

Jaarverslag 2004

De Vlaamse Infolijn



Woord vooraf

Voor de Vlaamse Infolijn was 2004 een belangrijk en uitdagend jaar. Met een gezonde dosis ambitie en een stapsgewijze aanpak evolueerde de Vlaamse Infolijn verder naar een geïntegreerd en multikanaal klantencontactcentrum. Het takenpakket groeide in het voorbije jaar onder impuls van de reorganisatie binnen het e-governmentproject. En steeds meer overheidsdiensten wendden zich tot de Vlaamse Infolijn als uniek aanspreekpunt voor burgers, bedrijven en voorzieningen.

In 2004 vierde de Vlaamse Infolijn haar vijfde verjaardag. Sinds de start in 1999 is de Vlaamse Infolijn uitgegroeid tot een essentieel onderdeel van de Vlaamse overheidscommunicatie. De verjaardag betekende tevens het startschot voor een reeks nieuwe initiatieven die van de Vlaamse Infolijn één van de voortrekkers maken op het vlak van e-government, zoals de uitrol van de nieuwe chat en co-browse functie, en het iDTV proefproject. De inspanningen lonen. In december 2004 werd de Vlaamse Infolijn bekroond met de E-gov Award van Agoria voor het beste frontofficeproject in Vlaanderen.

Het voorbije jaar investeerde de Vlaamse Infolijn in de verdere integratie van haar dienstverlening met andere overheidsdiensten. Met een scherpe focus op de klantzijde en door het continu bijschaven van haar dienstverlening werkt de Vlaamse Infolijn aan een geïntegreerd informatie- en interactieloket. Want een goede communicatie en een kwaliteitsvolle dienstverlening zal het vertrouwen van burgers in de overheid positief beïnvloeden. En daar wil de Vlaamse Infolijn graag haar steun aan geven.



Inhoud

1. De Vlaamse Infolijn: het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid.....	9
1.1 Van telefoondienst naar klantencontactcentrum	9
1.1.1 Contactpunt Vlaanderen	9
1.1.2 E-gov award 2004	9
1.2 Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket.....	10
2. Dagelijkse werking van het klantencontactcentrum	11
2.1 Doelstellingen	11
2.2 Doelgroep en bereikbaarheid	11
2.2.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen	11
2.2.2 Klantvriendelijk en laagdrempelig.....	11
2.3 De organisatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.....	12
2.3.1 Front-, Middle- en Backoffice.....	12
2.3.2 Intense samenwerking.....	12
2.3.3 Kennissysteem	13
2.3.4 De voorlichters.....	13
2.3.5 Informatie en publicaties	13
2.3.5.1 Wegwijsinformatie	14
2.3.5.2 Eerstelijnsinformatie	14
2.3.5.3 Actualiteitsinformatie	14
2.3.5.4 Statusinformatie	14
2.3.5.5 Bestelpunt publicaties	15
2.3.6 Portalsite www.vlaanderen.be	15
2.3.6.1 Verbetering fase 1	15
2.3.6.2 Verbeteringen fase 2	16
2.3.7 iDTV Proefproject	16
2.3.8 Infomobiel	16
2.3.9 Toegankelijkheid voor andersvaliden.....	16
2.3.9.1 Teletolk.....	17
2.3.9.2 Blindsurferlabel	17
2.3.9.3 Toegankelijk Web	17
2.3.10 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid	17
2.3.10.1 Overheidscampagnes	17
2.3.10.2 Andere lijnen.....	18
2.3.11 Signaalfunctie.....	18
2.4 Groeiend belang van geïntegreerde dienstverlening	18
2.4.1 De Lijn Vlaams-Brabant.....	18
2.4.2 Vlaamse Zorgkas	18
2.4.3 Kind & Gezin	19
3. Nieuwe opdrachten en uitdagingen	20
3.1 Verdere uitbouw tot centraal klantencontactcentrum.....	20
3.2 Uitbouw en uitrol van centraal kennissysteem en portalsite.....	20
3.3 Uitwerken van kwaliteitslabel	21



3.4 Decreet Openbaarheid van Bestuur	21
3.5 Structureel inbedden van crisiscommunicatie	21
3.6 Vinger aan de pols voor nieuwe kanalen	21
4. Activiteitenrapport	22
4.1 Resultaten van de Vlaamse Infolijn	22
4.1.1 Kwaliteitsbewaking	23
4.1.2 Behaalde service levels.....	24
4.1.3 Algemeen overzicht.....	25
4.1.3.1 Vergelijking aantal oproepen van 1999 tot en met 2004	25
4.1.3.2 Gemiddeld aantal oproepen per dag (2004).....	25
4.1.3.3 Gemiddelde wachttijd per oproep (2004)	26
4.1.3.4 Gemiddelde gespreksduur per oproep (2004).....	26
4.1.3.5 Opgenomen oproepen per maand	26
4.1.4 Analyse van de oproepen.....	27
4.1.4.1 Welk medium werd gebruikt?.....	27
4.1.4.2 Wie neemt contact op met de Vlaamse Infolijn?	27
4.1.4.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?.....	28
4.1.4.4 Hoe werd de vraag afgehandeld?	29
4.1.4.5 Voor welke diensten wordt gebeld?	29
4.1.5 Andere infolijnen adviseren en ondersteunen.....	30
4.1.5.1 Overzicht andere infolijnen	30
4.2 Resultaten van de Vlaamse Infolijn per cluster	31
4.2.1 Algemeen	31
4.2.1.1 Aantal oproepen per lijn (%).....	32
4.2.1.2 Spreiding van de oproepen per cluster.....	33
4.2.2 Cluster Vlaamse Infolijn	34
4.2.2.1 Algemeen	34
4.2.2.2 Activiteiten van de Vlaamse Infolijn (inbound, business-to-consumer).....	34
4.2.2.3 Spreiding en service levels.....	34
4.2.2.4 Analyse van de vragen	36
4.2.2.4.1 Bedrijven en hun klanten	37
4.2.2.4.2 Belastingen.....	38
4.2.2.4.3 Bouwen - Wonen	38
4.2.2.4.4 Buitenlands beleid	39
4.2.2.4.5 Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme	39
4.2.2.4.6 Landbouw en visserij	41
4.2.2.4.7 Leefmilieu & natuur	41
4.2.2.4.8 Mobiliteit.....	42
4.2.2.4.9 Energie en natuurlijke rijkdommen	43
4.2.2.4.10 Onderwijs en vorming.....	44
4.2.2.4.11 Overheid.....	45
4.2.2.4.12 Werken.....	46
4.2.2.4.13 Wetenschap en innovatie.....	46
4.2.2.4.14 Welzijn en gezondheid.....	47
4.2.2.4.15 Persoon	48
4.2.2.4.16 Ruimtelijke ordening	49
4.2.2.5 Ondersteuning van overheidscampagnes	50
4.2.3 Cluster Kind & gezin.....	54
4.2.3.1 Algemeen	54
4.2.3.2 Cijfers	55
4.2.3.2.1 Spreiding.....	55

4.2.3.2 Service levels	☒	55
4.2.3.3 Analyse van de vragen	☒	56
4.2.4 Cluster De LijnInfo	☒	56
4.2.4.1 Algemeen	☒	56
4.2.4.2 Cijfers	☒	56
4.2.4.2.1 Spreiding.....	☒	57
4.2.4.2.2 Service levels	☒	57
4.2.4.3 Analyse van de vragen	☒	58
4.2.5 Cluster Studietoelagen	☒	58
4.2.5.1 Algemeen	☒	58
4.2.5.2 Cijfers	☒	58
4.2.5.2.1 Spreiding.....	☒	59
4.2.5.2.2 Service levels	☒	59
4.2.5.3 Analyse van de vragen	☒	60
4.2.6 Cluster Vlaamse Belastinglijn.....	☒	60
4.2.6.1 Algemeen	☒	60
4.2.6.2 Cijfers	☒	60
4.2.6.3 Spreiding en service levels.....	☒	61
4.2.6.2.1 Spreiding.....	☒	61
4.2.6.2.2 Service levels	☒	61
4.2.6.4 Analyse van de vragen	☒	62
4.2.6.4.1 Onroerende voorheffing.....	☒	62
4.2.6.4.2 Registratierechten.....	☒	63
4.2.6.4.3 Heffing op leegstand	☒	64
4.2.7 Cluster B-lijnen.....	☒	64
4.2.7.1 Aanmoedigingspremies	☒	65
4.2.7.1.1 Activiteiten.....	☒	65
4.2.7.1.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	☒	65
4.2.7.1.3 Cijfers.....	☒	65
4.2.7.1.4 Meest gestelde vragen.....	☒	67
4.2.7.2 BIS infolijn	☒	67
4.2.7.2.1 Activiteiten.....	☒	67
4.2.7.2.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	☒	68
4.2.7.2.3 Cijfers.....	☒	68
4.2.7.2.4 Meest gestelde vragen.....	☒	69
4.2.7.3 Export Vlaanderen.....	☒	69
4.2.7.3.1 Activiteiten.....	☒	69
4.2.7.3.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	☒	69
4.2.7.3.3 Cijfers.....	☒	70
4.2.7.3.4 Meest gestelde vragen.....	☒	70
4.2.7.4 Meldpunt Milieu.....	☒	71
4.2.7.4.1 Activiteiten.....	☒	71
4.2.7.4.2 Cijfers.....	☒	71
4.2.7.4.3 Meest gestelde vragen.....	☒	71
4.2.7.5 Taaltelefoon	☒	72
4.2.7.5.1 Activiteiten.....	☒	72
4.2.7.5.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	☒	72
4.2.7.5.3 Cijfers.....	☒	73
4.2.7.6 Teletolk	☒	73
4.2.7.6.1 Activiteiten.....	☒	73
4.2.7.6.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	☒	73
4.2.7.6.3 Cijfers.....	☒	73
4.2.7.6.4 Meest gestelde vragen.....	☒	74
4.2.7.7 Vlaamse Zorgkas.....	☒	74
4.2.7.7.1 Activiteiten.....	☒	74
4.2.7.7.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	☒	74
4.2.7.7.3 Cijfers.....	☒	75





4.2.7.7.4 Meest gestelde vragen.....☒	75
4.2.7.8 Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektrische- en Gasmarkt (VREG)	76
4.2.7.8.1 Activiteiten.....☒	76
4.2.7.8.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	76
4.2.7.8.3 Cijfers.....☒	76
4.2.7.8.4 Meest gestelde vragen.....☒	77
4.2.7.9 Wonen in Brussel.....☒	77
4.2.7.9.1 Activiteiten.....☒	77
4.2.7.9.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn	77
4.2.7.9.3 Cijfers.....☒	78
4.2.7.9.4 Meest gestelde vragen	78
Bijlage 1 Campagnerapport 2004 ☒	79
Colofon ☒	96



1/ De Vlaamse Infolijn: het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid

1.1 Van telefoondienst naar klantencontactcentrum

Op 10 maart 1999 ging, na een intensieve voorbereiding, 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.

Op 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 informatietelefoondienst 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 callcenter. De klant kon er immers ook via andere kanalen een beroep op doen, waarbij vooral de rol van het Internet met de jaren 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 kracht erin schuilde om communicatiekanalen te combineren.

1.1.1 Contactpunt Vlaanderen

Begin 2004 besliste de Vlaamse Regering om de activiteiten van de Vlaamse Infolijn te integreren met het e-governmentproject en het project Kleurrijk Vlaanderen. Oorspronkelijk droeg deze operatie de werknaam "Contactpunt Vlaanderen", om daarna omgedoopt te worden tot "Contactpunt Vlaamse Infolijn".

De beleidsdoelstelling bestond erin om een uniek aanspreekpunt te creëren waar burgers, bedrijven en voorzieningen terecht konden voor al hun vragen en interacties met de Vlaamse overheid. "Contactpunt Vlaanderen" vormde de brug tussen de overheid enerzijds en de klant anderzijds, en dit via meerdere communicatiekanalen tegelijkertijd.

Het was een logische stap in de verdere evolutie van de Vlaamse Infolijn om te vermijden dat er twee overheidsloketten zouden uitgebouwd worden: één in het kader van een klantencontactcentrum, en één in het kader van het e-governmentprogramma. Door de twee frontofficeprojecten te combineren verzekerde de Vlaamse overheid zich ervan dat haar dienstverlening steeds vraaggestuurd en vanuit de behoeften van de klant zou uitgewerkt worden.

Bij het aantreden van de nieuwe Vlaamse Regering in de zomer van 2004 werd het profiel van "Contactpunt Vlaamse Infolijn" scherper afgelijnd. Voor de coördinatie van de backoffice e-governmentprojecten werd een afzonderlijke cel opgericht, het beheer van de frontoffice e-governmentprojecten kwam bij de 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 de telefoon, fax of brief, zal de Vlaamse Infolijn voortaan ook over twee zelfbedieningskanalen beschikken, via de website www.vlaanderen.be en binnen een korte termijn via de 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 overheidsdienstverlening.

1.1.2 E-gov award 2004

Dat de Vlaamse Infolijn intussen veel meer is dan een telefoonlijn, blijkt ook uit de erkenning die het van Agoria kreeg begin december 2004 op het tweede E-gov Congres van TMAB. Een professionele jury beloonde het project "De Vlaamse



Infolijn goes multichannel” met de e-government award voor het beste frontofficeproject in Vlaanderen. De jury pries de klantgerichtheid in de werking van de Vlaamse Infolijn, en de volwaardige multikanaalbenadering die in twee richtingen geldt. Zo kan een burger bijvoorbeeld het antwoord op zijn telefonische vraag laten doorsturen via e-mail. Of hij kan op de website een afspraak maken op een door hem bepaald moment waarop de voorlichter hem kan opbellen, mocht hij vragen hebben over de informatie op de website.

Eerder al werd de Vlaamse Infolijn geselecteerd als voorbeeld van “goede praktijk” voor de Belgische Kwaliteitsconferentie voor Overheidsdiensten (2003), en bekroond met de zilveren “Contact Center Award 2002”, toegekend door de Belgische afdeling van het Institute for International Research.

Voor het Contactpunt Vlaamse Infolijn is de erkenning het bewijs dat werken aan het klantgericht uitbouwen van overheidsdienstverlening loont. Als jong klantencontactcentrum kan de Vlaamse Infolijn wedijveren met commerciële initiatieven die veel meer jaren ervaring hebben. Als overheid vervult het Contactpunt Vlaamse Infolijn zelfs een Europese pioniersrol, door de nauwe integratie met internettechnologie, waarvan de chat- en co-browsefunctie het meest tot de verbeelding spreekt.

1.2 Meer geïntegreerde dienstverlening via een uniek loket

De 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 voor burgers via verschillende kanalen toegankelijk te maken, wordt de overheid meer bereikbaar. Meer betrouwbaar ook, doordat informatie op een duurzame en herkenbare manier ontsloten wordt via één frontoffice.

De grootste uitdaging bij de uitbouw van het unieke loket bestaat erin om steeds meer diensten naar de burger te kunnen ontsluiten via dit unieke loket. 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 de Vlaamse Infolijn als het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid. Daarmee wilde de overheid de wildgroei aan allerlei infokanalen tegengaan omdat die niet klantvriendelijk, niet efficiënt en economisch niet rendabel is. Een nieuwe infolijn opstarten kan nog uitsluitend na advies van de Vlaamse Infolijn.

In de praktijk vragen almaar meer overheidsdiensten naar ondersteuning door het klantencontactcentrum. In 2004 knoopte het Contactpunt Vlaamse Infolijn samenwerkingen aan met De Lijn, Vlaamse Zorgkas en Kind & Gezin om de burger nog beter en correcter te informeren, niet enkel over algemene zaken maar ook over specifieke dossiergegevens. De Vlaamse Infolijn fungeert als het unieke loket en als promotor van het denken vanuit de burger. Ze stimuleert de integratie, adviseert diensten bij het opzetten van hun dienstverlening en coördineert de samenwerking.

Bij de verdere uitbouw van het Contactpunt Vlaamse Infolijn tot het unieke loket zal deze geïntegreerde dienstverlening nog aan belang winnen. Door beter en nauwer samen te werken met alle geledingen van het overheidsapparaat, maken we de overheid meer klantgericht en ontsluiten we overheidsinformatie beter en efficiënter. Het is dan ook één van de uitdagingen voor de toekomst om de groeiende vraag van diensten om samen te werken te kunnen blijven beantwoorden, ook wat betreft nieuwe communicatiekanalen van het unieke loket.



2/ Dagelijkse werking van het klantencontactcentrum

2.1 Doelstellingen

De Vlaamse Infolijn is het klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid waar alle burgers via telefoon, brief, fax, e-mail en webchat terecht kunnen voor vragen inzake de overheid. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn beschikt ook over twee zelfbedieningskanalen waar burgers ook terecht kunnen buiten de openingsuren van het klantencontactcentrum: de Vlaamse portaalsite www.vlaanderen.be en, nog in proeffase, de informatie gepubliceerd via interactieve, digitale televisie (iDTV).

De Vlaamse Infolijn werd opgericht binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met als doelstelling:

- het verstrekken van overheidsinformatie op een directe, snelle en toegankelijke manier aan de Vlaamse burgers;
- het ondersteunen van de diensten binnen de Vlaamse overheid in hun voorlichting aan de burger;
- het systematisch detecteren van de informatiebehoeften van het publiek en het vervullen van een signaalfunctie voor het beleid van de Vlaamse overheid;
- het ontsluiten van informatie op een gestructureerde, vraaggestuurde wijze.

De Vlaamse Infolijn vormt met andere woorden de brug tussen de burger met vragen over de overheid en de meer dan 120 diensten van de Vlaamse overheid. Zowel de burger, bedrijven als de diensten van de Vlaamse overheid zijn klanten van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

De dienstverlening naar burgers, bedrijven en voorzieningen bestaat uit:

- het verstrekken van wegwijsinformatie over overheden;
- het verstrekken van eerstelijnsinformatie over Vlaamse bevoegdheden;
- het verstrekken van informatie over campagnes van de Vlaamse overheidsdiensten;
- het registreren en opvolgen van publicatie- en brochurebestellingen van de Vlaamse overheid;
- het geven van tweedelijnsinfo en dossierinformatie over bepaalde thema's via sectorlijnen.

Deze dienstverlening loopt over verschillende kanalen: telefoon, fax, e-mail, brief, webchat, website en iDTV.

De dienstverlening naar overheidsdiensten zelf bestaat uit:

- het ondersteunen van campagnes door informatieverstrekking, brochurebestellingen, reservaties;
- het ondersteunen van sectorale lijnen door opnemen van overflow, uitbouw van de sectorale lijn in eigen beheer, adviesverlening en audits;
- het rapporteren aan de diensten en campagnevoerders over de aard van de oproepen en de oproepers.

2.2 Doelgroep en bereikbaarheid

2.2.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen

Het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn verstrekt informatie aan alle Vlamingen en alle bewoners van Vlaanderen. Dat gebeurt in het Nederlands. Er zijn procedures om anderstaligen te woord te staan, maar dan wel uitsluitend voor telefonische contacten.

De Vlaamse Infolijn was destijds in principe uitsluitend een dienstverlening van de Vlaamse overheid voor de individuele burger, maar door de evolutie naar een geïntegreerd klantencontactcentrum doen ook steeds meer bedrijven en andere organisaties er een beroep op.

2.2.2 Klantvriendelijk en laagdrempelig

De Vlaamse Infolijn is opgezet als een klantvriendelijke dienstverlening met een zo laag mogelijke drempel en een zo groot mogelijke bereikbaarheid.



Aangezien de meeste leden van de doelgroep nog altijd het snelst naar de telefoon grijpen, blijft de telefoon het primaire communicatiekanaal van het klantencontactcentrum. Klanten met een vraag waarop de voorlichter zelf geen antwoord kan geven, worden meteen doorverbonden met de bevoegde dienst of ambtenaar van de Vlaamse overheid. Is de lijn bezet of wordt er niet opgenomen, dan noteert de voorlichter de gegevens van de klant om een terugbelafpraak te maken. De betrokken dienst of ambtenaar ontvangt die gegevens per e-mail en belt de klant vervolgens zelf terug.

Andere kanalen, zoals e-mail en website, vergroten de bereikbaarheid van het klantencontactcentrum, ook buiten de openingsuren. Met diezelfde doelstelling werd in 2004 een proefproject rond iDTV opgestart. We komen daar later in het jaarverslag op terug.

Het laagdrempelige karakter van het klantencontactcentrum wordt 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 het proefproject op interactieve, digitale televisie (iDTV);
- 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 en sterk gepromoot gratis nummer: 0800 - 3 02 01. De portaalsite, met ook daar wegwijz- en eerstelijnsinformatie, kan dag en nacht worden geraadpleegd;
- het respecteren van de privacy: de voorlichters vragen de oproeper aan de telefoon in principe niet om identificatiegegevens. Dat gebeurt alleen als het echt niet anders kan, bijvoorbeeld voor het verstrekken van statusinformatie over een dossier (Belastinglijn, Studietoelagen), het opnemen van een bestelling van een publicatie of het maken van een terugbelafpraak.
- een gratis dienstverlening van de overheid: via een sterk gepromoot gratis telefoonnummer 0800 – 3 02 01 kan de burger informatie verkrijgen over de overheid of in verband met zijn dossier.

2.3 De organisatie van het Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is een project binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, administratie Kanselarij en Voorlichting. Aan het hoofd staat een projectleider die verantwoordelijk is voor het algemeen beheer en de strategie van het klantencontactcentrum.

De Vlaamse Infolijn werkt samen met een externe partner en is een voorbeeld van publiek-private samenwerking met een doorgedreven co-managementstructuur.

2.3.1 Front-, Middle- en Backoffice

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

In het frontoffice worden de contacten (telefoons, mail, chat, ...) opgenomen en in eerste lijn afgehandeld door de voorlichters. Het frontoffice is uitbesteed aan het bedrijf Sitel NV uit Diegem. De organisatie en het beheer van het frontoffice zijn contractueel vastgelegd. De operationele werking van het frontoffice wordt verzekerd door een verregaande co-managementstructuur tussen Sitel en de Vlaamse overheid, waarbij beiden de verantwoordelijkheid delen voor het behalen en garanderen van de afgesproken efficiëntie- en kwaliteitsniveaus. Het middle-office bestaat uit ambtenaren van de Vlaamse overheid die specifiek toegewezen zijn als informatiebeheerders aan het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Zij fungeren als tussenpersoon tussen het frontoffice en de diensten van de Vlaamse overheid. Ze zijn verantwoordelijk voor een vlotte en gecontroleerde doorstroming van informatie naar het frontoffice, en terug naar het backoffice. Het middle-office is de cruciale schakel tussen de burger, frontoffice en de meer dan 120 diensten van de Vlaamse overheid. Het middle-office beheert ook de zelfbedieningskanalen, zoals de Vlaamse portaalsite (www.vlaanderen.be) en het iDTV proefproject.

2.3.2 Intense samenwerking

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is een gemeenschappelijke dienstverlening van de zeven departementen van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse openbare en wetenschappelijke instellingen. Om het publiek klantvriendelijk te kunnen helpen, moet het klantencontactcentrum vanuit de verschillende diensten accurate informatie aangeleverd krijgen. Op basis daarvan worden immers de scripts met standaardantwoorden geschreven die in de databank van het kennissysteem worden opgenomen. Die informatie moet bovendien regelmatig worden aangevuld en geactualiseerd.



Specifieke inhoudelijke vragen beantwoordt het klantencontactcentrum niet zelf. Ze worden doorspeeld aan de bevoegde dienst die ze snel beantwoordt. Hierover 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 binnen de verschillende Vlaamse overheidsdiensten contacteenheden afgebakend. Elke contacteenheid heeft een coördinator en eventueel ook nog één of meer contactpersonen. De coördinator onderhoudt de concrete afspraken met de informatiebeheerders van het Contactpunt Vlaamse Infolijn.

Het middle-office van het klantencontactcentrum zorgt voor het structureren, linken en up-to-date houden van de informatie-items in het kennisbestand. Voor de inhoud van veel informatie-items zijn de medewerkers van andere overheidsinstanties verantwoordelijk. Iedere documentverantwoordelijke moet in principe zelf zijn of haar informatie kunnen aanpassen.

Veel contacteenheden evolueren naar backoffices die de eigen themaspecifieke informatie aanleveren en up-to-date houden. Het middle-office van de Vlaamse Infolijn coördineert de samenwerking en voert een kwaliteitscontrole uit op de informatie die aan de burger wordt aangeboden. Vele diensten van de Vlaamse overheid kunnen op die manier dankzij het technisch platform van het klantencontactcentrum aanzienlijke schaalvoordelen realiseren door niet zelf te moeten investeren in de opzet van zo'n technisch systeem. Bovendien vermijden we zo een wildgroei aan unieke loketten en communicatiekanalen door een overkoepelend klantencontactcentrum uit te bouwen.

2.3.3 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. Dit 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 stuk van de informatie wordt gepubliceerd via het profkanaal iDTV.

Het systeem bewaart welke informatie wordt opgevraagd. Die registratie levert waardevolle gegevens op over de meest bevroegde domeinen en de meest gestelde vragen aan de Vlaamse Infolijn, of 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 dit kennissysteem wordt gewerkt met een Content Management Systeem. Hiervoor gebruikt de Vlaamse Infolijn de standaard die het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vooropgesteld heeft: Fatwire Content Server. Via ditzelfde kennissysteem wordt sinds 2004 ook de portaalsite (www.vlaanderen.be) onderhouden en geüpdatet. Verder in dit jaarverslag komt dit nog meer in detail aan bod.

2.3.4 De voorlichters

De activiteiten van het frontoffice m.b.t. het klantencontactcentrum worden uitbesteed. Sitel NV, de externe partner, staat in voor de volledige infrastructuur. 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 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 maandelijks stuurgroep formaliseert de beslissingen genomen in co-management. Voor het wekelijks opvolgen van de efficiëntie werd een operationeel dashboard ingevoerd, en een kwaliteits-



dashboard 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. Dit bleek nodig door de snelle groei in klantencontacten. Elke voorlichter heeft nu een primaire cluster, en per cluster is er een clustercoach die de voorlichters permanent coacht op het gebied van inhoud en gesprekstechnieken. Ter bevordering van de tevredenheid van de voorlichters en om hun job gevarieerder te maken, werden er per jaar twee vaste rotatiemomenten ingevoerd.

2.3.5 Informatie en publicaties

De Vlaamse Infolijn verstrekt vier soorten informatie en functioneert bovendien als bestelpunt voor de publicaties van de Vlaamse overheid.

2.3.5.1 Wegwijsinformatie

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

Voor de Vlaamse overheid geeft het klantencontactcentrum de naam van een contactpersoon, het telefoonnummer, het adres, het faxnummer, en het internetadres. Indien mogelijk wordt de klant meteen doorverbonden. Veel mensen weten echter niet zo goed waarvoor de verschillende overheden van ons land bevoegd zijn. Daarom worden ook klanten met vragen voor de federale, de provinciale of de gemeentelijke overheden geholpen. Ze krijgen de naam en het telefoonnummer van de informatieambtenaar of de bevoegde dienst. Voor de Europese overheid, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Waalse Gewest, de Franse Gemeenschap en de diplomatieke posten in binnen- en buitenland geeft het klantencontactcentrum het telefoonnummer uit officiële publicaties.

2.3.5.2 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 noemen we eerstelijnsinformatie. Het gaat telkens om objectieve, niet-dossiergebonden informatie die in een gebruiksvriendelijke, gemakkelijk te ontsluiten structuur kan worden gegoten.

De eerstelijnsinformatie die het klantencontactcentrum verstrekt, is gebaseerd op overzichtelijke scripts met standaardantwoorden. Die scripts worden in samenspraak met de inhoudelijk bevoegde diensten uitgewerkt en opgenomen in de database van het kennissysteem. Elke dienst bakent voor haar domein af wat ze via het klantencontactcentrum als eerstelijnsinformatie wil ontsluiten. Het is de bedoeling om zoveel mogelijk nuttige informatie als eerstelijnsinformatie in het kennissysteem te integreren. Dat gebeurt vraaggestuurd.

2.3.5.3 Actualiteitsinformatie

Het klantencontactcentrum krijgt veel vragen over actuele thema's. Daarom volgt het middle-office de actualiteit op de voet en kunnen de voorlichters en andere gebruikers van het kennissysteem altijd snel zogenaamde actualiteitsscripts raadplegen.

De medewerkers van het middle-office volgen systematisch de media, persberichten en interne persoverzichten. Uiteraard kunnen ze niet elk actueel onderwerp opnemen. Doorgaans beperken ze zich tot materies die tot de bevoegdheden van de Vlaamse overheid behoren of die erg gevoelig liggen bij de bevolking. De voorlichters zien onmiddellijk welke nieuwe actualiteitsscripts in het systeem zijn ingebracht.

Indien het frontoffice desondanks veel vragen te verwerken krijgt over een actueel onderwerp waarover de voorlichters onvoldoende informatie vinden, dan wordt dat aan het middle-office doorgespeeld. De medewerkers van het middle-office zoeken dan meteen de nodige informatie op en werken snel een nieuw actualiteitsscript uit. Door vraaggestuurd te werken, blijft het informatieaanbod actueel.

2.3.5.4 Statusinformatie

De Vlaamse Infolijn verstrekt ook informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers via de zogeheten dossierlijnen,



vooral op het vlak van de onroerende voorheffing en de studietoelagen. Daardoor hoeft de klant niet altijd contact op te nemen met zijn of haar dossierbehandelaar binnen de administratie, maar kan hij terecht bij het unieke loket van de Vlaamse Infolijn.

De Vlaamse Infolijn geeft statusinformatie over bezwaren in verband met de onroerende voorheffing en de status van een studietoelagedossier. In 2004 werd dit aanbod nog verder uitgebreid (cfr. infra). Een geautomatiseerde procedure zorgt ervoor dat de statusinformatie altijd actueel is.

Mocht de verstrekte statusinformatie niet volstaan, schakelt de voorlichter de klant direct door naar de dossierbehandelaar binnen de administratie. Is die persoon niet te bereiken, kan er een elektronische terugbelafpraak gemaakt worden. De dossierbehandelaar krijgt dan een e-mail met de contactgegevens en de vraag van de oproeper, zodat hij die zelf kan contacteren.

2.3.5.5 Bestelpunt publicaties

De Vlaamse Infolijn registreert bestellingen van alle publicaties van de Vlaamse overheid en speelt die via de publicatiedatabank aan de bevoegde diensten door, die dan zelf voor de verzending zorgen.

De voorlichters van het frontoffice hebben rechtstreeks toegang tot de gegevens van de publicatiedatabank van de bibliotheek van de Vlaamse overheid. Daardoor beschikken ze altijd over de meest recente lijst van brochures en andere publicaties.

2.3.6 Portaal site www.vlaanderen.be

Sinds 2004 beheert de Vlaamse Infolijn ook de portaal site www.vlaanderen.be, een logische evolutie om de frontoffice activiteiten van de Vlaamse overheid samen te brengen. Deze portaal site 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 deze zoekmachine bleven beneden de verwachtingen. Naast zoekresultaten bevatte de portaal site weinig tot geen inhoud. Bovendien bestond geen goede beheer module om de inhoud van de website en de zoekresultaten flexibel en snel te kunnen actualiseren.

De verbetering van de portaal site werd uitgevoerd in twee pragmatische fasen. Prioritair was dat de informatie op de portaal site volledig en up-to-date moest zijn. Daarvoor werd informatie uit het kennissysteem van de Infolijn gepubliceerd op de portaal site. In tweede fase kon de achterliggende beheer module van de portaal site aangepakt worden. Ook daar is resoluut gekozen om het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn als basis te gebruiken.

2.3.6.1 Verbetering fase 1

Begin 2004 voerde het Contactpunt Vlaamse Infolijn een eerste verbetering door waarbij de zoekfunctie minder prominent aangebracht werd en er meer inhoud van het kennissysteem rechtstreeks beschikbaar werd als "veelgestelde vragen aan de Vlaamse Infolijn". De homepage werd overzichtelijker opgebouwd, met meer ruimte voor actualiteit. Ook aan de toegankelijkheid is gewerkt: de portaal site behaalde het BlindSurferlabel, een erkenning dat de website toegankelijk is voor blinden, slechtzienden of mensen met een motorische handicap. De zoekfunctie bestond voortaan tweeledig: zoeken op de inhoud van de Vlaamse Infolijn en zoeken binnen alle websites van de Vlaamse overheid. Na een uitgebreide controle door de informatiebeheerders, de communicatieverantwoordelijken en de e-government clusterbeheerders werden deze verbeteringen on line gepubliceerd. Omdat er tijdelijk met een statische website gewerkt werd, kon het onderhoud meteen gebeuren door de informatiebeheerders van de Vlaamse Infolijn. Tegelijkertijd werd gestart met het project om de portaal site dynamisch te kunnen onderhouden, fase 2 in het verbeteringsproces.

Deze eerste verbeteringen resulteerden in een beter presterende portaal site, waarin de inhoud van het kennissysteem mee geïntegreerd werd. Ook de chat- en co-browsefuncties kregen een prominente plaats op de portaal site. Mocht de surfer toch nog vragen hebben, kan hij rechtstreeks contact opnemen met het klantencontactcentrum via telefoon, door te chatten of eventueel onder begeleiding te surfen op de verbeterde site. Begeleid surfen betekent dat de voorlichter van de Vlaamse Infolijn tijdelijk het scherm van je computer overneemt en aanduidt hoe een bepaald formulier moet ingevuld worden of waar je bepaalde informatie kan vinden. Op dit vlak is Vlaanderen een pionier in Europa.



2.3.6.2 Verbeteringen fase 2

Midden 2004 werd het project opgestart om de tijdelijke, statische portaalsite op te waarderen naar een portaalsite die dynamisch onderhouden werd, door middel van het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Dit vervolgtraject telde twee sporen: enerzijds was er een aangepaste ICT-infrastructuur nodig, en anderzijds de noodzakelijke verbetering aan de zoekmachine op de portaalsite. Het opzetten van de benodigde ICT-infrastructuur om de portaalsite gemakkelijk en snel te kunnen onderhouden werd midden 2004 opgestart en liep tot het begin van 2005. Daarnaast gebeurde in het najaar van 2004 een doorlichting op de werking van de zoekmachine op deze portaalsite. Tijdens deze doorlichting kwamen een aantal ernstige gebreken aan het licht. Eind 2004 resulteerde dit in een nieuw plan van aanpak om de zoekmachine te optimaliseren. In 2005 werd gestart met de realisatie daarvan.

Binnen een termijn van enkele maanden moet deze tweede, meer structurele fase ervoor zorgen dat de portaalsite www.vlaanderen.be een performante infrastructuur krijgt, die toelaat om alle diensten van de Vlaamse overheid toegang te geven tot het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn en tot de informatie gepubliceerd op de Vlaamse portaalsite. De diensten zelf kunnen dan op een gemakkelijke manier de informatie waar zij eigenaar van zijn, actualiseren maar ook publiceren op hun eigen website.

2.3.7 iDTV Proefproject

Onder impuls van de Vlaamse Regering en het innovatieproject "Vlaanderen Interactief" werd er in 2004 geïnvesteerd in de uitrol van een aantal belangrijke e-government toepassingen op interactieve, digitale televisie (iDTV). De Vlaamse Infolijn heeft in het kader van een proefproject haar informatieaanbod, waaronder de veelgestelde vragen, op iDTV gebracht zodat ook televisiekijkers delen uit het kennissysteem van het Contactpunt Infolijn kunnen raadplegen. De proeftoepassingen zijn voorlopig enkel zichtbaar binnen het testpanel van kabeloperator Telenet, die de technologie in de loop van 2005 en 2006 wil uitrollen naar een breder publiek. Met dit proefproject kon de Vlaamse Infolijn ervaring opdoen met dit nieuwe medium, de doelgroep en de technologie. In 2005 zal dit proefproject verder geëvalueerd en bijgestuurd worden om in de nabije toekomst de televisiekijker zo goed mogelijk te kunnen informeren over overheids-materies.

Naast Telenet knoopte het Contactpunt Vlaamse Infolijn in 2004 ook gesprekken aan met operator Belgacom, die in de komende jaren eveneens van start wil gaan met interactieve, digitale televisie. De Vlaamse Infolijn nam de rol van coördinator en gesprekspunt op voor alle diensten binnen de Vlaamse overheid die eraan denken op termijn een toepassing op iDTV te brengen.

2.3.8 Infomobiel

Een van de permanente bekommernissen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is dat overheidsinformatie voor iedereen bereikbaar is op een laagdrempelige manier. Toch leert de ervaring dat zelfs een gratis telefoonnummer voor veel mensen nog een te grote drempel is. Daarom startte het Contactpunt Vlaamse Infolijn in 2004 met het proefproject van de Vlaamse Infomobiel, de Vlaamse Infolijn op een bus zeg maar. Met de Infomobiel wilde Vlaamse overheid burgers persoonlijk ontmoeten en nog beter informeren.

De Vlaamse Infomobiel werd uitgebouwd als een volwaardig informatiecentrum op wielen met een modern informatiesysteem en deskundige medewerkers. Via de Infomobiel wil het Contactpunt Vlaamse Infolijn, samen met andere Vlaamse overheidsdiensten en lokale besturen, de man en vrouw in de straat op de hoogte houden van overheidsinformatie en -publicaties die voor hen nuttig en belangrijk kunnen zijn. Tijdens het proefproject, dat liep van mei tot december 2004, werd de Infomobiel ingezet voor promotionele doeleinden en voor het verlenen van algemene eerstelijnsinformatie. In 2005 wordt het proefproject geëvalueerd en samen met de beleidsmakers bekeken hoe het verdergezet zal worden.

2.3.9 Toegankelijkheid voor andersvaliden

De overheid heb je niet te kiezen. En dus vindt het Contactpunt Vlaamse Infolijn het haar taak om overheidsinformatie en overheidsdienstverlening zo toegankelijk mogelijk te maken, ook voor andersvaliden. In 2004 werden daarom drie toegankelijkheidsprojecten opgestart: de vernieuwde Teletolk, het BlindSurferlabel voor de portaalsite en het Toegankelijk Web-project.



2.3.9.1 Teletolk

Met Teletolk kunnen doven en horenden via telefoon met mekaar communiceren. Om bijvoorbeeld een afspraak te maken met een dokter of een tafel in een restaurant te reserveren kunnen auditief gehandicapten via het klantencontactcentrum de Vlaamse Infolijn in contact treden met een Teletolk, een tussenpersoon die de boodschap overbrengt naar de ontvanger.

Het Teletolk-project bestaat al sinds 2000. Toen hadden doven en slechthorenden een speciale doventelefoon nodig die uitgerust was met een scherm en een toetsenbord. In 2004 werd het project opnieuw gelanceerd met een nieuwe technologie waardoor de dienst nog toegankelijker werd. Voortaan kunnen doven en slechthorenden via een chatbox op het Internet een Teletolk contacteren. Via de website www.vlaanderen.be/teletolk kunnen de gebruikers een Teletolksessie opstarten, elke dag van 9 tot 19 uur. De gebruiker kan zijn bericht of vraag door middel van een chatgesprek aan een voorlichter van de Vlaamse Infolijn doorgeven. Die belt naar de ontvanger en leest de tekst voor. De Teletolk fungeert als tussenpersoon tussen doven en horenden.

Teletolk is het resultaat van een samenwerking tussen het Contactpunt Vlaamse Infolijn en het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

2.3.9.2 BlindSurferlabel voor de portaalsite

Eén van de problemen van de portaalsite www.vlaanderen.be voor 2004 was de gebrekkige toegankelijkheid naar blinden en slechtzienden. Tijdens de eerste fase van de verbeteringswerken aan de website ging dan ook veel aandacht naar deze verhoogde toegankelijkheid. De portaalsite werd begin 2004 volledig herwerkt, niet alleen naar inhoud maar ook naar vormgeving. Bij deze herwerking werden de toegankelijkheidsrichtlijnen van zowel het World Wide Web Consortium (W3C) als het Vlaamse BlindSurfer nauwgezet opgevolgd. In april 2004 mocht de Vlaamse portaalsite dan ook het BlindSurferlabel ontvangen, dat te kennen geeft dat de Vlaamse portaalsite voortaan ook vlot toegankelijk is voor blinden en slechtzienden.

Bovendien werd ook een lettervergroter ingebouwd in de portaalsite, voor wie de letters op de website graag een maat groter of kleiner wil zien. Door middel van vier knoppen kan elke gebruiker de lettergrootte aanpassen op de website om zo het leescomfort te verhogen.

2.3.9.3 Toegankelijk Web

Om naast de Vlaamse portaalsite ook stapsgewijs alle andere websites van de Vlaamse overheid beter toegankelijk te maken voor mensen met een handicap, werd het Toegankelijk Web-project opgestart. Het project ondersteunt webmasters en communicatieverantwoordelijken bij het toegankelijk maken van hun websites. Bij aanvang van het project werd een grote sensibiliseringsactie op touw gezet. Daarna konden ambtenaren speciale vormingssessies volgen waar ze leren hoe ze hun website toegankelijk kunnen maken en op welke zaken ze daarbij moeten letten.

Om de webmaster vervolgens ook te helpen controleren of het werk geslaagd is, voorziet Toegankelijk Web een screeningprocedure. Daarbij wordt een website gecontroleerd op de toegankelijkheidsvereisten en mochten er nog verbeterpunten zijn, krijgt de webmaster een aanbevelingsrapport. Voor deze screening wordt in een eerste fase samengewerkt met een externe partner.

Het Toegankelijk Web-project is een initiatief van het Contactpunt Vlaamse Infolijn en de dienst Emancipatiezaken. Jaarlijks rapporteren ze de vorderingen van het project aan de Vlaamse Regering.

2.3.10 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

2.3.10.1 Overheidscampagnes

Het klantencontactcentrum stelt haar kanalen en infrastructuur ter beschikking voor informatiecampagnes van de Vlaamse overheid. Campagnes van diverse diensten en instellingen komen op die manier via één kanaal bij het publiek terecht, wat de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid bevordert. In 2004 ondersteunde de Vlaamse Infolijn 36 campagnes.



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

2.3.10.2 Andere lijnen

Het middle-office moet de diensten van de Vlaamse overheid die een infolijn willen oprichten of hun bestaande infolijn willen verbeteren, adviseren en ondersteunen. In 2002 besloot de Vlaamse Regering bovendien dat dergelijke infolijnen bij voorkeur volledig in de 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 2004 waren er 14 info-, thema- en sectorale lijnen in beheer van de Vlaamse Infolijn.

2.3.11 Signaalfunctie

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

2.4 Groeiend belang van geïntegreerde dienstverlening

Almaar meer overheidsdiensten vragen naar ondersteuning door het klantencontactcentrum. Al in 2002 positioneerde de Vlaamse Regering de Vlaamse Infolijn als het geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid, om de wildgroei aan infokanalen tegen te gaan. In 2004 knoopte De Vlaamse Infolijn nieuwe samenwerkingen aan met De Lijn Vlaams-Brabant, Vlaamse Zorgkas en Kind & Gezin.

2.4.1 De Lijn Vlaams-Brabant

De Vlaamse Infolijn integreerde in 2004 een belangrijk deel van de dienstverlening van De Lijn, in samenwerking met de hoofdzetel van De Lijn. Via het aparte nummer De LijnInfo voert de Vlaamse Infolijn voor De Lijn een aantal taken uit: het geven van reisinformatie voor alle trams en bussen aan de burgers, het geven van eerstelijnsinformatie en wegwijsinfo, het registreren van klantenreacties (klachten en suggesties) en het aanvragen van attesten en brochures. De LijnInfo fungeert ook als meldpunt voor verloren voorwerpen. De dienstverlening is in hoofdzaak opgezet voor het telefonische kanaal. Als het frontoffice bepaalde vragen niet kan beantwoorden, wordt doorverbonden naar het middle-office bij De Lijn of wordt de vraag via e-mail aan het middle-office bezorgd.

2.4.2 Vlaamse Zorgkas

De Vlaamse Zorgkas is de overheidsinstantie die ondersteuning biedt voor de nieuwe zorgverzekering, en dit voor personen die niet via andere kanalen verzekerd zijn. Ook verzorgt de Zorgkas de zorgverzekering van de personeelsleden van de NMBS. In totaal telt de Vlaamse Zorgkas 300.000 leden.

In 2004 werd een samenwerking opgezet met de Vlaamse Infolijn, die vanaf dat moment een aantal frontoffice taken kan uitvoeren voor de Vlaamse Zorgkas via een apart nummer. Daartoe behoren het registreren van oproepen en contactgegevens, en het geven van statusinformatie over een specifiek dossier. Om die doelstelling te bereiken werd een koppeling uitgewerkt tussen het klantenregistratiesysteem van de Infolijn en het beheersysteem van de Vlaamse Zorgkas. De voorlichters van de Vlaamse Infolijn kunnen rechtstreeks informatie raadplegen uit een specifiek dossier dat lopende is bij de Vlaamse Zorgkas.



2.4.3 Kind & Gezin

Ook Kind & Gezin koos er in 2004 voor om met het Contactpunt Vlaamse Infolijn samen te werken voor hun centraal klantencontactcentrum. Per provincie heeft Kind & Gezin een decentrale backoffice voorzien, die enkel nog specifieke persoonsgebonden vragen beantwoordt. Via het aparte nummer van Kind & Gezin geven de voorlichters van de Vlaamse Infolijn wegwijsinformatie en eerstelijnsinformatie, die beheerd wordt door Kind & Gezin, en kunnen zij afspraken maken met de consultatiebureaus. Deze infolijn fungeert ook als centraal bestelpunt voor publicaties van Kind & Gezin en is verantwoordelijk voor de e-mail afhandeling. Hiervoor is het klantenregistratiesysteem en het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn afgestemd op het kennissysteem van Kind & Gezin.



3/ Nieuwe opdrachten en uitdagingen

Ook al was 2004 voor de Vlaamse Infolijn een succesjaar, nieuwe opdrachten en uitdagingen blijven zich aandienen. Bovendien is het takenpakket in 2004 van de Vlaamse Infolijn fors uitgebreid met de frontoffice taken die vroeger door het e-government team werden uitgevoerd. Om die reden blik dit jaarverslag al vooruit op de opdrachten en uitdagingen die de komende jaren de Vlaamse Infolijn mee zullen bepalen.

3.1 Verdere uitbouw tot centraal klantencontactcentrum

De Vlaamse Infolijn moet verder worden uitgebouwd tot het centrale, geïntegreerde klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid. Ze moet het unieke contactpunt blijven voor de overheid naar burgers, en voor burgers naar de overheid.

Het klantencontactcentrum van een organisatie is het centrale punt van waaruit contacten met de klant worden beheerd. Het omvat één of meer callcenters maar moet ook via andere communicatiekanalen aanspreekbaar of inzetbaar zijn: brief, fax, e-mail, website, chat, enzovoort.

Al in 2004 was een sterk toegenomen interesse merkbaar naar meer geïntegreerde dienstverlening met de Vlaamse Infolijn. Ook de komende jaren zal dit thema de grote uitdaging blijven. Hoe meer diensten zich aansluiten voor het beheer van hun klantencontacten bij de Vlaamse Infolijn, hoe klantvriendelijker en transparanter de Vlaamse overheid zijn dienstverlening tot bij de burger brengt.

Om die uitbouw te realiseren, zijn stevige fundamenten nodig. Het klantenregistratiesysteem van de Vlaamse Infolijn onderging in 2004 een metamorfose, waardoor het klaar is om uitgerold te worden naar steeds meer diensten van de Vlaamse overheid. Toch blijft het bewaken van de operationele processen van het klantencontactcentrum, en het onderliggende systeem, één van de belangrijkste uitdagingen. Een stijging in klantencontacten mag niet aan de kwaliteit van de dienstverlening raken. Om het beheer en de kwaliteit van deze steeds toenemende dienstverlening te kunnen opvolgen, werd dan ook extra personeel aangeworven binnen het projectteam van de Vlaamse Infolijn.

3.2 Uitbouw en uitrol van centraal kennissysteem en portaalsite

Om de groei van het klantencontactcentrum te beheersen zonder aan de kwaliteit te raken, dient het centrale kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn verder geoptimaliseerd te worden. Bovendien beheert de Vlaamse Infolijn sinds 2004 ook het zelfbedieningskanaal www.vlaanderen.be, waardoor het centrale kennissysteem nog aan belang gewonnen heeft.

De komende jaren zal het kennissysteem van het Contactpunt Vlaamse Infolijn uitgebouwd worden tot het kennissysteem van de Vlaamse overheid. Steeds meer diensten zien er het voordeel van in om de informatie waar zij expertise in hebben, centraal te beheren en te onderhouden. Het kennissysteem is de informatiebron voor het klantencontactcentrum en de portaalsite www.vlaanderen.be.

Bovendien kan het centrale kennissysteem ook gebruikt worden om voor een specifieke dienst of communicatiecampagne een eigen website of thematische portaalsite op te zetten en efficiënt te beheren. In 2005 zal het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn dan ook sterk uitgebreid worden om het klaar te stomen voor deze nieuwe opdrachten.

De portaalsite www.vlaanderen.be zelf is sinds 2004 al fors verbeterd en zal inhoudelijk blijven groeien naarmate steeds meer diensten hun informatie in het kennissysteem beheren. De zoekmachine blijft een pijnpunt van de portaalsite. Eind 2004 heeft een doorlichting de oorzaken en de problemen van het systeem aan het licht gebracht. Voor 2005 staat een vernieuwing en verbetering van het zoeksysteem op de agenda.



3.3 Uitwerken van kwaliteitslabel

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn is de promotor binnen de Vlaamse overheid van het denken vanuit de logica van de burger. Dat komt tot uiting in adviezen die het contactpunt geeft aan beleidsmakers bij de uitwerking van nieuwe dienstverlening. In de toekomst wenst het Contactpunt Vlaamse Infolijn deze adviesopdracht verder uit te bouwen. Daarbij wordt onder meer gedacht aan het uitwerken van een kwaliteitslabel die klantgerichte dienstverlening extra in de verf zet. Criteria voor het kwaliteitslabel kunnen bijvoorbeeld een optimale toegankelijkheid zijn, ook voor andersvaliden, een geïntegreerde dienstverlening die het voor de burger gemakkelijker maakt om te communiceren met de overheid, een verstaanbare tekst, enzovoort. Deze kwaliteitsrichtlijnen zullen ook een aantal adviezen bevatten om de herkenbaarheid van informatie en dienstverlening van de Vlaamse overheid te verbeteren.

3.4 Decreet Openbaarheid van Bestuur

Met het decreet Openbaarheid van Bestuur (26 maart 2004) wil de Vlaamse overheid de relatie tussen burger en overheid verbeteren, en dit over alle bestuursniveaus heen. Ook voor het Contactpunt Vlaamse Infolijn als centraal klantencontactcentrum houdt het decreet een aantal nieuwe uitdagingen in.

In het kader van artikel 29, inzake de actieve openbaarheid van bestuur, verplicht het decreet alle bestuursniveaus om mee te werken aan de uitbouw van een gezamenlijk bestand met wegwijsinformatie en eerstelijnsinformatie van de verschillende bestuursinstanties. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn werkt aan de uitvoering van dit artikel.

Concrete en geplande stappen in dit kader zijn het zoeken naar partners voor het databeheer van wegwijsinformatie van de lokale besturen en het begeleiden van de ICT-ontwikkeling van een elektronisch uitwisselingssysteem dat een gezamenlijk bestand oplevert. Het Contactpunt Vlaamse Infolijn zal de taak op zich nemen om de datacommunicatiestromen tussen de Vlaamse overheid en de lokale besturen te beheren, en de samenwerking te coördineren. Op korte termijn moet dit leiden tot het uitvoeren van een proefproject met een select aantal lokale besturen, waarna een verdere uitrol bekeken kan worden.

3.5 Structureel inbedden van crisiscommunicatie

Op vraag van de Vlaamse Regering ondersteunde het Contactpunt Vlaamse Infolijn eind 2004 en begin 2005 de actie Tsunami 12-12. Via de communicatiekanalen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn werden alle steuninitiatieven in kaart gebracht en konden burgers en organisaties giften doorgeven. Bij uitbreiding kunnen de kanalen van het contactpunt een ondersteuning bieden bij crisissituaties om de communicatie naar burgers te stroomlijnen.

Samen met de politieke verantwoordelijken dient bekeken te worden hoe het Contactpunt Vlaamse Infolijn deze uitdaging structureel kan inbedden in haar werking. De taak houdt o.m. een samenwerking in met het ministerie van Binnenlandse Zaken, de civiele bescherming, provinciegouverneurs en burgemeesters.

3.6 Vinger aan de pols voor nieuwe kanalen

Het Contactpunt Vlaamse Infolijn beheert reeds een heel aantal communicatiekanalen: telefoon, fax, brief, e-mail, website en portaal, chat, co-browse, enzovoort. Toch blijft een vlotte bereikbaarheid van overheidsinformatie een van de belangrijkste bekommernissen van het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Zo werden in 2004 experimenten opgestart met de Vlaamse Infomobiel en met interactieve, digitale televisie (iDTV).

Ook in de toekomst moet het Contactpunt Vlaamse Infolijn de vinger aan de pols houden voor 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 voor burgers om in contact te treden met de Vlaamse overheid te verlagen.



4/ Activiteitenrapport

Het activiteitenrapport 2004 van de Vlaamse Infolijn is, zoals voorgaande jaren, opgesplitst in twee delen.

Het eerste deel geeft een cijferoverzicht van de werking van het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn in zijn geheel. In het tweede deel worden de resultaten besproken van de verschillende lijnen waarvan het frontoffice binnen het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn wordt beheerd.

4.1 Resultaten van de Vlaamse Infolijn

In het zesde werkjaar werd de Vlaamse Infolijn geconfronteerd met een forse stijging van het aantal oproepen. Het grootste deel daarvan hield verband met taken en diensten van de Vlaamse overheid. De overige vragen hadden vooral betrekking op andere overheden en sociale organisaties.

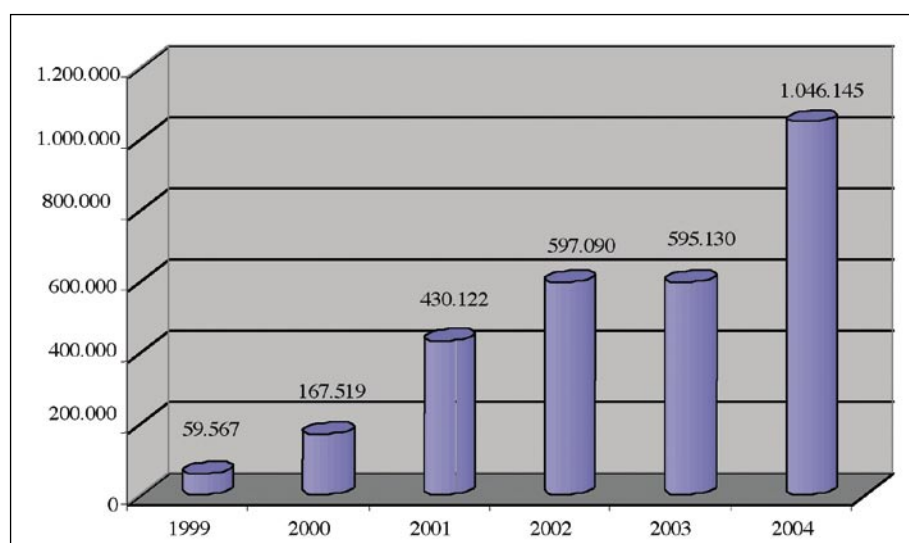
Evolutie van het aantal oproepen:

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Telefonische vragen	57.207	163.079	421.286	583.418	583.464	1.027.426
Schriftelijke vragen (mail, brief, fax)	2.360	4.440	8.836	13.620	9.848	15.748
Co-browsing en online gesprek	--	--	--	52	1.818	2.971
Totaal aantal contacten	59.567	167.519	430.122	597.090	595.130	1.046.145
Aantal dagen open	212	249	248	251	251	366*
Gemiddeld aantal contacten/dag	281	673	1.734	2.379	2.371	3.786**
Aantal voorlichters	9,0	14,5	18,0	41,0	48,6	83,5***
Gemiddeld aantal contacten/voorlichter/dag	31	46	96	58	49	45

* Het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn is tijdens weekend- en feestdagen enkel open voor De LijnInfo.

** Gelet op het feit dat het aantal contacten tijdens weekend- en feestdagen slechts 14.2% bedragen van de gemiddelde werkdag en alsdusdanig de statistieken vertekenen, werd bij de berekening van het gemiddeld aantal contacten per dag geen rekening gehouden met weekend- en feestdagen.

*** Inclusief weekend- en feestdagen.





4.1.1 Kwaliteitsbewaking

De werking van het klantencontactcentrum van de 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 LIVE: openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Openingsuren Vlaamse Infolijn		
Gemiddelde gespreksduur	3 min.	automatische captatie
de gemiddelde gespreksduur is kleiner dan 3 min.		
SLG.A.T.: gemiddelde antwoordtijd	90 / 30	automatische captatie
min. 80% van de oproepen wordt beantwoord binnen 30 sec.		
Direct afgehandelde oproepen	70%	via registratie
min. 70% van de oproepen kan direct worden afgehandeld		
Klantvriendelijkheid van de voorlichters	permanente steekproef bij de voorlichters	door supervisors en projectteam
Klanttevredenheid	jaarlijkse enquête bij de burgers	door extern bureau
Naambekendheid	jaarlijkse enquête bij de burgers	door extern bureau

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 van het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn worden dagelijks gemeten en getoetst aan de service levels. Daarvoor worden de volgende meetinstrumenten aangewend:

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 elk half uur aan de service levels getoetst. Zo kan er tijdig worden ingegrepen.

2. De kwaliteit van de dienstverlening wordt permanent beoordeeld. Maandelijks worden er per voorlichter een drietal oproepen beluisterd en geëvalueerd op vorm en op inhoud. Deze meting gebeurt via een specifiek evaluatieformulier. Vormelijk worden onder meer de volgende criteria gemeten: begroeting, proactiviteit, vraaganalyse, vraagafbakening, taalvaardigheid, klantvriendelijkheid, betrokkenheid.

Qua inhoud wordt er nagegaan in hoeverre de voorlichters een juist 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. Om die reden weegt de inhoud zwaarder door dan de vorm in de kwaliteitsmeting. De maandresultaten worden gebundeld in een individueel rapport met een maandcijfer dat resulteert in een algemene kwaliteitsindex die een globaal beeld geeft van de vormelijke en inhoudelijke kwaliteit van het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn. De rapporten zijn bovendien een adequate graadmeter voor de opleidingsbehoeften op het project en de kwaliteit van de scripts in het kennissysteem.

Externe meting

Jaarlijks wordt de kwaliteit van de voorlichting van de Vlaamse Infolijn extern gemeten door middel van mystery calls. Op die manier wordt er een beeld verkregen van de kwaliteit van de voorlichting zoals die door de burger wordt ervaren. De mystery calls zijn gebaseerd op een twintigtal vraag-antwoordscenario's en worden uitgevoerd door een externe firma. De meting gebeurt ook via het voormelde evaluatieformulier zodat de resultaten onderling vergelijkbaar zijn.

Bij de eerste, op die wijze georganiseerde externe meting werden er 168 mystery calls uitgevoerd. De totaalscore bedroeg 76 % waarbij er voor inhoud 76 % en voor vorm 78 % werd behaald. Uit de meting bleek onder meer dat de bereikbaarheid van de Vlaamse Infolijn (99 %) uitstekend was en de voorlichters in bijna 89% van de gevallen een correct antwoord gaven. Vatbaar voor verbetering waren de vraagafbakening en het verifiëren van de contactgegevens van de beller. Bij de volgende externe meting zal moeten blijken of deze verbeterpunten voldoende zijn opgevolgd.



4.1.2 Behaalde service levels

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Afhandeling oproepen						
Opgenomen oproepen/dag	272	655	1.699	2.324	2.325	3.774
Schriftelijke vragen/dag	9	18	36	54	46	72
Gemiddelde gespreksduur	89 s	100s	124s	193s	139s	173s
Oproepen beantwoord binnen 30 sec.	90%	93%	82%	81,30%	83,30%	82,17%
Direct afgehandelde oproepen	84%	93%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%
Oproepen beantwoord door BO*	16%	7%	1,30%	12,80%	14,40%	3,14%
Ondersteuning						
Andere infolijnen	4	7	9	12	15	13
Campagnes	23	29	41	56	89	100 (30 zonder VLAD)
Bemanning						
FTE voorlichters	9	14,5	18	41	48,5	83,5
Contact per FTE voorlichter	30	45	94	57	48	45
Klantvriendelijkheid van de voorlichters	goed	goed	Goed, professioneel	Goed, professioneel (**)	goed	goed tot zeer goed
Naambekendheid						
(Zeer) Tevreden	89%	83%	89%	91%	87%	83%
Naambekendheid	Spontane bekendheid*** 3%	Spontane bekendheid*** 17%	Spontane bekendheid*** 17%	Spontane bekendheid*** 24%	Spontane bekendheid*** 18%	Spontane bekendheid*** 20%

* BO: Backoffice.

** zilver op Contactcenter Award 2002

*** Spontane bekendheid: de Vlaamse Infolijn wordt spontaan genoemd als instantie waar men terecht kan voor informatie over de overheid.

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat niet alle service levels werden gehaald.

Dat het aantal oproepen blijft toenemen, bewijst dat er duidelijk behoefte is aan een centraal inbelpunt. De hoeveelheid eerstelijnsinformatie die via de Vlaamse Infolijn kan worden opgevraagd, is sterk toegenomen. De klemtoon wordt gelegd op materies waar veel vraag naar is. Voorbeelden zijn: de voorwaarden om voor huisvestingspremies in aanmerking te komen, informatie over de ruimtelijke ordening en bouwregels, de mogelijkheden inzake loopbaanonderbreking, enzovoort.

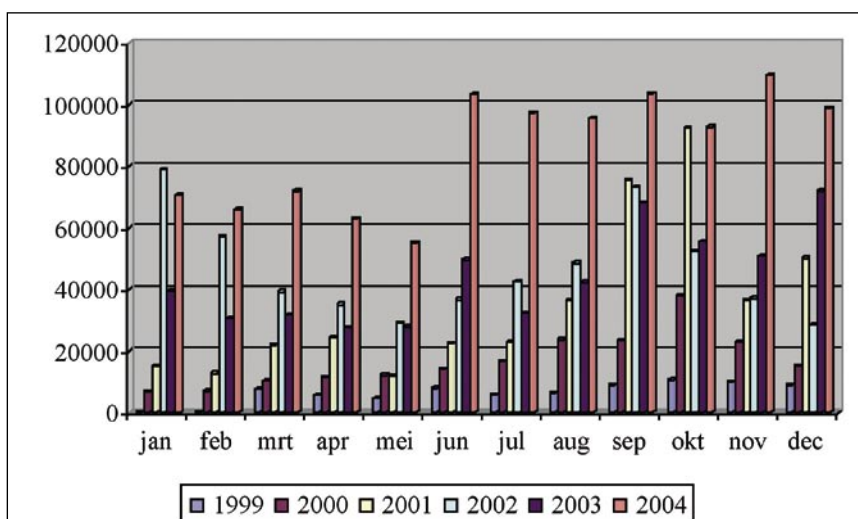
De eerstelijnsinformatie in het databestand van het Contactpunt Vlaamse Infolijn is het voorbije jaar niet alleen uitgebreid, maar ook sterk verbeterd in kwaliteit en klantgerichtheid. Dat was vooral het gevolg van de permanente feedback van de voorlichters. Die moeten immers telkens de vragen van de oproepers aan de beschikbare informatie toetsen. Op basis van hun reacties is het mogelijk de informatie letterlijk vraaggericht bij te sturen.



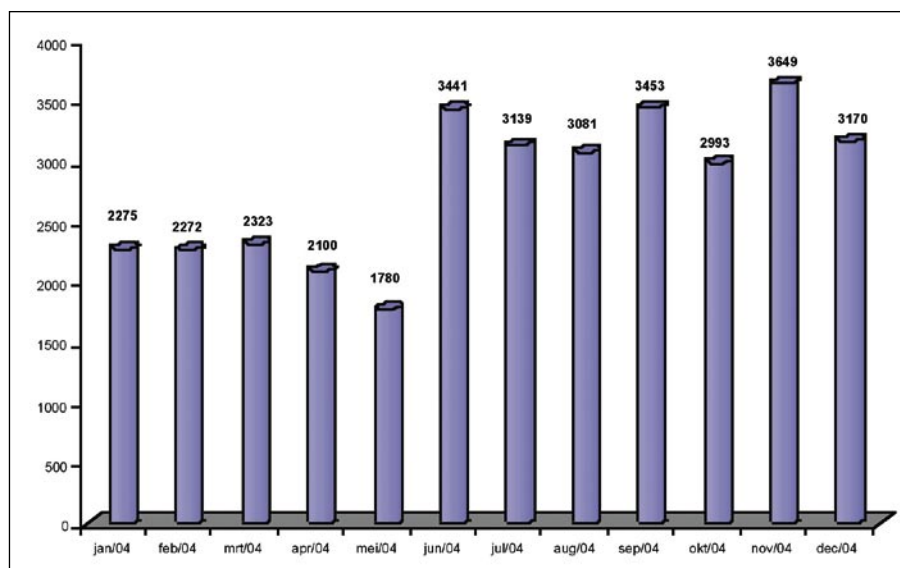
4.1.3 Algemeen overzicht

4.1.3.1 Vergelijking aantal oproepen van 1999 tot en met 2004

	1990	2000	2001	2002	2003	2004
Januari	-	6.869	14.863	78.921	39.281	70.536
Februari	-	7.018	12.630	57.284	30.448	65.887
Maart	7.582	10.260	21.833	39.239	31.605	72.011
April	5.597	11.489	24.267	35.065	27.532	63.000
Mei	4.517	12.163	11.818	29.078	27.810	55.171
Juni	7.999	14.087	22.389	36.563	49.569	103.236
Juli	5.721	16.696	22.776	42.456	32.229	97.318
Augustus	6.370	23.546	36.345	48.576	42.360	95.504
September	8.846	23.188	75.415	73.147	68.098	103.581
Oktober	10.575	37.763	92.408	52.486	55.535	92.792
November	9.963	22.664	36.367	37.080	50.730	109.473
December	8.793	15.187	50.175	28.476	71.939	98.917

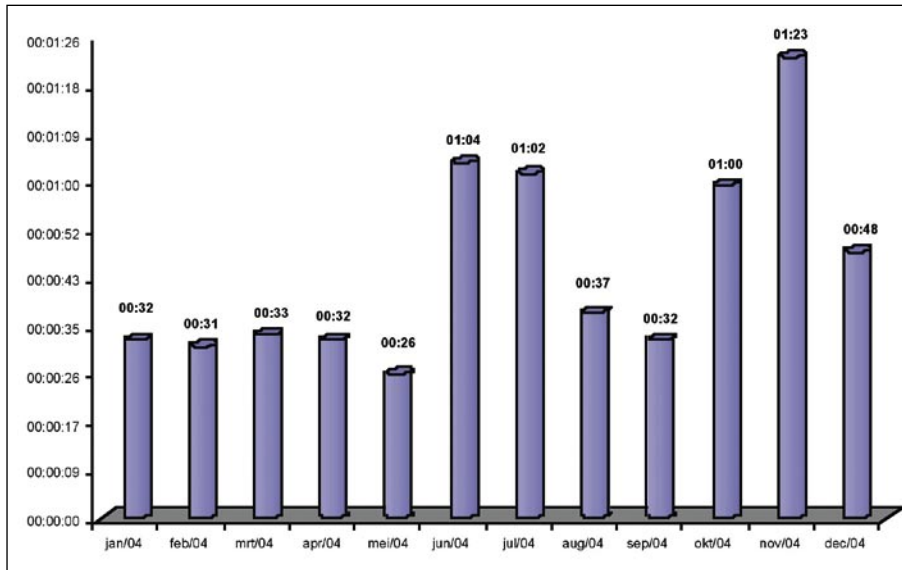


4.1.3.2 Gemiddeld aantal oproepen per dag (2004)

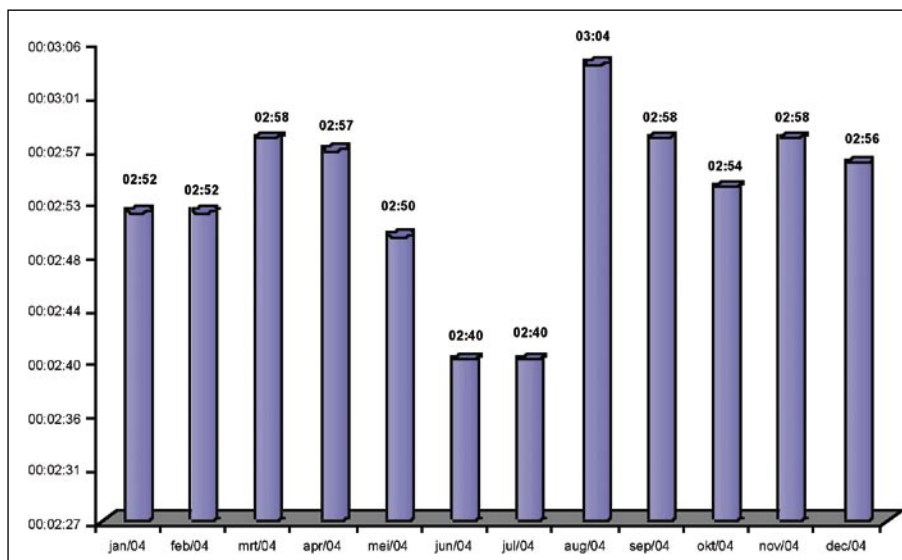




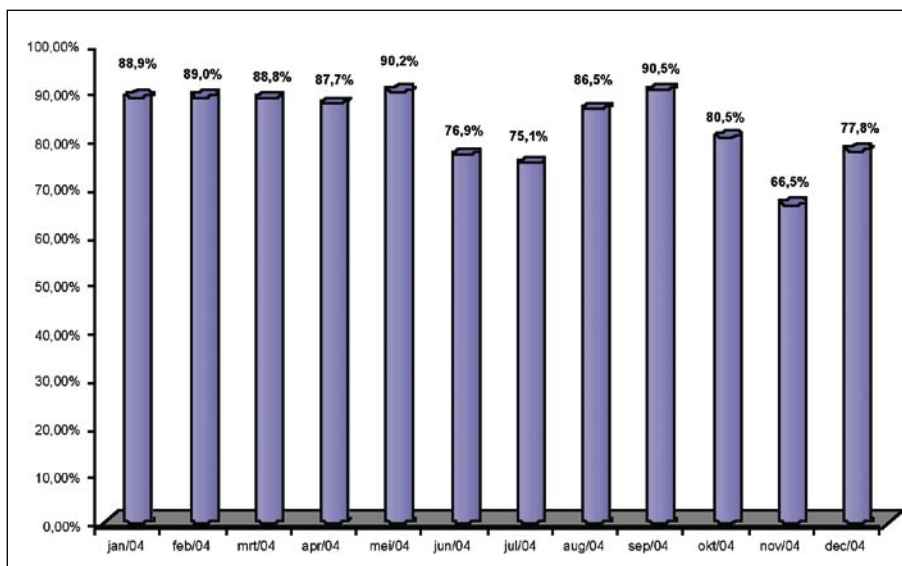
4.1.3.3 Gemiddelde wachttijd per oproep (2004)



4.1.3.4 Gemiddelde gespreksduur per oproep (2004)



4.1.3.5 Opgenomen oproepen per maand (2004)

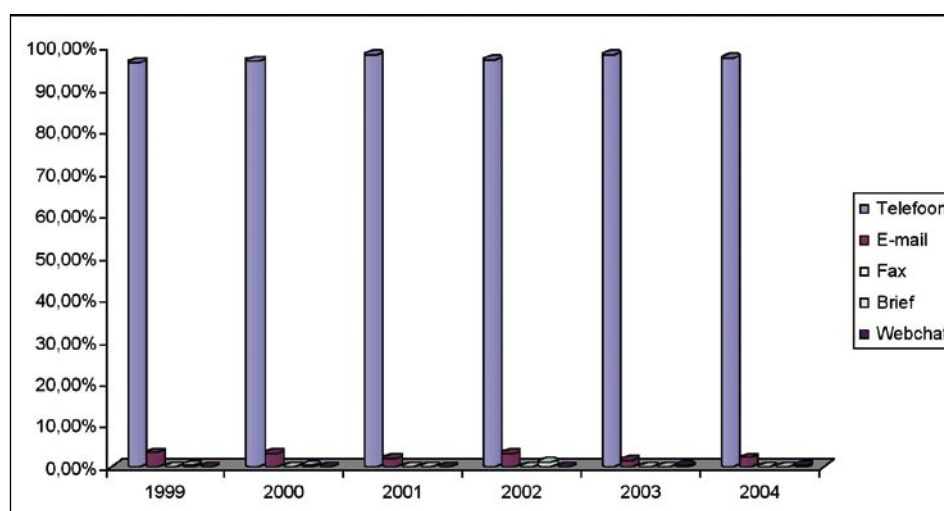




4.1.4 Analyse van de oproepen

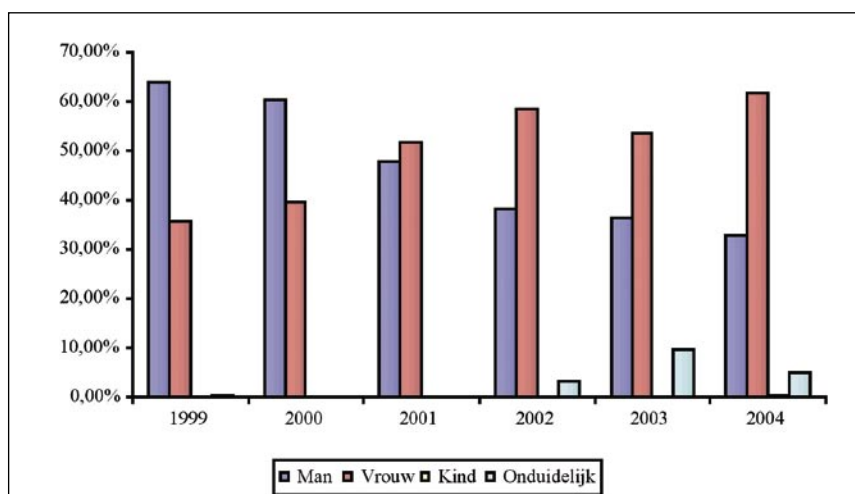
4.1.4.1 Welk medium werd gebruikt?

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



4.1.4.2 Wie neemt contact op met de Vlaamse Infolijn?

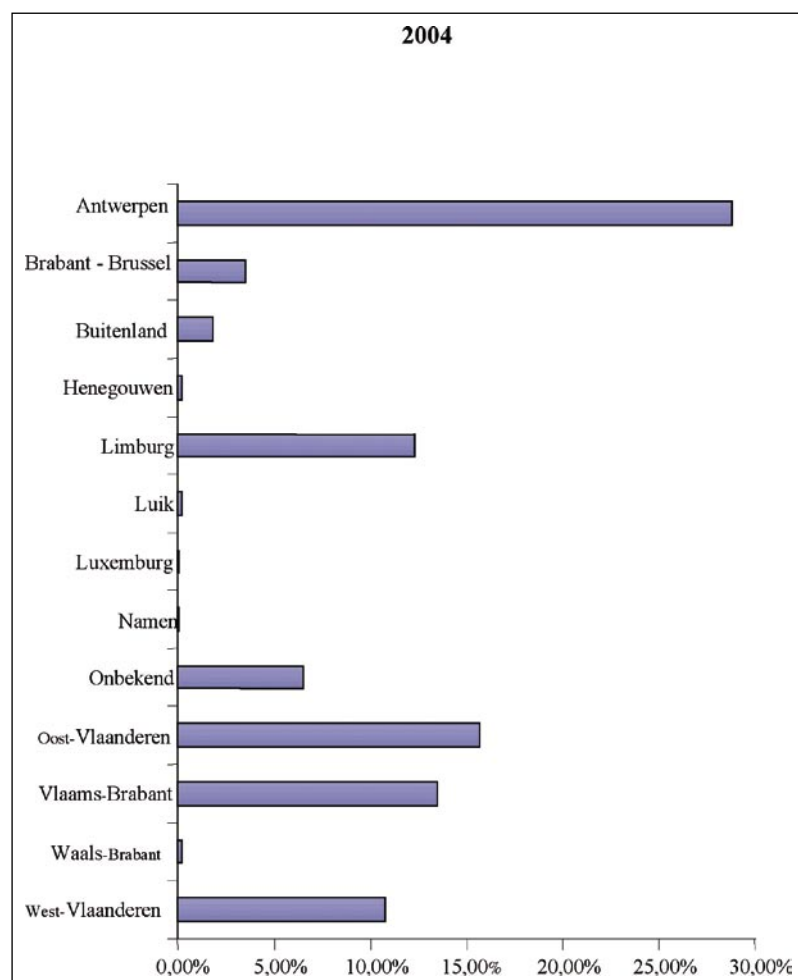
	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Man	63,86%	60,10%	47,90%	38,03%	36,36%	32,70%
Vrouw	35,55%	39,54%	51,72%	58,54%	53,41%	61,80%
Kind	0,19%	0,13%	0,20%	0,13%	0,32%	0,60%
Onduidelijk	0,40%	0,23%	0,17%	3,29%	9,91%	5,00%





4.1.4.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?

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

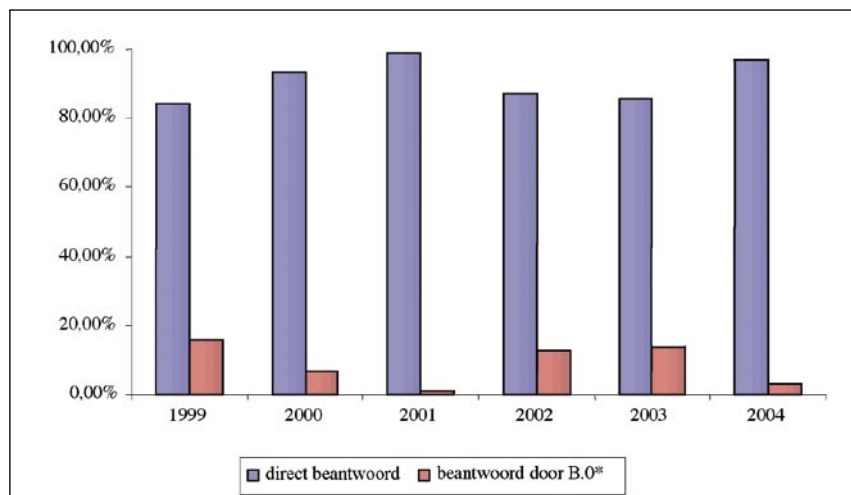


Uit de grafiek blijkt dat ongeveer 6,5% van de oproepen vermeld staat als 'onbekend', en de geografische gegevens dus niet geregistreerd werden. Dat is voornamelijk te wijten aan de vragen per e-mail, waarbij een postcode vaak niet te achterhalen valt.



4.1.4.4 Hoe werd de vraag afgehandeld?

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Direct beantwoord	83,91%	93,00%	98,70%	87,20%	85,60%	96,85%
Beantwoord door B0*	15,92%	7,00%	1,30%	12,80%	14,20%	3,15%

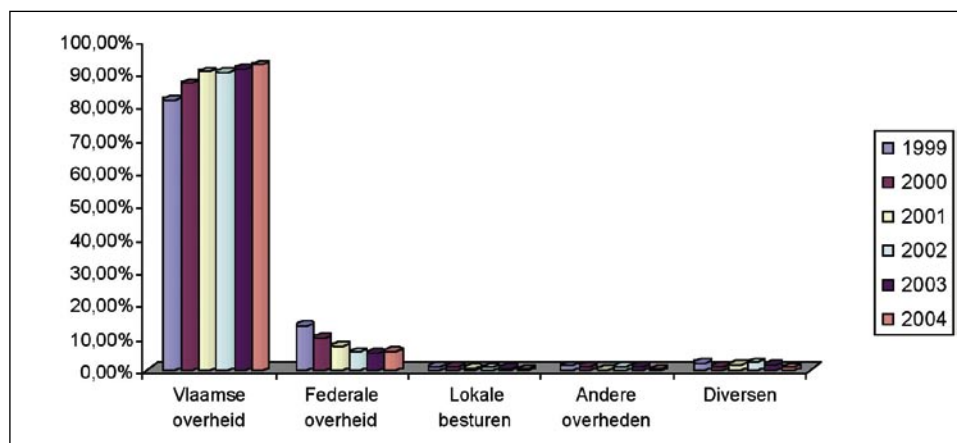


*BO: backoffice

In vergelijking met voorgaande jaren was er een forse daling van het aantal doorgeschakelde oproepen. Dit wijst erop dat de informatie in het kennissysteem beter afgestemd is op de vragen van de burger.

4.1.4.5 Voor welke diensten wordt gebeld?

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





4.1.5 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 adviseert het Contactpunt Vlaamse Infolijn ook Vlaamse Openbare Instellingen – De Lijn, Kind en Gezin, het VIZO, enzovoort –, 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 geëvolueerd 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 de Vlaamse Infolijn. Vooral de hoogtechnologische telefoniesystemen, het kennissysteem en de vastgelegde procedures en processen worden als uiterst professioneel ervaren.

4.1.5.1 Overzicht andere infolijnen

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

a) In volledig beheer van betrokken dienst:

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

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

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

- BIS Infolijn
- Taaltelefoon
- VREG
- 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 Lijn
- Kind & Gezin

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

- Meldpunt Milieu
- 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 geleid tot een beter inzicht in de eigenheid van de werking van beide organisaties en vooral tot goede afspraken over de samenwerking. Wie met een klacht naar het klantencontactcentrum van Vlaamse Infolijn belt, wordt doorverbonden met de Ombudsdienst. Wie met een informatievraag naar de Ombudsdienst belt, wordt doorverbonden met het klantencontactcentrum.



4.2 Resultaten van de Vlaamse Infolijn per cluster

4.2.1 Algemeen

Het frontoffice van de Vlaamse Infolijn kan worden opgedeeld in vijf grote clusters. Die clusters worden afgebakend naargelang het aantal oproepen van de verschillende lijnen waarvan het klantencontactcentrum van de 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 belangrijk en zinvol, omdat grote lijnen als de Vlaamse Belastinglijn, de Dossierlijn Studietoelagen en De LijnInfo een grote impact hebben op de analyse van de vragen die via het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn worden gesteld. Door ze apart te behandelen krijgen we een beter beeld van de algemene informatievragen die via het nummer van de Vlaamse Infolijn zelf worden gesteld.

Voor het werkingsjaar 2004 onderscheiden we de volgende clusters:

A-lijnen:

- Vlaamse Infolijn
- Vlaamse Belastinglijn
- Dossierlijn Studietoelagen
- De LijnInfo
- Kind & Gezin

B-lijnen:

- BIS Infolijn
- Taaltelefoon
- Vlaamse Zorgkas
- TeleTolk
- Export Vlaanderen
- Aanmoedigingspremies
- VREG
- Wonen in Brussel

Evolutie ondersteuning sectorale lijnen

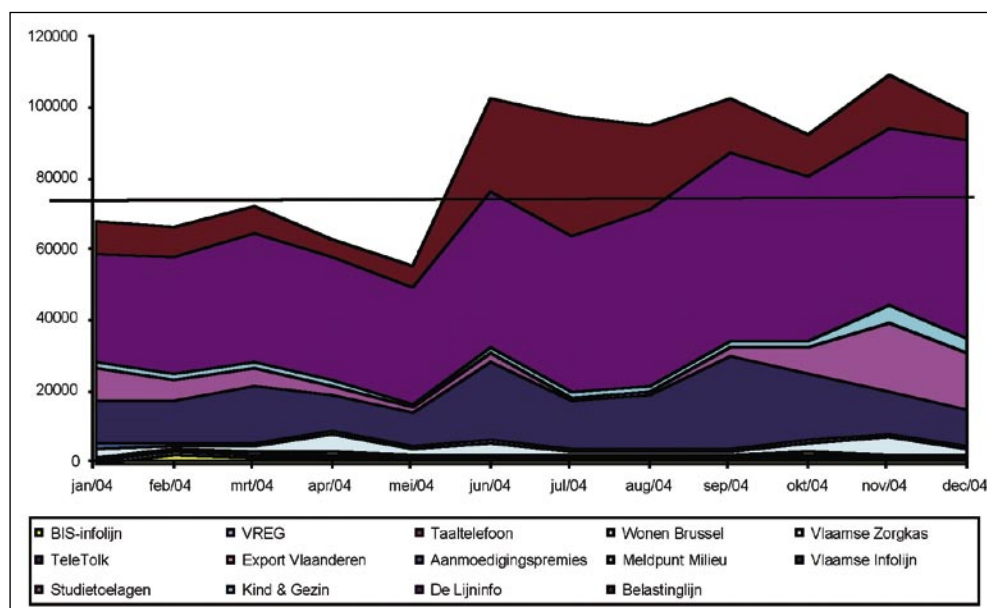
Lijnen	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Aanmoedigingpremies				x	x	x
BIS Infolijn		x	x	x	x	x
De LijnInfo					x	x
Dossierlijn Studietoelagen					x	x
Export Vlaanderen				x	x	x
Infolijn Onderwijs	x	x	x	x		
Kind & Gezin					x	x
Meldpunt Milieu	x	x	x	x	x	x
Opleidingscheques				x	x	
Taaltelefoon	x	x	x	x	x	x
TeleTolk	x	x	x	x	x	x



Lijnen	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Vlaamse Belastinglijn		x	x	x	x	x
Vlaamse Dopinglijn		x	x	x		
Vlaamse Infolijn	x	x	x	x	x	x
Vlaamse Zorgkas				x	x	x
VREG					x	x
Wonen in Brussel					x	x
Aantal	5	8	8	12	15	14

4.2.1.1 Aantal oproepen per lijn (%)

Type lijn	Lijn	Aantal oproepen
A	Kind & Gezin	2,56%
A	De LijnInfo	49,39%
A	Studietoelagen	7,23%
A	Vlaamse Belastinglijn	16,66%
A	Vlaamse Infolijn	17,12%
B	Aanmoedigingspremies Openbaar	1,12%
B	BIS Infolijn	1,44%
B	Export Vlaanderen	0,01%
B	Meldpunt	0,01%
B	Taaltelefoon	0,50%
B	TeleTolk	0,16%
B	Vlaamse Zorgkas	2,58%
B	VREG	0,95%
B	Wonen in Brussel	0,26%

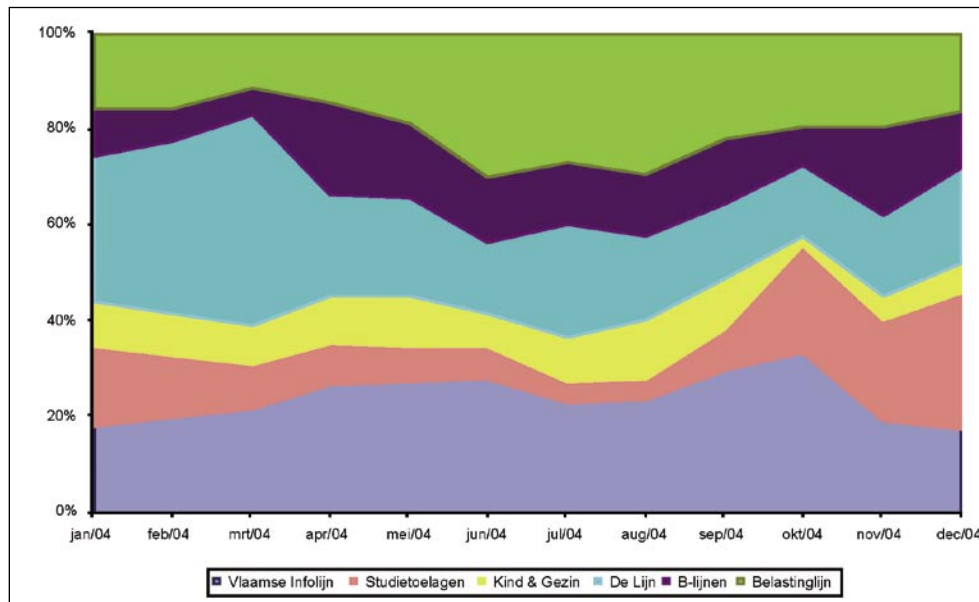
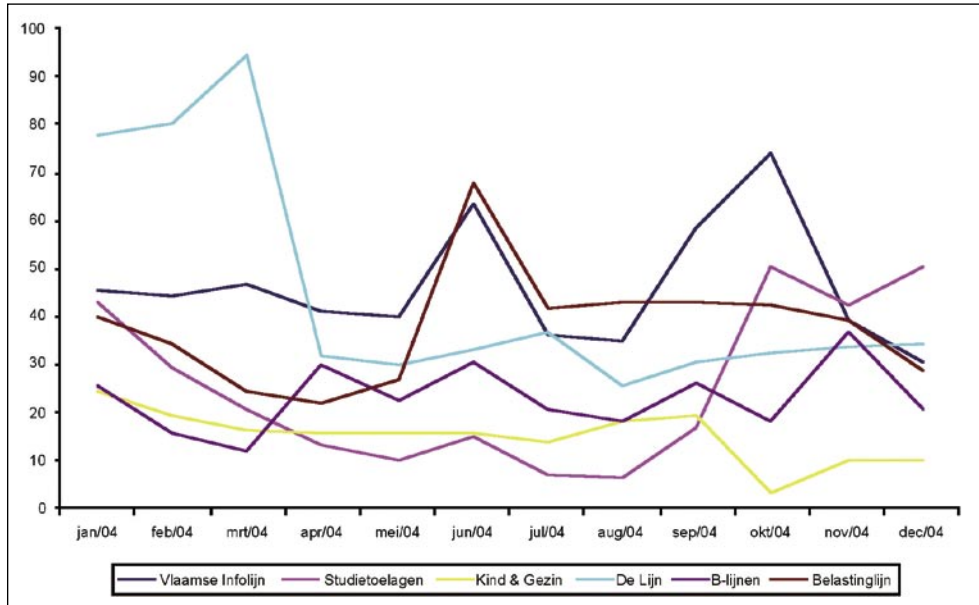


Zoals uit de grafiek blijkt, werd het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn vanaf midden mei 2004 met grote piekvolumes geconfronteerd. Dat had te maken met het overnemen van de oproepen van de afdeling Studietoelagen.



4.2.1.2 Spreiding van de oproepen per cluster

Deze grafieken geven een beeld van de spreiding van de oproepen per cluster in de loop van het jaar. 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.





4.2.2 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

4.2.2.1 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 (gratis telefoonnummer), de korte wachttijden en een gemakkelijk te onthouden telefoonnummer (één centraal nummer). De Vlaamse burger kan bij het klantencontactcentrum van de 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 (VOI's) en alle Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen (VWI's). Het klantencontactcentrum is het hele jaar bereikbaar, elke werkdag tussen 9 en 19 uur. Andere openingsuren zijn soms mogelijk voor specifieke mediacampagnes. De communicatie tussen de Vlaamse Infolijn en de burger verloopt via verschillende kanalen: telefoon, fax, e-mail, brief, chat en co-browsing.

4.2.2.2 Activiteiten van de 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.

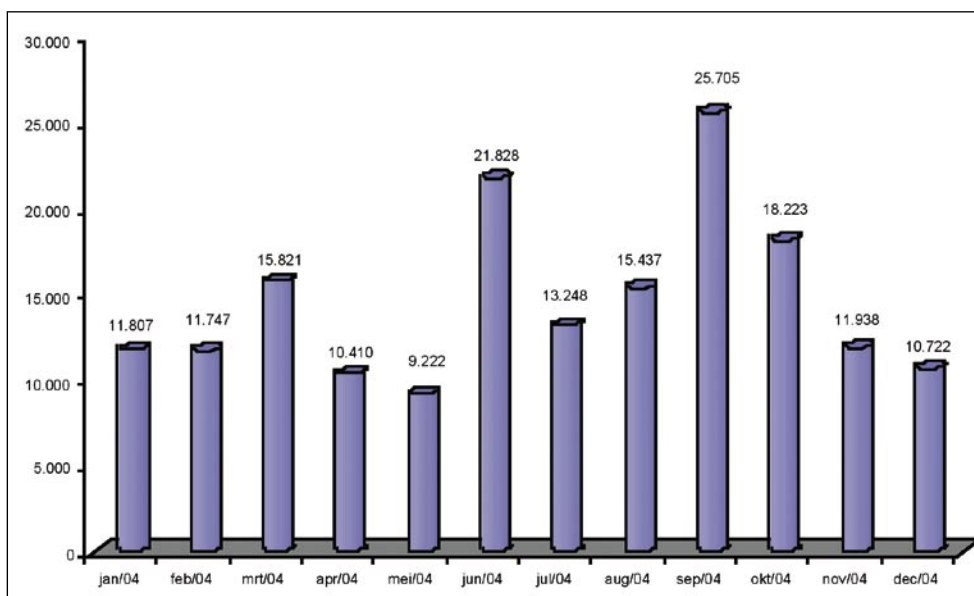
4.2.2.3 Spreiding en service levels

In 2004 liepen op het nummer van de Vlaamse Infolijn zelf 176.108 oproepen of 688 oproepen per dag binnen. Dat is goed voor 17,12% van het totaal aantal oproepen binnen het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.



Spreiding

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



Service levels

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

Op jaarbasis werd 93,88% van de oproepen beantwoord. Er werd binnen de 26 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 3 minuten.

Gemiddeld werd 1,5% van de opgenomen gesprekken doorgeschakeld naar het middle-office of naar het bevoegde backoffice.

Datum	% Beantwoorde oproepen	Gem. wachttijd (min.)	Gem. gespreksduur (min.)	Abandoned time < 30s	Abandoned time < 60s	Escalaties
Januari	96,40%	00:17	03:09	86,30%	93,50%	1,80 %
Februari	93,80%	00:25	03:47	85,50%	91,30%	2,31%
Maart	91,40%	00:35	03:48	76,70%	84,20%	2,51%
April	98,00%	00:14	03:52	92,40%	96,00%	1,83%
Mei	97,80%	00:12	03:30	93,60%	97,00%	1,71%
Juni	88,40%	00:50	03:24	67,00%	75,70%	3,43%
Juli	97,70%	00:14	03:07	92,80%	96,30%	1,47%
Augustus	98,40%	00:12	04:12	93,70%	96,50%	1,72%
September	95,80%	00:25	03:38	82,90%	89,00%	1,58%
Oktober	85,60%	00:59	03:31	64,90%	73,60%	1,54%
November	95,50%	00:23	03:40	83,30%	90,10%	1,47%
December	94,50%	00:21	03:41	86,90%	92,60%	1,93%
Totaal	93,88%	00:26	00:03:37	83,83%	89,65%	1,94%



4.2.2.4 Analyse van de vragen

De top vijf van de meest gestelde vragen werd steeds beïnvloed door de actualiteit en de campagnes die via het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn worden gevoerd.

1999	2000	2001	2002	2003	2004
wonen	binnenlandse aangelegenheden	onderwijs en vorming	onderwijs	onderwijs	onderwijs
milieu en landschap	milieu en landschap	welzijn, zorg en opvang	belastingen	belastingen	belastingen
werkgelegenheid	onderwijs en vorming	werkgelegenheid	wonen	wetenschap - technologie - energie	wetenschap - technologie - energie
onderwijs en vorming	welzijn, zorg en opvang	bevoegdheden overheid	milieu en landschap	werkgelegenheid	werkgelegenheid
economie en belastingen	wonen	wonen	algemene werking overheid	welzijn - zorg en opvang	wonen

Voor de analyse van de gestelde vragen gaan we niet uit van de geijkte structuur van de overheid in ministeries, departementen en administraties. We brengen de gestelde vragen onder in inhoudelijke domeinen.

Domein	2001	2002	2003	2004
algemene werking overheid	5,95%	7,15%	3,80%	3,83%
belastingen	17,83%	10,37%	20,13%	20,27%
binnenlandse aangelegenheden	1,10%	0,89%	0,52%	0,53%
buitenland	0,51%	0,54%	0,26%	0,26%
consumenten	0,75%	**	**	**
cultuur en media	1,06%	1,85%	0,66%	0,66%
economie en landbouw	1,78%	4,91%	4,97%	5,00%
gezondheid	4,04%	2,64%	0,83%	0,84%
maatschappelijke organisaties	0,46%	**	**	**
milieu en landschap	4,74%	7,54%	2,72%	2,73%
mobiliteit - verkeer en vervoer	3,24%	3,32%	2,41%	2,43%
onderwijs	22,29%	30,74%	33,27%	33,47%
overheid - bevoegdheden en structuren	6,47%	6,82%	2,79%	2,81%
persoon - rechten en plichten	0,75%	1,25%	0,72	0,72%
ruimtelijke ordening	**	**	**	0,48%
sociale zekerheid	0,70%	0,74%	0,44%	0,44%
sport - vrije tijd - jeugd	0,75%	0,91%	0,45%	0,44%
welzijn - zorg en opvang	12,68%	5,89%	5,50%	4,97%
werkgelegenheid	6,95%	4,41%	5,84%	5,88%
wetenschap - technologie - energie	1,56%	2,12%	9,22	9,23%
wonen	6,39%	7,92%	5,57%	5,01%

** 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'.



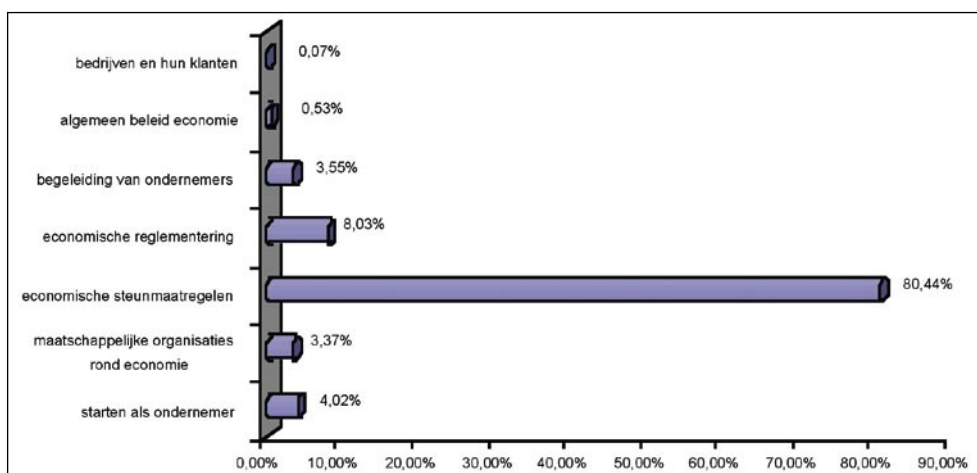
In 2004 werd tevens de domeinstructuur gewijzigd in afstemming op de navigatierubrieken op de portaal van de Vlaamse overheid.

Domeinnaam	2004
bedrijven en hun klanten	10,52%
belastingen	4,74%
bouwen - wonen	11,31%
buitenlands beleid	0,30%
cultuur, jeugd, media, sport & toerisme	1,69%
landbouw en visserij	0,06%
leefmilieu & natuur	4,39%
mobiliteit	12,60%
energie en natuurlijke rijkdommen	5,11%
onderwijs en vorming	29,85%
overheid	10,83%
werken	2,68%
wetenschap en innovatie	1,02%
welzijn en gezondheid	3,52%
persoon	0,42%
ruimtelijke ordening	0,96%

4.2.2.4.1 Bedrijven en hun klanten

Het aantal vragen over het domein 'Bedrijven en hun klanten' bedraagt 10,52% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

bedrijven en hun klanten	0,07%
algemeen beleid economie	0,53%
begeleiding van ondernemers	3,55%
economische reglementering	8,03%
economische steunmaatregelen	80,44%
maatschappelijke organisaties rond economie	3,37%
starten als ondernemer	4,02%





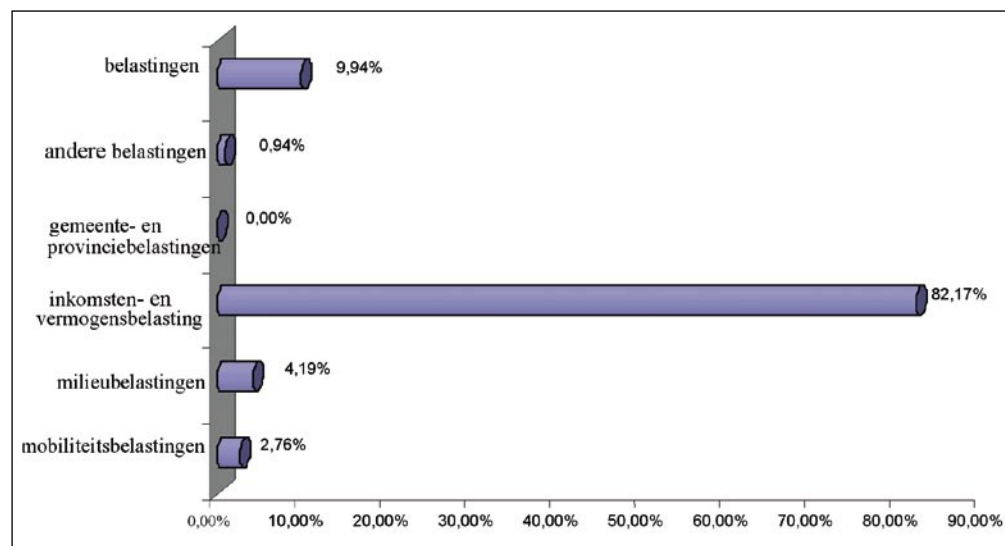
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Bedrijven en hun klanten'

- Informatie over opleidingscheques voor bedrijven
- Informatie over adviescheques voor bedrijven
- Informatie over gratis opstartcheques voor ondernemers
- Rechten van de consument
- Informatie over hoe men een groeipremie kan ontvangen

4.2.2.4.2 Belastingen

Het aantal vragen over het domein 'Belastingen' bedraagt 4,74% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

belastingen	9,94%
andere belastingen	0,94%
gemeente- en provinciebelastingen	0,00%
inkomsten- en vermogensbelasting	82,17%
milieubelastingen	4,19%
mobiliteitsbelastingen	2,76%



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

- Hoeveel bedragen de schenkingsrechten als mijn ouders mij een bouwgrond schenken?
- Moet een schenking van geld of aandelen worden geregistreerd?
- Onder welke voorwaarden kom ik in aanmerking voor de meeneembaarheid van registratierechten?
- Hoe komt het dat de vermindering voor bescheiden woning niet van de onroerende voorheffing is afgetrokken?
- Hoe lang moet ik in de woning blijven wonen om het klein beschrijf niet te verliezen?

4.2.2.4.3 Bouwen - Wonen

Het aantal vragen over het domein 'Bouwen – Wonen' bedraagt 11,31% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

bouwen - wonen	5,68%
een bestaand monument onderhouden	0,60%



een sociale lening of hypotheek afsluiten	8,20%
een woning (ver)bouwen	75,44%
een woning huren	8,10%
een woning kopen	1,98%
een woning verhuren	0,00%
een woning verkopen	0,00%
verhuizen	0,01%

Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Bouwen – Wonen'

- Bestelling van het 'Aanvraagformulier Verzekering Gewaarborgd Wonen'
- Informatie over de Vlaamse verbeteringspremie en aanpassingspremie voor woningen
- Informatie over de Verzekering Gewaarborgd Wonen
- Bestelling van de brochure 'Verbeteringspremie voor woningen'
- Bestelling van de brochure 'Verzekering Gewaarborgd Wonen'

4.2.2.4.4 Buitenlands beleid

Het aantal vragen over het domein 'Buitenlands beleid' bedraagt 0,30% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. Een onderverdeling van de vragen in dit domein is niet beschikbaar.

buitenlands beleid	100,00%
--------------------	---------

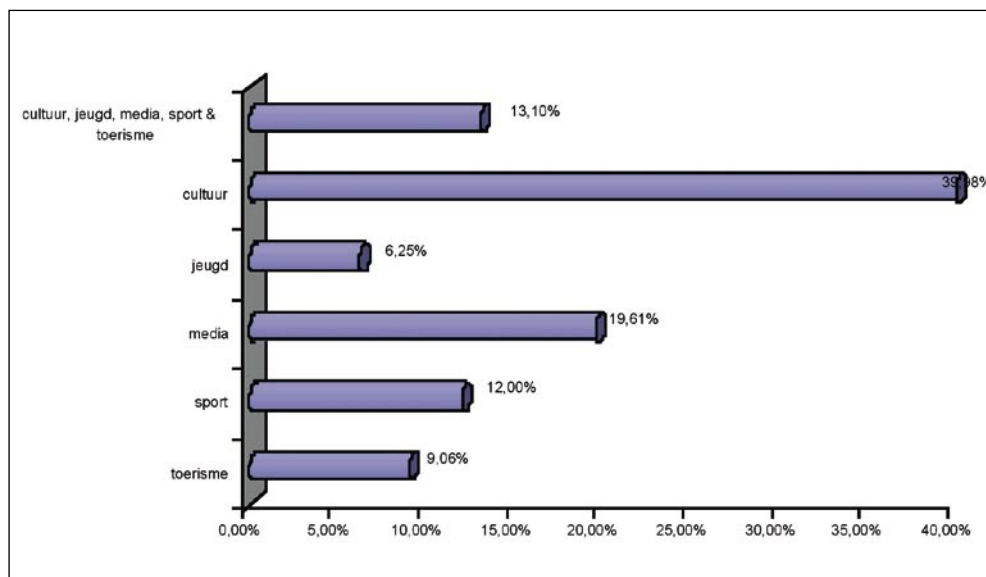
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Buitenlands beleid'

- Wegwijsinformatie en contactgegevens van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken
- Wegwijsinformatie en contactgegevens over reizen naar of wonen in het buitenland
- Wegwijsinformatie en contactgegevens van ambassades en consulaten van andere landen in België
- Informatie over paspoorten en reisvisa
- Wegwijsinformatie en contactgegevens van de Administratie Buitenlandse Aangelegenheden

4.2.2.4.5 Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme

Het aantal vragen over het domein 'Cultuur, jeugd, media, sport & toerisme' bedraagt 1,69% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

cultuur, jeugd, media, sport & toerisme	13,10%
cultuur	39,98%
jeugd	6,25%
media	19,61%
sport	12,00%
toerisme	9,06%



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

Cultuur

- Informatie over Erfgoeddag 2004 "t Zit in de familie"
- Algemene informatie over beleid en subsidies Cultuur + contactgegevens
- Wegwijsinformatie over vzw's (oprichting, wetgeving)
- Informatie over monumenten en landschappen
- Muziek, podiumkunsten en musea

Jeugd

- Contactgegevens + informatie algemeen jeugdwerkbeleid
- Reizen en verblijven voor jongeren in het buitenland en het Internationaal Jeugdcentrum
- Wat komt er kijken bij het organiseren van een fuif?
- Jeugdverenigingen: welke, subsidiemogelijkheden, enz. ...
- Uitleendienst voor kampeermateriaal

Media

- Contactgegevens van Belgacom
- Wegwijsinformatie en contactgegevens over mediaregelgeving en -vergunningen
- Contactgegevens van de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT)
- Informatie over klacht indienen over een kabelmaatschappij
- Informatie over Internet gebruiken en welke rechten men als Internetgebruiker heeft

Sport

- Contactgegevens van cel Sport van de afdeling Jeugd en Sport
- Contactgegevens van BLOSO
- Tussenkost sportabonnementen voor ambtenaren
- Informatie over en contactgegevens van Topsport Vlaanderen
- Contactgegevens van de Koninklijke Belgische Voetbalbond en het BOIC

NB: de meeste vragen hadden echter betrekking op doping in de sport. Dit onderwerp is omwille van het gezondheidsaspect terug te vinden onder het domein "Gezondheid".

Toerisme

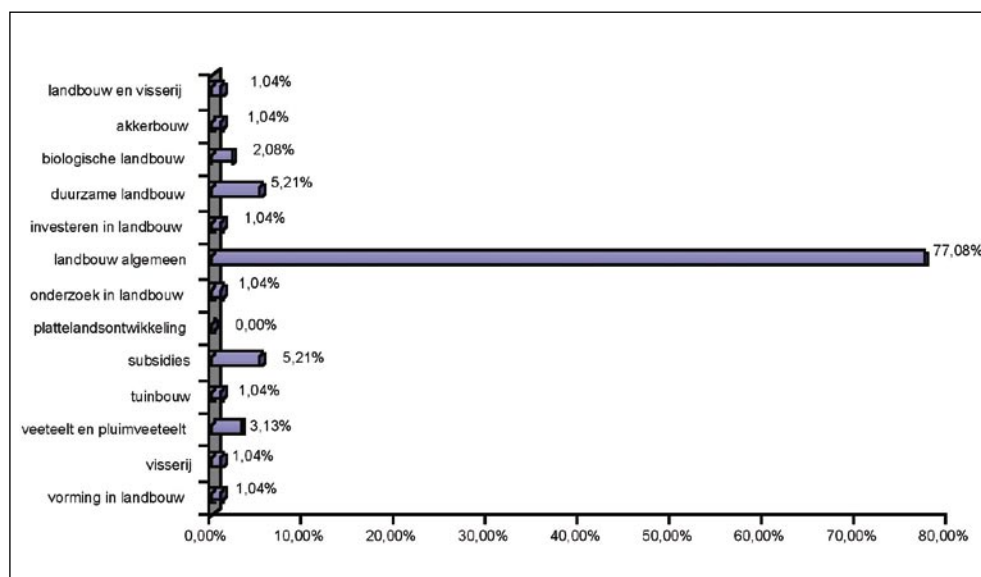
- Informatie over evenementen in Vlaanderen, toeristische informatie, contactgegevens en website van Toerisme Vlaanderen en brochurebestellingen
- Informatie over vergunning en bij visvangst en jacht
- Informatie over vergunning campings
- Informatie over geschillen en verzoening in de reissector
- Informatie over kinderboerderijen, hoeve- en plattelandstoerisme



4.2.2.4.6 Landbouw en visserij

Het aantal vragen over het domein 'Landbouw en visserij' bedraagt 0,06% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

landbouw en visserij	1,04%
akkerbouw	1,04%
biologische landbouw	2,08%
duurzame landbouw	5,21%
investeren in landbouw	1,04%
landbouw algemeen	77,08%
onderzoek in landbouw	1,04%
plattelandontwikkeling	0,00%
subsidies	5,21%
tuinbouw	1,04%
veeteelt en pluimveeteelt	3,13%
visserij	1,04%
vorming in landbouw	1,04%



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

- Hoeveel bedragen de pacht prijscoëfficiënten?
- Informatie over sportvisserij op zee
- Procedure aanvraag nutriëntenvergunning
- Vraag naar cijfermateriaal en gegevens over de Belgische landbouw
- Vraag naar overzicht van de biologische landbouwbedrijven in Vlaanderen

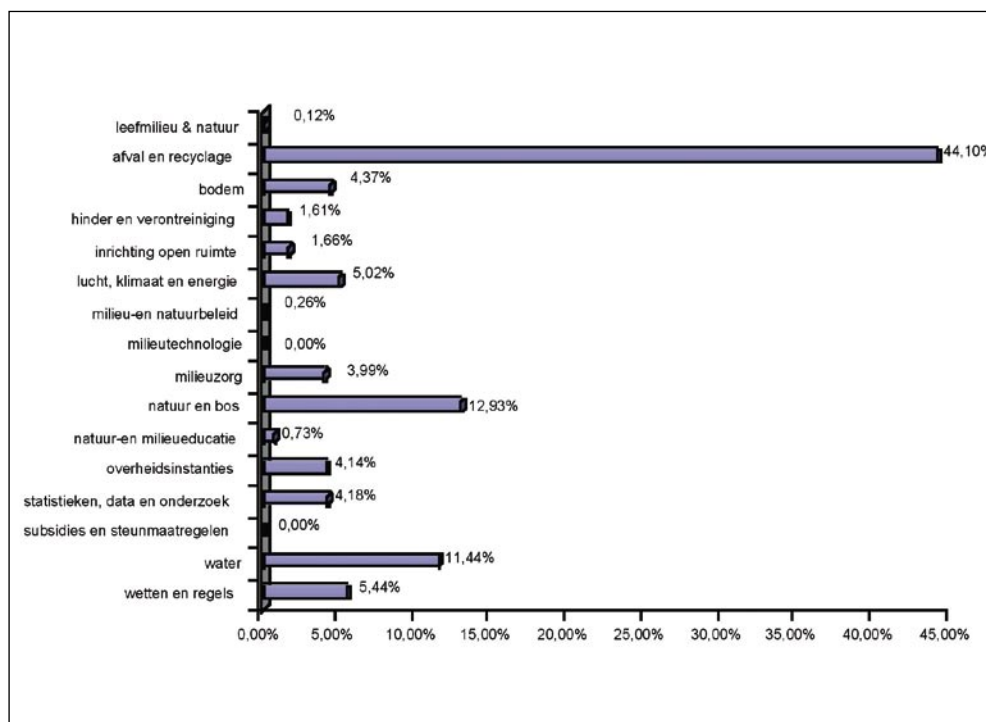
4.2.2.4.7 Leefmilieu & natuur

Het aantal vragen over het domein 'Leefmilieu & natuur' bedraagt 4,39% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

leefmilieu en natuur	0,12%
afval en recyclage	44,10%



bodem	4,37%
hinder en verontreiniging	1,61%
inrichting open ruimte	1,66%
lucht, klimaat en energie	5,02%
milieu- en natuurbeleid	0,26%
milieutechnologie	0,00%
milieuzorg	3,99%
natuur en bos	12,93%
natuur- en milieueducatie	0,73%
overheidsinstanties	4,14%
statistieken, data en onderzoek	4,18%
subsidies en steunmaatregelen	0,00%
water	11,44%
wetten en regels	5,44%



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

- Bestelling "Het bos beleef je" - Programmakrant van de 26ste Week van het Bos
- Bestelling "Composteren in vaten en bakken" (Brochure)
- Bestelling "Waarheen met je grasmaaisel?" (Brochure)
- Bestelling "Waarheen met je keuken- en tuinafval?" (Brochure)
- Bestelling "OVAM - KMO – sorteerverplichtingen" (Brochure)

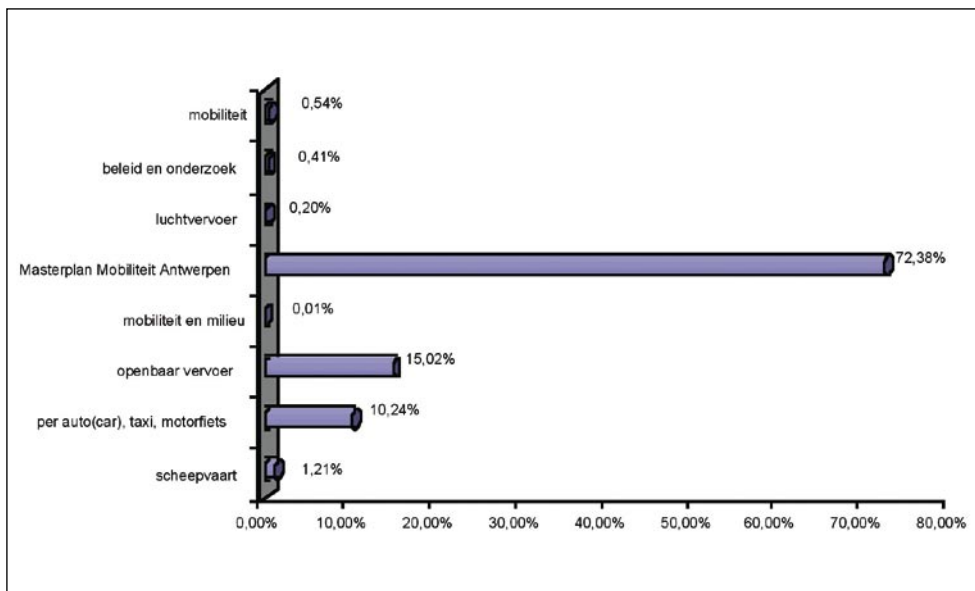
4.2.2.4.8 Mobiliteit

Het aantal vragen over het domein 'Mobiliteit' bedraagt 12,60% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen inzake mobiliteit die gesteld werden via het nummer van De LijnInfo werden hierin niet opgenomen. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

mobiliteit	0,54%
beleid en onderzoek	0,41%



luchtvervoer	0,20%
Masterplan Mobiliteit Antwerpen	72,38%
mobiliteit en milieu	0,01%
openbaar vervoer	15,02%
per auto(car), taxi, motorfiets	10,24%
scheepvaart	1,21%



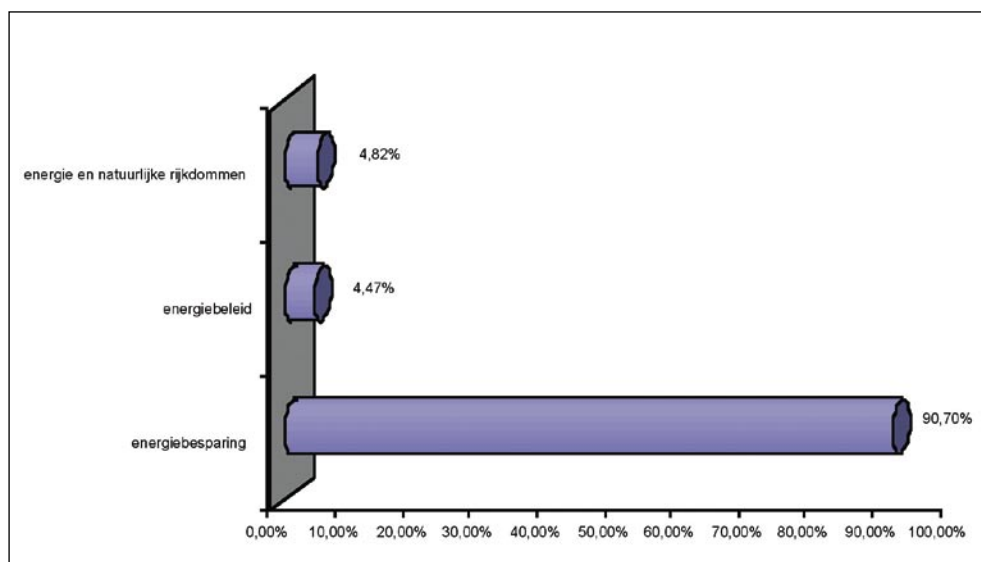
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Mobiliteit'

- Informatie over de heraanleg van de Ring van Antwerpen (Masterplan Antwerpen Mobiel)
- Contactgegevens van openbare vervoermaatschappijen, zoals de NMBS en De Lijn
- Informatie over de gratis Buzzy- en Omnipas bij het inleveren van een nummerplaat
- Informatie over de heraanleg van de Leien in Antwerpen
- Bestelling van het DIV aanvraagformulier

4.2.2.4.9 Energie en natuurlijke rijkdommen

Het aantal vragen over het domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen' bedraagt 5,11% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

energie en natuurlijke rijkdommen	4,82%
energiebeleid	4,47%
energiebesparing	90,70%



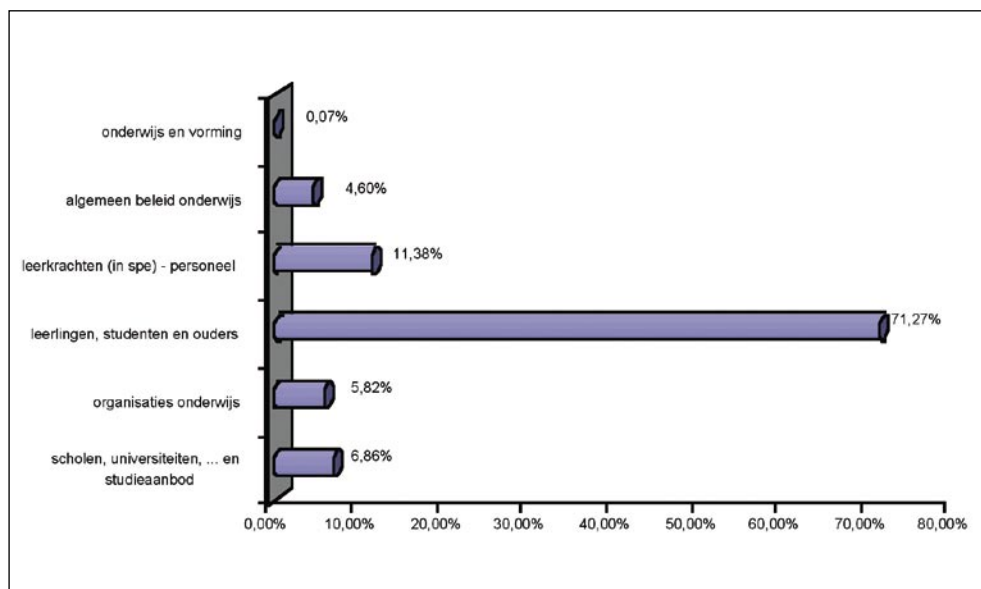
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Energie en natuurlijke rijkdommen'

- Informatie over fiscale aftrekbaarheid bij investeringen in energiezuinig wonen (federale bevoegdheid)
- Informatie over energiebesparende maatregelen: subsidies van het Vlaams Gewest, via de netbeheerders, extra steunmaatregelen,...
- Vrijmaking van de energiemarkt in het Vlaams Gewest: de leveranciersvergelijking
- Verdeling van gratis spaarlamp of spaardouchekop door de netbeheerders
- Informatie over de toekenning van een gratis hoeveelheid elektriciteit per jaar

4.2.2.4.10 Onderwijs en vorming

Het aantal vragen over het domein 'Onderwijs en vorming' bedraagt 29,85% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

onderwijs en vorming	0,07%
algemeen beleid onderwijs	4,60%
leerkrachten (in spe) - personeel	11,38%
leerlingen, studenten en ouders	71,27%
organisaties onderwijs	5,82%
scholen, universiteiten, ... en studieaanbod	6,86%





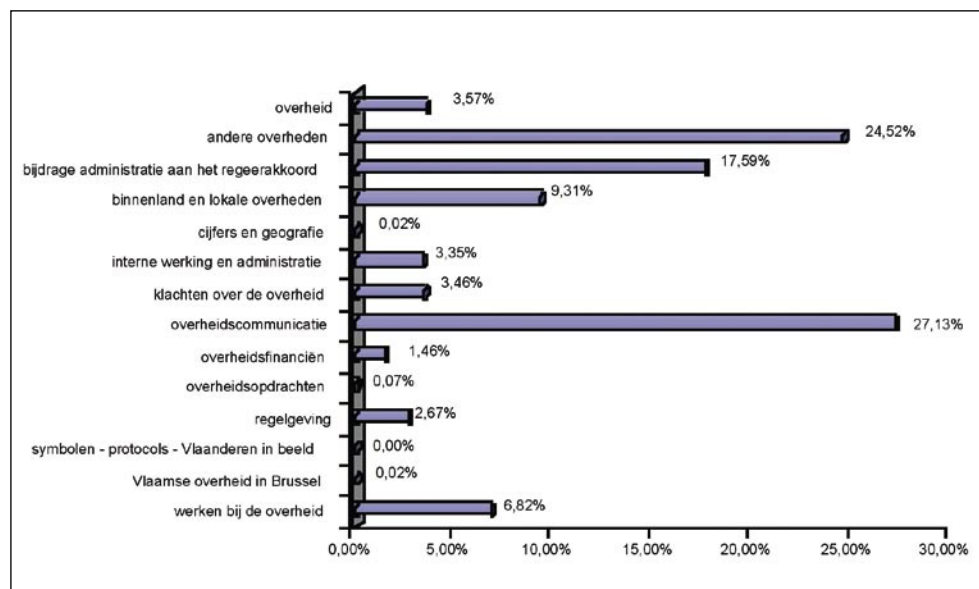
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Onderwijs en vorming'

- Hoger Onderwijs studietoelagen 2004 – 2005
- Secundair Onderwijs studietoelagen 2004 – 2005
- Adressen van scholen en andere onderwijs- of vormingsinstellingen (scholendatabank)
- Werkstations secundair onderwijs (adres/contact)
- Opzoeken in Onderwijsgids (hulplijn)

4.2.2.4.11 Overheid

Het aantal vragen over het domein 'Overheid' bedraagt 10,83% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

overheid	3,57%
andere overheden	24,52%
bijdrage administratie aan het regeerakkoord	17,59%
binnenland en lokale overheden	9,31%
cijfers en geografie	0,02%
interne werking en administratie	3,35%
klachten over de overheid	3,46%
overheidscommunicatie	27,13%
overheidsfinanciën	1,46%
overheidsopdrachten	0,07%
regelgeving	2,67%
symbolen - protocols - Vlaanderen in beeld	0,00%
Vlaamse overheid in Brussel	0,02%
werken bij de overheid	6,82%



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

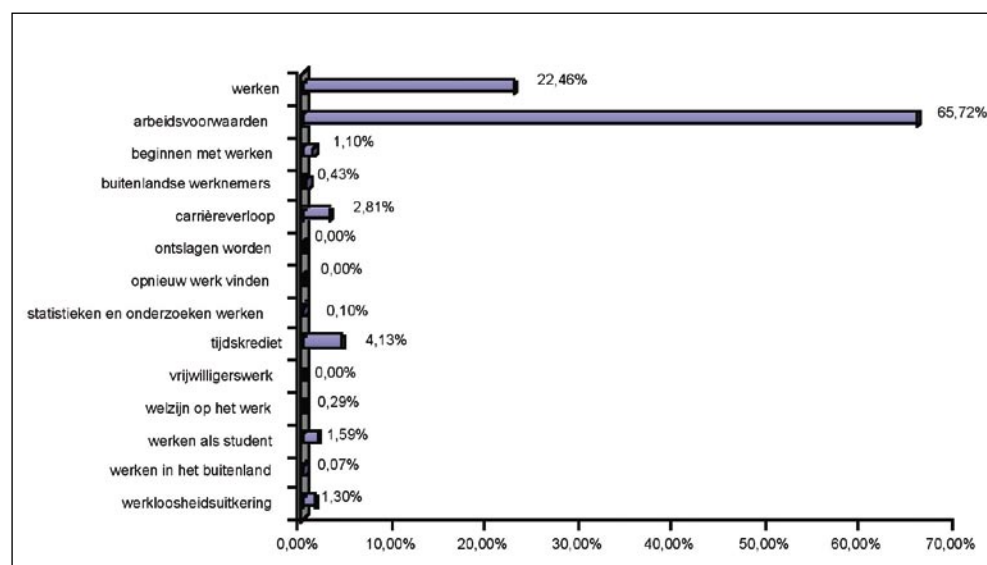
- Informatie over de Vlaamse Regering, bevoegdheden ministers
- Contactgegevens gemeente
- Informatie over de feestcheques in het kader van Vlaanderen Feest!
- Samenstelling van de federale regering, bevoegdheden ministers
- Informatie over verkiezingswetgeving: zetelen in stembureaus, volmachten als je niet kan gaan stemmen,...



4.2.2.4.12 Werken

Het aantal vragen over het domein 'Werken' bedraagt 2,68% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

werken	22,46%
arbeidsvoorwaarden	65,72%
beginnen met werken	1,10%
buitenlandse werknemers	0,43%
carrièreverloop	2,81%
ontslagen worden	0,00%
opnieuw werk vinden	0,00%
statistieken en onderzoeken werken	0,10%
tijdskrediet	4,13%
vrijwilligerswerk	0,00%
welzijn op het werk	0,29%
werken als student	1,59%
werken in het buitenland	0,07%
werkloosheidsuitkering	1,30%



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

- Informatie over opleidingscheques voor werknemers
- Wegwijsinformatie en contactgegevens over arbeidsovereenkomsten, -reglementering, en -voorwaarden
- Informatie over dienstencheques
- Wegwijsinformatie en contactgegevens van de Rijksdienst Voor Arbeidsvoorziening (RVA)
- Informatie over studentenjobs en vakantiewerk

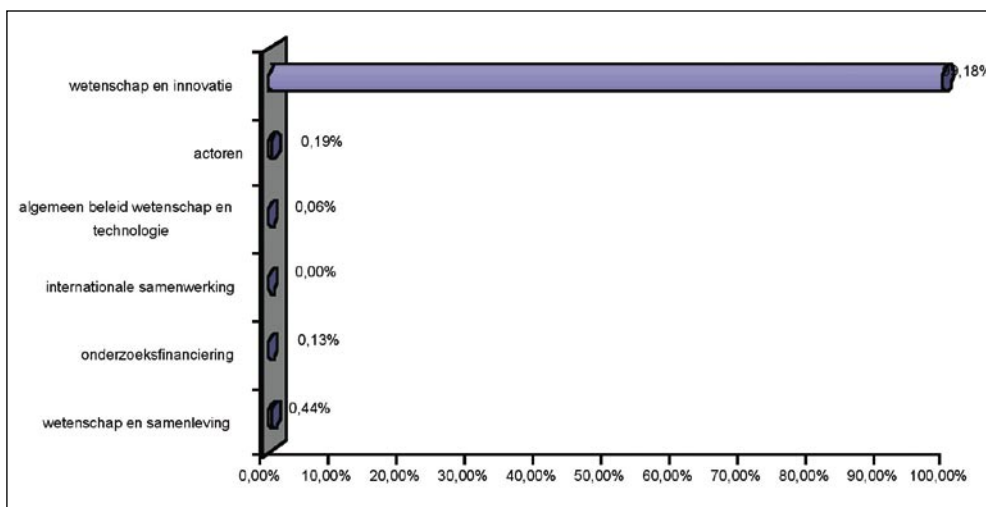
4.2.2.4.13 Wetenschap en innovatie

Het aantal vragen over het domein 'Wetenschap en innovatie' bedraagt 1,02% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

wetenschap en innovatie	99,18%
actoren	0,19%



algemeen beleid wetenschap en technologie	0,06%
internationale samenwerking	0,00%
onderzoeksfinanciering	0,13%
wetenschap en samenleving	0,44%



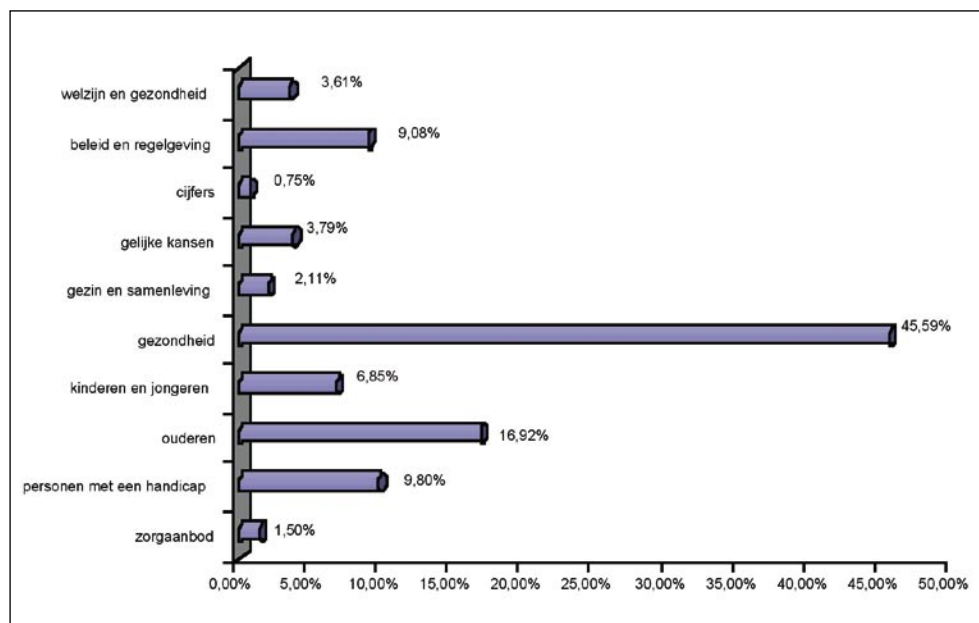
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Wetenschap en innovatie'

- Informatie over Dag van de Technologie
- Informatie over Wetenschapsweek
- Bestelling Doeboekje over wetenschappen
- Contactgegevens VITO
- Informatie over Technopolis

4.2.2.4.14 Welzijn en gezondheid

Het aantal vragen over het domein 'Welzijn en gezondheid' bedraagt 3,52% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

welzijn en gezondheid	3,61%
beleid en regelgeving	9,08%
cijfers	0,75%
gelijke kansen	3,79%
gezin en samenleving	2,11%
gezondheid	45,59%
kinderen en jongeren	6,85%
ouderen	16,92%
personen met een handicap	9,80%
zorgaanbod	1,50%



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

Welzijn

In het domein "Welzijn" kwamen de volgende vragen het meest aan bod (vragen over Kind en Gezin en de Vlaamse Zorgverzekering werden afzonderlijk opgenomen bij de respectievelijke sectorale lijnen):

- Gids voor Gezinnen: vragen over gezins- en opvoedingsondersteuning, sociale bijstand, kinderopvang, inkomen, huisvesting, vrije tijd, onderwijsmogelijkheden, enz.
- Informatie over uitkeringen en parkeerkaarten voor gehandicapten
- Contactgegevens van het Vlaams fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)
- Bestelling van de 60+ Gids
- Wegwijs naar Rusthuis-Infofoon: informatie over adressen van erkende rustoorden en serviceflats, rechten en plichten van een bewoner van een rusthuis, de criteria waaraan een rusthuis of serviceflat moet voldoen,...

Gezondheid

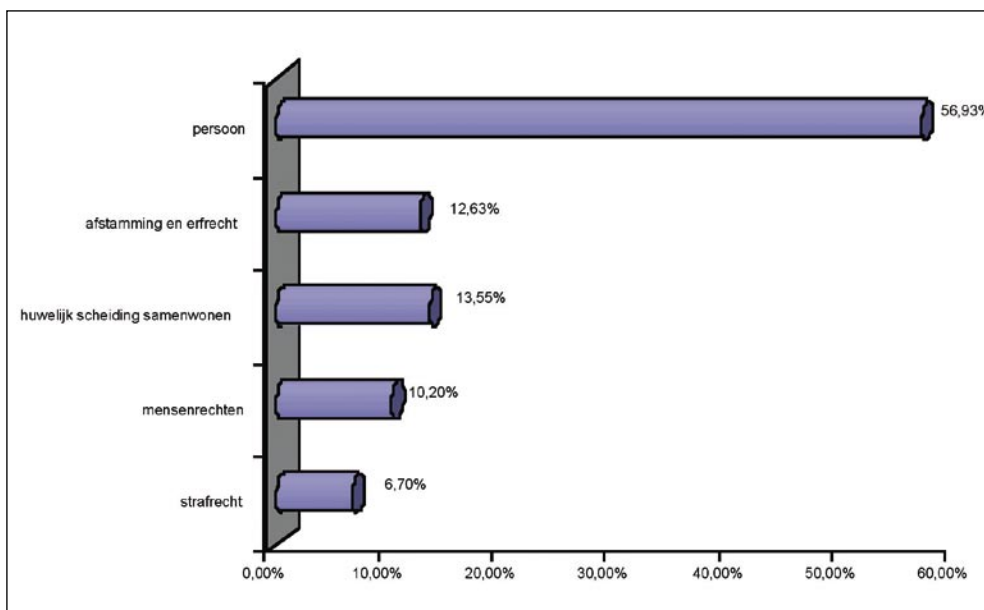
In het kader van het domein "Gezondheid" werden vooral vragen gesteld in verband met:

- Campagne "Vinnig Vlaanderen"
- Asbestverontreiniging in en om het huis (+brochure)
- Vaccinatiecampagne meningitis C
- Dopinggebruik in de sport
- Preventie legionellabesmetting

4.2.2.4.15 Persoon

Het aantal vragen over het domein 'Persoon' bedraagt 0,42% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

persoon	56,93%
afstamming en erfrecht	12,63%
huwelijk-scheiding-samenwonen	13,55%
mensenrechten	10,20%
strafrecht	6,70%



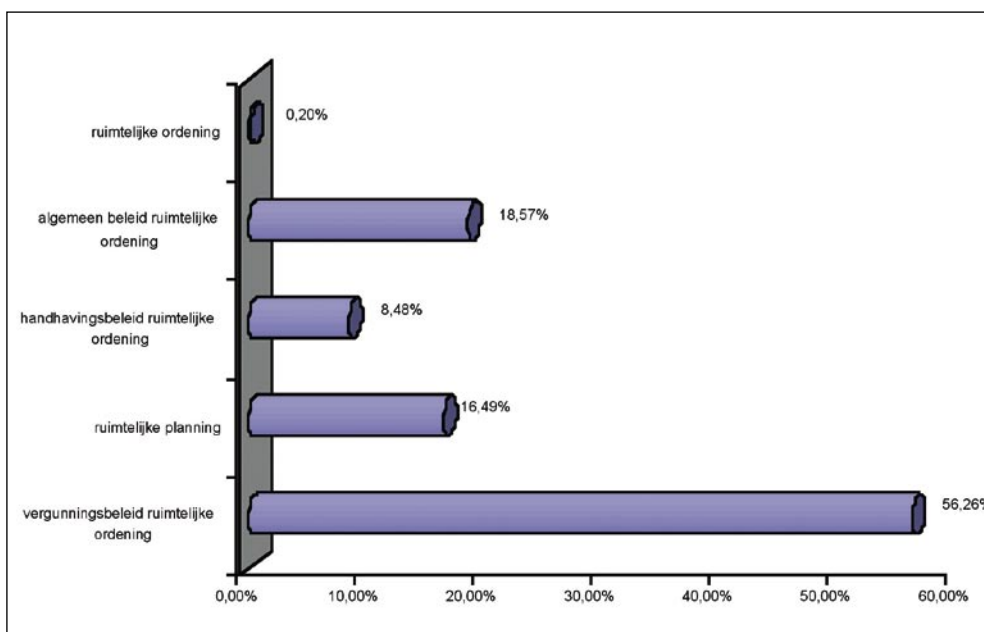
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Persoon'

- Adressen van Rechtbanken, Justitiehuzen, VZW-wetgeving, naamsverandering - FOD Justitie
- Vragen over vreemdelingenzaken: illegalen, vluchtelingen, buitenlandse studenten, visumplicht
- Vragen over taalwetgeving en taalgebruik: welke taal wanneer?
- Informatie over erfrecht, notariële akten, echtscheiding, testament, huwelijksvermogenrecht, Orde van Notarissen
- Informatie omtrent bescherming van de privacy

4.2.2.4.16 Ruimtelijke ordening

Het aantal vragen over het domein 'Ruimtelijke ordening' bedraagt 0,96% van het aantal vragen op het nummer van de Vlaamse Infolijn. De vragen kunnen onderverdeeld worden in volgende subdomeinen:

ruimtelijke ordening	0,20%
algemeen beleid ruimtelijke ordening	18,57%
handhavingsbeleid ruimtelijke ordening	8,48%
ruimtelijke planning	16,49%
vergunningbeleid ruimtelijke ordening	56,26%





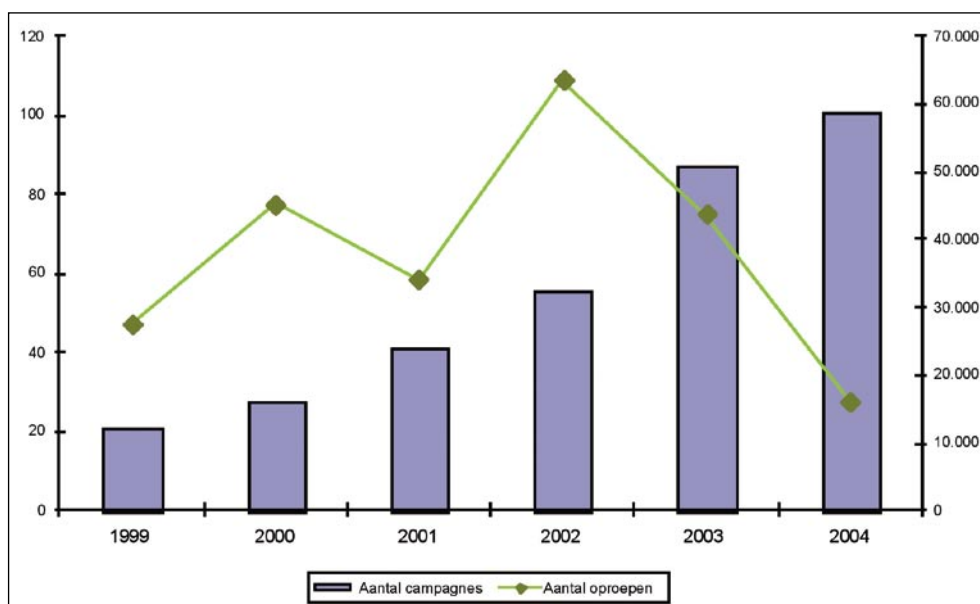
Top 5 van de meest gestelde vragen in het domein 'Ruimtelijke ordening'

- Wegwijsinformatie en contactgegevens over stedenbouwkundige vergunningen en zonevreemdheid
- Wegwijs naar de website www.ruimtelijkeordering.be
- Wegwijsinformatie en contactgegevens over ruimtelijke planning
- Informatie over bouw misdrijven
- Informatie over bouwwerken die vrijgesteld zijn van medewerking van een architect

4.2.2.5 Ondersteuning van overheids campagnes

De Vlaamse Infolijn werd ook in 2004 veelvuldig ingeschakeld om overheids campagnes te ondersteunen. Het dienstenpakket dat de Vlaamse Infolijn de organisatoren van campagnes aanbiedt, is divers: telefonisch onthaal, bestelpunt voor brochures en gadgets, eerstelijnsinformatie en rapporteren aan het zenuwcentrum. De alsmar toeneemende vraag wijst erop dat er wel degelijk behoefte was aan extra ondersteuning bij grootschalige campagnes en dat het dienstenpakket aan de verwachtingen voldoet (zie tabel).

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Aantal campagnes	21	28	41	56	87	101
Aantal oproepen	27.438	45.270	34.150	63.534	43.897	16.107



Zoals uit bovenstaande grafieken en tabellen blijkt, neemt het effect en de belangstelling voor overheids campagnes af. Uitzonderingen hier op zijn de campagnes rond studietoelagen, energie, groene fiscaliteit en wonen. Om te weten waaraan dit te wijten is, is een diepgaander onderzoek van de gebruikte media voor de campagne nodig.



Bijlage 1 omvat per campagne een fiche met informatie over het opzet van de campagne en de ondersteuning door de Vlaamse Infolijn. De onderstaande tabel geeft een overzicht.

	Campagne			Aantal oproepen	Aantal bestelde brochures
1	Schreeuw het van de daken			3.523	3.134
2	VLAD januari 2004	Bedrijven	Gemotiveerde werknemers door carpooling	5	
3			Het bodemattest beschermt de kandidaat-koper	6	
4			Ruimte om te ondernemen	24	
5			Schrijf het winnende ondernemingsplan	1	
6		Eigenaars	Energiebewust (ver)bouwen: de winst is voor u en het milieu	153	
7			Gratis besparen op energie!	96	
8			Premies om uw woning te verbeteren	204	
9			Subsidies voor landschapszorg	5	
10			Uw droomhuis, ook een droom voor het milieu?	34	
11		Landbouwers	Erosie tast uw voedingsbodem aan	4	
12		Ouders	Afval sorteren is goed, voorkomen is beter	11	
13			Hoe kunt u uw kind helpen bij een schokkende gebeurtenis		6
14			Week van de Diversiteit	3	
15		Werknemers	Bijblijven kost nu minder	133	
16			De VDAB bouwt mee aan je loopbaan	16	
17			Doe mee met Bizidee	1	
18			Duizenden zitjes vrij op www.carpool.be	1	
19	Vrijwilligers met een jaartje meer			24	6
20	Onthaalouder dienst Opvanggezinnen (Kind & Gezin)			621	
21	VLAD februari 2004	Bedrijven	Alle milieuverplichtingen op één formulier		2
22			Binnenvaart buiten alle concurrentie	1	
23			Een brug tussen ondernemingen en scholen	2	
24			Fiscaal aantrekkelijke incentive: 3W-extra	6	
25		Eigenaars	Een geïsoleerd huis telt voor twee		69
26			Eigenaar worden is nu gemakkelijker : verlaging registratierechten	8	



	Campagne			Aantal oproepen	Aantal bestelde brochures
27			Verzekering gewaarborgd wonen	1.503	
28			Een mooi stukje grond op het oog? Raadpleeg eerst het Geo-loket	1	
29		Landbouwers	Alles wat u aanbelangt op www.vlaanderen.be/landbouw	3	
30			Mest-internetloket	8	
31			Op een nieuwe manier uw gewassen beschermen	40	
32		Werknemers	Aan de slag met je jobkaart	0	
33			Een baan vinden via de werkwinkel	30	
34			Onderwijs in klare taal	6	
35			Rustig op de baan: goed voor milieu en portemonnee	3	
36			Sporten doe(t) je goed	6	
37			De Vlaamse overheid bestuurt in alle openheid	3	
38			Meer bossen voor Vlaanderen	22	
39	Groenbon			56	39
40	Slim woon-werkverkeer kan 10 000 euro opleveren			35	
41	Vlaanderen Feest - Daar zit muziek in			410	297
42	Boompjesweekend			5	2
43	Groene fiscaliteit II			2.205	1.387
44	Als leerkracht kan je in Brussel wonderen doen			15	
45	Vinnig Vlaanderen VLAD maart 2004			157	488
46		Bedrijven	Diversiteit maakt de keuze groter	9	
47			Goedkoop rekruteren en opleiden	3	
48			Minder afval, meer waarde	1	
49			Ontmoet uw nieuwe werknemer in de Werkwinkel	38	
50			Zonevreemd nu wat minder vreemd	44	
51		Eigenaars	Bouwplannen ? Eerst de watertoets	0	
52			Snel een bouwvergunning? Het kan	43	
53			Woning kopen ? Surf eerst naar www.vlaanderen.be/wonen	729	
54		Landbouwers	Meer subsidies voor bebossing van landbouwgronden	1	
55			Milieuinformatie: de bomen, het bos en de weg ernaartoe	13	
56			Minder papierwerk dankzij website VLM	7	



	Campagne			Aantal oproepen	Aantal bestelde brochures
57		Ouders	Boven gezond zwemwater wappert de Blauwe Vlag	1	
58			Duurzaam omspringen met water	36	
59			Evenwicht tussen werk en gezin	1.673	
60			Goedkoop lenen voor uw woning	53	
61		Werknemers	Bijblijven is erbij horen	123	
62			De VDAB-opleidingen. Je toegangskaart voor de arbeidsmarkt	5	
63			Jouw beroepsprofiel op cd-rom	0	
64	Asbest in en om het huis			74	53
65	Naar Antwerpen? Stop eerst op www.werken-antwerpen.be			292	146
66	6 Miljoen ondernemers			23	
67	Erfgoeddag 2004: 't Zit in de familie			371	314
68	Contactpunt Wonen			3.563	1.869
69	Opleidingscheques: van papieren cheque naar e-voucher			1.210	
70	VLAD april 2004	Bedrijven	Iedere ondernemer zijn engelbewaarder	31	
71			Milieu: minder regels, meer duidelijkheid	6	
72			Flanders Districts of Creativity	10	
73		Eigenaars	Bereken zelf uw onroerende voorheffing	1.126	
74			Een woning renoveren wordt interessanter	1.131	
75			Uw eigenaarsdroom wat dichterbij	35	
76			Vragen over sociaal wonen? Contactpunt Wonen heeft het antwoord	39	
77		Landbouwers	Beheersovereenkomsten: goed voor u en de natuur	1	
78			Broeikasgassen en ammoniak: minder brengt meer op	0	
79			Hoevertoerisme: een goede zaak voor u	2	
80		Ouders	Pesticiden: zonder is gezonder	49	
81			Toerisme voor iedereen	1	
82			Uw zorgenkind is ook het onze	6	
83		Werkzoekenden	EHBO bij bedrijfssluitingen	1	
84			Dringend gevraagd: onderwijzers en leerkrachten	24	
85			Er is werk op het water	2	
86	Week van de Zachte Weggebruiker			25	21



	Campagne			Aantal oproepen	Aantal bestelde brochures
87	BIS: leren wat je wil, waar en wanneer je wil.			293	53
88	Vlaanderen e-werkt			0	
89	Levend water, harmonisch park			27	27
90	Beter bestuurlijk beleid			7	5
91	Verhuis diensten naar nieuw Vlaams Huis Hasselt			14	
92	Composteren is "in"			464	1.879
93	DNA-cheques en gratis opstart			360	
94	Vlaanderen Feest : wat gebeurt er waar ?			63	
95	Nieuw decreet openbaarheid van bestuur			7	
96	De Vlaamse overheid sponsort je sportiviteit			57	40
97	Week van Vervoering 2004			10	
98	Oktober, maand van de energiebesparing			339	
99	De ecologiepremie voor ondernemingen			10	
100	Onbebouwde loten met een verkavelingsakkoord			42	
101	Campagne rookstop van Kom op tegen Kanker			574	
				21.914	9.760

4.2.3 Cluster Kind & gezin

Nummer: 078/150 100

E-mail: info@kindengezin.be

Website: www.kindengezin.be

Openingsuren: elke werkdag van 8 tot 20 uur

Bevoegde entiteit: Kind en Gezin

Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

4.2.3.1 Algemeen

Op 15 oktober 2003 werd de cluster Kind & Gezin (Kinderopvang) boven de doopvont gehouden.

Kind & Gezin wil een uniek aanspreekpunt uitbouwen, waar men terecht kan voor informatie over thema's zoals kinderopvang, kinderwelzijn, preventieve gezinsondersteuning.

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 startte men met de volgende stap in de ontwikkeling van het contactcentrum: klanten die op zoek zijn naar informatie over kinderopvang of preventieve



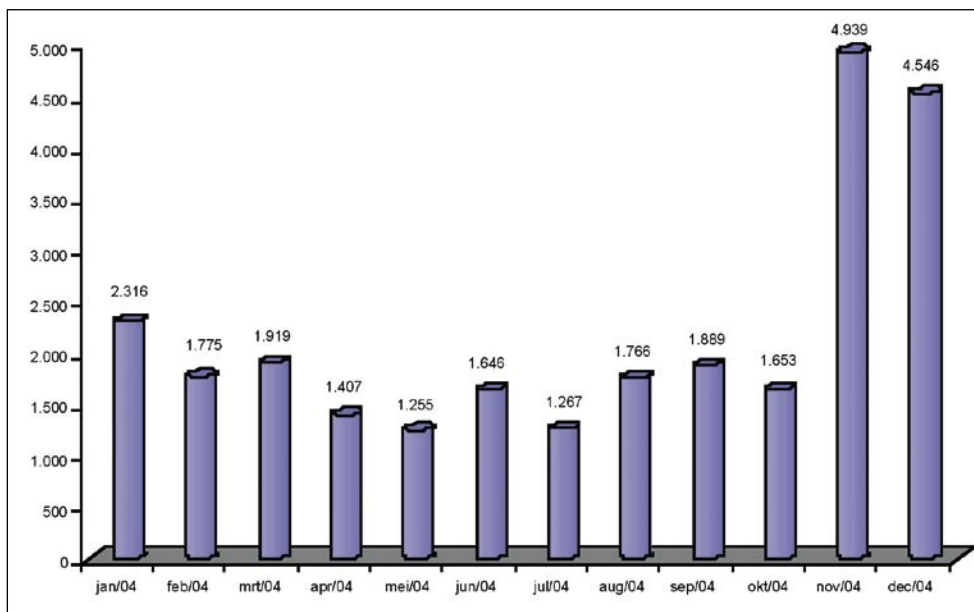
gezinsondersteuning, die een advies nodig hebben of die een afspraak willen maken in een consultatiebureau, kunnen allen naar het centrale nummer 078 150 100 bellen.

4.2.3.2 Cijfers

In 2004 verwerkte de cluster Kind & Gezin 26.378 oproepen of gemiddeld 314 oproepen per dag, goed voor 2,56% van het totaal aantal oproepen binnen het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

4.2.3.2.1 Spreiding

De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen voor de cluster Kind & Gezin.



4.2.3.2.2 Service levels

De tabel geeft een overzicht van de service levels per maand voor de cluster Kind & Gezin.

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	92,20%	00:00:28	00:04:35	83,90%	88,30%	0,51%
feb/04	96,70%	00:00:17	00:04:17	92,20%	94,60%	0,65%
mrt/04	93,30%	00:00:23	00:04:19	87,70%	90,90%	1,23%
apr/04	96,20%	00:00:15	00:04:05	93,00%	95,10%	2,55%
mei/04	96,90%	00:00:14	00:04:00	93,30%	95,80%	1,96%
jun/04	92,40%	00:00:25	00:03:52	87,90%	90,80%	1,78%
jul/04	95,50%	00:00:18	00:03:54	90,90%	94,20%	1,55%
aug/04	95,60%	00:00:16	00:03:40	91,90%	94,70%	4,34%
sep/04	96,00%	00:00:18	00:03:49	90,30%	93,90%	12,08%
okt/04	91,80%	00:00:32	00:03:28	83,30%	87,90%	15,57%
nov/04	97,40%	00:00:14	00:05:59	85,00%	86,40%	35,67%
dec/04	98,10%	00:00:10	00:04:58	98,30%	98,90%	40,04%
Totaal	95,64%	00:00:19	00:04:15	89,81%	92,63%	16,27%

Escalaties 2004: 12,93%



Op jaarbasis werd 95,64% van de oproepen beantwoord. Er werd gemiddeld binnen de 19 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 4 minuten 15 seconden.

Vanaf november 2004 steeg het aantal oproepen door de uitbreiding van de dienstverlening. Klanten die op zoek zijn naar informatie over kinderopvang of preventieve gezinsondersteuning, die een advies nodig hebben of die een afspraak willen maken in een consultatiebureau, kunnen dat sindsdien doen via het centrale nummer 078 150 100.

4.2.3.3 Analyse van de vragen

Meest gestelde vragen

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

4.2.4 Cluster De LijnInfo

Nummer: 070 220 200

Website: www.delijn.be

Openingsuren: elke werkdag van 7 tot 19 uur; in het weekend en op feestdagen van 10 tot 18 uur.

4.2.4.1 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 bereikbaarheid van De LijnInfo te verhogen, werd geopteerd voor lange openingsuren en dit 7 dagen op 7.

Om de realisatie van dat contactcentrum zo vlot en kostenbesparend mogelijk te laten verlopen, heeft De Lijn een beroep gedaan op de ervaring, expertise en infrastructuur van de Vlaamse Infolijn. Daartoe werd het contactcentrum de LijnInfo als een aparte cluster in het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn geïntegreerd.

De opstart van het project verliep in fasen. In de eerste maand werd het volledige telefoonverkeer van de entiteit Vlaams-Brabant naar het contactcentrum gekanaliseerd. In de daaropvolgende maanden volgden de entiteiten Limburg en Antwerpen; in maart 2004 volgden de twee resterende provincies Oost- en West-Vlaanderen.

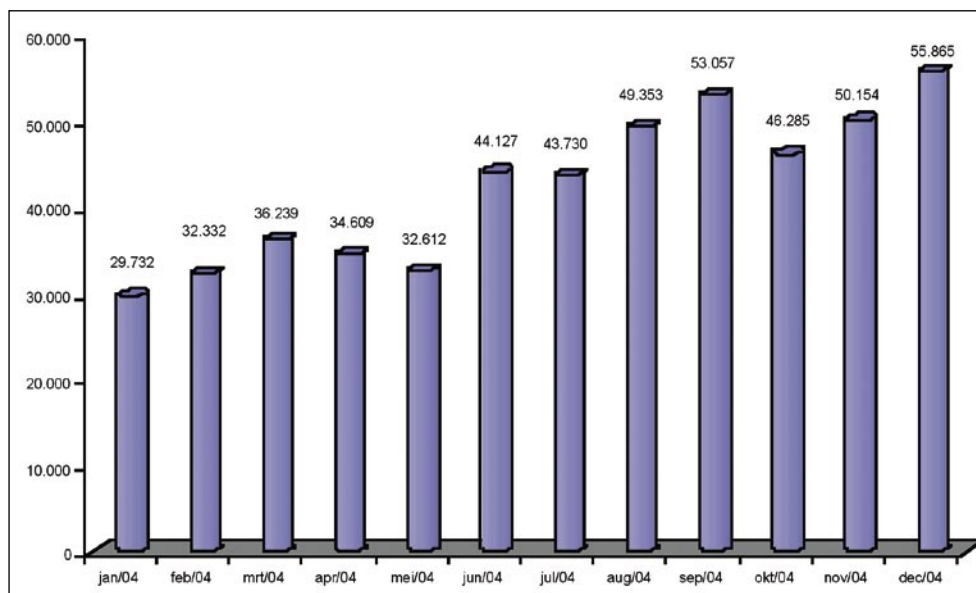
4.2.4.2 Cijfers

In 2004 verwerkte de cluster De LijnInfo 508.095 oproepen of gemiddeld 1.388 oproepen per dag, goed voor 49,39 % van het totaal aantal oproepen binnen het klanten contactcentrum van de Vlaamse Infolijn.



4.2.4.2.1 Spreiding

De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen voor de cluster De LijnInfo.



4.2.4.2.2 Service levels

De tabel geeft een overzicht van de service levels per maand voor de cluster De LijnInfo.

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	84,90%	00:00:43	00:05:47	72,00%	79,80%	4,21%
feb/04	83,30%	00:00:42	00:05:28	74,00%	80,80%	3,73%
mrt/04	85,10%	00:00:40	00:05:36	75,20%	81,90%	4,34%
apr/04	84,80%	00:00:39	00:05:10	73,20%	80,40%	4,07%
mei/04	85,60%	00:00:35	00:04:50	73,40%	80,80%	4,53%
jun/04	73,20%	00:01:08	00:04:50	56,40%	65,80%	4,39%
jul/04	81,00%	00:00:46	00:04:42	65,30%	74,30%	3,03%
aug/04	81,00%	00:00:50	00:05:27	66,70%	74,90%	2,52%
sep/04	85,50%	00:00:40	00:05:45	75,10%	81,10%	4,04%
okt/04	76,40%	00:01:05	00:05:44	62,30%	70,20%	4,46%
nov/04	66,70%	00:01:30	00:05:05	48,20%	56,60%	4,50%
dec/04	81,10%	00:00:44	00:04:14	70,60%	77,20%	3,44%
Totaal	80,30%	00:00:50	00:05:13	67,70%	75,32%	3,90%

Escalaties 2004: 3,99%

Op jaarbasis werd 80,30% van de oproepen beantwoord. Er werd gemiddeld binnen de 50 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 5 minuten.

Van het aantal opgenomen oproepen werd 67,70% te woord gestaan binnen de 30 seconden en 75,32% binnen de minuut. Het aantal escalaties naar de betrokken entiteiten van De Lijn was 3,90%.



4.2.4.3 Analyse van de vragen

Meest gestelde vragen

- Dienstregelingen of reisadvies
- Informatie over abonnementen en tarieven
- Vragen naar of aangeven van verloren voorwerpen op tram of bus.
- Klantenreacties i.v.m. problemen abonnementen, trajecten etc.
- Aanvraagprocedure voor Belbus

Alle actuele reisinformatie over De Lijn wordt in principe ontsloten via Hastinfo. Zowel via De LijnInfo als via www.delijn.be

Hastinfo is een trouwe en gewaardeerde reisgezel van de voorlichters. Voor 70% van de oproepen die zij behandelen wordt Hastinfo gebruikt. Voor één soort reisinformatie laat Hastinfo hen echter in de steek. Het gaat dan om de 'Onaangekondigde Dringende Informatie' (ODI). Deze 'live' informatie van op het terrein wordt niet opgenomen in Hastinfo maar wordt rechtstreeks door het personeel van de dispatches van de entiteiten aan de voorlichters bezorgd. De voorlichters consulteren deze info via een gemeenschappelijke mailbox waarin de berichten opgedeeld zijn per provincie.

4.2.5 Cluster Studietoelagen

Nummer: vermeld op ontvangstmelding van de aanvraag

E-mail: studietoelagen@vlaanderen.be

Website: www.ond.vlaanderen.be/studietoelagen

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Bevoegde entiteit: Departement Onderwijs - afdeling Studietoelagen

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

4.2.5.1 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 deze gegevens kunnen zij de burger informatie verstrekken over de stand van zijn dossier.

Als de informatie niet volstaat, kan de voorlichter de burger direct doorschakelen naar de dossierbehandelaar of, wanneer die niet bereikbaar is, een elektronische terugbelafpraak maken. Bij een elektronische terugbelafpraak wordt een e-mail naar de dossierbehandelaar gestuurd met vermelding van de contactgegevens en de vraag van de oproeper. De dossierbehandelaar 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 (verwacht voor het school- en academiejaar 2005-2006), halen de voorlichters de dossierinformatie uit de Rumba-toepassing van de afdeling. Sinds de zomer van 2005 werd overgeschakeld naar een webtoepassing, wat de toegang van de voorlichters tot de informatie van de afdeling zou moeten vergroten.

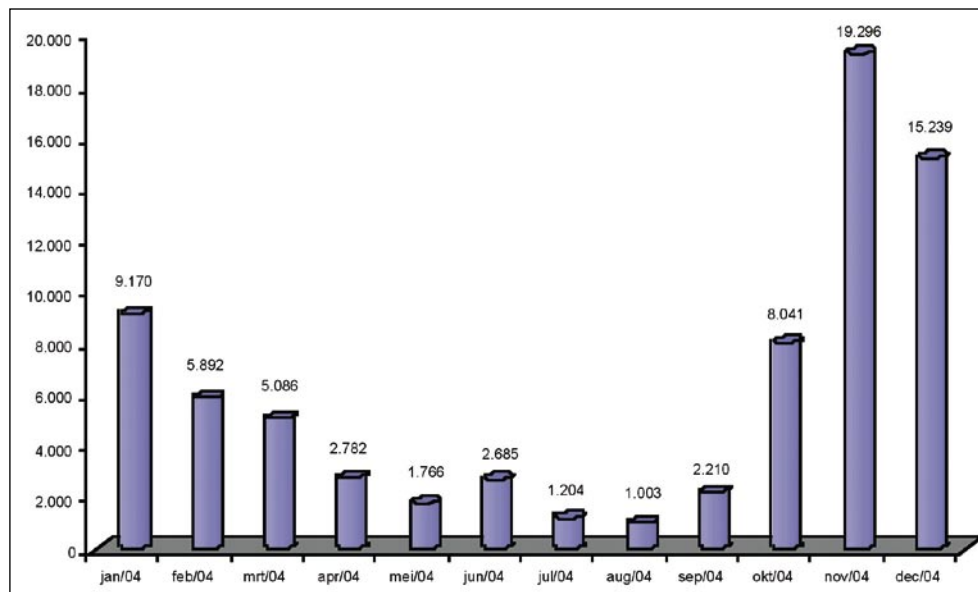
4.2.5.2 Cijfers

In 2004 verwerkte de cluster Onderwijs 74.374 oproepen of gemiddeld 314 oproepen per dag, goed voor 7,23 % van het totaal aantal oproepen binnen het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.



4.2.5.2.1 Spreiding

De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen voor de cluster Studietoelagen.



4.2.5.2.2 Service levels

De tabel geeft een overzicht van de service levels per maand voor de cluster Studietoelagen.

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	88,30%	00:32	03:56	75,00%	84,00%	0,36%
feb/04	97,90%	00:15	03:55	92,00%	96,10%	0,13%
mrt/04	97,70%	00:16	03:50	91,40%	95,10%	0,11%
apr/04	99,10%	00:11	03:59	95,40%	97,50%	0,16%
mei/04	98,70%	00:11	03:55	95,70%	97,50%	0,06%
jun/04	96,50%	00:18	03:59	89,70%	93,20%	0,29%
jul/04	98,30%	00:11	04:17	94,50%	97,50%	1,13%
aug/04	97,30%	00:13	04:08	90,50%	95,70%	0,66%
sep/04	86,00%	00:58	03:53	59,50%	70,20%	0,27%
okt/04	66,70%	01:58	04:12	56,60%	62,50%	0,42%
nov/04	30,30%	04:46	04:54	29,00%	34,20%	0,49%
dec/04	40,40%	02:51	05:07	26,10%	32,80%	0,89%
Totaal	64,55%	01:03	04:10	74,62%	79,69%	0,39%

Escalaties 2004: 0,40%

Op jaarbasis werd 64,55% van de oproepen beantwoord. Er werd gemiddeld binnen de 63 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 4 minuten.

Tijdens de laatste maanden van 2004 gingen veel oproepen verloren. De verklaring hiervoor moet gezocht worden in een tijdelijke onderbemanning van de dossierlijn omwille van budgettaire problemen bij de afdeling. Verder werd in de loop van het academiejaar 2004-2005 een nieuwe reglementering voor het hoger onderwijs geïntroduceerd. Dit resulteerde in extra oproepen en een langere afhandeltijd, omdat ook de voorlichters de tijd nodig hadden om aan de complexe wetgeving te wennen. Tijdens erg drukke periodes werd daarom gebruik gemaakt van extra backups en een



IVR-boodschap. Ondanks die ingrepen slaagde de dossierlijn er niet in gedurende de maanden november en december goede resultaten neer te zetten. Ondertussen werd de groep voorlichters echter opnieuw uitgebreid. Mits het maken van goede verzendafspraken zou het service level voor 2005 terug moeten stijgen tot een aanvaardbaar niveau.

4.2.5.3 Analyse van de vragen

Algemeen

Op 1 september 2002 werd gestart met de dossierlijn Studietoelagen. Deze lijn geeft 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 deze gegevens kunnen zij de burger informatie verstrekken over de stand van zijn of haar dossier.

Meest gestelde vragen

- Opzoeken statusinformatie dossier studietoelagen
- Veelgestelde vragen over de aanvraagprocedure Hoger Onderwijs
- Doorschakelen naar dossierbehandelaar Hoger Onderwijs
- Veelgestelde vragen over de aanvraagprocedure Secundair Onderwijs
- Problemen bij uitbetalingen HO en SO

4.2.6 Cluster Vlaamse Belastinglijn

4.2.6.1 Algemeen

Al in juni 2000 startte de Vlaamse Infolijn met het geven van eerstelijnsinformatie over de aanslagbiljetten inzake 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 ook informatie over de heffing op leegstand

4.2.6.2 Cijfers

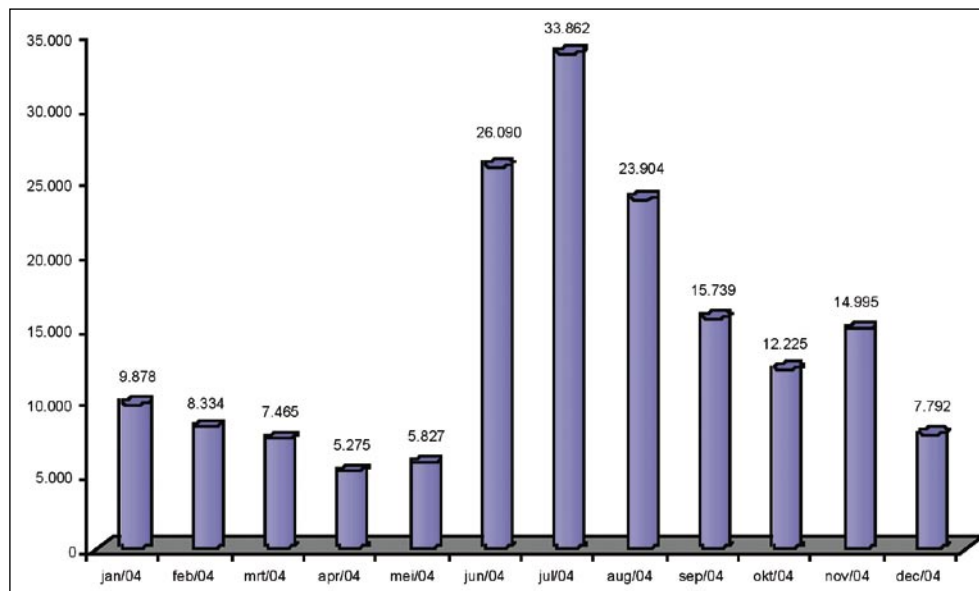
In 2004 verwerkte de Vlaamse Belastinglijn 171.386 oproepen of 723 oproepen per dag, goed voor 16,6 procent van het totaal aantal oproepen binnen het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.



4.2.6.3 Spreiding en service levels

4.2.6.3.1 Spreiding

De grafiek illustreert de spreiding per maand van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn.



4.2.6.3.2 Service levels

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

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeld tijd	Gem. Inhaaktijd	SL <30s	SL <60s	Doorgeschakelde oproepen
jan/04	70,6%	1:18	3:02	1:50	80,00%	90,30%	18,97%
feb/04	75,5%	1:09	2:29	1:43	85,30%	92,20%	22,88%
mrt/04	92,8%	0:24	2:25	1:07	85,70%	91,10%	28,17%
apr/04	93,0%	0:24	2:15	0:56	95,60%	98,20%	31,27%
mei/04	94,3%	0:18	2:11	0:55	93,60%	97,20%	32,09%
jun/04	91,4%	0:25	1:59	1:00	41,20%	50,10%	20,52%
jul/04	92,1%	0:24	1:52	1:06	28,20%	34,40%	12,92%
aug/04	84,2%	0:37	1:45	1:08	73,40%	79,90%	13,18%
sep/04	74,4%	1:09	1:43	1:35	85,00%	91,70%	17,61%
okt/04	87,5%	0:38	1:49	1:15	78,00%	84,40%	26,75%
nov/04	92,6%	0:22	2:02	0:57	66,40%	72,60%	36,09%
dec/04	93,9%	0:16	2:03	0:53	77,60%	84,50%	34,74%
Totaal	86,9%	0:37	2:08	1:12	74,17%	80,55%	24,6%

Op jaarbasis werd 86,9 procent van de aangeboden oproepen beantwoord. Er werd binnen de 37 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 2 minuten.

Bij de verloren oproepen blijkt dat de oproeper na een wachttijd van gemiddeld 1 minuut 12 seconden de telefoon inhaakte, waarschijnlijk om op een later moment terug te bellen. De langere wachttijden hebben te maken met hogere oproepvolumes.

Gemiddeld werd 24,6 procent van de oproepen doorgeschakeld naar de bevoegde backoffices.



Het aantal doorgeschakelde oproepen ligt dus opmerkelijk 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 het niveau van statusinformatie zoals de stand van zaken van het bezwaar dat een belastingplichtige heeft ingediend. Voor heel wat specifieke informatie over het belastingdossier, zoals bijvoorbeeld de identificatie van de belaste eigendommen of een volledig overzicht van het bezwaardossier van een belastingplichtige, moet worden doorgeschakeld naar de dossierbehandelaars van de Belastingdienst voor Vlaanderen. Dankzij de Vlaamse Belastinglijn is de bereikbaarheid van deze belastingdienst verhoogd en krijgen de dossierbehandelaars heel wat minder telefoons (75 %). Dat heeft ertoe geleid dat bezwaardossiers veel sneller worden afgehandeld dan voorheen.

4.2.6.3 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 (118.102) had betrekking op de onroerende voorheffing. Over registratierechten werden 3.466 vragen beantwoord. De leegstandsheffing genereerde slechts 1.470 oproepen.

Belasting	% aantal oproepen
onroerende voorheffing	95,21 %
registratierechten	3,40 %
heffing op leegstand	1,19 %

4.2.6.3.1 Onroerende voorheffing

Tel: 078 15 30 15

Fax: 053 72 23 75

E-mail: info@onroerendevorheffing.be

Website: www.onroerendevorheffing.be

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Bevoegde dienst: Administratie Accounting, Budgettering en Financieel Management

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

Sinds 1999 wordt de onroerende voorheffing op in het Vlaams Gewest gelegen onroerende goederen geheven en geïnd door het Vlaams Gewest. De onroerende voorheffing (grondlasten) is in principe verschuldigd door de belastingplichtige die op 1 januari van het aanslagjaar het zakelijk recht bezit. Bij een verkoop wordt soms overeengekomen dat de koper een deel van de onroerende voorheffing voor het lopende aanslagjaar ten laste neemt. Door het Vlaams Gewest wordt echter steeds diegene die op 1 januari van het aanslagjaar houder is van het zakelijk recht als belastingplichtige voor de onroerende voorheffing beschouwd, met alle 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 dit 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 deze basisheffing mogen de provincies opcentiemen heffen;
- ook de gemeenten mogen op deze basisheffing opcentiemen heffen.

Ook de gezinssituatie van de bewoner kan het bedrag van de heffing beïnvloeden. Wie bijvoorbeeld minstens 2 kinderbijzlaggerechtigde 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 ieder jaar dezelfde vragen gesteld over de onroerende voorheffing. Hier volgen de belangrijkste:

- Ik heb 2 aanslagen voor 2 verschillende aanslagjaren gekregen op één maand of één jaar tijd. Is dit wel normaal?
- Ik heb hier zopas een aanslagbiljet gekregen voor een perceel dat niet meer van mij is geweest. Wat moet ik doen?
- Wat indien ik door omstandigheden mijn bezwaar te laat heb ingediend? Houden jullie hier nog rekening mee?
- Ik zal bezwaar indienen. Moet ik dan ook al betalen of kan ik wachten tot wanneer jullie hebben beslist?
- Ik heb nog kinderen ten laste. Kom ik dan niet in aanmerking voor vermindering van de O.V.?
- Mijn woning wordt al gedurende geruime 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 mijn vermindering a rato van 25% voor bescheiden woning niet gekregen. Hoe komt dit?
- Ik wens het kadastraal inkomen van mijn woning te laten herzien. Waar kan ik daarvoor terecht?
- Ik merk dat ik in het verleden eigenlijk ook recht had op een vermindering. Kan ik die nog terugvorderen?

4.2.6.3.2 Registratierechten

Tel: 078 15 30 15

E-mail: info@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/belastingen

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

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 direct deze gelegenheid te baat om een aantal 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 bij een eerdere aankoop van een woning-hoofdverblijfplaats betaalde registratierechten in mindering kunnen worden gebracht van de registratierechten die zullen zijn verschuldigd op de aankoop van een nieuwe woning-hoofdverblijfplaats.

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

Ook in 2004 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 verkopen of een schenking te doen aan hun (klein)kinderen en wil dan ook weten wat dat op het vlak van registratierechten betekent voor hen. Een greep uit de meest gestelde vragen:

- Kan je het abatement combineren met de meeneembaarheid?
- Wat is het voordeel van een schenking te laten registreren als men toch per handgift mag schenken?
- Zijn de tarieven op de schenking van onroerende goederen ook verlaagd?
- Als ik mijn huis verkoop, verlies ik dan het bescheiden tarief?
- Mag de schenker in het buitenland wonen?
- Hoe moeten we een schenking ter registratie aanbieden?
- Hoeveel boete moet ik betalen als ik niet langer voldoe aan de voorwaarden voor het behoud van het bescheiden tarief?
- Bestaat er vermindering van registratierechten voor personen met een handicap?
- Moet ik nog registratierechten betalen als ik het deel van mijn ex overkoop?



4.2.6.3.3 Heffing op leegstand

Tel: 078 15 30 15

E-mail: info@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/belastingen

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

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 van het Vlaams Gewest ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen. 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 één van de volgende lijsten staat:

- de lijst leegstand;
- de lijst verwaarloosd;
- de lijst ongeschikt/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 meerdere van deze categorieën behoren. Op grond daarvan zal de inventarisbeheerder (gemeente of provinciale afdeling AROHM) het pand op één of meerdere '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 meer krijgen. Dit betekent niet dat de bewuste woningen geschrapt zijn van de inventarislijst. De woningen blijven op de inventarislijst staan maar de eigenaars worden er opnieuw van op de hoogte gebracht dat ze op de inventarislijst staan en wat ze moeten doen om van de lijst te worden geschrapt.

Deze maatregel leidde ertoe dat de Belastinglijn in 2004 slechts 1470 oproepen (tegenover 55.684 in 2003) noteerde. Deze oproepen hadden vooral betrekking op aanslagbiljetten inzake de heffing ter bestrijding van leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten waarvan 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?

4.2.7 Cluster B-lijnen

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

1. Frontoffice beheerd door bevoegde dienst, met technische ondersteuning van de 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 de Vlaamse Infolijn en worden ze daar afgehandeld. Het gaat om:

- BIS infolijn
- Taaltelefoon
- VREG
- Wonen in Brussel



2. Frontoffice beheerd door het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn, backoffice georganiseerd door bevoegde dienst

- Vlaamse Belastinglijn
- Dossierlijn Studietoelagen
- Aanmoedigingspremies
- Opleidingscheques
- Vlaamse Zorgkas
- Export Vlaanderen

3. Front- en backoffice beheerd door het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn

- Meldpunt Milieu
- TeleTolk

Hieronder vindt u een beknopt rapport van de verschillende infolijnen die zijn gegroepeerd in de cluster B-lijnen en worden ondersteund door het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

4.2.7.1 Aanmoedigingspremies

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
 E-mail: aanmoedigingspremie@vlaanderen.be
 Afdeling: Afdeling Tewerkstelling
 Website: www.vlaanderen.be/werk

4.2.7.1.1 Activiteiten

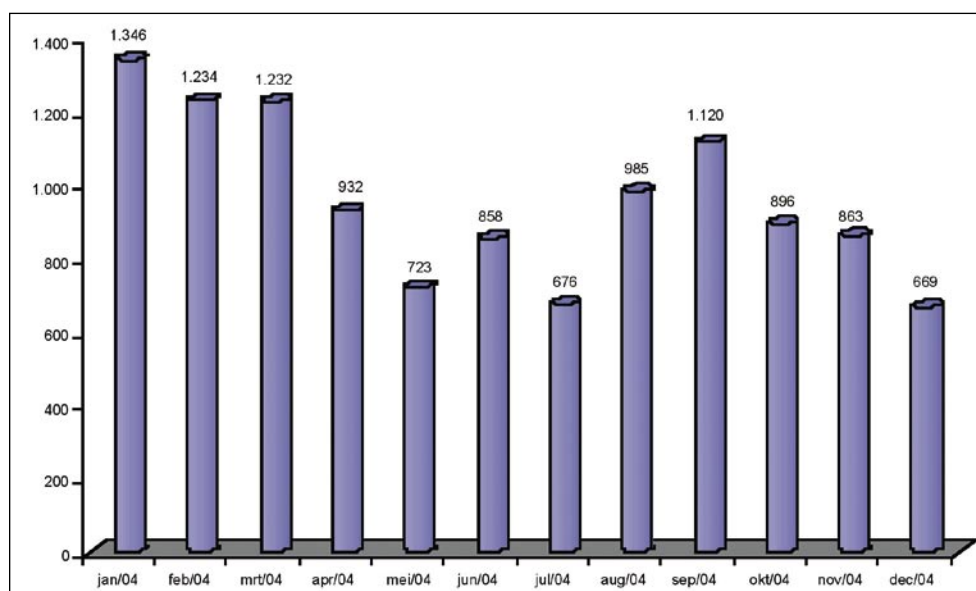
Het is vaak niet eenvoudig om een goed evenwicht te vinden tussen werk en privé-leven. Daarom verleent de Vlaamse overheid, bovenop de RVA-uitkering, aanmoedigingspremies voor wie kiest voor tijdskrediet of een loopbaanonderbreking. Er gelden verschillende regelingen voor de privé-sector, de openbare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

4.2.7.1.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het frontoffice wordt beheerd door het klantencontactcentrum van de 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.

4.2.7.1.3 Cijfers

In 2004 werden 11.534 oproepen geregistreerd, goed voor een gemiddelde van 49 per dag. De grafiek illustreert de spreiding van de oproepen per maand.





Datum	% Opgenomen	Gem. wacht- tijd tot ant- woord	Gem. afhan- del tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	97,33%	00:23	00:04:00	79,89%	89,42%	0,23%
feb/04	97,03%	03:51	20:35:55	85,83%	91,07%	0,35%
mrt/04	98,92%	00:11	00:04:26	96,84%	98,00%	0,42%
apr/04	96,96%	00:20	00:03:46	87,07%	92,15%	0,81%
mei/04	99,71%	00:12	00:04:03	95,96%	97,47%	0,58%
jun/04	96,25%	00:31	00:03:56	78,64%	85,07%	0,25%
jul/04	96,88%	00:15	00:04:12	93,18%	94,66%	0,65%
aug/04	97,95%	00:14	00:03:56	92,79%	95,80%	1,32%
sep/04	96,33%	00:17	00:03:30	90,30%	94,05%	1,90%
okt/04	92,88%	00:00:37	00:04:11	78,93%	84,42%	0,62%
nov/04	84,21%	00:01:12	00:04:06	64,41%	76,82%	1,22%
dec/04	95,69%	00:00:18	00:04:17	88,80%	93,66%	1,13%
Totaal	96,06%	00:00:24	00:03:55	85,65%	91,05%	0,76%

De onderstaande tabellen geven een overzicht van de service levels per maand voor twee oproepnummers die door de afdeling werden gebruikt voor verspreiding naar het publiek.

Service levels 02-nr

Datum	% Opgenomen	Gem. wacht- tijd tot ant- woord	Gem. afhan- del tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	97,60%	00:00:25	00:04:11	81,00%	88,60%	0,00%
feb/04	96,70%	00:00:21	00:03:51	85,90%	90,60%	0,31%
mrt/04	98,90%	00:00:14	00:04:16	95,80%	97,50%	0,30%
apr/04	96,60%	00:00:20	00:04:05	89,00%	92,50%	0,55%
mei/04	99,70%	00:00:12	00:04:17	95,60%	97,80%	0,17%
jun/04	96,50%	00:00:28	00:04:06	81,50%	86,60%	0,00%
jul/04	97,40%	00:00:18	00:03:43	90,60%	93,00%	0,19%
aug/04	98,00%	00:00:17	00:04:02	91,70%	94,00%	0,68%
sep/04	96,00%	00:00:21	00:03:41	87,80%	91,60%	1,57%
okt/04	93,50%	00:00:37	00:04:04	82,30%	87,00%	0,45%
nov/04	84,40%	00:01:00	00:04:16	68,90%	74,60%	0,91%
dec/04	98,50%	00:00:17	00:04:25	90,60%	94,20%	0,89%
Totaal	96,29%	00:00:24	00:04:05	86,73%	90,67%	0,47%

Op jaarbasis werd 73,79% van de oproepen beantwoord. Dat gebeurde binnen de 31 seconden. Een gesprek duurde gemiddeld iets meer dan 2 minuten 30 seconden. Na 52 seconden wachten, hielden de bellers het voor bekeken, maar wellicht belden ze later terug. Gemiddeld werd 13,79% van de contacten doorverbonden met het backoffice.

0,76% escalaties in 2004



Service levels 0800-900 45

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandeltijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	96,10%	00:00:23	00:03:50	77,70%	88,60%	1,36%
feb/04	98,90%	00:00:22	00:03:34	84,50%	89,70%	0,57%
mrt/04	98,90%	00:00:22	00:03:34	84,50%	89,70%	1,15%
apr/04	98,60%	00:00:18	00:03:27	85,80%	92,20%	2,13%
mei/04	100,00%	00:00:10	00:03:55	96,80%	97,90%	3,19%
jun/04	94,30%	00:00:33	00:03:47	79,00%	84,00%	2,00%
jul/04	93,60%	00:00:13	00:03:46	94,30%	95,50%	3,41%
aug/04	97,70%	00:00:12	00:03:43	94,80%	96,50%	4,05%
sep/04	97,30%	00:00:18	00:03:20	89,50%	93,00%	2,79%
okt/04	90,20%	00:00:37	00:04:24	74,30%	82,40%	1,35%
nov/04	83,20%	00:01:04	00:04:06	68,80%	76,10%	2,75%
dec/04	89,20%	00:00:21	00:03:44	85,00%	91,90%	1,73%
Totaal	95,05%	00:00:24	00:03:46	84,58%	89,79%	2,13%

0,83% escalaties in 2004

Op jaarbasis werd 79,33% van de oproepen beantwoord. Er werd binnen de 31 seconden opgenomen en een gesprek duurde gemiddeld bijna 3 minuten. Bellers die langer dan 31 seconden moesten wachten, haakten in. In totaal werd 12,48% van de opgenomen oproepen naar het backoffice doorgeschakeld.

4.2.7.1.4 Meest gestelde vragen

- Informatie over Vlaamse aanmoedigingspremies private sector nieuw stelsel
- Informatie over Vlaamse aanmoedigingspremies openbare sector
- Aanmoedigingspremies loopbaanonderbreking (website): downloaden van brochures en aanvraagformulieren
- Informatie over Aanmoedigingspremie Private Sector
- Algemene informatie over Vlaamse aanmoedigingspremies social-profitsector

4.2.7.2 BIS infolijn

Nummer: 0800 92 370

Fax: 02 553 96 15

E-mail: bis@vlaanderen.be

Website: www.bis.vlaanderen.be

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Afdeling: Administratie gezondheidszorg, afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

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

4.2.7.2.1 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 mensen 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.

4.2.7.2.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

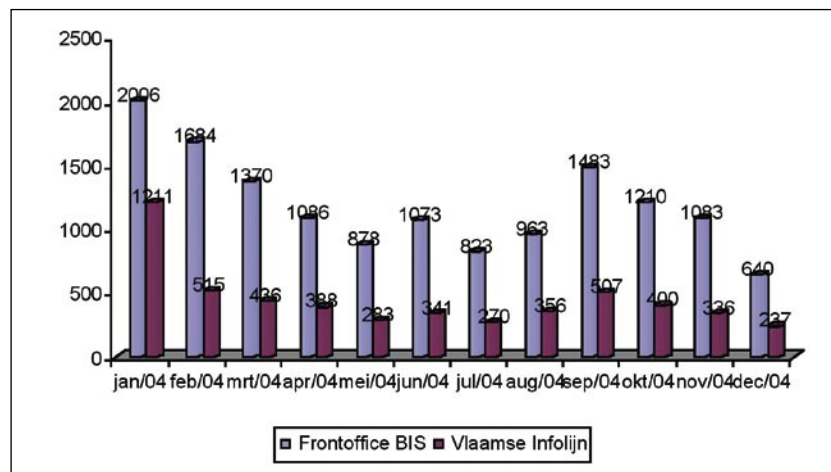
De BIS infolijn beheert zelf haar frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

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 klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn en daar verder afgehandeld.

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

4.2.7.2.3 Cijfers

In 2004 liepen op de BIS infolijn 14.301 oproepen binnen of gemiddeld 54 per dag. De grafiek illustreert de spreiding van het aantal oproepen per maand en geeft een beeld van het aantal oproepen dat respectievelijk door het front office van de BIS infolijn en door het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn werd afgehandeld.



Alles samen wordt 35% van de oproepen op de BIS infolijn afgehandeld door het frontoffice van het contactcentrum. Het service level van de BIS infolijn bedraagt 85%.

Maand	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. gesprekstijd
jan/04	95,7%	00:00:22	00:02:07
feb/04	95,9%	00:00:16	00:02:21
mrt/04	98,2%	00:00:14	00:02:29
apr/04	93,6%	00:00:21	00:02:48
mei/04	97,5%	00:00:14	00:02:26
jun/04	94,1%	00:00:21	00:02:42
jul/04	97,0%	00:00:11	00:02:29
aug/04	97,2%	00:00:15	00:02:30
sep/04	94,3%	00:00:23	00:02:55
okt/04	90,8%	00:00:36	00:02:48
nov/04	92,3%	00:00:36	00:02:42



Maand	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. gesprekstijd
dec/04	95,4%	00:00:17	00:02:39
	95,2%	00:00:21	00:02:30

Bovenstaande cijfers hebben enkel betrekking op de oproepen die werden afgehandeld door het frontoffice van het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn. Niettemin geven ze een idee van de werking van de BIS infolijn.

De wachttijd bedraagt gemiddeld 21 seconden. Eerst wordt gecheckt of er een lijn vrij is bij het frontoffice van de BIS infolijn zelf. In dat geval zal de wachttijd korter zijn. Gemiddeld werd 95,2% van de aangeboden oproepen in het klantencontactcentrum beantwoord.

De gespreksduur bedraagt gemiddeld 2 minuten en 30 seconden.

Escalaties 2004: 2,63%

4.2.7.2.4 Meest gestelde vragen

- Informatie over BIS - afstandsonderwijs (niveau secundair onderwijs)
- Bestelling 'BIS studiegids' (brochure)
- Bestelling 'BIS: naar de examencommissie met BIS' (brochure)
- Vragen van ingeschreven cursisten
- Informatie over examencommissie (middenjury) secundair onderwijs – leerplannen

4.2.7.3 Export Vlaanderen

Nummer: 0800 62 000

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Bevoegde entiteit: Export Vlaanderen

Website: www.export.vlaanderen.be

4.2.7.3.1 Activiteiten

Sedert begin januari 2002 is Export Vlaanderen voor de Vlaamse bedrijven het enige aanspreekpunt inzake buitenlandse handel en internationaal ondernemen. Export Vlaanderen nam daarmee de rol en de bevoegdheden over van de vroegere federale Belgische Dienst voor Buitenlandse Handel. De federale overheid blijft evenwel bevoegd voor het multilaterale handelsbeleid en het verstrekken van waarborgen tegen uitvoer-, invoer- en investeringsrisico's.

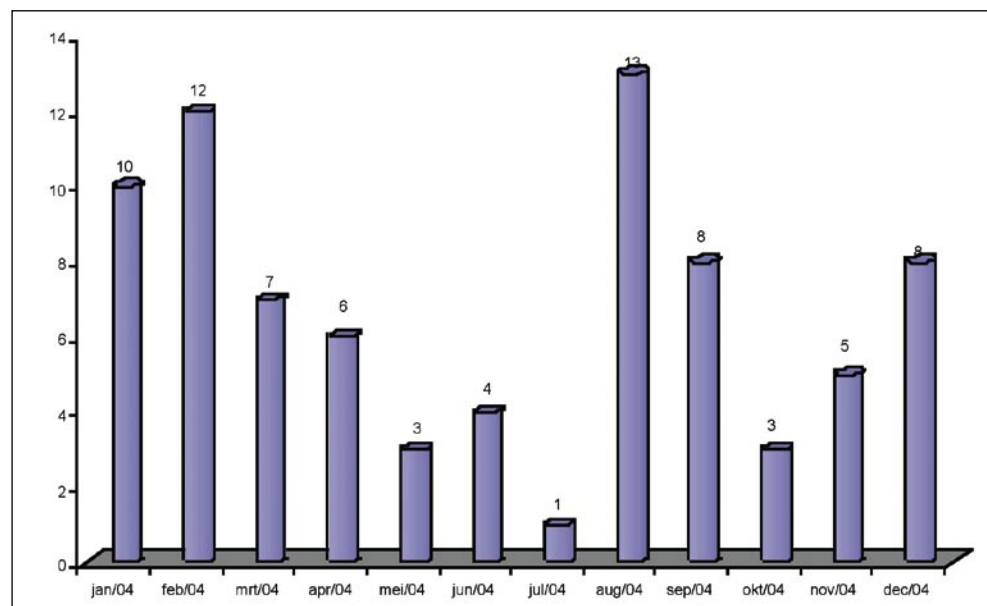
4.2.7.3.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Het frontoffice van Export Vlaanderen wordt volledig beheerd door het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn. De moeilijke vragen die het frontoffice niet kan oplossen worden doorverwezen naar de exportcentra.



4.2.7.3.3 Cijfers

In 2004 kreeg Export Vlaanderen 80 oproepen. De grafiek illustreert de spreiding ervan per maand.



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

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	SL <30s	SL <60s
jan/04	100,00%	0,00%	00:11	02:30	85,70%	100,00%
feb/04	90,90%	9,10%	00:18	01:55	90,00%	90,00%
mrt/04	100,00%	0,00%	00:33	01:20	83,30%	83,30%
apr/04	100,00%	0,00%	00:09	03:44	100,00%	100,00%
mei/04	100,00%	0,00%	00:10	01:36	100,00%	100,00%
jun/04	100,00%	0,00%	00:11	04:25	100,00%	100,00%
jul/04	100,00%	0,00%	00:28	04:31	100,00%	100,00%
aug/04	90,90%	9,10%	00:13	02:19	90,00%	100,00%
sep/04	100,00%	0,00%	00:24	02:31	83,30%	83,30%
okt/04	100,00%	0,00%	00:58	01:55	50,00%	50,00%
nov/04	75,00%	25,00%	00:15	01:14	100,00%	100,00%
dec/04	100,00%	0,00%	00:07	01:14	100,00%	100,00%
Totaal	95,45%	4,55%	00:20	02:26	90,19%	92,22%

Geen escalaties in 2004

In 2004 werd 95 procent van de oproepen opgenomen. De oproepers die inhaakten zonder contact te leggen, deden dit gemiddeld binnen de 30 seconden. Wellicht hebben zij op een later moment teruggebeld. Een gesprek nam gemiddeld 2 minuten en 26 seconden in beslag.

4.2.7.3.4 Meest gestelde vragen

- Vragen over het exportcentrum
- Informatie over activiteiten Export Vlaanderen
- Wegwijsinformatie over starten met exporteren
- Informatie over financiële steun voor export



- Informatie over Export Vlaanderen in het buitenland

4.2.7.4 Meldpunt Milieu

Nummer: niet meer in gebruik vanaf 1 juni 2004

Afdeling: Administratie Gezondheidszorg, afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

4.2.7.4.1 Activiteiten

In 1997 werd bij de administratie Gezondheidszorg het telefonisch meldpunt 'Milieu en Gezondheid' opgericht, waar de burger milieugerelateerde gezondheidsproblemen aan de Vlaamse overheid kon melden. Dat meldpunt werd in 1999 in de gewone werking van de Vlaamse Infolijn geïntegreerd, weliswaar met behoud van het eigen oproepnummer.

In samenspraak met de bevoegde administratie werd omwille van organisatorische redenen beslist om vanaf 1 juni 2004 het betreffende 078-nummer - mits het geven van een informatieve boodschap aan de oproeper - rechtstreeks te routeren naar het 0800-nummer van de Vlaamse Infolijn. Omdat het betreffende oproepnummer sedert 1999 niet echt meer werd gepromoot, was het aantal oproepen op dat ogenblik reeds zeer sterk teruggelopen.

De voorlichters van de Vlaamse Infolijn geven sedert juni 2004 wegwijsinformatie op maat in functie van de inhoud van de oproep.

Wanneer het gaat om vragen over milieuvergunningen, vergunningsvoorwaarden of vermeende niet-naleving van opgelegde vergunningsvoorwaarden, zonder dat er echte gezondheidsklachten zijn, wordt in eerste instantie doorverwezen naar de gemeente, en daarna pas naar respectievelijk de provinciale afdelingen Milieuvergunningen of de Milieu-inspectie.

Wanneer het toch specifiek om gezondheidsklachten tengevolge van het milieu gaat, wordt de betrokkene verzocht contact op te nemen met een van de lokale Medisch Milieukundigen van het LOGO (Lokaal Gezondheidsoverleg). Zij hebben van de Vlaamse Gezondheidsinspectie de opdracht gekregen deze klachten te onderzoeken en indien nodig de nodige maatregelen te treffen. De gegevens van de Medisch Milieudeskundige van de betrokken regio worden aan de oproeper meegedeeld.

4.2.7.4.2 Cijfers

Datum	% Opgenomen	% Verloren	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	94,70%	5,30%	00:18	03:41	83,30%	94,40%	88,89%
feb/04	95,70%	4,30%	00:15	04:22	90,90%	95,50%	77,27%
mrt/04	86,70%	13,30%	00:46	04:37	84,60%	84,60%	80,77%
apr/04	96,00%	4,00%	00:12	03:47	95,80%	95,80%	83,33%
mei/04	100,00%	0,00%	00:15	03:04	92,30%	100,00%	84,62%
Totaal	93,64%	6,36%	00:21	03:54	89,38%	94,06%	82,52%

4.2.7.4.3 Meest gestelde vragen

Gedurende de eerste vijf maanden van 2004 werden de oproepen op het nummer van het Meldpunt nog vooral doorverwezen naar de gemeentelijke informatieambtenaren en websites en naar de provinciale cellen van de Vlaamse Gezondheidsinspectie. Sporadisch werd ook doorverwezen naar instanties als het Federaal Agentschap voor Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) en de Vlaamse Vereniging voor Dierenbescherming.

Vanaf 1 juni 2004 zijn geen afzonderlijke gegevens meer beschikbaar. De oproepen werden vanaf dan immers binnen de globale rapportering van het 0800-nummer van de Vlaamse Infolijn ondergebracht.



4.2.7.5 Taaltelefoon

Nummer: 078 15 20 25

Fax: 02 553 56 52

E-mail: taaltelefoon@vlaanderen.be

Website: www.vlaanderen.be/taaltelefoon

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

Bevoegde entiteit: Administratie Kanselarij en Voorlichting, afdeling Kanselarij, Cel Taaltelefoon (Kamer 6 10), Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

4.2.7.5.1 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 uitkomt.

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over:

- spelling;
- leestekens;
- woordgebruik;
- grammatica;
- 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.

4.2.7.5.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

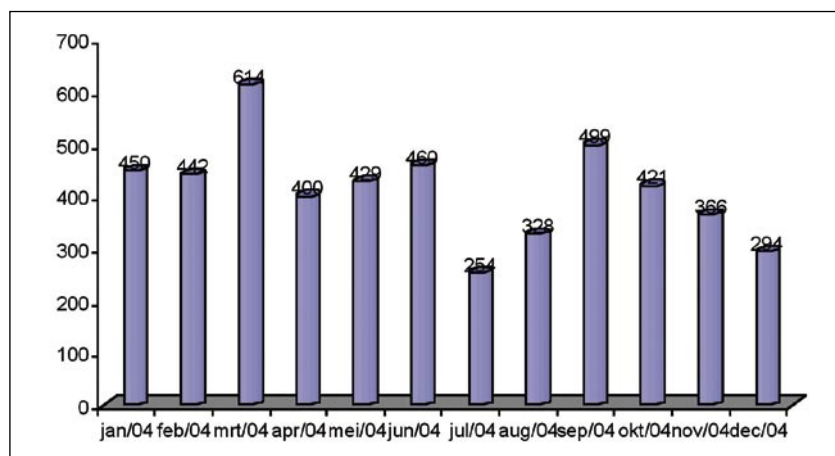
De Taaltelefoon beheert zelf haar frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

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 het klantencontactcentrum 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. Omdat de oproepen die worden afgehandeld door het frontoffice van de Taaltelefoon op een andere telefooncentrale terechtkomen, kunnen hierover geen gegevens worden bijgehouden (wachttijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan enkel voor de oproepen die door het klantencontactcentrum worden afgehandeld.



4.2.7.5.3 Cijfers

In 2004 liepen op de Taaltelefoon tijdens de openingsuren 4.957 oproepen binnen. De spreiding van het aantal oproepen per maand wordt geïllustreerd in de onderstaande grafiek.



4.429 oproepen - nagenoeg 90 % van het aantal oproepen - werden onmiddellijk door een medewerker van de Taaltelefoon beantwoord. 487 oproepen kwamen bij een voorlichter van de Vlaamse Infolijn terecht, die 53 keer werd verzocht om de taalvraag te noteren en door te sturen naar het frontoffice van de Taaltelefoon.

4.2.7.6 Teletolk

Nummer: 078 15 78 78

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

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

4.2.7.6.1 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 wil een plaatsje reserveren in een restaurant. Hoe pakt u dat aan? Aan deze mensen biedt de Vlaamse Infolijn een extra dienstverlening. Doven of slechthorenden kunnen via een onlinetolksessie met het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn praktische zaken regelen met horende mensen. Een on-linegesprek 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 de horende voeren.

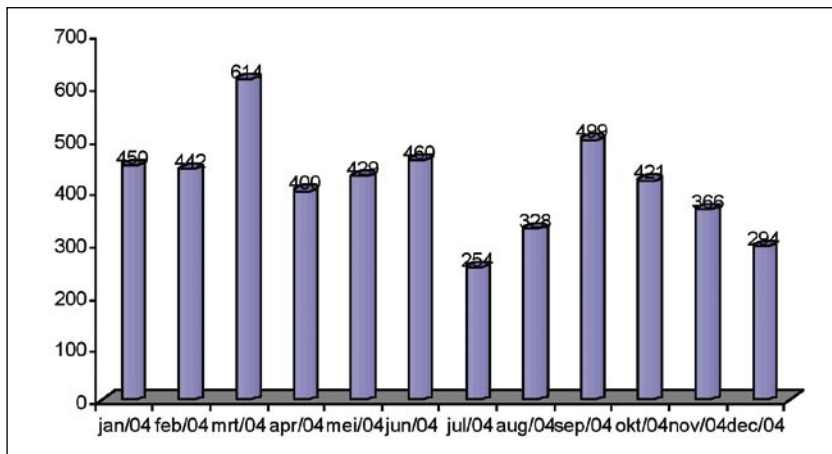
4.2.7.6.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

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



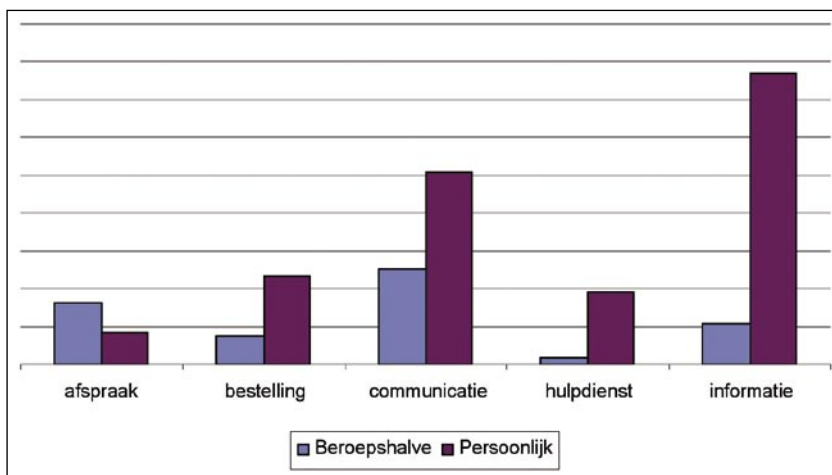
4.2.7.6.3 Cijfers

In 2004 liepen op Teletolk 2.458 oproepen binnen, waarvan 821 sessies via Minitel. De grafiek illustreert de spreiding van het aantal oproepen per maand.



4.2.7.6.4 Meest gestelde vragen

De vragen worden niet geregistreerd. De grafiek illustreert de gegevens die wel worden geregistreerd.



4.2.7.7 Vlaamse Zorgkas

Nummer: 02 553 45 90

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Afdeling: Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

Website: www.vlaamsezorgkas.be

4.2.7.7.1 Activiteiten

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

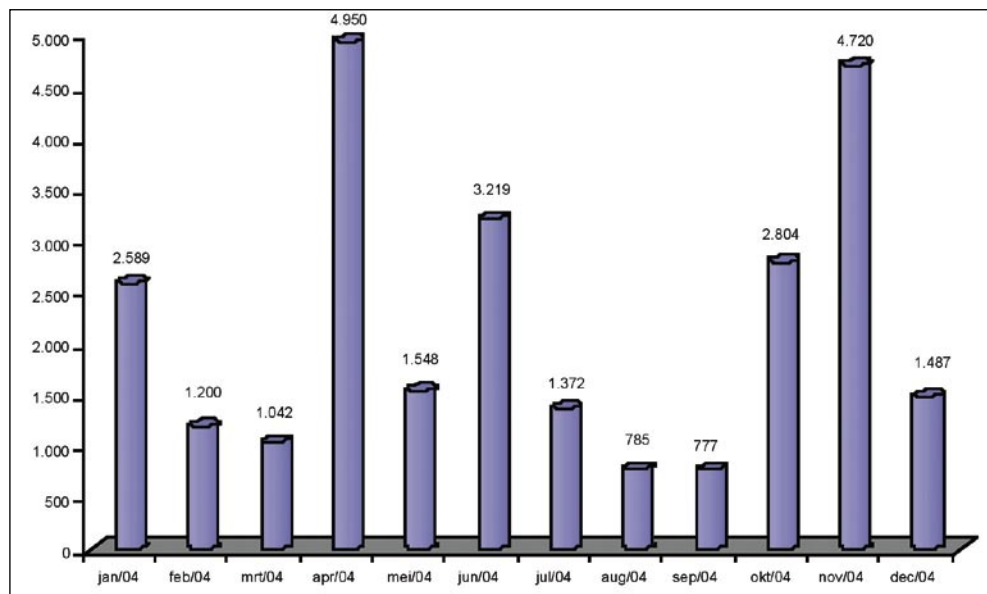
4.2.7.7.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

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



4.2.7.7.3 Cijfers

In 2004 waren er 26.493 oproepen of gemiddeld 112 per dag. De grafiek toont de spreiding ervan per maand.



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

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	92,40%	00:23	04:37	82,70%	90,50%	2,30%
feb/04	97,30%	00:12	04:46	94,70%	97,80%	2,19%
mrt/04	98,60%	00:12	05:21	95,10%	97,70%	2,44%
apr/04	63,30%	01:32	04:27	65,30%	71,70%	1,87%
mei/04	96,30%	00:12	04:35	95,20%	97,10%	0,61%
jun/04	91,50%	00:26	04:24	84,00%	89,20%	0,88%
jul/04	96,60%	00:16	04:23	93,70%	95,30%	1,84%
aug/04	96,50%	00:16	05:12	92,70%	94,80%	3,20%
sep/04	94,50%	00:22	05:04	87,70%	91,40%	4,35%
okt/04	91,00%	00:23	05:32	84,50%	90,10%	7,16%
nov/04	78,00%	00:50	04:41	68,90%	76,90%	9,01%
dec/04	95,00%	00:19	05:23	91,00%	93,70%	11,28%
Totaal	85,55%	00:27	04:52	86,29%	90,52%	4,31%

Op jaarbasis werd 77,21% van de oproepen beantwoord. Opnemen duurde gemiddeld 15 seconden. De gemiddelde duur van een gesprek bedroeg 2 minuten 30 seconden. Er werd ingehaakt na een wachttijd van 29 seconden. Gemiddeld werd 27,50% van de bellers met het backoffice doorverbonden.

Escalaties 2004: 4,19%

4.2.7.7.4 Meest gestelde vragen

- Wanneer heb ik recht op een vergoeding van de Vlaamse zorgverzekering?
- Hoe weet ik of ik in aanmerking kom voor een verhoogde tegemoetkoming in de ziekteverzekering?
- Wat gebeurt er als ik niet aangesloten ben of geen bijdragen betaal?
- Ik ben grensarbeider in de zin van de Europese Verordening 1408/71. Wat moet ik doen?
- Ik woon in Brussel, kan ik voor alle zorgen een vergoeding krijgen?



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

Nummer: 02 553 13 53

Open: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Website: www.vreg.be

4.2.7.8.1 Activiteiten

Het Vlaams Gewest wil aandacht blijven schenken aan de bevordering van het rationeel energiegebruik en de promotie van hernieuwbare energiebronnen en kwalitatieve warmtekrachtbronnen. Deze aspecten van het energiebeleid zouden immers door de lagere prijzen in de vrijgemaakte energiemarkt in verdrukking kunnen worden gebracht.

De taken van de VREG zijn o.a.:

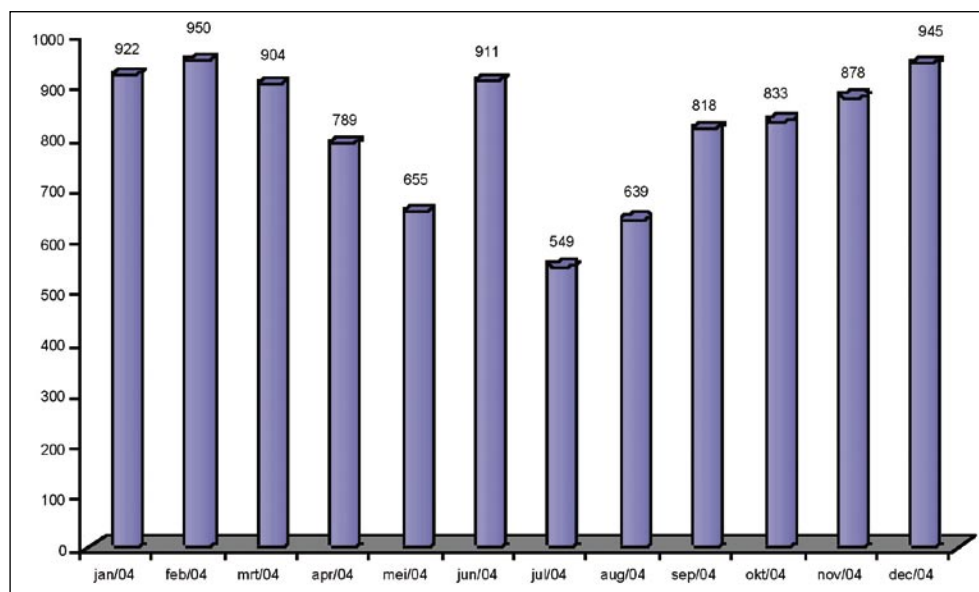
- * organisatie en de werking van de Vlaamse elektriciteits- en gasmarkt;
- * toezicht en controle uitoefenen op de toepassing van de betreffende decreten en reglementen;
- * leveringsvergunningen afleveren en de controle uitoefenen op de houders van een leveringsvergunning.

4.2.7.8.2 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.

4.2.7.8.3 Cijfers

In 2004 waren er 9.793 oproepen of gemiddeld 41 per dag. De grafiek toont de spreiding ervan per maand. Door een beperktere bereikbaarheid van het backoffice werden hiervan 4.784 oproepen in het frontoffice afgehandeld.



De tabel geeft een overzicht van de service levels in het frontoffice van de VREG per maand.

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	SL <30s	SL <60s	Per dag
jan/04	98,10%	00:00:12	00:04:17	92,10%	98,50%	46
feb/04	97,40%	00:00:13	00:04:33	93,80%	96,00%	48
mrt/04	97,20%	00:00:24	00:04:42	88,90%	91,80%	36



apr/04	94,80%	00:00:25	00:04:35	86,70%	90,40%	38
mei/04	94,80%	00:00:11	00:04:31	95,90%	97,70%	34
jun/04	95,40%	00:00:24	00:04:44	87,00%	89,10%	40
jul/04	97,20%	00:00:17	00:04:56	92,10%	93,70%	26
aug/04	96,70%	00:00:15	00:04:51	92,70%	94,40%	29
sep/04	92,50%	00:00:26	00:04:13	86,40%	90,20%	37
okt/04	91,10%	00:00:38	00:05:17	78,70%	83,60%	40
nov/04	87,30%	00:00:47	00:04:55	74,00%	80,40%	38
dec/04	97,50%	00:00:17	00:05:25	90,30%	95,50%	47
Totaal	94,35%	00:00:22	00:04:45	88,22%	91,78%	41

Op jaarbasis werd 77,21% van de oproepen beantwoord. Opnemen duurde gemiddeld 15 seconden. De gemiddelde duur van een gesprek bedroeg 2 minuten 30 seconden. Er werd ingehaakt na een wachttijd van 29 seconden. Gemiddeld werd 27,50% van de bellers met het backoffice doorverbonden.

Escalaties 2004: 7,57%

4.2.7.8.4 Meest gestelde vragen

- Vragen over de vergelijking van de prijzen en leveringsvoorwaarden van de leveranciers voor particulieren (hoe veranderen van leverancier, waar op letten bij het kiezen van een leverancier, ...)
- Vragen over de procedure bij klachten over de factuur, de gehanteerde prijzen, aansluiting, eventuele storingen en pannes
- Informatie over sociale energiemaatregelen (betalingsproblemen bij energiefactuur, budgetmeter, de procedure bij wanbetaling)
- Informatie over de procedure bij een verhuis
- Informatie over verlaagde elektriciteit- en aardgasprijzen, de zogenaamde sociale tarieven (voorwaarden, attesten, ...).

4.2.7.9 Wonen in Brussel

Nummer: 0800 20 400

Fax: 02 229 18 69

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

Website: www.woneninbrussel.be

Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur

Bevoegde entiteit: Vlaamse Gemeenschapcommissie, Informatiecentrum Wonen in Brussel, Muntplein 6A, 1000 Brussel

4.2.7.9.1 Activiteiten

Het informatiecentrum Wonen in Brussel werd in 1997 opgericht door de Vlaamse Gemeenschapscommissie. Om de stadsvlucht tegen te gaan en het Nederlandstalig 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, informatiespreiding en persoonlijke begeleiding.

4.2.7.9.2 Samenwerking met Contactpunt Vlaamse Infolijn

Sinds 14 februari 2003 ondersteunt de Vlaamse Infolijn de werking van het informatiecentrum Wonen in Brussel. Zoals de Taaltelefoon beheert het informatiecentrum Wonen in Brussel zelf zijn frontoffice en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn.

Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het informatiecentrum Wonen in Brussel. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het frontoffice van het klantencontactcentrum van de Vlaamse Infolijn. De voorlichter probeert dan in eerste instantie zelf een antwoord te geven op de vraag van de beller.

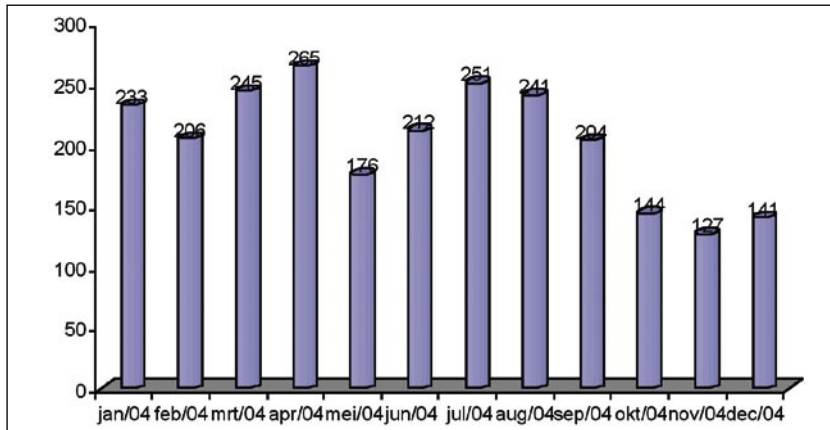


Lukt dat niet, dan wordt de vraag van de beller genoteerd en doorgemailed naar het informatiecentrum Wonen in Brussel, dat de beller dan binnen de twee werkdagen met een antwoord contacteert.

De oproepen die het informatiecentrum Wonen in Brussel afhandelt, passeren via een andere telefooncentrale zodat daarover geen gegevens kunnen worden bijgehouden (wachtijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan enkel voor de oproepen die door de Vlaamse Infolijn worden afgehandeld.

4.2.7.9.3 Cijfers

In 2004 registreerde het contactcentrum Wonen in Brussel 2.445 oproepen. De grafiek toont de spreiding per maand.



1.668 oproepen of 68 % van het totaal aantal oproepen kwamen direct bij de medewerkers van het informatiecentrum Wonen in Brussel terecht. 657 oproepen werden behandeld door een voorlichter van de Vlaamse Infolijn, waarvan er 615 direct werden beantwoord en 42 geëscaleerd naar het informatiecentrum Wonen in Brussel.

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

Datum	% Opgenomen	Gem. wachttijd tot antwoord	Gem. afhandel tijd	SL <30s	SL <60s	Escalaties
jan/04	93,6 %	00:00:11	00:02:32	93,2 %	100,0 %	6,85%
feb/04	92,5 %	00:00:21	00:04:00	94,6 %	95,9 %	6,76%
mrt/04	85,2 %	00:00:15	00:03:58	89,3 %	94,7 %	8%
apr/04	89,4 %	00:00:18	00:03:59	90,0 %	94,5 %	6,36%
mei/04	95,0 %	00:00:09	00:03:43	100,0 %	100,0 %	2,63%
jun/04	100,0 %	00:00:07	00:03:12	100,0 %	100,0 %	11,67%
jul/04	91,7 %	00:00:18	00:03:27	95,5 %	97,7 %	4,55%
aug/04	94,0 %	00:00:27	00:03:11	81,0 %	85,7 %	6,35%
sep/04	96,5 %	00:00:15	00:03:49	90,9 %	94,5 %	1,81%
okt/04	80,6 %	00:00:30	00:05:34	84,0 %	92,0 %	12%
nov/04	82,2 %	00:00:23	00:04:37	89,2 %	91,9 %	5,41%
dec/04	88,5 %	00:00:18	00:03:52	89,1 %	91,3 %	8,69%
Totaal	90,5 %	00:00:18	00:03:45	90,9 %	94,7 %	6,39%

4.2.7.9.4 Meest gestelde vragen

- Wat doet Wonen in Brussel?
- Waar woon je het leukst in Brussel?
- Moet je Nederlandstalig zijn om een beroep te kunnen doen op Wonen in Brussel?
- Vragen over voorwaarden premie voor Vlamingen die naar Brussel verhuizen
- Informatie over de huisvestingspremies in het Brusselse Gewest
- Inschrijvingen voor een van de woontours in Brussel



Bijlage 1 Campagnerapport 2004

1. Schreeuw het van de daken

Wat?

Met deze titel werd de nieuwe 'Verzekering Gewaarborgd Wonen' bekendgemaakt. Dit is een kosteloze verzekering ter ondersteuning van mensen die een hypothecaire lening sloten om een eigen woning in Vlaanderen te bouwen, te kopen of te renoveren. Die verzekering helpt de lener tijdelijk een deel van de lening af te betalen wanneer die lener plots zonder werk valt door onvrijwillig ontslag, ongeval of ziekte. De Vlaamse Infolijn gaf informatie en nam bestellingen van brochures en aanvraagformulieren op.

Wanneer?

1/01/2004 tot 7/04/2004

Organisator?

Afdeling Woonbeleid

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	3523
Brochurebestellingen	3134

2. VLAD januari 2004

Wat?

Een nieuw communicatieproject "Vlaamse Dienstverlening" (VLAD), waarmee de Vlaamse Regering specifieke doelgroepen in 2003/2004 op systematische wijze wilde informeren over de concrete realisaties van haar beleid, met een sterke nadruk op de "dienstverlening op maat". Bij het VLAD-project werd vooral gebruikgemaakt van de periodieke pers of vakpers.

Wanneer?

Van 1/01/2004 tot 31/01/2004

Doelgroep	Titel campagne	Aantal contacten
Bedrijven	Gemotiveerde werknemers door carpooling	5
	Het bodemattest beschermt de kandidaat-koper	6
	Ruimte om te ondernemen	24
	Schrijf het winnende ondernemingsplan	1
Eigenaars	Energiebewust (ver)bouwen: de winst is voor u en het milieu	153
	Gratis besparen op energie!	96
	Premies om uw woning te verbeteren	204
	Subsidies voor landschapszorg	5
	Uw droomhuis, ook een droom voor het milieu?	34
Landbouwers	Erosie tast uw voedingsbodem aan	4
Ouders	Afval sorteren is goed, voorkomen is beter	11
	Hoe kunt u uw kind helpen bij een schokkende gebeurtenis	6
	Week van de Diversiteit	3
Werknemers	Bijblijven kost nu minder	133



	De VDAB bouwt mee aan je loopbaan	16
	Doe mee met Bizzidee	1
	Duizenden zitjes vrij op www.carpool.be	1
Totaal		703

3. Vrijwilligers met een jaartje meer

Wat?

Deze campagne (januari 2004) moest 50-plussers aanzetten om zich nog meer te engageren in het vrijwilligerswerk. Deze specifieke groep biedt immers een meerwaarde op dit vlak door hun kennis en ervaring.

Het jongere publiek werd al in 2001, Internationaal Jaar van de Vrijwilligers, aangespoord via een overkoepelende campagne die gesteund werd door de hele Vlaamse Regering. De campagne was een initiatief van toenmalig Vlaams minister Adelheid Byttebier en kende haar hoogtepunt in de Week van de Vrijwilliger, op 4 maart 2004 in het stadhuis van Brussel.

De campagne ging gepaard met een wedstrijd, waaraan enkel vrijwilligers en -organisaties in de welzijnssector konden deelnemen.

Wanneer?

Van 16/01/2004 tot 1/04/2004

Organisator?

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	24
Brochurebestellingen	6

4. Onthaalouder dienst Opvanggezinnen: Kind & Gezin

Wat?

Deze campagne van Kind & Gezin moest helpen om nieuwe onthaalouders te werven bij de Diensten voor Opvanggezinnen. Via televisiespots en advertenties trachtte men geïnteresseerden aan te sporen zich te informeren over de mogelijkheden.

De mediacampagne bestond uit twee luiken, één overkoepelende en één regionale. De Vlaamse Infolijn gaf wegwijs- en achtergrondinformatie.

Wanneer?

19/01/2004

Organisator?

Kind & Gezin

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure



Cijfers

Aantal oproepen	621
-----------------	-----

5. VLAD februari 2004

Wat?

Een nieuw communicatieproject "Vlaamse Dienstverlening" (VLAD), waarmee de Vlaamse Regering specifieke doelgroepen in 2003/2004 op systematische wijze wilde informeren over de concrete realisaties van haar beleid, met een sterke nadruk op de "dienstverlening op maat". Bij het VLAD-project werd vooral gebruikgemaakt van de periodieke pers of vakpers.

Wanneer?

Van 1/02/2004 tot 29/02/2004

Doelgroep	Titel campagne	Aantal contacten
Bedrijven	Alle milieuverplichtingen op één formulier	2
	Binnenvaart buiten alle concurrentie	1
	Een brug tussen ondernemingen en scholen	2
	Fiscaal aantrekkelijke incentive: 3W-extra	6
Eigenaars	Een geïsoleerd huis telt voor twee	69
	Eigenaar worden is nu gemakkelijker: verlaging registratierechten	8
	Verzekering gewaarborgd wonen	1503
	Een mooi stukje grond op het oog? Raadpleeg eerst het Geo-loket	1
Landbouwers	Alles wat u aanbelangt op www.vlaanderen.be/landbouw	3
	Mest-internetloket	8
	Op een nieuwe manier uw gewassen beschermen	40
Werknemers	Aan de slag met je jobkaart	0
	Een baan vinden via de werkwinkel	30
	Onderwijs in klare taal	6
	Rustig op de baan: goed voor milieu en portemonnee	3
	Sporten doe(t) je goed	6
	De Vlaamse overheid bestuurt in alle openheid	3
	Meer bossen voor Vlaanderen	22
Totaal		1713

6. Groenbon

Wat?

De afdeling Bos en Groen organiseerde vanaf 15 februari 2004 de actie "Groenbon".

De Groenbon was een waardecheque van 250 € die werd toegekend voor kleinschalige groenvoorzieningen door particulieren in hun wijk of buurt. Er konden maximum twee groenbonnen per ingediend voorstel afgeleverd worden. Het campagnegezicht was "Greenman", die gedurende 14 dagen vanaf 15 februari op verschillende locaties in Vlaanderen de campagne heeft gepromoot.

De aanvragen voor de Groenbonnen konden vanaf 1 maart 2004 ingediend worden. De gemeente van de indiener moest zich wel met het ingediende voorstel akkoord verklaren. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie en nam de bestellingen op voor de beschikbare folder, een informatiebundel en inschrijvingsformulier.

**Wanneer?**

9/02/2004 tot 31/05/2004

Organisator?

Afdeling Bos en Groen

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	56
Brochurebestellingen	39

7. Slim woon-werkverkeer kan 10.000 euro opleveren**Wat?**

Bedrijven in Vlaanderen die maatregelen nemen om duurzaam woon-werkverkeer te stimuleren konden zich kandidaat stellen voor een bedrijfsvervoercheque van 10.000 Euro. De 90 best scorende kandidaten wonnen een cheque.

Wanneer?

16/02/2004 tot 15/03/2004

Organisator?

Mobiliteitscel

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	35
-----------------	----

8. Vlaanderen Feest! - Daar zit muziek in**Wat?**

Rond de periode van 11 juli mochten burgers, wijkcomités, verenigingen weer straat- en buurtfeesten organiseren met een steuntje in de rug van de Vlaamse overheid. De feestcheques van Vlaanderen Feest! bekostigden mee de kosten van infrastructuur en muziekprogrammatie. Wie muzikanten uit de eigen gemeente boekte voor een optreden kon op wat meer steun rekenen. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over het reserveren van deze cheques en nam brochurebestellingen op.

Wanneer?

16/02/2004 tot 11/05/2004

Organisator?

Afdeling Communicatie & Ontvangst en de vzw Vlaanderen-Europa

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure



Cijfers?

Aantal oproepen	410
Brochurebestellingen	297

9. Boompjesweekend

Wat?

Het Boompjesweekend was een nieuw initiatief van Kom op tegen Kanker in samenwerking met de afdeling Bos en Groen. In 2004 kwam er in elke provincie een Kom op tegen Kanker-bos. In die bossen werden jonge boompjes aangeplant, die vooraf in heel Vlaanderen verkocht werden tegen 5 euro. De Vlaamse Gemeenschap gaf per aangekocht boompje één euro extra aan de betrokken gemeente, die er een groenproject naar keuze kon mee realiseren. De boompjes werden geplant op de Internationale Boomplantdag, 21 maart 2004.

De afdeling Bos en Groen stelde per provincie de locatie ter beschikking waar het Kom op tegen Kanker-bos zal worden aangeplant. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over het praktische verloop van de campagne en de locaties waar de bossen werden aangeplant en nam ook bestellingen op voor de bijbehorende folder.

Wanneer?

23/02/2004 tot 2/04/2004

Organisator?

Afdeling Bos en Groen

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	5
Brochurebestellingen	2

10. Groene fiscaliteit II

Wat?

De mediacampagne "Groene fiscaliteit" had tot doel de fiscale voordelen van investeringen in energiebesparing in het daglicht te stellen. Een gedragsverandering omtrent energiegebruik vraagt uiteraard een financiële inspanning en daarom werden allerlei subsidies en steunmaatregelen ingevoerd om deze financiële bijdrage te verlichten. Bovendien maken deze maatregelen de stap naar een dergelijke investering makkelijker.

De campagne ging van start eind februari en ging gepaard met een uitgave van een brochure ("Maak uw huis energiezuinig en betaal minder belastingen") die men nog steeds via de Vlaamse Infolijn kan bestellen.

Wanneer?

23/02/2004

Organisator?

Afdeling Natuurlijke rijkdommen en energie

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure



Cijfers?

Aantal oproepen	2205
Brochurebestellingen	1387

11. Als leerkracht kan je in Brussel wonderen doen

Wat?

Door te wijzen op het multiculturele aspect en de troeven van de hoofdstad werden leerkrachten in deze campagne aangemoedigd om zich kandidaat te stellen voor vacatures in het Brussels Nederlandstalig onderwijs.

Wanneer?

1/03/2004 tot 31/03/2004

Organisator?

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	15
-----------------	----

12. Vinnig Vlaanderen

Wat?

In het voorjaar van 2002 organiseerde de Vlaamse overheid de campagne 'Ik ben wie ik ben, dat mag gezien worden'. Heel wat mensen zijn niet te dik of te dun, maar voelen zich niettemin slecht in hun vel onder druk van het huidige ir-reële schoonheidsideaal. Dit is een van de oorzaken van gewicht- en eetproblemen.

Maar ook het tekort aan beweging en ongezonde eetpatronen spelen een belangrijke rol. Hieraan wilde de campagne Vinnig Vlaanderen wat doen. In 2004 draaide de campagne rond gezonde voeding: "Ontdek wat je eet om nog vinniger te leven". De website www.vinnigvlaanderen.be was het centrale element van de campagne. De voorlichters van de Vlaamse Infolijn konden rechtstreeks vanuit deze website voorlichten en ook bestellingen opnemen voor diverse voedingstesten. De Vlaamse Infolijn gaf eveneens eerstelijnsinformatie over het verloop van de campagne.

Enkele specifieke onderdelen van de campagne: de Vlaamse Fruitdag op 15 maart 2004, de wedstrijd Big Apple (eettips) via het onderwijs en het project Tutti Frutti (aanbod fruit in scholen en bedrijven tegen een vaste, beperkte prijs).

Wanneer?

1/03/2004 tot 29/10/2004

Organisator?

Afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

Ondersteuning?

Informatie en brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	157
Brochurebestellingen	488



13. VLAD maart 2004

Wat?

Een nieuw communicatieproject "Vlaamse Dienstverlening" (VLAD), waarmee de Vlaamse Regering specifieke doelgroepen in 2003/2004 op systematische wijze wilde informeren over de concrete realisaties van haar beleid, met een sterke nadruk op de "dienstverlening op maat" - bij het VLAD-project werd vooral gebruikgemaakt van de periodieke pers of vakpers.

Wanneer?

Van 1/03/2004 tot 31/03/2004

Doelgroep	Titel campagne	Aantal contacten
Bedrijven	Diversiteit maakt de keuze groter	9
	Goedkoop rekruteren en opleiden	3
	Minder afval, meer waarde	1
	Ontmoet uw nieuwe werknemer in de Werkwinkel	38
	Zonevreemd nu wat minder vreemd	44
Eigenaars	Bouwplannen? Eerst de watertoets	0
	Snel een bouwvergunning? Het kan	43
	Woning kopen? Surf eerst naar www.vlaanderen.be/wonen	729
Landbouwers	Meer subsidies voor bebossing van landbouwgronden	1
	Milieu-informatie: de bomen, het bos en de weg ernaartoe	13
	Minder papierwerk dankzij website VLM	7
Ouders	Boven gezond zwemwater wappert de Blauwe Vlag	1
	Duurzaam omspringen met water	36
	Evenwicht tussen werk en gezin	1673
	Goedkoop lenen voor uw woning	53
Werknemers	Bijblijven is erbij horen	123
	De VDAB-opleidingen. Je toegangkaart voor de arbeidsmarkt	5
	Jouw beroepsprofiel op cd-rom	0
Totaal		2779

14. Asbest in en om het huis

Wat?

Het doel van de campagne was de bekendmaking van de brochure "Asbest in en om het huis", die iedereen op weg wil helpen om, met behulp van foto's en beschrijvingen, asbesthoudende materialen te herkennen die misschien gebruikt werden in en om zijn woning. De Infolijn nam de brochurebestellingen op en gaf eerstelijnsinformatie op basis van een lijst veelgestelde vragen.

Wanneer?

8/03/2004 tot 30/04/2004

Organisator?

AMINAL sectie Lucht

Ondersteuning?

Brochure



Cijfers?

Aantal oproepen	74
Brochurebestellingen	53

15. Naar Antwerpen? Stop eerst op www.werkenantwerpen.be

Wat?

Informatiecampagne van de Vlaamse overheid over de heraanleg van de Antwerpse Ring. Centraal in de voorlichting van het grote publiek over de geplande werken stond enerzijds de vernieuwde website www.werkenantwerpen.be en werd anderzijds het gratis nummer van de Vlaamse Infolijn gepropageerd voor vragen over die werken. Aansluitend liep een affichecampagne langs de Vlaamse snelwegen en werd de vernieuwde folder 'een nieuwe en veilige Ring rond Antwerpen' massaal verspreid. De campagne werd verder gevoerd met advertenties in kranten en tijdschriften.

Wanneer?

9/03/2004 tot 7/04/2004

Organisator?

Administratie Wegen en Verkeer (LIN)

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	292
Brochurebestellingen	146

16. 6 miljoen ondernemers

Wat?

Met een nieuwe website en een bekendmakingscampagne werden Vlamingen aangespoord om een eigen onderneming te starten of ondernemend te zijn in hun job. De Vlaamse Infolijn gaf meer informatie over deze onderwerpen.

Wanneer?

22/03/2004 tot 22/04/2004

Organisator?

Kabinet toenmalig Vlaams minister bevoegd voor economie, Patricia Ceysens

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	23
-----------------	----

17. Erfgoeddag 2004: 't Zit in de familie

Wat?

De Erfgoeddag (vorige jaren Erfgoedweekend) is een terugkerend cultureel evenement, dat in 2004 plaatsvond op zondag 18 april (laatste zondag van de paasvakantie). Het doel van deze manifestatie is om iedereen via allerlei gratis



activiteiten en ‘open deuren’ te laten kennismaken met de vele aspecten van ons cultureel erfgoed. Door het gekozen thema “t Zit in de familie” stond de Erfgoeddag in 2004 volledig in het kader van de familie. De Erfgoeddag omvatte ongeveer 700 initiatieven en activiteiten, verspreid over heel Vlaanderen en Brussel, die alle gratis waren. Als activiteiten waren er opendeuren, tentoonstellingen, wandelingen, lezingen, zoektochten, verhaalsessies, workshops, fietstochten, concerten enz.

Wanneer?

22/03/2004 tot 22/05/2004

Organisator?

Culturele Biografie Vlaanderen vzw

Ondersteuning?

Eerstelijnschrift + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	371
Brochurebestellingen	314

18. Contactpunt Wonen

Wat?

Op 25 maart 2004 startte bij de Vlaamse Infolijn het “Contactpunt Wonen”. Dit initiatief wil alle informatie over wonen en huisvesting via één contactpunt bij de Vlaamse overheid te ontsluiten. In een eerste fase wordt de informatie over wonen via de Vlaamse Infolijn aangeboden. De reeds beschikbare klassieke wooninfo (zoals over huisvestingsondersteunende maatregelen, premies, de woonwinkels, de huurdersbonden, Vlabinvest, ...) werd voor deze fase, in nauwe samenwerking met de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij, aangevuld met uitgebreide informatiepakketten over sociaal huren, sociaal kopen en sociaal lenen. In deze domeinen zijn ook een aantal simulaties mogelijk. In de toekomst zal het aanbod verder worden uitgebreid.

De oprichting van het Contactpunt Wonen werd ondersteund met de invoering van een voorkeuzeknop bij de Infolijn gedurende 2 maanden.

Wanneer?

25/03/2004 tot 30/05/2004

Organisator?

Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM), de administratie Arohm en de Vlaamse Infolijn

Ondersteuning?

Eerstelijnschriften + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	3563
Brochurebestellingen	1869

19. Opleidingscheques: van papieren cheque naar e-voucher

Wat?

Opleidingscheques werden aangepast: er worden geen papieren cheques meer gedrukt maar de klanten krijgen een elektronische portefeuille waarmee ze opleidingsverstrekkers via de website kunnen betalen. Tevens werd de doelgroep uitgebreid en zijn er enkele kleinere veranderingen in de regelgeving doorgevoerd. Alle klanten van deze opleidings-



cheques kregen een demo van het nieuwe systeem toegestuurd en hierop werd het nummer van de Vlaamse Infolijn vermeld.

Wanneer?

1/04/2004 tot 30/05/2004

Organisator?

Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	1.210
-----------------	-------

20. VLAD april 2004

Wat?

Een nieuw communicatieproject "Vlaamse Dienstverlening" (VLAD), waarmee de Vlaamse Regering specifieke doelgroepen in 2003/2004 op systematische wijze wilde informeren over de concrete realisaties van haar beleid, met een sterke nadruk op de "dienstverlening op maat" - bij het VLAD-project werd vooral gebruikgemaakt van de periodieke pers of vakpers.

Wanneer?

Van 1/04/2004 tot 30/04/2004

Doelgroep	Titel campagne	Aantal contacten
Bedrijven	Iedere ondernemer zijn engelbewaarder	31
	Milieu: minder regels, meer duidelijkheid	6
	Flanders Districts of Creativity	10
Eigenaars	Bereken zelf uw onroerende voorheffing	1.126
	Een woning renoveren wordt interessanter	1.131
	Uw eigenaarsdroom wat dichterbij	35
	Vragen over sociaal wonen? Contactpunt Wonen heeft het antwoord	39
Landbouwers	Beheersovereenkomsten: goed voor u en de natuur	1
	Broeikasgassen en ammoniak: minder brengt meer op	0
	Hoevertoerisme: een goede zaak voor u	2
Ouders	Pesticiden: zonder is gezonder	49
	Toerisme voor iedereen	1
	Uw zorgenkind is ook het onze	6
Werkzoekenden	EHBO bij bedrijfssluitingen	1
	Dringend gevraagd: onderwijzers en leerkrachten	24
	Er is werk op het water	2
Totaal		2.464



21. Week van de Zachte Weggebruiker

Wat?

In 2004 vond de negende Week van de Zachte Weggebruiker plaats van woensdag 5 tot zondag 16 mei 2004. Het thema was 'Tijd voor mobiliteit'. Dit heeft betrekking op de noodzaak van een 'andere' mobiliteit, van een ander verplaatsingsgedrag. Vandaar ook de slogan "(met de) Fiets op tijd". De Week van de Zachte Weggebruiker is een campagne die via velerlei acties een mens- en milieuvriendelijke mobiliteit in de aandacht brengt.

Wanneer?

8/04/2004 tot 28/05/2004

Organisator?

KOMIMO vzw i.s.m. Vlaamse overheid

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	25
Brochurebestellingen	21

22. BIS: leren wat je wil, waar en wanneer je wil

Wat?

Begeleid individueel Studeren kan overal en op eigen tempo. Met de cursussen van BIS en BIS-online kunt u immers thuis studeren. U krijgt feedback over de huistaken die u inlevert. Een bekendmakingscampagne moest deze mogelijkheid in het licht zetten. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie en nam bestellingen van brochures op.

Wanneer?

19/04/2004 tot 3/05/2004

Organisator?

Afdeling volwassenenonderwijs

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	293
Brochurebestellingen	53

23. Vlaanderen e-werkt

Wat?

Voormalig Vlaams minister bevoegd voor economie Patricia Ceysens wilde de mogelijkheden van e-werken in de kijker zetten.

Wanneer?

20/04/2004 tot 30/04/2004

**Organisator?**

Kabinet voormalig Vlaams minister Ceysens

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	0
-----------------	---

24. Levend water, harmonisch park**Wat?**

De jaarlijkse Dag van het Park werd in 2004 op zondag 30 mei georganiseerd met als hoofdthema "Levend water, harmonische groei". Oostende was de gaststad. De Vlaamse Infolijn nam de brochurebestellingen op en gaf eerstelijnsinformatie over het activiteitenprogramma, alsook over de campagne "Fietsen tegen kanker van park tot park" die door Kom op tegen Kanker aansluitend werd georganiseerd in samenwerking met de afdeling Bos en Groen.

Wanneer?

26/04/2004 tot 31/05/2004

Organisator?

Bos en Groen

Ondersteuning?

Brochure

IVR (Automated Voice Response)

Cijfers?

Aantal oproepen	27
Brochurebestellingen	27

25. Beter bestuurlijk beleid**Wat?**

De Vlaamse overheidsdiensten gaan reorganiseren. Met een nieuwe structuur en meer onafhankelijkheid voor de verschillende geledingen om zelf budgetkeuzes te maken, wil de Vlaamse overheid nog efficiënter en klantgerichter worden en korter op de bal kunnen spelen. Wat de bedoeling is en hoe het in zijn werk zal gaan kwam je in deze campagne te weten.

Wanneer?

1/05/2004 tot 20/05/2004

Organisator?

Afdeling Communicatie en Ontvangst

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	7
Brochurebestellingen	5



26. Verhuis diensten naar nieuw Vlaams Huis Hasselt

Wat?

Een heleboel Limburgse buitendiensten van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verhuisden in mei 2004 van diverse locaties naar het nieuwe Vlaams Huis in Hasselt. De Vlaamse Infolijn gaf ondersteuning in de periode van de verhuis en maakte oproepers wegwijs naar de nieuwe contactgegevens van diensten en ambtenaren in het nieuwe gebouw.

Wanneer?

1/05/2004 tot 30/05/2004

Organisator?

LIN - Directoraat-generaal Administratie AAD

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	14
-----------------	----

27. Composteren is “in”

Wat?

Voortaan is er ieder jaar in juni een campagne om alle voordelen van thuis composteren in de kijker te zetten. Tijdens deze editie van de “Compostmaand” lieten meer dan tweehonderd evenementen in heel Vlaanderen jong en oud kennismaken met het ambacht van het composteren. OVAM, de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij, heeft een zestal brochures met nuttige tips uitgegeven, en daarnaast kon iedereen die het wou ook in eigen dorp of stad kennismaken met composteren. De plaatselijke compostmeesters nodigden in juni immers uit voor demonstraties en open tuindagen. De Vlaamse Infolijn gaf gedetailleerde informatie over het activiteitenprogramma en nam de brochurebestellingen op.

Wanneer?

1/06/2004 tot 30/06/2004

Organisator?

OVAM

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	464
Brochurebestellingen	1879

28. DNA-cheques en gratis opstart

Wat?

Het systeem van online steunmaatregelen voor ondernemingen werd uitgebreid met gratis opstartcheques en dna-cheques. Met dna-cheques kunnen startende ondernemers zeer goedkoop (met een hoge tussenkomst van de Vlaamse



overheid) consultancy betalen van erkende adviesinstanties om zich te laten begeleiden bij opstart van hun onderneming. Met de gratis opstartcheques wordt de kost van het opstarten bij een ondernemingsloket gedragen door de Vlaamse overheid. In de bekendmakingscampagne werd de Vlaamse Infolijn als centraal informatienummer naar voor geschoven.

Wanneer?

1/06/2004 tot 30/06/2004

Organisator?

Afdeling Economisch ondersteuningsbeleid

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	360
-----------------	-----

29. Vlaanderen Feest!: wat gebeurt er waar?

Wat?

De Vlaamse Infolijn gaf van eind juni tot 11 juli informatie over de evenementen die plaatsvonden in het kader van Vlaanderen Feest!

Wanneer?

25/06/2004 tot 11/07/2004

Organisator?

Afdeling Communicatie en Ontvangst en de vzw Vlaanderen-Europa

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

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

30. Nieuw Decreet Openbaarheid van Bestuur

Wat?

Bij de inwerkingtreding van het nieuwe Decreet Openbaarheid van Bestuur op 1 juli 2004 werd de Vlaamse Infolijn gevraagd om eerstelijnsinformatie te geven aan burgers en diensten die met vragen zitten over deze regelgeving. Op de nieuwe website over dit thema stond ons nummer gepubliceerd voor verdere vragen.

Wanneer?

26/06/2004 tot 31/07/2004

Organisator?

Afdeling Kanselarij

Ondersteuning?

Eerstelijns-script



Cijfers?

Aantal oproepen	7
-----------------	---

31. De Vlaamse overheid sponsort je sportiviteit

Wat?

Personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de kabinetten en een aantal VOI's kunnen een deel van de kosten van een sportabonnement, het lidgeld van een sportclub of een sportkaart op naam terugvorderen van de Sociale Dienst. Dit werd extra in de verf gezet in het programmaboekje van de sportdag voor ambtenaren en tijdens deze sportdag zelf. De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie en nam bestellingen op voor aanvraagformulieren.

Wanneer?

4/07/2004 tot 10/10/2004

Organisator?

vzw Sociale Dienst

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	57
Brochurebestellingen	40

32. Week van Vervoering 2004

Wat?

Van 16 tot en met 22 september 2004 liep de negende Week van Vervoering, een jaarlijks evenement. De Week wil via allerlei acties alternatieven voor de auto of een duurzame en bereikbare mobiliteit (het collectief vervoer) promoten. Het thema van de Week in 2004 was 'Tijd voor Mobiliteit'. Tijd is een schaars goed en daardoor ook een belangrijk criterium bij de keuze van vervoersmiddel om ergens snel te geraken. De mediacampagne, met radiospots en affiches langs Vlaamse wegen, gebruikte de slogan: "Verslaafd aan de wagen?" Enkele belangrijke activiteiten waren de 'Open straatdag', de 'Feestdag van het openbaar vervoer', de 'Trein-Tram-Busdag' op 19 september en de Europese dag 'Zonder auto mobiel in de stad!'.

Wanneer?

15/08/2004 tot 15/10/2004

Organisator?

Administratie Wegen en Verkeer

Ondersteuning?

Eerstelijns-script

Cijfers?

Aantal oproepen	10
-----------------	----



33. Oktober, maand van de energiebesparing

Wat?

Oktober werd opnieuw uitgeroepen tot Maand van de Energiebesparing met als thema 'En wat is uw excuus om geen energie te besparen. Ook in 2004 organiseerde de Vlaamse overheid weer heel wat activiteiten om het rationeel gebruik van energie aan te moedigen. Dit jaar gaat de afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie weer op zoek naar de meest energiebewuste gemeente en de meest energiebewuste onderneming van Vlaanderen.

De mediacampagne legt de nadruk op de premies van de netbeheerders en de fiscale maatregelen voor energiebesparende maatregelen. Het premielandchap is niet alleen dicht begroeid, men moet vaak bij verschillende instanties aankloppen om die premie te verkrijgen, gaande van het gemeentebestuur, de elektriciteitsnetbeheerder tot en met de fiscus.

Wanneer?

1/10/2004 tot 31/10/2004

Organisator?

ANRE

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochures

Cijfers?

Aantal oproepen	339
-----------------	-----

34. De ecologiepremie voor ondernemingen

Wat?

Ondernemingen die milieuvriendelijke investeringen doen, kunnen onder bepaalde voorwaarden genieten van een premie en krijgen zo van de Vlaamse overheid een percentage van het investeringsbedrag terugbetaald. Deze premie is on line aan te vragen via de website www.vlaanderen.be/ecologiepremie. Bij de start van deze nieuwe maatregel gaf de Vlaamse Infolijn eerstelijnsinformatie.

Wanneer?

15/10/2004 tot 15/11/2004

Organisator?

Afdeling economisch ondersteuningsbeleid

Ondersteuning?

Eerstelijns-script + brochure

Cijfers?

Aantal oproepen	10
-----------------	----

35. Onbebouwde loten met een verkavelingakkoord

Wat?

Via krantenadvertenties wilde de Vlaamse overheid eigenaars van bepaalde onbebouwde kavels erop wijzen dat zij onder een aantal voorwaarden een stedenbouwkundige vergunning kunnen aanvragen die afwijkt van het gewestplan. Voor meer inlichtingen over die voorwaarden of over verkavelingakkoorden konden eigenaars onder meer terecht bij



de Vlaamse Infolijn.

Wanneer?

19/10/2004 tot 19/12/2004

Organisator?

Afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen

Ondersteuning?

Eerstelijns script

Cijfers?

Aantal oproepen	42
-----------------	----

36. Campagne rookstop van Kom op tegen Kanker

Wat?

De Vlaamse Liga tegen Kanker (VLK) organiseert tweejaarlijks een specifieke campagne in het kader van Kom op tegen Kanker. Eind 2004 - begin 2005 werd een grote rookstopcampagne georganiseerd met de medewerking van de geschreven pers en de VRT. Centraal in de campagne was de website www.komopenstop.be, die o.m. kon geraadpleegd worden om advies op maat te ontvangen om de poging tot stoppen te begeleiden. Omdat niet iedereen toegang heeft tot het Internet, werd ook het telefoonnummer van de Vlaamse Infolijn bij de campagne vermeld, zodat de voorlichter de oproeper die aan de campagne wenste deel te nemen maar over geen Internet beschikte, in zijn/haar plaats aan de campagne kon laten deelnemen via de campagnewebsite.

Wanneer?

13/12/2004 tot 30/04/2005

Organisator?

Vlaamse Liga tegen Kanker

Ondersteuning?

Registratie deelnemers

Cijfers?

Aantal oproepen	574
-----------------	-----



Samenstelling

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Contactpunt Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijke uitgever

Mireille Van Pollaert
Boudewijnlaan 30
1000 Brussel

Grafische vormgeving

Ingrid Van Rintel
Afdeling Communicatie & Ontvangst

Druk

Drukkerij Poot

Depotnummer

D/2005/3241/204

Uitgave

oktober 2005

