



DERDE JAARVERSLAG

2002

VLAAMSE INFOLIJN

Woord vooraf

Net zoals in 2001 beleefde de Vlaamse Infolijn in 2002 een forse toename van het aantal telefonische oproepen en andere contacten. Ook het takenpakket werd verder uitgebreid. De al in 2001 ingezette evolutie naar een geïntegreerd klantencontactcentrum zette zich door. Meer dan ooit is de Vlaamse Infolijn vandaag dé spil van de Vlaamse overheidscommunicatie.

Dat de Vlaamse Infolijn zich intussen inderdaad het contactcentrum van de Vlaamse overheid mag noemen, blijkt ook uit de toekenning van de zilveren Contact Center Award door het Institute for International Research. Uiteraard zijn we erg blij met die erkenning. Ze is een extra beloning voor vier jaar keihard werken. Toch staren we er ons niet blind op: we beseffen immers dat we voor enkele belangrijke nieuwe uitdagingen staan.

In dit jaarverslag vindt u opnieuw een massa cijfers en andere gegevens die een duidelijk beeld geven van de werking, de dienstverlening en de evolutie van de Vlaamse Infolijn. We gaan ook in op de resultaten van twee audits. Die lieten onder meer zien dat de Vlaamse Infolijn in het voorbije werkjaar met groeipijnen had af te rekenen. Die zijn intussen weliswaar van de baan, maar houden toch ook een waarschuwing voor de toekomst in. Groeien is fantastisch, maar het mag de kwaliteit van de dienstverlening niet ondermijnen.

| | | |
|--|---|---|
| 1 De Vlaamse Infolijn: het contactcentrum van de Vlaamse overheid / 4 | 4 Activiteitenrapport / 13 | 27 Vuurke Stook / 66 |
| 11 Van telefoondienst naar klantencontactcentrum / 4 | 41 Resultaten van het contactcentrum Vlaamse Infolijn / 13 | 28 Informatie over werken aan de Antwerpse Leien / 66 |
| 11.1 Zilveren Contact Center Award / 4 | 41.1 Kwaliteitsbewaking / 14 | 29 Vlaams Ecologisch Netwerk - Openbaar Onderzoek / 67 |
| 12 Positionering als klantencontactcentrum / 4 | 41.2 Algemeen overzicht / 15 | 30 Winkel verstandig / 67 |
| 12.1 Front, middle en back / 5 | 41.3 Analyse van de oproepen / 16 | 31 Subsidies muziek- en podiumkunstenprojecten 2003 / 68 |
| 12.2 De groeipijnen van de Vlaamse Infolijn / 5 | 41.4 Andere infolijnen adviseren en ondersteunen / 18 | 32 Grote Leerweek / 68 |
| 2 Dagelijkse werking van het klantencontactcentrum / 6 | 4.2 Resultaten van het contactcentrum Vlaamse Infolijn per cluster / 19 | 33 Week van het Bos 2002 / 69 |
| 21 Vier pijlers in de dienstverlening / 6 | 4.2.1 Algemeen / 19 | 34 Week van Vervoering 2002 / 69 |
| 22 Doelgroep en bereikbaarheid / 6 | 4.2.2 Cluster Vlaamse Infolijn / 21 | 35 Dag van de Kringloopwinkel / 70 |
| 22.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen / 6 | 4.2.3 Cluster Vlaamse Belastinglijn / 34 | 36 Periodieke Beleidscampagne: Levenslang leren / 70 |
| 22.2 Klantvriendelijk en laagdrempelig / 6 | 4.2.4 Cluster Onderwijs / 40 | 37 Wie is ROB? Wie ROB is, is Rustig Op de Baan! / 71 |
| 23 Nood aan sterke interne samenwerking / 6 | 4.2.5 Cluster B-lijnen / 44 | 38 Periodieke Beleidscampagne: Cultuur van iedereen, voor iedereen / 71 |
| 24 Het kennissysteem / 7 | | 39 't Is oktober, hou het sober: Maand van de energiebesparing 2002 / 72 |
| 24.1 Het hart van de Infolijn / 7 | | 40 De Zilveren surfers: Je bent nooit te oud om... / 72 |
| 24.2 Onderhoud en bijsturing: specifieke modules / 8 | Bijlage: Overzicht van de ondersteunde overheidscampagnes / 54 | 41 Periodieke Beleidscampagne: Zekerheid voor uw zonevrije woning / 73 |
| 25 De voorlichters / 8 | 1 Tuingrond verbeteren met compost / 54 | 42 Speel niet met je droomhuis / 73 |
| 26 Informatie en publicaties / 8 | 2 Vlaanderen Feest / 54 | 43 Vlaamse Wetenschapsweek 2002 / 74 |
| 26.1 Wegwijsinformatie / 8 | 3 Regularisatie onvergunde werken zonevrije woning / 55 | 44 Periodieke Beleidscampagne: Jeugdbeleid en jeugdinfrastructuur / 74 |
| 26.2 Eerstelijnsinformatie / 8 | 4 Kleurrijk Vlaanderen (exclusief thema's) / 55 | 45 Ik kies voor evenwicht (golf I) / 75 |
| 26.3 Actualiteitsinformatie / 8 | 5 Kleurrijk Vlaanderen - Thema Mobiliteit / 55 | 46 Thuis in de stad - golf najaar 2002 / 75 |
| 26.4 Statusinformatie / 9 | 6 Onze Wegeninspecteurs pakken spoorvorming aan / 56 | 47 Gratis openbaar vervoer De Lijn voor gehandicapten / 76 |
| 26.5 Bestelpunt publicaties / 9 | 7 Wees zuinig met papier / 56 | 48 H@llo Vlaanderen - Internet schept een band (bis) / 76 |
| 27 De website van de Vlaamse Infolijn / 9 | 8 Erfgoedweekend 2002 / 57 | 49 Geweld in relaties (jongeren en geweld) / 77 |
| 27.1 Heldere homepage / 9 | 9 Registratierechten verlaagd! / 57 | 50 DIFTAR / 77 |
| 27.2 Veel gestelde vragen en nieuwsbrief / 9 | 10 Projecten ontwikkelingseducatie / 58 | 51 Periodieke Beleidscampagne: Nieuwe media voor iedereen / 78 |
| 27.3 Verhoogde interactiviteit / 10 | 11 BIS: European Computer Driving License / 58 | 52 Oproep projecten ontwikkelingssamenwerking / 78 |
| 28 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid / 10 | 12 Periodieke Beleidscampagne (algemeen) / 59 | 53 Opleidingscheques / 79 |
| 28.1 Overheidscampagnes / 10 | 13 Word Leerkracht / 59 | 54 Kleurrijk Vlaanderen - Toekomstplan: diversiteit op de arbeidsmarkt / 79 |
| 28.2 Andere lijnen / 10 | 14 Weekend van de Compostmeester 2002 / 60 | 55 Periodieke Beleidscampagne: "15.000 nieuwe sociale woningen" / 80 |
| 29 Signaalfunctie door rapportering / 10 | 15 Kleurrijk Vlaanderen - Thema: Ondernemen / 60 | 56 Taalklachtendienst / 80 |
| 3 Nieuwe opdrachten en uitdagingen / 11 | 16 Dag van het Park 2002 / 61 | |
| 31 Nieuwe opdrachten / 11 | 17 Demotoer Vlimpers / 61 | |
| 31.1 Doorverbinden in de plaats van doorverwijzen / 11 | 18 Week van de Zachte Weggebruiker 2002 / 62 | |
| 31.2 Bestaande of nieuwe infolijnen: ondersteuning en advies / 11 | 19 Wie zich goed voelt, mag gezien worden / 62 | |
| 31.3 Verdere uitbouw statusinformatie / 11 | 20 H@llo Vlaanderen (internet schept een band) / 63 | |
| 31.4 Verdere uitbouw tot centraal klantencontactcentrum / 11 | 21 Periodieke Beleidscampagne: lokale dienstencentra / 63 | |
| 32 Nieuwe uitdagingen / 12 | 22 Mediacampagne Studietoelagen / 64 | |
| 32.1 Aanpak van vastgestelde groeipijnen / 12 | 23 Fantaseer erop los, duik in de wetenschap / 64 | |
| 32.2 Preventie van nieuwe groeipijnen / 12 | 24 Klachtenmanagement / 64 | |
| 32.3 Bezinning over het merk Vlaamse Infolijn / 12 | 25 Kleurrijk Vlaanderen - Thema: Cultuur / 65 | |
| | 26 Verkeerswaaier (Veilige mobiliteit voor kinderen) / 65 | |

1 De Vlaamse Infolijn: het contactcentrum van de Vlaamse overheid

1.1 Van telefoondienst naar klantencontactcentrum

Op 10 maart 1999 ging de Vlaamse Infolijn officieel van start. Deze nieuwe dienstverlening van de Vlaamse overheid beleefde meteen een explosieve groei. In 2001 werden gemiddeld al bijna 1700 telefonische oproepen per dag verwerkt, terwijl dat er in het eerste volledige werkjaar nog maar een goede 650 waren. De positieve trend zette zich in 2002 door: het aantal oproepen liep immers op tot 583.418, goed voor een gemiddelde van ruim 2.323 per dag. De evolutie van de contacten via andere kanalen – fax, brief, e-mail, internet – vertoont een vergelijkbare trend. De Vlaamse Infolijn is duidelijk een voltreffer.

De Vlaamse Infolijn was en is in de eerste plaats een informatiefotoondienst 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 operatoren en een krachtig, altijd actueel kennisstelsel 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 steeds belangrijker werd. Een grote stap in 2001 was de ontsluiting van de database van het kennisstelsel voor het publiek via de eigen website.

Als laagdrempelig communicatiekanaal blijft de telefoon onovertroffen. De verwachting dat de Vlaamse Infolijn geleidelijk zou uitgroeien tot hét klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid werd in 2002 alleszins bevestigd. De dienst is nu in principe via verschillende kanalen dag en nacht bereikbaar en beperkt zich al lang niet meer tot het louter verstrekken van informatie of het doorspelen van bestellingen van publicaties. De interactiviteit is fors toegenomen, zowel intern als extern, en het 'geïntegreerde informatie- en transactieloket' waarvan in het vorige jaarverslag gewag werd gemaakt, kwam in 2002 echt van de grond.

1.1.1 Zilveren Contact Center Award

Evolueren naar een contactcentrum is één ding. Evolueren naar een professioneel en efficiënt contactcentrum van topkwaliteit is iets anders. De Vlaamse Infolijn lijkt er alvast in te slagen. Dat blijkt niet alleen uit de naambekendheid en de overwegend positieve reacties van de klanten, maar ook uit de toekenning van de zilveren Contact Center Award door de Belgische afdeling van het Institute for International Research (IIR). Die prijs belooft klantencontactcentra voor hun efficiëntie, hun innoverend vermogen en de globale kwaliteit van de dienstverlening. In 2002 hechtte het IIR extra belang aan de integratie van verschillende kanalen, zoals telefonie, internet en e-mailafhandeling, criteria waarvoor de Vlaamse Infolijn erg goed scoorde.

Het nog piepjonge geïntegreerde contactcentrum van de Vlaamse overheid zit dus duidelijk op het goede spoor en kan blijkbaar nu al wedijveren met het beste wat de privésector op dat vlak te bieden heeft. In sommige opzichten vervult het contactcentrum zelfs een pioniersrol, bijvoorbeeld door de implementatie van co-browsing via telefoon en/of chat, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de telefonische dienstverlening, de oorspronkelijke kerntaak van de Vlaamse Infolijn.

1.2 Positionering als klantencontactcentrum

Op 26 april 2002 besliste de Vlaamse regering dat de natuurlijke, haast spontane evolutie van de Vlaamse Infolijn naar een geïntegreerd klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid doelbewust moet worden gestimuleerd. Het succes van de Vlaamse Infolijn bewijst immers dat individuele burgers, privé-ondernemingen en alle andere organisaties een éénduidig aanspreekpunt met een professionele, klantvriendelijke dienstverlening wensen. Dat aanspreekpunt dient bovendien vlot en via verschillende communicatiekanalen bereikbaar te zijn en moet volop inspelen op de ontwikkelingen van de informatietechnologie.

Door de Vlaamse Infolijn als geïntegreerd klantencontactcentrum te positioneren, wil de overheid de wildgroei van allerlei infokanalen tegengaan. Die wildgroei is niet klantvriendelijk, niet efficiënt en economisch niet rendabel. In de praktijk vragen overigens alsmear meer bestaande infolijnen om ondersteuning door het contactcentrum, kwestie van hun dienstverlening te verbeteren.

In elk geval moet het opstarten van een nieuwe infolijn door de diensten van de Vlaamse overheid de uitzondering zijn. Het kan voortaan uitsluitend na advies van de Vlaamse Infolijn en mits het akkoord van zowel de bevoegde minister als de minister-president. Al de al bestaande sectorale en thematische infolijnen worden op regelmatige tijdstippen geëvalueerd. Zowel het advies als de evaluatie gebeuren op basis van criteria die door de Vlaamse Infolijn zijn uitgewerkt en door de Vlaamse regering zijn goedgekeurd. De mogelijkheid tot samenwerking en/of synergie van een nieuwe of al operationele infolijn met de Vlaamse Infolijn dient hoe dan ook grondig te worden onderzocht. Integratie binnen het klantencontactcentrum verdient in principe de voorkeur.

1.2.1 Front, middle en back

Bij de start van de Vlaamse Infolijn werden de activiteiten van het front office uitbesteed aan SITEL NV. Deze externe partner, waarmee naar alle waarschijnlijk ook de komende vijf jaar zal worden samengewerkt, staat niet alleen in voor de volledige infrastructuur van het callcenter, maar ook voor voldoende getrainde voorlichters. De mensen van het front office zijn altijd de eerste en meestal ook de enige medewerkers van het contactcentrum waarmee de klant in aanraking komt. Zij bepalen dan ook in hoge mate de klantentevredenheid, het imago en de waargenomen kwaliteit van het centrum. Eind 2002 telde het front office 48 voorlichters. Ze worden inhoudelijk getraind door het middle office.

Het oorspronkelijke back office, officieel het projectteam Vlaamse Infolijn, bestaat uit ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Zij houden de database van het kennisstelsel actueel, ontwikkelen de nieuwe scripts, leiden nieuwe voorlichters op en lossen problemen op waarmee de voorlichters van het front office geen raad weten. Door de integratie van nieuwe en bestaande sectorale en themalijnen functioneert het back office van de Vlaamse Infolijn echter in toenemende mate als middle office. Rapportering, kwaliteitsbewaking, het uitvoeren van evaluaties en het

verlenen van advies zijn eveneens taken die dichter aanleunen bij die van een middle office. De operationele werking van het front office wordt in co-management beheerd door het middle office én SITEL NV, een schoolvoorbeeld van publiek-private samenwerking. Het projectteam Vlaamse Infolijn bestond eind 2002 uit 10 ambtenaren.

In de praktijk komt het erop neer dat de taak van back office in toenemende mate wordt vervuld door ambtenaren van de diensten die een beroep doen op de knowhow, het kennisstelsel, de infrastructuur en de voorlichters van het klantencontactcentrum. Een vlotte, doordachte en goed gestructureerde wisselwerking tussen front, middle en back offices is uiteraard essentieel. We mogen dus rustig stellen dat de Vlaamse Infolijn vandaag meer dan ooit de interne samenwerking stuurt en stimuleert.

1.2.2 De groeipijnen van de Vlaamse Infolijn

In de loop van 2002 liet de Vlaamse Infolijn twee audits uitvoeren. Eén daarvan, uitgevoerd door CallMetrics, evalueerde uitsluitend de prestaties van de voorlichters van het front office. Dat gebeurde aan de hand van 240 zogenaamde mystery calls, waarbij telkens 4 parameters objectief werden gemeten (3) of subjectief geëvalueerd (5). De Vlaamse Infolijn behaalde een totaalscore van 82 procent. Daarmee doet de dienst het beter dan gemiddeld (76%) en krijgt het front office als callcenter de kwalificatie "zeer goed en professioneel". Conclusie van de audit:

De Vlaamse Infolijn presteert werkelijk uitstekend, zowel qua bereikbaarheid, begroeting, beheer van onderbrekingen, telefoontechniek, attitude, afsluiten van het gesprek en beperken van storende gebeurtenissen.

De mystery calls van CallMetrics brachten niettemin ook enkele gebreken aan het licht. Zo werd de beller vaak niet gevraagd of hij iets bij zich had om de wegwijsinformatie te noteren, vergat men om zijn postcode te vragen en werd hij niet altijd bedankt voor het wachten. Ernstiger gebreken waren dat de antwoorden van de voorlichters soms niet correct bleken te zijn, dat beschikbare brochures soms niet werden vermeld en dat beschikbare wegwijsinformatie soms niet werd gegeven.

De tweede audit, uitgevoerd in opdracht van de projectleiding van de Vlaamse Infolijn en het management van de

externe partner SITEL NV, was toegespitst op de organisatie en interne communicatie van het front office, de organisatie van het middle office en de onderlinge samenwerking en communicatie. Deze audit bracht aan het licht dat de oorspronkelijke structuur van de Vlaamse Infolijn, die mee aan de basis ligt van het succes ervan, niet is opgewassen tegen de snelle groei en de gewenste en al gedeeltelijke gerealiseerde uitbreiding van het takenpakket.

Beide audits maakten duidelijk dat de Vlaamse Infolijn met groeipijnen werd geconfronteerd en dat de evolutie naar een geïntegreerd klantencontactcentrum een aangepaste benadering en structuur vergde. De problemen werden intussen al aangepakt en zijn sinds begin 2003 al grotendeels van de baan. Het klantencontactcentrum is nu klaar voor nieuwe uitdagingen.

2 Dagelijkse werking van het klantencontactcentrum

2.1 Vier pijlers in de dienstverlening

De dienstverlening van het klantencontactcentrum berust op vier pijlers:

- informatieverstrekking: wegwijs- en eerstelijnsinformatie, actualiteitsinformatie, statusinformatie, bestellingen van publicaties, ondersteuning bij crisissituaties en calamiteiten, enzovoort;
- ontsluiten van bestaande informatie: via telefoon, fax, brief, e-mail, de eigen website en co-browsing;
- ondersteunen van de overheidsvoorlichting: door ruggeleuning te geven aan informatiecampagnes en sectorale infolijnen;
- signaalfunctie: door regelmatig te rapporteren aan de verschillende diensten van de Vlaamse overheid wijst het contactcentrum op eventuele problemen en kansen voor een betere dienstverlening.

2.2 Doelgroepen bereikbaarheid

2.2.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen

Het klantencontactcentrum 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 was opgezet als een klantvriendelijke dienstverlening met een zo laag mogelijke drempel en een zo groot mogelijke bereikbaarheid. Dat is vandaag nog altijd het geval.

Aangezien de meeste leden van de doelgroep nog altijd het snelst naar de telefoon grijpen, blijft die een primair communicatiekanaal van het klantencontactcentrum. Vanaf 2002 kunnen klanten met een vraag waarop de voorlichter zelf geen antwoord kan geven meteen worden 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, hebben voorlopig nog een wat hogere drempel en zijn bovendien nog lang niet voor iedereen beschikbaar. Ze vergroten echter de bereikbaarheid en zullen in de toekomst ongetwijfeld aan belang winnen.

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 en een eigen website;
- 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 eigen website (www.vlaamseinfolijn.be) kan uiteraard dag en nacht worden geraadpleegd en is erg vlot te bereiken via de portaalsite van de Vlaamse overheid (www.vlaanderen.be);
- 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 (Belastinglijn, Studietoelagen), het opnemen van een bestelling van een publicatie of het maken van een terugbelafpraak.

2.3 Nood aan sterke interne samenwerking

De 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 database van het kennissysteem worden opgenomen. Die informatie moet bovendien regelmatig worden aangevuld en geactualiseerd.

Specifieke inhoudelijke vragen beantwoordt het klantencontactcentrum niet zelf. Ze worden doorgespeeld aan de bevoegde dienst die ze snel beantwoordt. Hierover bestaan duidelijke afspraken. Het contactcentrum brengt de ver-

schillende 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 contactcoördinator en eventueel ook nog één of meer contactpunten. De contactcoördinator onderhoudt de concrete afspraken met de informatiebeheerders van de 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.

In de praktijk evolueren veel contacteenheden vandaag naar back offices die een deel van de oorspronkelijke taken van het projectteam Vlaamse Infolijn op zich nemen en verantwoordelijk zijn voor de invoer en het up-to-date houden van de eigen informatie. De snelle groei van de activiteiten van de Vlaamse Infolijn en de evolutie naar een geïntegreerd klantencontactcentrum maken dat noodzakelijk.

De kosten en de inspanningen die zijn verbonden aan de opbouw, het onderhoud en het ontsluiten van kennis zijn niet te onderschatten. Dankzij het technisch platform van het klantencontactcentrum kunnen andere diensten van de Vlaamse overheid en diverse overheidsorganisaties aanzienlijke schaalvoordelen realiseren.

2.4 Het kennissysteem

2.4.1 Het hart van de Infolijn

De informatie die door de contacteenheden en/of backoffices 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 front office en het middle office. Vandaag kan iedereen die over een internetverbinding beschikt via de website van het

klantencontactcentrum de meest relevante informatie consulteren. De database omvat momenteel meer dan 6000 informatiescripts.

Het systeem kan elk contact automatisch registreren, samen met de informatie die in de databank werd opgezocht. Die registratie levert waardevolle informatie op over de meest bevroegde domeinen en de meest gestelde vragen. Ze kan ook worden gebruikt om de voorlichters bij te sturen.

2.4.2 Onderhoud en bijsturing: specifieke modules

Het middle office kan de gegevens in het kennissysteem probleemloos aanvullen, corrigeren en actualiseren. Het moet ook snel en nauwkeurig kunnen reageren op de actualiteit en op crisissen of calamiteiten. Daarvoor bestaan specifieke modules.

Bij de externe partner in Diegem beschikt het middle office over een eigen server die rechtstreeks toegankelijk is vanuit de kantoren in het Boudewijngebouw. Het aanpassen en actualiseren van de gegevens gebeurt in een gebruiksvriendelijke en beveiligde onderhoudsmodule.

2.5 De voorlichters

Alle activiteiten van het front office worden uitbesteed. SITEL NV, de externe partner, staat in voor de volledige infrastructuur van het front office, inclusief de ondersteunende informatiesystemen. Het bedrijf zorgt ook 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 front office wordt geleid door een co-managementstructuur tussen het middle office en de externe partner SITEL NV.

2.6 Informatie en publicaties

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

2.6.1 Wegwijsinformatie

Wie is bevoegd voor bouwvergunningen? Waar vind ik de ambtenaar die me meer kan vertellen over exportsubsidies? Op dit soort wie-wat-waar-vragen moet wegwijsinformatie een antwoord geven. Dat antwoord omvat altijd 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, het internetadres en de uren van bereikbaarheid. 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.

2.6.2 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 van het klantencontactcentrum 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.

2.6.3 Actualiteitsinformatie

Het klantencontactcentrum krijgt veel vragen over actuele thema's. Daarom moet de actualiteit op de voet worden gevolgd 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 eender welk 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 front office 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.

2.6.4 Statusinformatie

Sinds 2001 verstrekt het klantencontactcentrum ook informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers, 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.

2.6.4.1 Vlaamse Belastinglijn

Het klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid geeft sinds 1 mei 2001 informatie over de dossierstatus van bezwaren in verband met de onroerende voorheffing. De voorlichters zoeken het dossier in kwestie op aan de hand van het dossiernummer, het kohierartikel, het nummer van het rijksregister en het BTW-nummer. Een geautomatiseerde procedure zorgt ervoor dat de statusinformatie altijd actueel is.

Als de verstrekte statusinformatie niet volstaat, schakelt de voorlichter de klant direct door naar de dossierbehandelaar. Is die niet te bereiken, dan maakt hij een elektronische terugbelafpraak. De dossierbehandelaar krijgt dan een mailtje met de contactgegevens en de vraag van de oproeper, zodat hij die dan zelf kan contacteren.

2.6.4.2 Dossierlijn Studietoelagen

Het klantencontactcentrum verstrekt ook informatie over de status van een studietoelagendossier. Wegens technische problemen gebeurde dat in 2001 nog vanuit de applicatie van de dienst Studietoelagen zelf. Intussen werd ook die statusinformatie volledig in het systeem van het klantencontactcentrum

geïntegreerd. De problemen met het registreren en rapporteren van de gestelde vragen zijn dus van de baan.

2.6.5 Bestelpunt publicaties

Het klantencontactcentrum registreert bestellingen van alle publicaties van de Vlaamse overheid en speelt die via de publicatiedatabank aan de bevoegde diensten door. Die zorgen dan zelf voor de verzending.

De voorlichters van het front office 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.

2.7 De website van de Vlaamse Infolijn

Het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn staat nu volledig ter beschikking van iedereen die over een multimedia-computer, een internetaansluiting en een relatief recente browser beschikt. Dat kan zowel via de eigen website van het klantencontactcentrum (www.vlaamseinfolijn.be) als via de portaalsite van de Vlaamse overheid (www.vlaanderen.be). Op die portaalsite staat bovendien een niet te missen link naar de Vlaamse Infolijn.

2.7.1 Heldere homepage

De website van de Vlaamse Infolijn sluit qua vormgeving perfect aan op die van de portaalsite van de Vlaamse overheid. Beide sites geven via de zoekfunctie rechtstreeks toegang tot het kennissysteem van het klantencontactcentrum. Een zoektocht verloopt echter meestal vlotter via de homepage van de Vlaamse Infolijn. Daarvoor zorgen onder meer een korte lijst met trefwoorden, een overzicht van actuele vragen en de rubriek Nieuws. De link 'Nuttige nummers' geeft een overzicht van trefwoorden, diensten en organisaties die op hun beurt naar nummers van relevante infolijnen leiden.

2.7.2 Veel gestelde vragen en nieuwsbrief

Een zoekopdracht via de zoekfunctie of een trefwoord levert een overzicht van hyperlinks op. Dat overzicht levert de gebruiker meestal een lijst met veel gestelde vragen. Klikken op een dergelijke vraag is de kortste weg naar een snel en betrouwbaar antwoord.

De gebruiker zal zich in de toekomst ook kunnen abonneren op een elektronische nieuwsbrief van het klantencontactcentrum. Die nieuwsbrief zal onder meer een overzicht geven van de vragen waarmee het contactcentrum het meest wordt geconfronteerd. De website voorziet al de mogelijkheid om een abonnement te nemen, maar om technische redenen kunnen momenteel nog geen nieuwsbrieven worden verstuurd.

2.7.3 Verhoogde interactiviteit

2.7.3.1 Contactformulier

Bezoekers van de website die het antwoord op hun vraag niet vinden, kunnen een contactformulier invullen en mailen. Binnen de twee werkdagen ontvangen ze dan een antwoord van het klantencontactcentrum.

2.7.3.2 Begeleid surfen

Nieuw en uniek in Vlaanderen en zelfs in Europa is de functie begeleid surfen of co-browsen. Het komt erop neer dat een voorlichter van het front office de bezoeker van de website helpt om op het internet de gewenste informatie op te sporen. Dat kan zowel telefonisch als via een in de website geïntegreerde chatapplicatie.

2.8 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

2.8.1 Overheidscampagnes

Het klantencontactcentrum stelt zijn kanalen en infrastructuur ter beschikking van informatiecampagnes van de Vlaamse overheid. Campagnes van diverse diensten en instellingen komen op die manier via één enkel kanaal bij het publiek terecht, wat de herkenbaarheid van de Vlaamse overheid bevordert. In 2002 ondersteunde het contactcentrum 56 campagnes.

Het dienstenpakket voor de organisatoren van campagnes is heel uitgebreid. Zo kan het klantencontactcentrum het telefonisch onthaal verzorgen, fungeren als bestelpunt voor brochures en gadgets, eerstelijnsinformatie geven over de campagne en wat ermee samenhangt en rapporteren aan de organisatoren. De Vlaamse Infolijn kan tevens worden

ingeschakeld om bezoekersaantallen te registreren en om te zorgen dat deze cijfers snel aan de pers kunnen worden bezorgd.

2.8.2 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 het klantencontactcentrum moeten worden geïntegreerd. Ze kunnen in elk geval een beroep doen op alle onderdelen van de organisatie: het callcenter, de voorlichters, het kennissysteem en het middle office. Het aantal info-, thema- en sectorale lijnen waarvan het klantencontactcentrum het frontoffice beheert, steeg van 5 in 2001 tot 12 in 2002.

2.9 Signaalfunctie door rapportering

Op eenvoudig verzoek bezorgt het klantencontactcentrum 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 service te optimaliseren.

3 Nieuwe opdrachten en uitdagingen

3.1 Nieuwe opdrachten

Tijdens de vergadering van 26 april 2002 keurde de Vlaamse regering een reeks nieuwe opdrachten voor de Vlaamse Infolijn goed. We overlopen de belangrijkste nieuwe taken en bespreken de implicaties ervan voor de werking van het klantencontactcentrum.

3.1.1 Doorverbinden in de plaats van doorverwijzen

Sinds 2002 kunnen klanten die telefonisch om wegwijsinformatie in verband met de Vlaamse overheid vragen meteen ook rechtstreeks worden doorverbonden met de betrokken dienst of ambtenaar. Deze nieuwe dienstverlening zal de klantvriendelijkheid verhogen: de klant hoeft slechts één keer zelf te bellen en belt bovendien naar een gratis nummer. Wanneer de lijn bezet is of wanneer er niet snel genoeg wordt opgenomen, maakt de voorlichter een terugbelafpraak met de dienst of ambtenaar.

De overgang van doorverwijzen naar doorverbinden heeft tot gevolg dat lacunes in contactgegevens sneller kunnen worden opgespoord en dat tekorten in de telefonische dienstverlening van de overheidsdiensten duidelijk worden. Het middle office moet kort op de bal spelen en de betrokken diensten adviseren om de kwaliteit van hun telefonische dienstverlening te verhogen.

3.1.2 Bestaande of nieuwe infolijnen: ondersteuning en advies

Bestaande en nieuw op te richten infolijnen van de Vlaamse overheid moeten door het middle office van het klantencontactcentrum worden geëvalueerd. Zonder het advies van de Vlaamse Infolijn kan geen enkele nieuwe infolijn meer worden opgestart. Momenteel komen meer dan 30 bestaande infolijnen in aanmerking voor een evaluatie.

Deze nieuwe opdracht zal de werklust van de informatie- en relatiebeheerders van het middle office aanzienlijk verhogen. Per lijn neemt de ondersteuning en advisering immers naar schatting zowat 12 werkdagen in beslag. Het jaarlijks evalueren van 5 lijnen komt dus neer op een extra werklust van ongeveer 180 werkdagen.

Bovendien zal deze advies- en evaluatieprocedure in bepaalde gevallen wellicht leiden tot synergieën en bijkomende ondersteuning van infolijnen via telefonie, kennissysteem, begeleiding bij scripting, enzovoort. Meer dan waarschijnlijk zal het front office van sommige infolijnen ook aan het klantencontactcentrum worden overgedragen. Daardoor zal ook de werklust van de voorlichters toenemen.

3.1.3 Verdere uitbouw statusinformatie

Voorlopig is het verstrekken van dossiergebonden statusinformatie door de voorlichters van het klantencontactcentrum beperkt tot twee sectorale lijnen: de Vlaamse Belastinglijn en de dossierlijn Studietoelagen. Het is de bedoeling dat die uiterst klantvriendelijke en efficiënte dienstverlening op termijn wordt uitgebreid tot andere diensten en sectoren.

Ook de verdere uitbouw van het verstrekken van statusinformatie zal de werklust van zowel het middle als het front office van het klantencontactcentrum verhogen. Die service vereist in elk geval extra opleidingen van de voorlichters die de betrokken statusinformatie verstrekken.

3.1.4 Verdere uitbouw tot centraal klantencontactcentrum

De Vlaamse Infolijn moet verder worden uitgebouwd tot het centrale geïntegreerde contactcentrum van de Vlaamse 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.

De opvolging van de werking en de kwaliteit van deze dienstverlening vergt extra personeel binnen het projectteam van de Vlaamse Infolijn.

3.2 Nieuwe uitdagingen

3.2.1 Aanpak van vastgestelde groeipijnen

Uit de twee audits met betrekking tot de werking van het klantencontactcentrum is gebleken dat de Vlaamse Infolijn in 2002 met groeipijnen kampte. Die tastten in sommige gevallen de kwaliteit van de dienstverlening aan. In het slechtste geval kreeg de klant geen correcte of onvolledige informatie, terwijl die toch beschikbaar was.

3.2.1.1 Reorganisatie van front en middle office

De toename van het aantal door het front office beheerde info-, thema- en sectorale lijnen brengt automatisch ook een forse toename van het aantal klantencontacten met zich mee. Dat verhoogt de werklast van het middle office en de voorlichters, waarvan bovendien wordt verwacht dat ze op steeds meer specifieke terreinen over een redelijke parate kennis beschikken.

In overleg met de externe partner SITEL NV werd besloten om het front office te reorganiseren. Begin 2003 werd een systeem van inhoudelijke clusters ingevoerd, waarbij elke voorlichter een primaire cluster heeft. Per cluster is bovendien een voorlichter-coach aanwezig die de voorlichters permanent coacht op het gebied van inhoud en gesprekstechnieken. Tegelijk werd gezorgd voor een beter gestructureerde samenwerking tussen front en middle office, een meer efficiënte kwaliteitscontrole en een meer doorgedreven training van de voorlichters.

Uit de eerste resultaten blijkt dat de reorganisatie het gewenste effect heeft. De vastgestelde groeipijnen zijn dus van de baan.

3.2.1.2 Verdere verfijning van het kennissysteem

De kwaliteit van een database en de eraan gekoppelde zoekfunctie komt pas echt tot uiting wanneer het aantal records of, in dit geval, informatiescripts hoog oploopt. Het kennissysteem van het klantencontactcentrum omvat momenteel ruim 6000 scripts en de zoekopdrachten leveren haast altijd de gewenste informatie op. Niettemin is het systeem voor verbetering vatbaar.

Eén van de minpunten is dat de voorlichters of andere gebruikers van het kennissysteem niet altijd meteen zien

dat de Vlaamse overheid over een relevante publicatie beschikt. Een ander probleem heeft te maken met de zoekfunctie zelf. Zo levert de zoekopdracht "Hallo Vlaanderen" niets op, gewoon doordat de campagne in kwestie eigenlijk "H@llo Vlaanderen" heet en ook zo in het systeem werd ingevoerd. De perfecte zoekfunctie bestaat niet, maar dergelijke foutjes moeten in de toekomst toch worden uitgesloten.

3.2.2 Preventie van nieuwe groeipijnen

De nieuwe taken van het klantencontactcentrum mogen geen aanleiding geven tot nieuwe groeipijnen. Door de reorganisatie van het front en middle office zullen eventuele problemen sneller aan het licht komen en daardoor ook efficiënter kunnen worden aangepakt. Voorkomen is echter altijd beter dan genezen.

Het huidige aantal medewerkers van het front en middle office volstaat amper om het groeiende aantal contacten klantvriendelijk en snel te verwerken. Alles wijst erop dat het aantal contacten via alle kanalen ook de komende jaren fors zal stijgen, zeker indien het klantencontactcentrum ook het front office gaat beheren van erg drukke infolijnen, bijvoorbeeld die van De Lijn. De opdracht van de Vlaamse regering om bestaande en nieuwe infolijnen bij voorkeur in het klantencontactcentrum te integreren, mag geen negatieve impact hebben op de kwaliteit van de oorspronkelijke kerntaak van de Vlaamse Infolijn.

3.2.3 Bezinning over het merk Vlaamse Infolijn

De Vlaamse Infolijn zelf is op enkele jaren tijd uitgegroeid tot een sterk merk dat bij een groot deel van de doelgroep al spontaan een belletje doet rinkelen. Een dergelijk merk moet men koesteren. De evolutie naar een geïntegreerd klantencontactcentrum zorgt nu echter voor een soort identiteitscrisis. In de praktijk blijkt de Vlaamse Infolijn immers een deelverzameling van zichzelf te zijn geworden.

De Vlaamse Infolijn is vandaag één van de vier clusters van het front office van het klantencontactcentrum. Een cluster waarvoor het middle office van het centrum als back office fungeert, net zoals in de begindagen van de Vlaamse Infolijn. Dat het geïntegreerde klantencontactcentrum officieel

nog altijd als geheel onder de noemer Vlaamse Infolijn valt, zorgt dan ook stilaan voor verwarring. De vlag dekt de lading niet meer.

Het zou niet verstandig zijn om een sterk merk als de Vlaamse Infolijn op te geven. Het lijkt echter evenmin aangewezen om de huidige begripsverwarring te laten voortduren. Zelfs eenvoudige kwesties, zoals de vraag met welke vragen de Vlaamse Infolijn het meest wordt geconfronteerd, blijven anders voor problemen zorgen. De beste oplossing is wellicht een nieuwe naam voor het klantencontactcentrum als geheel, zonder afbreuk te doen aan de kracht van het merk Vlaamse Infolijn.

4 Activiteitenrapport

Het activiteitenrapport 2002 van het contactcentrum Vlaamse Infolijn is opgesplitst in twee delen.

Het eerste deel geeft een cijferoverzicht van de werking van het contactcentrum Vlaamse Infolijn in zijn geheel.

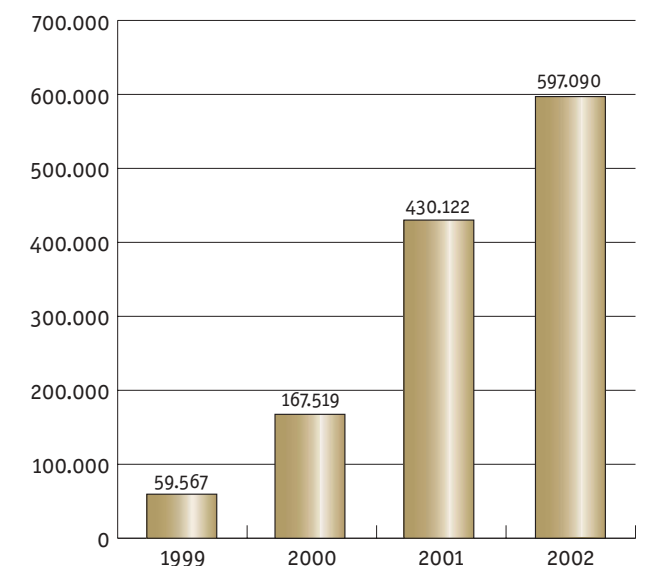
In het tweede deel worden de resultaten besproken van de verschillende lijnen waarvan het front office binnen het contactcentrum Vlaamse Infolijn wordt beheerd.

4.1 Resultaten van het contactcentrum Vlaamse Infolijn

Ook in het vierde 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 contacten:

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---|--------|---------|---------|---------|
| Telefonische vragen | 57.207 | 163.079 | 421.286 | 583.418 |
| Schriftelijke vragen (mail, fax, brief) | 2.360 | 4.440 | 8.836 | 13.620 |
| Co-browsing en on line gesprek | - | - | - | 52 |
| Tot. aantal contacten | 59.567 | 167.519 | 430.122 | 597.090 |
| Aantal dagen open | 212 | 249 | 248 | 251 |
| Gemiddeld aantal contacten/dag | 281 | 673 | 1.734 | 2.379 |



4.1.1 Kwaliteitsbewaking

De werking van het contactcentrum 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. | | |
| SL _{G.A.T.} : gemiddelde | | |
| antwoordtijd | 80 / 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 naverwerkingsduur 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 gemiste oproepen, antwoordtijd, duur van de oproepen, naverwerkingsduur. De CMS-gegevens worden elk half uur aan de service levels getoetst. Zo kan er tijdig worden ingegrepen.
- 2 De kwaliteit van de aard van de dienstverlening (o.a. klantvriendelijkheid) wordt beoordeeld door de Quality

Monitor. Die beluistert een vooraf bepaald percentage van de oproepen van elke medewerker en geeft een score aan elk van de volgende customer-service-aspecten: gespreksstructuur, gespreksleiding, probleemanalyse, probleemresolutie, enthousiasme. De resultaten worden gebundeld in een rapport, waarin een totale score wordt gegeven aan elementen als productkennis, gespreksvaardigheid en klantvriendelijkheid van de voorlichter. De rapporten worden gebruikt als basis voor verdere theoretische en praktische trainingen. De trainer van de Vlaamse Infolijn gebruikt de gegevens als basis voor vervolmakingscursussen en intensieve coaching.

4.1.1.1 Behaalde service levels

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|--|--|------|-------|-------|
| Afhandeling oproepen | | | | |
| Opgenomen oproepen/dag | 272 | 655 | 1.699 | 2.225 |
| Schriftelijke vragen/dag | 9 | 18 | 36 | 54 |
| Gemiddelde gespreksduur (in sec.) | 89 | 100 | 124 | 193 |
| Oproepen beantwoord | | | | |
| binnen de 30 sec. (in %) | 90 | 93 | 82 | 81,3 |
| Direct afgehandelde oproepen (in %) | 84 | 93 | 98,7 | 87,2 |
| Oproepen beantwoord door B0* (in %) | 16 | 7 | 1,3 | 12,8 |
| Ondersteuning | | | | |
| Andere infolijnen | 4 | 7 | 9 | 12 |
| Campagnes | 23 | 29 | 41 | 56 |
| Bemanning | | | | |
| FTE voorlichters | 9 | 14,5 | 18 | 41 |
| Klantvriendelijkheid van de voorlichters | van 'goed' (1999 en 2000) over 'goed en professioneel' (2001) naar 'goed en professioneel' met zilver op contactcenter Award 2002 (2002) | | | |
| Klantenonderzoek | | | | |
| (zeer) tevreden (in %) | 89 | 83 | 89 | 91 |
| Naambekendheid** (in %) | 3 | 17 | 17 | 24 |

* B0: Back office.

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

Ondanks het feit dat de Vlaamse Infolijn gedurende de eerste maanden van 2002 te kampen had met een onderbezetting, blijkt uit bovenstaand overzicht dat steeds alle service levels werden gehaald.

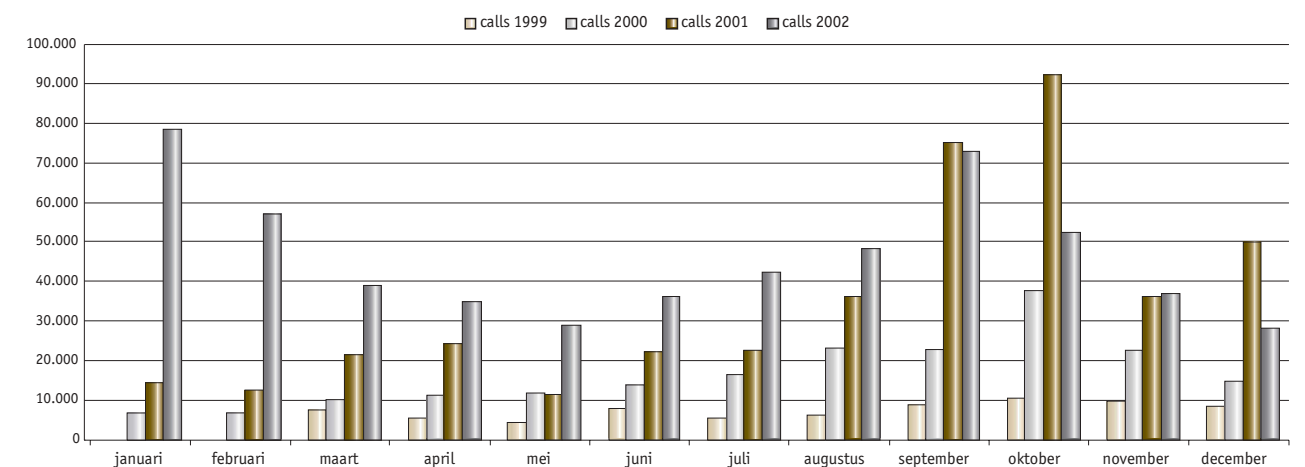
Dat het aantal oproepen blijft toenemen, bewijst dat er duidelijk behoefte is aan een centraal inbelpunt.

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.

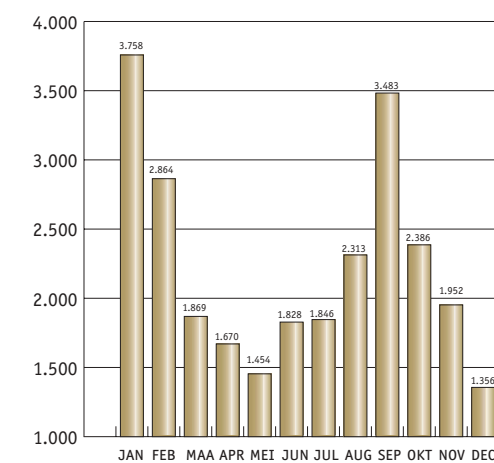
De eerstelijnsinformatie in het databestand van de Vlaamse Infolijn is het voorbije jaar niet alleen uitgebreid, maar ook sterk verbeterd in kwaliteit en klantgerichtheid. Dat was vooral het gevolg van de permanente feedback van de voorlichters. Die moeten immers telkens de vragen van de oproepers aan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

4.1.2 Algemeen overzicht

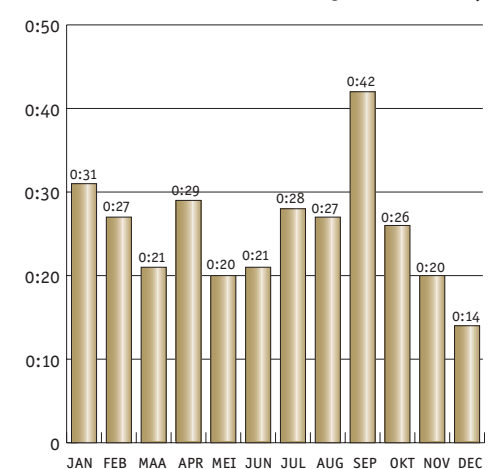
4.1.2.1 Vergelijking aantal oproepen 1999, 2000, 2001 en 2002



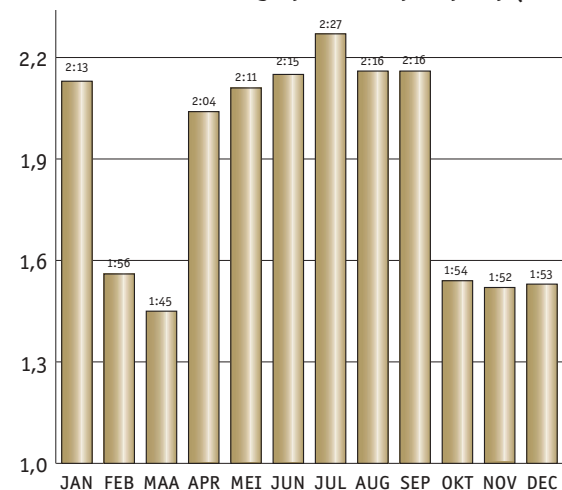
4.1.2.2 Gemiddeld aantal oproepen per dag (2002)



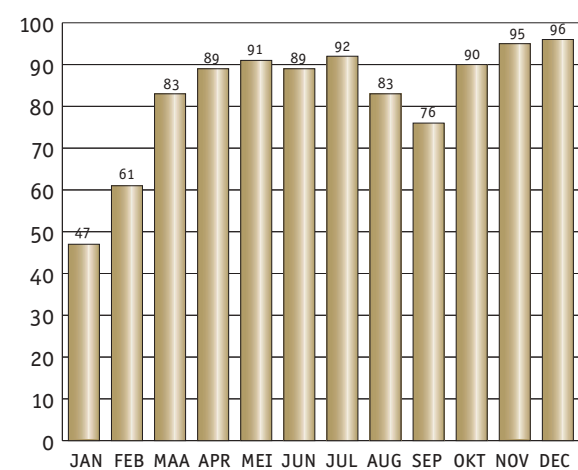
4.1.2.3 Gemiddelde wachttijd per oproep (2002)



4.1.2.4 Gemiddelde gespreksduur per oproep (2002)



4.1.2.5 Opgenomen oproepen per maand (2002)

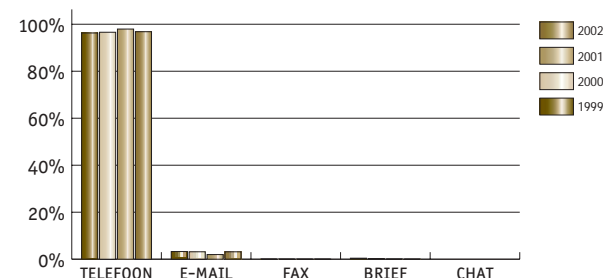


Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt, had het contactcentrum Vlaamse Infolijn de eerste drie maanden van 2002 een laag service level. Dat was te wijten aan een onverwacht groot aantal oproepen op de Dossierlijn Studietoelagen en een onderbezetting van het front office. Enkele operationele acties en het inschakelen en opleiden van extra voorlichters brachten de kwaliteit van de dienstverlening op twee maanden tijd terug op een aanvaardbaar niveau.

4.1.3 Analyse van de oproepen

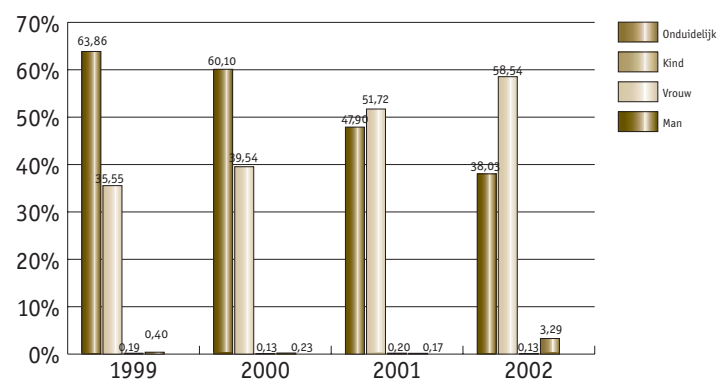
4.1.3.1 Welk medium werd gebruikt?

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|----------|--------|--------|--------|--------|
| telefoon | 96,28% | 96,59% | 97,95% | 96,82% |
| e-mail | 3,26% | 3,16% | 1,98% | 3,15% |
| fax | 0,04% | 0,02% | 0,01% | 0,01% |
| brief | 0,43% | 0,23% | 0,06% | 0,01 |
| chat | - | - | - | 0,01% |



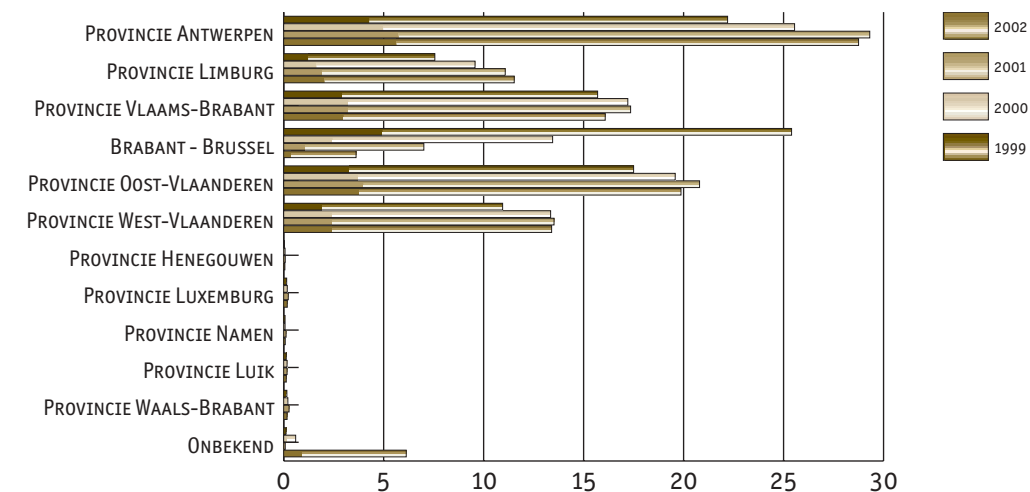
4.1.3.2 Wie neemt contact op met de Infolijn?

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|
| Man | 63,86% | 60,10% | 47,90% | 38,03% |
| Vrouw | 35,55% | 39,54% | 51,72% | 58,54% |
| Kind | 0,19% | 0,13% | 0,20% | 0,13% |
| Onduidelijk | 0,40% | 0,23% | 0,17% | 3,29% |



4.1.3.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?

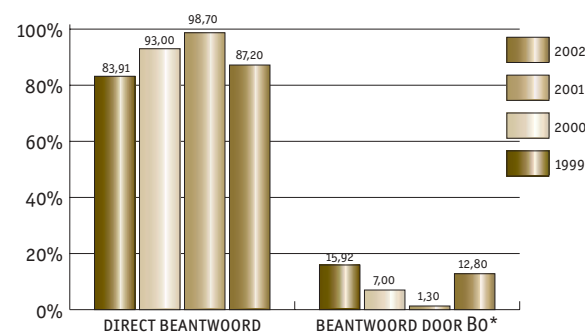
| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| Provincie Antwerpen | 22,20% | 25,55% | 29,31% | 28,75% |
| Provincie Limburg | 7,56% | 9,57% | 11,08% | 11,53% |
| Provincie Vlaams-Brabant | 15,70% | 17,21% | 17,35% | 16,08% |
| Brabant - Brussel | 25,40% | 13,45% | 7,01% | 3,62% |
| Provincie Oost-Vlaanderen | 17,50% | 19,58% | 20,79% | 19,87% |
| Provincie West-Vlaanderen | 10,95% | 13,35% | 13,52% | 13,40% |
| Provincie Henegouwen | 0,04% | 0,07% | 0,08% | 0,06% |
| Provincie Luxemburg | 0,15% | 0,18% | 0,23% | 0,18% |
| Provincie Namen | 0,07% | 0,07% | 0,12% | 0,08% |
| Provincie Luik | 0,13% | 0,17% | 0,17% | 0,13% |
| Provincie Waals-Brabant | 0,16% | 0,21% | 0,27% | 0,17% |
| Onbekend | 0,12% | 0,60% | 0,08% | 6,13% |



Uit de grafiek blijkt dat er een toename is van 'onbekende' en bijgevolg niet geregistreerde geografische gegevens. Dat is te wijten aan de toename van het aantal vragen per e-mail, waarbij een postcode vaak niet te achterhalen valt, én aan een technisch probleem medio 2002 waardoor de postcode van bestellingen niet werd opgenomen in de rapporterings-database. Dat probleem is inmiddels verholpen.

4.1.3.4 Hoe werd de vraag afgehandeld?

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| direct beantwoord | 83,91% | 93,00% | 98,70% | 87,20% |
| beantwoord door BO* | 15,92% | 7,00% | 1,30% | 12,80% |

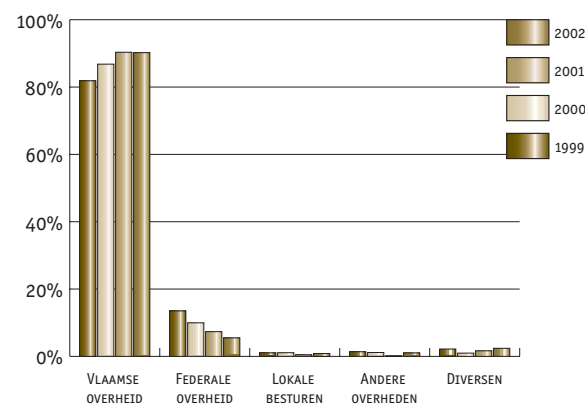


*BO: Back office

Het aantal vragen dat werd beantwoord door het back office is in vergelijking met de vorige jaren toegenomen. Dat heeft te maken met het feit dat vaker naar de bevoegde diensten werd doorgeschakeld dan doorverwezen. Dat was vooral zo op de Vlaamse Belastinglijn en de Dossierlijn Studietoelagen.

4.1.3.5 Voor welke diensten wordt gebeld?

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| Vlaamse overheid | 81,87% | 86,81% | 90,34% | 90,22% |
| Federale overheid | 13,51% | 9,97% | 7,35% | 5,49% |
| Lokale besturen | 1,05% | 1,09% | 0,49% | 0,86% |
| Andere overheden | 1,38% | 1,15% | 0,18% | 1,03% |
| Diversen | 2,19% | 0,97% | 1,65% | 2,40% |



4.1.4 Andere infolijnen adviseren en ondersteunen

De Vlaamse Infolijn besteedt heel wat tijd aan het adviseren van overheidsdiensten die hun telefonische dienstverlening willen verbeteren of een telefonische informatielijn willen oprichten. De vraag komt in de meeste gevallen van de betrokken overheidsdiensten zelf. Die adviesrol is sneller dan verwacht gegroeid. Het contactcentrum Vlaamse Infolijn adviseert Vlaamse Openbare Instellingen – De Lijn, Kind en Gezin, het VIZO, enzovoort –, lokale besturen en buitenlandse overheden.

Het project 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 kennisstelsel en de vastgelegde procedures en processen worden als uiterst professioneel ervaren.

Tot nog toe kwam een verregaande samenwerking tot stand voor de telefonische dienstverlening en voorlichting inzake de onroerende voorheffing (ABAFIM) en de studietoelagen (afdeling Studietoelagen). Het spreekt vanzelf dat het aantal behandelde oproepen bij de Vlaamse Belastinglijn en de Dossierlijn Studietoelagen erg hoog oploopt.

Ook wordt nauw samengewerkt met het departement Onderwijs, de afdeling Tewerkstelling en Export Vlaanderen. Zo werd de samenwerking tussen de Vlaamse Infolijn en de Infolijn Onderwijs verder uitgediept. De Vlaamse Infolijn bood al technische ondersteuning en nam de oproepen over wanneer de lijnen van Onderwijs bezet waren. In het laatste kwartaal werd de werking van de Infolijn Onderwijs geïntegreerd in die van de Vlaamse Infolijn zelf. De Vlaamse Infolijn beantwoordt nu alle wegwijs- en eerstelijnsinformatievragen van de Infolijn Onderwijs en stuurt meer gespecialiseerde vragen door naar het back office van de Infolijn Onderwijs.

Verder staat de Vlaamse Infolijn in voor de opvang van de oproepen bij bezettoon, tussen de middag en na de openingsuren van de BIS Infolijn (Begeleid Individueel Studeren), de Taaltelefoon. Ook het bemiddelingscentrum voor doven, TeleTolk, wordt volledig door de Vlaamse Infolijn beheerd.

4.1.4.1 Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.

Net als de Vlaamse Infolijn ging ook de Vlaamse Ombudsdienst op 1 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 de Vlaamse Infolijn belt, wordt doorverbonden met de Ombudsdienst. Wie met een informatievraag naar de Ombudsdienst belt, wordt doorverbonden met de Vlaamse Infolijn.

4.2 Resultaten van het contactcentrum Vlaamse Infolijn per cluster

4.2.1 Algemeen

Het front office van het contactcentrum Vlaamse Infolijn kan worden opgedeeld in vier grote clusters. Die clusters worden afgebakend naargelang het aantal oproepen van de verschillende lijnen waarvan het contactcentrum Vlaamse Infolijn het front office 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 drie – 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 cluster-principe werd pas eind 2002 geïntroduceerd en begin 2003 geïmplementeerd. Toch kunnen we ook voor 2002 de resultaten van de verschillende clusters apart behandelen. Dat is belangrijk en zinvol, omdat grote lijnen als de Vlaamse Belastinglijn en de Dossierlijn Studietoelagen een grote impact hebben op de analyse van de vragen die via het nummer van de Vlaamse Infolijn worden gesteld. Door ze apart te behandelen krijgen we een beter beeld van de algemene informatievragen via de Vlaamse Infolijn zelf.

Voor het werkingsjaar 2002 onderscheiden we de volgende clusters:

A-lijnen:

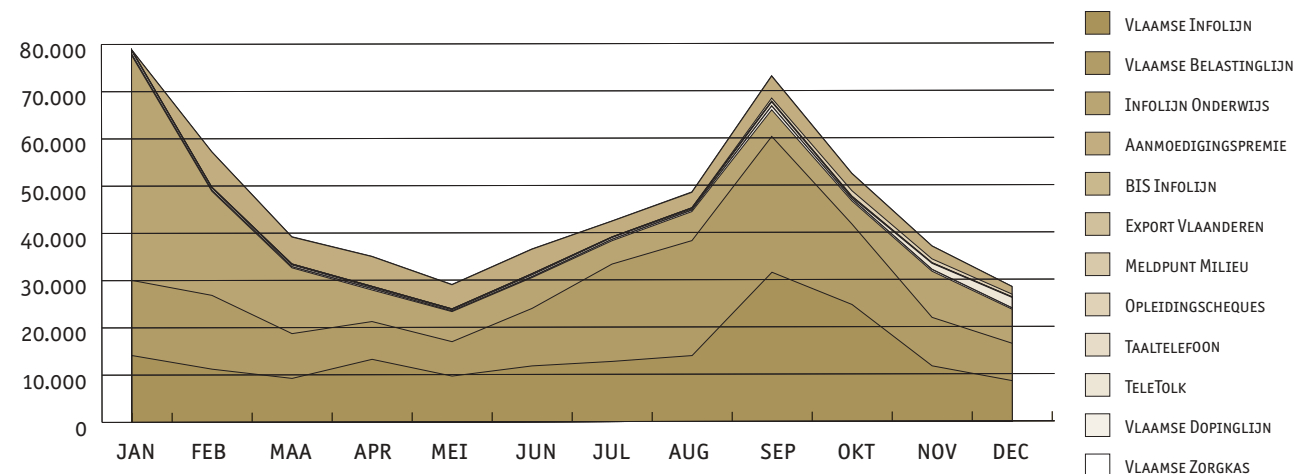
- Vlaamse Infolijn
- Vlaamse Belastinglijn
- Infolijn Onderwijs

B-lijnen:

- Aanmoedigingspremie
- BIS Infolijn
- Export Vlaanderen
- Meldpunt Milieu
- Opleidingscheques
- Taaltelefoon
- TeleTolk
- Vlaamse Dopinglijn
- Vlaamse Zorgkas

| Type lijn | Lijn | Aantaloproepen |
|-----------|-----------------------|----------------|
| A | Vlaamse Infolijn | 30,88% |
| A | Vlaamse Belastinglijn | 31,76% |
| A | Infolijn Onderwijs | 25,40% |
| B | Aanmoedigingspremie | 8,76% |
| B | BIS Infolijn | 0,62% |
| B | Export Vlaanderen | 0,05% |
| B | Meldpunt Milieu | 0,13% |
| B | Opleidingscheques | 0,57% |
| B | Taaltelefoon | 0,14% |
| B | TeleTolk | 0,31% |
| B | Vlaamse Dopinglijn | 0,07% |
| B | Vlaamse Zorgkas | 1,30% |

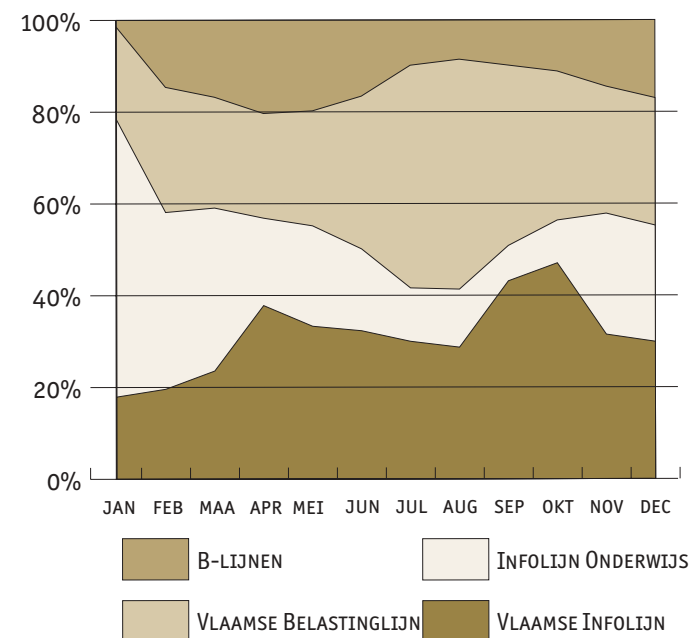
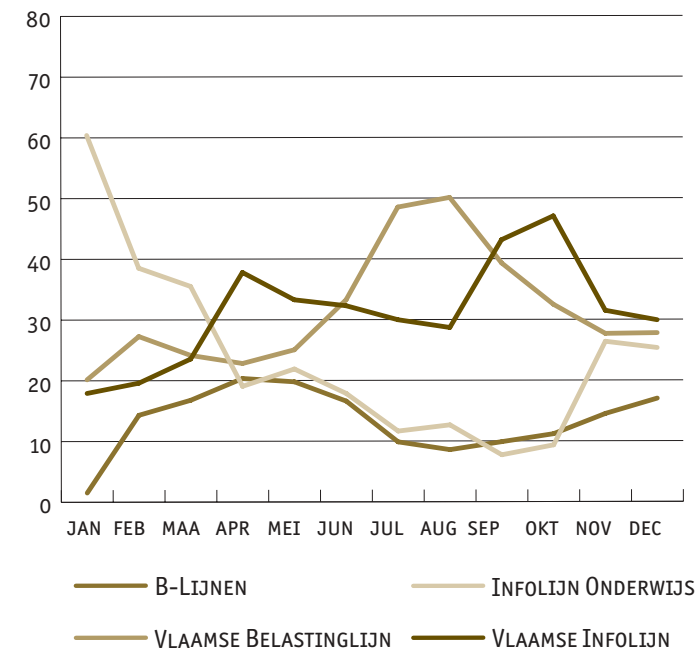
4.2.1.1 Aantal oproepen per lijn



Zoals uit de grafiek blijkt, werd het contactcentrum Vlaamse Infolijn in januari 2002 met grote piekvolumes geconfronteerd. Dat had te maken met het overnemen van de oproepen van de afdeling Studietoelagen. Hoewel de bereikbaarheid groter was geworden, bleef de burger contact opnemen tijdens de vroegere openingsuren van de afdeling Studietoelagen. Ook tijdens de maanden augustus, september en oktober werd het contactcentrum Vlaamse Infolijn met grote pieken geconfronteerd. Dat jaarlijks terugkerend fenomeen doet zich vooral voor op de Vlaamse Belastinglijn en de Vlaamse Infolijn zelf.

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.vlaamseinfolijn.be
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Adres: Boudewijnlaan 30, 1010 Brussel

4.2.2.1 Algemeen

De Vlaamse Infolijn werd in 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 gegarandeerd korte wachttijden en een gemakkelijk te onthouden telefoonnummer 0800 - 3 02 01 (één centraal nummer). De Vlaamse burger kan bij de Vlaamse Infolijn niet alleen 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, de Vlaamse wetenschappelijke instellingen), maar ook met vragen over andere overheden en overheidsgerelateerde kwesties.

De Vlaamse Infolijn 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 overheid 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

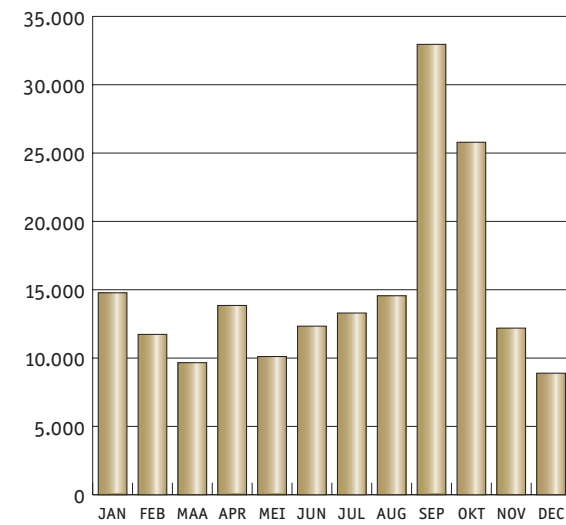
- Informatieverstrekking aan de burger: wegwijsinformatie, eerstelijnsinformatie, actualiteitsinformatie.
- Bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid. De effectieve verzending gebeurt door de inhoudelijk bevoegde dienst (back office).
- Ondersteuning overheidscommunicatie: campagnevoorlichting, 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 2002 liepen op het nummer van de Vlaamse Infolijn 180.158 oproepen of 718 oproepen per dag binnen, goed voor 30,88 procent van het totaal aantal oproepen binnen het contactcentrum 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.

| | oproepen beantwoord | wachttijd (min) | gespreksduur (min) | abandoned time (min) | Doorgeschakelde oproepen |
|--------|---------------------|-----------------|--------------------|----------------------|--------------------------|
| jan/02 | 83,37% | 0:23 | 2:06 | 0:51 | 1,12% |
| feb/02 | 82,17% | 0:23 | 1:57 | 0:48 | 1,42% |
| mrt/02 | 85,38% | 0:17 | 1:58 | 0:39 | 2,09% |
| apr/02 | 77,59% | 0:18 | 2:04 | 0:31 | 1,57% |
| mei/02 | 86,26% | 0:17 | 2:03 | 0:37 | 2,48% |
| jun/02 | 88,85% | 0:18 | 2:11 | 0:37 | 2,01% |
| jul/02 | 91,93% | 0:14 | 2:22 | 0:36 | 2,30% |
| aug/02 | 83,46% | 0:26 | 2:09 | 0:42 | 2,50% |
| sep/02 | 74,08% | 0:46 | 1:59 | 0:58 | 1,56% |
| okt/02 | 87,68% | 0:21 | 2:04 | 0:51 | 1,48% |
| nov/02 | 90,29% | 0:18 | 1:49 | 0:39 | 2,01% |
| dec/02 | 93,87% | 0:12 | 1:51 | 0:28 | 2,62% |
| | 85,41% | 0:21 | 2:03 | 0:41 | 1,93% |

Samenvatting service levels:

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|---------------------------------------|---------|
| Aangeboden oproepen/dag | 718 |
| Gemiddelde wachttijd | 21 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 123 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 85,41 % |
| Direct afgehandelde oproepen | 98,07 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 1,93 % |
| Abandoned time (inhaken) | 41 s |

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 de Vlaamse Infolijn worden gevoerd.

| 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Wonen | Binnenlandse aangelegenheden | Onderwijs en vorming | Onderwijs |
| Milieu en landschap | Milieu en landschap | Welzijn, zorg en opvang | Belastingen |
| Werkgelegenheid | Onderwijs en vorming | Werkgelegenheid | Wonen |
| Onderwijs en vorming | Welzijn, zorg en opvang | Bevoegdheden overheid | Milieu en landschap |
| Economie en belastingen | Wonen | Wonen | Algemene werking overheid |

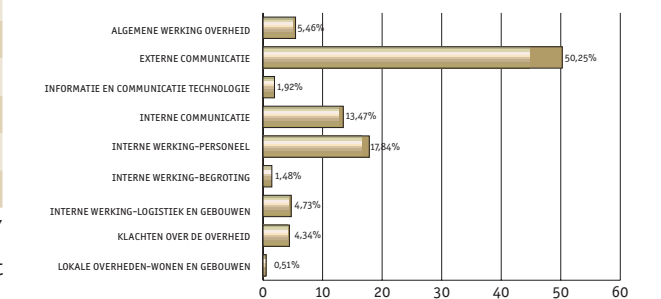
Voor de analyse van de gestelde vragen gaan we niet uit van de geijkte structuur van de overheid in ministeries, departementen en administraties. We brengen de gestelde vragen onder in inhoudelijke domeinen.

| Domein | 2001 | 2002 |
|---------------------------------------|---------|--------|
| algemene werking overheid | 5,95 % | 7,15% |
| belastingen | 17,83 % | 10,37% |
| binnenlandse aangelegenheden | 1,10 % | 0,89% |
| buitenland | 0,51 % | 0,54% |
| consumenten | 0,75 % | ** |
| cultuur en media | 1,06 % | 1,85% |
| economie en landbouw | 1,78 % | 4,91% |
| gezondheid | 4,04 % | 2,64% |
| maatschappelijke organisaties | 0,46 % | ** |
| milieu en landschap | 4,74 % | 7,54% |
| mobilititeit - verkeer en vervoer | 3,24 % | 3,32% |
| onderwijs | 22,29 % | 30,74% |
| overheid - bevoegdheden en structuren | 6,47 % | 6,82% |
| persoon - rechten en plichten | 0,75 % | 1,25% |
| sociale zekerheid | 0,70 % | 0,74% |
| sport - vrije tijd - jeugd | 0,75 % | 0,91% |
| welzijn - zorg en opvang | 12,68 % | 5,89% |
| werkgelegenheid | 6,95 % | 4,41% |
| wetenschap - technologie - energie | 1,56 % | 2,12% |
| wonen | 6,39 % | 7,92% |

** De domeinen 'consumenten' en 'maatschappelijke organisaties' werden in 2002 geïntegreerd in de inhoudelijke domeinen en niet meer als aparte domeinen behandeld.

1 Algemene werking overheid

| | |
|--|---------|
| algemene werking overheid | 5,46% |
| algemene werking overheid | 100,00% |
| externe communicatie | 50,25% |
| externe communicatie | 2,31% |
| huisstijl, promotiemateriaal | 0,27% |
| passieve openbaarheid: inzagerecht | 0,62% |
| persvoorlichting | 1,37% |
| publieksvoorlichting | 95,44% |
| informatie- en communicatietechnologie | 1,92% |
| informatie- en communicatietechnologie | 97,67% |
| project ICT-contracten 2003 | 1,86% |
| algemene informatie | 0,47% |
| interne communicatie | 13,47% |
| interne communicatie | 99,40% |
| intranet | 0,46% |
| personeelsblad | 0,13% |
| interne werking - personeel | 17,84% |
| interne werking - personeel | 41,22% |
| aanwerving en interne mobiliteit | 42,87% |
| sociale dienst voor ambtenaren | 3,25% |
| statuut | 11,51% |
| vorming en opleiding van ambtenaren | 1,15% |
| interne werking - financiën en begroting | 1,48% |
| interne werking - financiën en begroting | 4,22% |
| financiële planning: begroting | 17,47% |
| begroting Vlaams | 6,63% |
| inkomsten: belastingen en andere | 24,10% |
| uitgaven: boekhouding en afrekening | 47,59% |
| interne werking - logistiek en gebouwen | 4,73% |
| interne werking - logistiek en gebouwen | 5,85% |
| gebouwen | 89,06% |
| logistiek | 5,09% |
| klachten over de overheid | 4,34% |
| klachten over de overheid | 100,00% |
| lokale besturen - wonen en bouwen | 0,51% |
| wonen en bouwen | 100,00% |

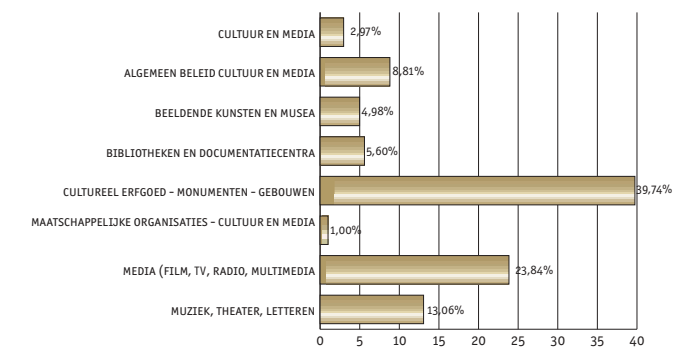
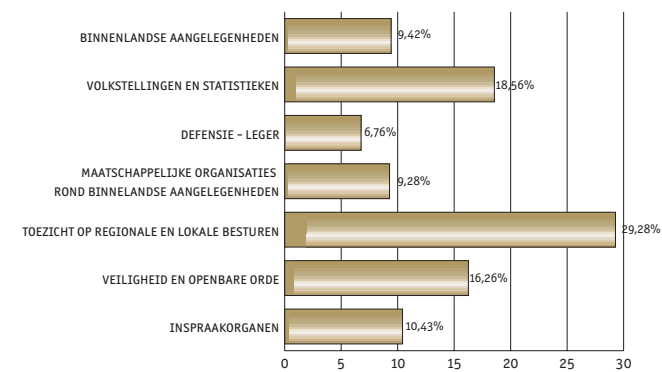
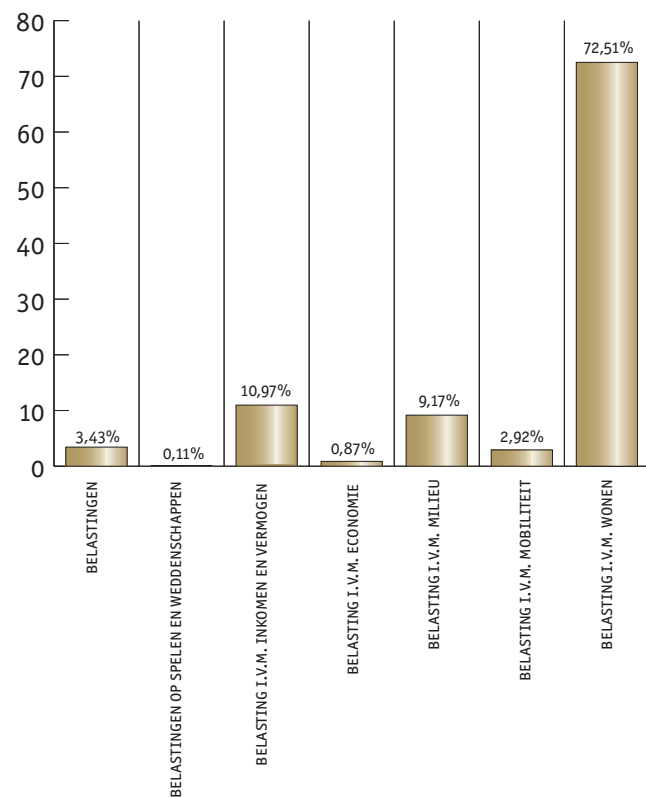
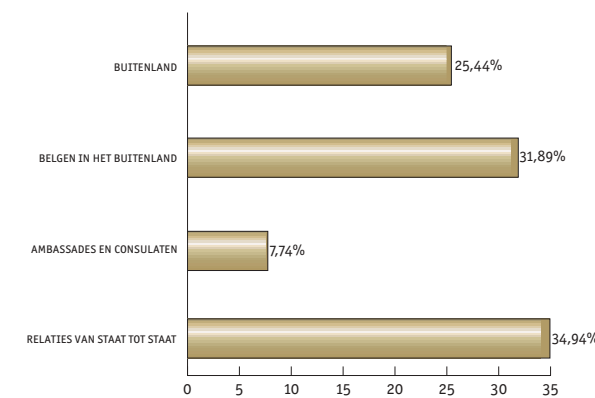


| 2 Belastingen | |
|--|---------------|
| belastingen | 3,43% |
| belastingen | 100,00% |
| belasting op spelen en weddenschappen | 0,11% |
| belasting op spelen en weddenschappen | 100,00% |
| belasting i.v.m. inkomen en vermogen | 10,97% |
| belasting i.v.m. inkomen en vermogen | 27,93% |
| personenbelasting | 57,38% |
| roerende voorheffing | 1,07% |
| successierechten | 13,40% |
| vennootschapsbelasting | 0,22% |
| belastingen i.v.m. economie | 0,87% |
| belastingen i.v.m. economie | 81,69% |
| heffing op leegstaande bedrijfsruimten | 18,31% |
| belastingen i.v.m. milieu | 9,17% |
| belastingen i.v.m. milieu | 0,60% |
| heffing op grondwater | 4,90% |
| heffing op oppervlaktewater | 93,83% |
| huisvuiltaks | 0,67% |
| belastingen i.v.m. mobiliteit | 2,92% |
| belastingen i.v.m. mobiliteit | 2,95% |
| verkeersbelasting | 97,05% |
| belastingen i.v.m. wonen | 72,51% |
| belastingen i.v.m. wonen | 0,23% |
| heffing op leegstand en verwaarlozing | 0,30% |
| kijk- en luistergeld | 2,07% |
| onroerende voorheffing | 69,13% |
| registratierechten | 28,27% |

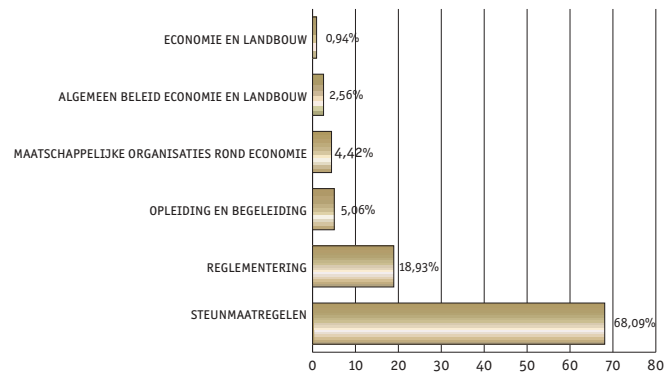
| 3 Binnenlandse aangelegenheden | |
|--|---------------|
| binnenlandse aangelegenheden | 9,42% |
| binnenlandse aangelegenheden | 100,00% |
| volkstellingen en -statistieken | 18,56% |
| volkstellingen en -statistieken | 100,00% |
| defensie - leger | 6,76% |
| defensie - leger | 22,34% |
| opdrachten - zendingen | 7,45% |
| organisatie - personeel | 70,21% |
| maatschappelijke organisaties rond binnenlandse aangelegenheden | 9,28% |
| maatschappelijke organisaties rond binnenlandse aangelegenheden | 100,00% |
| toezicht op regionale en lokale besturen | 29,28% |
| toezicht op regionale en lokale besturen | 36,36% |
| controle op andere algemene beslissingen | 36,86% |
| controle op financieel beleid | 5,16% |
| controle op personeelsbeleid | 21,62% |
| veiligheid en openbare orde | 16,26% |
| veiligheid en openbare orde | 4,42% |
| civiele bescherming en rampenplanning | 24,34% |
| politie | 69,03% |
| staatsveiligheid | 2,21% |
| inspraakorganen | 10,43% |
| inspraakorganen | 0,69% |
| organisatie verkiezingen en wetgeving | 88,97% |
| verkiezingsuitslagen | 10,34% |

| 4 Buitenland | |
|---|---------------|
| buitenland | 25,44% |
| buitenland | 100,00% |
| Belgen in het buitenland | 31,89% |
| Belgen in het buitenland | 2,94% |
| advies en hulp aan Belgen in het buitenland | 33,46% |
| verblijf in het buitenland | 45,59% |
| vertrek naar het buitenland | 18,01% |
| ambassades en consulaten in België | 7,74% |
| ambassades en consulaten in België | 92,42% |
| basisgegevens andere landen van de EU | 7,58% |
| relaties van staat tot staat | 34,94% |
| relaties van staat tot staat | 72,82% |
| België in internationale organisaties | 0,67% |
| speciale samenwerkingsbanden | 15,44% |
| verdragen en onderhandelingen | 11,07% |

| 5 Cultuur en media | |
|--|---------------|
| cultuur en media | 2,97% |
| cultuur en media | 100,00% |
| algemeen beleid cultuur en media | 8,81% |
| algemeen beleid cultuur en media | 70,59% |
| beleidsnota's cultuur en media | 10,20% |
| statistieken en managementinfo cultuur en media | 12,94% |
| subsidiering internationale projecten | 6,27% |
| beeldende kunsten en musea | 4,98% |
| beeldende kunsten en musea | 4,17% |
| beeldende kunstenaars | 79,86% |
| musea | 15,97% |
| bibliotheken en documentatiecentra | 5,60% |
| bibliotheken en documentatiecentra | 89,51% |
| documentatiecentra | 0,62% |
| gemeentelijke bibliotheken | 6,79% |
| gespecialiseerde bibliotheken | 3,09% |
| cultureel erfgoed - monumenten - gebouwen | 39,74% |
| cultureel erfgoed - monumenten - gebouwen | 85,39% |
| architectuur | 0,26% |
| monumentenbescherming | 13,13% |
| monumentenonderhoud | 1,22% |
| maatschappelijke organisaties rond cultuur en media | 1,00% |
| maatschappelijke organisaties rond cultuur en media | 100,00% |
| media (film, TV, radio, multimedia) | 23,84% |
| media (film, TV, radio, multimedia) | 30,14% |
| film | 15,80% |
| internet en multimedia | 47,83% |
| radio | 1,59% |
| televisie | 4,64% |
| muziek, theater, letteren | 13,06% |
| muziek, theater, letteren | 45,24% |
| letteren | 17,20% |
| muziek | 27,51% |
| podiumkunsten (theater, dans...) | 10,05% |

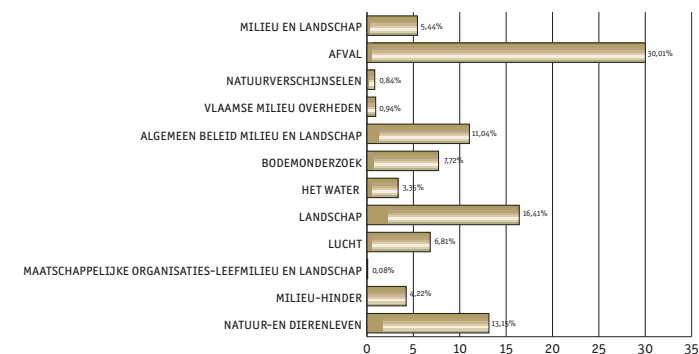
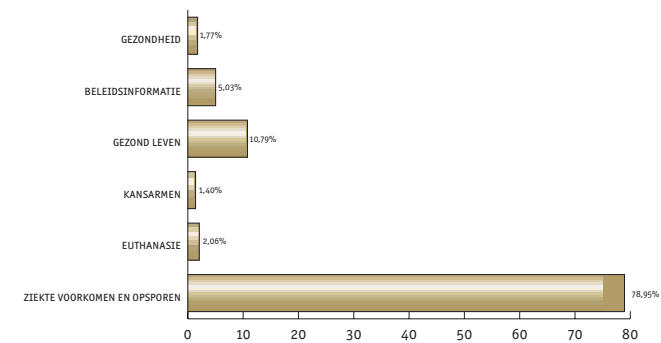


| 6 Economie en landbouw | |
|--|---------------|
| economie en landbouw | 0,94% |
| economie en landbouw | 100,00% |
| algemeen beleid economie en landbouw | 2,56% |
| algemeen beleid economie en landbouw | 6,60% |
| algemene beleidsnota's economie | 17,77% |
| economische studies en onderzoeken | 7,11% |
| statistieken en managementinfo economie | 32,99% |
| statistieken en managementinfo landbouw | 35,53% |
| maatschappelijke organisaties rond economie | 4,42% |
| maatschappelijke organisaties rond | 23,82% |
| beroepsorganisaties | 76,18% |
| opleiding en begeleiding | 5,06% |
| opleiding en begeleiding | 32,90% |
| bedrijfsadvisering | 22,37% |
| gecoördineerde info starters | 11,83% |
| leercontract | 1,29% |
| opleiding tot ondernemer en voor ondernemers | 31,62% |
| reglementering | 18,93% |
| reglementering | 0,48% |
| innovatie en auteursrechten | 6,74% |
| kwaliteitsnormen | 13,47% |
| kwantiteits- en concurrentieregels | 46,46% |
| regels rond contracten | 0,69% |
| start als zelfstandig ondernemer | 32,16% |
| steunmaatregelen | 68,09% |
| steunmaatregelen | 2,79% |
| steun uit EU-fondsen en steun voor ondernemers | 4,37% |
| steunmaatregelen binnen België | 0,86% |
| steunmaatregelen binnen Vlaanderen | 91,98% |



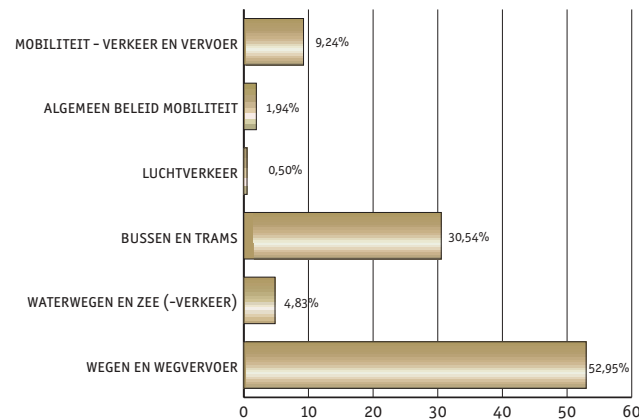
| 7 Gezondheid | |
|---|---------------|
| gezondheid | 1,77% |
| gezondheid | 100,00% |
| beleidsinformatie | 5,03% |
| beleidsinformatie | 0,96% |
| regelgeving | 3,37% |
| statistische gegevens | 19,23% |
| adviesorganen en wetenschappelijke instanties | 22,60% |
| beleidsnota en beleidsbrieven | 5,77% |
| bevoegdheidsverdeling gezondheidszorg | 2,40% |
| kwaliteitsbeleid | 7,21% |
| maatschappelijke organisaties in de gezondheidssector | 38,46% |
| gezond leven | 10,79% |
| gezond leven | 11,66% |
| voeding | 3,14% |
| stress, depressies en andere psychische aandoeningen | 0,22% |
| tabak | 0,22% |
| tandverzorging | 0,22% |
| alcohol | 8,74% |
| drugs | 1,12% |
| geneesmiddelen | 1,35% |
| milieu | 39,91% |
| ongevallenpreventie | 0,67% |
| seksuele gezondheid | 3,81% |
| sporten | 28,92% |

| | |
|---|---------------|
| kansarmen | 1,40% |
| kansarmen | 8,62% |
| kinderen en jeugd | 5,17% |
| leerlingen | 15,52% |
| pasgeborenen | 1,72% |
| patiënten | 18,97% |
| palliatieve zorgen | 15,52% |
| senioren | 8,62% |
| vrouwen | 1,72% |
| werkenden | 24,14% |
| euthanasie | 2,06% |
| euthanasie | 5,88% |
| psychiatrie | 40,00% |
| psychiatrische ziekenhuizen | 7,06% |
| samenwerkingsinitiatieven in de thuiszorg | 3,53% |
| ziekenhuizen | 40,00% |
| ziekenvervoer | 3,53% |
| ziekte voorkomen en opsporen | 78,95% |
| ziekte voorkomen en opsporen | 3,00% |
| aangeboren aandoeningen | 0,03% |
| besmettelijke ziekten | 94,82% |
| kankeropsporing | 1,75% |
| menselijke erfelijkheid | 0,12% |
| reisgeneeskunde | 0,28% |

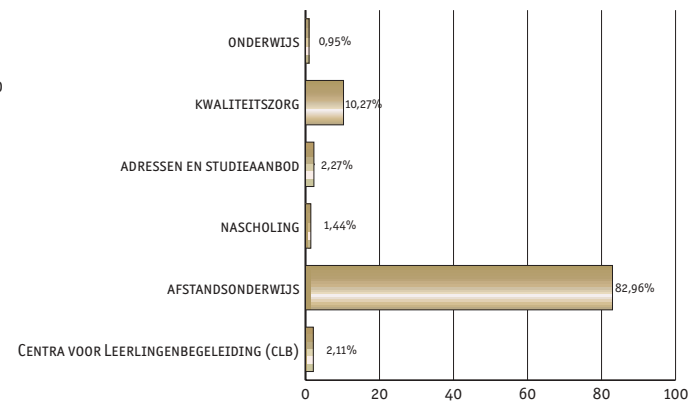


| 8 Milieu en landschap | |
|---|---------------|
| milieu en landschap | 5,44% |
| milieu en landschap | 100,00% |
| afval | 30,01% |
| afval | 2,82% |
| afvalpreventie | 29,86% |
| afvalverwerking | 67,32% |
| natuurverschijnselen | 0,84% |
| natuurverschijnselen | 50,51% |
| klimaat en weer | 28,28% |
| natuurrampen | 21,21% |
| Vlaamse milieuoverheden | 0,94% |
| Vlaamse milieuoverheden | 92,79% |
| wie doet wat | 7,21% |
| algemeen beleid milieu en landschap | 11,04% |
| algemeen beleid milieu en landschap | 33,31% |
| beleidsnota's milieu en landschap | 0,15% |
| statistiek en managementinfo milieu en landschap | 66,54% |
| bodemonderzoek | 7,72% |
| bodemonderzoek | 9,44% |
| bodemuivering | 4,39% |
| delfstoffen en ontginning | 0,99% |
| preventie bodemvervuiling | 85,18% |
| het water | 3,35% |
| het water | 21,21% |
| preventie watervervuiling | 7,07% |
| waterkwaliteitsonderzoek | 22,73% |
| waterzuivering | 48,99% |
| landschap | 16,41% |
| landschap | 32,35% |
| bos | 35,96% |
| landbouwzones | 0,21% |
| landinrichting | 27,71% |
| park | 2,37% |
| recreatiezones | 0,88% |
| stads- en dorpsgezichten | 0,52% |
| lucht | 6,81% |
| lucht | 1,12% |
| preventie luchtvervuiling | 98,88% |
| maatschappelijke organisaties inzake leefmilieu en landschap | 0,08% |
| maatschappelijke organisaties inzake leefmilieu en landschap | 100,00% |
| milieuhinder | 4,22% |
| milieuhinder | 18,27% |
| milieuonderzoek | 21,89% |
| milieusporende maatregelen | 1,61% |
| preventie van milieuoverlast | 58,23% |
| natuur en dierenleven | 13,15% |
| natuur en dierenleven | 3,67% |
| dierenbescherming | 7,08% |
| natuurbehoud | 86,22% |
| natuureducatie | 3,03% |

| 9 Mobiliteit - verkeer en vervoer | |
|---|---------------|
| mobiliteit - verkeer en vervoer | 9,24% |
| mobiliteit - verkeer en vervoer | 100,00% |
| algemeen beleid mobiliteit | 1,94% |
| algemeen beleid mobiliteit | 53,47% |
| beleidsnota's mobiliteit | 26,73% |
| statistiek en managementinfo mobiliteit | 19,80% |
| luchtverkeer | 0,50% |
| luchtverkeer | 42,31% |
| inschrijving en controle vliegtuigen | 11,54% |
| luchthavens | 46,15% |
| bussen en trams | 30,54% |
| bussen en trams | 92,44% |
| trein - de NMBS | 7,56% |
| waterwegen en zee (-verkeer) | 4,83% |
| waterwegen en zee (-verkeer) | 68,13% |
| bevaarbare waterlopen | 17,13% |
| stimulans binnenvaart | 1,99% |
| zeewezen en havens | 12,75% |
| wegen en wegvervoer | 52,95% |
| wegen en wegvervoer | 15,04% |
| infrastructuur wegen | 51,27% |
| inschrijving van voertuigen | 24,85% |
| personenvervoer: taxi... | 0,98% |
| transport over de weg | 7,85% |



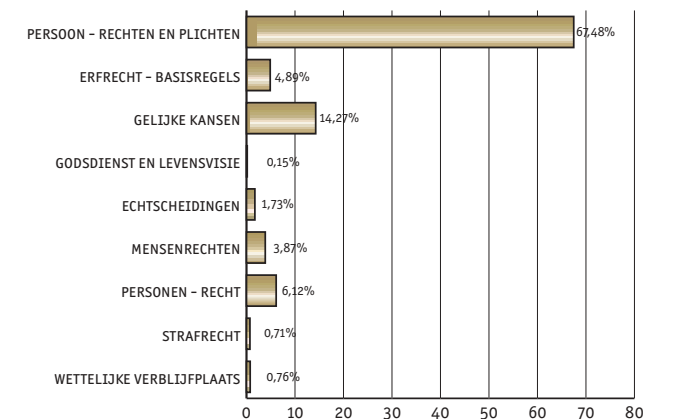
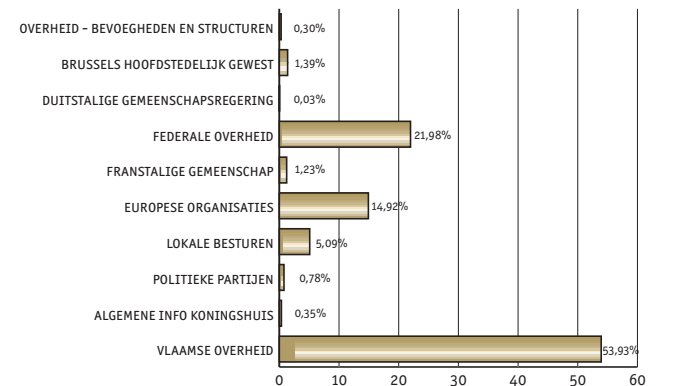
| 10 Onderwijs | |
|--|---------------|
| onderwijs | 0,95% |
| onderwijs | 100,00% |
| kwaliteitszorg | 10,27% |
| kwaliteitszorg | 1,46% |
| leerplannen en didactisch materiaal | 0,55% |
| onderwijsbeleid en onderwijsorganisatie | 4,08% |
| onderwijsonderzoek | 0,04% |
| onderwijsreglementering | 0,65% |
| onderwijsstatistieken | 0,46% |
| publicaties en literatuuurdatabank onderwijs | 0,16% |
| schoolvakantieregeling | 0,85% |
| verdere vragen | 91,75% |
| adressen en studieaanbod | 2,27% |
| adressen en studieaanbod | 38,74% |
| projecten | 58,88% |
| reglementering scholen | 2,38% |
| nascholing | 1,44% |
| nascholing | 0,43% |
| solliciteren - bekwaamheidsbewijzen | 42,86% |
| wedde - statuut | 56,71% |
| afstandsonderwijs | 82,96% |
| afstandsonderwijs | 2,21% |
| documentatie - thesissen | 0,03% |
| examencommissie | 0,28% |
| info over studies - diploma's | 0,53% |
| rechten en plichten | 0,54% |
| studeren in het buitenland - gelijkwaardigheid diploma's | 0,70% |
| studietoelagen | 95,72% |
| Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) | 2,11% |
| Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) | 3,15% |
| departement Onderwijs | 55,71% |
| onderwijsnetten en -koepels | 1,38% |
| overige organisaties rond onderwijs en vorming | 39,76% |



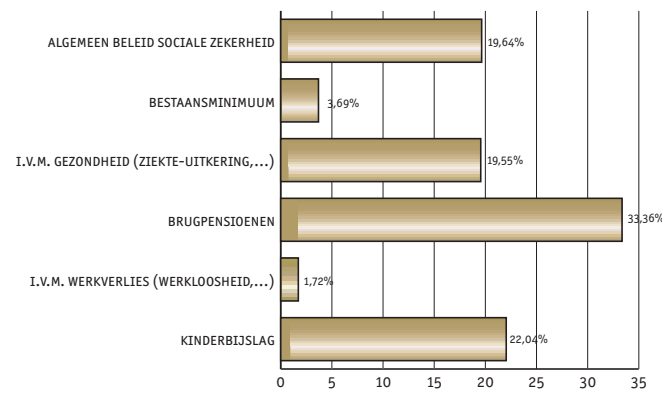
| 11 Overheid - bevoegdheden en structuren | |
|---|---------------|
| overheid - bevoegdheden en structuren | 0,30% |
| overheid - bevoegdheden en structuren | 100,00% |
| Brussels Hoofdstedelijk gewest | 1,39% |
| Brussels hoofdstedelijk gewest | 4,70% |
| bevoegdheden Brussels Hoofdstedelijk gewest | 10,74% |
| Brusselse Hoofdstedelijke gewestraad | 22,15% |
| Brusselse hoofdstedelijke gewestregering | 23,49% |
| organisatieoverzicht Brusselse | |
| Hoofdstedelijke gewestadministratie | 14,09% |
| bevoegdheden Waals gewest | 2,68% |
| organisatieoverzicht Waalse gewestadministratie | 10,74% |
| Waals gewestparlement | 4,70% |
| Waalse gewestregering | 6,71% |
| Duitstalige gemeenschapsregering | 0,03% |
| Duitstalige gemeenschapsregering | 33,33% |
| organisatieoverzicht Duitstalige | |
| gemeenschapsadministratie | 66,67% |
| federale overheid | 21,98% |
| federale overheid | 59,88% |
| bevoegdheden federaal | 7,24% |
| federale regering | 24,02% |
| kamer en senaat: parlement | 4,77% |
| organisatieoverzicht federale administratie | 0,21% |
| rechtbanken en hoven | 3,88% |

| 12 Persoon - rechten en plichten | |
|--------------------------------------|---------------|
| persoon - rechten en plichten | 67,48% |
| persoon - rechten en plichten | 100,00% |
| erfrecht - basisregels | 4,89% |
| erfrecht - basisregels | 10,42% |
| testamenten en legaten | 81,25% |
| vaststelling van afstamming | 8,33% |
| gelijke kansen | 14,27% |
| gelijke kansen | 100,00% |
| godsdienst en levensvisie | 0,15% |
| godsdienst en levensvisie | 100,00% |
| echtscheiding | 1,73% |
| echtscheiding | 52,94% |
| invloed huwelijk op vermogen | 11,76% |
| trouwen | 35,29% |
| mensenrechten | 3,78% |
| mensenrechten | 100,00% |
| personenrecht | 6,12% |
| personenrecht | 66,67% |
| adel | 3,33% |
| naam en voornaam | 30,00% |
| strafrecht | 0,71% |
| strafrecht | 100,00% |
| wettelijke verblijfplaats | 0,76% |
| wettelijke verblijfplaats | 80,00% |
| inschrijving in een gemeente | 20,00% |

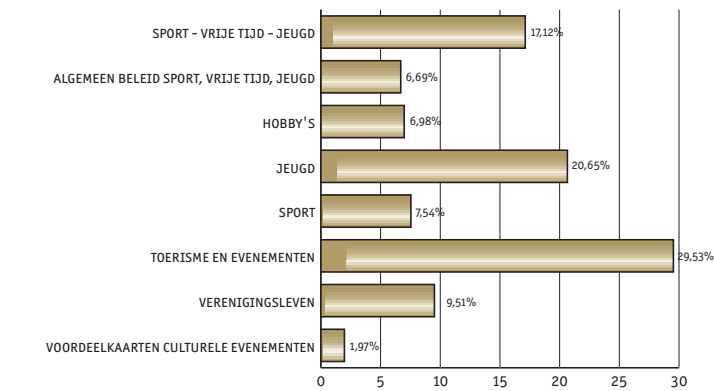
| | |
|------------------------------------|---------------|
| Franstalige gemeenschap | 1,23% |
| Franstalige gemeenschap | 91,60% |
| Franstalig gemeenschapsparlement | 0,76% |
| Franstalige gemeenschapsregering | 6,11% |
| organisatieoverzicht Franstalige | |
| gemeenschapsadministratie | 1,53% |
| Europese organisaties | 14,92% |
| Europese organisaties | 99,62% |
| wereldorganisaties | 0,38% |
| lokale besturen | 5,09% |
| lokale besturen | 5,51% |
| gemeentebesturen en OCMW's | 24,45% |
| intercommunales | 6,43% |
| provinciebesturen | 63,60% |
| politieke partijen | 0,78% |
| politieke partijen | 100,00% |
| algemene info koningshuis | 0,35% |
| algemene info koningshuis | 100,00% |
| Vlaamse overheid | 53,93% |
| Vlaamse overheid | 27,15% |
| bevoegdheden Vlaams | 5,92% |
| organisatieoverzicht administratie | 8,87% |
| Vlaams parlement | 5,24% |
| Vlaamse regering | 48,46% |
| Vlaamse wetgeving | 4,36% |



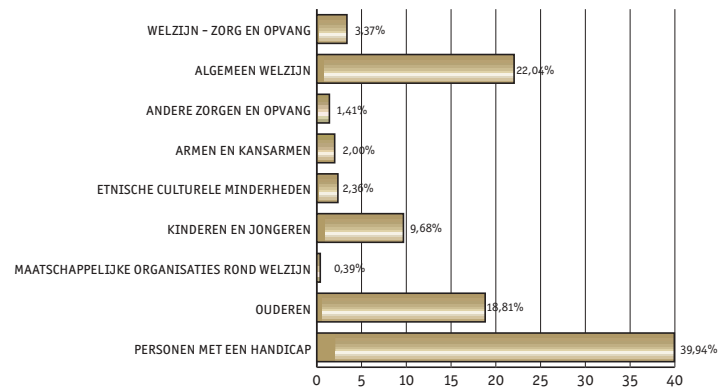
| 13 Sociale zekerheid | |
|--|---------------|
| sociale zekerheid | 39,74% |
| algemeen beleid sociale zekerheid | 39,74% |
| statistieken en managementinfo sociale zekerheid | 60,26% |
| bestaansminimum | 3,69% |
| bestaansminimum | 100,00% |
| i.v.m. gezondheid (ziekte-uitkeringen...) | 19,55% |
| i.v.m. gezondheid (ziekte-uitkeringen...) | 4,82% |
| beroepsziekten en arbeidsongevallen | 12,72% |
| gehandicaptenuitkeringen | 3,51% |
| tussenkosten medische onkosten | 38,60% |
| ziekte-uitkeringen | 40,35% |
| brugpensioenen | 33,36% |
| brugpensioenen | 0,26% |
| pensioen | 99,74% |
| i.v.m. werkverlies (werkloosheid...) | 1,72% |
| i.v.m. werkverlies (werkloosheid...) | 60,00% |
| brugpensioen | 5,00% |
| werkloosheidsuitkeringen | 35,00% |
| kinderbijslag | 22,04% |
| kinderbijslag | 100,00% |



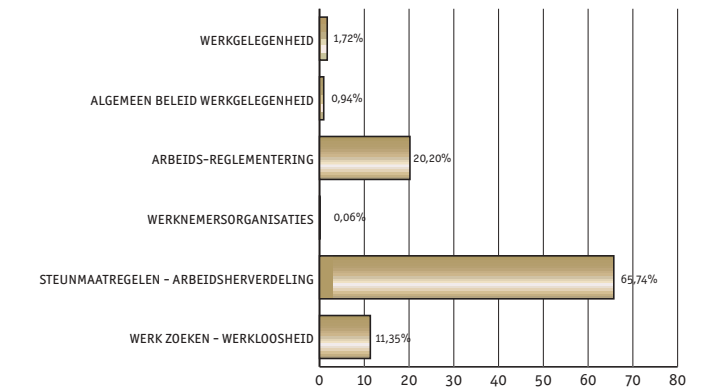
| 14 Sport - vrije tijd - jeugd | |
|---|---------------|
| sport - vrije tijd - jeugd | 17,12% |
| sport - vrije tijd - jeugd | 100,00% |
| algemeen beleid sport, vrije tijd, jeugd | 6,69% |
| algemeen beleid sport, vrije tijd, jeugd | 96,84% |
| statistiek en managementinfo jeugd, sport, vrije tijd | 3,16% |
| hobby's | 6,98% |
| hobby's | 2,02% |
| vissen en jacht | 97,98% |
| jeugd | 20,65% |
| jeugd | 66,89% |
| koepelorganisaties jeugdwerk | 7,51% |
| logistieke ondersteuning jeugdwerk | 8,53% |
| maatschappelijke organisaties rond jeugdwerk | 13,99% |
| ondersteuning gemeentelijk jeugdwerk | 3,07% |
| sport | 7,54% |
| sport | 78,50% |
| ondersteuning topsport | 14,95% |
| sportpromotie en logistieke ondersteuning | 6,54% |
| toerisme en evenementen | 29,53% |
| toerisme en evenementen | 9,07% |
| evenementen in Vlaanderen | 15,51% |
| toerisme in Vlaanderen | 75,42% |
| verenigingsleven | 9,51% |
| verenigingsleven | 96,30% |
| ondersteuning verenigingsleven | 3,70% |
| voordeelkaarten culturele evenementen | 1,97% |
| voordeelkaarten culturele evenementen | 42,86% |
| voordeelkaarten openbaar vervoer | 57,14% |



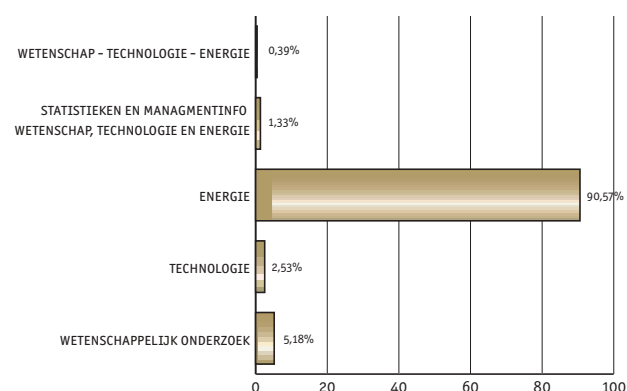
| 15 Welzijn - zorg en opvang | |
|---|---------------|
| welzijn - zorg en opvang | 3,37% |
| welzijn - zorg en opvang | 100,00% |
| algemeen beleid welzijn | 22,04% |
| algemeen beleid welzijn | 93,86% |
| beleidsnota's welzijn | 1,03% |
| statistieken en managementinfo welzijn | 5,11% |
| andere zorgen en opvang | 1,41% |
| andere zorgen en opvang | 6,15% |
| psychologische opvang | 46,92% |
| vluchthuizen | 10,00% |
| zelfhulpgroepen | 36,92% |
| armen en kansarmen | 2,00% |
| armen en kansarmen | 41,62% |
| begeleiding: schuldbemiddeling, budgetbeheer,... | 16,76% |
| daklozenopvang en crisisopvangwoningen | 15,14% |
| financiële steun | 26,49% |
| etnisch culturele minderheden | 2,36% |
| etnisch culturele minderheden | 41,74% |
| discriminatiebestrijding | 22,02% |
| integratieprojecten | 21,10% |
| opvang en begeleiding nieuwkomers | 15,14% |
| kinderen en jongeren | 9,68% |
| kinderen en jongeren | 24,61% |
| begeleiding en bijstand | 40,60% |
| opvang en zorg voor kinderen | 31,99% |
| zorg voor baby's en peuters | 2,80% |
| maatschappelijke organisaties rond welzijn | 0,39% |
| maatschappelijke organisaties rond welzijn | 100,00% |
| ouderen | 18,81% |
| ouderen | 1,96% |
| begeleiding van ouderen | 7,20% |
| bejaardenopvang buitenshuis: dagcentrum, tehuis, servicflat | 11,28% |
| bejaardenopvang en zorg thuis | |
| personen met een handicap | 39,94% |
| personen met een handicap | 19,11% |
| begeleiding en bijstand | 2,25% |
| gehandicaptenuitkeringen en zorg thuis | 0,11% |
| tussenkosten en hulpmiddelen | 78,53% |



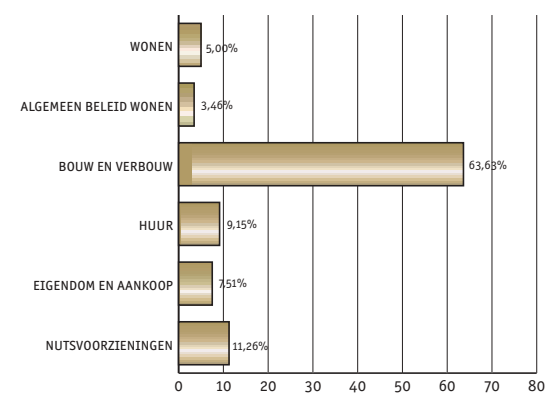
| 16 Werkgelegenheid | |
|---|---------------|
| werkgelegenheid | 1,72% |
| werkgelegenheid | 100,00% |
| algemeen beleid werkgelegenheid | 0,94% |
| algemeen beleid werkgelegenheid | 67,69% |
| beleidsnota's werkgelegenheid | 1,54% |
| statistische en managementinfo werkgelegenheid | 30,77% |
| arbeidsreglementering | 20,20% |
| arbeidsreglementering | 26,27% |
| regels rond arbeidsomstandigheden | 32,86% |
| regels rond arbeidstijd en loopbaanonderbreking | 20,76% |
| reglementering rond lonen | 9,59% |
| specifiek: studentenarbeid | 10,52% |
| werknemersorganisaties | 0,06% |
| werknemersorganisaties | 100,00% |
| steunmaatregelen - arbeidsherverdeling | 65,74% |
| steunmaatregelen - arbeidsherverdeling | 1,91% |
| steun bij aanwerving | 7,87% |
| steun bij andere arbeidsherverdelende projecten | 0,55% |
| steun bij loopbaanonderbrekingen | 89,66% |
| werkzoeken - werkloosheid | 11,35% |
| werkzoeken - werkloosheid | 2,93% |
| opleiding - begeleiding | 2,42% |
| steun aan werkgevers voor aanwervingen | 1,27% |
| werkaanbod, vacatures, | 34,90% |
| werkloosheidsvergoedingen | 58,47% |



| 17 Wetenschap - technologie - energie | |
|--|---------------|
| wetenschap - technologie - energie | 0,39% |
| wetenschap - technologie - energie | 100,00% |
| statistiek en managementinfo wetenschap, technologie en energie | 1,33% |
| statistiek en managementinfo wetenschap, technologie en energie | 100,00% |
| energie | 90,57% |
| energie | 0,60% |
| energieprijzen | 1,96% |
| energiestudies en -onderzoek | 1,66% |
| energiezuinig leven, bouwen, wonen | 81,80% |
| steun voor zonnepanelen | 3,73% |
| steunmaatregelen vanuit de Vlaamse administratie | 4,86% |
| steunmaatregelen vanuit electriciteits- en gasintercommunales | 5,39% |
| technologie | 2,53% |
| technologie | 57,14% |
| stimuleren van innovatie | 17,86% |
| technologie voor het brede publiek | 15,48% |
| technologisch onderzoek | 9,52% |
| wetenschappelijk onderzoek | 5,18% |
| wetenschappelijk onderzoek | 51,16% |
| wetenschappen voor het brede publiek | 48,84% |



| 18 Wonen | |
|---------------------------------------|---------------|
| wonen | 5,00% |
| wonen | 100,00% |
| algemeen beleid wonen | 3,46% |
| algemeen beleid wonen | 92,07% |
| beleidsnota's wonen | 4,66% |
| statistiek en managementinfo wonen | 3,26% |
| bouw en verbouw | 63,63% |
| bouw en verbouw | 22,88% |
| bouw- en verbouwinform | 8,27% |
| bouwvergunning | 3,94% |
| steunmaatregelen bouw en renovatie | 64,91% |
| huur | 9,15% |
| huur | 26,61% |
| huuraanbod | 5,55% |
| Huurwetgeving | 18,33% |
| sociale verhuur | 41,76% |
| steunmaatregelen bij huur | 7,75% |
| eigendom en aankoop | 7,51% |
| eigendom en aankoop | 3,65% |
| Koopaanbod | 0,86% |
| sociale koopwoningen | 2,15% |
| steunmaatregelen woningkoop | 93,35% |
| nutsvoorzieningen | 11,26% |
| Nutsvoorzieningen | 6,94% |
| Kabelaansluiting | 1,07% |
| Telefoonaansluiting | 36,94% |
| verwarming (gas - stookolie - andere) | 6,23% |
| Water | 48,82% |



4.2.2.5 Ondersteuning van overheids campagnes

De Vlaamse Infolijn werd ook in 2002 meer dan eens 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 alsmaar 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 |
|-------------------------------|------|------|------|------|
| Aantal ondersteunde campagnes | 23 | 29 | 41 | 56 |

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

| | begin datum | eind datum | aantal contacten |
|--|-------------|------------|------------------|
| 1 Tuingrond verbeteren metcompost | 14-2-02 | 12-7-02 | 876 |
| 2 Vlaanderen Feest | 19-2-02 | 15-7-02 | 1276 |
| 3 Regularisatie onvergunde werken zonevreemde woning | 28-2-02 | 4-10-02 | 568 |
| 4 Kleurrijk Vlaanderen (exclusief thema's) | 1-3-02 | 4-7-02 | 148 |
| 5 Kleurrijk Vlaanderen - Thema : Mobiliteit | 1-3-02 | 15-4-02 | 87 |
| 6 Onze Wegeninspecteurs pakken spoorvorming aan | 11-3-02 | 30-4-02 | 38 |
| 7 Wees zuinig met papier | 12-3-02 | 23-5-02 | 293 |
| 8 Erfgoedweekend 2002 | 25-3-02 | 21-4-02 | 766 |
| 9 Registratierechten verlaagd! | 2-4-02 | 5-7-02 | 3936 |
| 10 Projecten ontwikkelingseducatie | 3-4-02 | 15-5-02 | 41 |
| 11 BIS: European Computer Driving License | 12-4-02 | 7-5-02 | 85 |
| 12 Periodieke Beleids-campagne (algemeen) | 15-4-02 | 22-11-02 | 187 |
| 13 Word Leerkracht (zie cluster Onderwijs) | 15-4-02 | 31-5-02 | 798 |
| 14 Weekend van de Compost-meester 2002 | 19-4-02 | 14-6-02 | 1006 |
| 15 Kleurrijk Vlaanderen - Thema : Ondernemen | 23-4-02 | 6-6-02 | 40 |
| 16 Dag van het Park 2002 | 24-4-02 | 31-5-02 | 41 |

| | | | |
|--|----------|----------|--------|
| 17 Demotoer Vlimpers | 29-4-02 | 29-5-02 | 483 |
| 18 Week van de Zachte Weggebruiker 2002 | 8-5-02 | 19-5-02 | 2 |
| 19 Wie zich goed voelt, mag gezien worden | 21-5-02 | 2-8-02 | 1667 |
| 20 H@llo Vlaanderen (internet scheidt een band)9 | 27-5-02 | 20-6-02 | 6 |
| 21 Periodieke Beleids-campagne: lokale dienstencentra | 27-5-02 | 2-6-02 | 74 |
| 22 Mediacampagne Studietoelagen | 31-5-02 | 13-11-02 | 37.237 |
| 23 Fantaseer erop los, duik in de wetenschap | 1-6-02 | 30-6-02 | 12 |
| 24 Klachtenmanagement | 3-6-02 | 30-6-02 | 209 |
| 25 Kleurrijk Vlaanderen - Thema : Cultuur | 5-6-02 | 4-7-02 | 153 |
| 26 Verkeerswaaier (Veilige mobiliteit voor kinderen) | 5-6-02 | 14-11-02 | 102 |
| 27 Vuurke Stook | 12-6-02 | 12-12-02 | 623 |
| 28 Informatie over werken aan de Antwerpse Leien | 24-6-02 | 31-12-02 | 1097 |
| 29 Vlaams Ecologisch Netwerk - Openbaar Onderzoek | 1-8-02 | 18-11-02 | 1.249 |
| 30 Winkelverstandig | 13-8-02 | 31-10-02 | 10 |
| 31 Subsidies muziek- en podiumkunstenprojecten | 17-8-02 | 15-9-02 | 11 |
| 32 Grote Leerweek | 25-8-02 | 15-9-02 | 465 |
| 33 Week van het Bos 2002 | 2-9-02 | 18-10-02 | 383 |
| 34 Week van Vervoering 2002 | 11-9-02 | 29-9-02 | 47 |
| 35 Dag van de Kringloopwinkel | 16-9-02 | 31-10-02 | 381 |
| 36 Periodieke Beleids-campagne: Levenslang leren | 16-9-02 | 20-9-02 | 32 |
| 37 Wie is ROB? Wie ROB is, is Rustig Op de Baan! | 16-9-02 | 22-10-02 | 174 |
| 38 Periodieke Beleids-Cultuur van iedereen, voor iedereen | 23-9-02 | 29-9-02 | 4 |
| 39 "t is oktober, hou het sober": Maand van de energiebesparing 2002 | 30-9-02 | 18-11-02 | 1.163 |
| 40 De Zilveren surfers: Je bent nooit te oud om... | 1-10-02 | 30-11-02 | 151 |
| 41 (Periodiek) Zekerheid vooruw zonevreemde woning | 4-10-02 | 7-11-02 | 404 |
| 42 Speel niet met je droomhuis | 10-10-02 | 31-12-02 | 53 |
| 43 Vlaamse Wetenschaps-week 2002 | 19-10-02 | 27-10-02 | 13 |
| 44 Periodieke Beleids-campagne: Jeugdbeleid en jeugdinfrastructuur | 21-10-02 | 25-10-02 | 3 |

| | | | | |
|----|---|----------|----------|-------|
| 45 | Ik kies voor evenwicht (golf I) | 21-10-02 | 1-3-03 | 41 |
| 46 | Thuis in de stad - golf najaar 2002 | 21-10-02 | 5-12-02 | 37 |
| 47 | gratis openbaar vervoer De Lijn voor gehandicapten | 28-10-02 | 31-12-02 | 3.790 |
| 48 | H@llo Vlaanderen - Internet schept een band (bis) | 28-10-02 | 30-11-02 | 202 |
| 49 | Geweld in relaties (jongeren en geweld) | 8-11-02 | 21-1-03 | 16 |
| 50 | DIFAR | 12-11-02 | 13-12-02 | 70 |
| 51 | Periodieke Beleids-campagne: Nieuwe media voor iedereen | 12-11-02 | 30-11-02 | 10 |
| 52 | Oproep projecten ontwikkelingssamenwerking | 15-11-02 | 16-1-03 | 82 |
| 53 | Opleidingscheques | 17-11-02 | 31-12-02 | 1.605 |
| 54 | Kleurrijk Vlaanderen - Toekomstplan: diversiteit op de arbeidsmarkt | 18-11-02 | 10-12-02 | 976 |
| 55 | Periodieke Beleids-campagne: '15.000 nieuwe sociale woningen' | 22-11-02 | 27-1-03 | 67 |
| 56 | Taalklachtendienst | 20-11-02 | 1-12-02 | 181 |

4.2.3 Cluster Vlaamse Belastinglijn

4.2.3.1 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 ingediende bezwaren te verstrekken. Voor die dossierinformatie werd een apart nummer opgezet dat vermeld staat op het aanslagformulier, 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.

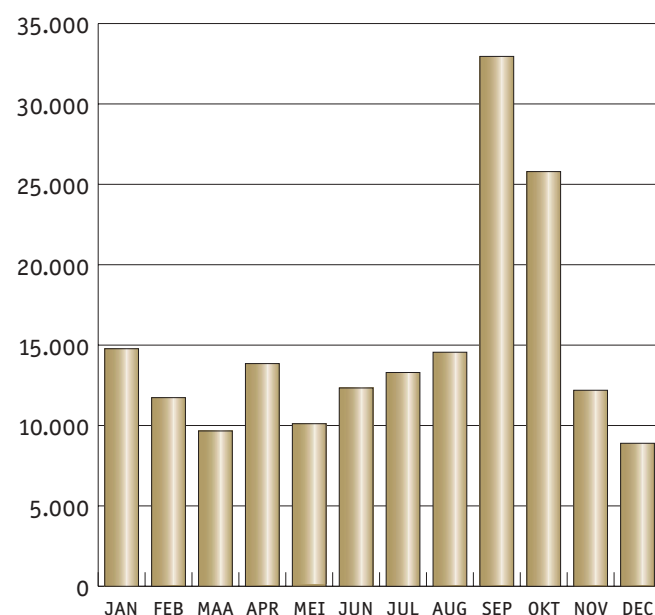
4.2.3.2 Cijfers

In 2002 verwerkte de Vlaamse Belastinglijn 185.306 oproepen of 738 oproepen per dag, goed voor 31,76 procent van het totaal aantal oproepen binnen het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

4.2.3.1 Spreiding en service levels

Spreiding

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



Service levels

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

| | oproepen beantwoord | wachttijd (min.) | gespreks- duur (min.) | abandoned time (min.) | doorge-schakelde oproepen |
|---------------|---------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|
| jan/02 | 70,6% | 1:18 | 3:02 | 1:50 | 18,97% |
| feb/02 | 75,5% | 1:09 | 2:29 | 1:43 | 22,88% |
| mrt/02 | 92,8% | 0:24 | 2:25 | 1:07 | 28,17% |
| apr/02 | 93,0% | 0:24 | 2:15 | 0:56 | 31,27% |
| mei/02 | 94,3% | 0:18 | 2:11 | 0:55 | 32,09% |
| jun/02 | 91,4% | 0:25 | 1:59 | 1:00 | 20,52% |
| jul/02 | 92,1% | 0:24 | 1:52 | 1:06 | 12,92% |
| aug/02 | 84,2% | 0:37 | 1:45 | 1:08 | 13,18% |
| sep/02 | 74,4% | 1:09 | 1:43 | 1:35 | 17,61% |
| okt/02 | 87,5% | 0:38 | 1:49 | 1:15 | 26,75% |
| nov/02 | 92,6% | 0:22 | 2:02 | 0:57 | 36,09% |
| dec/02 | 93,9% | 0:16 | 2:03 | 0:53 | 34,74% |
| Totaal | 86,9% | 0:37 | 2:08 | 1:12 | 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 2 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 back offices.

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 back office. Het front office kan informatie geven tot het niveau van statusinformatie: de stand van het dossier, de laatste correspondentie, enzovoort. Specifieke vragen over het dossier zelf dienen te worden afgehandeld door de dossierbehandelaars zelf. De procedure is dat in dergelijke gevallen de oproeper wordt doorverbonden met de dossierbehandelaar. Indien die reeds in gesprek is of afwezig is, dan noteert de voorlichter de vraag en de contactgegevens van de beller en bezorgt die via een geauto-

matiseerde procedure aan de dossierbehandelaar die op een later tijdstip zelf contact opneemt met de beller.

Het opstarten van de Vlaamse Belastinglijn heeft er voor gezorgd dat de bereikbaarheid van de Vlaamse Belastingdienst is vergroot en dat de dossierbehandelaars iets meer dan 5% minder telefoons krijgen. Daardoor kunnen ze hun dossiers sneller en beter afhandelen.

Samenvatting service levels:

| | 2002 |
|---------------------------------------|-------|
| Afhandeling oproepen | |
| Aangeboden oproepen/dag | 738 |
| Gemiddelde wachttijd | 37 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 128 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 86,9% |
| Direct afgehandelde oproepen | 75,4% |
| Oproepen beantwoord door back office | 24,6% |
| Abandoned time (inhaken) | 72 s |

4.2.3.3 Analyse van de vragen

Bij de analyse van de vragen wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende drie belastingen:

| Belasting | % aantal oproepen |
|------------------------|-------------------|
| Onroerende voorheffing | 68,21% |
| Kijk- en luistergeld | 2,70% |
| Heffing op leegstand | 29,09% |

1 Onroerende voorheffing

- Nummer, fax en e-mail: vermeld op aanslagformulieren
- Website: www.onroerendevoorheffing.be
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Administratie Budgettering en Financieel Management
- Adres: Boudewijnlaan 30, 1010 Brussel

Algemeen

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.

Voor wat de onroerende goederen in het Vlaams Gewest betreft, wordt de onroerende voorheffing sinds 1999 door het Vlaams Gewest geïnd.

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.

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

Cijfers

In 2002 werden m.b.t. de onroerende voorheffing 126.395 oproepen geregistreerd. Dit is 68,21% van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|---------------------------------------|-------|
| Aangeboden oproepen/dag | 514 |
| Gemiddelde wachttijd | 40 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 161 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 89,4% |
| Direct afgehandelde oproepen | 74,8% |
| Oproepen beantwoord door back office | 25,2% |
| Abandoned time (inhaken) | 102 s |

Meest gestelde vragen

OVER HET AANSLAGBILJET

- Ik heb 2 aanslagen voor 2 verschillende aanslagjaren gekregen op één maand of één jaar tijd. Is dit wel normaal?
- Ik heb mijn aanslagbiljet veel vroeger gekregen dan vorig jaar. Ik kan dan ook niet onmiddellijk betalen.
- Het aanslagbiljet werd dit jaar, in tegenstelling tot vorige jaren, op naam van mijn vrouw verstuurd. Is dit wel correct?
- Ik heb hier zopas een aanslagbiljet gekregen voor een perceel dat nooit van mij is geweest. Wat moet ik doen?
- Ik ben mijn aanslagbiljet onroerende voorheffing verloren. Kunnen jullie mij een duplicaat opsturen?
- Ik ben Franstalig. Bezorgen jullie mij het aanslagbiljet in het Frans?

OVER HET BEZWAARSCHRIFT

- Ik ben niet akkoord met de aanslag en wens dan ook te reageren. Hoe doe ik dit?
- Wat indien ik door speciale 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?
- Moet ik zelf het bezwaarschrift ondertekenen of mag iemand dat in mijn plaats doen?
- We zijn met verschillende mede-eigenaars, maar ik ontvang steeds het aanslagbiljet. Volstaat het dat ik het bezwaarschrift alleen onderteken of is de handtekening van alle mede-eigenaars vereist?
- Moet ik het bezwaarschrift aangetekend versturen?
- Hoe lang duurt het voordat jullie een beslissing hebben genomen inzake mijn bezwaarschrift?
- Waar kan ik terecht indien ik niet tevreden ben over de wijze waarop ik door de Belastingdienst voor Vlaanderen werd behandeld?

OVER HET RECHT OP VERMINDERING

- Ik meen recht te hebben op een vermindering. Krijg ik die automatisch of moet ik die aanvragen?
- Ik heb nog kinderen ten laste. Kom ik dan niet in aanmerking voor vermindering van de O.V.?
- Eén van mijn gezinsleden is gehandicapt. Heb ik dan recht op vermindering?
- 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 2% voor beschei-

den woning niet gekregen. Hoe komt dit?

- Ik wens het kadastraal inkomen van mijn woning te laten herzien. Waar kan ik daarvoor terecht?
- Ik meen in aanmerking te komen voor zowel een vermindering wegens kinderen ten laste als voor een vermindering wegens bescheiden woning. Kunnen beide verminderingen worden gecumuleerd?
- Ik merk dat ik in het verleden eigenlijk ook recht had op een vermindering. Kan ik die nog terugvorderen?
- Ik ben eveneens eigenaar van een woning in een ander gewest. Gelden de verminderingen die ik krijg in het Vlaams Gewest ook automatisch voor die woning?
- Hoe moet ik als eigenaar de vermindering aan mijn huurders toekennen?
- Als ik als huurder de vermindering niet aanvraag, krijgt de eigenaar ze dan automatisch?
- Ik ben huurder en wil een vermindering aanvragen via het meldingsformulier. Wat indien de eigenaar niet mee wil ondertekenen?
- Is de eigenaar verplicht de vermindering die ik als huurder aanvraag en verkregen heb te verrekenen in de huurprijs?
- Blijven de verminderingen waar ik vroeger recht op had automatisch doorlopen of moet ik een nieuwe aanvraag doen?

OVER DE BETALING

- Hoe wordt de onroerende voorheffing eigenlijk berekend?
- Tegen wanneer precies dien ik de onroerende voorheffing te betalen?
- Wat indien ik weiger te betalen?
- Wat is een navordering?
- Vanaf wanneer ben ik wettelijk gezien de onroerende voorheffing verschuldigd?
- Ik heb dit jaar mijn huis verkocht. Zal ik dan nog voor het volledige jaar moeten betalen?
- Ik moet gevoelig meer betalen dan vorig jaar. Hoe komt dat?
- Ik kan dat bedrag niet in één keer betalen. Kan ik geen afbetalingsplan krijgen?
- Hoe komt het dat de onroerende voorheffing in vergelijking met vorig jaar zo gestegen is?

2 Kijk- en luistergeld

- Nummer, fax en e-mail: niet meer in gebruik vanaf 2003
- Bevoegde entiteit: Administratie Budgettering en Financieel Management
- Adres: Boudewijnlaan 30, 1010 Brussel

Algemeen

Het Vlaams Parlement keurde op 20 maart 2002 het decreet goed over de invoering van een nultarief voor kijk- en luistergeld goed. Na bekrachtiging door de Vlaamse regering en publicatie in het Belgisch Staatsblad trad het decreet in werking, met ingang van 1 januari 2002. Dat betekent dat het tarief van het kijk- en luistergeld op nul is gezet en er vanaf 1/1/2002 geen kijk- en luistergeld meer moet worden betaald.

Ondanks die beslissing werden in 2002 nog heel wat vragen gesteld over het kijk- en luistergeld.

Cijfers

In 2002 liepen in verband met het kijk- en luistergeld 4.999 oproepen binnen, goed voor 2,7% van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|---------------------------------------|-------|
| Aangeboden oproepen/dag | 20 |
| Gemiddelde wachttijd | 27 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 89 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 85,3% |
| Direct afgehandelde oproepen | 68,3% |
| Oproepen beantwoord door back office | 31,8% |
| Abandoned time (inhaken) | 47 s |

Het aantal doorgeschakelde oproepen ligt hoger dan bij de onroerende voorheffing, omdat heel wat vragen ook gingen over herinneringen van niet betaalde aanslagen. In dergelijke gevallen diende vaak naar de dossierbehandelaar te worden doorgeschakeld.

Meest gestelde vragen

AFGESCHAFT OF NIET?

- Is het kijk- en luistergeld nu afgeschaft?
- Is het decreet m.b.t. de afschaffing van het kijk- en luistergeld al gestemd?
- Is het kijk- en luistergeld voor autoradio's ook afgeschaft?
- Is het eerlijk dat iemand met een familienaam uit de cate-

gorie K-Z nog betaalt tot oktober 2002 terwijl iemand met een familienaam uit de categorie A-J eigenlijk maar betaalt tot april 2002?

NOG BETALEN OF NIET?

- Moet ik mijn kijk- en luistergeld nu nog betalen?
- Moet ik dit laatste aanslagbiljet nog betalen, ook voor de periode in 2002?
- Ik heb mijn aanslagbiljet KLG in november 2001 betaald. Is er niet voorzien in terugbetaling voor het deel dat betrekking heeft op 2002?
- Ik heb mij een nieuw toestel aangeschaft op 2 januari 2002. Moet ik nu nog kijk- en luistergeld betalen?
- Ik heb onlangs een herinnering gekregen voor betaling van mijn kijk- en luistergeld. Hoe kan dit? Het was toch afgeschaft?
- Wat indien ik toch weiger te betalen?

NOG AANGEVEN/NIET?

- Ik ben van plan me een nieuwe autoradio/TV aan te schaffen. Moet ik dit nog melden aan de dienst Kijk- en luistergeld?
- Mijn adres is onlangs gewijzigd. Moet ik dit nog doorgeven?
- Ik heb me in oktober vorig jaar een autoradio aangeschaft en krijg nu een brief van de dienst Kijk- en luistergeld voor meer info, zodat ze me nog een aanslagbiljet kunnen toesturen. Dit kan toch niet meer. Ik dacht dat het KLG was afgeschaft?

NOG OPZEGGEN/NIET?

- Ik wens mijn kijk- en luistergeld op te zeggen.
- Indien ik mijn autoradio of TV recent (sedert 1/01/02) heb weggedaan, ben ik dan nog verplicht op te zeggen?

WAT MET MIJN VRIJSTELLING?

- Ben ik nu ook mijn vrijstelling bij de kabelmaatschappij kwijt?
- Kan ik van de dienst Kijk- en luistergeld nog een attest van vrijstelling krijgen?

PROCEDURES?

- De herinnering werd mij niet aangetekend verstuurd. Ik heb nochtans recent in de pers vernomen dat dit een nieuwe vormvereiste was?

3 Leegstand

- Nummer, fax en e-mail: vermeld op aanslagformulieren
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Administratie Budgettering en Financieel Management
- Adres: Boudewijnlaan 30, 1010 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.

Cijfers

In 2002 werden in verband met de heffing op leegstand 53.912 oproepen verwerkt. Dat is 29,09% van het aantal oproepen op de Vlaamse Belastinglijn.

De tabel geeft een overzicht van het percentage beantwoorde oproepen, de wachttijd, de gespreksduur, hoelang het duurt voordat iemand afhaakt en het percentage doorgeschakelde oproepen per maand.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|---------------------------------------|--------|
| Aangeboden oproepen/dag | 219 |
| Gemiddelde wachttijd | 41 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 134 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 85,8 % |
| Direct afgehandelde oproepen | 86,3 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 13,7 % |
| Abandoned time (inhaken) | 66 s |

Meest gestelde vragen

ALGEMEEN

- Waarom krijg ik deze aanslag?
- Hoezo, verkrotting? Mijn woning is helemaal niet verkrot.
- Ik heb reeds betaald voor leegstand en verkrotting in mijn gemeente. Ik moet toch geen 2 keer betalen?
- Wordt de leegstandsheffing van het Vlaamse Gewest niet afgeschaft? In de toekomst zouden toch enkel nog de gemeenten de leegstandsheffing innen?
- Hoe kan ik ervoor zorgen dat ik uit de inventaris wordt geschrapt?
- Ik heb dit jaar reeds een aanslag inzake leegstand bedrijfsruimten gekregen en nu word ik nog eens belast voor leegstand woningen. Hoe zit dat nu eigenlijk?
- Kunnen jullie me een brochure i.v.m. leegstand woningen sturen?

BETWISTING EIGENDOMSRECHT

- Ik krijg een aanslagbiljet in de bus voor een pand dat niet langer mijn eigendom is. Ik veronderstel dan ook dat ik die aanslag niet moet betalen?
- De onderhandse verkoopovereenkomst (compromis) werd reeds getekend vóór de inventarisdatum maar de notariële akte werd iets ná die datum verleden. Moet ik dan nog betalen?
- Ik heb mijn woning verkocht in de loop van het jaar. Jullie kunnen me dan toch niet belasten voor het volledige jaar?
- Ik ben samen met de andere erfgenamen eigenaar van dit pand. Kan de heffing niet worden opgesplitst tussen de verschillende erfgenamen?

BETWISTING LEEGSTAND

- Het aanslagbiljet dat ik heb gekregen berust zonder twijfel op een vergissing. Het pand in kwestie staat immers helemaal niet leeg.
- Hoe kan mijn huis nu worden belast voor leegstand terwijl ik er al geruime tijd in woon?
- Ik verhuur mijn woning al jaren. Dat de huurder die woning laat leegstaan, kunnen jullie mij toch niet ten

laste leggen?

- Ik gebruik het pand al sedert jaar en dag in functie van mijn commerciële uitbating. Hoe komen jullie er dan toe dit gebouw te belasten als leegstand?
- Ik woon al geruime tijd in het betreffende pand en heb er ook mijn domicilie. Noteren jullie dit even, zodat ik in de toekomst geen heffingen meer krijg?
- Mijn moeder verblijft al geruime tijd in een rust- en verzorgingstehuis. Haar woning wordt intussen evenwel goed onderhouden. Heeft zij dan geen recht op een vrijstelling?

BETWISTING VERWAARLOZING

- Mijn woning is helemaal niet meer verwaarloosd. Hoe komen jullie erbij me toch nog te belasten?
- Ik ben bezig mijn woning te renoveren. Dat is toch geen verwaarlozing!

BETWISTING ONGESCHIKTHEID/ONBEWOONBAARHEID

- Hoezo, mijn woning is ongeschikt verklaard? Ik werd hiervan nooit in kennis gesteld.
- Wat moet ik doen om deze ongeschikt- of onbewoonbaarverklaring ongedaan te maken?

BURGER BEROEPT ZICH OP RENOVATIE, VERBOUWING, SLOOP

- Hoe komt men ertoe mij een aanslagbiljet te sturen voor leegstand? Ik ben immers bezig met de uitvoering van werken in het betreffende pand.
- Hoe kan het nu dat ik nog een heffing wegens leegstand krijg? Mijn woning is al ruim een jaar geleden afgebroken.
- Mijn woning is nog in opbouw. Waarom word ik dan belast voor leegstand?

KLACHT OVERAFHANDELING VAN DOSSIER

- Ik heb vorig jaar bezwaar ingediend. Hoe komt het dat ik nog altijd niks heb vernomen?
- Ik heb vorig jaar bezwaar ingediend en nog altijd geen beslissing gekregen. Anderzijds krijg ik hier opnieuw een aanslag toegestuurd die het dubbele bedraagt van die van vorig jaar. Hoe kan dat? Moet ik nu weer bezwaar indienen?
- Ik heb al bezwaar ingediend maar nog steeds geen beslissing gekregen. Hoe lang zal dit nog duren?
- Moet ik nog nieuwe aanslagen verwachten?

INDIENEN BEZWAAR

- Hoe moet ik bezwaar indienen?

- Ik zie hier net dat mijn termijn om bezwaar in te dienen is verstreken. Kan ik nu niets meer doen?
- Kunnen jullie me het aanslagbiljet in het Frans toesturen?
- Kan ik mijn dossier mondeling komen toelichten?
- Wie betaalt me de kosten van mijn aangetekend schrijven terug?

BURGER BEROEPT ZICH OP

FINANCIËLE OF GEZONDHEIDSTOESTAND

- Ik zit in zware financiële moeilijkheden. Kan ik geen vrijstelling of uitstel van betaling krijgen?
- Ik ben al jaren ziek. Jullie kunnen van mij niet verwachten dat ik in die woning ga wonen. Bovendien ben ik door mijn ziekte financieel niet in staat om die woning te laten renoveren om ze dan te verhuren.

BURGER BEROEPT ZICH OP VRIJSTELLING

- Het pand dat werd belast is mijn enige eigendom. Dan moet ik toch niet betalen?
- Ik ben al jaren verwickeld in een gerechtelijke procedure. Dan moet ik toch niet betalen?
- De leegstand waarvoor ik word belast, is volledig buiten mijn wil ontstaan. Er is hier dan ook duidelijk sprake van overmacht. Ik veronderstel dat ik dan ook niet dien te betalen?
- Mijn woning is getroffen door een ramp en jullie leggen me nu een belasting op leegstand op. Kan ik eraan ontkomen?
- Ik ben pas een jaar geleden eigenaar van de woning geworden. Als ik goed ben geïnformeerd, heb ik dan recht op een vrijstelling. Klopt dat?
- De woning wordt onteigend. Moet ik de heffing dan nog betalen?
- Mijn woning is beschermd als monument met als gevolg dat ik er niets aan mag wijzigen. Hoe kunnen jullie me dan voor verwaarlozing belasten?
- Voor de onroerende voorheffing kreeg ik een vermindering wegens inproductiviteit en nu belasten jullie mij voor leegstand. Logisch is anders!

HET BEDRAG VAN DE HEFFING

- Hoe wordt die heffing eigenlijk berekend?
- Het kadastraal inkomen dat voor de berekening van de heffing werd gebruikt, is fout.
- Ik kreeg vorig jaar een aanslagbiljet van 500 euro. Dit jaar is dat plots 2.000 euro. Hoe kan dat?

VRAGEN OVER DE BETALING VAN DE AANSLAG

- Ik kan die aanslag helemaal niet betalen. Kan ik aflossen in schijven?
- Ik ben van plan om bezwaar in te dienen tegen de aanslag die jullie mij toestuurd. Moet ik dan toch nog betalen?
- Wat indien ik weiger te betalen?
- Ik ben slechts mede-eigenaar van het pand in kwestie. Ik wil dan ook niet meer dan mijn deel betalen.
- Jullie sturen me een herinnering voor de aanslag van 1999 terwijl ik bezwaar heb ingediend voor het heffingsjaar 1998. Hoe kan dat?

4.2.4 Cluster Onderwijs

4.2.4.1 Algemeen

De cluster Onderwijs omvatte in 2002 zowel de Infolijn Onderwijs als Studietoelagen (vanaf medio 2002 georganiseerd via de Dossierlijn Studietoelagen).

1 Infolijn Onderwijs

- Nummer: vanaf 1 januari 2003 geïntegreerd in het Vlaamse Infolijn-nummer
- E-mail: via website
- Website: www.ond.vlaanderen.be/infolijn
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Departement Onderwijs
- Adres: Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 5, 1210 Brussel

Reeds sinds het einde van de jaren 80 trad de Infolijn Onderwijs op als infobalie van het departement Onderwijs. Ze vulde daarbij zowel een eerstelijns- als een doorverwijsfunctie inzake onderwijsmateries. In de loop van 2001 kreeg de Infolijn Onderwijs te maken met een sterke stijging van het aantal oproepen en vooral met een grote toename van het mailverkeer. Hierdoor werd het steeds moeilijker om een tijdige dienstverlening te blijven garanderen. Om aan deze situatie te verhelpen, werden in mei 2001 enkele afspraken gemaakt tussen de Vlaamse Infolijn en de Infolijn Onderwijs. Zo werd beslist om het front office (de eerste telefonische opvang) van de Infolijn Onderwijs over te hevelen naar de voorlichters van de Vlaamse Infolijn. Door de beslissing van de Vlaamse regering in april 2002 om voortaan in haar communicatie met de burger nog maar één telefoonnummer bekend te maken (dat van de Vlaamse Infolijn), werd deze samenwerking in 2002 nog versterkt om ten slotte tegen 1 januari 2003 het frontoffice van de Infolijn Onderwijs en dat van de Vlaamse Infolijn te integreren.

Als gevolg van deze samenwerking vervullen de medewerkers van de Infolijn Onderwijs voortaan een rol als back office voor onderwijsmateries. Dit houdt in dat ze verantwoordelijk zijn voor het verzamelen en actualiseren van de onderwijsinformatie in het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn en voor het trainen van de voorlichters inzake onderwijsmateries. Zij staan verder ook in voor de mailbeantwoording, voor de opmaak van veelgestelde vragen inzake onderwijs op de website en voor de opvang van 'moeilijke' telefonische vragen die de voorlichters van de Vlaamse Infolijn naar hen kunnen doorschakelen.

2 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 5, 1210 Brussel

Op 1 september 2002 werd gestart met de dossierlijn Studietoelagen.

De Vlaamse Infolijn geeft al 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.

Door technische problemen met de opgezette applicatie wordt in een eerste fase informatie verschaft vanuit de studietoelageapplicatie zelf. Het nadeel hiervan is dat de registratie van de gestelde vragen en de rapportering aan de beleidsverantwoordelijken voorlopig maar beperkt mogelijk is. In de loop van 2002 werden de nodige stappen gezet om de integratie met de Infolijnapplicatie te realiseren.

Omdat veel oproepen binnenliepen in verband met de studietoelagen werd in gezamenlijk overleg tussen de afdeling Studietoelagen en de Vlaamse Infolijn beslist om vanaf 1 september 2002 te starten met een dossierlijn Studietoelagen. Die moet vragen over ingediende dossiers beantwoorden. Het nummer van de dossierlijn staat vermeld op de ontvangstmelding die alle aanvragers van een studietoelage krijgen en op alle andere briefwisseling van de diensten voor Studietoelagen.

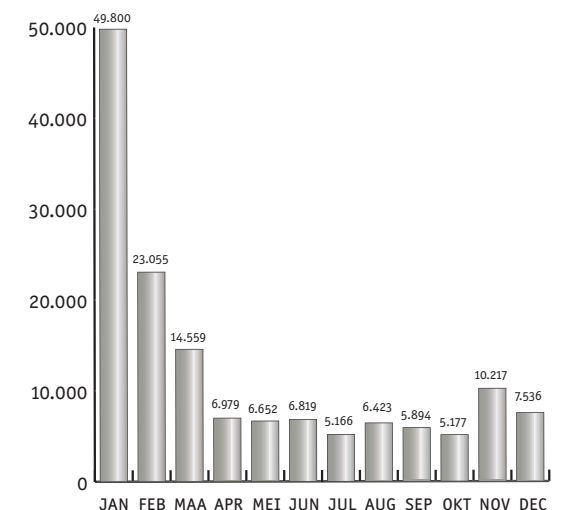
Inmiddels werden de nodige aanpassingen aan de databestanden gedaan en worden de recentste gegevens en wijzigingen dagelijks via een geautomatiseerde procedure in de Infolijnapplicatie bijgewerkt.

De Vlaamse Infolijn ondersteunde tevens de campagne die de afdeling jaarlijks voert bij het begin van het nieuwe school- en academiejaar. Ze gaf eerstelijnsinformatie over de wetgeving en over de wijze van aanvragen en hielp de bellers bij het invullen van hun aanvraagformulier. De Vlaamse Infolijn noteerde tevens bestellingen van folders, brochures en aanvraagformulieren die dagelijks aan de afdeling voor verdere afhandeling werden doorgestuurd. Voor te complexe vragen over wetgeving en reglementering werd naar de afdeling zelf doorverbonden.

4.2.4.2 Cijfers

In 2002 werden voor de cluster Onderwijs 148.214 oproepen of gemiddeld 590 oproepen per dag aangeboden. Dit volume is goed voor 25,40% van het totaal aantal oproepen binnen het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

De spreiding per maand van het aantal oproepen op de cluster Onderwijs wordt geïllustreerd in onderstaande grafiek.



Service levels

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

| oproepen beantwoord | wachttijd (min.) | gespreksduur (min.) | abandoned time (min.) | door gesschakelde oproepen | |
|------------------------|---------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------|
| jan/02 | 28,6% | 0:58 | 2:18 | 1:16 | 14,44% |
| feb/02 | 44,7% | 0:46 | 2:22 | 1:09 | 14,79% |
| mrt/02 | 76,3% | 0:30 | 2:27 | 0:56 | 10,71% |
| apr/02 | 81,3% | 0:34 | 2:31 | 0:45 | 8,93% |
| mei/02 | 85,1% | 0:33 | 2:32 | 0:45 | 13,73% |
| jun/02 | 75,4% | 0:41 | 2:29 | 0:54 | 20,36% |
| jul/02 | 86,5% | 0:32 | 2:34 | 0:45 | 16,07% |
| aug/02 | 67,9% | 0:45 | 2:43 | 1:04 | 12,45% |
| sep/02 | 83,1% | 1:12 | 2:47 | 1:18 | 11,85% |
| okt/02 | 88,9% | 0:50 | 2:44 | 1:07 | 17,14% |
| nov/02 | 90,8% | 0:46 | 2:40 | 0:58 | 11,02% |
| dec/02 | 95,1% | 0:20 | 2:32 | 0:38 | 7,33% |
| | 79,5% | 0:42 | 2:33 | 0:58 | 13,1% |

Op jaarbasis werd 79,5% van de oproepen beantwoord. Er werd gemiddeld binnen de 42 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 2 minuten 30 seconden.

Tijdens de eerste maanden van 2002 gingen heel veel oproepen verloren. Dit kwam doordat in de brochure Studietoelagen nog steeds de vroegere (beperkte) openingsuren bekend gemaakt waren. Zelfs al konden de bellers ondertussen met hun vragen over Studietoelagen terecht van 9 uur tot 19 uur, toch bleven de oproepen steeds in zware pieken toekomen op de vroegere openingsuren. Uit de bovenstaande gegevens blijkt ook dat de bellers relatief snel inhaakten. Uit verdere analyse van de oproepen blijkt dat veel burgers om de 10 seconden trachten een voorlichter aan de lijn te krijgen. Door dit zeer frequente en hoge terugbelgedrag werden meer oproepen aangeboden dan er konden worden afgehandeld. Door het anders routeren van een aantal oproepen en het steeds vermelden van de gewijzigde openingsuren werd het aantal opgenomen oproepen op twee maand tijd terug op een aanvaardbaar niveau gebracht.

Bij de verloren oproepen werd de telefoon na een wachttijd van gemiddeld 31 seconden ingehaakt, waarschijnlijk om op een later moment terug te bellen.

Gemiddeld werden 31% van de opgenomen gesprekken doorgeschakeld naar de bevoegde back offices.

Het aantal doorgeschakelde oproepen op de cluster Onderwijs ligt hoger dan op de Vlaamse Infolijn zelf (1,9%). Dit heeft te maken met de aard (ingewikkeldheid) van de vragen, maar ook met het feit dat het kennissysteem inzake onderwijs nog in opbouw was.

Samenvatting service levels:

| | |
|---------------------------------------|--------|
| Afhandeling oproepen | 2002 |
| Aangeboden oproepen/dag | 590 |
| Gemiddelde wachttijd | 42 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 153 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 79,5 % |
| Direct afgehandelde oproepen | 86,9 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 13,1 % |
| Abandoned time (inhaken) | 58 s |

4.2.4.3 Analyse van de vragen

Voor de analyse van de vragen wordt een onderscheid gemaakt tussen de Infolijn Onderwijs en de dossierlijn Studietoelagen.

| Lijn | % aantal oproepen |
|----------------------------|-------------------|
| Infolijn Onderwijs | 31,10% |
| Dossierlijn Studietoelagen | 68,90% |

1 Infolijn Onderwijs

De Infolijn Onderwijs tracht zoveel mogelijk de vragen over onderwijs die bij haar binnenkomen zelf te beantwoorden. Voor meer ingewikkelde of dossiergebonden vragen wordt doorverwezen naar de bevoegde diensten binnen én buiten het departement Onderwijs.

Onderstaande analyse betreft de telefonische opvang door het front office. De werking van het back office (mailbeantwoording, verzameling van en kwaliteitsbewaking op de informatie, aanmaak van de website en training van de voorlichters) komt hier niet aan bod.

Cijfers

In 2002 werden m.b.t. de Infolijn Onderwijs 46.093 oproepen aangeboden. Dit is 31,10% van het aantal oproepen op de cluster Onderwijs.

| | |
|---------------------------------------|--------|
| Afhandeling oproepen | 2002 |
| Aangeboden oproepen/dag | 188 |
| Gemiddelde wachttijd | 30 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 130 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 79,0 % |
| Direct afgehandelde oproepen | 85,1 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 14,9 % |
| Abandoned time (inhaken) | 63 s |

Meest gestelde vragen

- Vragen van leerkrachten betreffende hun wedde, statuut, de personeelsreglementering.
- Hoe kan ik leerkracht worden? Hoe en waar solliciteer ik? In welk onderwijsniveau of vak kan ik lesgeven (bekwaamheidsbewijzen)?
- Vragen van ouders en leerlingen betreffende hun rechten.
- Waar kan ik wat studeren? Adressen van scholen.
- Informatie van leerlingen en ouders over diploma's en studies.
- Informatie over gelijkwaardigheid buitenlands diploma secundair onderwijs.
- Vragen m.b.t. de middenjury secundair onderwijs.
- Wat doen wanneer ik mijn diploma - getuigschrift verloren heb?
- Informatie over Begeleid Individueel Studeren.

2 Dossierlijn Studietoelagen

Algemeen

Sinds 1 september 2002 werd gestart met de dossierlijn Studietoelagen. In de periode daarvoor werd het nummer van de afdeling studietoelagen gerouteerd naar een keuzeknop op het nummer van de Infolijn Onderwijs.

De dossierlijn Studietoelagen 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 zaken van zijn dossier.

Cijfers

In 2002 liepen op de dossierlijn Studietoelagen 102.121 oproepen binnen, goed voor 68,90% van het aantal oproepen voor de cluster Onderwijs.

| | |
|---------------------------------------|--------|
| Afhandeling oproepen | 2002 |
| Aangeboden oproepen/dag | 417 |
| Gemiddelde wachttijd | 55 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 176 s |
| Oproepen beantwoord binnen de 30 sec. | 71,6 % |
| Direct afgehandelde oproepen | 87,4 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 12,6 % |
| Abandoned time (inhaken) | 52 s |

Meest gestelde vragen

- Wanneer ontvang ik mijn studietoelage? Problemen met de uitbetaling van studietoelagen.
- Voor wie het niet eens is met een beslissing: hoe vraag ik een herziening aan? Hoe dien ik bezwaar in?
- Doorgeven van wijzigingen (gezinstoestand, rekeningnummer, adreswijzigingen, etc.).
- Wat te doen bij stopzetting van studies of veranderen van studierichting?
- Vragen over ontbrekende documenten die door de afdeling Studietoelagen werden opgevraagd.
- Informatie over de Jokerbeurs.
- School of universiteit doet moeilijk over het inschrijvingsgeld.
- Hulp bij het invullen aanvraagformulier studietoelagen secundair en hoger onderwijs 2002-2003

4.2.5 Cluster B-lijnen

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

1 Front office 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

2 Front office beheerd door de Vlaamse Infolijn, back office georganiseerd door bevoegde dienst

- Aanmoedigingspremie
- Export Vlaanderen
- Opleidingscheques
- Vlaamse Dopinglijn
- Vlaamse Zorgkas

3 Front en back office beheerd door 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 contactcentrum Vlaamse Infolijn.

4.2.5.1 Aanmoedigingspremies

- Nummer:
 - Aanmoedigingspremies - openbare sector: 0800 900 45
 - Aanmoedigingspremies - private sector: 02 553 44 03
- Fax: 02 - 553.44.22
- E-mail: aanmoedigingspremie@vlaanderen.be
- Website: www.bijblijven.be
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Administratie Werkgelegenheid, Afdeling Tewerkstelling, Aanmoedigingspremies
- Adres: Markiesstraat 1, 8e verd., 1000 Brussel

1 Activiteiten

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

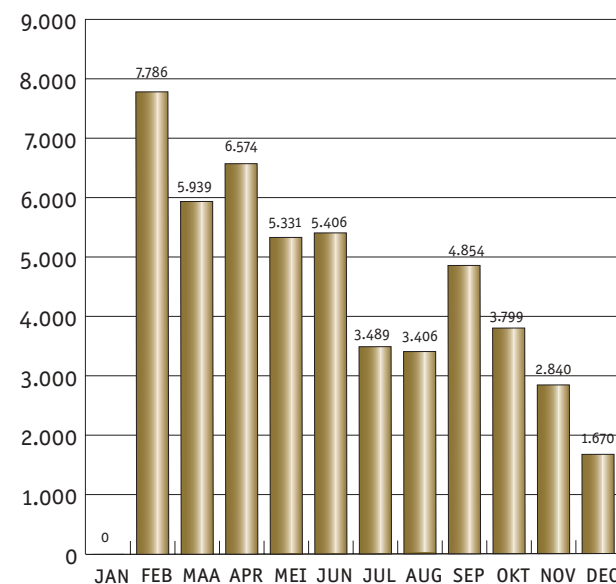
2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn

Het front office wordt volledig beheerd door het contactcentrum van de Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het back office en reageert op de vragen die de voorlichters van het front office niet kunnen beantwoorden.

3 Cijfers

In 2002 werden 51.095 oproepen geregistreerd, goed voor een gemiddelde van 204 per dag. De grafiek illustreert de spreiding van de oproepen per maand.

Onderstaand een overzicht van de service levels voor de openbare sector en de privé-sector.



Aanmoedigingspremies openbare sector

Gemiddeld werd 13,79% van de contacten doorverbonden met het back office.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Gemiddelde wachttijd | 31 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 155 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 86,21 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 13,79 % |
| Abandoned time (inhaken) | 52 s |

Aanmoedigingspremies privé-sector

In totaal werd 12,48% van de opgenomen oproepen naar het back office doorgeschakeld.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Gemiddelde wachttijd | 31 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 167 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 87,52 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 12,48 % |
| Abandoned time (inhaken) | 31 s |

4 Meest gestelde vragen

- Moet ik mijn aanvraag voor een premie aangetekend verzenden?
- Mag ik mijn aanvraag ook faxen of e-mailen?
- Hoe weet ik dat mijn aanvraag is goedgekeurd?
- Wat moet ik doen als mijn dossier onvolledig is?
- Moet ik bij een verlenging van mijn loopbaanonderbreking of tijdskrediet een nieuwe aanvraag doen?
- Waarom vraagt men de C62 van een eerdere periode van loopbaanonderbreking of tijdskrediet op?
- Moet mijn werkgever mij vervangen tijdens mijn tijdskrediet of loopbaanonderbreking?
- Hoe bewijs ik mijn anciënniteit?
- Is mijn woonplaats van belang?
- Wat moet ik doen als ik een opleiding volg die uit verschillende modules bestaat?
- Hoe en wanneer wordt de aanmoedigingspremie uitbetaald?
- Moet ik de bedragen van de aanmoedigingspremies aangeven?
- Hoe geef ik een nieuw rekeningnummer of adres door?
- Mijn aanvraag is te laat ingediend en daardoor afgewezen. Kan ik daar nog iets aan doen?
- Wat is een alleenstaande?
- Mijn bedrijf sloot geen CAO, bedrijfsakkoord of toetredingsakte af. Kan ik toch nog genieten van een premie?
- Ik neem tijdskrediet op om er even tussenuit te zijn. Krijg ik nog een aanmoedigingspremie?
- Ik nam vóór 01/01/2002 een loopbaanonderbreking van 1/5 op. Hoe lang krijg ik de premie?
- Ik ben tussen 01/01/2002 en 31/03/2002 gestart met tijdskrediet of een loopbaanonderbreking, maar ik diende mijn aanvraag pas in toen mijn tijdskrediet of loopbaanonderbreking al was afgelopen omwille van de schorsing van het privé-stelsel. Heb ik nu de indieningstermijn overschreden?
- Wat zijn knelpuntberoepen?

4.2.5.2 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
- Bevoegde entiteit: afdeling Volwassenenonderwijs
- Adres: Consciencegebouw, Koning Albert II-laan 5, 1210 Brussel

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. Voorlopig enkel schriftelijk, binnenkort ook via het internet. Een mentor zorgt voor begeleiding en studietips.

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

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

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn

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

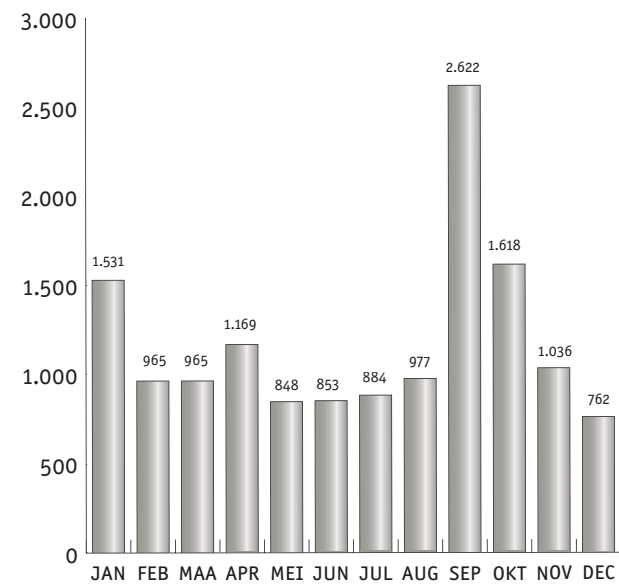
Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het front office van de BIS infolijn. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het front office van het contactcentrum Vlaamse Infolijn en daar verder afgehandeld.

Doordat de oproepen die worden afgehandeld door het front office 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 het contactcentrum worden afgehandeld.

3 Cijfers

In 2002 liepen op de BIS infolijn 14.230 oproepen binnen of gemiddeld 51 per dag.

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

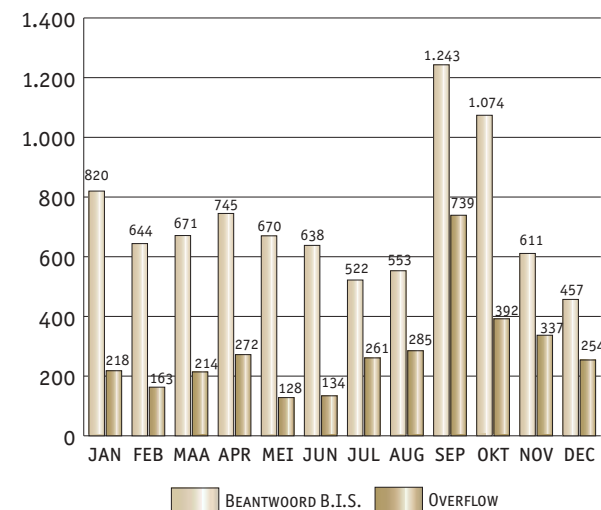


Het service level van de BIS infolijn bedraagt 85%.

De volgende grafiek geeft een beeld van het aantal oproepen dat respectievelijk door het front office van de BIS infolijn en door het contactcentrum Vlaamse Infolijn werd afgehandeld.

Alles samen wordt 24% van de oproepen op de BIS infolijn afgehandeld door het front office van het contactcentrum.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Opgenomen oproepen/dag | 54 |
| Gemiddelde wachttijd | 30 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 168 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 94,45 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 5,55 % |
| Abandoned time (inhaken) | 18s |



4 Meest gestelde vragen

- Hoe schrijf ik in?
- Wie kan zich inschrijven?
- Wanneer kan ik inschrijven?
- Hoeveel kost de cursus?
- Hoe lang duurt een cursus?
- Hoe verloopt thuisstudie van een cursus?
- Hoe studeer ik?
- Wat als ik mijn cursus heb afgewerkt?
- Kan ik vrijstelling van inschrijvingsgeld bekomen?
- Kan ik vanuit het buitenland studeren?
- Kan ik met opleidingscheques van de Vlaamse overheid betalen?
- Waar kan ik mijn Europees Computer Rijbewijs (ECDL) behalen?

4.2.5.3 Export Vlaanderen

- Nummer: 0800 62 000
- Fax: 02 - 504.88.99
- E-mail: via website (suggesties en FAQ)
- Website: www.export.vlaanderen.be
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Export Vlaanderen
- Adres: Regentlaan 40, 1000 Brussel Brussel

1 Activiteiten

Sedert begin januari 2002 is Export Vlaanderen voor de Vlaamse bedrijven het enige aanspreekpunt inzake buitenlandse handel en internationaal ondernemen. Export

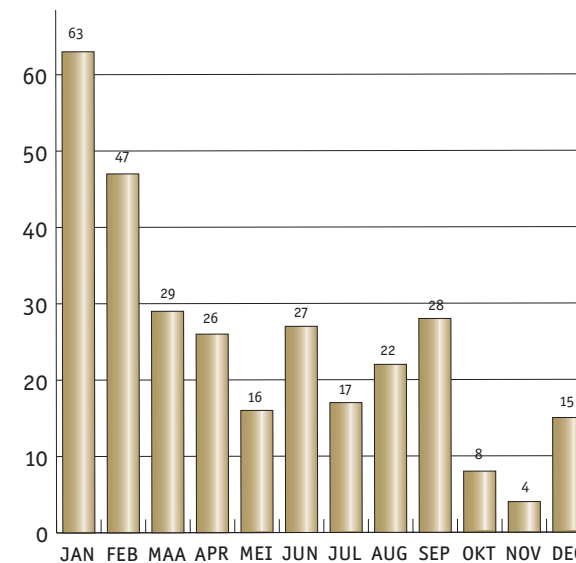
Vlaanderen nam daarmee de rol en de bevoegdheden over van de vroegere federale Belgische Dienst voor Buitenlandse Handel. De federale overheid blijft evenwel bevoegd voor het multilaterale handelsbeleid en het verstrekken van waarborgen tegen uitvoer-, invoer- en investeringsrisico's.

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn

Het front office van Export Vlaanderen wordt volledig beheerd door het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het back office en behandelt moeilijke kwesties die het front office niet kan oplossen.

3 Cijfers

In 2002 kreeg Export Vlaanderen 302 oproepen of gemiddeld 1 per dag. De grafiek illustreert de spreiding ervan per maand.



Sinds midden 2002 bedroeg de wachttijd voor ongeveer de helft van de verloren oproepen amper 3 tot 5 seconden of minder dan 3 beltonen. Dit zou er kunnen op wijzen dat een verkeerd nummer werd gedraaid of dat de lijn werd getest. Gemiddeld werd 6,47% van de bellers naar het de back office doorgeschakeld.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Opgenomen oproepen/dag | 1 |
| Gemiddelde wachttijd | 31 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 102 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 93,53 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 6,47 % |
| Abandoned time (inhaken) | 20 s |

4 Meest gestelde vragen

- Wat doet Export Vlaanderen?
- Hoe kan ik een beroep doen op Export Vlaanderen?
- Waarvoor kan men bij het exportcentrum terecht?
- Waar is Export Vlaanderen in het buitenland aanwezig?
- Kan ik bij Export Vlaanderen financiële steun krijgen voor exportgerichte initiatieven?
- Heeft Export Vlaanderen praktische tips voor als ik naar een bepaald land op prospectiereis ga?
- Hoe kan ik deelnemen aan de acties van Export Vlaanderen?
- Hoe kan Export Vlaanderen mij helpen bij het vinden van een handelspartner?
- Hoe start ik met exporteren?
- Welke markt is voor mij interessant?
- Wat is de actuele economische situatie in een bepaald land?
- Hoe kom ik aan sectorinformatie over een bepaald land?
- Welke interessante vakbeurzen zijn er in mijn sector?
- Welke exportdocumenten heb ik nodig?
- Welke invoerrechten gelden er voor mijn product?
- Waar vind ik info over handelsvoorstellen en aanbestedingen?
- Hoe blijf ik op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het vlak van de export?
- Wat gebeurt er met de Belgische Dienst voor Buitenlandse Handel?
- Hoe zit het met de handelsbeurzen die de Belgische Dienst voor Buitenlandse Handel organiseerde?
- Ik ben student en op zoek naar informatie. Kan Export Vlaanderen mij helpen?

4.2.5.4 Meldpunt Milieu

- Nummer: 078 15 55 70
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Administratie Gezondheidszorg, afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg
- Adres: Markiesstraat 1, 1000 Brussel

1 Activiteiten

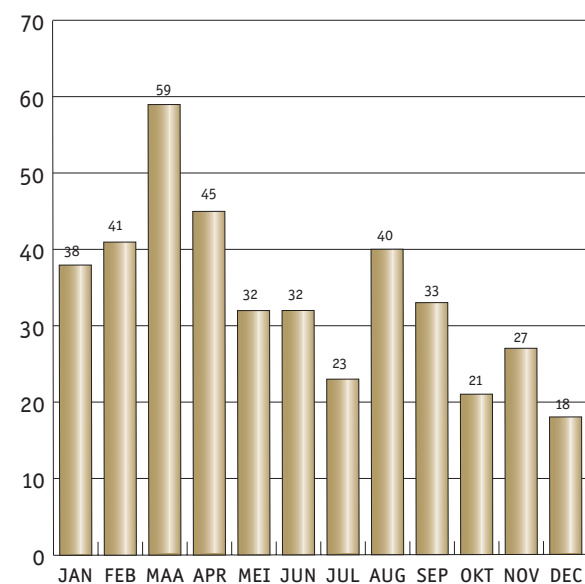
In 1997 werd bij de administratie Gezondheidszorg het telefonisch meldpunt 'Gezondheid en Milieu' opgericht, waar in principe de burger milieugerelateerde gezondheidsproblemen aan de Vlaamse overheid kon melden. Dat meldpunt werd in 1999 in de Vlaamse Infolijn geïntegreerd, weliswaar met behoud van het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

Sindsdien werd het nummer echter niet meer gepromoot, omdat er onduidelijkheid was ontstaan omtrent de beleidsvisie ter zake. In afwachting van een structurele oplossing blijven de operatoren van de Infolijn de oproepen die via het nummer van het meldpunt binnenkomen, beantwoorden. Indien er op basis van de informatie in het kennissysteem geen duidelijk antwoord kan worden gegeven, wordt de burger doorverwezen naar de juiste bevoegde diensten of ambtenaren.

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn
Het front office van het meldpunt Milieu wordt volledig afgehandeld door het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het back office voor het afhandelen van de moeilijke vragen die in het front office niet kunnen beantwoord worden.

3 Cijfers

In 2002 liepen op de het meldpunt Milieu 786 oproepen binnen of gemiddeld 3 per dag. De grafiek toont de spreiding van het aantal oproepen per maand.



| Afhandeling oproepen | 2002 |
|------------------------------|-------|
| Opgenomen oproepen/dag | 3 |
| Gemiddelde wachttijd | 20 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 136 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 100 % |
| Oproepen beantwoord door BO* | 0 % |
| Abandoned time (inhaken) | 41 s |

4 Meest gestelde vragen

- milieu-inspectie, milieuhandhaving
- eetwareninspectie
- gezondheidsklachten en het leefmilieu - Vlaamse Gezondheidsinspectie West-Vlaanderen
- milieuvergunningen
- bevoegdheden gezondheidsinspectie
- controle stookolietanks
- milieu- en gezondheidsinspectie
- woonhygiëne - wonen en gezondheid
- meldpunt taalklachten Brusselse Vlamingen over gezondheidsdiensten
- rattenbestrijding
- afvalwater, oppervlaktewater
- bodemsanering na vastgestelde verontreiniging

4.2.5.5 Opleidingscheques

- Nummer: vanaf januari 2003 geïntegreerd in het nummer van de Vlaamse Infolijn
- E-mail: opleidingscheques@vlaanderen.be
- Website: www.vlaanderen.be/opleidingscheques
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid, Cel Opleidingscheques
- Adres: Markiesstraat 1, 1000 Brussel

1 Activiteiten

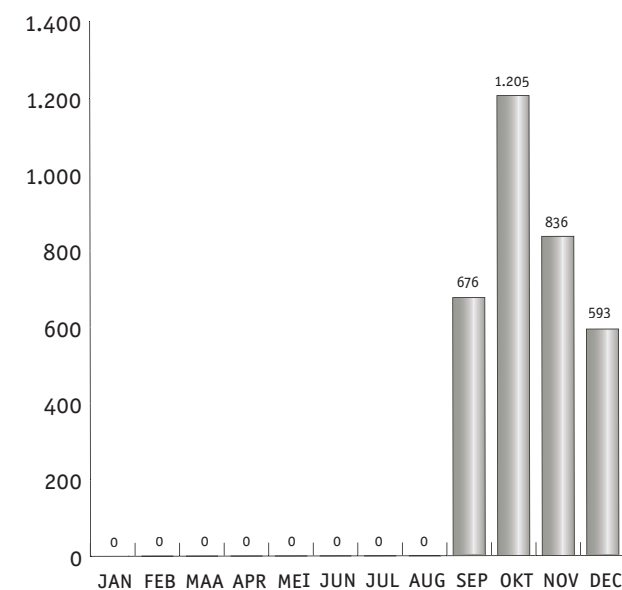
Vlaamse ondernemingen investeren onvoldoende in opleidingen. Daarom biedt de Vlaamse overheid opleidingscheques aan. Elke opleidingscheque is 30 euro waard en wordt voor de helft door de Vlaamse overheid betaald. Per kalenderjaar mag een bedrijf 200 cheques kopen. Ze moeten binnen de 12 maanden worden besteed aan opleiding bij een erkende opleidingsorganisatie.

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn

Het front office wordt sinds 8 september 2002 volledig beheerd door het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het back office en behandelt de kwesties die het front office niet kan oplossen.

3 Cijfers

In 2002, vanaf 8 september, werden 3.310 oproepen geregistreerd of gemiddeld 46 per dag. De grafiek toont de spreiding per maand.



Er werd binnen de 31 seconden opgenomen en de gesprekken duurden gemiddeld iets meer dan 3 minuten. Op jaarbasis werd 12,82% van de opgenomen oproepen naar het back office doorgeschakeld.

| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Opgenomen oproepen/dag | 46 |
| Gemiddelde wachttijd | 31 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 183 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 87,18 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 12,82 % |
| Abandoned time (inhaken) | 30 s |

4 Meest gestelde vragen

- Vragen van bedrijven
- Welke wetteksten zijn over de opleidingscheques verschenen?
 - Wat is een opleidingscheque?
 - Hoe werkt het systeem precies?
 - Wat zijn de voorwaarden om cheques aan te kopen?
 - Hoeveel cheques mag ik aankopen en hoe lang blijven ze geldig?
 - Kan ik teveel bestelde cheques terugsturen?
 - Welke opleidingen kan ik volgen?
 - Komen al mijn werknemers in aanmerking voor een opleiding met opleidingscheques?
 - Hoe wordt de opleiding betaald?

- Vragen van opleidingsorganisaties
- Hoe kunnen wij als opleidingsorganisatie worden erkend?
 - Bestaat er promotiemateriaal waarmee we bekend kunnen maken dat we erkend zijn?
 - Hoe moeten we onze erkenning verlengen?

4.2.5.46 Taaltelefoon

- Nummer: 078 15 20 25
- Fax: 02-553 56 52
- E-mail: taaltelefoon@vlaanderen.be
- Website: <http://taaltelefoon.vlaanderen.be>
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 18 uur en elke schoolwoensdag van 14 tot 16 uur
- Bevoegde entiteit: Administratie Kanselarij en Voorlichting, afdeling Kanselarij, Cel Taaltelefoon (Kamer 6 10)
- Adres: Boudewijnlaan 30, 1000 Brussel

1 Activiteiten

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

De Taaltelefoon helpt als:

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

De Taaltelefoon geeft advies bij vragen over:

- spelling;
- leestekens;
- woordgebruik;
- grammatica;
- uitspraak;
- tekstconventies zoals titulatuur en adressering;
- formulering en stijl.

De Taaltelefoon geeft informatie over:

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

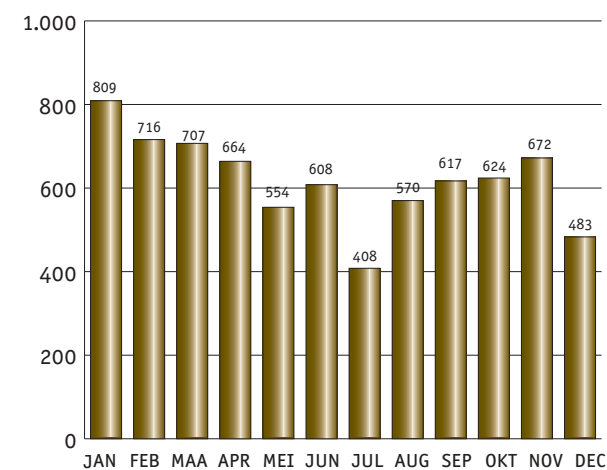
2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn
De Taaltelefoon beheert zelf haar front office en maakt daarvoor gebruik van de infrastructuur van het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

Bij elke oproep gaat het systeem eerst na of er een lijn vrij is bij het front office van de Taaltelefoon. Zijn alle lijnen bezet, dan wordt de oproep automatisch doorgeschakeld naar het front office van het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De voorlichter noteert de taalvraag en bezorgt ze aan de Taaltelefoon. Een medewerker van de Taaltelefoon neemt dan zelf contact op met de beller.

Doordat de oproepen die worden afgehandeld door het front office van de Taaltelefoon op een andere telefooncentrale terecht komen, kunnen hierover geen gegevens worden bijgehouden (wachtijd, gespreksduur, afwerkingstijd, enzovoort). Dat kan enkel voor de oproepen die door het contactcentrum worden afgehandeld.

3 Cijfers

In 2002 liepen op de Taaltelefoon tijdens de openingsuren 7.432 oproepen binnen of gemiddeld 30 per dag. De spreiding van het aantal oproepen per maand wordt geïllustreerd in de onderstaande grafiek.

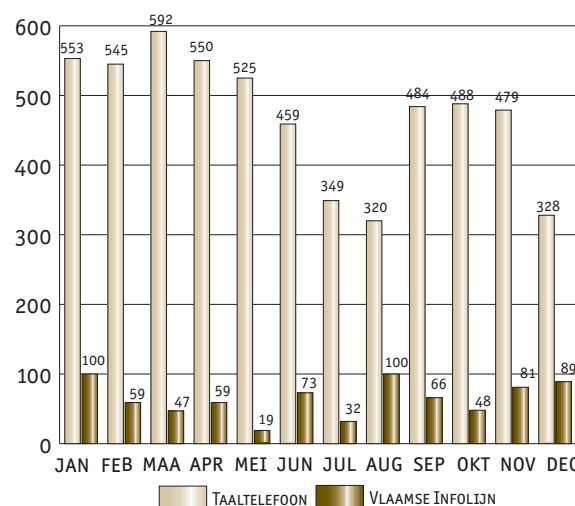


Het service level van de Taaltelefoon bedraagt 80%.

De volgende grafiek geeft een beeld van het aantal oproepen dat respectievelijk door het front office van de Taaltelefoon en door het contactcentrum Vlaamse Infolijn werd afgehandeld.

8% van de oproepen op de Taaltelefoon worden afgehandeld door het front office van het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

0,08% van de oproepen die werden opgenomen door de front office van het contactcentrum werd meteen doorgeschakeld naar de Taaltelefoon. De andere oproepen werden via een e-mailprocedure door de medewerkers van de Taaltelefoon afgehandeld.



| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Opgenomen oproepen/dag | 30 |
| Gemiddelde wachttijd | 39 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 102 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 90,07 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 0,08 % |
| Abandoned time (inhaken) | 25 s |

4.2.5.7 TeleTolk

- Nummer: 078 15 78 78
- Fax: 02 553 55 36
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap

1 Activiteiten

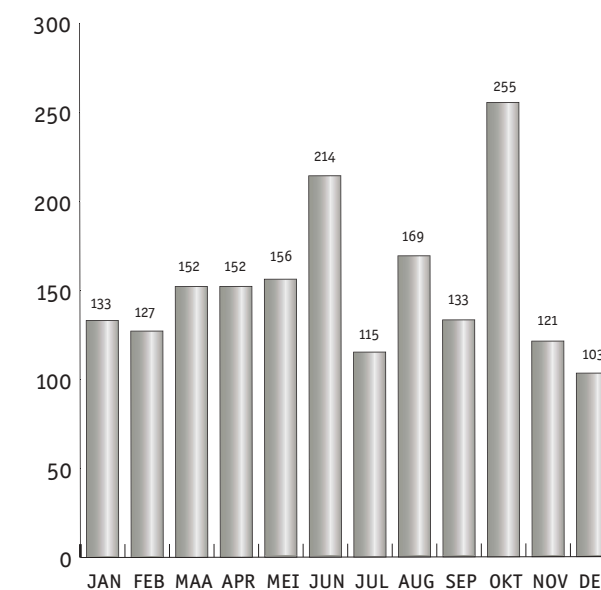
De voorlichters van de Vlaamse Infolijn beschikken via het bemiddelingscentrum voor doven over Minitels. De dove of slechthorende oproeper vraagt via zijn Minitelscherm

aan de voorlichter van de Vlaamse Infolijn om een telefoonnummer te vormen. De voorlichter voert vervolgens als tussenpersoon of tolk het telefoongesprek.

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn
Het front office van TeleTolk wordt volledig afgehandeld door het contactcentrum Vlaamse Infolijn.

3 Cijfers

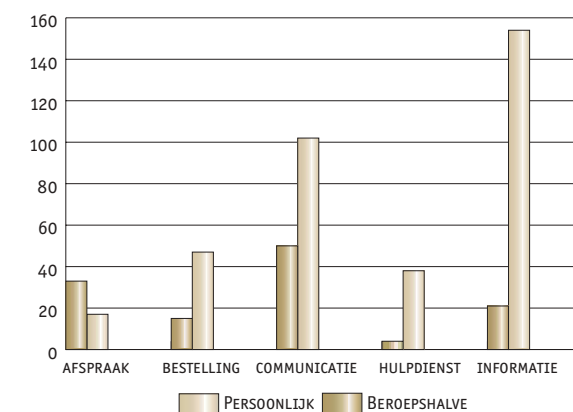
In 2002 liepen op TeleTolk 1.830 oproepen binnen of gemiddeld 7 per dag. De grafiek illustreert de spreiding van het aantal oproepen per maand.



| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|-------|
| Opgenomen oproepen/dag | 7 |
| Gemiddelde wachttijd | 9 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 313 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 100 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 0 % |
| Abandoned time (inhaken) | 18 s |

4 Meest gestelde vragen

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



4.2.5.8 Vlaamse Dopinglijn

- Nummer: vanaf 1 januari 2003 wordt deze dienstverlening geïntegreerd onder het nummer van de Vlaamse Infolijn
- E-mail: dopinglijn@vlaanderen.be
- Website: www.wvc.vlaanderen.be/dopinglijn
- Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 19 uur
- Bevoegde entiteit: Administratie Gezondheidszorg, afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg, Team Medisch Verantwoord Sporten
- Adres: Markiesstraat 1, 1000 Brussel

1 Activiteiten

De Vlaamse Dopinglijn werd door de Vlaamse minister bevoegd voor sport op 24 april 2001 met een mediacampagne gelanceerd. De voornaamste doelstelling was het verbeteren van de informatieverstrekking en de communicatie naar de burger in verband met het medisch verantwoord sporten, met de klemtoon op een preventiebeleid inzake het gebruik van doping bij het sporten. Zowel het grote publiek als de professionele en recreatieve sportbeoefenaar kan er terecht met vragen over verboden producten, de dopingcontroles van de Vlaamse overheid, invloed van dopingproducten op de gezondheid, enzovoort.

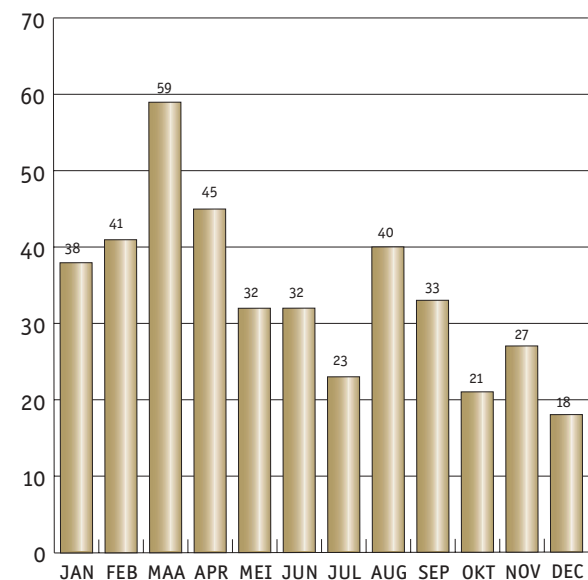
De oproepen op het nummer van de Vlaamse Dopinglijn komen rechtstreeks bij de voorlichters van het contactcentrum Vlaamse Infolijn terecht. Op basis van een uitgebreid script kunnen ze de meeste vragen onmiddellijk beantwoorden. Andere vragen worden via e-mail naar het back office van de Vlaamse Dopinglijn bij de administratie Gezondheidszorg gestuurd, dat dan zelf de oproeper contacteert.

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn
 Het front office van de Vlaamse Dopinglijn wordt volledig verzorgd door het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het back office voor het afhandelen van de vragen die het front office niet kan beantwoorden.

3 Cijfers

In 2002 liepen op de Vlaamse Dopinglijn 409 oproepen binnen of gemiddeld 2 per dag.

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



| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|---------|
| Opgenomen oproepen/dag | 2 |
| Gemiddelde wachttijd | 25 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 194 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 90,07 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 9,93 % |
| Abandoned time (inhaken) | 27 s |

4 Meest gestelde vragen

- Mag ik guarana gebruiken? Is guarana schadelijk?
- Is creatine schadelijk?
- Hoeveel liter/tassen koffie per dag mag men drinken om niet positief te worden bevonden?
- Kan men positief testen als men Redbull heeft gedronken?
- Is het gebruik van marihuana doping?
- Vragen i.v.m. duiven en doping: bestaat er een lijst van verboden producten voor duiven?

4.2.5.9 Vlaamse Zorgkas
 → Nummer: 02 553 45 90
 → Fax: 02-553 45 95
 → E-mail: info@vlaamsezorgkas.be
 → Website: www.vlaamsezorgkas.be
 → Openingsuren: elke werkdag van 9 tot 17 uur
 → Bevoegde entiteit: Administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn
 → Adres: Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel Brussel

1 Activiteiten

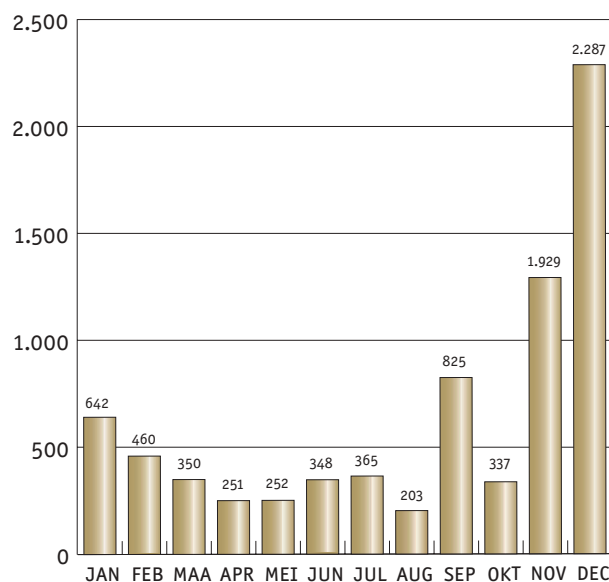
De Vlaamse overheid richtte voor de uitvoering van de Vlaamse zorgverzekering ook zelf een zorgkas op. De Vlaamse Zorgkas vzw biedt de Vlaamse burger, die vanaf 25 jaar verplicht moet aansluiten, een openbaar en onafhankelijk alternatief.

2 Samenwerking met contactcentrum Vlaamse Infolijn

Het front office van de Vlaamse Zorgkas wordt volledig afgehandeld door het contactcentrum Vlaamse Infolijn. De bevoegde afdeling verzorgt het back office en reageert op de vragen die het front office niet kan beantwoorden.

3 Cijfers

In 2002 waren er 7.612 oproepen of gemiddeld 30 per dag. De grafiek toont de spreiding ervan per maand.



| Afhandeling oproepen | 2002 |
|--------------------------------------|--------|
| Opgenomen oproepen/dag | 30 |
| Gemiddelde wachttijd | 15 s |
| Gemiddelde gespreksduur | 150 s |
| Direct afgehandelde oproepen | 72,5 % |
| Oproepen beantwoord door back office | 27,5 % |
| Abandoned time (inhaken) | 29 s |

4 Meest gestelde vragen

- Waarom de Vlaamse Zorgkas?
- Hoe werkt de Vlaamse Zorgkas?
- Ben ik verplicht om aan te sluiten bij een zorgkas?
- Wat moet ik doen om me aan te sluiten?
- Ben ik al aangesloten bij de Vlaamse Zorgkas?
- Bestaat er een mogelijkheid om van zorgkas te veranderen?
- Wat als ik mij niet aansluit of mijn bijdragen niet betaal?
- Hoe vraag ik een vergoeding van de Vlaamse zorgverzekering aan?
- Hoe bewijs ik als mijn mogelijkheden tot zelfzorg ernstig zijn aangetast?
- Vanaf wanneer kan ik een aanvraag indienen?
- Wanneer ontvang ik een beslissing over mijn aanvraag?
- Vanaf wanneer heb ik recht op een vergoeding?
- Hoeveel bedragen de vergoedingen in het kader van de Vlaamse zorgverzekering?

Bijlage: Overzicht van de ondersteunde overheids campagnes

1 Tuingrond verbeteren met compost

Wat?

Promoten van compostgebruik als recyclageproduct, in dit geval als bodemverbeteraar bij de aanleg en het onderhoud van de tuin. De Vlaamse Infolijn nam de bestellingen op voor een gratis brochure met veel nuttige tuintips en gaf ook zelf antwoorden op de meest voorkomende vragen in verband met composteren en compostgebruik. Men kon er ook terecht voor de adressen van erkende Vlaamse compostproducenten, waar belangstellenden compost kunnen verkrijgen.

Wanneer?

De campagne liep van 14 februari tot 12 juli 2002.

Organisator

VLACO VZW (Vlaamse Compostorganisatie - bij OVAM).

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 97 |
| Bestellingen | 779 |
| Totaal aantal contacten | 876 |

2 Vlaanderen Feest

Wat?

Feest van de Vlaamse Gemeenschap: de 1-julivieringen van 28 juni tot en met 11 juli 2002; de 700ste verjaardag van de Guldensporenslag. Er werd voor dit evenement een vzw (11-daagse) opgericht die de verschillende initiatieven centraliseerde en organiseerde. De Vlaamse Infolijn was niet van bij de start bij de campagne betrokken, doch spoedig bleek dat men voor meer informatie of voor de feestbrochure, waarin o.m. werd uitgelegd hoe men de feestcheques voor buurtfeesten kon bekomen en gebruiken, ook spontaan naar de Vlaamse Infolijn belde. De bestellingen werden opgenomen en in samenspraak met de vzw werd vanaf juni eveneens informatie verstrekt over het algemene programma. Naast een "normale" mediacampagne werd eind juni ook via de broodzakken bij bakkers informatie over dit evenement verstrekt. Daarbij werd ook de Vlaamse Infolijn als aanspreekpunt voor meer info vermeld. Ten slotte werd begin juni de Vlaamse Infolijn eveneens actief ingeschakeld om de oproepen te registreren voor de gratis CD van het feestlied van Raymond Van Het Groenewoud voor de eerste 400 bellers (waarvan 150 een gesigneerd exemplaar ontvingen indien ze op 1 juli jarig waren). De Vlaamse Infolijn werd ook ingeschakeld als inbelpunt voor 5 musea om het aantal bezoekers tijdens de Nacht van de Musea (woensdag 10 juli) te registreren. Dit waren er 46.467 in totaal.

Wanneer?

De campagne startte op 19 februari 2002 en eindigde op 5 juli.

Organisator

VZW 1-daagse.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 1.072 |
| Bestellingen | 204 |
| Totaal aantal contacten | 1.276 |

3 Regularisatie onvergunde werken zonevremde woning

Wat?

De campagne behelsde de aankondiging dat eigenaars een eenmalige kans kregen om bepaalde niet-vergunde werken aan hun zonevremde woningen te laten regulariseren via een regularisatieaanvraag bij hun gemeente. Het ging om een tijdelijke maatregel in uitvoering van de versoepeling van de vergunningsvoorwaarden voor zonevremde woningen (decreetwijziging van 13 juli 2001). De aanvragen konden ten laatste tot 3 januari 2003 worden ingediend.

Wanneer?

De campagne liep van 28 februari tot 4 oktober 2002.

Organisator

Afdeling Bouwinspectie.

Ondersteuning

Eerstelijns script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 531 |
| Bestellingen | 37 |
| Totaal aantal contacten | 568 |

4 Kleurrijk Vlaanderen (exclusief thema's)

Wat?

Met het project Kleurrijk Vlaanderen wil de Vlaamse regering werk maken van een langetermijnvisie die aangeeft hoe Vlaanderen er in de toekomst kan uitzien. In 2002 en 2003 zal de Vlaamse regering het debat over die toekomst bij een ruim publiek aanwakkeren. Kleurrijk Vlaanderen lanceert daarvoor verschillende thema's die telkens gedurende vier tot zes weken aan bod komen.

Wanneer?

Van 1 maart tot 4 juli 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 148 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 148 |

5 Kleurrijk Vlaanderen - Thema Mobiliteit

Wat?

Thema in het kader van het project Kleurrijk Vlaanderen. Burgers werden uitgenodigd om hun ideeën rond mobiliteit in 2020 te kennen te geven. De Vlaamse Infolijn noteerde brochurebestellingen en inschrijvingen voor de verschillende debatten.

Wanneer?

Deze themacampagne liep van 1 maart tot 5 april 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 7 |
| Bestellingen | 80 |
| Totaal aantal contacten | 87 |

6 Onze Wegeninspecteurs pakken spoorvorming aan

Wat?

In het voorjaar 2002 startte de Vlaamse overheid met een project dat de spoorvorming op het Vlaamse wegennet wil tegengaan. Met dat doel voor ogen werd een Vlaamse Wegeninspectie opgericht. De wegeninspecteurs controleren permanent de asdruk van vrachtwagens en sanctioneren overgewicht. De mediacampagne diende om de Wegeninspectie bekend te maken. De Vlaamse Infolijn ondersteunde de campagne met bijkomende informatie over de campagne en de werking van de wegeninspecteurs (script). Er kon een folder worden besteld.

Wanneer?

De campagne duurde anderhalve maand, van 1 maart tot 30 april 2002.

Organisator

Afdeling Wegenbeleid en Beheer.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 25 |
| Bestellingen | 13 |
| Totaal aantal contacten | 38 |

7 Wees zuinig met papier

Wat?

Sensibiliseringscampagne voor minder papierverbruik. De Vlaamse Infolijn nam de bestellingen op voor twee ludieke affiches die wezen op mogelijke papierverspilling bij het printen of kopiëren.

Wanneer?

De campagne begon op 2 maart 2002 en werd afgesloten op 28 mei.

Organisator

OVAM.

Ondersteuning

Registratie bestellingen.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 25 |
| Bestellingen | 268 |
| Totaal aantal contacten | 293 |

8 Erfgoedweekend 2002

Wat?

Onder het thema “Verzamelen, verzamelingen, verzamelers” vond op 20 en 21 april 2002 het tweede Erfgoedweekend plaats. Het Erfgoedweekend is een jaarlijks cultureel programma dat de bevolking via allerlei activiteiten en ‘open deuren’ wil laten kennismaken met ons cultureel erfgoed. Tijdens het weekend vonden op meer dan 400 locaties in Vlaanderen en Brussel activiteiten, opendeurdagen en tentoonstellingen plaats. Vanaf 2 april 2002 liep er ook een Erfgoedwedstrijd (in De Standaard en op de Erfgoedweekend website) waarbij de antwoorden naar de Vlaamse Infolijn konden worden gebeld. Ten slotte registreerde de Vlaamse Infolijn de bezoekersaantallen van het weekend.

Wanneer?

De campagne liep van 25 maart tot en met 21 april 2002

Organisator

Coördinatie Erfgoedweekend.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 766 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 766 |

9 Registratierechten verlaagd!

Wat?

Op 1 januari 2002 werden de registratierechten krachtens de Lambermontakkoorden een Vlaamse bevoegdheid. De Vlaamse regering heeft die bevoegdheid onmiddellijk benut om de wetgeving op de registratierechten te wijzigen: de tarieven werden verlaagd en het principe van de meeneembaarheid en de vrijstelling werd ingevoerd. De burger kon voor meer informatie terecht bij de Vlaamse Infolijn en er ook een brochure bestellen.

Wanneer?

Van 2 april tot 5 juli 2002.

Organisator

Afdeling Financieel Management.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 2.455 |
| Bestellingen | 1.481 |
| Totaal aantal contacten | 3.936 |

10 Projecten ontwikkelingseducatie

Wat?

De Vlaamse overheid, met name de Vlaamse minister voor Ontwikkelingssamenwerking, gaf subsidies voor ontwikkelingssamenwerking. Wie een project i.v.m. ontwikkelingssamenwerking had, hoefde het enkel aan de minister voor te stellen. Die ging dan na of het project al dan niet voor subsidies in aanmerking kwam.

De Vlaamse Infolijn gaf meer info over de voorwaarden en maakte, indien nodig, een elektronische afspraak.

Wanneer?

Deze activiteit begon op 3 april en eindigde op 15 mei 2002.

Organisator

Afdeling Buitenlands Beleid buiten Europa.

Ondersteuning

Andere.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 41 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 41 |

11 BIS: European Computer Driving License

Wat?

BIS (Begeleid individueel Studeren) verzorgt afstandsonderwijs. Het aanbod wordt voortdurend aangepast aan de nieuwe vragen van wie wil bijleren. Nieuw was de mogelijkheid om via verschillende modules het Europees Computerrijbewijs te verwerven. Dit rijbewijs geldt als een Europese standaard voor computerkennis. Houders van het rijbewijs kunnen aantonen dat ze over een minimaal niveau van computervaardigheden beschikken. Dit rijbewijs vormt dan ook een belangrijke troef voor sollicitanten.

Wanneer?

De campagne liep van 2 april tot 7 mei 2002.

Organisator

BIS – Onderwijs.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 85 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 85 |

12 Periodieke Beleidscampagne (algemeen)

Wat?

Via de regionale tv-zenders, de regionale pagina's van de dagbladen en de huis-aan-huisbladen informeerde de Vlaamse regering de bevolking systematisch over haar beleid. Binnen een totaal kader kwamen in het voorjaar en het najaar telkens tien beleidsaspecten aan bod. Telkens werden het beleid en een concrete toepassing ervan in eigen streek toegelicht.

Wanneer?

Deze informatiecampagne begon op 5 april 2002 en eindigde op 22 november.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 187 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 187 |

13 Word Leerkracht

Wat?

Campagne om mensen te stimuleren om in het onderwijs te stappen. De campagne richtte zich in eerste instantie tot jonge mensen die voor hun studiekeuze staan, maar gaf ook extra info aan wie vanuit een ander beroep de overstap naar het onderwijs wilde maken.

Wanneer?

Van 5 april tot 3 mei 2002.

Organisator

Infolijn Onderwijs.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 798 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 798 |

14 Weekend van de Compostmeester 2002

Wat?

Het Weekend van de Compostmeester wordt jaarlijks georganiseerd om het werk van de compostmeesters in de kijker te plaatsen en de mensen ertoe aan te zetten om thuis te composteren. Het Weekend ging dit keer door op 8 en 9 juni. Thema: waarheen met het grasmaaisel? Er werd geen programmabrochure uitgegeven. De Vlaamse Infolijn gaf informatie over alle activiteiten die in de verschillende gemeenten tijdens dit weekend plaatsvonden, verstrekte eerstelijnsinformatie over zelf composteren en nam ook de bestellingen op van enkele brochures die in het kader van deze campagne konden worden verkregen (“Waarheen met je grasmaaisel” en “Composteren, doe ik het zelf of laat ik het doen: een wegwijzer”).

Wanneer?

De campagne liep van 9 april tot 14 juni 2002.

Organisator

OVAM.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochures.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 561 |
| Bestellingen | 445 |
| Totaal aantal contacten | 1.006 |

15 Kleurrijk Vlaanderen - Thema: Ondernemen

Wat?

Thema in het kader van het project Kleurrijk Vlaanderen. Burgers werden uitgenodigd om hun ideeën rond Ondernemen in 2020 te kennen te geven. De Vlaamse Infolijn noteerde brochurebestellingen en inschrijvingen voor de verschillende debatten. Daarnaast werd de mogelijkheid geboden om on line via de Vlaamse Infolijn een enquête over dit debat in te vullen. Hiervoor werd een permanentie-weekend georganiseerd.

Wanneer?

Van 3 april tot 6 juni 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 8 |
| Bestellingen | 32 |
| Totaal aantal contacten | 40 |

16 Dag van het Park 2002

Wat?

De jaarlijkse Dag van het Park ging in 2002 door op 26 mei met als thema “Vlaanderen wordt steeds groener”. De Vlaamse Infolijn nam de bestellingen op van de programmabrochure en gaf ook rechtstreeks informatie over de activiteiten die n.a.v. dit evenement in de verschillende parken in Vlaanderen werden georganiseerd.

Wanneer?

De campagne duurde ruim een maand: van 24 april tot 26 mei 2002.

Organisator

Afdeling Bos en Groen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 27 |
| Bestellingen | 14 |
| Totaal aantal contacten | 41 |

17 Demotoer Vlimpers

Wat?

Demotoer Vlimpers was een interne campagne voor het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. De Vlaamse Infolijn registreerde inschrijvingen voor een demotoer die in Brussel en Vlaanderen plaatsvond om de personeelsleden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap te laten kennismaken met de module “Vacaturemarkt” van het elektronische personeelsbeheersysteem Vlimpers.

Wanneer?

Tussen 29 april en 29 mei 2002.

Organisator

Afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Ondersteuning

Registratie inschrijvingen.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 8 |
| Bestellingen | 475 |
| Totaal aantal contacten | 483 |

18 Week van de Zachte Weggebruiker 2002

Wat?

Zoals elk jaar rond die periode liep van 8 tot 19 mei 2002 de “Week van de Zachte Weggebruiker”. De campagne promoot de “zachte” vervoerswijzen, zoals fietsen en te voet gaan, eventueel in combinatie met het openbaar vervoer, als een deeloplossing voor het mobiliteitsprobleem. Via allerlei voorbeeldacties wordt gewerkt aan een mens- en milieuvriendelijke mobiliteit, waarbij de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van voorzieningen voor fietsers en voetgangers centraal staan. Het thema van de zevende editie van de Week was de ‘Verkeersveiligheid’ met als aandachtspunt het verkeersgedrag. De Week wordt gecoördineerd door de VZW Komimo (Koepel Milieu en Mobiliteit) i.s.m. de Vlaamse overheid.

Wanneer?

De promotiecampagne liep van 8 tot 19 mei 2002.

Organisator

Komimo VZW en administratie Wegen en Verkeer.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|--------------------------------|----------|
| Informatievragen | 1 |
| Bestellingen | 1 |
| Totaal aantal contacten | 2 |

19 Wie zich goed voelt, mag gezien worden

Wat?

“Wie zich goed voelt, mag gezien worden” was een campagne om het huidige schoonheidsideaal te nuanceren. De beeldvorming “... men moet de juiste maten hebben om mooi te zijn en zich goed te voelen...” trachtte men bij te sturen. De campagne richtte zich in de eerste plaats naar het brede publiek en niet naar mensen met overgewicht.

Wanneer?

De campagne begon op 2 mei 2002 en eindigde op 2 augustus.

Organisator

Cel Gelijke Kansen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Informatievragen | 715 |
| Bestellingen | 634 |
| T-shirt | 318 |
| Totaal aantal contacten | 1.667 |

20 H@llo Vlaanderen (internet scheidt een band)

Wat?

De campagne H@llo Vlaanderen had als doel een goed gevoel te creëren voor de informatiemaatschappij en wilde het gebruik van het internet te stimuleren. De campagne richtte zich vooral tot mensen die de weg van de informatietechnologie nog niet waren ingeslagen en moedigde ze aan om alsnog de stap naar het wereldwijde web te zetten.

Wanneer?

H@llo Vlaanderen liep van 27 mei tot 20 juni 2002.

Organisator

Afdeling Media-innovatie en mediavergunningen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Informatievragen | 32 |
| Bestellingen | 37 |
| Totaal aantal contacten | 69 |

21 Periodieke Beleidscampagne: lokale dienstencentra

Wat?

Via de regionale tv-zenders, de regionale pagina's van de dagbladen en de huis-aan-huisbladen informeerde de Vlaamse regering de brede bevolking systematisch over haar beleid. Dit luik informeerde de burger over de werking van de lokale dienstencentra. Via de Vlaamse Infolijn konden burgers te weten komen welk dienstencentrum in hun buurt actief is en wat de aangeboden dienstverlening juist inhoudt.

Wanneer?

Dit luik van de Periodieke Beleidscampagne werd uitgevoerd tussen 27 mei en 2 juni 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|--------------------------------|-----------|
| Informatievragen | 74 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 74 |

22 Mediacampagne Studietoelagen

Wat?

Elk jaar opnieuw maken duizenden scholieren en studenten gebruik van de mogelijkheid om een studietoelage aan te vragen. Om de afdeling studietoelagen toe te laten de nodige tijd te spenderen aan het verwerken van al deze dossiers, werd de Vlaamse Infolijn ingeschakeld voor het bestellen van brochures en aanvraagformulieren, en voor eerstelijnsinformatie over het indienen van een aanvraag. Burgers die problemen hadden met het invullen van het aanvraagformulier werden door getrainde voorlichters op het juiste spoor gezet.

Wanneer?

Van 3 mei tot 3 november 2002.

Organisator

Afdeling Studietoelagen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|--------|
| Informatievragen | 27.809 |
| Bestellingen | 9.428 |
| Totaal aantal contacten | 37.237 |

23 Fantaseer erop los, duik in de wetenschap

Wat?

Deze campagne wou jongeren, vooral laatstejaars secundair onderwijs, enthousiast maken voor wetenschappen en ze wijzen op het belang ervan.

Wanneer?

De campagne liep de hele maand juni.

Organisator

Afdeling Wetenschappen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 9 |
| Bestellingen | 3 |
| Totaal aantal contacten | 12 |

24 Klachtenmanagement

Wat?

De campagne lichtte de burgers in over hun decretaal vastgelegde eerstelijnsklachtrecht t.a.v. de handelingen en de werking van de Vlaamse overheidsdiensten (administraties, instellingen...). In de campagne werd vooral de Vlaamse Infolijn naar voor geschoven als centraal aanspreekpunt voor de burger die niet exact weet waar hij met zijn klacht terecht kan. Daarnaast werd de klachtenprocedure kort uitgelegd in een folder en op een webpagina op de portaal-site van de Vlaamse overheid.

Wanneer?

De campagne liep van 3 tot 30 juni 2000.

Organisator

Vlaamse informatieambtenaar.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 127 |
| Bestellingen | 82 |
| Totaal aantal contacten | 209 |

25 Kleurrijk Vlaanderen - Thema: Cultuur

Wat?

Thema in het kader van het project Kleurrijk Vlaanderen. Burgers werden uitgenodigd om hun ideeën rond Cultuur in 2020 te kennen te geven. De Vlaamse Infolijn noteerde brochurebestellingen en inschrijvingen voor de verschillende debatten.

Wanneer?

Dit luik van de campagne startte op 5 juni en eindigde op 4 juli 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 131 |
| Bestellingen | 22 |
| Totaal aantal contacten | 153 |

26 Verkeerswaaier (Veilige mobiliteit voor kinderen)

Wat?

De "Verkeerswaaier" is één van de initiatieven die het Levenslijn – Kinderfonds (VTM en Koning Boudewijnstichting) ontwikkelde in het kader van de beleidsactie voor veilig verkeer voor kinderen en jongeren.

Het project stimuleert en steunt lokale initiatieven die het verkeer voor kinderen en jongeren veiliger maken. De campagne behelsde de ruime en gratis verspreiding van de "Verkeerswaaier". Deze driehoekige waaier bevatte 2 ideeën voor een kindvriendelijker verkeer. Mensen die één van die ideeën wilden uitwerken (burgers, ouderverenigingen, scholen, gemeentebesturen...) konden tot eind juli 2002 en later tot 14 oktober 2002 een projectaanvraag indienen bij de Koning Boudewijnstichting. De geselecteerde initiatieven (september en midden november 2002) konden een geldelijke en/of praktische ondersteuning krijgen.

Wanneer?

De actie liep van 5 juni 2002 tot 14 november.

Organisator

Vlaamse Stichting Verkeerskunde.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 102 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 102 |

27 Vuurke Stook

Wat?

Preventie van luchtverontreiniging door het thuis verbranden van huisvuil en tuinafval. Vanaf juni voerde de afdeling Algemeen Milieu- en Natuurbeleid (AMINAL) de mediacampagne ‘Vuurke Stook’ tegen het sluikverbranden van afval in tuinen, tonnen, kachels, enzovoort.

Wanneer?

Deze preventiecampagne duurde zeven maanden: van 2 juni tot 2 december 2002.

Organisator

AMINABEL.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 412 |
| Bestellingen | 211 |
| Totaal aantal contacten | 623 |

28 Informatie over werken aan de Antwerpse Leien

Wat?

Midden 2002 startten in Antwerpen de werken voor de heraanleg van de Leien. Ze zullen ongeveer 35 jaar duren. Deze heraanleg kadert in het Masterplan Mobiliteit Antwerpen. Omwonenden en andere burgers kunnen voor concrete informatie over de werken terecht bij het “Infopunt Leien” en telefonisch bij de Vlaamse Infolijn. De Vlaamse Infolijn verzorgt de eerstelijnsinformatie over het verloop van de werkzaamheden en de gewijzigde verkeerssituatie. Er worden ook bestellingen van de nieuwsbrief en de verkeersfolder opgenomen.

Wanneer?

Van 24 juni tot 3 december 2002.

Organisator

Administratie Wegen en Verkeer.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 711 |
| Bestellingen | 386 |
| Totaal aantal contacten | 1.097 |

29 Vlaams Ecologisch Netwerk - Openbaar Onderzoek

Wat?

Informatiecampagne rond het openbaar onderzoek dat van 2 september tot 2 november 2002 werd georganiseerd omtrent de afbakening van het VEN (Vlaams Ecologisch Netwerk). De Vlaamse regering besloot op 19 juli 2002 om de eerste selectie van gebieden van het VEN voorlopig vast te stellen. VEN-gebieden vormen een netwerk van waardevolle natuurgebieden in Vlaanderen. Ze worden via een openbaar onderzoek aan de bevolking voorgelegd. De Vlaamse Infolijn beantwoordde eerstelijnsvragen op basis van het script, verwees indien nodig door naar de campagnevoerder (technische vragen) en nam de bestellingen op van een folder en verscheidene brochures voor specifieke doelgroepen (landbouwers, bosbeheerders, eigenaars, landbouwers en jagers, vissers en recreanten...).

Wanneer?

Van 1 augustus tot 3 november 2002.

Organisator

Afdeling Natuur.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochures.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 769 |
| Bestellingen | 480 |
| Totaal aantal contacten | 1.249 |

30 Winkelverstandig

Wat?

Sensibiliseringscampagne om al bij het winkelen afval te vermijden. De Vlaamse Infolijn gaf enkel wegwijsinfo. Er werd geen nieuwe brochure gemaakt, maar de mensen konden wel een bestaande brochure bestellen.

Wanneer?

De campagne startte op 3 augustus en liep tot 3 augustus 2002.

Organisator

OVAM.

Ondersteuning

Wegwijsinfo en bestelling reeds bestaande brochure (“Wie afval vermijdt...”).

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 10 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 10 |

31 Subsidies muziek- en podiumkunstenprojecten 2003

Wat?

In augustus 2002 verscheen in verschillende cultuurbijdragen van kranten een oproep over het aanvragen van subsidies voor muziek- en podiumkunstenprojecten in 2003. Om het indienen van de aanvragen te verduidelijken, werden twee infodagen georganiseerd (4 en 5 september). De Vlaamse Infolijn registreerde mee de inschrijvingen en gaf meer informatie over wie in aanmerking kon komen.

Wanneer?

De actie liep van 17 augustus tot 5 september 2002.

Organisator

Afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten.

Ondersteuning

Registreren inschrijvingen en info.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 11 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 11 |

32 Grote Leerweek

Wat?

De Grote Leerweek is een leerfestival voor volwassenen. Gedurende één week stelden allerlei vormingsinstellingen in Vlaanderen hun aanbod voor aan het grote publiek. Bedoeling was mensen duidelijk te maken dat er ontzettend veel mogelijkheden bestaan om je in één of ander gebied bij te scholen. Dat kan gaan van klassieke avondopleidingen tot meer recreatieve cursussen. De Infolijn Onderwijs informeerde burgers over het programma van de Leerweek.

Wanneer?

De campagne startte op 25 augustus 2002 en duurde tot 5 september.

Organisator

Afdeling Volwassenenonderwijs.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 437 |
| Bestellingen | 28 |
| Totaal aantal contacten | 465 |

33 Week van het Bos 2002

Wat?

Informatieverstrekking programma Week van het Bos (6-8 oktober 2002). Aandachtspunten dit jaar waren: hoe belangrijk is de economische functie van het bos?; hoeveel hout wordt in Vlaanderen gebruikt en verbruikt?; wat is de rol van het bosbeheer?

Wanneer?

Van 2 september t.e.m. 8 oktober 2002.

Organisator

Afdeling Bos en Groen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 106 |
| Bestellingen | 275 |
| Totaal aantal contacten | 383 |

34 Week van Vervoering 2002

Wat?

De Week van Vervoering is een jaarlijkse sensibiliseringsactie voor het openbaar vervoer die in september wordt georganiseerd door de VZW Komimo. De bedoeling van de Week is om het openbaar vervoer te promoten, al dan niet in combinatie met de 'zachte' vervoerswijzen (stappen, fietsen). In 2002 liep van 22 tot 29 september de zevende 'Week van Vervoering' met als centraal thema de verkeersveiligheid. Als belangrijkste evenementen omvatte de Week: op 22 september de Europese dag "Zonder auto mobiel in de stad!" (Car Free Day) en op 28 september 2002 de twintigste "Trein-Tram-Busdag".

Wanneer?

De actie begon op 1 september 2002 en eindigde op 29 september.

Organisator

Komimo VZW i.s.m. de Administratie Wegen en Verkeer.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 38 |
| Bestellingen | 9 |
| Totaal aantal contacten | 47 |

35 Dag van de Kringloopwinkel

Wat?

Algemene info over de werking van de kringloopcentra en -winkels, wegwijs en informatie over de bestaande kringloopwinkels in Vlaanderen. Tijdens de Dag van de Kringloopwinkel (26 oktober 2002) organiseerde elke kringloopwinkel een speciale activiteit en onthaal. De Vlaamse Infolijn nam eveneens de bestellingen op van de “kringloopwinkelgids” (één gids per provincie).

Wanneer

Deze informatiecampagne liep van 15 september tot 3 oktober 2002.

Organisator

OVAM.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 345 |
| Bestellingen | 36 |
| Totaal aantal contacten | 381 |

36 Periodieke Beleids campagne: Levenslang leren

Wat?

Via de regionale tv-zenders, de regionale pagina's van de dagbladen en de huis-aan-huisbladen informeert de Vlaamse regering de bevolking systematisch over haar beleid. Dit luik wees de burger op het belang van levenslang leren. Via de Vlaamse Infolijn kregen belangstellenden informatie over verschillende opleidingsmogelijkheden in heel Vlaanderen.

Wanneer?

Dit luik van de Periodieke Beleids campagne liep van 15 tot 20 september 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 32 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 32 |

37 Wie is ROB? Wie ROB is, is Rustig Op de Baan!

Wat?

De ROB-actie was een sensibiliseringscampagne die een link legde tussen het rijgedrag en het leefmilieu. ROB staat voor “Rustig Op de Baan” en riep de mensen op om de snelheidslimiet te respecteren en zo te ijveren voor een beter leefmilieu.

Wanneer?

De actie ging van start op 15 september en eindigde op 22 oktober 2002.

Organisator

Afdeling AMINAL.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 63 |
| Bestellingen | 111 |
| Totaal aantal contacten | 174 |

38 Periodieke Beleids campagne: Cultuur van iedereen, voor iedereen

Wat?

Periodieke beleids campagne m.b.t. het lokaal cultuurbeleid. De Vlaamse overheid wil met de nieuwe regelgeving omtrent het lokaal cultuurbeleid de gemeenten uitnodigen en betoelagen om hun cultuurbeleid te verbeteren en ook af te stemmen op publieksgroepen die niet of nauwelijks deelnemen aan kunst en cultuur. De campagne stimuleerde de gemeenten om een planmatig cultuurbeleid te voeren dat een breed en divers publiek aanspreekt.

Wanneer?

Van 23 tot en met 29 september 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|---|
| Informatievragen | 4 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 4 |

39 't is oktober, hou het sober: Maand van de energiebesparing 2002

Wat?

In oktober 2002 organiseerde de Vlaamse overheid de derde Maand van de Energiebesparing. De mediacampagne bestond uit een tv-campagne en een advertentiecampagne in magazines. In oktober stonden tal van activiteiten op het programma. Ruim 60 organisaties, bedrijven en verenigingen hadden tijdens de oktobermaand een activiteit omtrent rationeel energiegebruik gepland.

Wanneer?

De campagne liep van 30 september tot 3 november 2002.

Organisator

Afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 152 |
| Bestellingen | 849 |
| Puzzel Kaat Konijn | 162 |
| Totaal aantal contacten | 1.163 |

40 De Zilveren surfers: Je bent nooit te oud om...

Wat?

Een initiatief van Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking Mieke Vogels. "Je bent nooit te oud om..." was een brede sensibiliseringscampagne die de perceptie van het brede publiek t.o.v. 'oud zijn' wil veranderen en een brug wil slaan tussen jong en oud. De Vlaamse Infolijn gaf uitleg, nam bestellingen van affiches en brochures op en registreerde eventueel vraag en aanbod van de bellers.

Wanneer?

De campagne duurde twee maanden: van 1 oktober tot 30 november 2002.

Organisator

Welzijnszorg.

Ondersteuning

Eerstelijns script en publicaties.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 20 |
| Bestellingen | 131 |
| Totaal aantal contacten | 151 |

41 Periodieke Beleidscampagne: Zekerheid voor uw zonevreemde woning

Wat?

De periodieke beleidscampagne "Zekerheid voor uw zonevreemde woning" (7 tot 1 oktober 2002) hernam enigszins de campagne over zonevreemde woningen van maart 2002. De boodschap was dat 'zonevreemd' niet 'illegaal' betekent. Daarnaast werd eraan herinnerd dat het nog tot 3 januari 2003 mogelijk was om bepaalde onvergunde werken aan zonevreemde woningen te laten regulariseren.

Wanneer?

Van 4 oktober tot 7 november 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 364 |
| Bestellingen | 40 |
| Totaal aantal contacten | 404 |

42 Speel niet met je droomhuis

Wat?

De sensibiliseringscampagne "Speel niet met je droomhuis" zette de mensen ertoe aan om de vergunningsregels en andere bouwregels te respecteren wanneer ze willen bouwen of verbouwen. De campagne werd ondersteund door een brochure die een praktische en verklarende leidraad biedt voor wie wil bouwen of verbouwen.

Wanneer?

De campagne begon op 10 oktober en eindigde op 3 december 2002.

Organisator

Afdeling Bouwinspectie.

Ondersteuning

Brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 4 |
| Bestellingen | 49 |
| Totaal aantal contacten | 53 |

43 Vlaamse Wetenschapsweek 2002

Wat?

Via deze campagne wilde de Vlaamse overheid meer belangstelling en betrokkenheid opwekken voor wetenschap bij het grote publiek, maar ook specifiek bij de schoolgaande jeugd. Niet alleen de exacte, biomedische en toegepaste wetenschappen kwamen aan bod. Er was ook ruimschoots aandacht voor de humane en sociale wetenschappen.

Wanneer?

Van 19 tot en met 27 oktober 2002.

Organisator

Afdeling Wetenschappen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 13 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 13 |

44 Periodieke Beleids campagne: Jeugd beleid en jeugdinfrastructuur

Wat?

Van 2 tot en met 5 oktober 2002 zette de Vlaamse overheid in kranten en op regionale TV-zenders een mediacampagne op rond jeugdruimte. Hierin werden enkele lokale initiatieven in de kijker geplaatst. Bedoeling was de inspanningen van de overheid i.v.m. jeugdruimte wat meer bekendheid te geven.

Wanneer?

De campagne duurde 5 dagen: van 2 t.e.m. 5 oktober 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|---|
| Informatievragen | 3 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 3 |

45 Ik kies voor evenwicht (golf I)

Wat?

Met deze campagne trachtte men mannen en vrouwen op te roepen om zich actief in te zetten voor meer vrouwen in de politiek. Vrouwen werden aangespoord om zich politiek te engageren. Zoals er een evenwicht is in de maatschappij, zo moet er ook een evenwicht zijn in de politiek! Men kon een folder bestellen met getuigenissen van vrouwelijke politici, enkele contactadressen van instanties waar politiek geëngageerde vrouwen terecht kunnen en enkele tips om concrete stappen te ondernemen.

Wanneer?

Het eerste luik van de campagne liep van 2 oktober tot 3 december 2002.

Organisator

Cel Gelijke Kansen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 10 |
| Bestellingen | 31 |
| Totaal aantal contacten | 41 |

46 Thuis in de stad - golf najaar 2002

Wat?

Drie onderwerpen: hoe worden nieuwkomers aangezet tot inburgering?; herbestemming van oude bedrijfsruimten in de stad; promotie van de nieuwe website van Thuis in de stad.

Wanneer?

De actie startte op 2 oktober en eindigde op 5 december 2002.

Organisator

Cel Stedenbeleid – Administratie Binnenlandse Aangelegenheden.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 37 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 37 |

47 Gratis openbaar vervoer De Lijn voor gehandicapten

Wat?

De gratis netabonnements van De Lijn voor personen met een handicap waren geldig tot eind 2002. Tot dan ontvingen de gerechtigden automatisch een abonnement. Dit systeem veranderde eind 2002: de gerechtigden moesten vanaf dan zelf stappen ondernemen door een aanvraagformulier in te dienen bij De Lijn. Het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap en de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid leveren de adresbestanden van hun rechthebbenden aan de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid. Elke rechthebbende wordt aangeschreven met als bijlage een aanvraagformulier voor een nieuw gratis abonnement voor vijf jaar. Dit formulier moet men opsturen naar De Lijn. Op basis van het teruggezonden aanvraagformulier ontvangt de rechthebbende dan zijn of haar gratis netabonnement.

De Vlaamse Infolijn gaf tijdens deze overgangperiode eerstelijnsinformatie en verzorgde de dispatching bij klachten. Deze dienstverlening zal vanaf 2003, wanneer alle oude abonnementen volgens de nieuwe werkwijze werden vernieuwd, in het normale takenpakket van de Vlaamse Infolijn worden opgenomen.

Wanneer?

Van 28 oktober tot 3 december 2002.

Organisator

De Lijn.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 3.790 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 3.790 |

48 H@llo Vlaanderen - Internet scheidt een band (bis)

Wat?

Tweede fase van de campagne "H@llo Vlaanderen" van mei-juni 2002. De bedoeling van deze sensibiliseringscampagne was een goed gevoel te creëren voor het gebruik van het internet en de informatiemaatschappij. Om dit effect te bereiken gaf de campagne allerhande voorbeelden van de mogelijkheden van het internet. Deze tweede fase was er meer op gericht om de mensen die nog geen gebruik maken van het internet ertoe aan te zetten actie te ondernemen.

Wanneer?

Deze tweede fase van de campagne liep van 28 oktober tot 30 november 2002.

Organisator

Afdeling Media-innovatie en Mediavergunningen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 16 |
| Bestellingen | 183 |
| Totaal aantal contacten | 202 |

49 Geweld in relaties (jongeren en geweld)

Wat?

De campagne "Geweld in relaties" was een initiatief van Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid, Gelijke Kansen en Ontwikkelingssamenwerking.

De campagne trachtte jongeren ertoe aan te zetten om zich geen geweld te laten aandoen en hun grenzen te bepalen. Aan de hand van enkele concrete voorbeelden werden de jongeren ertoe aangespoord om over hun problemen te praten met de juiste bevoegde instanties.

Wanneer?

De campagne begon op 8 november 2002 en duurde tot 2 januari 2003.

Organisator

Afdeling Welzijnzorg.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 16 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 16 |

50 DIFTAR

Wat?

Informatie verschaffen, de burger voorlichten over het Vlaamse afvalbeleid en de huisvuilbelastingen (Diftarsysteem) en indirect ook aanzetten tot afvalpreventie. De campagne werd gevoerd aan de hand van twee tekstadvertenties: één specifiek voor magazines, één voor kranten. Beide advertenties trokken op gedurfde wijze de aandacht van de lezers met een bijzondere headline: "Geachte zakkenvuller" en "Verdien een zak geld". Dit moest de lezer ertoe aansporen om de tekst te lezen. Er konden ook twee specifieke brochures worden besteld.

Wanneer?

Deze voorlichtingscampagne liep gedurende een maand: van 28 november tot 3 december 2002.

Organisator

OVAM.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochures.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 16 |
| Bestellingen | 54 |
| Totaal aantal contacten | 70 |

51 Periodieke Beleids campagne: Nieuwe media voor iedereen

Wat?

“Nieuwe media voor iedereen” was een periodieke beleids-campagne die in november 2002 liep in kranten en op regionale TV-zenders. Met de campagne wou de Vlaamse overheid een beeld geven van wat ze doet op het domein van de informatiemaatschappij. De campagne haalde voorbeelden aan van initiatieven waarbij de informatie- en communicatietechnologie aan bod komt, zoals het stimuleren van het gebruik van het internet.

Wanneer?

Van 12 tot 30 november 2002.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 10 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 10 |

52 Oproep projecten ontwikkelingssamenwerking

Wat?

De Vlaamse overheid, met name de Vlaamse minister voor Ontwikkelingssamenwerking, geeft opnieuw subsidies aan projecten voor ontwikkelingssamenwerking. Op 26 november werd een infodag georganiseerd waarop meer informatie over deze projecten werd gegeven.

Wanneer?

De actie liep van 5 november 2002 tot 16 januari 2003.

Organisator

Afdeling Buitenlands Beleid buiten Europa.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 82 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 82 |

53 Opleidingscheques

Wat?

In Vlaanderen investeren vooral KMO's nog steeds te weinig in de opleiding en bijscholing van personeelsleden. Om ondernemingen te stimuleren hier iets aan te doen, kunnen ondernemers aan een gunsttarief cheques aankopen waarmee ze opleidingen bij erkende opleidingsverstrekkers kunnen betalen. De kostprijs wordt door tussenkomst van de Vlaamse overheid gehalveerd. Bij de Vlaamse Infolijn konden ondernemingen meer informatie krijgen over de werking van het stelsel en werden ze bijgestaan bij het plaatsen van een bestelling. Daarnaast konden ook opleidingsverstrekkers met een aantal vragen bij de Infolijn terecht. Omdat de dienst zelf met onderbezetting kampte, werd de Infolijn ook enkele maanden ingeschakeld voor het wegwerken van de mailachterstand.

Wanneer?

De nieuwe campagne over de opleidingscheques begon op 17 november 2002 en werd op 3 december afgesloten.

Organisator

Afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-------|
| Informatievragen | 1.598 |
| Bestellingen | 7 |
| Totaal aantal contacten | 1.605 |

54 Kleurrijk Vlaanderen - Toekomstplan: diversiteit op de arbeidsmarkt

Wat?

Kleurrijk Vlaanderen nodigde de burger uit om op 3 december 2002 deel te nemen aan een debat met als thema “diversiteit op de arbeidsmarkt”. In verband met diversiteit in een onderneming ziet men vaak alleen maar de problemen, drempels en struikelblokken. Maar er zijn ook heel wat voordelen verbonden aan het werken met allochtonen. Als de zaak grondig wordt aangepakt, kan diversiteit een organisatie innovatiever, aantrekkelijker en efficiënter maken.

Wanneer?

Van 8 november tot 10 december 2002.

Organisator

Projectteam Kleurrijk Vlaanderen.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 876 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 976 |

55 Periodieke Beleidscampagne: “15.000 nieuwe sociale woningen”

Wat?

De boodschap van deze beleidscampagne was dat de Vlaamse overheid zorgt voor degelijke, duurzame en betaalbare sociale woningen om tegemoet te komen aan de basisidee van de Wooncode dat iedereen recht heeft op een behoorlijke woning. Van de in 1999 door deze regering beloofde 15.000 nieuwe sociale woningen werden er intussen al 7.600 gerealiseerd en zijn er nog 4.200 in opbouw.

Wanneer?

Dit luik van de campagne liep van 22 november 2002 tot 27 januari 2003.

Organisator

Afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning

Eerstelijns-script.

Cijfers

| | |
|-------------------------|----|
| Informatievragen | 67 |
| Bestellingen | - |
| Totaal aantal contacten | 67 |

56 Taalklachtendienst

Wat?

Bekendmaking van de taalwetwijzer van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Informatie geven over de taalwetgeving en bestellingen opnemen van de brochure over de taalwetgeving. Indien nodig werd doorverbonden naar de expert taalwetgeving van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Wanneer?

De actie begon op 20 november 2002 en eindigde op 1 december.

Organisator

Administratie Kanselarij en Voorlichting.

Ondersteuning

Eerstelijns-script en brochure.

Cijfers

| | |
|-------------------------|-----|
| Informatievragen | 107 |
| Bestellingen | 74 |
| Totaal aantal contacten | 181 |