertenties vermeld voor wie deze meldingen en suggesties liever telefonisch doorgaf.
Wanneer	25-10-2006 tot 28-02-2007
Organisator	Kenniscel Wetsmatiging
Ondersteuning	Registratie
Contacten	1

25 Verhuis Vlaamse ambtenaren naar het Ellipsgebouw in Brussel

Wat	Duizenden ambtenaren verhuisden in november en december 2006 van diverse locaties in Vlaanderen naar het nieuwe Ellipsgebouw van de Vlaamse overheid in Brussel. De Vlaamse Infolijn/1700 gaf ondersteuning in de periode van de verhuis en maakte oproepers wegwijs naar de nieuwe contactgegevens van diensten en ambtenaren in het nieuwe gebouw.
Wanneer	10-11-2006 tot 31-12-2006
Organisator	Meerdere diensten
Ondersteuning	Eerstelijns-script
Totaal contacten	510

26 Vlaams klimaatbeleidsplan 2006 - 2012

Wat	<p>De Vlaamse Regering heeft op 12 mei 2006 principieel het nieuwe ontwerp van het Vlaams Klimaatbeleidsplan 2006-2012 goedgekeurd, na een publieksconsultatie binnen de Klimaatconferentie. Dit plan tekent het traject uit om de kloof met de Kyotodoelstelling te dichten, met als rode draad "Het klimaat verandert! U ook?".</p> <p>Voor het grote publiek is er een brochure van het Vlaams Klimaatbeleidsplan 2006 - 2012 met concrete acties die mensen zelf kunnen nemen om de uitstoot van broeikasgassen te beperken.</p> <p>Via de Vlaamse Infolijn/1700 kon men informatie en publicaties verkrijgen.</p>
Wanneer	21-11-2006
Organisator	Departement Leefmilieu, Natuur en Energie - dienst Lucht en Klimaat
Ondersteuning	Eerstelijns-script + brochure
Contacten	11
Bestelde publicaties	876

Bijlage 1: Organisatie Contactpunt Vlaamse Infolijn

1 Organisatie & werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

1.1 Organisatie

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is organisatorisch opgesplitst in een frontoffice en een middle-office. De zogeheten backoffices, de inhoudelijk bevoegde diensten van de Vlaamse overheid, maken organisatorisch geen deel uit van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

1.1.1 Frontoffice

In het frontoffice komen de eigenlijke contacten van de burger - via telefoon, e-mail, brief en chat - binnen en worden ze in eerste lijn afgehandeld door de voorlichters van 1700. Dat frontoffice is uitbesteed aan het bedrijf SITEL NV uit Diegem. Het bedrijf zorgt voor voldoende getrainde voorlichters en is in staat om pieken in het aantal klantencontacten soepel op te vangen. De voorlichters krijgen een extra opleiding van het middle-office over de Belgische staatsstructuur, de organisatie en de bevoegdheden van de Vlaamse overheid en het gebruik van het ontwikkelde systeem. De operationele werking van het frontoffice wordt verzekerd door een verregaande co-managementstructuur tussen SITEL NV en de Vlaamse overheid, waarbij beiden de verantwoordelijkheid delen voor het behalen en garanderen van de afgesproken efficiëntie- en kwaliteitsniveaus. Specifieke inhoudelijke vragen beantwoorden de voorlichters van het frontoffice niet zelf. Ze worden via het middle-office doorgegeven aan de bevoegde dienst die ze snel beantwoordt.

1.1.2 Middle-office

Het 20-koppige middle-office van het Contactpunt Vlaamse Infolijn bestaat uit ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse overheid. Zij fungeren als tussenpersoon tussen het frontoffice en de backoffices, de verschillende inhoudelijk bevoegde diensten van de Vlaamse overheid. Ze zijn verantwoordelijk voor een vlotte en gecontroleerde doorstroming van informatie naar het frontoffice, en terug naar het backoffice. Op basis van de informatie die ze van andere diensten krijgen, maken ze in het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn scripts met standaardantwoorden aan. Die informatie wordt regelmatig aangevuld en geactualiseerd. Het middle-office is met andere woorden de cruciale schakel tussen de burger, het frontoffice en de diensten van de Vlaamse overheid. De medewerkers van het middle-office beheren bovendien ook de zelfbedieningskanalen, zoals de Vlaamse portaalsite (www.vlaanderen.be) en het IDTV proefproject.

1.1.3 Backoffice

Specifieke inhoudelijke vragen beantwoordt het klantencontactcentrum niet zelf. Ze worden doorspeeld aan de bevoegde dienst die ze snel beantwoordt. Daarover bestaan duidelijke afspraken. Het klantencontactcentrum brengt de verschillende diensten dan weer regelmatig op de hoogte van de vragen waarmee het wordt geconfronteerd.

Om de samenwerking efficiënt te organiseren, werden in de verschillende Vlaamse overheidsdiensten contacteenheden afgebakend. Elke contacteenheid heeft een coördinator en eventueel ook nog één of meer contactpersonen. De coördinator onderhoudt de concrete afspraken met de informatiebeheerders van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

Het middle-office van het Contactpunt Vlaamse Infolijn coördineert de samenwerking en voert een kwaliteitscontrole uit op de informatie die aan de burger wordt aangeboden. Dankzij het technisch platform van het klantencontactcentrum kunnen vele diensten van de Vlaamse overheid aanzienlijke schaalvoordelen realiseren, doordat ze niet zelf hoeven te investeren in de opzet van zo'n technisch systeem. Bovendien vermijdt een overkoepelend klantencontactcentrum een wildgroei aan unieke loketten en communicatiekanalen.

1.2 Werking

1.2.1 Kennissysteem

Het kennissysteem is het hart van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De informatie die door de contacteenheden en vanuit alle geledingen van de Vlaamse overheid wordt aangeleverd, komt uiteindelijk terecht in een kennissysteem. Dat systeem biedt verfijnde en uitgebreide zoekmogelijkheden, zodat de gebruikers ervan de gewenste informatie snel kunnen vinden. Aanvankelijk kon het enkel worden geraadpleegd door de voorlichters van het frontoffice en het middle-office. Maar sinds 2004 kan iedereen die over een internetverbinding beschikt een selectie van de informatie uit het kennissysteem raadplegen via de Vlaamse portaalsite (www.vlaanderen.be). Een beperkte selectie van de informatie wordt ook gepubliceerd via IDTV en Teletekst.

Het systeem bewaart welke informatie wordt opgevraagd. Die registratie levert waardevolle gegevens op over de meest bevroegde domeinen en de meest gestelde vragen aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn, of over de meest gezochte informatiescripts op de website.

Om het kennissysteem te onderhouden, staan gebruiksvriendelijke modules ter beschikking van de middle- en backoffices. Als de burger vragen heeft over onderwerpen uit de actualiteit, of bij acute crisissituaties, moet het systeem het middle-office in staat stellen om snel te reageren.

Voor het onderhoud en beheer van dat kennissysteem wordt gewerkt met een Content Management Systeem. Via datzelfde kennissysteem wordt sinds 2004 ook de portaalsite (www.vlaanderen.be) onderhouden en geüpdatet.

1.2.2 Operationele werking

De activiteiten van het frontoffice voor het klantencontactcentrum worden uitbesteed. SITEL NV, de externe partner, staat in voor de volledige infrastructuur van het frontoffice.

De operationele werking van het frontoffice wordt geleid door een co-managementstructuur tussen het middle-office en de externe partner SITEL NV. Op basis van een audit die uitgevoerd werd in 2002 werden nieuwe afspraken gemaakt over meer gestructureerd overleg. Een maandelijkse stuurgroep formaliseert de beslissingen genomen in co-management. Voor het wekelijks opvolgen van de efficiëntie werd een operationeel dashboard ingevoerd, en een kwaliteitsdashboard voor het opvolgen van de kwaliteit, tevredenheid en groei. De communicatie tussen front- en middle-office werd uitgebreid en er werden inhoudelijke clusters ingevoerd binnen het klantencontactcentrum. Dat bleek nodig door de snelle groei in klantencontacten. Elke voorlichter heeft nu een primaire cluster, en per cluster is er een clustercoach die de voorlichters permanent coacht op het gebied van inhoud en gesprekstechnieken.

2 Dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het is de taak van het Contactpunt Vlaamse Infolijn om de burger wegwijs te maken in de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Ze verstrekt 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 loopbaanonderbreking. De Vlaamse burger hoeft dus in principe maar één telefoonnummer te onthouden om toegang te krijgen tot duidelijke, correcte en actuele overheidsinformatie en dat is 1700.

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is er niet alleen voor de burger, maar ook voor de andere diensten van de Vlaamse overheid door hen het helpen een uniek informatie- en interactieloket mogelijk te maken. Dergelijke infolijnen zouden in het kader van een verdere integratie van de dienstverlening (BBB) bij voorkeur volledig in het Contactpunt Vlaamse Infolijn moeten worden geïntegreerd. De verschillende Vlaamse overheidsdiensten kunnen in elk geval een beroep doen op alle aspecten van de organisatie: zowel de infrastructuur van het klantencontactcentrum en het kennissysteem, als de voorlichters en het projectteam van de Vlaamse overheid. Eind 2006 waren er 14 infolijnen in beheer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De meesten behouden voorlopig wel hun eigen nummer. Na de succesvolle integratie van de lijnen Aanmoedigingspremie en Export Vlaanderen in de cluster 1700 in 2006, wordt onderzocht op welke wijze meer lijnen onder het 1700-nummer geïntegreerd kunnen worden.

Bovendien krijgen de beleidsmakers en de diensten van de Vlaamse overheid regelmatig detailrapporten over de gestelde vragen en de kwaliteit van de dienstverlening. Die rapporten kunnen belangrijke signalen bevatten voor de beleidsvoorbereiding en -evaluatie en kunnen de diensten helpen om de eigen dienstverlening te optimaliseren.

2.1 Dienstverlening aan burgers

2.1.1 Informatieverstrekking

Het klantencontactcentrum verstrekt verschillende soorten informatie:

- **Wegwijsinformatie**

Wie is bevoegd voor bouwvergunningen? Waar vind ik de overheidsdienst die me meer kan vertellen over exportsubsidies? Het antwoord op dat soort wie-wat-waarvragen wordt wegwijsinformatie genoemd: het bevat minstens een telefoonnummer en de naam van de betrokken dienst of persoon, maar vaak ook een e-mailadres.

- **Eerstelijnsinformatie**

Wanneer heb ik recht op een huursubsidie? Wat moet ik allemaal bij een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning voegen? Antwoorden op dat soort vragen worden eerstelijnsinformatie genoemd. Het gaat telkens om objectieve, niet-dossiergebonden informatie die in een gebruiksvriendelijke, gemakkelijk te ontsluiten structuur kan worden gegoten. 1700 geeft eerstelijnsinformatie op basis van scripts, die in samenspraak met de inhoudelijk bevoegde dienst worden opgesteld. Er wordt eerstelijnsinformatie gegeven over de bevoegdheden, structuren en werking van alle overheden en over alle materies waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. Het is de bedoeling om op termijn zoveel mogelijk nuttige informatie tot eerstelijnsinformatie te promoveren, zodat de meerderheid van de vragen zonder doorverwijzen kan worden opgelost en de diensten van de Vlaamse overheid enigszins worden ontlast.

- **Actualiteitsinformatie**

De actualiteit heeft een grote invloed op de vragen die gesteld worden aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Daarom volgen de medewerkers van het middle-office de actualiteit in kranten en nieuwsberichten op de voet, zodat ze voldoende op de hoogte zijn van actuele gebeurtenissen of feiten in verband met de bevoegdheidsdomeinen van de Vlaamse overheid.

- **Statusinformatie dossiers**

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn verstrekt ook informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers via de zogeheten dossierlijnen, vooral op het vlak van de onroerende voorheffing en studietoelagen. Daardoor hoeft de klant niet altijd contact op te nemen met zijn of haar dossierbehandelaar in de administratie, maar kan hij terecht bij het unieke loket van de Vlaamse overheid. Een geautomatiseerde procedure zorgt ervoor dat de statusinformatie altijd actueel is. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn geeft momenteel enkel statusinformatie over bezwaren in verband met de onroerende voorheffing en de status van een studietoelagedossier.

2.1.2 Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn doet eveneens dienst als bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid. Bestellingen worden bij 1700 geregistreerd en doorgestuurd naar de diensten, die de publicaties zelf verzenden.

2.2 Dienstverlening aan de diensten van de Vlaamse overheid

De dienstverlening die het Contactpunt Vlaamse Infolijn aanbiedt aan de diensten van de Vlaamse overheid is drieledig:

2.2.1 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn stelt zijn kanalen en infrastructuur ter beschikking voor alle informatiecampagnes van de Vlaamse overheid. Campagnes van diverse diensten en instellingen komen op die manier via één kanaal bij het publiek terecht, wat de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid bevordert. In 2006 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 29 campagnes.

Het dienstenpakket voor de organisatoren van campagnes is heel uitgebreid. Zo kan het klantencontactcentrum van 1700 het telefonische onthaal verzorgen, fungeren als bestelpunt voor brochures en gadgets, eerstelijnsinformatie geven over de campagne en rapporteren aan de organisatoren. Het Contactpunt kan ook ingeschakeld worden om bezoekersaantallen te registreren en om ervoor te zorgen dat die cijfers snel aan de pers worden bezorgd. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn kan een campagne ook via zijn zelfbedieningskanaal www.vlaanderen.be aanbieden. Op de startpagina van de website is daarvoor een afzonderlijke rubriek voorzien, en ook per thema worden relevante campagnes opgelijst.

2.2.2 Adviseren en ondersteunen diensten van de Vlaamse overheid

De informatiebeheerders van het Contactpunt Vlaamse Infolijn adviseren en ondersteunen de diensten van de Vlaamse overheid die een infolijn willen oprichten of hun bestaande infolijn willen verbeteren. Ze kunnen in elk geval een beroep doen op alle onderdelen van de organisatie: het klantencontactcentrum, de voorlichters, het kennissysteem en het middle-office.

2.2.3 Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid

Op eenvoudig verzoek bezorgt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de beleidsmakers en de diensten van de Vlaamse overheid regelmatig detailrapporten over de gestelde vragen en de kwaliteit van de dienstverlening. Die rapporten kunnen belangrijke signalen bevatten voor de beleidsvoorbereiding en -evaluatie. Ze kunnen de diensten ook helpen om de eigen dienstverlening te optimaliseren.

2.3 Multikanale dienstverlening

Gedurende haar zevenjarig bestaan is de Vlaamse Infolijn uitgegroeid van een 'callcenter' voor het telefonisch beantwoorden van wegwijsvragen tot een multikanaal klantencontactcentrum met verschillende contactkanalen, die via eenzelfde systeem worden gevoed door een centraal team van informatiebeheerders (= middle-office).

Sinds haar start heeft de organisatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn heel wat wijzigingen ondergaan. Die moesten zowel de kwaliteit als de efficiëntie van de dienstverlening verbeteren en tegemoetkomen aan de groei. Aangezien het concept van het Contactpunt Vlaamse Infolijn vrij zeldzaam is in Europa is benchmarking met gelijkaardige overheidsinitiatieven zeldzaam: de Vlaamse Infolijn wordt zelf als case beschouwd voor organisaties die een geïntegreerd multikanaal contactcenter willen opzetten.

2.4 Toegankelijkheid van de dienstverlening

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is opgezet als een klantvriendelijke dienstverlening met een zo laag mogelijke drempel en een zo groot mogelijke bereikbaarheid voor iedereen. Ook bij de verdere uitbouw van het unieke loket Contactpunt Vlaamse Infolijn zal steeds gestreefd worden naar een optimale toegankelijkheid voor iedereen.

2.4.1 Lage drempel

Het laagdrempelige karakter van het klantencontactcentrum wordt onder meer gewaarborgd door:

- een gratis, gemakkelijk te onthouden nummer (1700)
- de eenvoudige toegang via verschillende kanalen: in de eerste plaats telefonisch, maar ook per brief, fax, e-mail, portaalsite www.vlaanderen.be en via interactieve digitale televisie (IDTV) en teletekst (p890-899). Die toegangskanalen vergroten de bereikbaarheid van het klantencontactcentrum, ook buiten de openingsuren;
- de vlotte bereikbaarheid: het klantencontactcentrum is elke werkdag telefonisch te bereiken van 9 tot 19 uur, dus ook buiten de gewone kantooruren.

2.4.2 Dienstverlening voor doven en slechthorenden

Dankzij Teletolk kunnen ook doven en slechthorenden op een eenvoudige manier met het klantencontactcentrum in contact treden. Via een chatmodule op de website van Teletolk (www.vlaanderen.be/teletolk) kunnen ze een Teletolk van het klantencontactcentrum oproepen. De Teletolk fungeert als tussenpersoon en kan een boodschap overbrengen naar gelijk welke ontvanger.

