



Contactpunt Vlaamse Infolijn

Jaarverslag 2005



Contactpunt Vlaamse Infolijn

Jaarverslag 2005

Woord vooraf

Het takenpakket van de Vlaamse Infolijn werd de voorbije jaren uitgebreid met het beheer van een aantal nieuwe kanalen. Ook in 2005 evolueerde de Vlaamse Infolijn verder naar een geïntegreerd en multikanaal klantencontactcentrum.

Naast het unieke overheidsloket dat bereikbaar is via telefoon, e-mail, chat, fax of brief, zal de Vlaamse Infolijn voortaan ook over twee zelfbedieningskanalen beschikken, de website *www.vlaanderen.be* en een informatieaanbod op interactieve digitale televisie (iDTV).

Ook in de toekomst moet de Vlaamse Infolijn snel blijven inspelen op nieuwe communicatiekanalen, om zo de Vlaamse overheid en haar diensten optimaal bereikbaar te maken. Enkele van de nieuwe mogelijkheden die zich aandienen, zijn het gebruik van SMS-berichten en het gebruik van een voice-portal. Beide zijn bedoeld om de drempel te verlagen voor burgers die met de Vlaamse overheid in contact willen treden.

Inhoud

1. Inleiding /09

1.1. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn: het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid /09

1.1.1. Van telefoondienst naar geïntegreerd klantencontactcentrum /09

1.1.2. Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket /09

1.2. Organisatie & werking /10

1.2.1. Organisatie Contactpunt Vlaamse Infolijn /10

1.2.1.1. Frontoffice /10

1.2.1.2. Middle-office /10

1.2.1.3. Backoffice /11

1.2.2. Werking /11

1.2.2.1. Kennissysteem /11

1.2.2.2. Operationele werking /11

1.3. Dienstverlening /12

1.3.1. Dienstverlening aan burgers /12

1.3.1.1. Informatieverstrekking /12

1.3.1.2. Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid /12

1.3.2. Dienstverlening aan de diensten van de Vlaamse overheid /12

1.3.2.1. Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid /12

1.3.2.2. Adviseren en ondersteunen diensten van de Vlaamse overheid /13

1.3.2.3. Signaalfunctie voor beleidsmakers en diensten van de Vlaamse overheid /13

1.3.3. Multichannel-benadering /13

1.3.4. Toegankelijkheid van de dienstverlening /13

1.3.4.1. Lage drempel /13

1.3.4.2. Toegankelijk voor blinden en slechtzienden /13

1.3.4.3. Dienstverlening voor auditief gehandicapten /13

1.4. Projecten beheerd door Contactpunt Vlaamse Infolijn /14

- 1.4.1. Productencatalogus: naar een gezamenlijk, interbestuurlijk informatiebestand /14
- 1.4.2. Toegankelijk Web: alle websites van de Vlaamse overheid toegankelijk voor iedereen /14
 - 1.4.2.1. Sensibilisering /14
 - 1.4.2.2. Vorming /14
 - 1.4.2.3. Advies /14
 - 1.4.2.4. Screening /14
 - 1.4.2.5. Rapportering /15
- 1.4.3. De Vlaamse Infolijn op Interactieve Digitale Televisie /15
- 1.4.4. Portalsite www.vlaanderen.be /15

1.5. Nieuwe horizonten /16

- 1.5.1. Strategisch plan voor verdere ontwikkeling /16
- 1.5.2. Opzetten van nieuwe samenwerkingsverbanden /16
- 1.5.3. Nieuwe innoverende kanalen /16

2. Activiteitenrapport /19

2.1. Resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn /19

- 2.1.1. Evolutie van het aantal oproepen /19
- 2.1.2. Kwaliteitsbewaking /20
- 2.1.3. Behaalde service levels /22
- 2.1.4. Algemeen overzicht /23
 - 2.1.4.1. Vergelijking aantal telefonische oproepen van 1999 tot en met 2005 /23
 - 2.1.4.2. Gemiddeld aantal telefonische oproepen per dag /23
 - 2.1.4.3. Gemiddelde wachttijd tot antwoord /24
 - 2.1.4.4. Gemiddelde gespreksduur per oproep /24
 - 2.1.4.5. Opgenomen oproepen per maand /24

2.1.5. Analyse van de oproepen /24

- 2.1.5.1. Welk medium werd gebruikt? /24
- 2.1.5.2. Wie neemt contact op met de Vlaamse Infolijn? /25
- 2.1.5.3. Uit welke provincie komen de oproepen vandaan? /25
- 2.1.5.4. Hoe werd de vraag afgehandeld? /26
- 2.1.5.5. Voor welke diensten wordt gebeld? /26
- 2.1.6. Andere infolijnen adviseren en ondersteunen /27
 - 2.1.6.1. Overzicht andere infolijnen /27

2.2. Resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn per cluster /28

- 2.2.1. Algemeen /28
- 2.2.2. Aantal telefonische oproepen per lijn /29
- 2.2.3. Spreiding van de oproepen per cluster /29
- 2.2.4. Cluster Vlaamse Infolijn /30
 - 2.2.4.1. Algemeen /30
 - 2.2.4.2. Activiteiten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn (inbound, business-to-consumer) /30
 - 2.2.4.3. Spreiding en service levels /30
 - 2.2.4.4. Analyse van de vragen /31
 - 2.2.4.4.1. Bedrijven en hun klanten /33
 - 2.2.4.4.2. Belastingen /33
 - 2.2.4.4.3. Bouwen – Wonen /34
 - 2.2.4.4.4. Buitenlands beleid /34
 - 2.2.4.4.5. Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme /35
 - 2.2.4.4.6. Energie en natuurlijke rijkdommen /36
 - 2.2.4.4.7. Landbouw en visserij /36
 - 2.2.4.4.8. Leefmilieu & natuur /37
 - 2.2.4.4.9. Mobiliteit /38
 - 2.2.4.4.10. Onderwijs en vorming /38
 - 2.2.4.4.11. Overheid /39
 - 2.2.4.4.12. Persoon – algemene rechten en plichten /40
 - 2.2.4.4.13. Ruimtelijke ordening /40
 - 2.2.4.4.14. Welzijn en gezondheid /41
 - 2.2.4.4.15. Werken /42
 - 2.2.4.4.16. Wetenschap en innovatie /43

2.2.5. Cluster Kind en gezin /43	2.2.9. Cluster B-lijnen /52
2.2.5.1. Algemeen /43	2.2.9.1. Aanmoedigingspremies /52
2.2.5.2. Cijfers /43	2.2.9.1.1. Activiteiten /52
2.2.5.2.1. Spreiding /44	2.2.9.1.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /52
2.2.5.2.2. Service levels /44	2.2.9.1.3. Cijfers /52
2.2.5.3. Meest gestelde vragen /44	2.2.7.1.4. Meest gestelde vragen /53
2.2.6. Cluster De LijnInfo /45	2.2.9.2. BIS infolijn /54
2.2.6.1. Algemeen /45	2.2.9.2.1. Activiteiten /54
2.2.6.2. Cijfers /45	2.2.9.2.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /54
2.2.6.2.1. Spreiding /45	2.2.9.2.3. Cijfers /54
2.2.6.2.2. Service levels /45	2.2.9.2.4. Meest gestelde vragen /55
2.2.6.3. Meest gestelde vragen /45	2.2.9.3. Export Vlaanderen /56
2.2.7. Cluster Studietoelagen /46	2.2.9.3.1. Activiteiten /56
2.2.7.1. Algemeen /46	2.2.9.3.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /56
2.2.7.2. Cijfers /46	2.2.9.3.3. Cijfers /56
2.2.7.2.1. Spreiding /46	2.2.9.3.4. Meest gestelde vragen /56
2.2.7.2.2. Service levels /46	2.2.9.4. Taaltelefoon /57
2.2.7.2.3. Meest gestelde vragen /47	2.2.9.4.1. Activiteiten /57
2.2.8. Cluster Vlaamse Belastinglijn /47	2.2.9.4.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /57
2.2.8.1. Algemeen /47	2.2.9.4.3. Cijfers /57
2.2.8.2. Cijfers /47	2.2.9.4.4. Meest gestelde vragen /58
2.2.8.2.1. Spreiding /48	2.2.9.5. TeleTolk /58
2.2.8.2.2. Service levels /48	2.2.9.5.1. Activiteiten /58
2.2.8.3. Analyse van de vragen /48	2.2.9.5.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /58
2.2.8.3.1. Onroerende voorheffing /49	2.2.9.5.3. Cijfers /59
2.2.8.3.2. Registratierechten /50	2.2.9.5.4. Meest gestelde vragen /59
2.2.8.3.3. Heffing op leegstand /51	2.2.9.6. Vlaamse Zorgkas /59
	2.2.9.6.1. Activiteiten /59
	2.2.9.6.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /59
	2.2.9.6.3. Cijfers /59
	2.2.9.6.4. Meest gestelde vragen /60

- 2.2.9.7. Vlaams Zorgfonds /60
 - 2.2.9.7.1. Activiteiten /60
 - 2.2.9.7.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /60
 - 2.2.9.7.3. Cijfers /61
 - 2.2.9.7.4. Meest gestelde vragen /61
- 2.2.9.8. Vlaamse Reguleringsinstantie voor de elektriciteits- en gasmarkt (VREG) /62
 - 2.2.9.8.1. Activiteiten /62
 - 2.2.9.8.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /62
 - 2.2.9.8.3. Cijfers /62
 - 2.2.9.8.4. Meest gestelde vragen /63
- 2.2.9.9. Wonen in Brussel /63
 - 2.2.9.9.1. Activiteiten /63
 - 2.2.9.9.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn /63
 - 2.2.9.9.3. Cijfers /64
 - 2.2.9.9.4. Meest gestelde vragen /64

3. Campagnerapport /65

4. Bijlage 1: Evaluatieformulier voorlichting /81

5. Bijlage 2: Overzicht externe activiteiten 2005 /85

1. Inleiding

1.1. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn: het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid

1.1.1. Van telefoondienst naar geïntegreerd klantencontactcentrum

Op 10 maart 1999 ging de Vlaamse Infolijn officieel van start. De Vlaamse Infolijn moest de burger beter bekend maken met de dienstverlening van de Vlaamse overheid. Ze wou uitgroeien tot een toegankelijke en betrouwbare gids door de overheid, een telefonische balie voor wegwijsvragen of eerstelijnsinformatie. En ze wou de overheid ondersteunen in haar voorlichtingsbeleid.

In amper vijf jaar tijd beleefde deze nieuwe dienstverlening een explosieve groei. Sinds 1999 vertienvoudigde het aantal oproepen tot meer dan 1.000.000 per jaar, bij benadering 3.700 per dag. De Vlaamse Infolijn was en is in de eerste plaats een informatielefoondienst voor de Vlaamse burger. Een gemakkelijk te onthouden en sterk gepromoot gratis nummer (0800 3 02 01) – elke werkdag te bereiken van 9 tot 19 uur – staat borg voor een uiterst lage drempel. Korte wachttijden, goed opgeleide voorlichters en een krachtig, altijd actueel kennissysteem zorgen ervoor dat de klant in haast alle gevallen snel een duidelijk en correct antwoord krijgt.

Toch was de Vlaamse Infolijn van meet af aan meer dan een telefoonlijn. De klant kon er immers ook via andere kanalen een beroep op doen, waarbij vooral de rol van het Internet gaandeweg steeds belangrijker werd. Als laagdrempelig communicatiekanaal blijft de telefoon onovertroffen. Maar een website is continu bereikbaar, ook 's avonds laat en 's nachts. En nieuwe kanalen zoals interactieve digitale televisie dienen zich aan met verrassende mogelijkheden. Al snel ontdekte de Vlaamse Infolijn dat haar grote kracht erin bestond dat ze communicatiekanalen kon combineren.

Begin 2004 besliste de Vlaamse Regering om de activiteiten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn te integreren met het e-government-project en het project Kleurrijk Vlaanderen. Oorspronkelijk droeg die operatie de werknaam 'Contactpunt Vlaanderen'.

De beleidsdoelstelling bestond erin om een uniek aanspreekpunt te creëren waar burgers, bedrijven en voorzieningen recht konden voor al hun vragen en interacties met de Vlaamse overheid.

'Contactpunt Vlaanderen' vormde de brug tussen de overheid en de klant, en dat via meerdere communicatiekanalen tegelijkertijd.

Bij het aantreden van de nieuwe Vlaamse Regering in de zomer van 2004 werd het profiel van 'Contactpunt Vlaanderen' scherper afgelijnd en veranderde de naam van het project definitief in 'Contactpunt Vlaamse Infolijn'. Voor de coördinatie van de backoffice e-governmentprojecten werd een afzonderlijke cel opgericht, het beheer van de frontoffice e-governmentprojecten kwam bij het Contactpunt Vlaamse Infolijn terecht.

Het takenpakket van het Contactpunt Vlaamse Infolijn werd het afgelopen jaar uitgebreid met het beheer van een aantal nieuwe kanalen. Naast het unieke overheidsloket dat bereikbaar was via telefoon, fax of brief, zal het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook over twee zelfbedieningskanalen beschikken: de website www.vlaanderen.be en interactieve digitale televisie (iDTV).

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn kreeg de taak om enerzijds de frontofficeprojecten te beheren en anderzijds te werken aan de klantgerichte integratie van de overheidsdienstverlening.

1.1.2. 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. In 2005 knoopte het Contactpunt Vlaamse Infolijn een samenwerking aan met het Vlaams Zorgfonds om hun dienstverlening verder te optimaliseren. 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.

Bij de verdere ontwikkeling van het Contactpunt Vlaamse Infolijn tot het unieke loket zal die geïntegreerde dienstverlening nog aan belang winnen. Door beter en nauwer samen te werken met alle geledingen van het overheidsapparaat maken we de overheid klantgerichter en ontsluiten we overheidsinformatie beter en efficiënter. Het is dan ook één van de uitdagingen om te kunnen blijven inspelen op de groeiende vraag van diensten om samen te werken, ook voor de nieuwe communicatiekanalen die het unieke loket opzet.

1.2. Organisatie & werking

1.2.1. Organisatie Contactpunt Vlaamse Infolijn

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.

1.2.1.1. 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 de Vlaamse Infolijn. 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.

1.2.1.2. Middle-office

Het 20-koppige middle-office van het Contactpunt Vlaamse Infolijn bestaat uit ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Zij fungeren als tussenpersoon tussen het frontoffice en de backoffices, de verschillende 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 meer dan 120 diensten van de Vlaamse overheid. De medewerkers van het middle-office beheren bovendien ook de zelfbedieningskanalen, zoals de Vlaamse portaal-site (www.vlaanderen.be) en IDTV.

1.2.1.3. Backoffice

Specifieke inhoudelijke vragen beantwoordt het klantencontactcentrum niet zelf. Ze worden doorgespeeld 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.

Veel contacteenheden evolueren naar backoffices die de eigen themaspecifieke informatie aanleveren en up-to-date houden. 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.

1.2.2. Werking

1.2.2.1. 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 informatie uit het kennissysteem raadplegen via de Vlaamse portaalsite (www.vlaanderen.be). Een deel van de informatie wordt gepubliceerd via IDTV.

Het systeem bewaart welke informatie wordt opgevraagd. Die registratie levert waardevolle gegevens op over de meest bevraagde 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. Daarvoor gebruikt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de standaard die het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vooropgesteld heeft: Fatwire Content Server. Via datzelfde kennissysteem wordt sinds 2004 ook de portaalsite (www.vlaanderen.be) onderhouden en geüpdatet. Verder in dit jaarverslag komt dat nog meer in detail aan bod.

1.2.2.2. Operationele werking

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

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 klantcontacten. 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.

1.3. Dienstverlening

De dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is tweeledig. Enerzijds biedt het Contactpunt diensten aan voor burgers, bedrijven en organisaties, anderzijds biedt het ook een pakket specifieke dienstverlening aan de eigen organisatie.

Samengevat bevat de dienstverlening van het Contactpunt Vlaamse Infolijn:

1. burgers, bedrijven en organisaties toegang bieden tot betrouwbare en eenduidige overheidsinformatie, die via verschillende kanalen ontsloten wordt;
2. de dienstverlening van de verschillende departementen, beleidsdomeinen en verzelfstandigde entiteiten van de Vlaamse overheid ondersteunen door hen te helpen het unieke informatie- en interactieloket mogelijk te maken.

1.3.1. Dienstverlening aan burgers

1.3.1.1. Informatieverstrekking

Het klantencontactcentrum verstrekt vier 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. De Vlaamse Infolijn 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.

1.3.1.2. Bestelpunt publicaties Vlaamse overheid

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

1.3.2. 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:

1.3.2.1. 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 loket bij het publiek terecht, wat de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid bevordert. In 2005 ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn 31 campagnes.

Het dienstenpakket voor de organisatoren van campagnes is heel uitgebreid. Zo kan het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn 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 zelfbedieningskanalen www.vlaanderen.be en IDTV aanbieden. Op de startpagina van de website is daarvoor een afzonderlijke rubriek voorzien, en ook per thema worden relevante campagnes opgesteld.

1.3.2.2. 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. In 2002 besloot de Vlaamse Regering bovendien dat dergelijke infolijnen bij voorkeur volledig in het Contactpunt Vlaamse Infolijn moeten worden geïntegreerd. Ze kunnen in elk geval een beroep doen op alle onderdelen van de organisatie: het klantencontactcentrum, de voorlichters, het kennissysteem en het middle-office. Eind 2005 waren er 14 info-, thema- en sectorale lijnen in beheer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

1.3.2.3. 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.

1.3.3. Multichannel-benadering

Gedurende haar zesjarig bestaan is de Vlaamse Infolijn uitgegroeid van een 'callcenter' voor het telefonisch beantwoorden van wegwijsvragen tot een multikanaal klantencontactcentrum met:

- enerzijds de nadruk op het verstrekken van wegwijs- en eerste-lijnsinformatie, actualiteitsinformatie, bestellingen van publicaties, en het ondersteunen van de overheidsvoorlichting;
- anderzijds het beheer van de portaalsite.

Sinds haar start heeft de organisatie van de 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 de Vlaamse Infolijn vrij uniek 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.

Met het uitbreiden van haar dienstverleningspakket via de verschillende kanalen en de overgang naar een geïntegreerd informatie-, interactie- en transactiekanaal wordt de Vlaamse Infolijn geconfronteerd met complexe uitdagingen die verder gaan dan louter technologische aspecten. Zo wordt momenteel onderzocht hoe de Vlaamse Infolijn de toegang voor haar doelgroep kan vergroten door nog meer bereikbaar te zijn (openingsuren) en door de drempel voor het gebruik van bepaalde kanalen te verlagen.

1.3.4. 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.

1.3.4.1. Lage drempel

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

- 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). 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. Dat gebeurt via een gemakkelijk te onthouden gratis nummer: 0800 3 02 01;
- een gratis dienstverlening van de overheid: via het gratis telefoonnummer 0800 3 02 01 kan de burger informatie verkrijgen over de overheid of zijn dossier.

1.3.4.2. Toegankelijk voor blinden en slechtzienden

Via het Toegankelijk Webproject waakt het Contactpunt Vlaamse Infolijn bovendien over de toegankelijkheid van websites en webtoepassingen voor mensen met een handicap.

1.3.4.3. Dienstverlening voor auditief gehandicapten

Dankzij Teletolk kunnen ook auditief gehandicapten 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.

1.4. Projecten beheerd door Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn investeert heel wat energie in projecten die de communicatie tussen burger en overheid moeten vereenvoudigen.

1.4.1. Productencatalogus: naar een gezamenlijk, interbestuurlijk informatiebestand

Ook op lokaal niveau zal het Contactpunt Vlaamse Infolijn inspanningen doen om de dienstverlening mee te integreren in zijn informatieaanbod.

Als mensen vragen hebben over een bepaalde wetgeving of dienstverlening van de overheid, richten ze zich immers in de eerste plaats tot de gemeente waarin ze wonen. Het zou daarom mooi zijn als burgers en bedrijven een eenduidig en volledig antwoord op hun vragen krijgen, of direct naar het juiste loket worden doorverwezen, ongeacht het loket waar ze hun vraag stellen. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn en een aantal steden en gemeenten werken samen om ervoor te zorgen dat de informatie van de overheid nog slechts uit één bron wordt geput, en dat ze dus op alle niveaus eenduidig en betrouwbaar is. Op die manier kunnen we niet alleen de Vlaamse gemeenten veel werk besparen, maar het de burger een pak eenvoudiger maken om de juiste informatie te verkrijgen.

Als eerste stap is in de periode juli-september 2005 een inventaris opgemaakt van 'producten' die de verschillende overheden via verschillende kanalen aanbieden. De op stapel staande producten- en dienstencatalogus gaat verder dan de inventaris: hij bevat fiches met systematische informatie, zoals de naam van het product of dienst, de doelgroep, de kostprijs, contactgegevens, benodigde documenten, enzovoort. De catalogus brengt dus versnipperde en ongestructureerde gegevens samen, brengt ze onder in een uniform gestructureerde fiche en maakt ze uitwisselbaar.

De volgende stap was de uitwerking van een strategisch plan voor dat omvangrijke project. Nu dat ter goedkeuring voorligt bij de Vlaamse Regering, kunnen op korte termijn een aantal proefprojecten opgestart worden.

Het streefdoel moet zijn dat in 2009 alle besturen in Vlaanderen met de producten- en dienstencatalogus werken, en dat ze die gebruiken om burgers en bedrijven via verschillende kanalen betrouwbare en eenduidige informatie aan te bieden.

Meer info: www.vlaanderen.be/vlaamseinfolijn

1.4.2. Toegankelijk Web: alle websites van de Vlaamse overheid toegankelijk voor iedereen

In 2004 besliste de Vlaamse Regering dat de websites en webtoepassingen van de Vlaamse overheid tegen uiterlijk einde 2007 (Internet) en 2010 (intranet) toegankelijk moeten zijn voor personen met een handicap. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de dienst Emancipatiezaken kregen de opdracht daarvoor een ondersteunend initiatief uit te werken: het Toegankelijk Webinitiatief.

Het Toegankelijk Webinitiatief biedt ondersteuning aan de departementen en diensten van de Vlaamse overheid (ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, VOI's, VWI's en Vlaams Parlement) met als doel dat elke overheidswebsite vlot toegankelijk is voor mensen met een handicap: visueel, auditief of fysiek. Het initiatief past in de rol van het Contactpunt Vlaamse Infolijn om de departementen te helpen om hun dienstverlening naar burgers toegankelijker te maken. Het is immers de taak van de overheid om overheidsinformatie en -diensten te ontsluiten voor zoveel mogelijk burgers via verschillende kanalen.

1.4.2.1. Sensibilisering

Op 10 november 2004 werd het project gelanceerd met een infomoment: 180 webmasters, communicatieverantwoordelijken en leidinggevendenden namen eraan deel. Voornamelijk het 'waarom werken aan toegankelijkheid' werd toegelicht.

1.4.2.2. Vorming

Er werden drie reeksen vormingsdagen georganiseerd en gratis aangeboden voor webmasters. 130 mensen werden bereikt.

1.4.2.3. Advies

Er werd een deskundigenpool opgericht voor webmasters met technische vragen. Eenvoudige vragen kregen meteen een antwoord. Complexere vragen werden beantwoord in overleg met geëngageerde webmasters die hun kennis op het vlak van toegankelijkheid ter beschikking willen stellen van collega's.

1.4.2.4. Screening

Ter ondersteuning van het initiatief werd een externe organisatie (Licht en Liefde vzw) aangetrokken, die over de nodige terreinkennis beschikt. Die organisatie werd ingeschakeld voor vorming, het beantwoorden van technische vragen en het doorlichten van en het adviseren over concrete websites.

Zeven websites waren reeds voor de start van het initiatief Toegankelijk Web toegankelijk volgens het Blindsurferlabel. Eind december 2005 zijn daar dankzij het initiatief nog 17 websites bijge-

komen. Dat bracht het totaal eind december 2005 op 24, waarvan 22 internetsites en 2 intranetsites.

1.4.2.5. Rapportering

Momenteel wordt gewerkt aan een rapport aan de Vlaamse Regering met de stand van zaken.

Alle informatie over het Toegankelijk Webinitiatief vindt u op www.vlaanderen.be/toegankelijkweb

1.4.3. De Vlaamse Infolijn op Interactieve Digitale Televisie

Volgens de 'Beleidsnota Overheidscommunicatie 2004-2009' moet een open overheid toegankelijk zijn via zoveel mogelijk kanalen. Vlaams Minister-president Yves Leterme wil tijdens de komende 5 jaar de rol van de Vlaamse Infolijn als uniek overheidsloket verder ontwikkelen en de overheidsinformatie via verschillende kanalen beschikbaar maken.

Door de ontwikkeling van interactieve digitale televisie (IDTV) krijgt elke Vlaamse burger een instrument in huis waarmee hij toegang krijgt tot informatie en diensten die tot dan toe enkel beschikbaar waren voor mensen met een internetaansluiting. Aangezien de pc- en internetpenetratie in Vlaanderen nog steeds relatief laag is, en de Vlaamse overheid haar dienstverlening niet wil reserveren voor mensen met een internetaansluiting, biedt de laagdrempelige interactieve televisie unieke kansen voor een inclusief e-government-beleid waaraan alle Vlaamse burgers kunnen deelnemen.

Het huidige project 'De Vlaamse Infolijn op IDTV' bouwt verder op het project 'eGovernment@IDTV' dat liep van mei 2003 tot en met december 2004, onder leiding van de toenmalige e-governmentcel. 'eGovernment@IDTV' had twee doelstellingen. Ten eerste werd in proefprojecten geëxperimenteerd met het aanbieden van e-governmentdiensten via IDTV. Ten tweede werd een technologisch platform voor de open softwarestandaard MHP ontwikkeld. Tijdens de testen die het samenwerkingsverband 'Vlaanderen Interactief' van mei tot december 2004 bij 300 gezinnen voerde, werden vijf demonstratieprojecten van de Vlaamse overheid live gezet: 'Vlaamse Infolijn', 'lokale besturen', 'VDAB jobwijzer', 'De Lijn routeplanner' en de catalogus van Toerisme Vlaanderen.

Sinds februari 2004 is IDTV ondergebracht bij de frontofficeactiviteiten van de Vlaamse Infolijn. In eerste instantie heeft de Vlaamse Infolijn het proefproject 'eGovernment@IDTV' afgerond zoals voorzien. Nadien werd de wijze van aanpak bijgestuurd.

Waar voorheen geïnvesteerd werd in de ontwikkeling van een conversie-applicatie naar MHP, wordt nu gekozen voor een pragmatische aanpak waarbij de CMS-applicatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn wordt gebruikt om basisinformatie te ontsluiten.

Omdat de IDTV-platformen vrij nieuw zijn in Vlaanderen en daarom nog tal van technische wijzigingen zullen ondergaan, worden zowel technisch als inhoudelijk de inspanningen van de Vlaamse overheid voor het gebruik van dat kanaal beperkt gehouden. Naarmate de IDTV-platformen volwassener worden, kunnen ook meer complexe dienstverleningen 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 de Vlaamse Infolijn (Onder 'Extra' > 'Overheid') 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 de Vlaamse Infolijn. Aangezien de inhoud van de site aangedreven wordt door het Content Management Systeem, kan de site dynamisch en stapsgewijs worden uitgebreid.

1.4.4. Portalsite www.vlaanderen.be

Het team van het Contactpunt Vlaamse Infolijn beheert sinds 2004 de portalsite www.vlaanderen.be. Die logische stap paste in de ontwikkeling van een geïntegreerde dienstverlening, waarvoor de frontofficeactiviteiten van de Vlaamse overheid werden samengebracht.

Die portalsite vertoonde echter enkele structurele problemen. De centrale kern van de website waren zoekresultaten van een zoekmachine, geordend door middel van vier ingangen: levenslijn burgers, levenslijn bedrijven, thema's en doelgroepen. De resultaten van die zoekmachine bleven onder de verwachtingen. Naast die zoekresultaten bevatte de portalsite weinig tot geen inhoud. Bovendien bestond geen goede beheermodule om de inhoud van de website en de zoekresultaten flexibel en snel te kunnen actualiseren.

Daarom voerde het Contactpunt Vlaamse Infolijn het afgelopen jaar enkele verbeteringen aan de portalsite van de Vlaamse overheid uit om de gebruiksvriendelijkheid en eenvormigheid van de website te optimaliseren. Die optimalisering verliep in twee pragmatische fasen. Prioritair was dat de informatie op de portalsite volledig en up-to-date moest zijn. Daarvoor werd informatie uit het

kennissysteem van de Infolijn gepubliceerd op de portaalsite. In de tweede fase kon de achterliggende beheermodule van de portaalsite aangepakt worden. Ook daar is er resoluut voor gekozen om het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn als basis te gebruiken.

In de loop van 2006 zal een nieuwe, verbeterde zoekfunctie geïmplementeerd worden op de Vlaamse portaalsite met synoniemen, een trefwoordenlijst en zoeksuggesties. Tot slot wordt er werk gemaakt van de installatie van rapporteringssoftware voor statistieken over de portaalsite. Meten is immers weten.

1.5. Nieuwe horizonten

1.5.1. Strategisch plan voor verdere ontwikkeling

Om tegemoet te komen aan de visie van de Vlaamse Regering inzake geïntegreerde dienstverlening en de verdere uitbouw van een uniek informatie- en interactieloket en aan de wens van de Minister-President om dat versneld en met een grotere prioriteit te realiseren, dient dringend werk gemaakt te worden van de realisatie van een nieuw strategisch plan 'Vlaamse Infolijn 2.0'.

De huidige organisatie van zowel front- als backoffice maken het immers niet mogelijk om versnelde integraties te realiseren en door te groeien naar een hoger effectiviteits- en efficiëntiepeil. Om te voorkomen dat tegen het einde van deze legislatuur de Vlaamse Infolijn in de perceptie van de burger vooral als een veredelde telefooncentrale wordt beschouwd, is het dringend nodig te investeren in de Vlaamse Infolijn. Die investeringen moeten het kwaliteitspeil hoger tillen en ervoor zorgen dat de burger de Vlaamse Infolijn beschouwt als een waar geïntegreerd loket.

1.5.2. Opzetten van nieuwe samenwerkingsverbanden

Cruciaal voor het welslagen van een verdere integratie van producten en diensten is het opzetten van nieuwe interne samenwerkingsverbanden. Het is de bedoeling om op termijn ook het kennisbeheersysteem van de Vlaamse Infolijn open te stellen voor alle diensten van de Vlaamse overheid. Dat gebeurt in het kader van de operatie Beter Bestuurlijk Beleid en van de verdere integratie van de Vlaamse overheidsdienstverlening. Bovendien zal de Vlaamse Infolijn proactief advies verlenen en toezien op de toegankelijkheid en gebruiksbeleving van de aangeboden informatie en diensten.

1.5.3. Nieuwe innoverende kanalen

Ook zal worden onderzocht of het haalbaar is om een aantal nieuwe innoverende toegangskanalen toe te voegen aan de bestaande en of die een meerwaarde bieden voor de burger die dringend een antwoord wil op zijn vraag. Zo denken we aan:

- **Short Message Service (sms)**
Op korte termijn zullen we onderzoeken hoe we sms kunnen integreren in de dienstverlening van de Vlaamse overheid. We denken bijvoorbeeld aan het versturen van sms-berichten met contactgegevens van een dienst/persoon van de Vlaamse overheid.

- **IDTV**

Via IDTV wil de Vlaamse overheid zoveel mogelijk burgers in Vlaanderen, en niet enkel de internetbezitters, toegang verlenen tot de meest gevraagde overheidsinformatie en dienstverlening. Een beperkt aanbod van veelgestelde vragen is binnenkort te consulteren op IDTV, zowel via het platform van Telenet als via dat van andere operatoren. Het is de bedoeling dat aanbod verder uit te breiden met actualiteitsgerichte inhoud en een zoekfunctie.

- **Voice Portal**

Er zal onderzocht worden of informatie via een Voice Portal een meerwaarde kan betekenen voor de dienstverlening. Daarvoor zal onder andere een kosten-batenanalyse gedaan worden. Men zou dan bijvoorbeeld na de openingsuren van het klantencontactcentrum beperkte informatie kunnen krijgen door te bellen naar het nummer van de Vlaamse Infolijn en zo te communiceren met een computer. Op die manier zou de Vlaamse overheid in beperkte mate 24 uur per dag beschikbaar zijn.

- **Infomobiel**

Ook voor de Infomobiel moet onderzocht worden of de kosten opwegen tegen de voordelen, en hoe die 'rijdende Infolijn' kan worden ingezet om meer mensen te bereiken, ook lokaal. Lokale evenementen zoals markten, culturele manifestaties en dergelijke zouden wel eens de ideale gelegenheden kunnen zijn om de dienstverlening van de Vlaamse Infolijn dichterbij de mensen te brengen.

2. Activiteitenrapport

Het activiteitenrapport 2005 van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is – zoals dat van de vorige jaren – opgesplitst in twee delen.

Het eerste deel geeft een omvattend cijferoverzicht van de manier waarop het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn heeft gewerkt.

In het tweede deel worden de resultaten besproken van de verschillende lijnen waarvan het frontoffice in het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn wordt beheerd.

2.1. Resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

De Vlaamse Infolijn kreeg in 2006 1.024.241 oproepen, wat een gemiddelde betekent van 2800 per dag. Behalve 1.024.241 telefonische oproepen kreeg de Vlaamse Infolijn in 2005 bijna 25.000 vragen per e-mail, en contacteerden bijna 4.000 mensen het contactcentrum via de chatmodule op www.vlaanderen.be.

2.1.1. Evolutie van het aantal oproepen

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Telefonische vragen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426	1.024.241
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748	24.992
Online gesprek (chat)	–	–	–	52	1.818	2.971	3.694
Totaal aantal telefonische, schriftelijke en chat-oproepen	59.567	167.519	430.122	597.090	595.130	1.046.145	1.052.927
Aantal dagen open ¹	212	249	248	251	251	366	364
Gemiddeld aantal oproepen/dag ²	281	673	1.734	2.379	2.371	3.786	3.927
Aantal voorlichters ³	9,0	14,5	18,0	41,0	48,6	83,5	81,8
Gemiddeld aantal oproepen/voorlichter/dag	31	46	96	58	49	45	35

1. Het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is op weekend- en feestdagen enkel open voor De Lijninfo. Op 29 juni was het klantencontactcentrum 1 dag niet operationeel wegens blikseminslag.

2. Telefonische, schriftelijke en chatoproepen. Op weekend- en feestdagen bedraagt het aantal oproepen slechts 15,6% van het gemiddelde aantal op werkdagen, wat de statistieken vertekent. Daarom werd bij de berekening van het gemiddelde aantal oproepen per dag geen rekening gehouden met weekend- en feestdagen.

3. Inclusief weekend- en feestdagen. Uitgedrukt in FTE (Full-time Equivalent).



2.1.2. Kwaliteitsbewaking

De werking van het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn wordt gestuurd en bewaakt door een reeks kwantitatieve en kwalitatieve evaluatiecriteria. Die ondubbelzinnige en objectief meetbare 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.

	SL	METING
SL_{LIVE}: openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	–
Openingsuren Vlaamse Infolijn		
Gemiddelde gespreksduur	3'30"	automatische captatie
de gemiddelde gespreksduur is kleiner dan 3 min. 30 s.		
SL_{G.A.T.}: gemiddelde antwoordtijd	90/30	automatische captatie
min. 90% van de oproepen wordt beantwoord binnen 30 sec.		
Direct afgehandelde oproepen	80%	via registratie
min. 80% van de oproepen kan direct worden afgehandeld		
Kwaliteitsindex voorlichters	73%	maandelijkse kwaliteitsmeting door supervisors en projectteam
Inhoudelijke en vormelijke klantvriendelijkheid van de voorlichters		

Interne meting

Er worden nog andere kwaliteitscriteria gebruikt om de productiviteit en de efficiëntie van het contactcentrum te meten: bezettingsgraad, beschikbaarheid van de voorlichters, gemiddelde naverwerkingstijd van de oproepen, aantal afgehandelde oproepen per periode en beschikbaarheid van de systemen. De resultaten worden dagelijks gemeten en getoetst aan de service levels. Daarvoor worden de volgende meetinstrumenten ingezet:

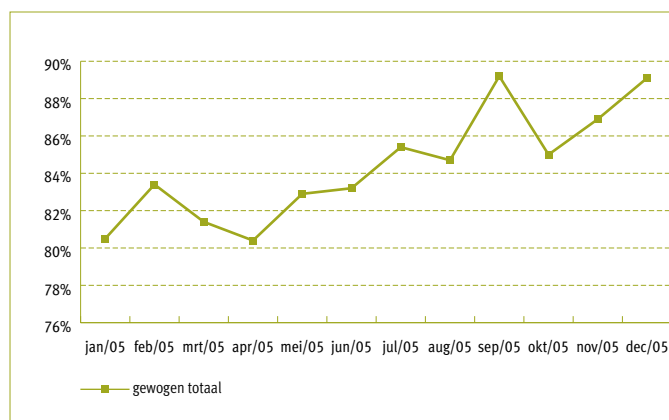
1. De cijferresultaten worden gemeten met een *call management systeem* (cms). Dat toont in real time de volgende resultaten: aantal binnengekomen oproepen, aantal wachtenden, aantal gemiste oproepen, antwoordtijd, duur van de oproepen, naverwerkingstijd. De cms-gegevens worden om de 30 minuten aan de service levels getoetst. Zo kan tijdig worden ingegrepen.
2. In Business Objects kunnen alle medewerkers van het middle-office en een aantal medewerkers van de backoffices 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).
3. De kwaliteit van de dienstverlening wordt permanent beoordeeld. Maandelijks worden per voorlichter een drietal oproepen geëvalueerd op vorm en op inhoud. Die meting gebeurt via een specifiek evaluatieformulier (zie Bijlage 1).

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 de 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 het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De rapporten zijn bovendien een betrouwbare graadmeter voor de opleidingsbehoeften van de voorlichters en voor de kwaliteit van de scripts in het kennissysteem.

Evolutie kwaliteit dienstverlening Contactpunt Vlaamse Infolijn (2005)



Externe meting

Jaarlijks wordt de kwaliteit van de voorlichting van de Vlaamse Infolijn extern gemeten door middel van mystery calls. Dat levert een beeld op van de voorlichtingskwaliteit zoals de burger die ervaart. De mystery calls zijn gebaseerd op een twintigtal vraag-antwoord-scenario's en worden uitgevoerd door een externe firma. De meting gebeurt ook via het vermelde evaluatieformulier, zodat de resultaten onderling vergelijkbaar zijn.

Bij de externe meting in 2005 werden 200 mystery calls uitgevoerd. De totaalscore bedroeg 80,2%. Voor inhoud werd 80,5% behaald, voor vorm 79,9%. In vergelijking met de vorige meting is er duidelijk vooruitgang geboekt. De bereikbaarheid van de Vlaamse Infolijn (99%) is nog steeds uitstekend. Ook de inhoudelijke kwaliteit van de voorlichting blijkt op peil te zijn. Verbeterpunten zoals de vraagafbakening, het verifiëren van de vraag en het geven van antwoorden op maat zijn opgenomen in een actieplan Kwaliteit voor 2006. Gerichte training en het bijsturen van scripts moeten het kwaliteitsniveau nog verhogen.

2.1.3. Behaalde service levels

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Afhandeling oproepen							
Opgenomen oproepen/dag	272	655	1.699	2.324	2.325	2.678	2.883
Schriftelijke vragen/dag	9	18	36	54	46	72	114
Gemiddelde gespreksduur	89 s	100 s	124 s	193 s	139 s	173 s	179 s
Oproepen beantwoord binnen 30 sec.	90%	93%	82%	81,30%	83,30%	82,17%	79,20%
Direct afgehandelde oproepen	84%	93%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%	88,23%
Oproepen beantwoord door BO ¹	16%	7%	1,30%	12,80%	14,40%	3,14%	11,77%
Ondersteuning							
Andere infolijnen	4	7	9	12	15	13	13
Campagnes	23	29	41	56	89	100 (31 zonder VLAD)	31
Bemanning							
FTE voorlichters	9	14,5	18	41	48,6	83,5	81,8
Telefonische, schriftelijke en internet-oproepen per FTE voorlichter	30	45	94	57	48	45	35
Kwaliteitsindex voorlichters	Goed	Goed	Goed, professioneel	Goed, professioneel ²	Goed	Goed tot zeer goed	84,3%
Naambekendheid							
(Zeer) Tevreden	89%	83%	89%	91%	87%	83%	Niet gemeten
Naambekendheid	Spontane bekendheid ³ 3%	Spontane bekendheid ³ 17%	Spontane bekendheid ³ 17%	Spontane bekendheid ³ 24%	Spontane bekendheid ³ 18%	Spontane bekendheid ³ 20%	Niet gemeten

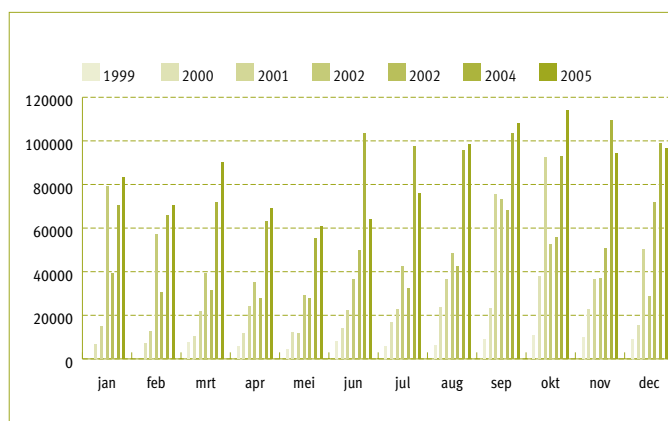
1. BO: Backoffice.
2. zilver op Contactcenter Award 2002
3. Spontane bekendheid: de Vlaamse Infolijn wordt spontaan genoemd als instantie waar men terecht kan voor informatie over de overheid.

Na 5 jaar van explosieve groei en het beheersen van die groei, werd in 2005 vooral gefocust op de kwaliteit van de dienstverlening. Eind 2004 werd gestart met kwaliteitsverbeteringprojecten die het Contactpunt Vlaamse Infolijn in staat moesten stellen om die kwaliteit permanent op te volgen. Die versterkte aandacht voor kwaliteit heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen.

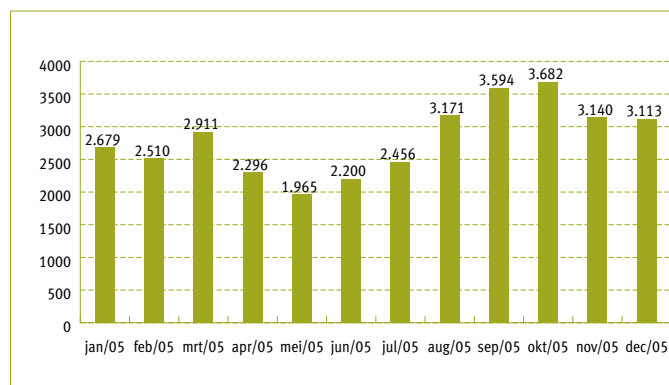
2.1.4. Algemeen overzicht

2.1.4.1. Vergelijking aantal telefonische oproepen van 1999 tot en met 2005

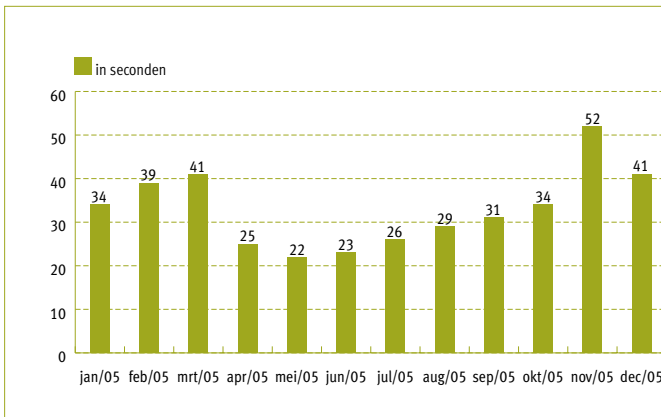
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Januari	–	6.869	14.863	78.921	39.281	70.536	83.040
Februari	–	7.018	12.630	57.284	30.448	65.887	70.274
Maart	7.582	10.260	21.833	39.239	31.605	72.011	90.247
April	5.597	11.489	24.267	35.065	27.532	63.000	68.882
Mei	4.517	12.163	11.818	29.078	27.810	55.171	60.907
Juni	7.999	14.087	22.389	36.563	49.569	103.236	63.811
Juli	5.721	16.696	22.776	42.456	32.229	97.318	76.135
Augustus	6.370	23.546	36.345	48.576	42.360	95.504	98.286
September	8.846	23.188	75.415	73.147	68.098	103.581	107.822
Oktober	10.575	37.763	92.408	52.486	55.535	92.792	114.152
November	9.963	22.664	36.367	37.080	50.730	109.473	94.197
December	8.793	15.187	50.175	28.476	71.939	98.917	96.488



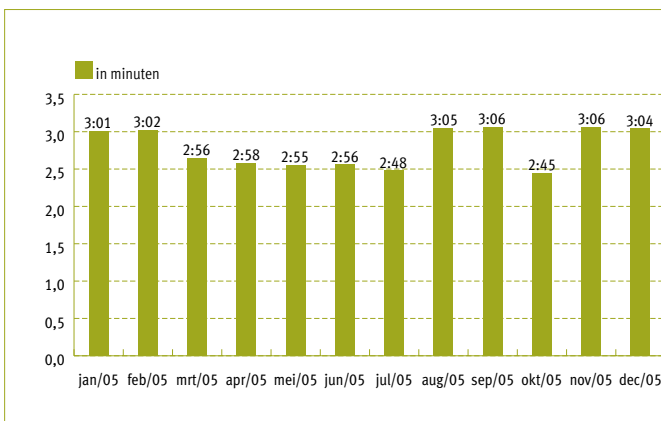
2.1.4.2. Gemiddeld aantal telefonische oproepen per dag



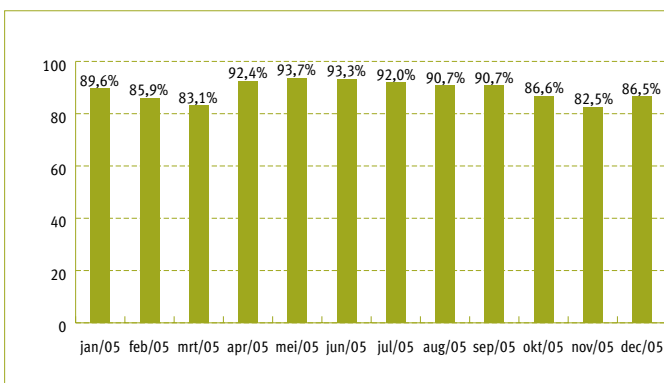
2.1.4.3. Gemiddelde wachttijd tot antwoord



2.1.4.4. Gemiddelde gespreksduur per oproep



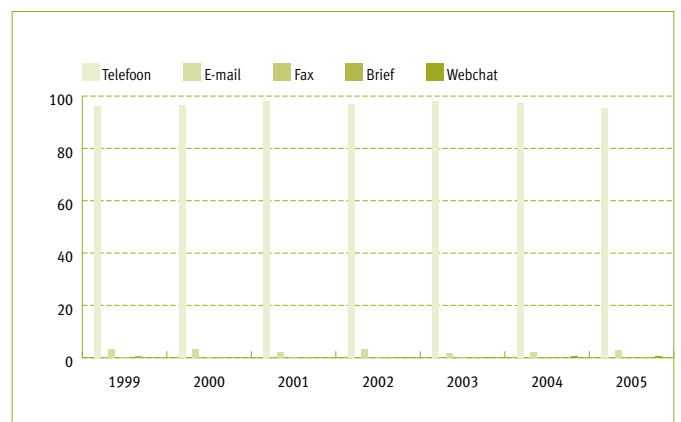
2.1.4.5. Opgenomen oproepen per maand



2.1.5. Analyse van de oproepen

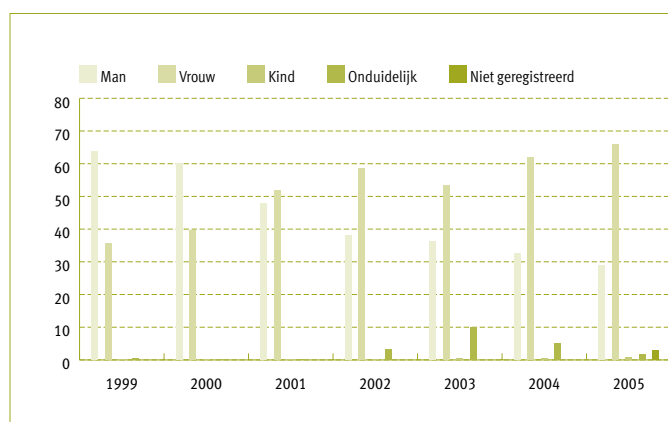
2.1.5.1. Welk medium werd gebruikt?

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



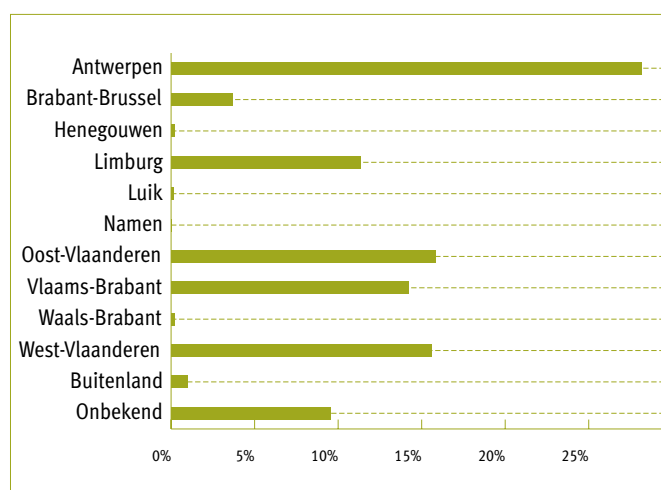
2.1.5.2. Wie neemt contact op met de Vlaamse Infolijn?

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



2.1.5.3. Uit welke provincie komen de oproepen?

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

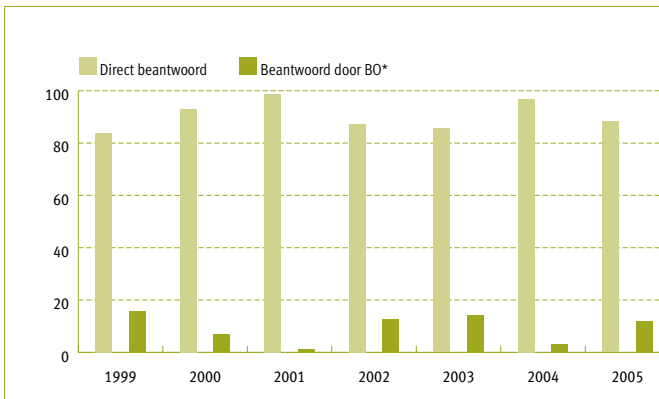


Uit de tabel blijkt dat 9,5% van de oproepen vermeld staat als 'onbekend'. Van die oproepen werden de geografische gegevens dus niet geregistreerd.

2.1.5.4. Hoe werd de vraag afgehandeld?

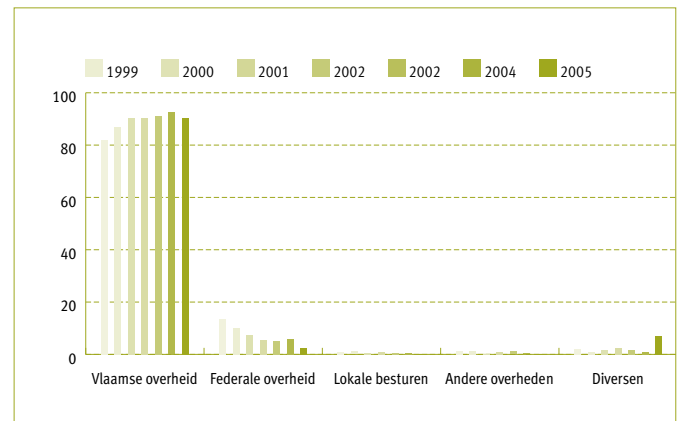
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Direct beantwoord	83,91%	93,00%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%	88,23%
Beantwoord door BO*	15,92%	7,00%	1,30%	12,80%	14,20%	3,15%	11,77%

*BO: backoffice



2.1.5.5. Voor welke diensten wordt gebeld?

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Vlaamse overheid	81,87%	86,81%	90,34%	90,22%	91,23%	92,50%	90,27%
Federale overheid	13,51%	9,97%	7,35%	5,49%	5,25%	5,76%	2,48%
Lokale besturen	1,05%	1,09%	0,49%	0,86%	0,62%	0,43%	0,04%
Andere overheden	1,38%	1,15%	0,18%	1,03%	1,11%	0,38%	0,12%
Diversen	2,19%	0,97%	1,65%	2,40%	1,79%	0,93%	7,09%



2.1.6. Andere infolijnen adviseren en ondersteunen

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn besteedt heel wat tijd aan het adviseren van overheidsdiensten die hun telefonische dienstverlening willen verbeteren of een telefonische informatielijn willen oprichten. Naast de diensten van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ondersteunt het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook Vlaamse Openbare Instellingen zoals De Lijn en Kind en Gezin, lokale besturen en buitenlandse overheden. De vraag komt in de meeste gevallen van de betrokken overheidsdiensten zelf. Die adviesrol is in de loop der jaren sneller gegroeid dan verwacht en is uitgegroeid tot een volwaardige opdracht van het Contactpunt.

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn streeft er bij voorkeur naar om met de betrokken diensten een synergie tot stand te brengen. De schaalvergroting moet de kosten van de publieksvoorlichting drukken en de uniformiteit ervan vergroten. De diensten zijn steeds erg onder de indruk van de professionele en efficiënte werking van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Vooral de hoogtechnologische telefonesystemen, het kennissysteem en de vastgelegde procedures en processen worden als uiterst professioneel ervaren.

2.1.6.1. Overzicht andere infolijnen

Hieronder volgt een overzicht van bestaande infolijnen binnen de diensten van de Vlaamse overheid, geordend volgens de graad van betrokkenheid van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

a. In volledig beheer van betrokken dienst:

- Euro-infocentrum
- Gecofoon
- Jolijn
- Rusthuis-infofoon

b. Frontoffice in beheer van bevoegde dienst, met ondersteuning van het Contactpunt Vlaamse Infolijn:

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

- BIS Infolijn
- Taaltelefoon
- VREG
- Wegentelefoon
- Wonen in Brussel

c. Frontoffice in beheer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn, backoffice georganiseerd door bevoegde dienst:

- Vlaamse Belastinglijn
- Dossierlijn Studietoelagen
- Aanmoedigingspremies
- Vlaamse Zorgkas
- Export Vlaanderen
- De LijnInfo
- Kind en Gezin-lijn
- Vlaams Zorgfonds

d. Front- en backoffices in beheer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn:

- TeleTolk
- Vlaamse Infolijn

e. Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst:

Net als de Vlaamse Infolijn ging ook de Vlaamse Ombudsdienst in maart 1999 van start. Verkennende gesprekken tussen de Vlaamse Infolijn en de Ombudsdienst hebben beide organisaties meer inzicht gegeven in elkaars werking. Ze hebben vooral ook tot goede afspraken over de samenwerking geleid.

Wie met een klacht naar het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn belt, wordt doorverbonden met de Ombudsdienst. Wie met een informatievraag naar de Ombudsdienst belt, wordt doorverbonden met het klantencontactcentrum.

2.2. Resultaten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn per cluster

2.2.1. Algemeen

Het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn kan worden 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 van het Contactpunt Vlaamse Infolijn worden gesteld. Door ze apart te behandelen krijgen we een beter beeld van de algemene informatievragen die via het nummer van het Contactpunt Vlaamse Infolijn zelf worden gesteld.

Voor het werkingsjaar 2005 onderscheiden we de volgende clusters:

A-lijnen:

- Vlaamse Infolijn
- 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

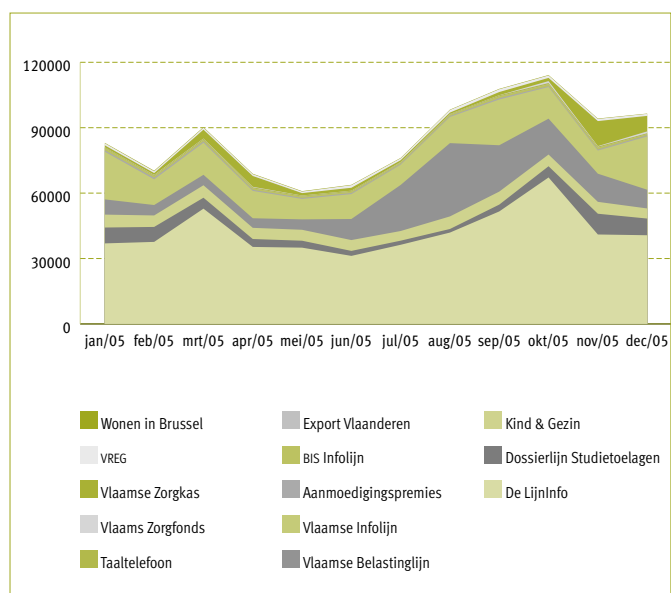
Evolutie ondersteuning sectorale lijnen

Lijnen	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Aanmoedigingspremies				x	x	x	x
BIS Infolijn		x	x	x	x	x	x
De LijnInfo					x	x	x
Dossierlijn Studietoelagen					x	x	x
Export Vlaanderen				x	x	x	x
Infolijn Onderwijs	x	x	x	x			
Kind & Gezin					x	x	x
Meldpunt Milieu	x	x	x	x	x	x	
Opleidingscheques				x	x		
Taaltelefoon	x	x	x	x	x	x	x
TeleTolk	x	x	x	x	x	x	x
Vlaams Zorgfonds							x
Vlaamse Belastinglijn		x	x	x	x	x	x
Vlaamse Dopinglijn		x	x	x			
Vlaamse Infolijn	x	x	x	x	x	x	x
Vlaamse Zorgkas				x	x	x	x
VREG					x	x	x
Wonen in Brussel					x	x	x
Aantal	5	8	8	12	15	14	14

2.2.2. Aantal telefonische oproepen per lijn¹

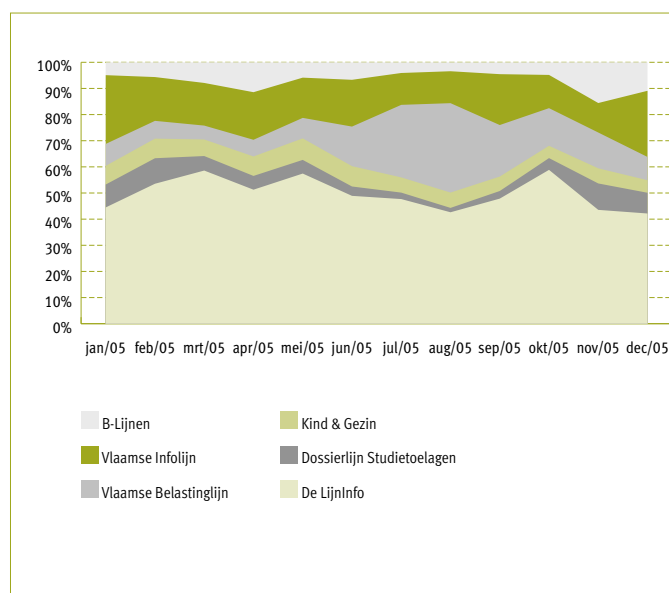
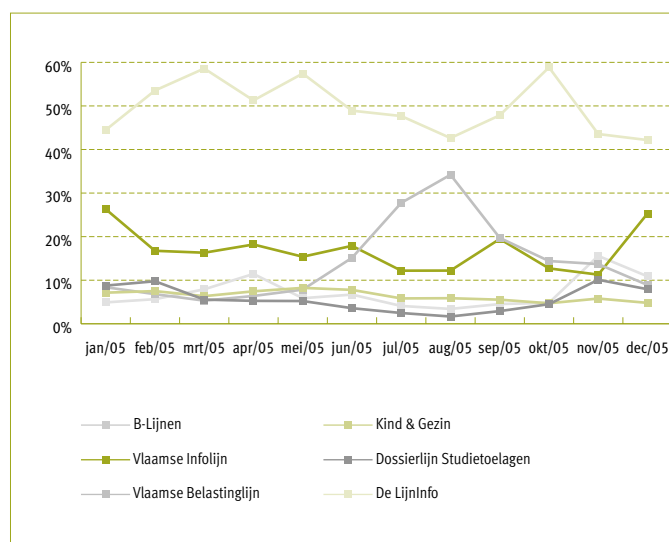
Type lijn	Lijn	Aantal oproepen
A	De LijnInfo	49,56%
A	Dossierlijn Studietoelagen	5,58%
A	Kind en Gezin-Lijn	6,22%
A	Vlaamse Belastinglijn	14,58%
A	Vlaamse Infolijn	16,94%
B	Aanmoedigingspremies	0,61%
B	BIS Infolijn	0,85%
B	Export Vlaanderen	0,02%
B	Taaltelefoon	0,49%
B	Vlaams Zorgfonds	0,14%
B	Vlaamse Zorgkas	3,51%
B	VREG	1,17%
B	Wonen in Brussel	0,21%

1. De B-lijn Teletolk wordt niet vermeld in dit overzicht omdat de contacten van deze lijn uitsluitend via Minitel en chatsessies verlopen.



2.2.3. Spreiding van de oproepen per cluster

Deze grafieken laten zien hoe de oproepen per cluster zijn gespreid. De verschillende B-lijnen worden als één cluster beschouwd. Dankzij de schaalgrootte kunnen de piekmomenten van de verschillende clusters worden opgevangen door de beschikbare voorlichters op andere lijnen in te schakelen. Een uitzondering daarop is de cluster LijnInfo.



2.2.4. Cluster Vlaamse Infolijn

Nummer: 0800 3 02 01

Fax: 02 553 55 36

E-mail: info@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Adres: Boudewijnlaan 30, 1010 Brussel

2.2.4.1. Algemeen

De Vlaamse Infolijn werd in maart 1999 opgericht om de bereikbaarheid en de telefonische dienstverlening van de Vlaamse overheid voor de bevolking fors te verbeteren. 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). De Vlaamse burger kan bij het klantencontactcentrum van het Contactpunt Vlaamse Infolijn terecht met vragen over de hele Vlaamse overheid: de Vlaamse Regering, het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met zijn zeven departementen, alle Vlaamse Openbare Instellingen (vo'i's) en alle Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen (vwi's).¹

Het contactcentrum is het hele jaar bereikbaar, elke werkdag tussen 9 en 19 uur. Andere openingsuren zijn soms mogelijk voor specifieke mediacampagnes. De communicatie tussen het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de burger verloopt via verschillende kanalen: telefoon, fax, e-mail, brief, chat en co-browsing.

¹ Sinds 1 januari 2006 is Beter Bestuurlijk Beleid van kracht, met een volledige wijziging van de structuur van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als gevolg. Dit jaarverslag betreft echter de resultaten van 2005 toen de nieuwe structuur na BBB nog niet van kracht was.

2.2.4.2. Activiteiten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn (inbound, business-to-consumer)

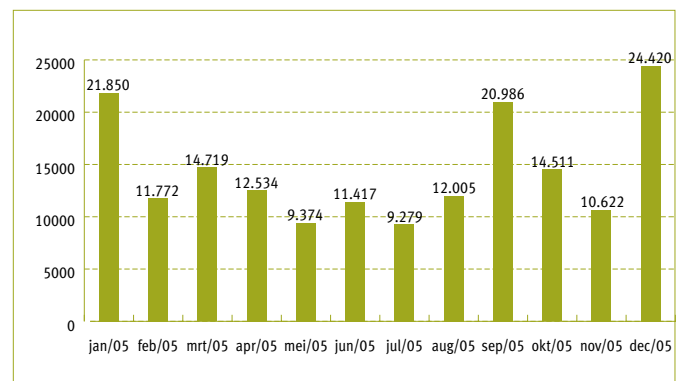
- Informatieverstrekking aan de burger: wegwijsinformatie, eerstelijnsinformatie, actualiteitsinformatie
- Bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid. De effectieve verzending gebeurt door de inhoudelijk bevoegde dienst (backoffice)
- Ondersteuning overheidscommunicatie: campagnevoorlichting, inschrijving activiteiten, opzetten deelname wedstrijd, enzovoort
- Registratie van klachten en meldingen
- Doorverwijzing van vragen om tweedelijnsinformatie
- Ontsluiting van bestaande informatie via een kennisdatabank

2.2.4.3. Spreiding en service levels

In 2005 liepen op het nummer van de cluster Vlaamse Infolijn zelf 173.489 oproepen of 686 oproepen per dag binnen. Dat is goed voor 16,94% van het totale aantal oproepen in het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

Spreiding

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



Service levels

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

Op jaarbasis werd 93% van de oproepen beantwoord. Er werd binnen de 26 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld ongeveer 3,5 minuten.

Gemiddeld werd 6,61% van de opgenomen gesprekken geëscaleerd of doorgeschakeld naar het middle-office of naar het bevoegde back-office.

Datum	% Opge-nomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escala-ties
jan/05	86,6%	00:00:47	00:04:51	70,3%	77,9%	4,75%
feb/05	92,6%	00:00:27	00:03:55	80,5%	87,7%	5,78%
mrt/05	94,6%	00:00:24	00:03:36	83,1%	89,5%	6,22%
apr/05	96,9%	00:00:18	00:03:21	90,0%	94,2%	5,28%
mei/05	97,6%	00:00:15	00:03:19	93,4%	96,9%	6,89%
jun/05	96,9%	00:00:16	00:03:24	91,8%	95,3%	6,07%
jul/05	93,4%	00:00:26	00:03:13	87,4%	91,9%	5,54%
aug/05	97,0%	00:00:18	00:03:29	88,5%	93,6%	6,39%
sep/05	95,0%	00:00:25	00:03:22	82,0%	89,0%	5,15%
okt/05	98,3%	00:00:13	00:03:17	94,2%	97,3%	5,95%
nov/05	97,8%	00:00:14	00:03:01	93,0%	96,9%	6,78%
dec/05	82,7%	00:00:51	00:03:16	68,0%	76,0%	14,53%
Totaal	93,0%	00:00:26	00:03:33	83,5%	89,2%	6,61%

2.2.4.4. Analyse van de vragen

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

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
wonen	binnen-landse aangele-genheden	onder-wijs en vorming	onderwijs	onderwijs	onderwijs	onderwijs en vorming
milieu en landschap	milieu en landschap	welzijn, zorg en opvang	belastin-gen	belastin-gen	belastin-gen	energie en natuurlijke rijkdom-men
werkgele-genheid	onder-wijs en vorming	werkgele-genheid	wonen	weten-schap, techno-logie, energie	weten-schap, techno-logie, energie	bedrijven en hun klanten
onder-wijs en vorming	welzijn, zorg en opvang	bevoegd-heden overheid	milieu en landschap	werkgele-genheid	werkgele-genheid	overheid
economie en belas-tingen	wonen	wonen	algemene werking overheid	welzijn, zorg en opvang	wonen	bouwen en wonen

Voor de analyse van de gestelde vragen gaat het Contactpunt Vlaamse Infolijn niet uit van de geijkte structuur van de overheid in ministeries, departementen en administraties. We brengen de gestelde vragen onder in inhoudelijke domeinen.

2001 – 2003

Domein	2001	2002	2003
algemene werking overheid	5,95%	7,15%	3,80%
belastingen	17,83%	10,37%	20,13%
binnenlandse aangelegenheden	1,10%	0,89%	0,52%
buitenland	0,51%	0,54%	0,26%
consumenten	0,75%	**	**
cultuur en media	1,06%	1,85%	0,66%
economie en landbouw	1,78%	4,91%	4,97%
gezondheid	4,04%	2,64%	0,83%
maatschappelijke organisaties	0,46%	**	**
milieu en landschap	4,74%	7,54%	2,72%
mobiliteit – verkeer en vervoer	3,24%	3,32%	2,41%
onderwijs	22,29%	30,74%	33,27%
overheid – bevoegdheden en structuren	6,47%	6,82%	2,79%
persoon – rechten en plichten	0,75%	1,25%	0,72
ruimtelijke ordening	**	**	**
sociale zekerheid	0,70%	0,74%	0,44%
sport – vrije tijd – jeugd	0,75%	0,91%	0,45%
welzijn – zorg en opvang	12,68%	5,89%	5,50%
werkgelegenheid	6,95%	4,41%	5,84%
wetenschap – technologie – energie	1,56%	2,12%	9,22
wonen	6,39%	7,92%	5,57%

** De domeinen 'consumenten' en 'maatschappelijke organisaties' werden in 2002 geïntegreerd in de inhoudelijke domeinen en niet meer apart behandeld. In 2004 werd het domein 'Wonen' uitgesplitst in de domeinen 'Wonen' en 'Ruimtelijke ordening'.

2004 – 2005

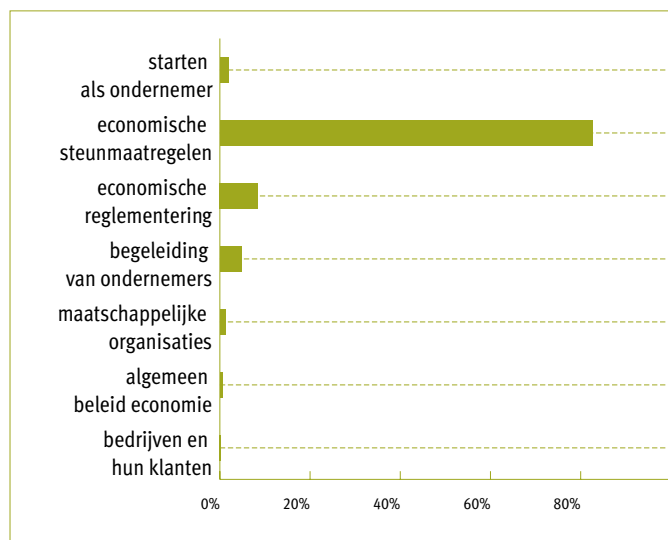
In 2004 werd de domeinstructuur van de cluster Vlaamse Infolijn aangepast aan de navigatierubrieken op de portaal-site van de Vlaamse overheid. De indeling ziet er nu zo uit:

Domeinnaam	2004	2005
bedrijven en hun klanten	10,52%	9,75%
belastingen	4,74%	2,92%
bouwen – wonen	11,31%	8,65%
buitenlands beleid	0,30%	0,46%
cultuur, jeugd, media, sport & toerisme	1,69%	2,08%
landbouw en visserij	0,06%	0,31%
leefmilieu & natuur	4,39%	4,84%
mobiliteit	12,60%	5,94%
energie en natuurlijke rijkdommen	5,11%	9,89%
onderwijs en vorming	29,85%	29,76%
overheid	10,83%	9,35%
werken	2,68%	3,85%
wetenschap en innovatie	1,02%	0,05%
welzijn en gezondheid	3,52%	2,96%
persoon	0,42%	0,78%
ruimtelijke ordening	0,96%	1,12%
Tsunami 12-12		4,87%
Hoop voor Pakistan		2,41%

2.2.4.4.1. Bedrijven en hun klanten

Het aantal vragen over het domein 'Bedrijven en hun klanten' bedraagt 9,75% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

starten als ondernemer	1,94%
economische steunmaatregelen	82,59%
economische reglementering	8,43%
begeleiding van ondernemers	4,84%
maatschappelijke organisaties	1,32%
algemeen beleid economie	0,63%
bedrijven en hun klanten	0,24%



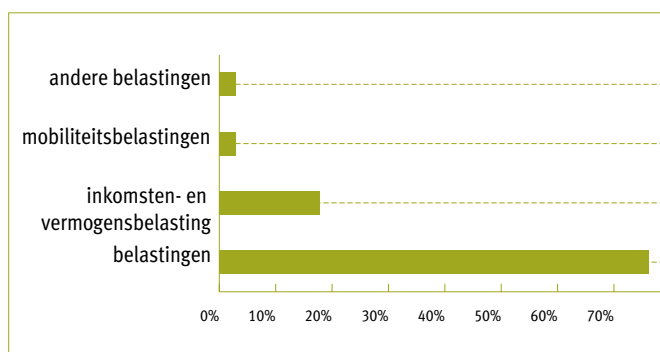
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Bedrijven en hun klanten'

1. Hoe bestel ik opleidingscheques/
Zijn er opleidingscheques beschikbaar?
2. Hoe reserveer ik adviescheques/
Hoe maak ik een reservatieafpraak om adviescheques te reserveren?
3. Waar kan ik terecht met vragen over mijn rechten als consument?
4. Welke steun mogen we in 2006 verwachten met de ondernemerschapsportefeuille?
5. Hoe kan ik gratis opstartcheques verkrijgen om een onderneming op te starten?

2.2.4.4.2. Belastingen

Het aantal vragen over het domein 'Belastingen' bedraagt 2,92% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

andere belastingen	2,79%
mobiliteitsbelastingen	3,01%
inkomsten- en vermogensbelasting	17,88%
belastingen	76,14%



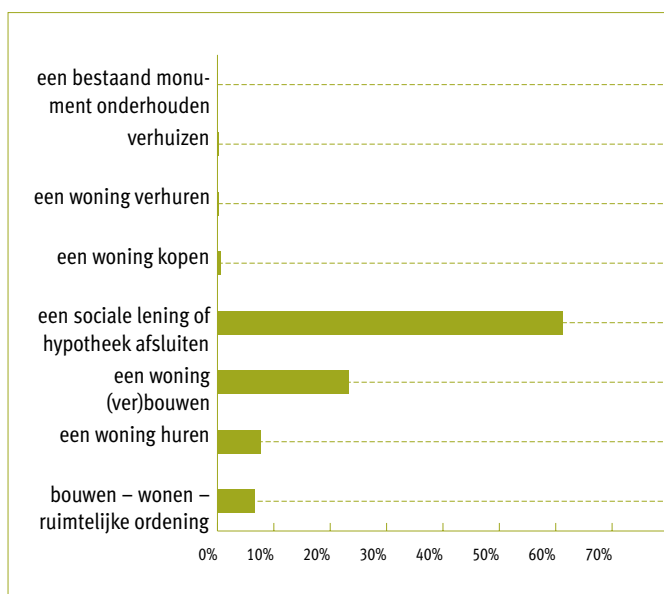
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Belastingen'

1. Waar kan ik terecht met een vraag over de aangifte van mijn personenbelasting?
2. Onder welke voorwaarden kom ik in aanmerking voor de meeneembaarheid van registratierechten?
3. Wordt het gunstige tarief voor de schenking van bouwgronden verlengd?
4. Hoe lang duurt het voordat het registratiekantoor de te veel betaalde registratierechten terugbetaalt?
5. Hoe lang moet ik in de woning blijven wonen om het klein beschrijf niet te verliezen?

2.2.4.4.3. Bouwen – Wonen

Het aantal vragen over het domein ‘Bouwen – Wonen’ bedraagt 8,65% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

een bestaand monument onderhouden	0,10%
verhuizen	0,18%
een woning verhuren	0,18%
een woning kopen	0,61%
een sociale lening of hypotheek afsluiten	61,35%
een woning (ver)bouwen	23,34%
een woning huren	7,64%
bouwen – wonen – ruimtelijke ordening	6,61%



Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein

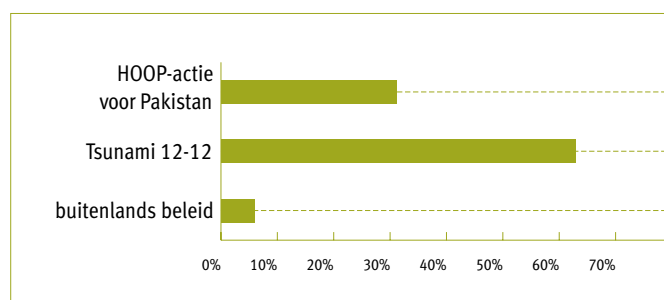
‘Bouwen – Wonen’

1. Bestelling van het ‘Aanvraagformulier Verzekering Gewaarborgd Wonen’
2. Inhoudelijke informatie over de Vlaamse verbeteringspremies voor woningen
3. Inhoudelijke informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen
4. Inhoudelijke informatie over het sociale woonkrediet van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij
5. Overzicht van steunmaatregelen en premies voor wonen, bouwen of renoveren van woningen

2.2.4.4.4. Buitenlands beleid

Het aantal vragen over het domein ‘Buitenlands beleid’ bedraagt 7,74% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. Het leeuwendeel van de vragen ging over de actie Tsunami 12-12 die de Vlaamse Infolijn heel actief heeft ondersteund. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

HOOP-actie voor Pakistan	31,19%
Tsunami 12-12	62,85%
buitenlands beleid	5,96%



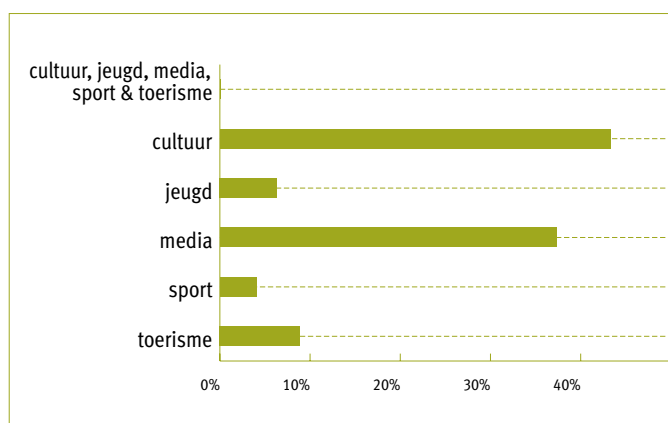
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein ‘Buitenlands beleid’

1. Registratie liefdadigheidsactie in het kader van Tsunami 12-12
2. Meedoen aan actie Tsunami 12-12
3. Wegwijsinformatie over buitenlandse ambassades in België
4. Eerstelijnsinformatie over reizen naar het buitenland
5. In welke landen is Vlaanderen actief op het vlak van ontwikkelingssamenwerking?

2.2.4.4.5. Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme

Het aantal vragen over het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme' bedraagt 2,08% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

cultuur, jeugd, media, sport & toerisme	0,03%
cultuur	43,33%
jeugd	6,32%
media	37,35%
sport	4,10%
toerisme	8,88%



Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme'

Cultuur

1. Informatie en programmabrochure Erfgoeddag 2005 ('Gevaar')
2. Wegwijs naar Cultuurdatabank en Cultuurnet Vlaanderen
3. Contactgegevens administratie Cultuur en de verschillende afdelingen en vzw's (zoals Sabam of het Vlaams Studie- en Documentatiecentrum voor vzw)
4. Informatie over cultuursubsidies
5. Informatie over het sociale statuut van de kunstenaar

Jeugd

1. Informatie omtrent internationale jeugdwerking (reizen en verblijven jongeren in het buitenland, JINT vzw)
2. Contactgegevens afdeling Jeugd en Sport
3. Procedure fuif organiseren
4. Wegwijs naar het Steunpunt Jeugd, informatie over het jeugd-beleid en het jeugdwerk
5. Wegwijs naar uitleendienst kampeermateriaal

Sport (vragen over doping in de sport vallen onder het domein Gezondheid)

1. Wegwijs naar BLOSO en de verschillende BLOSO-sportcentra
2. Wegwijs naar Topsport Vlaanderen
3. Informatie over Belgisch Olympisch en Interfederaal Comité, haalbaarheidsstudie Olympische Spelen in Vlaanderen
4. Wegwijs naar sportfederaties
5. Informatie over sportproject 'Buurtsport'

Media

1. Debat over de opdracht van de VRT (formulier en enquête)
2. Wegwijs naar Ombudsdienst voor telecommunicatie
3. Contactgegevens VRT, afdeling Media en Film en het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie
4. Internetgebruik (hoe, rechten en plichten, bescherming)
5. Klachten over kabelmaatschappijen (aansluiting, facturen, abonnementen) en contactgegevens kabelmaatschappijen

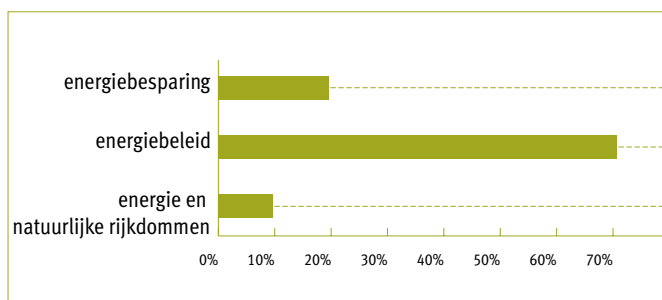
Toerisme

1. Contactgegevens Toerisme Vlaanderen en de provinciale toeristische diensten
2. Wegwijs naar Geschillencommissie Reizen
3. Informatie over benodigde documenten bij reizen naar het buitenland
4. Hoeve- en plattelandstoerisme, kinderboerderijen, campings
5. Wegwijs naar Steunpunt Vakantieparticipatie, informatie over vakantiemogelijkheden voor lagere inkomens

2.2.4.4.6. Energie en natuurlijke rijkdommen

Het aantal vragen over het domein ‘Energie en natuurlijke rijkdommen’ bedraagt 9,89% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

energiebesparing	19,62%
energiebeleid	70,74
energie en natuurlijke rijkdommen	9,64%



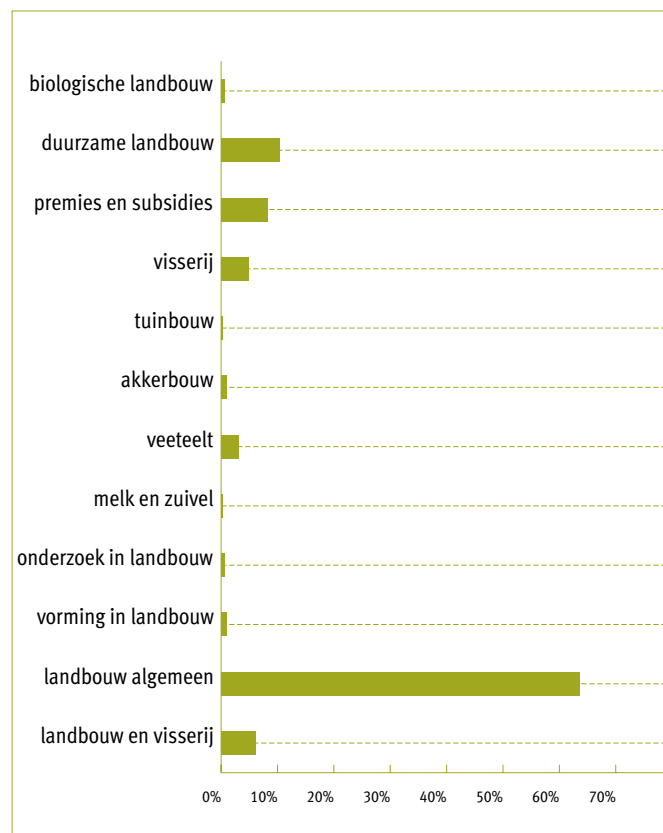
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein ‘Energie en natuurlijke rijkdommen’

1. Informatie over fiscale voordelen van de Federale Overheid en Groene fiscaliteit (Fiscale aftrekbaarheid bij investeringen in energiezuinig wonen – Vlaams Gewest)
2. Informatie over energiebesparende maatregelen: subsidies van het Vlaams Gewest, via de netbeheerders, extra steunmaatregelen, enzovoort
3. Informatie over de nieuwe energieprestatieregelgeving vanaf 2006
4. Bepaalde afnemers hebben recht op verlaagde elektriciteits- en aardgasprijzen. Wat moet ik doen om die sociale tarieven te verkrijgen?
5. Bestaan er maatregelen tegen de hoge prijs van de stookolie?

2.2.4.4.7. Landbouw en visserij

Het aantal vragen over het domein ‘Landbouw en visserij’ bedraagt 0,31% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

biologische landbouw	0,61%
duurzame landbouw	10,43%
premies en subsidies	8,18%
visserij	4,91%
tuinbouw	0,20%
akkerbouw	1,02%
veeteelt	3,07%
melk en zuivel	0,20%
onderzoek in landbouw	0,61%
vorming in landbouw	1,02%
landbouw algemeen	63,60%
landbouw en visserij	6,13%



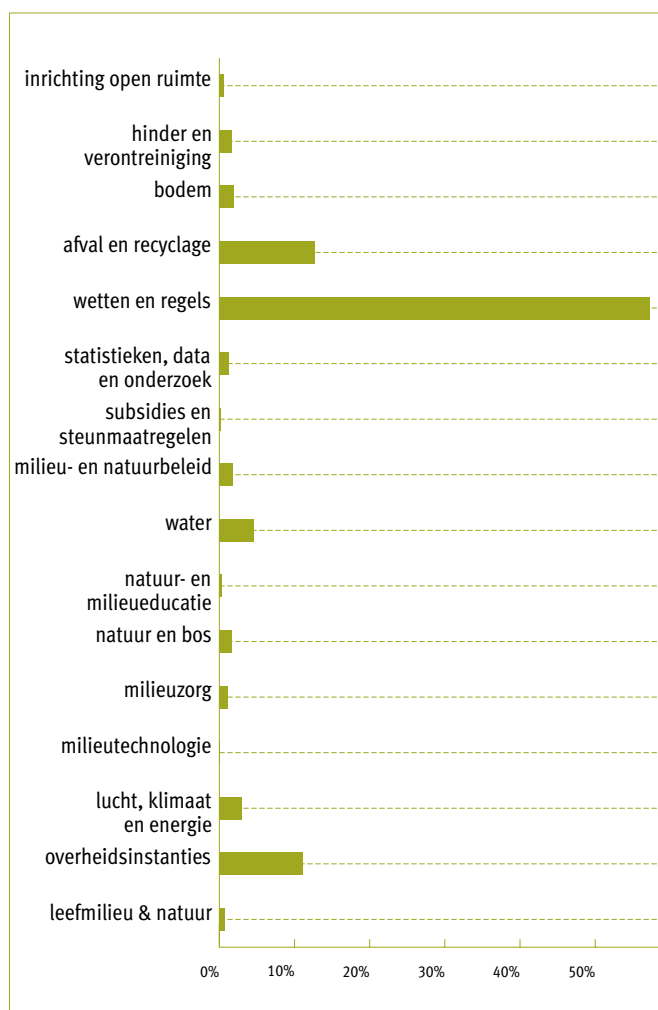
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Landbouw en Visserij'

1. Wegwijsinformatie en contactgegevens over de beleidsdomein landbouw en visserij
2. Wegwijsinformatie over duurzame landbouw
3. Wegwijsinformatie over premies en subsidies
4. Informatie over de pachtprijscoëfficiënten
5. Informatie over het opstarten van een hondenkwekerij of dierenpension

2.2.4.4.8. Leefmilieu & natuur

Het aantal vragen over het domein 'Leefmilieu & natuur' bedraagt 4,84% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

inrichting open ruimte	0,56%
hinder en verontreiniging	1,68%
bodem	1,94%
afval en recyclage	12,75%
wetten en regels	57,31%
statistieken, data en onderzoek	1,33%
subsidies en steunmaatregelen	0,17%
milieu- en natuurbeleid	1,75%
water	4,65%
natuur- en milieueducatie	0,36%
natuur en bos	1,63%
milieuzorg	1,10%
milieutechnologie	0,01%
lucht, klimaat en energie	2,93%
overheidsinstanties	11,10%
leefmilieu & natuur	0,73%



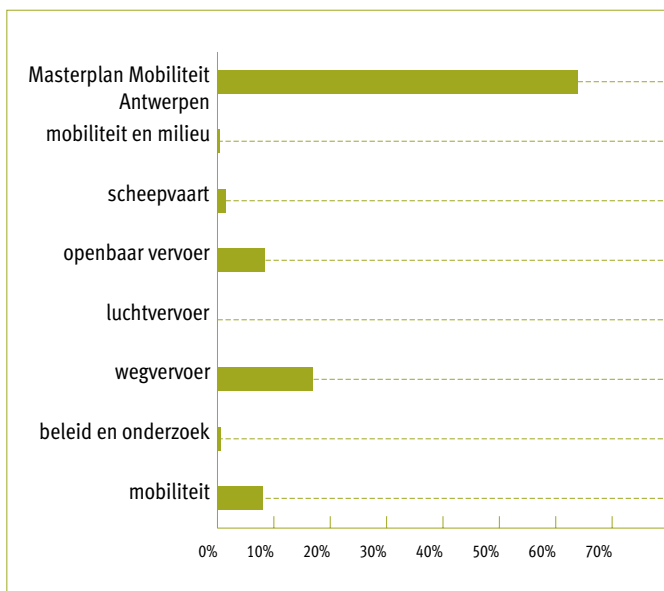
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Leefmilieu & natuur'

1. IMVJ aanmaningen – instructies na 15 maart 2005
2. Wegwijs naar Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)
3. Wegwijs naar Afdeling Bos en Groen
4. Wegwijs naar VMM – Afdeling Heffingen
5. Robinsonlijst: geen ongewenste reclame meer

2.2.4.4.9. Mobiliteit

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit' bedraagt 5,94% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen over mobiliteit die binnenliepen via het nummer van De LijnInfo zijn daarin niet opgenomen. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

Masterplan Mobiliteit Antwerpen	63,94%
mobiliteit en milieu	0,37%
scheepvaart	1,58%
openbaar vervoer	8,37%
luchtvervoer	0,14%
wegvervoer	16,92%
beleid en onderzoek	0,60%
mobiliteit	8,08%



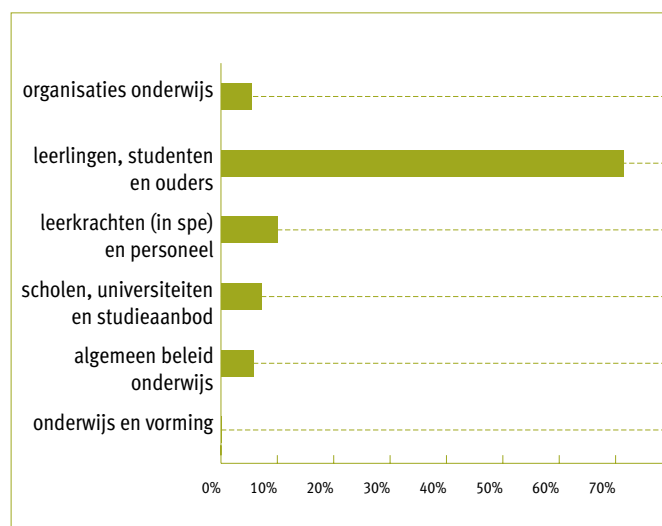
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Mobiliteit'

1. Wegwijs naar de NMBS
2. Inhoudelijke informatie over de op- en afritten van de Antwerpse Ring tijdens de heraanleg van die ring
3. Inhoudelijke informatie met overzicht en opvolging van de werkzaamheden voor de heraanleg van de Ring van Antwerpen
4. Contactgegevens van het Infopunt Leien in Antwerpen
5. Wegwijs naar De LijnInfo

2.2.4.4.10. Onderwijs en vorming

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' bedraagt 29,76% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

organisaties onderwijs	5,41%
leerlingen, studenten en ouders	71,40%
leerkrachten (in spe) en personeel	10,09%
scholen, universiteiten en studieaanbod	7,25%
algemeen beleid onderwijs	5,77%
onderwijs en vorming	0,08%



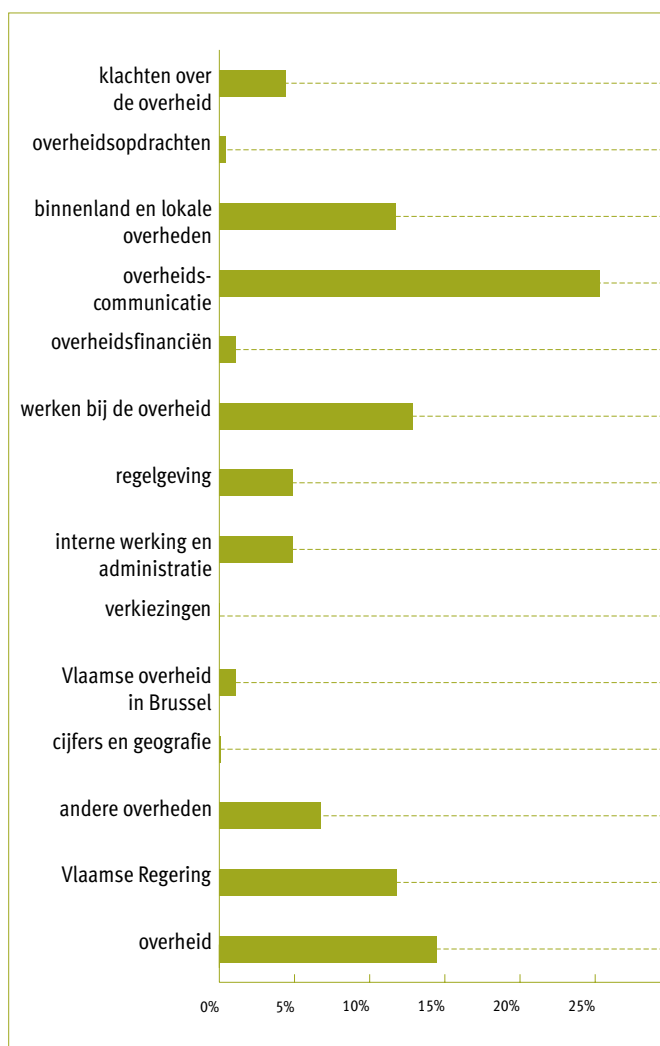
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Onderwijs en vorming'

1. Informatie over het indienen van een aanvraag voor een studietoelage
2. Aanvraagformulier voor een studiefinanciering (Hoger Onderwijs, 2005-2006)
3. Adressen van scholen en andere opleidingsinstellingen – scholendatabank
4. In welke gevallen kun je een beroep doen op het vermoedelijke inkomen? (Hoger Onderwijs, 2005-2006)
5. Pedagogische voorwaarden – kredieten – doctoraten – open universiteit – vrije studenten – examencontracten (Hoger Onderwijs, 2005-2006)

2.2.4.4.11. Overheid

Het aantal vragen over het domein 'Overheid' bedraagt 9,35% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

klachten over de overheid	4,42%
overheidsopdrachten	0,45%
binnenland en lokale overheden	11,71%
overheidscommunicatie	25,31%
overheidsfinanciën	1,12%
werken bij de overheid	12,90%
regelgeving	4,91%
interne werking en administratie	4,92%
verkiezingen	0,06%
Vlaamse overheid in Brussel	1,08%
cijfers en geografie	0,12%
andere overheden	6,77%
Vlaamse Regering	11,79%
overheid	14,44%



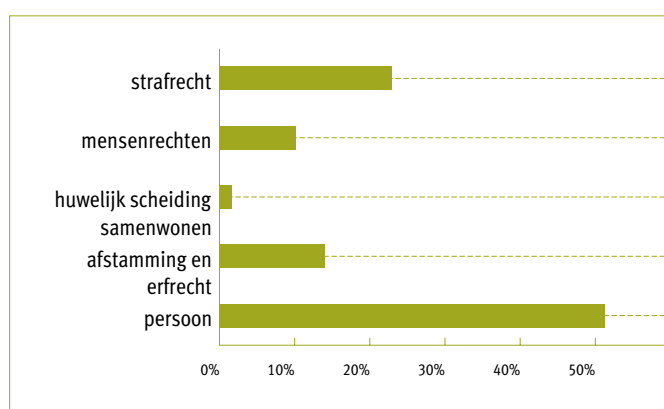
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Overheid'

1. Eerstelijnsinformatie over rechtbanken en rechtshulp in België
2. Wegwijs naar gemeentelijke overheden
3. Procedure om een klacht in te dienen over de Vlaamse overheid
4. Informatie over bevoegdheden Vlaamse ministers + contactgegevens kabinetten
5. Informatie over Vlaanderen Feest! 2005

2.2.4.4.12. Persoon – algemene rechten en plichten

Het aantal vragen over het domein ‘Persoon – algemene rechten en plichten’ bedraagt 0,78% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

strafrecht	22,96%
mensenrechten	10,12%
huwelijk scheiding samenwonen	1,65%
afstamming en erfrecht	13,99%
persoon	51,28%



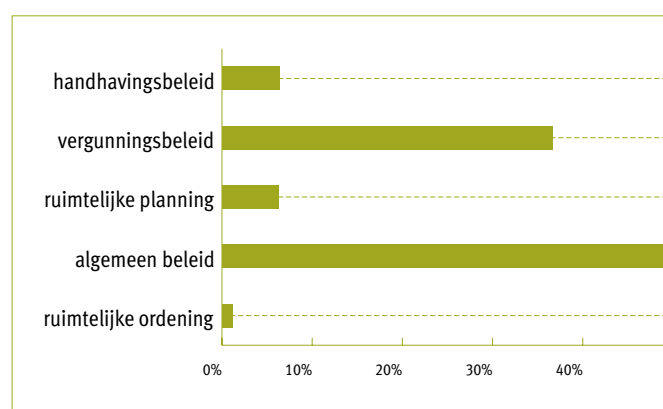
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein ‘Persoon’

1. Wegwijs- en eerstelijnsinformatie over rechtshulp en rechtszaken
2. Informatie over de taalwetgeving in Vlaanderen en Brussel
3. Wegwijsinformatie over verblijfsreglementering voor vreemdelingen in België
4. Wegwijsinformatie over vragen rond erfrecht, notariële akten en testamenten
5. Waar kan ik terecht met vragen over de identiteitskaart?

2.2.4.4.13. Ruimtelijke ordening

Het aantal vragen over het domein ‘Ruimtelijke ordening’ bedraagt 1,12% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

handhavingsbeleid	6,36%
vergunningbeleid	36,62%
ruimtelijke planning	6,30%
algemeen beleid	49,57%
ruimtelijke ordening	1,15%



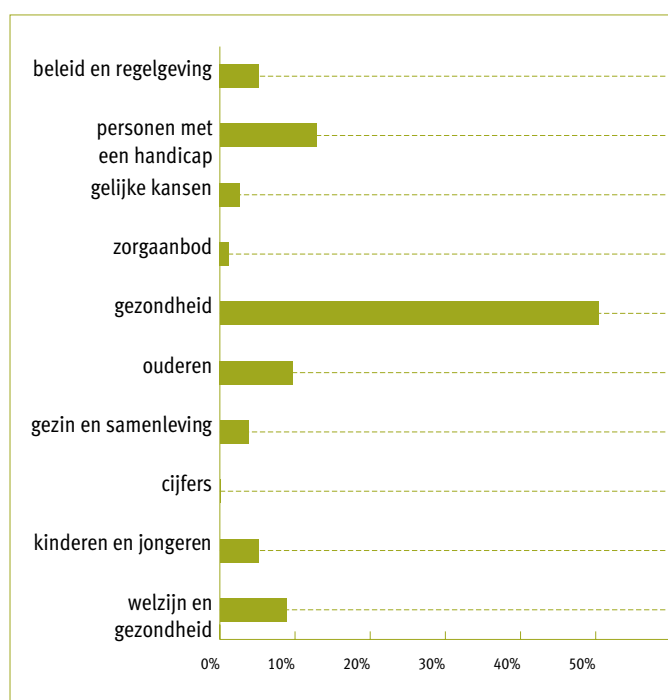
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein ‘Ruimtelijke ordening’.

1. Contactgegevens van de provinciale afdeling AROHM Antwerpen
2. Wegwijsinformatie over de centrale afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen
3. Wegwijsinformatie over de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen
4. Wegwijsinformatie en contactgegevens van de provinciale afdeling AROHM Limburg
5. Wegwijs naar informatie over ruimtelijke ordening via website www.ruimtelijkeordening.be

2.2.4.4.14. Welzijn en gezondheid

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' bedraagt 2,96% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

beleid en regelgeving	5,19%
personen met een handicap	12,81%
gelijke kansen	2,69%
zorgaanbod	1,22%
gezondheid	50,39%
ouderen	9,73%
gezin en samenleving	3,82%
cijfers	0,09%
kinderen en jongeren	5,15%
welzijn en gezondheid	8,91%



Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Welzijn en Gezondheid'

Welzijn

Volgende vragen werden het meest gesteld (vragen over Kind en Gezin en de Vlaamse Zorgverzekering komen aan bod bij hun eigen sectorale lijnen):

1. Contactgegevens van het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap en Handinfo
2. Informatie over schuldbemiddeling en aanvullende financiële OCMW-steun
3. Wegwijs naar Rusthuis-Infofoon
4. Wegwijs naar Alimentatiefonds
5. Wegwijs naar Gelijke kansen in Vlaanderen

Gezondheid

In het domein 'Gezondheid' gingen de vragen vooral over:

1. Informatie over de campagne 'Rookstop' van Kom op tegen Kanker (die campagne liep van eind 2004 tot maart 2005)
2. Contactgegevens van het Federaal Agentschap voor Voedselveiligheid
3. Informatie over Medisch Verantwoord Sporten en wegwijs naar Dopinglijn
4. Contactgegevens van de verschillende afdelingen van de administratie Gezondheidszorg
5. Informatie over asbestverontreiniging

2.2.4.4.15. Werken

Het aantal vragen over het domein 'Werken' bedraagt 3,85% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

statistieken en onderzoeken	0,35%
buitenlandse werknemers	2,55%
vrijwilligerswerk	0,07%
werken in het buitenland	0,15%
werken als student	2,75%
opnieuw werk vinden	2,65%
welzijn op het werk	2,40%
tijdskrediet	16,78%
carrièreverloop	17,59%
arbeidsvoorwaarden	17,91%
werkloosheidsuitkering	4,72%
beginnen met werken	3,07%
werken	28,99%



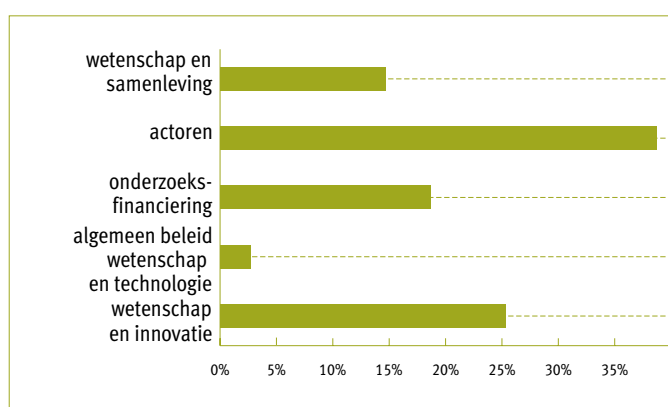
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Werken'

1. De reglementering van de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector – nieuw stelsel
2. Opleidingscheques voor werknemers
3. Wegwijs naar de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
4. Wegwijs naar de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding – VDAB
5. Wegwijs naar de Rijksdienst voor kinderbijslag voor werknemers

2.2.4.4.16. Wetenschap en innovatie

Het aantal vragen over het domein 'Wetenschap en innovatie' bedraagt 0,05% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen worden onderverdeeld in de volgende subdomeinen:

wetenschap en samenleving	14,67%
actoren	38,67%
onderzoeksfinanciering	18,67%
algemeen beleid wetenschap en technologie	2,67%
wetenschap en innovatie	25,33%



Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Wetenschap en innovatie'

1. Wegwijsinformatie over de verschillende afdelingen van de Administratie Wetenschap en Innovatie
2. Informatie over gsm: gebruik, installatie, netwerk
3. Informatie over innovatiesteun voor kmo
4. Informatie over het Doe-centrum Technopolis
5. Contactgegevens van het Nationaal Geografisch Instituut NGI

2.2.5. Cluster Kind en gezin

Open: elke werkdag van 8 tot 20 uur

Nummer: 078 150 100

E-mail: info@kindengezin.be

Website: www.kindengezin.be

Bevoegde entiteit: Kind en Gezin

2.2.5.1. Algemeen

Op 15 oktober 2003 werd de cluster Kind en Gezin boven de doopvont gehouden.

Kind en Gezin wil een uniek aanspreekpunt uitbouwen waar men terecht kan voor informatie over thema's zoals kinderopvang, kindertoevoelingsproblemen, 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 Vlaamse 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 de Vlaamse Infolijn afgestemd op het kennissysteem van Kind en Gezin.

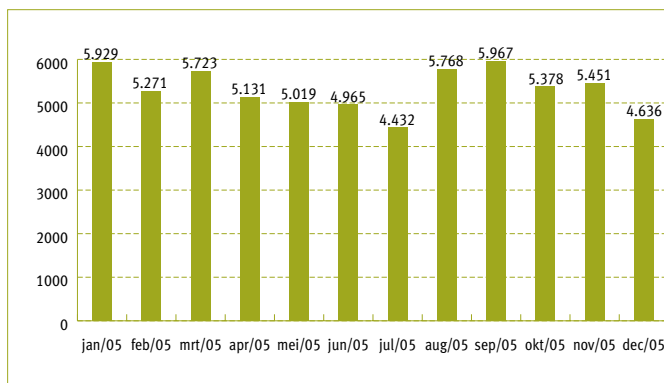
De samenwerking met de provincie West-Vlaanderen werd in 2005 geoptimaliseerd, zodat in 2006 kan worden begonnen met de uitrol in de provincies Antwerpen en Limburg.

2.2.5.2. Cijfers

Voor 2005 werden 63.670 oproepen geregistreerd of gemiddeld 254 per dag.

2.2.5.2.1. Spreiding

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



2.2.5.2.2. Service levels

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	99,3%	0,7%	00:00:10	00:04:06	97,6%	98,9%	28,0%
feb/05	97,9%	2,1%	00:00:12	00:04:01	95,9%	97,5%	28,4%
mrt/05	98,7%	1,3%	00:00:10	00:03:46	97,8%	98,9%	27,7%
apr/05	98,5%	1,5%	00:00:11	00:03:30	97,1%	98,4%	30,6%
mei/05	98,2%	1,8%	00:00:12	00:03:20	95,1%	97,4%	32,3%
jun/05	97,0%	3,0%	00:00:15	00:03:24	92,9%	95,3%	37,1%
jul/05	95,8%	4,2%	00:00:17	00:03:40	91,2%	93,9%	34,1%
aug/05	91,9%	8,1%	00:00:20	00:03:26	86,3%	91,3%	33,4%
sep/05	94,5%	5,5%	00:00:16	00:03:18	89,6%	94,1%	32,3%
okt/05	94,4%	5,6%	00:00:15	00:03:20	90,4%	94,3%	35,3%
nov/05	93,3%	6,7%	00:00:17	00:03:31	89,2%	93,2%	33,5%
dec/05	97,0%	3,0%	00:00:11	00:03:31	95,6%	97,6%	31,2%
Totaal	96,3%	3,7%	00:00:14	00:03:35	93,3%	95,9%	31,8%

Afgelopen jaar haalde de Kind en Gezin-lijn een percentage van 96,3% opgenomen oproepen. De gesprekken werden in gemiddeld 3 minuten 35 seconden afgehandeld.

2.2.5.3. Meest gestelde vragen

- Adressen voor kinderopvang
- Informatie over de kostprijs van kinderopvanginitiatieven
- Starten als onthaalouder: wat zijn de mogelijkheden?
- Een afspraak in het consultatiebureau maken, verplaatsen, annuleren

2.2.6. Cluster De LijnInfo

Nummer: 070 220 200

Website: www.delijn.be

Openingsuren: 7 dagen per week; elke werkdag van 7u tot 19u; in het weekend en op feestdagen van 10u tot 18u.

2.2.6.1. 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 en klantenreacties.

Om de dienstverlening en de bereikbaarheid zo groot mogelijk te maken, koos De Lijn voor lange openinguren, zodat ook tijdens de ochtend- en avondspits informatie kan worden opgevraagd, 7 dagen per week.

Uit onderstaande cijfers kan worden opgemaakt dat de bereikbaarheid van De LijnInfo in vergelijking met 2004 aanzienlijk is verbeterd.

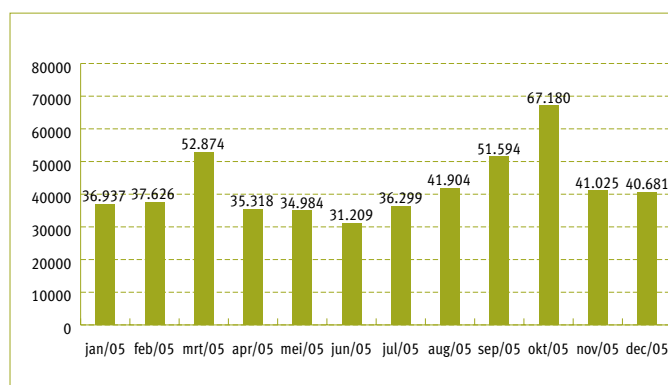
Die toegenomen bereikbaarheid leidt ertoe dat minder klanten inhaken of later terugbellen en resulteert in een grotere klantentevredenheid.

2.2.6.2. Cijfers

In 2005 kreeg De LijnInfo 507.631 oproepen binnen. Dat is een gemiddelde van 1.395 oproepen per dag.

2.2.6.2.1. Spreiding

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



2.2.6.2.2. Service levels

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/05	91,6%	8,4%	00:00:24	00:04:25	82,1%	88,2%	7,6%
feb/05	82,8%	17,2%	00:00:42	00:04:38	69,4%	77,9%	8,4%
mrt/05	75,9%	24,1%	00:00:54	00:04:40	66,5%	73,6%	8,0%
apr/05	90,5%	9,5%	00:00:27	00:04:30	83,4%	88,3%	7,2%
mei/05	91,1%	8,9%	00:00:26	00:04:07	82,1%	87,8%	7,5%
jun/05	90,5%	9,5%	00:00:29	00:04:33	78,5%	84,9%	8,4%
jul/05	89,5%	10,5%	00:00:32	00:04:09	76,3%	82,9%	4,9%
aug/05	94,4%	5,6%	00:00:22	00:04:51	84,1%	89,2%	5,5%
sep/05	90,0%	10,0%	00:00:28	00:05:07	81,9%	86,5%	8,6%
okt/05	80,6%	19,4%	00:00:45	00:04:00	69,5%	77,3%	7,9%
nov/05	84,1%	15,9%	00:00:41	00:04:51	69,8%	77,5%	8,6%
dec/05	86,6%	13,4%	00:00:37	00:04:50	74,8%	81,7%	7,5%
Totaal	86,8%	13,2%	00:00:34	00:04:33	76,4%	82,9%	7,5%

In 2005 werden 86,8% van de oproepen opgenomen. Bij 13,2% haakte de oproeper in. Gemiddeld werd binnen de 34 seconden opgenomen en de gesprekken werden afgehandeld in een gemiddelde tijd van 4 minuten en 33 seconden. Van het totale aantal opgenomen oproepen werd 76,40% binnen 30 seconden te woord gestaan en 82,90% binnen een minuut.

Het percentage escalaties naar de betrokken entiteiten van De Lijn was 7,5%.

2.2.6.3. Meest gestelde vragen

- Informatie over de dienstregelingen of reisadvies
- Noteren van klantenreacties: suggesties, bedankingen, beleidsvragen, klachten, enzovoort
- Aangifte van een verloren of gevonden voorwerp
- Informatie over de adressen en contactgegevens van De Lijnwinkels of specifieke diensten van De Lijn
- Informatie omtrent abonnementen en vervoersbewijzen

2.2.7. Cluster Studietoelagen

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: vermeld op ontvangstmelding van de aanvraag

E-mail: studietoelagen@vlaanderen.be

Website: www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen

Bevoegde entiteit: Departement Onderwijs – afdeling Studietoelagen

Adres: Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

2.2.7.1. Algemeen

De Vlaamse Infolijn 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 terugbelafspraak maken. Bij een elektronische terugbelafspraak wordt een e-mail naar de dossierbehandelaar gestuurd met vermelding van de contactgegevens en de vraag van de oproeper. De dossierbehandelaar zal dan zelf de burger contacteren.

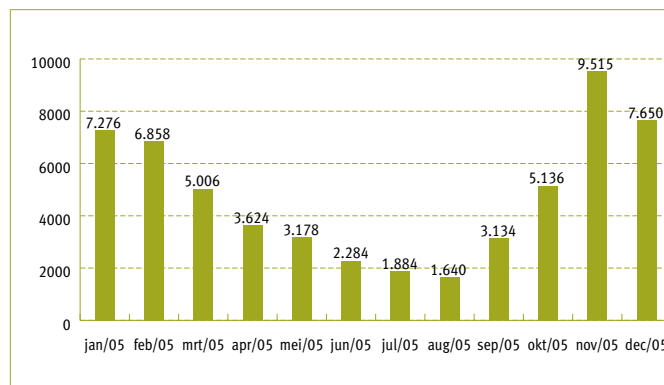
Het nummer van de dossierlijn staat vermeld op de ontvangstmelding die alle aanvragers van een studietoelage krijgen. In afwachting van een nieuwe applicatie bij de afdeling Studietoelagen haalden de voorlichters de dossierinformatie uit de Rumba-toepassing van de afdeling. In de zomer 2005 werd overgeschakeld naar een webtoepassing, wat de voorlichters vlotter toegang moeten geven tot de informatie van de afdeling.

2.2.7.2. Cijfers

Voor het jaar 2005 kreeg de cluster Studietoelagen 57.185 oproepen binnen. Per dag komt dat neer op een gemiddelde van 228 contacten.

2.2.7.2.1. Spreiding

Onderstaande grafiek toont de spreiding van de oproepen per maand.



2.2.7.2.2. Service levels

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	75,5%	24,5%	00:01:27	00:04:01	51,7%	61,4%	9,5%
feb/05	71,7%	28,3%	00:01:41	00:04:29	49,7%	57,1%	11,5%
mrt/05	86,1%	13,9%	00:01:03	00:04:16	68,5%	73,6%	14,7%
apr/05	96,0%	4,0%	00:00:20	00:04:20	88,6%	92,2%	19,8%
mei/05	94,8%	5,2%	00:00:28	00:04:06	84,8%	88,8%	20,3%
jun/05	97,5%	2,5%	00:00:20	00:04:07	86,7%	92,9%	19,4%
jul/05	96,3%	3,7%	00:00:25	00:03:53	83,9%	89,8%	12,1%
aug/05	97,2%	2,8%	00:00:20	00:03:47	87,4%	92,2%	24,0%
sep/05	95,7%	4,3%	00:00:35	00:03:44	70,0%	82,3%	16,2%
okt/05	98,0%	2,0%	00:00:17	00:03:57	89,1%	94,3%	18,8%
nov/05	96,3%	3,7%	00:00:23	00:03:33	80,8%	88,1%	10,9%
dec/05	94,2%	5,8%	00:00:30	00:03:32	78,1%	84,5%	11,5%
Totaal	89,6%	10,4%	00:00:42	00:03:56	74,8%	81,5%	14,3%

In totaal werden 89,6% van de oproepen van 2005 opgenomen. De gemiddelde afhandeltijd van een gesprek duurde 3 minuten en 56 seconden.

2.2.7.3. Meest gestelde vragen

- Opzoeken dossier studietoelagen in Rumba
- Opzoeken statusinformatie dossier studiefinanciering (Hoger Onderwijs)
- Contact met dossierbehandelaar studietoelagen (Secundair Onderwijs)
- Contact met dossierbehandelaar studietoelagen (Hoger Onderwijs)
- Informatie over het indienen van een aanvraag voor een studietoelage
- In welke gevallen kun je een beroep doen op het vermoedelijke inkomen? (Hoger Onderwijs)

2.2.8. Cluster Vlaamse Belastinglijn

2.2.8.1. Algemeen

Al in juni 2000 begon de Vlaamse Infolijn eerstelijnsinformatie te geven over de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing. Er werden toen maar liefst 63.132 oproepen behandeld. Daardoor kon de Belastingdienst Vlaanderen zich meer concentreren op zijn kerntaken: de heffing en de inning van de onroerende voorheffing. De samenwerking leidde bovendien tot een gevoelige daling van het aantal ingediende bezwaren.

In samenspraak met de Administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management (ABAFIM) werd eind 2000 besloten om de dienstverlening uit te breiden en ook statusinformatie over bezwaren te verstrekken. Voor die dossierinformatie werd een apart nummer opgezet, waar men ook terecht kon voor informatie over de aanslagbiljetten voor het kijk- en luistergeld: de Vlaamse Belastinglijn. Sinds 2002 geeft die Vlaamse Belastinglijn ook informatie over de heffing op leegstand en registratierechten.

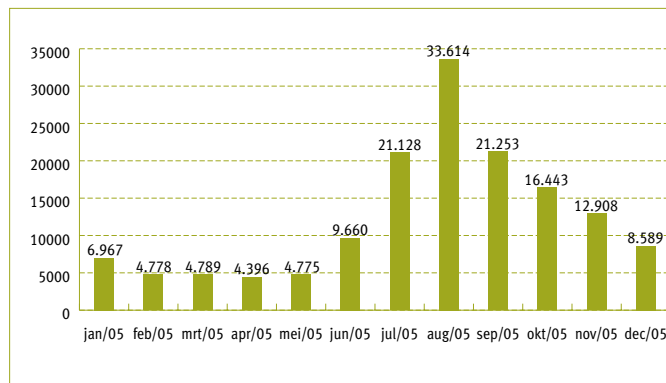
Sinds augustus 2005 hebben de voorlichters van de Vlaamse Belastinglijn online toegang tot de individuele belastingdossiers voor de onroerende voorheffing. Ze krijgen dezelfde info te zien als de belastingplichtige die via zijn token zijn dossier inkijkt op www.onroerendevoorheffing.be. Op vragen zoals 'Heb ik betaald?', 'Is mijn aanslagbiljet al verstuurd?' en 'Hoe staat het mijn bezwaarschrift?' kan een voorlichter nu direct antwoorden, zonder dat hij hoeft door te schakelen naar de Belastingdienst Vlaanderen. Een belastingplichtige kan nu ook via de Belastinglijn online een bezwaar indienen.

2.2.8.2. Cijfers

In 2005 verwerkte de Vlaamse Belastinglijn 149.300 oproepen of 595 oproepen per dag, goed voor 14,58% van het totale aantal oproepen in het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

2.2.8.2.1. Spreiding

De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn. De contacten pieken tijdens de zomermaanden.



2.2.8.2.2. Service levels

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

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	94,3%	5,7%	00:00:25	00:03:45	86,7%	90,9%	32,7%
feb/05	99,1%	0,9%	00:00:12	00:03:39	97,4%	98,9%	29,6%
mrt/05	98,2%	1,8%	00:00:14	00:03:43	94,8%	96,7%	29,0%
apr/05	98,9%	1,1%	00:00:12	00:03:25	96,8%	98,4%	28,3%
mei/05	99,0%	1,0%	00:00:13	00:03:14	96,6%	97,9%	24,5%
jun/05	95,0%	5,0%	00:00:19	00:03:15	88,7%	93,9%	16,7%
jul/05	94,6%	5,4%	00:00:19	00:03:34	89,3%	94,3%	10,0%
aug/05	82,2%	17,8%	00:00:49	00:03:34	66,2%	75,8%	9,9%
sep/05	86,3%	13,7%	00:00:42	00:03:30	70,8%	79,4%	11,5%
okt/05	88,3%	11,7%	00:00:36	00:03:39	74,4%	82,9%	14,1%
nov/05	85,4%	14,6%	00:00:43	00:03:45	74,5%	80,5%	16,2%
dec/05	91,2%	8,8%	00:00:34	00:04:06	80,4%	85,3%	15,2%
Totaal	89,8%	10,2%	00:00:32	00:03:35	80,0%	86,2%	15,9%

In totaal werd 89,8% van de oproepen opgenomen. De gesprekken duurden gemiddeld 3 minuten en 35 seconden. Gemiddeld werd 14,3 procent van de oproepen doorgeschakeld naar de bevoegde backoffices. Het aantal doorgeschakelde oproepen ligt dus hoger dan bij de Vlaamse Infolijn zelf (1,93 procent). Dat heeft te maken met de aard van de vragen. De Vlaamse Belastinglijn is een dossierlijn en vereist een beter samenspel tussen front- en backoffice. Het frontoffice kan informatie geven tot op het niveau van statusinformatie, bijvoorbeeld informatie over de stand van zaken van het bezwaar dat een belastingplichtige heeft ingediend. Voor heel wat specifieke informatie over het belastingdossier (bijvoorbeeld de identificatie van de belaste eigendommen of een volledig overzicht van het bezwaardossier van een belastingplichtige) moet het frontoffice echter doorschakelen naar de dossierbehandelaars van de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Dankzij de Vlaamse Belastinglijn is de bereikbaarheid van de Vlaamse Belastingdienst verhoogd en krijgen de dossierbehandelaars heel wat minder telefoons. Dat heeft ertoe geleid dat bezwaardossiers veel sneller worden afgehandeld dan voorheen.

2.2.8.3. Analyse van de vragen

Bij de analyse van de vragen wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende drie belastingen: onroerende voorheffing, de registratierechten en de heffing op leegstand. Het merendeel van de oproepen (140.719) ging over de onroerende voorheffing. Over registratierechten kwamen 4.927 oproepen binnen. De leegstands-heffing genereerde 3.654 oproepen.

Belasting	% aantal oproepen
Onroerende voorheffing	94,30%
Registratierechten	3,30%
Heffing op leegstand	2,40%

2.2.8.3.1. Onroerende voorheffing

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 078 15 30 15

Fax: 053 72 23 75

E-mail: info@onroerendevorheffing.be

Website: www.onroerendevorheffing.be

Bevoegde dienst: Administratie Accounting,
Budgettering en Financieel Management

Adres: Phoenixgebouw, Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

Algemeen

Sinds 1999 heft en int het Vlaams Gewest de onroerende voorheffing op onroerende goederen die in het Vlaams Gewest liggen.

De onroerende voorheffing (grondlasten) is in principe verschuldigd door de belastingplichtige die op 1 januari van het aanslagjaar het zakelijk recht op het onroerend goed bezit. Bij een verkoop wordt soms overeengekomen dat de koper een deel van de onroerende voorheffing voor het lopende aanslagjaar ten laste neemt. Toch beschouwt het Vlaams Gewest altijd degene die op 1 januari van het aanslagjaar houder is van het zakelijk recht als belastingplichtige voor de onroerende voorheffing. Dat heeft natuurlijk gevolgen voor de invordering van eventueel niet betaalde schulden inzake de onroerende voorheffing.

De heffing is gebaseerd op het (geïndexeerde) kadastraal inkomen. De vaststelling van dat kadastraal inkomen gebeurt nog steeds door de federale overheid, meer bepaald door de Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen (AKRED).

De onroerende voorheffing, bestaat uit 3 delen:

- de basisheffing is bestemd voor de Vlaamse overheid
- op die basisheffing mogen de provincies opcentiemen heffen
- ook de gemeenten mogen op die basisheffing opcentiemen heffen.

Ook de gezinssituatie van de bewoner kan het bedrag van de heffing beïnvloeden. Wie bijvoorbeeld minstens 2 kinderbijslaggerechtigde kinderen of één gezinslid met een handicap ten laste heeft, komt in aanmerking voor één of meer verminderingen van de onroerende voorheffing.

Meest gestelde vragen

Grosso modo worden over de onroerende voorheffing ieder jaar dezelfde vragen gesteld. Hier volgen de belangrijkste:

- Kunt u even nagaan of mijn aanslagbiljet al is verstuurd?
- Ik heb 2 aanslagen voor 2 verschillende aanslagjaren gekregen in een maand of in een jaar tijd. Is dat wel normaal?
- Ik heb nog kinderen ten laste. Kom ik dan niet in aanmerking voor vermindering van de o.v.?
- Mijn woning wordt al een hele tijd niet meer gebruikt. Ik dacht begrepen te hebben dat ik in zo'n geval recht had op vermindering van de onroerende voorheffing.
- Ik heb zopas een aanslagbiljet gekregen voor een woning die niet meer van mij is. Wat moet ik doen?

2.2.8.3.2. Registratierechten

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 078 15 30 15

E-mail: info@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/belastingen

Bevoegde dienst: Administratie Accounting,
Budgettering en Financieel Management

Adres: Phoenixgebouw, Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

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. 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 media-campagne 'De Familie van Vlaanderen'. Heel wat burgers wendden zich toen tot de Vlaamse Infolijn met hun vragen.

Ook in 2005 kwamen heel wat vragen binnen over registratierechten, meer bepaald over de registratierechten op de schenking onder levenden van roerende goederen. Op 1 januari 2004 voerde de Vlaamse Regering voor de schenking van roerende goederen een vlak tarief in dat gevoelig lager was.

Meest gestelde vragen

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. Een greep uit de meest gestelde vragen:

- Kun je het abatement combineren met de meeneembaarheid?
- Hoeveel boete moet ik betalen als ik niet langer voldoe aan de voorwaarden voor het behoud van het bescheiden tarief?
- Welke voordelen biedt de registratie van een schenking als men toch per handgift mag schenken?
- Als ik mijn huis verkoop, verlies ik dan het bescheiden tarief?
- Hoe moeten we een schenking ter registratie aanbieden?

2.2.8.3.3. Heffing op leegstand

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 078 15 30 15

E-mail: info@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/belastingen

Bevoegde dienst: Administratie Accounting,
Budgettering en Financieel Management

Adres: Phoenixgebouw, Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

Algemeen

De heffing op leegstand is een heffing waarmee het Vlaams Gewest de leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen wil bestrijden. Er wordt een aanslag verstuurd indien de gemeente of de provinciale afdeling AROHM (administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen) heeft vastgesteld dat het betrokken gebouw op een van de volgende lijsten staat:

- de lijst leegstand
- de lijst verwaarloosd
- de lijst ongeschikt en onbewoonbaar

Het feit dat op het aanslagbiljet wordt verwezen naar een heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting, betekent nog niet dat het pand als 'verkrot' wordt beschouwd. Er zijn 3 categorieën:

- leegstaande woningen of gebouwen
- verwaarloosde woningen of gebouwen
- ongeschikt of onbewoonbaar verklaarde woningen of gebouwen.

Een woning of een gebouw kan tot één of meer van die categorieën behoren. Op grond daarvan zal de inventarisbeheerder (gemeente of provinciale afdeling AROHM) het pand op één of meer 'lijsten' van de inventaris plaatsen.

In 2004 besliste de Vlaamse Regering om voor de heffingsjaren 2002 en 2003 geen aanslagen inzake leegstand te versturen. Eigenaars van woningen die op de inventarislijst staan wegens leegstand, verwaarlozing of onbewoonbaarheid, zullen de komende twee jaar geen aanslag krijgen. Dat betekent niet dat die woningen geschrapt zijn van de inventarislijst. De woningen blijven op de inventarislijst staan, maar de eigenaars worden er opnieuw van op de hoogte gebracht wat ze moeten doen om van de lijst te worden geschrapt.

Die maatregel leidde ertoe dat de Belastinglijn in 2004 slechts 1470 oproepen noteerde, tegenover 55.684 in 2003. Die oproepen hadden vooral betrekking op aanslagbiljetten inzake de heffing ter bestrijding van leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten, waarvoor de wetgeving nagenoeg onveranderd is gebleven.

Meest gestelde vragen

- Moet ik nu nooit meer leegstandsheffing betalen op mijn woning?
- Waarom krijg ik een aanslagbiljet inzake leegstand van mijn vroegere atelier?
- Kunnen jullie mij uitleggen hoe jullie aan zo'n hoog heffingsbedrag komen?
- Hoe kan ik bezwaar indien tegen deze aanslag?

2.2.9. 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

- Aanmoedigingspremie
- 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 het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunt.

2.2.9.1. Aanmoedigingspremies

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

E-mail: aanmoedigingspremie@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/werk

Afdeling: Afdeling Tewerkstelling

2.2.9.1.1. Activiteiten

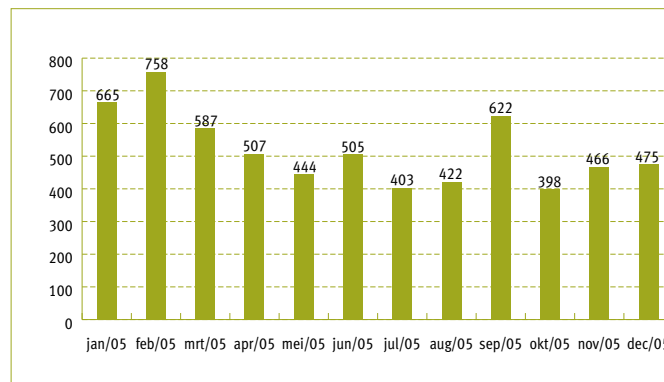
Het is vaak niet eenvoudig om een goed evenwicht te vinden tussen werk en privé-leven. Daarom verleent de Vlaamse overheid, bovenop de RVA-uitkering, aanmoedigingspremies voor wie kiest voor tijdskrediet of een loopbaanonderbreking. Er gelden verschillende regelingen voor de privé-sector, de openbare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

2.2.9.1.2. 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.

2.2.9.1.3. Cijfers

Voor 2005 werden 6.252 oproepen geregistreerd of gemiddeld 25 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 4.487 oproepen binnen op de lijn 'openbare sector' en 1.765 op de lijn 'privé-sector'. De tabellen hieronder geven een overzicht van de service levels per maand voor beide lijnen.

Aanmoedigingspremies openbaar

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	94,0%	6,0%	00:00:36	00:04:59	79,6%	84,2%	14,5%
feb/05	87,7%	12,3%	00:00:45	00:04:49	84,0%	87,6%	11,3%
mrt/05	93,0%	7,0%	00:00:39	00:05:09	77,3%	82,8%	12,1%
apr/05	91,3%	8,7%	00:00:44	00:04:56	68,2%	77,4%	12,3%
mei/05	96,4%	3,6%	00:00:28	00:04:27	85,9%	90,3%	10,0%
jun/05	97,4%	2,6%	00:00:25	00:04:29	88,0%	90,4%	10,9%
jul/05	92,5%	7,5%	00:00:29	00:04:16	89,8%	91,0%	7,4%
aug/05	93,3%	6,7%	00:00:32	00:04:03	83,7%	87,3%	7,5%
sep/05	86,8%	13,2%	00:01:09	00:03:58	68,2%	75,0%	10,3%
okt/05	94,3%	5,7%	00:00:26	00:04:49	82,9%	89,9%	8,4%
nov/05	91,1%	8,9%	00:00:42	00:05:02	69,3%	75,8%	16,6%
dec/05	90,4%	9,6%	00:00:44	00:04:43	63,8%	78,0%	12,9%
Totaal	92,2%	7,8%	00:00:38	00:04:41	78,7%	84,2%	11,3%

Aanmoedigingspremies privé

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	98,1%	1,9%	00:00:24	00:04:37	87,7%	93,4%	17,6%
feb/05	92,5%	7,5%	00:00:32	00:03:40	81,3%	84,8%	10,4%
mrt/05	84,2%	15,8%	00:00:46	00:05:16	67,5%	79,7%	19,4%
apr/05	91,8%	8,2%	00:00:31	00:04:44	79,8%	86,5%	13,5%
mei/05	92,9%	7,1%	00:00:23	00:03:56	84,8%	90,2%	9,2%
jun/05	95,6%	4,4%	00:00:32	00:03:55	82,9%	86,0%	6,7%
jul/05	93,0%	7,0%	00:00:18	00:03:27	91,5%	95,3%	4,1%
aug/05	90,1%	9,9%	00:00:54	00:04:06	78,1%	80,8%	8,1%
sep/05	89,9%	10,1%	00:00:57	00:02:59	70,8%	78,3%	8,0%
okt/05	89,7%	10,3%	00:00:42	00:03:15	73,8%	82,0%	10,4%
nov/05	92,6%	7,4%	00:00:35	00:05:11	76,8%	82,1%	26,4%
dec/05	89,9%	10,1%	00:00:37	00:04:08	68,1%	83,8%	13,0%
Totaal	91,6%	8,4%	00:00:36	00:04:04	78,1%	85,0%	12,1%

In de loop van 2005 werd respectievelijk 92,2% en 91,6% van de oproepen beantwoord. De gemiddelde afhandeltijd bedroeg 4 minuten en 41 seconden voor de openbare aanmoedigingspremies. Oproepen in verband met private premies werden in gemiddeld 4 minuten en 4 seconden afgehandeld.

2.2.9.1.4. Meest gestelde vragen

- Informatie over reglementering in verband met de aanmoedigingspremies voor werknemers uit de private sector – nieuw stelsel
- Bestelling brochure Private sector
- Bestelling brochure Openbare sector
- Voorwaarden voor het verkrijgen van een aanmoedigingspremie in de openbare sector
- Informatie over het Zorgkrediet – Private sector

2.2.9.2. BIS infolijn

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 0800 92 370

Fax: 02 553 96 15

E-mail: bis@vlaanderen.be

Website: www.bis.vlaanderen.be en www.bisonline.be

Afdeling: Administratie gezondheidszorg,
afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

Adres: Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel

2.2.9.2.1. Activiteiten

BIS (Begeleid Individueel Studeren) is een dienst van de afdeling Volwassenenonderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (departement Onderwijs). BIS verstrekt cursussen via afstandsonderwijs, 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.

2.2.9.2.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

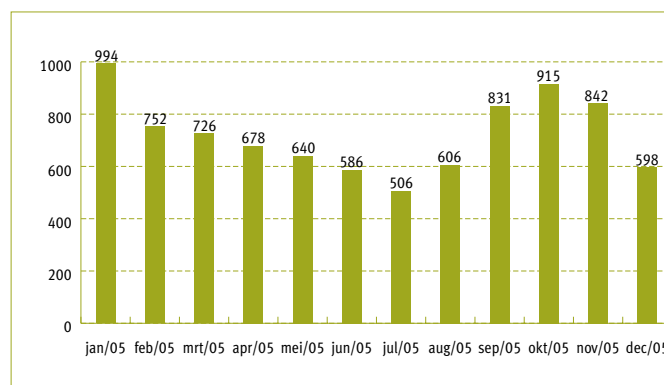
De BIS infolijn beheert zelf haar frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het frontoffice van de BIS infolijn. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en daar verder afgehandeld.

Doordat de oproepen die worden afgehandeld door het frontoffice van de BIS infolijn in een andere telefooncentrale terechtkomen, kunnen daarover geen gegevens worden bijgehouden (wachttijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan enkel voor de oproepen die door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn worden afgehandeld.

2.2.9.2.3. Cijfers

In 2005 ontving de BIS infolijn 8.674 oproepen, wat neerkomt op bijna 35 oproepen per dag. De onderstaande grafiek geeft een spreiding van de oproepen per maand weer.



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

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/05	91,5%	8,5%	00:00:21	00:05:04	93,6%	95,5%	15,2%
feb/05	94,6%	5,4%	00:00:22	00:04:39	92,4%	95,0%	11,6%
mrt/05	90,9%	9,1%	00:00:28	00:05:28	84,7%	87,6%	11,7%
apr/05	90,3%	9,7%	00:00:41	00:04:48	74,8%	80,8%	10,1%
mei/05	93,8%	6,3%	00:00:30	00:04:43	85,7%	90,0%	11,2%
jun/05	94,2%	5,8%	00:00:17	00:04:24	91,1%	95,6%	14,2%
jul/05	91,7%	8,3%	00:00:31	00:04:20	88,4%	91,5%	9,7%
aug/05	91,7%	8,3%	00:00:28	00:04:26	84,0%	90,5%	10,6%
sep/05	85,7%	14,3%	00:00:53	00:04:19	75,0%	79,4%	10,1%
okt/05	92,6%	7,4%	00:00:36	00:04:39	84,0%	88,2%	8,9%
nov/05	92,8%	7,2%	00:00:45	00:05:13	76,5%	81,6%	14,8%
dec/05	88,6%	11,4%	00:00:41	00:04:36	71,1%	81,3%	11,9%
Totaal	91,5%	8,5%	00:00:33	00:04:45	83,6%	88,2%	11,8%

Afgelopen jaar haalde de BIS infolijn een percentage van 91,5% opgenomen oproepen. De gesprekken werden in gemiddeld 4 minuten 45 seconden tijd afgehandeld.

2.2.9.2.4. Meest gestelde vragen

- Algemene informatie over BIS – Begeleid Individueel Studeren
- Aanvragen studiegids BIS
- BIS: vragen van ingeschreven cursisten
- BIS: inschrijven via website
- Wegwijs naar dienst BIS

2.2.9.3. Export Vlaanderen

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 0800 62 000

Website: www.export.vlaanderen.be

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

2.2.9.3.1. Activiteiten

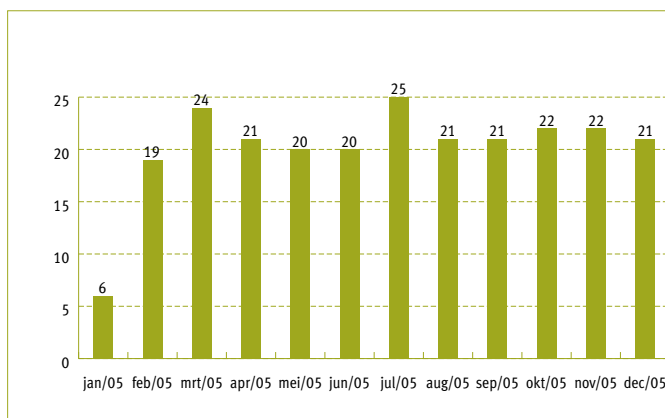
Export Vlaanderen werd in 2005 samengevoegd met de Dienst Investeren in Vlaanderen. Samen vormen ze nu het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen – Flanders Investment en Trade. Die dienst is voor de Vlaamse bedrijven het aanspreekpunt voor buitenlandse handel en internationaal ondernemen. Hij is ook het aanspreekpunt voor buitenlandse bedrijven die in Vlaanderen willen investeren.

2.2.9.3.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het infonummer dat Export Vlaanderen enkele jaren geleden opstartte, wordt beheerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. De vragen die het frontoffice niet kan oplossen worden doorverwezen naar de exportcentra. Na de reorganisatie van Export Vlaanderen en de integratie in het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen moet in 2006 worden bekeken wat daarvan de gevolgen zijn voor het infonummer. Eventueel zal het infonummer een nieuwe invulling moeten krijgen. Het infonummer werd dan ook niet meer uitgebreid bekendgemaakt.

2.2.9.3.3. Cijfers

In 2005 kreeg Export Vlaanderen 242 oproepen. De grafiek illustreert de spreiding ervan per maand.



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

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	100,0%	0,0%	00:00:08	00:02:33	100,0%	100,0%	0,0%
feb/05	87,5%	12,5%	00:00:35	00:01:48	85,7%	85,7%	7,1%
mrt/05	95,7%	4,3%	00:00:38	00:01:57	72,7%	77,3%	0,0%
apr/05	85,0%	15,0%	00:01:44	00:01:42	52,9%	58,8%	0,0%
mei/05	100,0%	0,0%	00:00:53	00:01:17	70,0%	80,0%	0,0%
jun/05	95,0%	5,0%	00:00:31	00:00:44	84,2%	84,2%	0,0%
jul/05	91,7%	8,3%	00:00:34	00:01:25	86,4%	86,4%	0,0%
aug/05	90,0%	10,0%	00:01:15	00:02:13	66,7%	72,2%	0,0%
sep/05	89,5%	10,5%	00:01:50	00:01:13	58,8%	70,6%	0,0%
okt/05	86,4%	13,6%	00:00:49	00:00:52	73,7%	84,2%	0,0%
nov/05	94,7%	5,3%	00:00:18	00:01:01	88,9%	88,9%	0,0%
dec/05	94,7%	5,3%	00:01:00	00:00:54	50,0%	50,0%	0,0%
Totaal	92,0%	8,0%	00:00:53	00:01:23	72,6%	76,9%	0,5%

In 2005 werd 92 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 1 minuut en 23 seconden in beslag.

2.2.9.3.4. Meest gestelde vragen

- Waarvoor kan ik bij het exportcentrum terecht?
- Hoe start ik met exporteren?
- Welke financiële steun kan ik krijgen voor export?
- Waar is Export Vlaanderen in het buitenland aanwezig?

2.2.9.4. Taaltelefoon

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

Nummer: 078 15 20 25

Fax: 02 553 56 52

E-mail: taaltelefoon@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/taaltelefoon

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

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

2.2.9.4.1. 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.

2.2.9.4.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

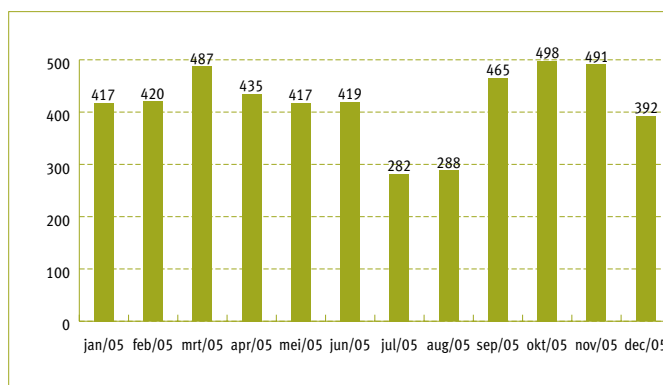
De Taaltelefoon beheert zelf haar frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het frontoffice van de Taaltelefoon. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van de Vlaamse Infolijn. 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 (wachtijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan alleen voor de oproepen die het frontoffice van de Vlaamse Infolijn afhandelt.

2.2.9.4.3. Cijfers

In 2005 kwamen er bij de Taaltelefoon 5.011 oproepen binnen, gemiddeld 44 per dag. De spreiding per maand is weergegeven in de onderstaande grafiek.



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de Taaltelefoon.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/05	94,2%	5,8%	00:00:19	00:02:40	83,7%	91,8%	14,3%
feb/05	96,3%	3,7%	00:00:14	00:02:19	88,5%	100,0%	15,4%
mrt/05	95,3%	4,7%	00:00:29	00:02:58	74,4%	87,8%	15,9%
apr/05	91,7%	8,3%	00:00:16	00:02:36	90,9%	100,0%	9,1%
mei/05	100,0%	0,0%	00:00:32	00:02:25	84,6%	92,3%	11,5%
jun/05	100,0%	0,0%	00:00:40	00:02:23	63,2%	73,7%	5,3%
jul/05	90,3%	9,7%	00:00:27	00:02:43	86,2%	87,7%	21,5%
aug/05	100,0%	0,0%	00:00:34	00:02:09	69,2%	76,9%	7,1%
sep/05	92,5%	7,5%	00:00:46	00:03:42	83,7%	87,8%	50,9%
okt/05	100,0%	0,0%	00:00:27	00:04:36	87,5%	87,5%	52,9%
nov/05	100,0%	0,0%	00:00:14	00:03:16	90,6%	96,9%	23,5%
dec/05	91,7%	8,3%	00:00:44	00:03:10	54,5%	72,7%	27,3%
Totaal	94,8%	5,2%	00:00:28	00:02:56	80,8%	88,8%	22,4%

Afgelopen jaar werd 94,8 procent van de oproepen opgenomen. Een gemiddeld gesprek duurde 2 minuten en 56 seconden.

2.2.9.4.4. Meest gestelde vragen

- Escalatie naar Taaltelefoon
- Bestelling brochure 'Taaltelefoon. U hebt een taalvraag, maar u vindt het antwoord nergens?
- Wegwijs naar informatie krijgen over de wijzigingen en de spelling van woorden in de nieuwe woordenlijst

2.2.9.5. TeleTolk

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 078 15 78 78

Website: www.teletolk.be

Bevoegde entiteit: Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap

2.2.9.5.1. 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.

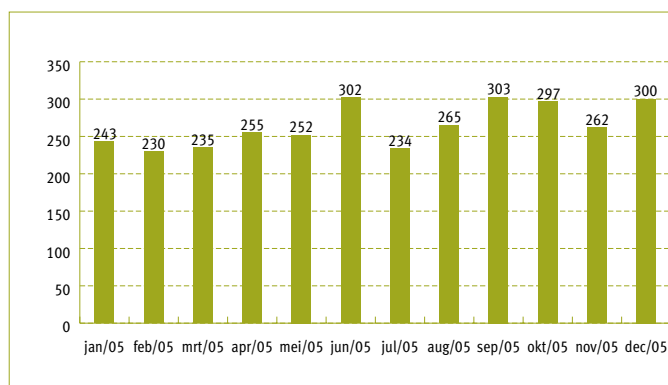
De TeleTolken van de Vlaamse Infolijn beschikken via het bemiddelingscentrum voor doven eveneens over Minitels waarbij zij als tussenpersoon of tolk het telefoongesprek met horenden voeren.

2.2.9.5.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

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

2.2.9.5.3. Cijfers

Voor 2005 werden 3.178 oproepen geregistreerd of gemiddeld 13 per dag. 569 oproepen (17,9%) kwamen binnen via Minitel. De onderstaande grafiek illustreert de spreiding van de oproepen per maand.



2.2.9.5.4. Meest gestelde vragen

De vragen worden niet geregistreerd.

2.2.9.6. Vlaamse Zorgkas

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 02 553 45 90

Website: www.vlaamsezorgkas.be

Afdeling: Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

2.2.9.6.1. 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.

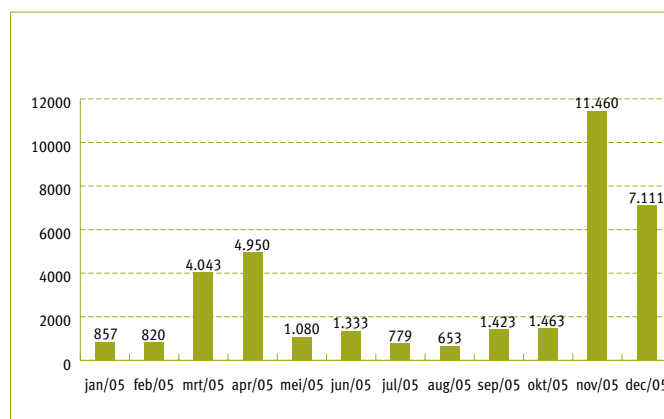
Er werd een samenwerking met de Vlaamse Infolijn opgezet waarvoor een koppeling werd uitgewerkt tussen het klantenregistratiesysteem van de Vlaamse Infolijn en het beheersysteem van de Vlaamse Zorgkas. De voorlichters van de Vlaamse Infolijn kunnen rechtstreeks informatie consulteren uit dossiers die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

2.2.9.6.2. 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.

2.2.9.6.3. Cijfers

In 2005 kreeg het frontoffice 35.954 oproepen binnen voor de Vlaamse Zorgkas, ofwel gemiddeld 144 per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



De service levels per maand zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	93,3%	6,7%	00:00:19	00:05:38	88,4%	93,4%	17,2%
feb/05	92,2%	7,8%	00:00:21	00:05:19	90,1%	93,2%	16,8%
mrt/05	73,4%	26,6%	00:00:54	00:05:18	63,7%	73,2%	31,9%
apr/05	81,8%	18,2%	00:00:48	00:04:48	72,2%	79,1%	23,6%
mei/05	93,0%	7,0%	00:00:24	00:05:01	88,1%	92,2%	22,2%
jun/05	92,6%	7,4%	00:00:26	00:05:20	86,4%	90,4%	21,1%
jul/05	93,7%	6,3%	00:00:29	00:05:02	87,4%	91,9%	21,0%
aug/05	95,1%	4,9%	00:00:28	00:04:40	83,6%	88,7%	21,8%
sep/05	78,4%	21,6%	00:01:26	00:06:04	66,7%	72,5%	18,3%
okt/05	91,3%	8,7%	00:00:30	00:06:05	86,2%	90,1%	30,1%
nov/05	37,0%	63,0%	00:06:26	00:06:11	27,8%	29,9%	23,2%
dec/05	75,8%	24,2%	00:01:22	00:05:43	61,5%	68,7%	20,5%
Totaal	68,6%	31,4%	00:01:46	00:05:30	65,6%	71,4%	23,0%

In 2005 werd 68,6 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 5 minuten en 30 seconden in beslag.

2.2.9.6.4. Meest gestelde vragen

- Wat gebeurt er als ik niet aangesloten ben of geen bijdragen voor de Vlaamse zorgverzekering betaal?
- Hoe kan ik een aanvraag voor een tenlasteneming (vergoeding) indienen?
- Ik ben recent vanuit Wallonië in Vlaanderen komen wonen, wat moet ik doen om in orde te zijn voor de zorgverzekering?
- Ik ben grensarbeider in de zin van de Europese Verordening 1408/71. Wat moet ik doen?
- Er is een eenmalige mogelijkheid om te regulariseren voor april 2006. Wat houdt dit in en hoe kan ik mijn dossier regulariseren?

2.2.9.7. Vlaams Zorgfonds

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 02 553 46 54

Website: www.vlaamsezorgverzekering.be

2.2.7.7.1. 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 circulaire van het Vlaams Zorgfonds.

2.2.9.7.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

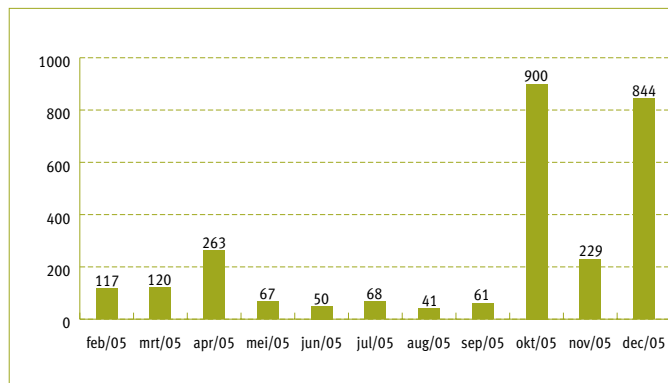
Het Vlaams Zorgfonds wil de verschillende doelgroepen optimaal informeren over de goedgekeurde omzendbrieven en de eraan verbonden acties. Daarom werkt het samen met het Contactpunt Vlaamse Infolijn om vragen over die omzendbrieven te beantwoorden.

Voor de inhoudelijke ondersteuning doet het Vlaams Zorgfonds een beroep op het Contactpunt Vlaamse Infolijn: inhoudelijke vragen, opmerkingen en eventueel ook klachten lopen – uitsluitend telefonisch – binnen bij het frontoffice van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

Het frontoffice beantwoordt ze of stuurt ze schriftelijk door naar het bevoegde backoffice van het Vlaams Zorgfonds.

2.2.9.7.3. Cijfers

Sinds de opstart in februari 2005 kreeg de Infolijn 2.760 oproepen binnen voor het Zorgfonds. Dat zijn ongeveer 12 oproepen per dag. De grafiek geeft de spreiding per maand weer.



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

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
feb/05	100,0%	0,0%	00:00:28	00:05:07	82,0%	88,0%	5,7%
mrt/05	93,2%	6,8%	00:01:00	00:06:00	71,6%	76,1%	15,6%
apr/05	85,3%	14,7%	00:01:00	00:05:01	59,1%	68,6%	17,6%
mei/05	95,1%	4,9%	00:00:32	00:04:34	84,5%	89,7%	14,8%
jun/05	98,0%	2,0%	00:00:23	00:03:37	89,8%	91,8%	11,3%
jul/05	97,6%	2,4%	00:00:24	00:03:05	95,0%	95,0%	8,7%
aug/05	97,6%	2,4%	00:00:42	00:04:11	72,5%	85,0%	6,5%
sep/05	84,5%	15,5%	00:01:27	00:04:23	59,2%	63,3%	14,7%
okt/05	89,0%	11,0%	00:00:41	00:05:36	79,8%	85,5%	23,4%
nov/05	89,4%	10,6%	00:00:38	00:06:02	67,0%	79,4%	23,9%
dec/05	88,2%	11,8%	00:00:55	00:05:34	62,6%	74,8%	11,3%
Totaal	89,5%	10,5%	00:00:47	00:05:24	71,1%	79,6%	17,1%

Afgelopen jaar werd 89,5 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 5 minuten en 24 seconden in beslag.

2.2.9.7.4. Meest gestelde vragen

- Bij welke zorgkas ben ik aangesloten?
- Wie is een niet-beroepsactieve grensarbeider?
- Uitgaande grensarbeiders die in Vlaanderen wonen, aangesloten zijn bij een zorgkas en al bijdragen hebben betaald: ‘Heb ik recht op een vrijstelling en kan ik mijn bijdragen terugvorderen?’
- Hoe moeten buitenlandse verzekerden bewijzen dat zij vrijgesteld zijn van de Vlaamse Zorgverzekering?
- Uitgaande grensarbeiders, mutualistisch buitenlands verzekerd of particulier buitenlands verzekerd: ‘Ben ik vrijgesteld?’

2.2.9.8. Vlaamse Reguleringsinstantie voor de elektriciteits- en gasmarkt (VREG)

Open: elke werkdag van 8.30u tot 19 uur

Nummer: 02 553 13 53

Website: www.vreg.be

2.2.9.8.1. Activiteiten

Het Vlaamse Gewest wil aandacht blijven schenken aan de bevordering van het rationele energiegebruik en de promotie van hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekrachtbronnen. Door de lagere prijzen in de vrijgemaakte energiemarkt zouden die aspecten van het energiebeleid immers in verdrinking kunnen komen.

De VREG zorgt voor een efficiënte organisatie en werking van de 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.

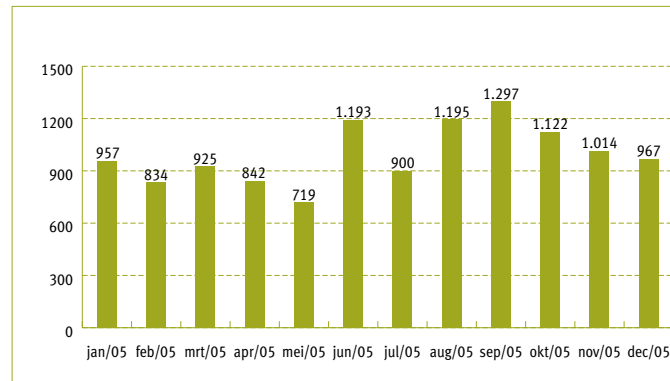
De VREG heeft ook een controlefunctie. Ze houdt nauwlettend in de gaten of de netbeheerders en leveranciers de wettelijke en reglementaire verplichtingen nakomen. Een voorbeeld daarvan zijn de openbare dienstverplichtingen waartoe de verschillende actoren zich verbinden.

2.2.9.8.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het backoffice wordt beheerd door de bevoegde dienst, met inhoudelijke en technische ondersteuning in het frontoffice van de Vlaamse Infolijn. De huidige samenwerking bestaat uit het beantwoorden van oproepen tijdens de sluitingsuren en bij overflow. Als de lijnen bezet zijn, komen de oproepen binnen bij de Vlaamse Infolijn en worden ze daar afgehandeld.

2.2.9.8.3. Cijfers

Voor 2005 werden 11.965 oproepen geregistreerd of gemiddeld 48 per dag. De onderstaande grafiek geeft het aantal oproepen per maand weer.



Deze tabel geeft een overzicht van de maandelijkse service levels van de VREG.

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/05	93,2%	6,8%	00:00:21	00:05:59	87,6%	92,2%	20,9%
feb/05	92,1%	7,9%	00:00:27	00:06:18	87,9%	90,9%	18,2%
mrt/05	91,9%	8,1%	00:00:38	00:06:54	79,9%	84,2%	23,3%
apr/05	86,6%	13,4%	00:00:47	00:06:01	71,2%	76,9%	19,9%
mei/05	96,2%	3,8%	00:00:27	00:06:06	85,8%	90,1%	18,8%
jun/05	94,2%	5,8%	00:00:28	00:05:57	85,7%	88,8%	13,8%
jul/05	90,9%	9,1%	00:00:36	00:05:56	87,5%	89,9%	12,3%
aug/05	94,1%	5,9%	00:00:30	00:05:32	86,2%	89,1%	11,9%
sep/05	87,2%	12,8%	00:01:11	00:06:18	72,2%	76,3%	17,3%
okt/05	95,1%	4,9%	00:00:24	00:06:05	87,6%	91,8%	21,2%
nov/05	93,3%	6,7%	00:00:36	00:05:05	77,4%	84,1%	20,9%
dec/05	92,7%	7,3%	00:00:38	00:05:47	70,7%	80,9%	25,7%
Totaal	92,3%	7,7%	00:00:36	00:05:58	81,4%	86,0%	18,2%

In 2005 werd 92,3 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek duurde gemiddeld 5 minuut en 58 seconden.

2.2.9.8.4. Meest gestelde vragen

- Contactgegevens van de netbeheerders en leveranciers van elektriciteit en aardgas
- Informatie over sociale energiemaatregelen, wat te doen bij problemen om de energiefactuur te betalen, vragen over de budgetmeter en de procedure bij wanbetaling
- Bepaalde afnemers hebben recht op verlaagde elektriciteits- en aardgasprijzen, de zogenaamde sociale tarieven. Meer info over de voorwaarden, vereiste attesten, beschermingsmaatregelen, enzovoort.
- Procedure bij verhuizing
- Procedure bij klachten over de factuur, informatie over de gehanteerde prijzen, aansluiting, eventuele storingen en pannes

2.2.9.9. Wonen in Brussel

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Nummer: 0800 20 400

Fax: 02 229 18 69

E-mail: wonen.in.brussel@vgc.be

Website: www.woneninbrussel.be

Bevoegde entiteit: Vlaamse Gemeenschapcommissie, Informatiecentrum Wonen in Brussel

Adres: Muntplein 6A, 1000 Brussel

2.2.9.9.1. 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, informatieverspreiding en persoonlijke begeleiding.

2.2.9.9.2. Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

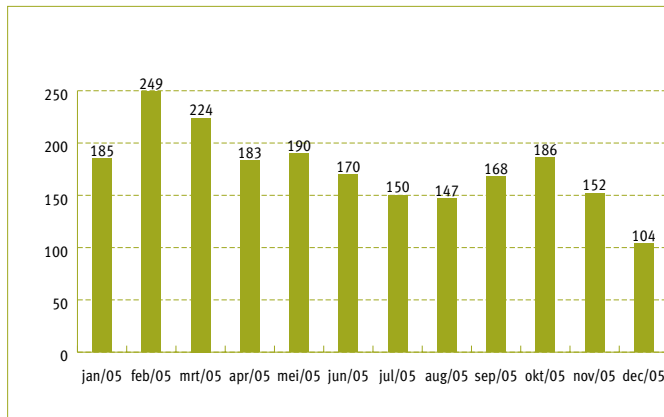
Sinds 14 februari 2003 ondersteunt het Contactpunt Vlaamse Infolijn de werking van het informatiecentrum Wonen in Brussel. Zoals dat voor de Taaltelefoon het geval is, beheert het informatiecentrum Wonen in Brussel zelf zijn frontoffice. Het maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contactcentrum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

2.2.9.3. Cijfers

In 2005 registreerde het contactcentrum Wonen in Brussel 2108 oproepen, wat neerkomt op een gemiddelde van 10 per dag. Hieronder wordt het aantal oproepen per maand grafisch weergegeven.



56% van het totaal aangeboden oproepen (1.184) kwam direct bij de medewerkers van het informatiecentrum Wonen in Brussel terecht. 659 oproepen werden behandeld door een voorlichter van de Vlaamse Infolijn, waarvan er 326 volledig werden beantwoord en 333 geëscaleerd naar het informatiecentrum Wonen in Brussel.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de service levels per maand op Wonen in Brussel.

Datum	% Opge-nomen	% Ver-loren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel-tijd	SL <30s	SL <60s	Esca-laties
jan/05	87,1%	12,9%	00:00:36	00:05:45	77,8%	85,2%	22,0%
feb/05	86,4%	13,6%	00:00:17	00:05:14	94,1%	94,1%	20,3%
mrt/05	87,1%	12,9%	00:00:43	00:04:54	81,1%	82,4%	24,7%
apr/05	80,0%	20,0%	00:01:16	00:04:24	56,3%	62,5%	29,0%
mei/05	100,0%	0,0%	00:00:23	00:04:14	88,6%	91,4%	12,8%
jun/05	91,3%	8,8%	00:00:21	00:04:16	90,4%	93,2%	20,5%
jul/05	96,2%	3,8%	00:00:22	00:03:27	94,1%	96,1%	11,1%
aug/05	88,5%	11,5%	00:00:11	00:02:49	95,7%	100,0%	2,1%
sep/05	91,5%	8,5%	00:00:42	00:04:19	75,4%	83,1%	19,4%
okt/05	91,0%	9,0%	00:00:48	00:04:04	83,6%	88,5%	27,5%
nov/05	90,2%	9,8%	00:00:31	00:04:09	82,6%	91,3%	23,1%
dec/05	97,3%	2,7%	00:00:32	00:04:03	80,6%	86,1%	10,3%
Totaal	90,6%	9,4%	00:00:33	00:04:20	84,2%	88,5%	18,9%

In 2005 werd 90,6 procent van de oproepen opgenomen. Een gesprek nam gemiddeld 4 minuten en 20 seconden in beslag.

2.2.9.4. Meest gestelde vragen

- Waar vind ik in Brussel een woning om te huren?
- Waar woon je het leukst in Brussel?
- Ik heb problemen met de huisbaas. Wat moet ik doen?
- Kan ik me inschrijven voor een woontoer?
- Kan ik in Brussel goedkope hypothecaire leningen krijgen?

3. Campagnerapport 2005

Het campagnerapport geeft een overzicht van de resultaten van alle campagnes van de Vlaamse overheid die het Contactpunt Vlaamse Infolijn ondersteunde in 2005.

	Campagne	Looptijd	Aantal oproepen
1	Masterplan Antwerpen Mobiel	09-03-2004 tot heden	5.688
2	Tsunami 12-12	02-01-2005 tot 31-01-2005	6.768
3	Adviescheques: eerste release van 2005	03-01-2005 tot 30-01-2005	195
4	Tsunami 12-12 Extra ondersteuning	14-01-2005	Radio 12-12: 3.664 TV-uitzending: 9.910 Geregistreerde acties: 2.855
5	Integraal milieujaarverslag 2005 (IMJV)	15-01-2005 tot 15-03-2005 (aanmaningen van 25/04 tot 30/04)	2.735
6	Erfgoeddag 2005	14-02-2005 tot 11-05-2005	433
7	Groene fiscaliteit	23-02-2005 tot 31-03-2005	385
8	Energieprestatieregelgeving vanaf 2006	25-02-2005 tot 01-12-2005	149
9	Word wat je wil	01-03-2005 tot 15-04-2005	209
10	Proefproject prikklok	01-03-2005 tot 31-08-2005	222
11	Adviescheques: tweede release van 2005	01-04-2005 tot 25-04-2005	523
12	Vlaanderendag 2005	04-04-2005 tot 24-04-2005	497
13	Week van de Zachte Weggebruiker 2005	04-04-2005 tot 05-06-2005	12
14	Debat over de opdracht van de publieke oproep VRT	08-04-2005 tot 12-06-2005	302
15	Dag van het park 2005	15-04-2005 tot 30-05-2005	41
16	Brussel, jouw hoofdstad	02-05-2005 tot 15-06-2005	122
17	Registratie opmerkingen over taalkennis in Brusselse ziekenhuizen	17-05-2005 tot 10-06-2005	105
18	Steunpunt Vakantieparticipatie	27-05-2005 tot 30-06-2005	4
19	Oproep aan kandidaten bemiddelingscommissies bijzondere jeugdbijstand	28-05-2005 tot 17-08-2005	1
20	Adviescheques: derde release van 2005	01-07-2005 tot 25-07-2005	631
21	Campagne studietoelagen	15-08-2005 tot 31-12-2005	zie p.75
22	Week van het Bos	10-09-2005 tot 03-10-2005	63
23	Oktober maand van de energiebesparing 2005	01-10-2005 tot 31-10-2005	571

24	Adviescheques: vierde release van 2005	03-10-2005 tot 25-10-2005	332
25	Dag van de kringloopwinkel 2005	05-10-2005 tot 30-10-2005	71
26	Sociale leningen van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	15-10-2005 tot 15-12-2005	388
27	Vlaamse zorgverzekering en regularisatie in Brussel	25-10-2005 tot 25-11-2005	219
28	Uw gas en elektriciteit goedkoper? Dat kan dankzij de energiekorting voor sociale huurders	01-11-2005 tot 31-12-2005	4.482
29	Oproep ondernemerschap: november 2005	04-11-2005 tot 15-02-2006	18
30	De voedingsdriehoek	12-11-2005 tot 20-12-2005	4
31	Oproep voor projecten ontwikkelingseducatie	15-11-2005 tot 31-12-2005	1
32	Hoop – Help Ons Overwinteren in Pakistan	07-12-2005 tot 31-12-2005	3.326
33	HOOP voor Pakistan Extra Ondersteuning	12-12-2005 tot 21-12-2005	13.048
	Aantal IVR-oproepen buiten openingsuren voorafgaand aan benefietuitzending	IVR	885
	Aantal oproepen tijdens benefietuitzending op 21/12/2005	Voorlichters	11.460
		IVR	703

1. Masterplan Antwerpen Mobiel

Wat?

Om de leefbaarheid en de mobiliteit in en rond Antwerpen te verbeteren, ontwikkelde de Vlaamse Overheid het Masterplan Mobiliteit Antwerpen, samen met de Stad en de Provincie Antwerpen, de NMBS en De Lijn.

Het Masterplan Mobiliteit Antwerpen omvat een hele reeks van zowel kleine als grote infrastructuurprojecten die de ernstige mobiliteitsproblemen in Antwerpen moeten helpen oplossen. Het gaat om projecten ter verbetering van:

- de wegeninfrastructuur (onder meer de heraanleg van de Leien, aanpassing van de Singel, de Oosterweelverbinding,...);
- de waterwegeninfrastructuur (bevordering binnenvaart);
- het openbaar vervoer: De Lijn (aanleg van tram- en busbanen, onder meer op de Antwerpsestraat en de Sint-Bernardsesteenweg) en NMBS (bevordering goederenvervoer per spoor).

De Vlaamse Infolijn gaf algemene eerstelijnsinformatie en noteerde de brochurebestellingen.

Wanneer?

Sinds 9 maart 2004

Organisator

BAM nv i.s.m. Administratie Wegen en Verkeer (LIN)

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	5.688
-----------------	-------

2. Integraal milieujaarverslag 2005 (IMJV)

Wat?

Aan een grote groep ondernemingen stuurde de Vlaamse overheid in het voorjaar van 2005 voor het eerst aantal formulieren toe, met het verzoek die in te vullen en zo te voldoen aan hun verplichting om een integraal milieujaarverslag op te maken. Dat integraal milieujaarverslag vervangt het milieujaarverslag (vroeger opgevraagd door Aminoal, afdeling Milieuvergunningen), de afvalstoffenmelding (vroeger opgevraagd door OVAM) en de aangifte van de grondwaterwinning en -statistiek (vroeger opgevraagd door Aminoal, afdeling Water). Dankzij die integratie konden de ondernemingen nu in één keer voldoen aan alle administratieve verplichtingen die vroeger door drie verschillende diensten werden opgevraagd. De Vlaamse Infolijn werd vermeld als informatienummer waar de ondernemingen terecht konden met vragen.

Wanneer?

Van 15 januari tot 15 maart 2005
(aanmaningen van 25 april tot 30 april)

Organisator

Cel MMIS – Cel Milieu Management Informatiesysteem

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	2.735
-----------------	-------

3. Tsunami 12-12

Wat?

Begin 2005 werd het Contactpunt Vlaamse Infolijn gevraagd mee te werken aan de benefietactie naar aanleiding van de Tsunami-ramp in Azië. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn werkte daarvoor samen met het Consortium voor Noodhulp. De Vlaamse Infolijn gaf in de weken na de kerstvakantie eerstelijnsinformatie. Daarnaast registreerde ze geldinzamelacties die werden opgezet ten voordele van de activiteiten die het Consortium in Azië had opgezet. Op 14 januari werd een grootscheepse benefietdag opgezet, in een samenwerkingsverband tussen VRT en VTM. Ook op die dag stelde de Vlaamse Infolijn zich beschikbaar om de vele oproepen mee te beantwoorden.

De cijfers die hieronder staan vermeld geven alleen het aantal oproepen weer die de Vlaamse Infolijn kreeg tijdens de gewone werking en de gewone openingsuren. De extra ondersteuning en de oproepen tijdens de benefietdag zijn daarin niet opgenomen.

Wanneer?

2 januari 2005 tot 31 januari 2005

Organisator

Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme i.s.m. het Consortium voor Noodhulp.

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	6.768
-----------------	-------

4. Tsunami 12-12 Extra ondersteuning

Wat?

Naast het beantwoorden van informatievragen en registreren van acties, registreerde de Vlaamse Infolijn specifiek tijdens de benefietdag ook giften ten voordele van het Consortium Tsunami 12-12.

Wanneer?

14 januari 2005

Organisator

Kabinet van de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme

Ondersteuning

Registratie van giften ten voordele van Tsunami 12-12

Cijfers

Aantal oproepen Radio 12-12	3.664
Aantal oproepen TV-uitzending	9.910
Geregistreerde acties	2.855

5. Adviescheques: eerste release van 2005

Wat?

Adviescheques voor ondernemers stellen bedrijven in staat om met steun van de Vlaamse overheid consultancy in te huren van erkende adviesinstanties. Door het grote succes van die maatregel werden in 2005 de adviescheques vrijgegeven in 4 releases: 1 per kwartaal. De Vlaamse Infolijn was het aanspreekpunt voor de ondernemers bij elke release. Ze beantwoordde hun vragen over het reserveren van adviescheques.

Wanneer?

3 januari 2005 tot 30 januari 2005

Organisator

Afdeling Economisch ondersteuningsbeleid

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	195
-----------------	-----

6. Erfgoeddag 2005

Wat?

De 'Erfgoeddag' is een jaarlijks cultureel evenement in Vlaanderen en Brussel dat iedereen wil laten kennismaken met de vele aspecten van ons cultureel erfgoed. In 2005 vond de Erfgoeddag plaats op zondag 17 april, onder het thema: 'Gevaar'. Daarmee werd verwezen naar de gevaren die ons erfgoed bedreigen, maar ook naar de geheimen die in onze erfgoedinstellingen rusten.

De Erfgoeddag omvatte meer dan 700 activiteiten die dieper ingingen op dat 'Gevaar', via opendeuren, tentoonstellingen, wandelingen, lezingen, zoektochten, verhaalsessies, workshops, fietstochten, concerten, demonstraties, enz.

De Vlaamse Infolijn gaf informatie over de Erfgoeddag en zorgde voor bestellingen van de programmabrochure. Vanaf 14 tot 17 april liep ook een aangepaste sluitingsboodschap over de Erfgoeddag.

Wanneer?

14 februari 2005 tot 11 mei 2005

Organisator

Culturele Biografie Vlaanderen vzw

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	433
-----------------	-----

7. Groene fiscaliteit

Wat?

De campagne 'Groene fiscaliteit' wilde de fiscale voordelen van investeringen in energiebesparing in de kijker zetten. Gedragsveranderingen in het energiegebruik kosten uiteraard een financiële inspanning. Allerlei subsidies en steunmaatregelen werden ingevoerd om die inspanning te verlichten en om de stap naar die 'groene' investering te vergemakkelijken. De federale overheid heeft beslist om een fiscaal voordeel te geven aan privé-personen die investeren in energiezuinig wonen door hun woning te renoveren. Ze kunnen een aantal energiebesparende maatregelen inbrengen in hun jaarlijkse belastingsaangifte.

Wanneer?

23 februari 2005 tot 31 maart 2005

Organisator

Afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	385
-----------------	-----

8. Energieprestatieregelgeving vanaf 2006

Wat?

Vanaf 2006 wordt de huidige isolatieregelgeving vervangen door een energieprestatieregelgeving en zullen de Vlaamse nieuwbouwwoningen een stuk energiezuiniger worden. Gebouwen (woningen maar ook andere gebouwen, zoals kantoren, scholen of ziekenhuizen) waarvoor vanaf 1 januari 2006 een stedenbouwkundige vergunning wordt aangevraagd, moeten voldoen aan de energieprestatieregelgeving.

Alle woningen waarvoor vanaf 1 januari 2006 een stedenbouwkundige vergunning worden aangevraagd, zullen een bepaald niveau van isolatie en energieprestatie (isolatie, verwarmingsinstallatie, ventilatie, zonne-energie, enzovoort) moeten behalen. In een nieuwbouwwoning zal een minimale en gecontroleerde ventilatie nodig zijn. Tot 1 januari 2006 is de huidige isolatieregelgeving van kracht.

Wanneer?

25 februari 2005 tot 1 december 2005

Organisator

Afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie

Ondersteuning

Eerstelijnscontact

Cijfers

Aantal oproepen	149
-----------------	-----

9. Word Wat je Wil

Wat?

Op de website www.wordwatjewil.be kan iedereen die op zoek is naar een opleiding in het volwassenenonderwijs zijn gading vinden. Naast een overzicht van het klassieke avondonderwijs biedt de website ook info over opleidingen van Syntra, VDAB, een aantal socio-culturele organisaties, volkshogescholen, enzovoort. De Vlaamse Infolijn bood ondersteuning bij het doorzoeken van de website en extra informatie over opleidingsgerelateerde vragen (bijvoorbeeld: wat zijn de voorwaarden om met opleidingscheques te betalen? Wat is educatief verlof en wanneer heb ik daar recht op?). Naast de klassieke telefonische ondersteuning beantwoordde de Vlaamse Infolijn ook mailvragen die via de website gesteld werden.

Wanneer?

1 maart 2005 tot 15 april 2005

Organisator

DIVA – departement Onderwijs

Ondersteuning

Eerstelijnscontact

Cijfers

Aantal oproepen	209
-----------------	-----

10. Proefproject prikklok

Wat?

In een aantal diensten van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werd bij wijze van proef de verplichting om te prikken bij aankomst en vertrek afgeschaft. Aan de Vlaamse Infolijn werd gevraagd om tijdens de proefperiode van 6 maanden regelmatig naar de ambtenaren uit deze diensten te bellen, om te meten of de diensten in kwestie tijdens de gewone kantooruren goed bereikbaar zijn voor het publiek.

Wanneer?

1 maart 2005 tot 31 augustus 2005

Organisator

Afdeling HRM

Ondersteuning

Outbound oproepen naar diensten

Cijfers

Aantal oproepen	222
-----------------	-----

11. Adviescheques: tweede release van 2005

Wat?

Adviescheques voor ondernemers stellen bedrijven in staat om met steun van de Vlaamse overheid consultancy in te huren van erkende adviesinstanties. Door het grote succes van die maatregel werden in 2005 de adviescheques vrijgegeven in 4 releases: 1 per kwartaal. De Vlaamse Infolijn was het aanspreekpunt voor de ondernemers bij elke release. Ze beantwoordde hun vragen over het reserveren van adviescheques.

Wanneer?

1 april 2005 tot 25 april 2005

Organisator?

Afdeling Economisch ondersteuningsbeleid

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	523
-----------------	-----

12. Week van de Zachte Weggebruiker 2005

Wat?

In 2005 vond de tiende editie plaats van de Week van de Zachte Weggebruiker. Ze liep van woensdag 4 mei tot zondag 15 mei 2005.

Sinds 1996 organiseert de vzw Komimo in samenwerking met de Vlaamse overheid elk jaar in mei een Week van de Zachte Weggebruiker. Het doel van die campagne is het promoten van de zogenaamde 'zachte' vervoerswijzen: het te voet gaan en het fietsen, al dan niet in combinatie met het openbaar vervoer. Aan de hand van voorbeeldacties wordt getimmerd aan een mens- en milieuvriendelijke mobiliteit. Centraal staan de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van voorzieningen voor fietsers en voetgangers.

Het thema van de Week in 2005 was 'Slim mobiel' – een verwijzing naar het in de voorbije 10 campagnes gegroeide besef dat kiezen voor duurzame verplaatsingsvormen erg verstandig is.

Wanneer?

4 april 2005 tot 05 juni 2005

Organisator

Komimo vzw

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	12
-----------------	----

13. Vlaanderendag 2005

Wat?

De Vlaamse overheidsdiensten hielden op zondag 24 april open deur. Op 125 locaties werden de deuren opengezet voor het grote publiek. De overheidsdiensten gaven een blik achter de schermen, toonden hun werking en waren aanspreekbaar voor vragen van het publiek. Op veel van die locaties werden die dag ook extra activiteiten georganiseerd. De Vlaamse Infolijn noteerde bestellingen voor de programmabrochure en gaf ook telefonische informatie over het aanbod. Ook op Vlaanderendag was de Vlaamse Infolijn telefonisch bereikbaar om vragen over activiteitsaanbod te beantwoorden en om de bezoekersaantallen van de verschillende locaties te noteren.

Wanneer?

4 april 2005 tot 24 april 2005

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	497
-----------------	-----

14. Debat over de opdracht van de publieke omroep vrt

Wat?

De Vlaamse Minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme nodigde alle Vlamingen en organisaties in Vlaanderen uit om deel te nemen aan een enquête over de opdracht van de vrt en de manier waarop de vrt die opdracht het best vervult.

De enquête vond plaats omdat in 2006 een nieuwe beheersovereenkomst wordt gesloten tussen de Vlaamse overheid en de vrt.

De reacties op die bevraging zouden mee worden betrokken in de bespreking tussen de Vlaamse overheid en de vrt.

Wanneer?

8 april 2005 tot 12 juni 2005

Organisator

Afdeling Media en Film

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	302
-----------------	-----

15. Dag van het park 2005

Wat?

Op 29 mei 2005 ging de 15de editie van de Dag van het Park door. Op die dag werden de parken van steden en gemeenten in Vlaanderen extra in de kijker gezet. Ook werd speciale aandacht besteed aan fietszoektochten die in het kader van Kom op tegen kanker werden opgezet onder het motto 'fietsen tegen kanker'. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over waar welke activiteiten gepland waren.

Wanneer?

15 april 2005 tot 30 mei 2005

Organisator

Afdeling Bos en Groen

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	41
-----------------	----

16. Brussel, jouw hoofdstad

Wat?

De Cel Coördinatie Brussel Hoofdstad heeft een aantal nieuwe brochures aangemaakt in verschillende talen over Brussel Hoofdstad en de aanwezigheid van Vlaamse organisaties en diensten in de Hoofdstad. Toen de publicatie van die nieuwe brochures bekend werd gemaakt, werd de Vlaamse Infolijn vermeld als bestelpunt. De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de brochures.

Wanneer?

2 mei 2005 tot 15 juni 2005

Organisator

Cel Coördinatie Brussel Hoofdstad

Ondersteuning

Brochure

Cijfers

Aantal oproepen	122
-----------------	-----

17. Registratie opmerkingen over taalkennis in Brusselse ziekenhuizen

Wat?

Naar aanleiding van het rapport van een internationale waarnemer over de kennis van de landstalen (meer bepaald het Nederlands) in de Brusselse ziekenhuizen besliste de bevoegde minister om tijdens een beperkte periode burgers de kans te geven hun opmerkingen en klachten over de kennis van het Nederlands in Brusselse ziekenhuizen bij de Vlaamse overheid te laten registreren. Dat kon via de website van de betrokken dienst of telefonisch bij de Vlaamse Infolijn. De voorlichters van de Vlaamse Infolijn registreerden de telefonische meldingen aan de hand van een specifiek daartoe ontworpen registratiescript.

Wanneer?

17 mei 2005 tot 10 juni 2005

Organisator

Cel Coördinatie Brussel Hoofdstad

Ondersteuning

Registreren van meldingen

Cijfers

Aantal oproepen	105
-----------------	-----

18. Steunpunt Vakantieparticipatie

Wat?

Het Steunpunt Vakantieparticipatie zorgt ervoor dat ook mensen met een laag inkomen de kans krijgen om op vakantie of daguitstap te gaan. In de uitzending van 'Vlaanderen Vakantieland' (Eén) op 28 en 29 mei 2005 werd daarover meer informatie gegeven. Tegelijk werd aangekondigd dat men meer eerstelijnsinformatie kon opvragen bij de Vlaamse Infolijn.

Wanneer?

27 mei 2005 tot 30 juni 2005

Organisator

Toerisme Vlaanderen

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	4
-----------------	---

19. Oproep aan kandidaten bemiddelingscommissies bijzondere jeugdbijstand

Wat?

De Vlaamse overheid zocht kandidaten die deel wilden uitmaken van één van de dertien Bemiddelingscommissies voor Bijzondere Jeugdbijstand, verspreid over heel Vlaanderen.

De bemiddelingscommissies werden op 1 december 2005 vernieuwd voor een periode van vijf jaar. Als de vrijwillige hulpverlening in problematische opvoedingssituaties is vastgelopen, proberen de bemiddelaars te bemiddelen tussen ouders, minderjarigen, consulenten of hulpverleners.

De bemiddelingscommissie probeert de opgeroepen partijen aan te sporen om tot een minnelijke regeling te komen.

Meer informatie over de procedure van de kandidaatstelling, de voorwaarden, het gewenste profiel en de contactgegevens van de bemiddelingscommissies konden bij de Vlaamse Infolijn opgevraagd worden.

Wanneer?

28 mei 2005 tot 17 augustus 2005

Organisator

Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	1
-----------------	---

20. Adviescheques: derde release van 2005

Wat?

Adviescheques voor ondernemers stellen bedrijven in staat om met steun van de Vlaamse overheid consultancy in te huren van erkende adviesinstanties. Door het grote succes van die maatregel werden in 2005 de adviescheques vrijgegeven in 4 releases: 1 per kwartaal. De Vlaamse Infolijn was het aanspreekpunt voor de ondernemers bij elke release. Ze beantwoordde hun vragen over het reserveren van adviescheques.

Wanneer?

1 juli 2005 tot 25 juli 2005

Organisator

Afdeling Economisch ondersteuningsbeleid

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	631
-----------------	-----

22. Week van het Bos

Wat?

Deze jaarlijkse campagne wil het grote publiek attent maken op het bosbestand in Vlaanderen. Overal in Vlaanderen worden naar aanleiding van die week allerlei activiteiten georganiseerd. Bij de Infolijn kon de burger terecht voor informatie over het programma of voor het bestellen van de programmakrant.

Wanneer?

10 september 2005 tot 3 oktober 2005

Organisator

Afdeling Bos en groen

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	63
-----------------	----

21. Campagne Studietoelagen

Wat?

Jaarlijkse campagne gericht naar meerlingen en studenten van het secundair en hoger onderwijs. De campagne wil de burger bewust maken van het bestaan van de toelagen. Bij de Vlaamse Infolijn kan de aanvrager terecht voor bijstand omtrent het aanvraagformulier en verduidelijking over de wetgeving.

Wanneer?

15-08-2005 tot 31-12-2005

Organisator

Afdeling Studietoelagen

Ondersteuning

Eerstelijns-scripts en brochurebestellingen

Cijfers

Voor deze campagne kan geen exact aantal contacten gegeven worden. Men kan immers het hele jaar door contact opnemen met de dossierlijn Studietoelagen en de mediacampagne dient enkel om te sensibiliseren.

23. Oktober maand van de energiebesparing 2005

Wat?

In oktober liep een campagne om de fiscale maatregelen voor energiebesparing opnieuw in de kijker te zetten. Op 2005 werd het fiscaal voordeel voor wie verbouwt immers aanzienlijk verhoogd.

De campagne stond ook sterk in het teken van de invoering van de energieprestatieregelgeving op 1 januari 2006.

Zoals in alle andere Europese landen zal ook in Vlaanderen iedere bouwer en verbouwer aandacht moeten schenken aan energiebesparende maatregelen in de woning. Alle woningen met een bouwaanvraag vanaf 1 januari 2006 zullen een bepaald niveau van isolatie en energieprestatie moeten behalen.

Wanneer?

1 oktober 2005 tot 31 oktober 2005

Organisator

Afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	571
-----------------	-----

24. Adviescheques: vierde release van 2005

Wat?

Adviescheques voor ondernemers stellen bedrijven in staat om met steun van de Vlaamse overheid consultancy in te huren van erkende adviesinstanties. Door het grote succes van die maatregel werden in 2005 de adviescheques vrijgegeven in 4 releases: 1 per kwartaal. De Vlaamse Infolijn was het aanspreekpunt voor de ondernemers bij elke release. Ze beantwoordde hun vragen over het reserveren van adviescheques.

Wanneer?

3 oktober 2005 tot 25 oktober 2005

Organisator

Afdeling Economisch ondersteuningsbeleid

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	332
-----------------	-----

25. Dag van de kringloopwinkel 2005

Wat?

Op 22 oktober zetten de kringloopwinkels van Vlaanderen hun werking extra in de kijker. In elke kringloopwinkel werden die dag extra animatie, acties en speciale activiteiten gepland. In de aanloop naar de Dag van de kringloopwinkel werd ook een veiling van tweedehandsspullen van bekende Vlamingen gehouden. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over wat een kringloopwinkel doet en waarvoor je daar terecht kunt. Ze noteerde ook bestellingen van de kringloopwinkelgids en de kringloopinspiratiegids.

Wanneer?

5 oktober 2005 tot 30 oktober 2005

Organisator

OVAM

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen	71
-----------------	----

26. Sociale leningen van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)

Wat?

Met de slogan 'Onze kleinste rentevoet: 1,4%' voerde de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM) een communicatiecampagne om de interesse voor haar hypothecair woonkrediet bij de bevolking te stimuleren. De campagne werd in oktober en november 2005 gevoerd via advertenties in regionale kranten en een populair tijdschrift. De Vlaamse Infolijn verstrekte inhoudelijke- en verwijsinformatie over het sociaal woonkrediet van de VHM.

Wanneer?

15 oktober 2005 tot 15 december 2005

Organisator

VHM

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochurebestelling

Cijfers

Aantal oproepen	388
-----------------	-----

28. Uw gas en elektriciteit goedkoper?

Dat kan dankzij de energiekorting voor sociale huurders

Wat?

Op vraag van de bevoegde Vlaamse minister voor Wonen onderhandelde de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM) met verschillende 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 verkregen, werden per brief aan alle sociale huurders meegedeeld.

Wanneer?

1 november 2005 tot 31 december 2005

Organisator

Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)

Ondersteuning

Eerstelijns script

Cijfers

Aantal oproepen	4.482
-----------------	-------

27. Vlaamse Zorgverzekering en regularisatie in Brussel

Wat?

De Vlaamse Gemeenschapscommissie organiseerde naar aanleiding van de regularisatiemogelijkheden een campagne over de regularisatie en de Vlaamse Zorgverzekering in het algemeen. Voor algemene vragen werd doorverwezen naar het nummer van de Vlaamse Infolijn. Het Kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin organiseerde gelijktijdig een perscommuniqué over de regularisatiemogelijkheden in Vlaanderen.

Wanneer?

25 oktober 2005 tot 25 november 2005

Organisator

Projectteam zorgverzekering

Ondersteuning

Eerstelijns script

Cijfers

Aantal oproepen	219
-----------------	-----

29. Oproep ondernemerschap: november 2005

Wat?

Begin november 2005 verscheen in een aantal kranten een advertentie met als titel 'Gezocht: ondernemersprojecten'. De Vlaamse overheid wilde daarmee projecten steunen die attitudes, competenties en vaardigheden aanleren om de ondernemingszin te stimuleren, of die het imago van ondernemers, bedrijven en ondernemerschap bevorderen. De steun wordt toegekend aan projecten die het best uit de evaluatie zijn gekomen. De Vlaamse Infolijn gaf over deze oproep eerstelijnsinformatie. Geïnteresseerden konden ook een folder bestellen.

Wanneer?

4 november 2005 tot 15 februari 2006

Organisator

Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

Ondersteuning

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers

Aantal oproepen in 2005*	18
--------------------------	----

*campagne liep verder in 2006

30. De voedingsdriehoek

Wat?

In november 2005 verschenen in de geschreven media advertenties over de 'voedingsdriehoek'. Op het nummer van de Vlaamse Infolijn kon men meer (wegwijs)informatie verkrijgen over zeven tests om de eigen gezondheid te evalueren. Die tests kon men ook consulteren via www.gezondheidstest.be.

Het Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie (viG) was de initiatiefnemer van de campagne. Bij het viG kon men over dat thema ook publicaties bestellen.

Wanneer?

12 november 2005 tot 20 december 2005

Organisator

Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie (viG)

Ondersteuning

Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	4
-----------------	---

31. Oproep voor projecten ontwikkelingseducatie

Wat?

Op 15 november 2005 lanceerde de Vlaamse Regering – in opvolging van het decreet inzake ontwikkelingseducatie van 2 april 2004 – weer een oproep om projecten inzake ontwikkelingseducatie in te dienen. De Vlaamse Infolijn werd in de arm genomen om eventuele bellers wegwijsinformatie te verschaffen.

Wanneer?

15 november 2005 tot 31 december 2005

Organisator

Administratie Buitenlands Beleid

Ondersteuning

Wegwijsscript

Cijfers

Aantal oproepen	1
-----------------	---

32. Hoop – Help Ons Overwinteren in Pakistan

Wat?

Op vraag van Vlaams minister voor ontwikkelingssamenwerking Geert Bourgeois werd de Vlaamse Infolijn ingeschakeld voor de campagne om de Vlaamse bevolking ertoe aan te zetten om de hulpacties na de aardbeving in Pakistan te steunen. We werkten daarvoor samen met het Rode Kruis en Artsen zonder Grenzen. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over de actie en registreerde telefonische giften. We maakten ook een applicatie waardoor oproepers bij de Vlaamse Infolijn buiten de normale openingsuren een gift konden doen door toetsen in te drukken. Ook op 21 december 2005, tijdens een speciale televisie-uitzending van VRT en VTM, konden burgers de Vlaamse Infolijn opbellen om een gift te laten registreren.

In de cijfers zijn alleen de oproepen opgenomen die tijdens de gewone openingsuren van de Vlaamse Infolijn binnenliepen. De cijfers van de oproepen die we kregen tijdens de tv-uitzending en op de automatische telefoonapplicatie zijn niet meegerekend.

Wanneer?

7 december 2005 tot 31 december 2005

Organisator

Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme i.s.m. het Rode Kruis en Artsen zonder Grenzen
Ondersteuning
Eerstelijns-script

Cijfers

Aantal oproepen	3.326
-----------------	-------

33. HOOP voor Pakistan Extra ondersteuning

Wat?

Naast het beantwoorden van informatievragen, registreerde de Vlaamse Infolijn ook giften ten voordele van HOOP voor Pakistan. Tijdens de openingsuren van de Vlaamse Infolijn werden stortingen door voorlichters afgehandeld. Buiten de openingsuren gebeurde dat via een IVR-toepassing vergelijkbaar met 'phone banking'.

Wanneer?

12 december 2005 tot 21 december 2005

Organisator

Kabinet van de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme

Ondersteuning

Registratie van stortingen ten voordele van HOOP voor Pakistan

Cijfers

Aantal IVR-oproepen buiten openingsuren voorafgaand aan benefietuitzending	IVR	885
Aantal oproepen tijdens benefietuitzending op 21/12/2005	voorlichters	11.460
	IVR	703
Totaal		13.048

4. Bijlage 1: Evaluatieformulier voorlichting

voorlichter: (BE-nummer)

lijn	belastinglijn
domein	

vraag	
antwoord	

soort vraag	
wegwijsinfo	
eerstelijnsinfo	
formulier	

doorschakeling: (ja/nee)	nee
escalatie: (ja/nee)	nee
brochure: (ja/nee)	nee

1.	evaluatieinhoud	select	punten	score	quoteringscode
1.1	niet-bevoegd				
1.1.1	terecht		10	0	E3
1.1.2	onterecht		0	0	E4
1.2	escalatie				
1.2.1	terecht		10	0	E1
1.2.2	onterecht		7	0	E2
1.3	antwoord – zonder script				
1.3.1	correct		7	0	C3
1.3.2	niet correct		0	0	F3
1.4	antwoord – met script				
1.4.1	incorrect (uit juist script)		4	0	F1
1.4.2	incorrect (uit verkeerd script)		2	0	F2
1.4.3	inhoudelijk volledig ok		10	0	C1
1.4.4	inhoudelijk gedeeltelijk ok		6	0	C4
1.4.5	niet op maat (teveel/te weinig)		5	0	C5
1.4.6	wegwijs ipv eerstelijns		8	0	C2

legende						
2	evaluatie vorm	select	maximum	score	toegelaten antwoorden	voorbeelden
2.1	begroeting					
2.1.1	begroetingsformule		1	0	Ja/nee	'Goedemorgen, Belastinglijn, met X. Waarmee kan ik je helpen?'
2.1.2	vermelding juiste lijn		1	0	Ja/nee	
2.1.3	zegt naam lijn		1	0	Ja/nee	Belastinglijn.
2.1.4	gebruikt eigen naam		1	0	Ja/nee	Enkel voornaam.
2.2	vraagtechniek			0		
2.2.1	stellen bijvragen		3	0	Ja/nee	
2.2.2	afbakenen vraag		3	0	Ja/nee	
2.2.3	verifiëren vraag bij burger		3	0	Ja/nee	
2.2.4	NAW verifiëren (*)		0	0	Ja/nee	Vragen om te spellen/NAW herhalen.
2.3	antwoordtechniek			0		
2.3.1	'heeft u iets om te noteren?'		1	0	Ja/nee	
2.3.2	informereren i.p.v. beslissen		2	0	Ja/nee	Geen uitspraak doen over het concreet geval van de beller.
2.3.3	klare taal		2	0	Ja/nee	De vastgestelde jargontermen zullen als open antwoord vermeld worden. Beoordeling door MVG.
2.3.4	aanpassen taalregister		2	0	Ja/nee	Leraar of expert niet betuttelen, leek niet overdonderen.
2.3.5	stoplappen		1	0	Ja/nee	
2.3.6	voorlezen		2	0	Ja/nee	
2.3.7	commentaar bij acties		1	0	Ja/nee	'Ik open nu de applicatie, ik zoek uw dossier op,...'
2.4	onderbrekingen			0		
2.4.1	wachtmuziek		1	0	Ja/nee	Wachtmuziek i.p.v. mute.
2.4.2	duur (< 1')		1	0	Seconden	Inclusief beltonen.
2.5	doorschakeling (*)			0		
2.5.1	zegt eigen naam (*)		0	0	Ja/nee	'Het is X van het contactcenter.'
2.5.2	vermeldt dossiernr. (*)		0	0	Ja/nee	Doorgeven eigen dossiernummer.
2.5.3	korte beschrijving dossier (*)		0	0		

2.5.4	correcte beschrijving dossier (*)		0	0	Ja/nee	
2.6	attitude voorlichter			0		
2.6.1	proactiviteit		3	0	Ja/nee	Voorstellen relevante documenten op te sturen, URL opgeven voor meer info e.d.
2.6.2	behulpzaamheid	(1 tot 5)	1	(-2 tot +2)		5= 'Zeer goed. Modelhouding.'
2.6.3	vlotheid	(1 tot 5)	1	(-2 tot +2)		4 = 'Goed': zoals kan verwacht worden van een professioneel Belgisch call center anno 2005.
2.6.4	zelfzekerheid	(1 tot 5)	1	(-2 tot +2)		3 = 'Noch goed, noch slecht': het valt lichtjes tegen, aanvaardbaar maar niet professioneel.
2.6.5	luistervaardigheid	(1 tot 5)	1	(-2 tot +2)		
2.6.6	vriendelijkheid (beleefdheid)	(1 tot 5)	1	(-2 tot +2)		2 = 'Slecht': het valt echt tegen.
2.6.7	beheersing	(1 tot 5)	1	(-2 tot +2)		1 = 'Zeer slecht': totaal onaanvaardbaar
2.6.8	attitude tegenover Kind en Gezin		3	0	Ja/nee	'De computer is weer traag, daar zullen ze allemaal al naar huis zijn, wij hebben deze info te laat gekregen van het ministerie,...'
2.7	Afsluiten			0		
2.7.1	vragen relevante gegevens		1	0	Ja/nee	
2.7.2	nagaan of antwoord voldoet		1	0	Ja/nee	Expliciet of impliciet ('OK zo?', 'Goed zo?').
2.7.3	afsluitingsformule		1	0	Ja/nee	'Bedankt voor uw oproep. Nog een prettige dag en tot ziens.'
2.7.4	laat burger als eerste inhaken		1	0	Ja/nee	De burger mag tot 1/2 seconde na het afscheid geen klik horen.
2.8	Storende gebeurtenissen			0		
2.8.1	Storende gebeurtenissen vermijden		1	0	Ja/nee	Achtergrondlawaai, tijdens het opnemen nog spreken met een collega, eten, drinken, vloeken,...
Totaal			43	0		

Score	0
-------	---

Drempelwaarde	neen
---------------	------

5. Bijlage 2: Overzicht externe activiteiten 2005

Datum	Locatie	Doelgroep	Activiteit	Onderwerp
januari				
13-jan	Auditorium Consciencegebouw en SITEL	vrijwilligers Tsunami 12-12	demo	De vrijwilligers voor de benefietavond van Tsunami 12-12 kregen een briefing over de betaalmodule en hoe ze een callmaster (telefoon in het callcenter) konden bedienen.
februari				
23-feb	SITEL	Minister-President Leterme	demo	Een bezoek aan de floor met voorlichters van het contactcenter van de Vlaamse Infolijn op SITEL, een introductie in hoe we werken met Siebel en CMS, en een overzicht van de werking en organisatie van de Vlaamse Infolijn.
maart				
02-mrt	SITEL	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	demo	Een bezoek aan de floor met voorlichters van het contactcenter van de Vlaamse Infolijn op SITEL, een introductie in hoe we werken met siebel en CMS, en een overzicht van de werking en organisatie van de Vlaamse Infolijn.
04-mrt	Boudewijngebouw	Ierse delegatie SITEL	werkvergadering	Toelichting over de werking van de Vlaamse Infolijn.
30-mrt	Boudewijngebouw	webmasters De Lijn	demo	In het kader van een vooronderzoek dat bij De Lijn werd gedaan naar de voordelen en mogelijkheden van een content management systeem kregen zij een demo van ons eigen content management systeem Fatwire en hoe het al door De Lijn in het contactcenter gebruikt wordt.
april				
01-apr	Digipolis	ambtenaren Antwerpen en Gent	demo	Een bezoek aan de floor met voorlichters van het contactcenter van de Vlaamse Infolijn op SITEL, een introductie in hoe we werken met siebel en CMS, en een overzicht van de werking en organisatie van de Vlaamse Infolijn.
15-apr	Boudewijngebouw	webmasters De Lijn	technische demo	In het kader van een vooronderzoek dat bij De Lijn werd gedaan naar de voordelen en mogelijkheden van een content management systeem kregen zij een demo van ons eigen content management systeem Fatwire en werd een aantal meer technische vragen in verband met de opbouw van websites met dat systeem beantwoord.
23-apr	TV-programma	Televisiekijkers Huis en Thuis	infomercial	Informatie over de werking Vlaamse Infolijn in het domein Wonen + interviews met medewerkers.
24-apr	Vlaanderendag	algemeen publiek	infostand	Op de Vlaanderendag op 24 april 2005 stelde de Vlaamse Infolijn zich voor aan het bezoekende publiek. In het Boudewijngebouw toonde een infobox een multimediaspresentatie over de geschiedenis van de Vlaamse Infolijn van voor de start in 1998 tot nu. Enkele medewerkers van de Vlaamse Infolijn gaven demonstraties van de website, de teletolk en het chatten met een voorlichter in een online gesprek. Een paar acteurs van de Improvisatieliga lieten in andere gebouwen de bezoekers op een ludieke manier kennismaken met de Vlaamse Infolijn.

Datum	Locatie	Doelgroep	Activiteit	Onderwerp
28-apr	SITEL	MOVI werkgroep communicatie	demo	Een bezoek aan de floor met voorlichters van het contactcenter van de Vlaamse Infolijn op SITEL, introductie in hoe we werken met siebel en CMS, een overzicht van de werking en organisatie van de Vlaamse Infolijn.
29-apr	Antwerpen	Centrumsteden	overleg	Overleg over de uitvoering van Artikel 29 Decreet Openbaarheid van Bestuur.
mei				
02-mei	Boudewijngebouw MVG		interview	Met Cecile Rampelberg van de Federale Ombudsdienst Pensioenen voor haar stageverslag in het kader van PUMP 2005 (Public Management Programme). Zij maakte een vergelijkende studie van de stappen die de verschillende overheden van het land zetten om tegemoet te komen aan de informatiebehoeften van de burgers.
24-mei	Markiesgebouw	ambtenaren van het departement WVC	demo	Het departement toonde interesse voor het gebruiken van een content management systeem voor de opbouw van verschillende websites. In dat kader werd een demo gegeven van het systeem dat de Vlaamse Infolijn momenteel al in gebruik heeft voor de portaal-site, het contactcenter en verschillende kleinere sites.
juni				
07-jun	SITEL	communicatie-ambtenaren	presentatie	MOVI Colloquium.
09-jun	SITEL	D-Soft (softwarebedrijf bezig met formulieren-project)	demo	In het kader van een project rond online formulieren dat bij de Vlaamse overheid werd geïnitieerd, werd gekeken naar ons content management systeem, de online dienstenwijzer die daarmee werd opgezet en hoe in het content management systeem met bestanden en formulieren kan worden omgegaan.
22-jun	Boudewijngebouw	Be-Media	demo	In het kader van het project rond IDTV werd een demo gegeven over hoe bij ons de IDTV-site gevoed wordt vanuit ons content management systeem.
juli				
17-jul	regio	minder bereikbare bevolkingsgroepen	PR fietstocht	West-Pajotse Pijl.
augustus				
september				
oktober				
november				
23-nov	'Montril', Affligem	lokale besturen	presentatie	Startcongres 'Gemeentelijke dienstverlening'.

Datum	Locatie	Doelgroep	Activiteit	Onderwerp
december				
01-dec	Elzenveld, Antwerpen	Kortomleden (= communicatiemensen van lokale besturen, OCMW's, ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Federale Overheidsdiensten)	stand	Praktijkvoorbeelden overheidscommunicatie.
01-dec	Brussels Expo	Iedereen die te maken heeft met e-government (zowel klanten als aanbieders)	stand	Op het TMAB Egovernment Congres 2005 zette de Vlaamse Infolijn haar online dienstverlening en de infrastructuur die daarvoor nodig is in de kijker.

Colofon

Samenstelling

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Contactpunt Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijke Uitgever

Mireille Van Pollaert
Boudewijnlaan 30
1000 Brussel

Grafische Vormgeving

Binnenwerk: Jansen & Janssen uitgeverij
Kaft: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap,
Afdeling Communicatie

Druk

Poot Printers

Depotnummer

D/2006/3241/080

Uitgave

April 2006

 **De Vlaamse Infolijn**
0800-3 02 01 
elke werkdag tussen 9 en 19 uur
www.vlaanderen.be