



TWEEDE JAARVERSLAG

2000-2001

VLAAMSE INFOLIJN



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2001 van de Vlaamse Infolijn

Woord vooraf

De Vlaamse Infolijn is amper drie jaar oud, maar in die korte tijd is ze erin geslaagd uit te groeien tot de spil van de Vlaamse overheidscommunicatie en -voorlichting. Steeds meer beschouwt de burger haar als een betrouwbare, klantvriendelijke en zeer laagdrempelige bron van overheidsinformatie. Dat blijkt uit de explosieve groei van het aantal oproepen – zowel per telefoon als per e-mail – en de forse uitbreiding van het dienstverleningspakket.

De Vlaamse regering heeft dan ook besloten om de Vlaamse Infolijn nog sterker uit te bouwen als hét aanspreekpunt voor vragen over de Vlaamse overheid. Nog meer dan vroeger zal de Infolijn losse initiatieven inzake telefonische dienstverlening geïntegreerd aanpakken. Alle diensten van de Vlaamse overheid die hun wegwijs- en eerstelijnsinformatievragen op een georganiseerde manier willen beantwoorden, maken voortaan gebruik van de Vlaamse Infolijn. Die wordt daardoor meer dan ooit voor alle Vlamingen het centrale, klantvriendelijke en laagdrempelige aanspreekpunt bij de Vlaamse overheid.

In dit tweede jaarverslag vindt u een massa cijfers en andere gegevens over de activiteiten in de werkjaren 2000 en 2001. U vindt er ook inhoudelijke informatie over de Vlaamse Infolijn – de manier van werken, de pijlers van de dienstverlening, de rol van de Infolijn in de uitbouw van e-government en het geïntegreerd overheidsloket.

1 De Vlaamse Infolijn: een succesverhaal	6
1.1 De Vlaamse Infolijn in een notendop	6
1.2 Drie lacunes, drie doelstellingen	7
1.2.1 Nood aan betere en snellere informatie	7
1.2.2 Nood aan betere telefonische dienstverlening	7
1.2.3 Nood aan inzicht in de informatiebehoeften van het publiek	8
1.3 Drie werkjaren in vogelvlucht	8
2 Met de Vlaamse Infolijn op weg naar de informatiemaatschappij	9
2.1 Kansen en risico's van de informatiemaatschappij	9
2.2 Naar een nieuwe geïntegreerde overheidscommunicatie	9
2.3 Een geïntegreerd overheidsloket	10
2.4 Laagdrempelige telefonische dienstverlening blijft nodig	11
3 De dagelijkse werking van de Vlaamse Infolijn	12
3.1 Vier pijlers in de dienstverlening	12
3.2 Doelgroep en bereikbaarheid	12
3.2.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen	12
3.2.2 Klantvriendelijk en laagdrempelig	12
3.3 Efficiënte interne samenwerking	13
3.4 Het kennissysteem	13
3.4.1 Het hart van de Infolijn	13
3.4.2 Onderhoud en bijsturing: specifieke modules	14
3.5 De voorlichters	14
3.6 Informatie verstrekken	14
3.6.1 Wegwijsinformatie	14
3.6.2 Eerstelijnsinformatie	15
3.6.3 Actualiteitsinformatie	15
3.6.4 Bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid	16
3.6.5 Statusinformatie over persoonlijke dossiers	16
3.6.6 De website van de Vlaamse Infolijn.	17
3.7 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid	17
3.7.1 Overheidscampagnes	17
3.7.2 Sectorale Infolijnen	18
3.8 Signaalfunctie door regelmatige rapportering	18
4 De verdere uitbouw	19
4.1 Ondersteuning van de voorlichtingsfunctie als centraal aanspreekpunt voor de burger	19
4.2 Verbeteren van de dienstverlening door doorschakeling	20
4.3 Statusinformatie	21
4.4 Bestelfunctie	21
4.5 Ondersteuning van e-government	22
4.5.1 Het informatieloket	23
4.5.2 Het transactieloket	24
4.5.3 Samenwerking Vlaamse Infolijn en project e-government	24

5 Activiteitenrapport	26
5.1 De voorgaande periode	26
5.2 Kwaliteitsbewaking: de service levels	27
5.3 Algemeen overzicht	28
5.3.1 Behaalde service levels	28
5.3.2 Grafieken	30
5.4 Analyse van de oproepen	34
5.4.1 Welk medium werd gebruikt?	34
5.4.2 Wie neemt contact met de Infolijn op?	35
5.4.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?	36
5.4.4 Hoe werd de vraag afgehandeld?	37
5.4.5 Voor welke diensten wordt gebeld?	38
5.5 Analyse van de gestelde vragen	39
5.5.1 Evolutie 1999, 2000 en 2001	39
5.5.2 Analyse van de gestelde vragen 2001	40
5.6 Ondersteuning van overheidscampagnes	62
5.6.1 Werkjaar 2000	63
5.6.2 Werkjaar 2001	64
5.7 Andere infolijnen adviseren en ondersteunen	66
<i>Bijlage 1: Overzicht van de ondersteunde overheidscampagnes</i>	70
Werkingsjaar 2000	70
Werkingsjaar 2001	89
<i>Bijlage 2: Overzicht van de sectorale infolijnen</i>	121

1 De Vlaamse Infolijn: een succesverhaal

1.1 De Vlaamse Infolijn in een notendop

De Vlaamse Infolijn is een toegankelijke en betrouwbare gids door de Vlaamse overheid. Haar opdracht bestaat erin om de burger vlot wegwijs te maken en hem zo snel mogelijk met de juiste dienst of persoon in contact te brengen. Ze verleent ook eerstelijnsinformatie over regelmatig terugkerende onderwerpen, zoals de voorwaarden voor een bouw- of renovatiepremie of het opstarten van een eigen zaak. Daarnaast ondersteunt ze voorlichtingscampagnes van de overheid. Vaak treedt ze op als adviseur voor overheidsdiensten die specifieke infolijnen willen ontwikkelen. Aan de diverse overheidsdiensten rapporteert ze over de geregistreerde oproepen, zodat informatiebehoeften tijdig kunnen worden opgespoord en ingevuld.

De Vlaamse Infolijn werkt klantvriendelijk en zeer laagdrempelig. Sleutels daarvoor zijn:

- de eenvoudige toegang via verschillende kanalen –telefoon, brief, fax, e-mail, internet;
- de vlotte bereikbaarheid: de Vlaamse Infolijn is elke werkdag te bereiken van 9 tot 19 uur, dus ook buiten de gewone kantooruren, en de wachttijden zijn erg kort;
- een gemakkelijk te onthouden gratis en zeer ruim gepromoot telefoonnummer: 0800-3 02 01.

Het project van de Vlaamse Infolijn is op amper drie jaar tijd uitgegroeid tot een essentieel onderdeel van de Vlaamse overheidscommunicatie. De Vlaamse Infolijn kan indrukwekkende groeicijfers voorleggen en is een onmisbaar instrument geworden voor de ondersteuning van overheidscampagnes en van sectorale of thematische infolijnen. De deskundigheid en de brede ervaring van de Vlaamse Infolijn worden in binnen- en buitenland erkend en geapprecieerd: Vlaamse overheidsdiensten en –instellingen, Vlaamse steden en zelfs buitenlandse overheden vragen de Infolijn regelmatig om advies. Steeds sterker wordt de Vlaamse Infolijn nu uitgebouwd als het informatieloket van de Vlaamse overheid, een belangrijke stap op weg naar het geïntegreerde loket. De telefonische dienstverlening aan de burger blijft de kerntaak, maar het aanbieden van vraaggestuurde informatie op het internet zal steeds belangrijker worden.

Een analyse van de bereikte resultaten toont aan dat de Vlaamse Infolijn een succes is. Ze heeft alle vooropgezette doelstellingen gerealiseerd, in veel gevallen met voorsprong op de planning. Bovendien levert ze een service waaraan de burger duidelijk behoefte had.

1.2 Drie lacunes, drie doelstellingen

De Vlaamse Infolijn is geboren uit de analyse van lacunes in de verhouding tussen overheid en burger. Drie belangrijke noden werden opgespoord: de nood aan betere en snellere informatie, de nood aan een betere telefonische dienstverlening, de nood om te weten aan welke informatie de burger behoefte heeft. De Vlaamse Infolijn kreeg de opdracht om aan die drie behoeften tegemoet te komen.

1.2.1 Nood aan betere en snellere informatie

De samenleving wordt steeds complexer, de overheidstaken nemen hand over hand toe en de regelgeving wordt almaar labyrintischer. Tegelijk worden de burgers steeds mondiger. Ze willen steeds sneller weten wat nieuwe regelgeving voor hen impliceert. En als ze informatie, advies of een andere service van de overheid nodig hebben, willen ze het liefst niet van het kastje naar de muur gestuurd worden. Ze hebben daarom behoefte aan een vlot toegankelijke gids, een leidraad door wat zij als de doolhof van de overheidsadministratie ervaren. Van haar kant heeft een overheid die zich transparant, toegankelijk en bereikbaar wil opstellen behoefte aan een klantvriendelijke 'interface' met het publiek. Die doet dan tegelijk dienst als katalysator om de hele overheidsadministratie transparanter en klantvriendelijker te maken.

1.2.2 Nood aan betere telefonische dienstverlening

De telefonische dienstverlening van de Vlaamse overheid kampte met grote problemen. Wie een dienst wou bellen, moest zelf op zoek naar het juiste nummer of werd vanuit een centrale verschillende keren doorverbonden of in de wacht gezet.

Niet elke medewerker was zomaar in staat om zijn werk opzij te leggen en de telefoon te beantwoorden. Veel bellers haakten af door lange wachttijden, veelvuldig doorschakelen of onprofessionele afhandeling van de telefoons. De diverse diensten besteedden veel tijd aan het afhandelen van elementaire wegwijsvragen, zodat ze nauwelijks aan inhoudelijke vragen toekwamen. Een aantal diensten had wel een algemene of een specifieke infolijn opgezet, maar de werkwijze en de organisatie ervan varieerden sterk. Er was in elk geval behoefte aan een ondersteunende, coördinerende en kanaliserende structuur.

1.2.3 Nood aan inzicht in de informatiebehoeften van het publiek

Om het publiek efficiënt te kunnen voorlichten, moet de overheid weten welke informatie het publiek nodig heeft. Een professionele infolijn is daarvoor een nuttig instrument, omdat ze telecommunicatie kan integreren met informatietechnologie. Daardoor kan ze de oproepen automatisch of manueel registreren en vanuit verschillende invalshoeken analyseren. Door regelmatig te rapporteren kan ze de vinger leggen op informatielacunes, zodat het beleid daarop kan inspelen.

1.3 Drie werkjaren in vogelvlucht

Op 26 mei 1998 besloot de Vlaamse regering de Vlaamse Infolijn op te zetten als informatietelefoondienst voor de Vlaamse bevolking. Aan die beslissing was een haalbaarheidsstudie voorafgegaan. De regering besliste meteen ook om de *frontoffice*-activiteiten gedeeltelijk uit te besteden. Concreet werden de infrastructuur van het callcenter, het inzetten van de telefoonoperatoren en de supervisie over het beantwoorden van de oproepen uitbesteed.

Om het *backoffice* te bemannen stelde het ministerie van de Vlaamse gemeenschap eigen ambtenaren aan, in een eerste fase bij wijze van project. Het backoffice structureert en ontsluit de informatie voor de telefoonoperatoren via zogenaamde scripts. Het organiseert en onderhoudt ook de samenwerking met de verschillende diensten van de Vlaamse overheid en beantwoordt de schriftelijke vragen via brief, fax of e-mail. Het backoffice staat in voor de algemene leiding van de Vlaamse Infolijn.

Op 30 juni 1998 werd de opdracht voor de implementatie en de exploitatie van de Vlaamse Infolijn na een openbare aanbestedingsprocedure toegewezen aan het callcenter Sitel NV.

Na een implementatieperiode van 7 maanden ging op 10 maart 1999 de Vlaamse Infolijn officieel van start. In het eerste jaar werden gemiddeld bijna 300 oproepen per dag opgetekend.

Vandaag verwerkt de Infolijn gemiddeld 2000 telefonische oproepen per dag, met pieken tot 5000. Ook het aantal contacten met de burger via e-mail blijft gestaag stijgen. Het normale service-level ligt boven 90 procent.

2 Met de Vlaamse Infolijn op weg naar de informatiemaatschappij

2.1 Kansen en risico's van de informatiemaatschappij

De snel evoluerende informatie- en communicatietechnologie (ICT) stelt de overheid in staat om haar administratieve processen, haar voorlichtingsbeleid en haar contacten met de burger ingrijpend te moderniseren. Dankzij ICT wordt de informatieverstrekking steeds interactiever en steeds meer vraaggestuurd. ICT maakt ook virtuele transacties mogelijk tussen de burger en de administratie.

Ook binnen de Vlaamse overheid zijn al veel initiatieven opgezet, andere staan nog in de steigers. Meestal gaat het om de ontwikkeling van gespecialiseerde 'infoloketten'. Omdat die doorgaans onafhankelijk van elkaar zijn opgezet, zijn ze onvoldoende op elkaar afgestemd: elk loket toont een bepaald facet van de Vlaamse overheid. Dat levert enkele grote risico's op:

- het beeld van de Vlaamse overheid bij de burger versplintert en wordt onsamenhangend;
- de burger wordt vanuit verschillende administraties overrompeld door een overvloed aan informatie waarvan niemand de samenhang bewaakt;
- de verschillende beleidsopties worden incompatibel: ze dreigen elkaar te overlappen of te doorkruisen.

Om die risico's te vermijden, moet werk worden gemaakt van een geïntegreerd *informatieloket*: een infobalie waartoe de burger via verschillende kanalen toegang krijgt – telefoon, fax, brief, e-mail, internet. Dat loket moet één enkel telefoonnummer hebben, één koepelsite en één e-mailadres. Dat belet overigens niet dat de diverse diensten er een eigen telefoonnummer, e-mailadres of webstek op na blijven houden, waar de burger terecht kan voor specifieke vragen.

2.2 Naar een nieuwe geïntegreerde overheidscommunicatie

Het is de taak van de Vlaamse regering om een nieuwe geïntegreerde beleidsvisie te formuleren voor de overheidscommunicatie in de informatiemaatschappij. Dat is geen eenvoudige opdracht. De onstuitbare en vaak onvoorspelbare technologische

veranderingen, de uitbouw van de Europese Unie, de globalisering, de steeds mondiger wordende de burgers – het is maar een greep uit de factoren die ertoe bijdragen dat de omgeving waarin de overheidscommunicatie zich afspeelt alsnog sneller evolueert.

De Vlaamse overheid heeft een lange innovatietraditie. Ook op de weg naar de informatiemaatschappij kan ze een voortrekkersrol spelen. Daartoe moet ze een reeks concrete acties en projecten bundelen en afstemmen op dezelfde strategische doelstellingen:

- de externe communicatie via de telefoon;
- de externe communicatie via het web;
- de interne communicatie via het intranet;
- het ontsluiten van informatie ten behoeve van externe gebruikers.

Die acties en projecten moet ze inbedden in de snelle technologische evolutie en afstemmen op initiatieven van andere overheden. In het Europa van morgen zal elke overheid immers rekening moeten houden met bredere waaiers van informatieactoren, zowel aan de aanbod- als aan de vraagzijde.

2.3 Een geïntegreerd overheidsloket

Het informatieloket is maar de eerste stap op de weg naar een geïntegreerd overheidsloket. Dat loket is de hoeksteen van de 'administratie-on-line' die de Vlaamse overheid de komende jaren wil invoeren. Voor de Vlaamse Infolijn is daarin een belangrijke rol weggelegd. Op 8 december 2000 hechtte de Vlaamse regering immers haar goedkeuring *'aan het principe dat om te komen tot de uitbouw van geïntegreerde loketten een driedelige organisatiestructuur wordt voorzien waarbij het frontoffice wordt toegewezen aan het project Vlaamse Infolijn als informatieloket van de overheid ten behoeve van de samenleving.'*

Gaandeweg zal het informatieloket worden uitgebreid tot een geïntegreerd *transactieloket*, waar de burgers ook allerlei administratieve transacties met de overheid kunnen uitvoeren.

Aan de overgang van het informatieloket naar het transactieloket zijn natuurlijk heel wat juridische, technische en organisatorische problemen verbonden. Die zijn niet in een handomdraai op te lossen. De overgang zal in ieder geval vlotter verlopen door het informatieloket gaandeweg steeds interactiever te maken.

De Vlaamse Infolijn zette daarvoor in 2001 reeds een grote stap: ze heeft de database van het kennissysteem via intranet en internet ontsloten voor de externe gebruiker. Daarmee is de eerste fase van het elektronische

overheidsinformatieloket eigenlijk al gerealiseerd. In de publieke perceptie heeft de Vlaamse Infolijn zodoende al de contouren van een geïntegreerd loket: het publiek beschouwt ze als een herkenbare en overkoepelende interface met de Vlaamse overheid. Intern fungeert zij nu reeds als spil, doordat ze permanent informatie uit de verschillende diensten ontsluit, opvolgt en actualiseert.

2.4 Laagdrempelige telefonische dienstverlening blijft nodig

De overgang naar een informatiemaatschappij vergt drastische veranderingen op het gebied van organisatie, interne samenwerking en attitudes bij de ambtenaren. In de omgang met de gebruiker worden flexibiliteit en klantvriendelijkheid meer dan ooit de sleutelcriteria.

Steeds meer mensen beschikken over een pc en een internetaansluiting. Toch blijft de telefoon als laagdrempelig communicatiekanaal onovertroffen. Het is daarom zeer waarschijnlijk dat de telefoon een primair communicatiekanaal zal blijven. Telefonische dienstverlening blijft dus nodig, ofwel naast, ofwel geïntegreerd in de nieuwe ICT-dienstverlening.

3 De dagelijkse werking van de Vlaamse Infolijn

3.1 Vier pijlers in de dienstverlening

De dienstverlening van de Vlaamse Infolijn steunt op vier pijlers:

- *informatieverstrekking*: wegwijs- en eerstelijnsinformatie, actualiteitsinformatie, bestellingen van publicaties, ondersteuning bij crisissituaties en calamiteiten, enzovoort. Sinds het voorjaar van 2001 geeft de Vlaamse Infolijn ook statusinformatie over persoonlijke dossiers inzake onroerende voorheffing en sinds november 2001 ook over dossiers inzake studietoelagen;
- het *ontsluiten van bestaande informatie* via telefoon, fax, brief, e-mail en internet;
- het *ondersteunen van de overheidsvoorlichting*, door ruggensteun te geven aan informatiecampagnes en sectorale infolijnen;
- het verzekeren van een *signaalfunctie* voor de overheid, onder meer door regelmatig te rapporteren aan de verschillende diensten.

3.2 Doelgroep en bereikbaarheid

3.2.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen

De Vlaamse Infolijn verleent informatie aan alle Vlamingen en alle bewoners van Vlaanderen. Ze doet dat in het Nederlands. Er zijn procedures om anderstaligen te woord te staan. De Infolijn richt zich in principe tot de individuele burger en niet tot organisaties, verenigingen en bedrijven.

3.2.2 Klantvriendelijk en laagdrempelig

De Vlaamse Infolijn is opgezet als een klantvriendelijk en zeer laagdrempelig initiatief. Sleutels daarvoor zijn:

- de *eenvoudige toegang*, via verschillende kanalen: telefonisch, per brief, per fax en per e-mail;
- de *vlotte bereikbaarheid*: de infolijn is elke werkdag te bereiken van 9 tot 19 uur (dus ook buiten de gewone kantooruren) en de wachttijden zijn kort;
- een *gemakkelijk te onthouden en gratis telefoonnummer*: 0800 - 3 02 01;
- het respecteren van de *privacy* van de oproeper: de voorlichters vragen aan de telefoon uitdrukkelijk niet om identificatiegegevens, omdat zoiets de drempel zou verhogen.

3.3 Efficiënte 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 de Vlaamse Infolijn vanuit die verschillende diensten accurate informatie aangeleverd krijgen. Op basis daarvan schrijven de informatiebeheerders van het backoffice immers - in samenspraak met de inhoudelijk bevoegde dienst - de scripts met standaardantwoorden. Die informatie moet bovendien regelmatig worden aangevuld en geactualiseerd.

Specifieke inhoudelijke vragen beantwoordt de Vlaamse Infolijn niet zelf, maar speelt ze door aan de bevoegde dienst die snel een antwoord bezorgt. Ook die procedure is in heldere afspraken vastgelegd. Van haar kant rapporteert de Vlaamse Infolijn de diensten regelmatig over de gestelde vragen.

Om die samenwerking efficiënt te organiseren, heeft de Infolijn contacteenheden afgebakend binnen de verschillende Vlaamse overheidsdiensten. Elke contacteenheid heeft een contactcoördinator en desgevallend één of meer contactpunten. De contactcoördinator onderhoudt de concrete afspraken met de informatiebeheerders van de Vlaamse Infolijn.

Het backoffice van de Vlaamse Infolijn 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 zou zelf zijn of haar informatie moeten kunnen aanpassen.

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

3.4 Het kennissysteem

3.4.1 Het hart van de Infolijn

De informatie die door de contacteenheden wordt aangeleverd, komt terecht in een kennissysteem. Dat systeem biedt verfijnde en uitgebreide zoekmogelijkheden, zodat de voorlichters de gewenste informatie snel kunnen vinden. Ook kan het systeem elke oproep 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 voorlichters bij te sturen.

3.4.2 Onderhoud en bijsturing: specifieke modules

Het backoffice moet de gegevens in het kennissysteem constant kunnen aanvullen, corrigeren en actualiseren. Het moet ook snel en nauwkeurig kunnen reageren op de actualiteit of op crisissen of calamiteiten. Daarvoor bestaan specifieke modules waarmee het backoffice snel de noodzakelijke informatie kan invoeren.

Om dat snel en efficiënt te kunnen doen, beschikt de Vlaamse Infolijn bij de externe dienstverlener (het callcenter) in Diegem over een eigen server waartoe ze vanuit haar kantoren in het Boudewijngebouw rechtstreeks toegang heeft. Het aanpassen en actualiseren van de gegevens gebeurt in een gebruiksvriendelijke en beveiligde onderhoudsmodule.

3.5 De voorlichters

Alle frontoffice-activiteiten worden uitbesteed. De externe partner zorgt voor de volledige infrastructuur van het callcenter, inclusief de ondersteunende informatiesystemen. Hij zorgt ook voor voldoende getrainde voorlichters en moet in staat zijn om pieken in de oproepen, bijvoorbeeld als gevolg van campagnes of crisissituaties, flexibel op te vangen.

De externe dienstverlener (Sitel NV) besloot om binnen het bedrijf een team van ervaren voorlichters samen te stellen. Van het backoffice – dat uit ambtenaren van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaat – krijgen ze een opleiding over de Belgische staatsstructuur, de organisatie en de bevoegdheden van de Vlaamse overheid en het gebruik van het ontwikkelde systeem.

3.6 Informatie verstrekken

3.6.1 Wegwijsinformatie

Wegwijsinformatie geeft antwoord op vragen als ‘Wie is bevoegd voor bouwvergunningen?’ of ‘Waar vind ik de ambtenaar die me meer kan vertellen over exportsubsidies?’ Het antwoord op dergelijke wie-wat-waar-vragen omvat minimaal een telefoonnummer en de naam van de betrokken dienst of persoon.

Voor de Vlaamse overheid geeft de Infolijn als wegwijsinformatie de naam van een contactpersoon, het telefoonnummer, het adres, het faxnummer, het internetadres en de uren van bereikbaarheid.

De Infolijn beantwoordt in principe alleen vragen in verband met de Vlaamse overheid. Veel mensen weten echter niet zo goed waarvoor de verschillende overheden bevoegd zijn. Daarom probeert de Infolijn mensen die een vraag stellen over een andere overheid toch summier verder te helpen. Voor de federale, de provinciale en de gemeentelijke overheden geeft de Infolijn de naam en telefoonnummer van de informatieambtenaar. Voor de Europese overheid, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Waalse Gewest, de Franse Gemeenschap en de diplomatieke posten in binnen- en buitenland, geeft ze het telefoonnummer van contactadressen uit officiële publicaties.

3.6.2 Eerstelijnsinformatie

Eerstelijnsinformatie is objectieve, niet dossiergebonden informatie die in een gebruiksvriendelijke, makkelijk te ontsluiten structuur kan worden gegoten. Voorbeelden zijn het antwoord op vragen als 'Wanneer heb ik recht op een huursubsidie?' of 'Wat moet ik allemaal bij een bouwvraag voegen?' De eerstelijnsinformatie die de Vlaamse Infolijn geeft, is gebaseerd op overzichtelijke scripts met standaardantwoorden. Die scripts worden geschreven in samenspraak met de inhoudelijk bevoegde diensten. Elke dienst bakent voor haar domein af wat ze via de Infolijn als eerstelijnsinformatie wil ontsluiten.

Het is de bedoeling om zoveel mogelijk nuttige informatie als eerstelijnsinfo in het kennissysteem te integreren. Dat gebeurt vraaggestuurd.

3.6.3 Actualiteitsinformatie

De Vlaamse Infolijn ontvangt veel vragen over actuele thema's. Daarom moet ze de actualiteit in de media op de voet volgen. De Infolijn zorgt ervoor dat de voorlichters in het systeem altijd meteen zogenaamde 'actualiteitsscripts' kunnen raadplegen. De medewerkers van het backoffice volgen daarvoor systematisch de media, persberichten en interne persoverzichten op. 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 kunnen onmiddellijk op hun scherm zien welke nieuwe actualiteitsscripts in het systeem zijn ingebracht. Komen onverwacht veel oproepen binnen over een actueel onderwerp waarover de voorlichters onvoldoende informatie vinden, dan melden ze die lacune aan het backoffice. Dat zoekt meteen de nodige informatie op en voert die in het kennissysteem in.

3.6.4 Bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid

De Vlaamse Infolijn registreert bestellingen voor alle publicaties van de Vlaamse overheid en geeft die via de publicatiedatabank aan de bevoegde diensten door. Die zorgen dan zelf voor de verzending. De Infolijn heeft rechtstreeks toegang tot de publicatiedatabank van de bibliotheek. Daardoor beschikt ze altijd over de meest recente lijst van brochures en andere publicaties.

3.6.5 Statusinformatie over persoonlijke dossiers

In 2001 heeft de Vlaamse Infolijn voor twee domeinen de dienstverlening uitgebreid tot informatie over de voortgang van persoonlijke dossiers. Dat gebeurt voor twee domeinen: de onroerende voorheffing via de Vlaamse belastinglijn en de studietoelagen via de Infolijn Onderwijs. Die voortgangs- of statusinformatie vormt een eerste aanzet naar het geïntegreerde infoloket.

Als de burger statusinformatie krijgt over persoonlijke dossiers hoeft hij of zij niet altijd contact op te nemen met de dossierbehandelaar. Die kan daardoor de dossiers zelf sneller en efficiënter afhandelen.

3.6.5.1 Statusinformatie Vlaamse belastinglijn

De Vlaamse Infolijn geeft sinds 1 mei 2001 informatie over de dossierstatus van bezwaren die de belastingplichtigen hebben ingediend inzake de onroerende voorheffing. De voorlichters kunnen het dossier opzoeken via het dossiernummer, het kohierartikel, het nummer van het rijksregister en het BTW-nummer.

Als de verstrekte informatie niet volstaat, kan de voorlichter de burger direct doorschakelen naar de dossierbehandelaar. Is die niet te bereiken, dan maakt de voorlichter een elektronische terugbelafpraak. De dossierbehandelaar krijgt dan een mailtje met de contactgegevens en de vraag van de oproeper, zodat hij of zij dan zelf de burger kan contacteren.

Een geautomatiseerde procedure zorgt ervoor dat de Infolijnapplicatie dagelijks wordt bijgewerkt met de recentste gegevens en wijzigingen.

3.6.5.2 Statusinformatie Studietoelagen

Sinds november 2001 verzorgt de Vlaamse Infolijn dezelfde dienstverlening ook voor dossiers Studietoelagen. Wegens technische problemen met de opgezette applicatie wordt in een eerste fase informatie verschaft vanuit de studietoelagenapplicatie zelf. Dat heeft het nadeel dat de Infolijn de gestelde vragen voorlopig maar beperkt kan registreren en rapporteren. In de loop van 2002 worden de nodige stappen gezet om de integratie met de Infolijnapplicatie te realiseren.

3.6.6 De website van de Vlaamse Infolijn.

Het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn werd in 2001 al gedeeltelijk ontsloten op de koepsite www.vlaanderen.be, zonder de Infolijn bij naam te noemen.

Op het adres www2.vlaanderen.be/infolijn, de website van de Vlaamse Infolijn zelf, kan de surfende burger heel wat kant-en-klare informatie vinden.

3.6.6.1 Infolijnen kennen elkaar

Op de website van de Vlaamse Infolijn staat een hele lijst onderwerpen met daarbij telkens de telefoonnummers waar men terecht kan voor gespecialiseerde informatie. Zo zet de Infolijn meteen ook de sectorale infolijnen van de Vlaamse overheid in de kijker. Voor allerlei onderwerpen verwijst de webpagina door naar gespecialiseerde hulp- en infonummers en toepasselijke website-adressen.

3.6.6.2 De meest gestelde vragen van het moment

Op de website van de Vlaamse Infolijn worden de vaakst gestelde vragen van het moment meteen beantwoord. Dat antwoord wordt aangevuld met links naar relevante websites van eigen of andere overheden. De vragen worden verdeeld in twee categorieën. Vragen die zonder specifieke reden of aanleiding steeds terugkeren, krijgen een antwoord in de rubriek 'u vraagt'. Vragen die voortvloeien uit overheidscampagnes die de Vlaamse Infolijn ondersteunt, krijgen een respons in de rubriek 'wij draaien'.

3.6.6.3 Abonnementen op Infolijnberichten

Mensen die op de hoogte willen blijven van de meest gestelde vragen aan de Infolijn en van de campagnes die ze ondersteunt, kunnen zich abonneren op de berichten van de Vlaamse Infolijn. Zodra een nieuw onderwerp aan de website wordt toegevoegd, krijgen de abonnees daarover een mail.

3.6.6.4 Vragen stellen aan de Infolijn

Informatiezoekers die het antwoord op hun vraag niet op de sites van de Vlaamse overheid vinden, kunnen op de homepage een vragenformuliertje invullen en mailen. Het backoffice beantwoordt deze vragen binnen twee werkdagen.

3.7 Ondersteunen van de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid

3.7.1 Overheidscampagnes

De Vlaamse Infolijn stelt haar kanalen en haar 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.

Het dienstenpakket dat de Infolijn de organisatoren van campagnes aanbiedt, is heel uitgebreid. Zo kan de Infolijn bij een campagne het telefonisch onthaal verzorgen, fungeren als bestelpunt voor brochures en gadgets, eerstelijnsinformatie geven over de campagne en wat ermee samenhangt en rapporteren aan de initiatiefnemende entiteit.

De Vlaamse Infolijn krijgt steeds meer vragen om campagnes te ondersteunen. Dat wijst erop dat er wel degelijk behoefte was aan extra ondersteuning bij grootschalige campagnes en dat het aangeboden dienstenpakket aan de verwachtingen voldoet.

3.7.2 Sectorale Infolijnen

De Vlaamse Infolijn heeft de taak om diensten van de Vlaamse overheid die een infolijn willen oprichten of hun bestaande infolijn willen verbeteren, te adviseren en te ondersteunen. Studieopdrachten voert ze niet uit. Op basis van parate kennis en haar ruime ervaring verleent ze ad hoc adviezen over zowat elk aspect van telefonische dienstverlening: doelgroep en taakafbakening, projectorganisatie, procedures, infrastructuur, software, enzovoort.

De Vlaamse Infolijn beschikt via de privé-partner Sitel NV over een professionele en technologisch vooruitstrevende structuur waarmee ze ook andere infolijnen kan ondersteunen. Hoever die samenwerking gaat en waarop ze zich toespitst, bepaalt de sectorale infolijn uiteraard zelf. Ze kan evenwel een beroep doen op alle onderdelen van de organisatie: het callcenter, de voorlichters, het kennissysteem en het backoffice. Uiteraard mag die ondersteuning het functioneren van de Vlaamse Infolijn zelf niet in het gedrang brengen.

3.8 Signaalfunctie door regelmatige rapportering

De Vlaamse Infolijn bezorgt de diensten van de Vlaamse overheid, op eenvoudig verzoek, regelmatig detailrapporten over de gestelde vragen en over de kwaliteit van de telefonische dienstverlening.

Die gegevens kunnen belangrijke signalen bevatten voor de beleidsvoorbereiding en de beleidsevaluatie. Ze kunnen de diensten ook helpen om hun dienstverlening te verbeteren of te optimaliseren.

4 De verdere uitbouw

4.1 Ondersteuning van de voorlichtingsfunctie als centraal aanspreekpunt voor de burger

De Vlaamse Infolijn verleent vaak advies aan overheidsdiensten die infolijnen voor het grote publiek willen uitbouwen. De adviesvragers zijn diensten binnen de Vlaamse overheid, maar ook Vlaamse steden en zelfs buitenlandse overheden. De vragen gaan vooral over het ontsluiten van de informatie op maat van de vraagzijde.

Als diensten of instellingen van de Vlaamse overheid de Infolijn om advies vragen, kan dat niet helemaal vrijblijvend gebeuren. De Vlaamse overheid wil de burger een kwaliteitsvolle en kostenefficiënte telefonische dienstverlening aanbieden. De wildgroei van overheidsinfolijnen moet daarom worden tegengegaan: hij druist in tegen de principes van het beter bestuurlijk beleid. Dat streeft nu juist naar een betere, uniforme en professionele dienstverlening voor de burger. Burgers en bedrijven vragen één duidelijk herkenbaar en kwaliteitsvol aanspreekpunt.

Om die doelstelling te verwezenlijken, streeft de Infolijn naar een zo groot mogelijke synergie met de sectorale en thematische infolijnen. Synergie en schaalvergroting kunnen de kosten voor de Vlaamse belastingsbetaler drukken en de kwaliteit en de toegankelijkheid van de telefonische dienstverlening blijven waarborgen. Ook voor de overheid zelf bieden synergie en schaalvergroting onmiskenbaar grote voordelen. Ze verkleinen het risico dat de burger een verbrokken beeld van de Vlaamse overheid zou krijgen.

Heel wat burgers bellen naar het Vlaamse Infolijnnummer om het nummer van thematische infolijnen te vragen, terwijl de voorlichters van de Vlaamse Infolijn in de praktijk perfect in staat zijn om de oproeper zelf het juiste antwoord op zijn vraag te verstrekken. De frontoffice-werking en de dienstverlening van deze thematische infolijnen zijn immers bijna dezelfde als die van de Vlaamse Infolijn zelf. Dat zorgt bij de burger voor nodeloze verwarring.

Het is overigens zo dat de thematische infolijnen niet over de technische infrastructuur van de Vlaamse Infolijn beschikken. Steeds vaker zijn ze daarom vragende partij om hun frontoffice te laten ondersteunen of overnemen door de Vlaamse Infolijn. Dat was onder meer het geval voor de Infolijn Onderwijs, de BIS-Infolijn, de Vlaamse Belastinglijn, de Infolijn Aanmoedigingspremie, enzovoort.

Intussen beheert het project Vlaamse Infolijn – behalve de Vlaamse Infolijn in enge zin – al het volledige frontoffice van 8 thematische infolijnen. Daarvoor moet het

project Vlaamse Infolijn bijkomende frontoffice-medewerkers werven en extra middelen zoeken. Die gang van zaken maakt het steeds moeilijker om de eigen dienstverlening op peil te houden. Als een aantal van die thematische infolijnen in de werking van de Vlaamse Infolijn geïntegreerd zou worden, zou dat de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren én de kosten drukken.

In 2002 buigt de Vlaamse regering zich daarom over een integratievoorstel. Als het wordt goedgekeurd, moeten alle diensten van de Vlaamse overheid gebruik maken van de Vlaamse Infolijn voor het georganiseerd beantwoorden van hun wegwijs- en eerstelijnsinformatievragen, al dan niet in het kader van een mediacampagne. Diensten van de Vlaamse overheid zouden dan maar bij hoge uitzondering een nieuwe infolijn mogen opstarten, en in elk geval vooraf het advies van de Vlaamse Infolijn moeten inwinnen. Voorts zouden de bestaande sectorale en thematische infolijnen jaarlijks geëvalueerd moeten worden, met beoordelingscriteria die de Vlaamse Infolijn heeft uitgewerkt.

4.2 Verbeteren van de dienstverlening door doorschakeling

Tot nu heeft de Vlaamse Infolijn het principe gehanteerd dat burgers niet worden doorverbonden met ambtenaren of instellingen. Als ze een vraag stellen over een onderwerp waarover geen eerstelijnsinformatie beschikbaar is, bezorgen de voorlichters hun wegwijsinformatie, met de naam en de adresgegevens van de te contacteren persoon. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen wordt de oproeper meteen doorverbonden, bijvoorbeeld naar het backoffice.

De ervaring leert echter dat doorverbinden de dienstverlening efficiënter en klantvriendelijker kan maken. De burger hoeft dan immers geen twee keer te bellen. Er is nog een ander voordeel: de informatie die de Vlaamse Infolijn nodig heeft om haar voorlichtingsfunctie optimaal te vervullen wordt sneller aangevuld en geactualiseerd.

Doorverbinden kan de dienstverlening beter en klantvriendelijker maken. Vanaf het werkjaar 2002 geldt daarom een nieuwe procedure. Wanneer de Vlaamse Infolijn een vraag niet zelf kan beantwoorden, wordt de oproeper rechtstreeks doorverbonden met de inhoudelijk bevoegde dienst of ambtenaar, voorzover het natuurlijk om diensten van de Vlaamse overheid gaat. Als de lijn bij de betrokken dienst bezet is of de telefoon niet wordt opgenomen, kan de Vlaamse Infolijn de gegevens van de burger noteren en een terugbelafsprake maken. De gegevens van de oproeper komen dan per mail bij de betrokken dienst of ambtenaar terecht, die de burger zelf terugbelt.

De nieuwe procedure zal stapsgewijs worden ingevoerd, in nauwe samenspraak met de betrokken dienst.

4.3 Statusinformatie

Wanneer de burger via de Infolijn statusinformatie krijgt over de voortgang van zijn dossier, hoeft hij niet constant zijn dossierbehandelaar te bellen – zodat die het dossier sneller en efficiënter kan afwerken.

Sinds 2001 lopen twee proefprojecten rond onroerende voorheffing en studietoelagen. Daaruit blijkt dat nog heel wat werk geleverd moet worden om de verschillende applicaties op elkaar af te stemmen.

Samen met de verschillende betrokken diensten zal de Vlaamse Infolijn in 2002 de nodige acties ondernemen om deze dienstverlening te optimaliseren, met het oog op de uitbouw van een geïntegreerde dienstverlening.

4.4 Bestelfunctie

De Vlaamse Infolijn registreert bestellingen voor alle publicaties van de Vlaamse overheid en geeft die via de publicatiedatabank aan de bevoegde diensten door. Die zorgen dan zelf voor de verzending. Het gebeurt regelmatig dat burgers weer contact opnemen met de Vlaamse Infolijn omdat ze een bestelde publicatie nog niet hebben gekregen. In de Infolijnapplicatie kan de voorlichter nagaan wanneer de bestelling is gebeurd en wanneer ze is doorgegeven. Wat vooralsnog niet kan, is controleren of de verzending al dan niet is gebeurd. De afhandeling van de bestellingen verloopt immers decentraal: de afdeling, administratie, departement of instelling die de publicatie uitgeeft, moet ook de bestellingen afwerken.

De aanvragen die via de portaalsite of de Vlaamse Infolijn binnenlopen, worden drie keer per week (maandag, woensdag en vrijdag) via e-mail naar de distributeurs verzonden. Die moeten ervoor zorgen dat de aanvrager de gevraagde publicaties binnen vijf werkdagen ontvangt. Ze beschikken daarvoor over een speciale distributeurmodule met twee belangrijke functies. De distributeurs kunnen de status van een publicatie beheren en aangeven of een publicatie al dan niet beschikbaar is, en ze kunnen registreren wanneer ze een bestelling hebben afgewerkt.

Het is natuurlijk erg belangrijk dat het publicatieaanbod actueel blijft. In principe moeten de distributeurs permanent aan voorraadbeheer doen en zelf in de distributeurmodule de voorraad en de status van de publicaties bijhouden. Onderzoek toont aan dat slechts 36 procent van de distributeurs de

distributeurmodule gebruikt. Dat is grotendeels te wijten aan tijdgebrek. Daardoor worden niet alle wijzigingen aangebracht en tijdig aan de bibliotheek doorgegeven. Onderzoek toont voorts aan dat nog niet de helft van de distributeurs registreert wanneer ze een bestelling hebben afgewerkt. Dat maakt het moeilijk om in geval van klachten de oorzaak van het probleem na te gaan.

Een tweede knelpunt hangt samen met de bestelprocedure. De burger heeft één bestelpunt: de portaalsite op het internet of het telefoonnummer van de Vlaamse Infolijn. Zo'n centraal besteladres is er intern niet. Een burger die via het centrale bestelpunt bij verschillende leveranciers publicaties bestelt, krijgt ze in verschillende enveloppen en op verschillende tijdstippen toegestuurd. Dat tast het efficiënte en professionele imago van de Vlaamse overheid aan en werkt verwarrend: misschien veronderstelt de burger wel dat een deel van zijn publicaties is achtergebleven, zodat hij ze opnieuw bestelt.

Ideaal zou zijn dat de gevraagde publicaties in één levering naar de aanvrager verstuurd worden. Dat kan alleen wanneer een centrale verzendingsdienst alle bestellingen afhandelt. Dat vergt natuurlijk wel een ingrijpende reorganisatie van het backoffice en vraagt opslagruimte, extra medewerkers, een behoorlijk voorraadsysteem, enzovoort. Daarom moet worden nagegaan of zo'n verzendingsdienst niet aan derden kan worden uitbesteed.

Samen met de cel Bibliotheek van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zal de Vlaamse Infolijn in 2002 de mogelijkheden onderzoeken om de dienstverlening te optimaliseren. Als leidraad hanteert ze daarbij de doelstelling van een beter bestuurlijk beleid en het één-loket-principe.

4.5 Ondersteuning van e-government

Dit onderdeel belicht de rol van de Vlaamse Infolijn in de uitbouw van het e-government.

Het regeerakkoord vermeldt onder meer dat 'de Vlaamse overheidscommunicatie vraaggericht wordt uitgebouwd, vanuit de behoeften van de klanten' en dat 'bij de wegwijs- en eerstelijnsvoorlichting de Vlaamse Infolijn een centrale plaats inneemt'. De Vlaamse Infolijn heeft de opdracht om de burger wegwijs te maken in de Vlaamse overheid. Daartoe biedt zij wegwijs- en eerstelijnsinformatie aan over de bevoegdheden en de diensten van die overheid.

De afgelopen jaren werd steeds duidelijker dat de directe publieksvoorlichting via de Vlaamse Infolijn moet worden geïntegreerd met de communicatie via massamedia. Die integratie is essentieel om de Vlaamse overheid in staat te stellen steeds beter te communiceren met burgers en specifieke doelgroepen.

E-government wil via elektronische weg de bestaande overheidsinformatie ontsluiten en transacties mogelijk maken. Voor beide doelstellingen – het informatieloket en het transactieloket – heeft de Vlaamse Infolijn een meerwaarde te bieden. In de drie jaar van haar bestaan heeft ze heel wat ervaring opgebouwd met het vertalen en ontsluiten van overheidsinformatie. En de directe publieksvoorlichting heeft haar onschatbare knowhow opgeleverd in verband met klantencontacten.

4.5.1 Het informatieloket

Het informatieloket biedt op een geïntegreerde manier en via verschillende kanalen (telefoon, internet, mail, brief, fysiek loket) overheidsinformatie aan die door verschillende instanties wordt aangemaakt.

De Vlaamse Infolijn is één van de actoren die bij het informatieloket betrokken zijn. Ze staat in voor de kanalen telefoon, mail en brief. Dankzij haar unieke en specifieke ervaring met de vraagzijde biedt ze het informatieaanbod een duidelijke meerwaarde.

Het virtuele informatieloket op de portaalsite moet de ambitie hebben alle overheidsinformatie te ontsluiten. In dat virtuele informatieloket speelt de Vlaamse Infolijn een dubbele ondersteunende rol. In de eerste plaats selecteert en structureert informatie op een vraaggestuurde manier, en vult zo het informatieaanbod van de diensten aan. In de tweede plaats verzorgt ze het frontoffice van het informatieloket.

4.5.1.1 Informatieselectie

Het behoort niet tot de opdracht van de Vlaamse Infolijn alle overheidsinformatie te ontsluiten. Ze vult het informatieaanbod van de diensten aan en spitst zich vanuit een vraaggestuurde logica toe op onderwerpen waarover bij de bevolking vragen leven. In die klantgerichte en vraaggestuurde informatieselectie schuilt haar toegevoegde waarde. Ze vertrekt vanuit een andere logica dan de diensten, die hun informatie veeleer aanbodgestuurd ontsluiten.

Een voorbeeld: de Vlaamse Infolijn zal nooit een informatiescript schrijven met de wetgeving inzake de vermindering van registratierechten. Wel zal ze, in samenspraak met de inhoudelijk bevoegde dienst, de geldende regelgeving vertalen en ontsluiten, op zo'n manier dat alle sociale lagen en doelgroepen van de Vlaamse bevolking ze kunnen begrijpen. Beide soorten informatie – zowel de aanbodgestuurde achtergrondinformatie als de vraaggestuurde vertaling ervan – zijn nodig en moeten aan het publiek worden aangeboden.

4.5.1.2 Informatiestructurering

Zowel de vraaggestuurde als de aanbodgestuurde informatie moet op een geïntegreerde manier worden ontsloten. Dat kan het best in samenspraak gebeuren. Het ligt voor de hand dat de burger het eerst en het opvallendst wordt geconfronteerd met de vraaggestuurde eerstelijnsinformatie. Wie over een bepaald onderwerp informatie zoekt, zal op de portaalsite zowel de vraaggestuurde informatie van de Vlaamse Infolijn vinden als de aanbodgestuurde informatie van de inhoudelijk bevoegde dienst. Maar de vraaggestuurde informatie komt wel duidelijk op de eerste plaats.

4.5.1.3 Het frontoffice van het informatieloket

De Vlaamse Infolijn kan, als callcenter, functionele ondersteuning bieden en dienst doen als frontoffice van het informatieloket. Die ondersteuning levert de Vlaamse Infolijn nu al, binnen haar huidige dagelijkse werking. Om ze verder uit te bouwen, is de Vlaamse Infolijn afhankelijk van de technische infrastructuur en de technische instrumenten die voor e-government gebruikt zullen worden.

De ondersteuning omvat volgende mogelijkheden:

- inhoudelijke vragen beantwoorden die via mail op de portaalsite worden gesteld, wat overigens nu al gebeurt;
- klanten begeleiden en ze informatie aanreiken wanneer ze de gezochte informatie op de portaalsite niet vinden. Voor die begeleiding wordt het callcenter van de Vlaamse Infolijn op interactieve wijze ingeschakeld. Technisch is het immers mogelijk om op de portaalsite automatisch een chatsessie op te starten wanneer een bezoeker na een bepaald aantal klikken de gewenste informatie niet gevonden geeft. De portaalsite kan bezoekers ook de mogelijkheid bieden om direct contact op te nemen met de voorlichters van de Vlaamse Infolijn of om een terugbelafspraak te maken.

4.5.2 Het transactieloket

Ook in het transactieloket kan de Vlaamse Infolijn een informatieondersteunende rol spelen. Zodra meer duidelijkheid ontstaat over opzet, realisatie en werking van het transactieloket kan die rol verder worden ingevuld. In elk geval zal die rol aansluiten bij haar communicatie- en voorlichtingsopdracht.

4.5.3 Samenwerking Vlaamse Infolijn en project e-government

De Vlaamse Infolijn en het project e-government hebben verschillende doelstellingen. De Infolijn verstrekt de bevolking informatie over de Vlaamse overheid en heeft een direct interactief contact met de burger: de Infolijn

informeert. Het project e-government moet processen optimaliseren om de werking van de Vlaamse overheid te verbeteren en efficiënter te maken: het *faciliteert*.

Die verschillende doelstellingen nemen niet weg dat de Vlaamse Infolijn en e-government enkele belangrijke raakvlakken bezitten. Op die punten is een nauwe samenwerking vereist. Die samenwerking geldt met name voor:

- de integratie van hun respectieve ontsluitingswijzen voor de portaalsite en de herstructurering van het informatieaanbod;
- de informatieve begeleiding van gebruikers van de portaalsite;
- de informatieve begeleiding van de gebruikers van de loketten.

De verdere uitbouw van de Vlaamse Infolijn ter ondersteuning van het e-government verandert weinig aan de huidige werking en opdracht van de Vlaamse Infolijn. De Vlaamse Infolijn wordt gaandeweg steeds sterker uitgebouwd tot het klantencontactcentrum van de Vlaamse overheid. Dat is de natuurlijke evolutie van een callcenter. De Vlaamse Infolijn moet in staat zijn om vragen die via verschillende kanalen en ingangen – spraak, e-mail, chat en webcollaboratie – binnenlopen, geïntegreerd af te handelen.

5 Activiteitenrapport

De Vlaamse Infolijn ging officieel van start op 10 maart 1999. Dit activiteitenrapport geeft de resultaten van de werkingsjaren 2000 en 2001.

5.1 De voorgaande periode

Op 10 maart 2001 vierde de Vlaamse Infolijn haar tweede verjaardag. In haar tweede werkjaar kreeg ze per dag meer dan twee keer zoveel oproepen als in het eerste werkjaar. Het grootste deel van die oproepen hield verband met taken en diensten van de Vlaamse overheid. De overige vragen hadden vooral betrekking op andere overheden en sociale organisaties.

	aantal 1999 (10 maanden)	aantal 2000	aantal 2001
telefonische vragen	57.207	163.079	421.286
schriftelijke vragen	2.360	4.440	8.836
totaal aantal contacten	59.567	167.519	430.122
aantal dagen open	212	249	248
gemiddeld aantal contacten per dag	281	673	1.734

De top vijf van de meest gestelde vragen werd in elk werkjaar beïnvloed door de actualiteit.

1999	2000	2001
wonen	binnenlandse aangelegenheden	onderwijs en vorming
milieu en landschap	milieu en landschap	welzijn, zorg en opvang
werkgelegenheid	onderwijs en vorming	werkgelegenheid
onderwijs en vorming	welzijn, zorg en opvang	bevoegdheden overheid
economie en belastingen	wonen	wonen

5.2 Kwaliteitsbewaking: de *service levels*

De efficiënte werking van de Vlaamse Infolijn wordt gestuurd en bewaakt door een reeks kwantitatieve en kwalitatieve evaluatiecriteria. Die ondubbelzinnige en objectief meetbare *service levels* (SL) zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) en maken deel uit van het contract tussen de Vlaamse overheid en de externe dienstverlener. We sommen ze hier kort even op.

SL_{LIVE}: openingsuren	09.00 tot 19.00 uur	
Openingsuren Vlaamse Infolijn.		
SL_{G.A.T.}: gemiddelde antwoordtijd	80 / 30	automatische captatie
Minstens 80 procent van de oproepen wordt beantwoord binnen 30 seconden.		
direct afgehandelde oproepen	70%	via registratie
Minstens 70 procent van de oproepen kan direct worden afgehandeld.		
gemiddelde gespreksduur	3 min.	automatische captatie
De gemiddelde gespreksduur is korter dan 3 minuten.		
klantvriendelijkheid van de voorlichters	permanente steekproef bij de voorlichters	door supervisors en projectteam
klantentevredenheid	jaarlijkse enquête bij de burgers	door extern bureau
naambekendheid	jaarlijkse enquête bij de burgers	door extern bureau

Nog andere kwaliteitscriteria meten de productiviteit en de efficiëntie van het frontoffice: bezettingsgraad, beschikbaarheid van de voorlichters, gemiddelde naverwerkingstijd van de oproepen, aantal afgehandelde oproepen per periode, beschikbaarheid van de systemen. De resultaten worden dagelijks gemeten en getoetst aan de service levels. Daarvoor staat een aantal meetinstrumenten ter beschikking.

De cijferresultaten worden gemeten met een *call management systeem* (CMS). Dat laat in ware tijd (real time) onder meer de volgende resultaten zien: het aantal binnengekomen oproepen, het aantal gemiste oproepen, de antwoordtijd, de duur

van de oproepen, de naverwerkingstijd. De CMS-gegevens worden om het half uur getoetst aan de service levels, zodat tijdig kan worden ingegrepen.

De kwaliteit van de aard van de dienstverlening (o.a. klantvriendelijkheid) wordt beoordeeld door de *Quality Monitor*. Die beluistert bij elke medewerker een vooraf bepaald percentage van de oproepen en geeft een score voor een aantal kwaliteitsaspecten: gespreksstructuur, gespreksleiding, probleemanalyse, probleemresolutie, enthousiasme. De resultaten worden maandelijks samengebracht in een rapport, dat een totale score geeft voor aspecten zoals productkennis, gespreksvaardigheid en klantvriendelijkheid van de voorlichter. De trainer van de Vlaamse Infolijn gebruikt de gegevens als basismateriaal en inspiratiebron voor vervolmakingscursussen en intensieve coaching.

5.3 Algemeen overzicht

5.3.1 Behaalde service levels

	1999 (10 maanden)	2000	2001
afhandeling oproepen			
opgenomen oproepen/dag	272	655	1699
schriftelijke vragen/dag	9	18	36
gemiddelde gespreksduur	89 sec.	100 sec.	124 sec.
oproepen beantwoord binnen de 30 sec.	90 procent	93 procent	82 procent
direct afgehandelde oproepen	84 procent	93 procent	98,7 procent
oproepen beantwoord door BO*	16 procent	7 procent	1,3 procent
ondersteuning			
andere infolijnen	4	7	9
campagnes	23	29	41
bemanning			
VTE** voorlichters	9 VTE**	14,5 VTE**	18 VTE**
klantvriendelijkheid van de voorlichters	goed	goed	goed, professioneel

klantenonderzoek			
(zeer) tevreden	89 procent	83 procent	89 procent
naambekendheid	spontane bekendheid*** 3 procent	spontane bekendheid*** 17 procent	spontane bekendheid*** 17 procent

* *BO: Backoffice*

** *VTE: voltijdse equivalenten*

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

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

Dat het aantal oproepen in 2000 en 2001 meer dan verdubbeld is en nog steeds toeneemt, wijst op de behoefte aan een centraal inbelpunt.

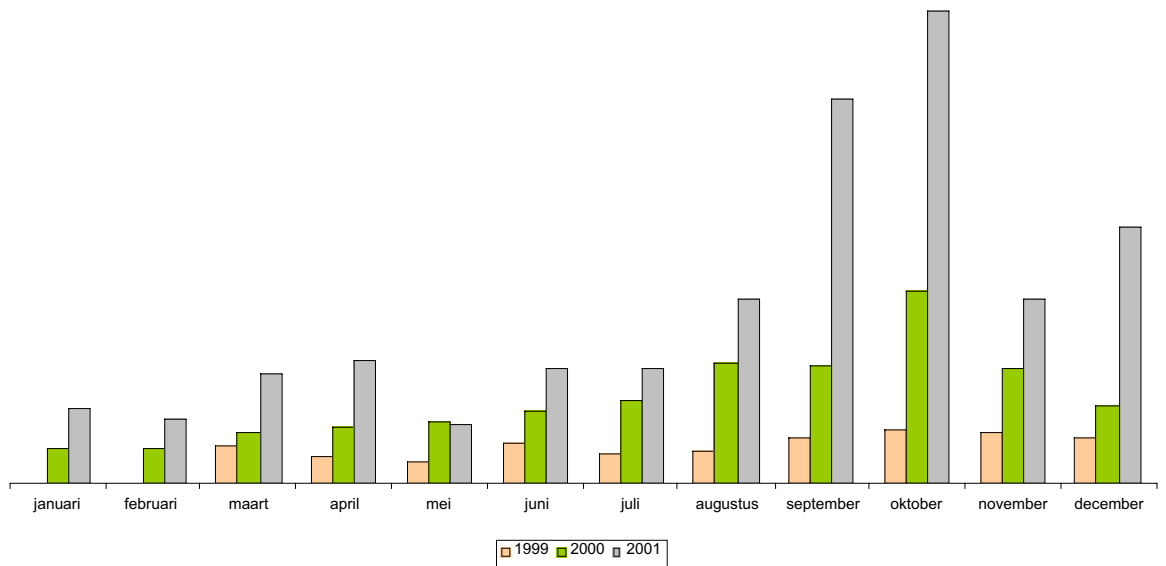
De hoeveelheid eerstelijnsinformatie die de Vlaamse Infolijn aanbiedt, is sterk toegenomen. In dat soort informatie ligt de klemtoon op onderwerpen waar veel vraag naar is, zoals informatie over de voorwaarden om voor huisvestingspremies in aanmerking te komen, over ruimtelijke ordening en bouwvoorschriften, of over de mogelijkheden inzake loopbaanonderbreking.

Ook de kwaliteit en de klantgerichtheid van de eerstelijnsinformatie is in het voorbije jaar duidelijk toegenomen. Dat is vooral het gevolg van de feedback die de voorlichters constant geven. Zij moeten immers de vragen van de oproepers toetsen aan de beschikbare informatie. Hun continue reacties stellen het backoffice in staat om de informatie vraaggericht bij te sturen.

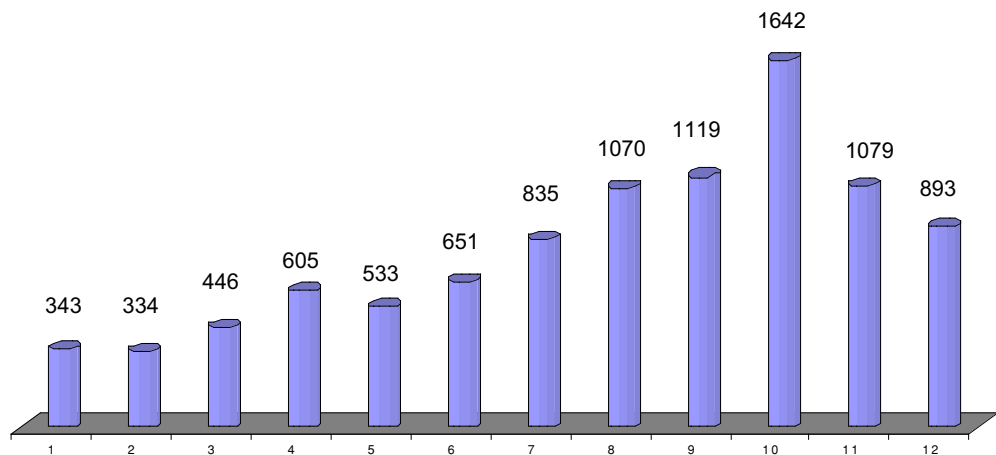
Dat de eerstelijnsinformatie in het Infolijnbestand toeneemt, blijkt ook uit de stijging van het aantal oproepen dat de voorlichters meteen zelf kunnen beantwoorden en waarvoor ze dus het backoffice niet hoeven in te schakelen. Het percentage direct beantwoorde vragen steeg van 84 procent in het eerste werkjaar, naar 93 procent van het totale aantal oproepen in het 2000 en 98,7 procent in 2001. Ook de toename van de gemiddelde gespreksduur van 89 naar 124 seconden kan erop wijzen dat er steeds meer eerstelijnsinformatie wordt verstrekt.

5.3.2 Grafieken

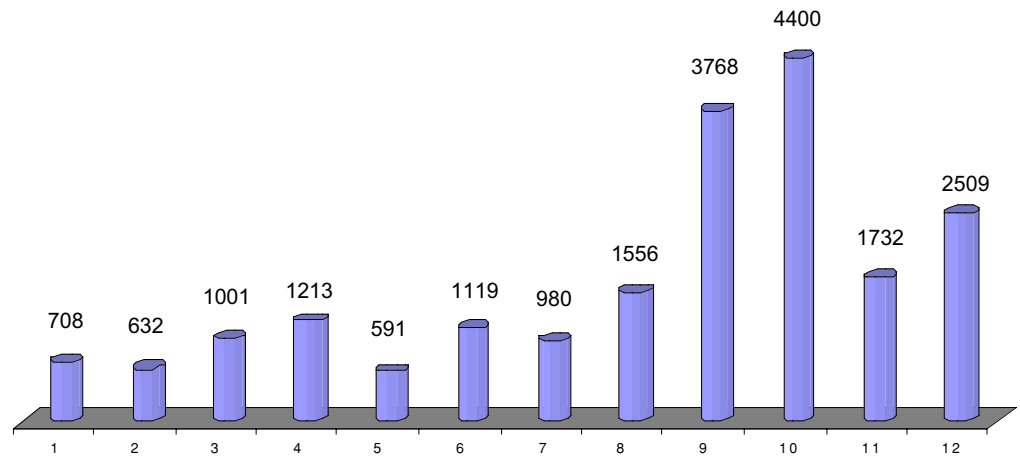
5.3.2.1. Vergelijking aantal oproepen 1999, 2000 en 2001



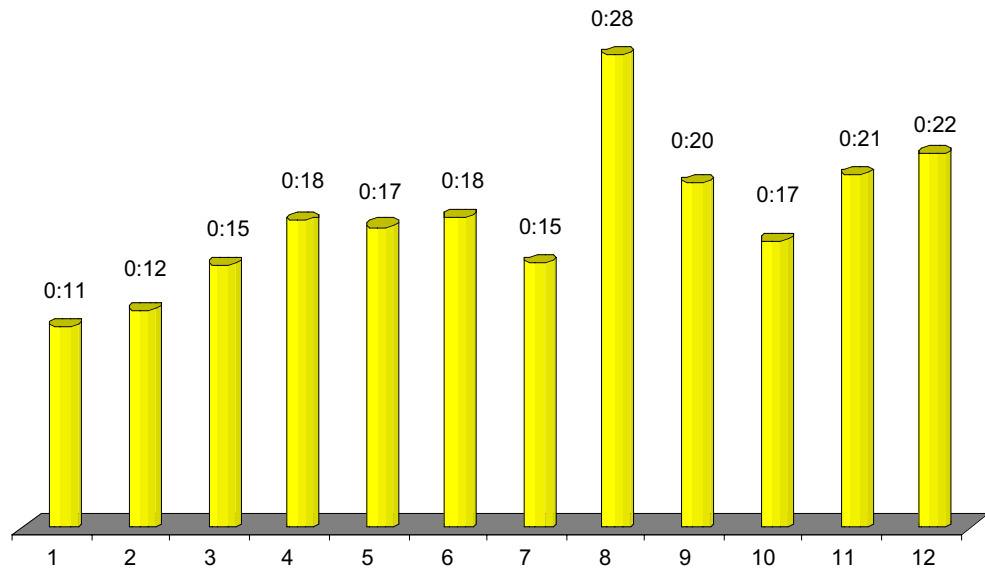
5.3.2.2. Gemiddeld aantal oproepen per dag (2000)



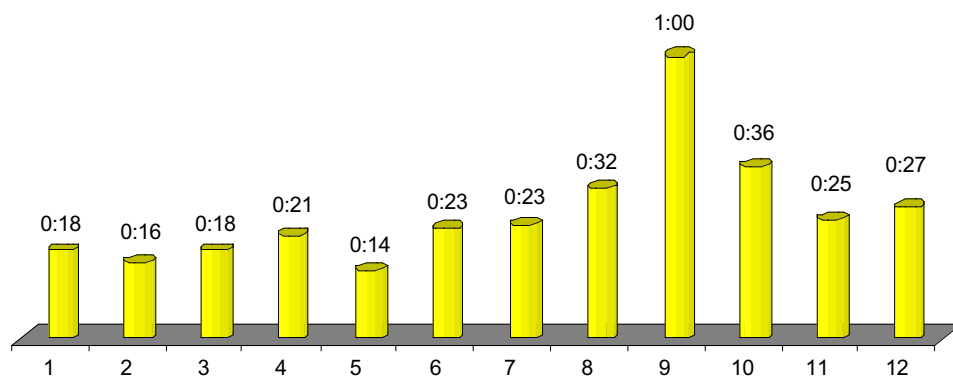
5.3.2.3. Gemiddeld aantal oproepen per dag (2001)



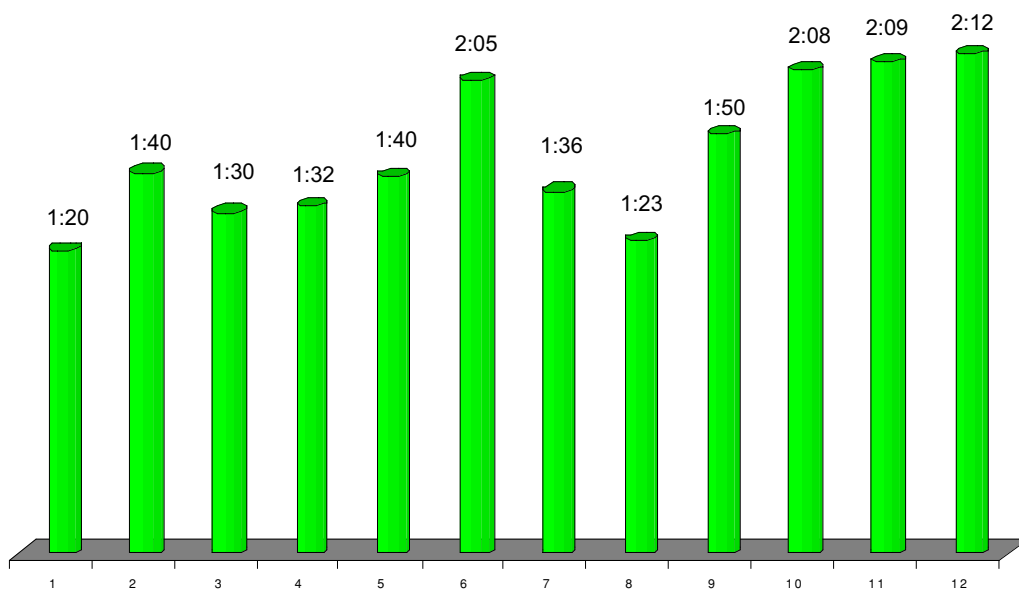
5.3.2.4. Gemiddelde wachttijd per oproep (2000)



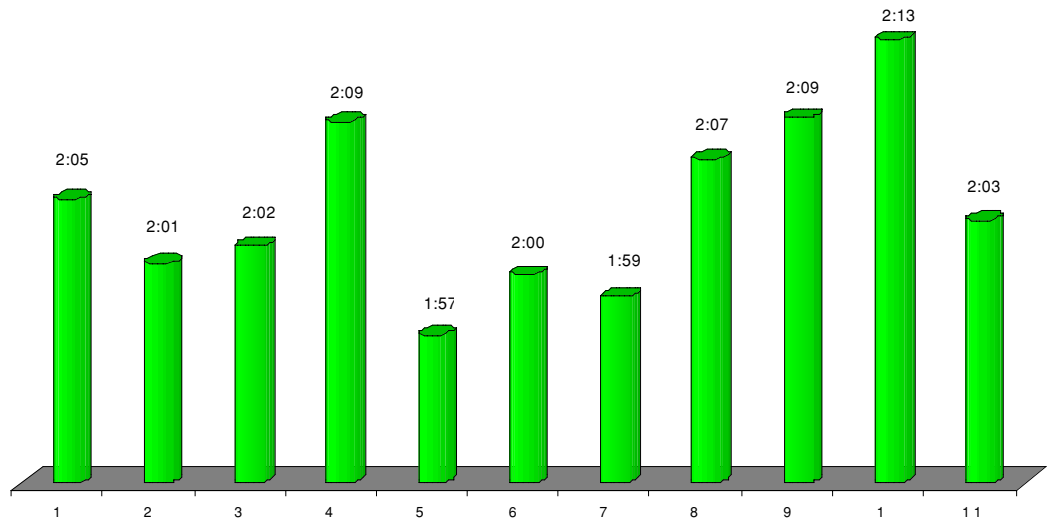
5.3.2.5. Gemiddelde wachttijd per oproep (2001)



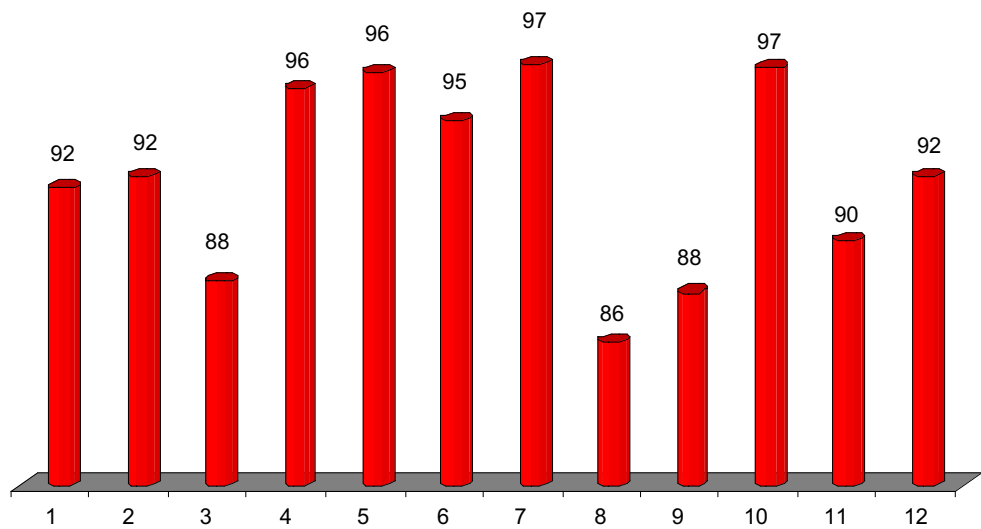
5.3.2.6. Gemiddelde gespreksduur per oproep (2000)



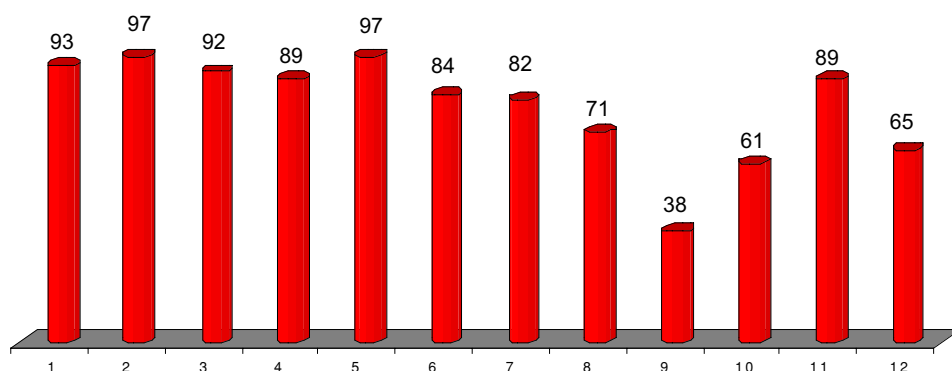
5.3.2.7. Gemiddelde gespreksduur per oproep (2001)



5.3.2.8. Service level per maand (2000)



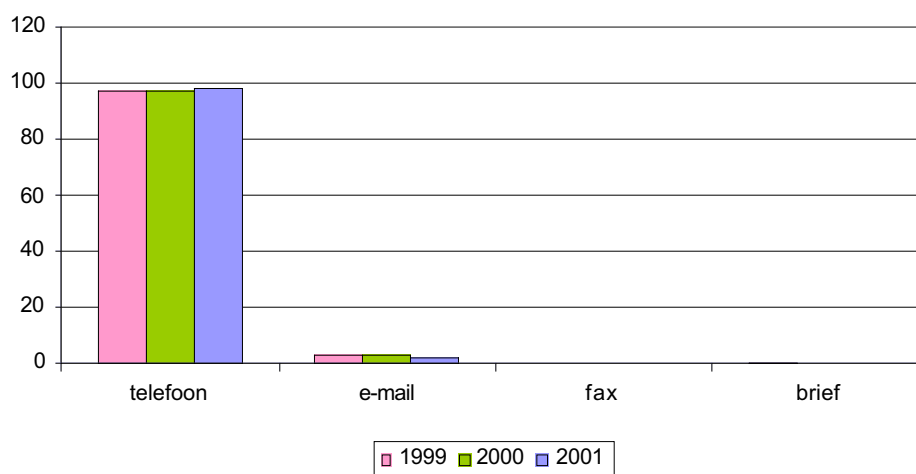
5.3.2.8. Service level per maand (2001)



5.4 Analyse van de oproepen

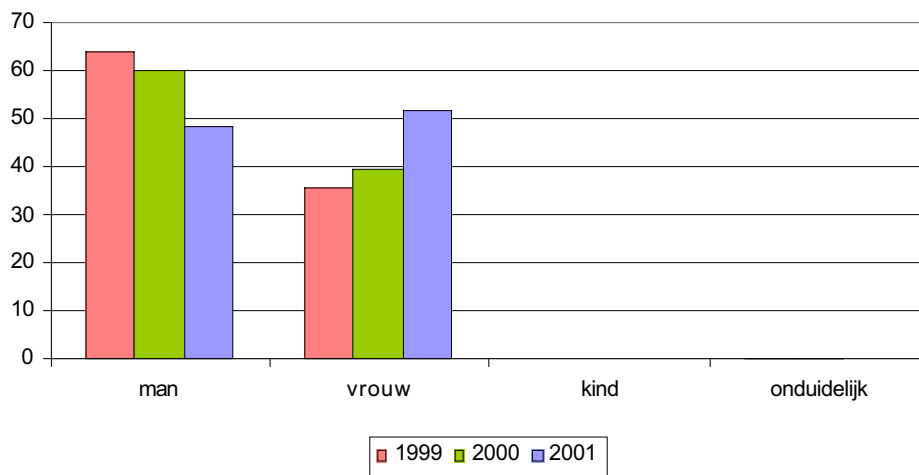
5.4.1 Welk medium werd gebruikt?

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



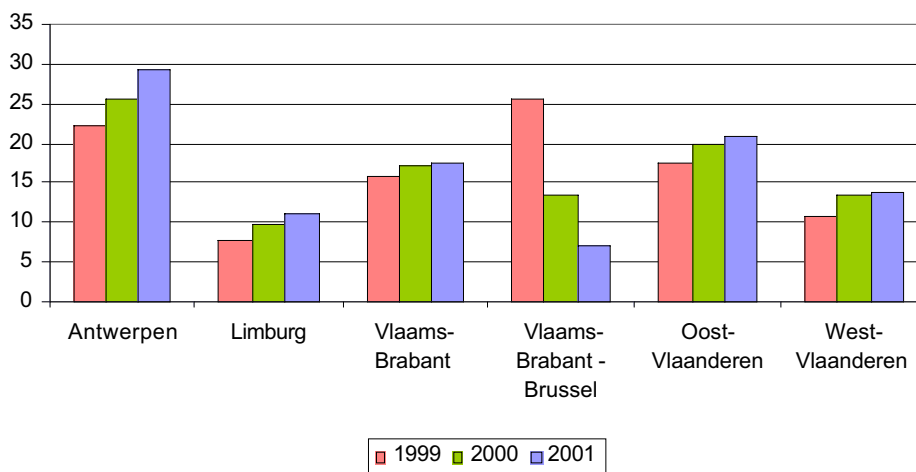
5.4.2 Wie neemt contact met de Infolijn op?

	1999	2000	2001
man	63,86%	60,10%	47,90%
vrouw	35,55%	39,54%	51,72%
kind	0,19%	0,13%	0,20%
onduidelijk	0,40%	0,23%	0,17%



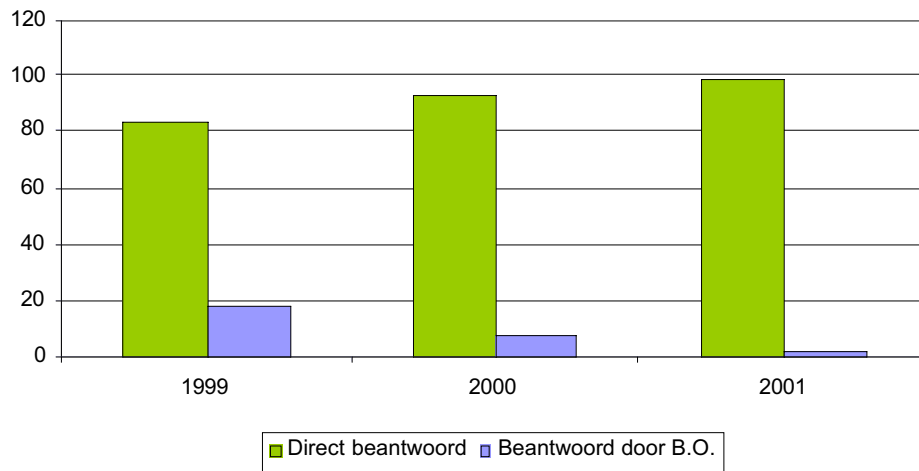
5.4.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?

	1999	2000	2001
provincie Antwerpen	22,20%	25,55%	29,31%
provincie Limburg	7,56%	9,57%	11,08%
provincie Vlaams-Brabant	15,70%	17,21%	17,35%
Vlaams-Brabant – Brussel	25,40%	13,45%	7,01%
provincie Oost-Vlaanderen	17,50%	19,58%	20,79%
provincie West-Vlaanderen	10,95%	13,35%	13,52%
provincie Henegouwen	0,04%	0,07%	0,08%
provincie Luxemburg	0,15%	0,18%	0,23%
provincie Namen	0,07%	0,07%	0,12%
provincie Luik	0,13%	0,17%	0,17%
provincie Waals-Brabant	0,16%	0,21%	0,27%
onbekend	0,12%	0,60%	0,08%



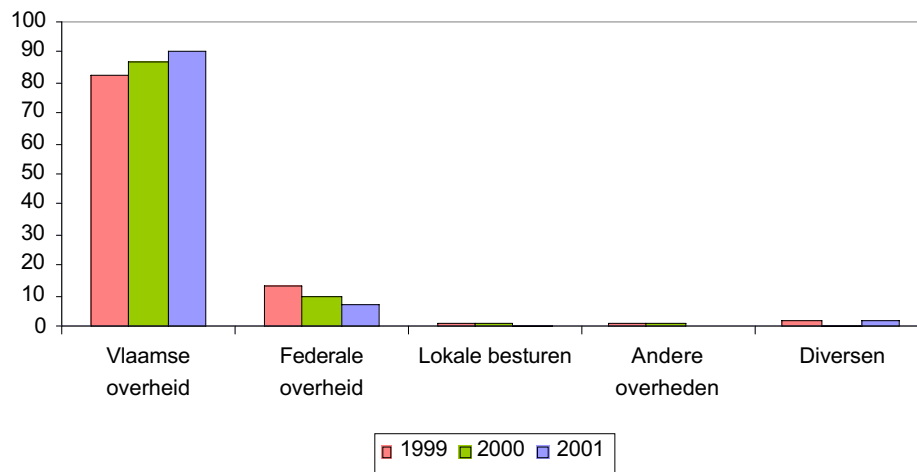
5.4.4 Hoe werd de vraag afgehandeld?

	1999	2000	2001
direct beantwoord	83,91%	93,00%	98,70%
beantwoord door backoffice	15,92%	7,00%	1,30%



5.4.5 Voor welke diensten wordt gebeld?

	1999	2000	2001
Vlaamse overheid	81,87%	86,81%	90,34%
federale overheid	13,51%	9,97%	7,35%
lokale besturen	1,05%	1,09%	0,49%
andere overheden	1,38%	1,15%	0,18%
diversen	2,19%	0,97%	1,65%



5.5 Analyse van de gestelde vragen

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

5.5.1 Evolutie 1999, 2000 en 2001

	1999	2000	2001
binnenland	2,21%	0,45%	0,51%
buitenland	0,89%	1,00%	0,24%
cultuur en vrije tijd	5,81%	2,09%	0,84%
economie (secundaire en tertiaire sector)	10,07%	7,27%	1,39%
infrastructuur	4,41%	5,24%	1,51%
justitie	0,19%	0,08%	0,35%
land- en tuinbouw en visserij	0,39%	0,24%	0,17%
maatschappelijke organisaties	1,21%	1,02%	2,56%
milieu	14,89%	15,55%	2,21%
onderwijs	10,54%	6,97	21,32%
overheid	25,58%	37,71	54,55%
welzijn - gezondheid - sociale zekerheid	4,30%	9,79%	8,12%
werkgelegenheid	9,52%	5,88%	3,24%
wonen	9,99%	6,71	2,98%

5.5.2 Analyse van de gestelde vragen 2001

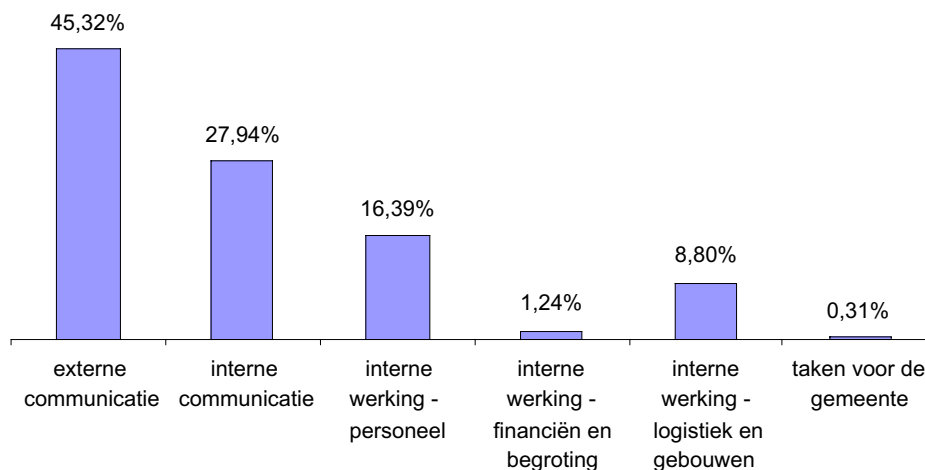
De tabel in 5.5.1 geeft soms opmerkelijke verschuivingen van het aantal contacten per domein te zien. Dat heeft met de uitbreiding van de werking te maken: de Vlaamse Infolijn handelt immers ook oproepen af van een aantal andere thematische infolijnen zoals de Infolijn Onderwijs, een infolijn rond studietoelagen of de Vlaamse belastinglijn.

In 2001 werden de domeinen daarom geherdefinieerd als volgt:

algemene werking overheid	5,95%
belastingen	17,83%
binnenlandse aangelegenheden	1,10%
buitenland	0,51%
consumenten	0,75%
cultuur en media	1,06%
economie en landbouw	1,78%
gezondheid	4,04%
maatschappelijke organisaties	0,46%
milieu en landschap	4,74%
mobiliteit - verkeer en vervoer	3,24%
onderwijs	22,29%
overheid - bevoegdheden en structuren	6,47%
persoon - rechten en plichten	0,75%
sociale zekerheid	0,70%
sport - vrije tijd - jeugd	0,75%
welzijn - zorg en opvang	12,68%
werkgelegenheid	6,95%
wetenschap - technologie - energie	1,56%
wonen	6,39%

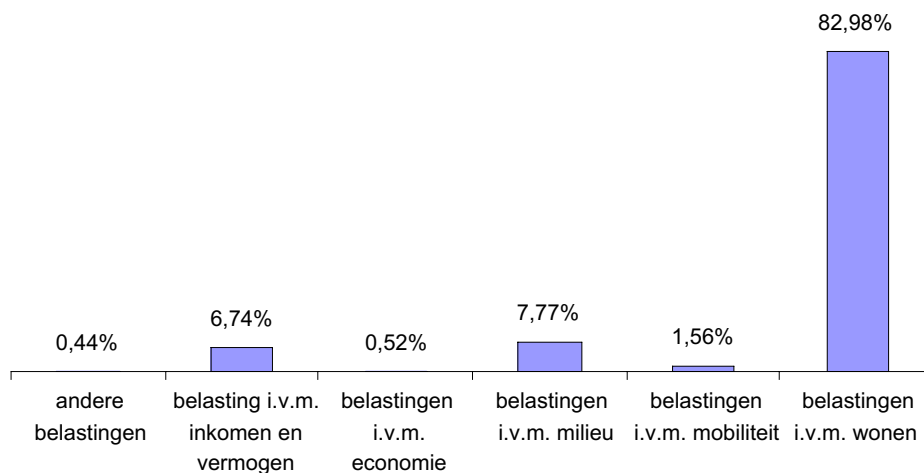
5.5.2.1 Domein algemene werking overheid

externe communicatie
<ul style="list-style-type: none"> huisstijl, promotiemateriaal passieve openbaarheid : inzagerecht persvoorlichting publieksvoorlichting
interne communicatie
<ul style="list-style-type: none"> intranet personeelsblad
interne werking - personeel
<ul style="list-style-type: none"> aanwerving en interne mobiliteit sociale dienst voor ambtenaren statuut vorming en opleiding van ambtenaren
interne werking - financiën en begroting
<ul style="list-style-type: none"> financiële planning : begroting inkomsten : belastingen en andere uitgaven : boekhouding en afrekening
interne werking - logistiek en gebouwen
<ul style="list-style-type: none"> gebouwen logistiek
taken voor de gemeente inzake ...
<ul style="list-style-type: none"> wonen en bouwen



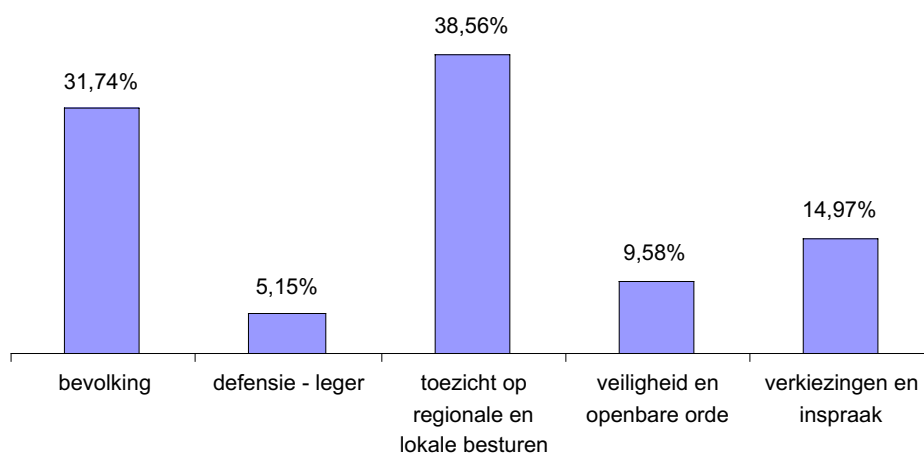
5.5.2.2 Domein belastingen

andere belastingen
belasting op spelen en weddenschappen
belasting i.v.m. inkomen en vermogen
personenbelasting
roerende voorheffing
successierechten
vennootschapsbelasting
belastingen i.v.m. economie
heffing op leegstaande bedrijfsruimten
vennootschapsbelasting (zie inkomen)
belastingen i.v.m. milieu
heffing op grondwater
heffing op oppervlaktewater
huisvuiltaks
polders en wateringenbelasting
belastingen i.v.m. mobiliteit
tolgelden
verkeersbelasting
belastingen i.v.m. wonen
heffing op leegstand en verwaarlozing
kijk- en luistergeld
onroerende voorheffing
registratierechten



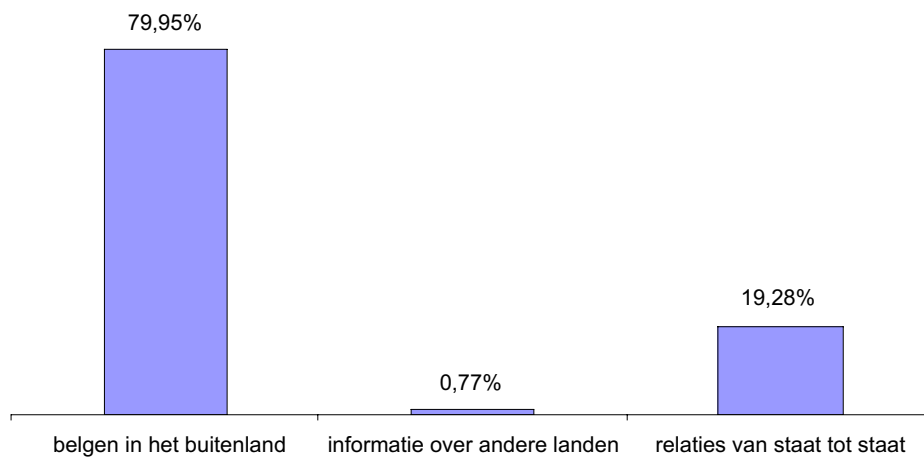
5.5.2.3 Domein binnenlandse aangelegenheden

bevolking
bevolkingsregister
identiteitskaarten en paspoorten
volkstellingen en statistieken
defensie - leger
legereigendommen en -materieel
opdrachten en zendingen
organisatie en personeel
toezicht op regionale en lokale besturen
controle op andere algemene beslissingen
controle op financieel beleid
controle op personeelsbeleid
veiligheid en openbare orde
civiele bescherming en rampenplanning
politie
staatsveiligheid
verkiezingen en inspraak
inspraakorganen
organisatie verkiezingen en wetgeving
verkiezingsuitslagen



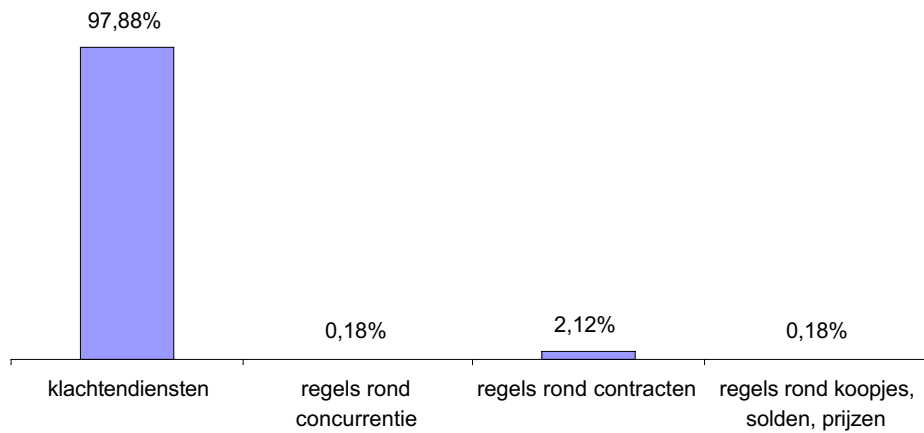
5.5.2.4 Domein buitenland

Belgen in het buitenland
advies en hulp aan Belgen in het buitenland
verblijf in het buitenland
vertrek naar het buitenland
informatie over andere landen
ambassades en consulaten in België
basisgegevens andere landen buiten de EU
basisgegevens andere landen van de EU
relaties van staat tot staat
België in internationale organisaties
speciale samenwerkingsbanden
verdragen en onderhandelingen



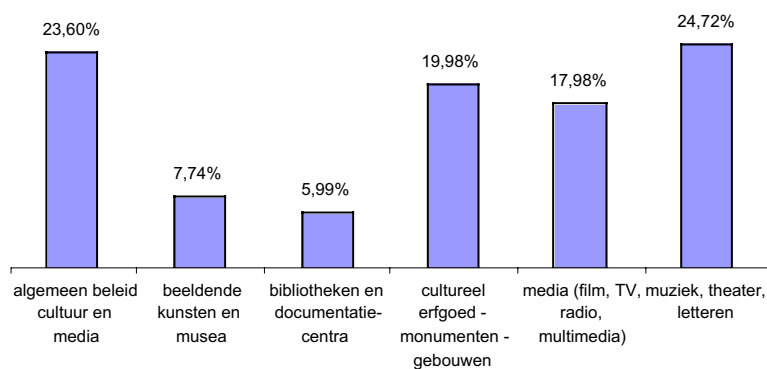
5.5.2.5 Domein consumenten

klachtendiensten
adviesdiensten
beroepsfederaties met klachtenbehandeling
ombudsdiensten
regels rond concurrentie
algemene info concurrentieregels
regels rond contracten
advies aan consumenten
standaardregels
waarborgen bepaalde sectoren
regels rond koopjes, solden, prijzen
openings- en sluitingsregels
soldenperioden en prijsregels



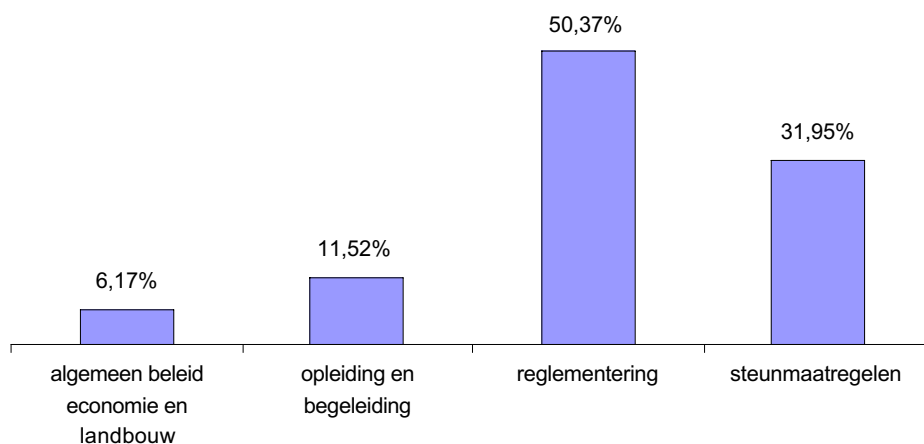
5.5.2.6 Domein cultuur en media

algemeen beleid cultuur en media
<ul style="list-style-type: none"> beleidsnota's cultuur en media statistieken en managementinfocultuur en media subsiëring internationale projecten
beeldende kunsten en musea
<ul style="list-style-type: none"> beeldend kunstenaars kunst in huis - kunstverspreiding musea
bibliotheken en documentatiecentra
<ul style="list-style-type: none"> documentatiecentra gemeentelijke bibliotheken gespecialiseerde bibliotheken
cultureel erfgoed - monumenten - gebouwen
<ul style="list-style-type: none"> architectuur monumentenbescherming monumentenonderhoud
media (film, tv, radio, multimedia)
<ul style="list-style-type: none"> film internet en multimedia radio televisie
muziek, theater, letteren
<ul style="list-style-type: none"> letteren muziek podiumkunsten (theater, dans,...)



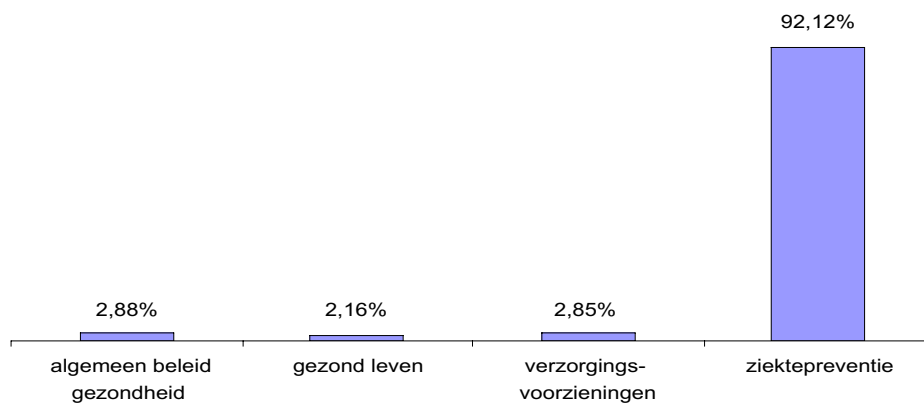
5.5.2.7 Domein economie en landbouw

algemeen beleid economie en landbouw
algemene beleidsnota's economie
economische studies en onderzoeken
statistieken en managementinfo economie
statistieken en managementinfo landbouw
opleiding en begeleiding
bedrijfsadvies
gecoördineerde info startende zelfstandige
leercontract
opleiding tot ondernemer en voor ondernemers
reglementering
innovatie en auteursrechten
kwaliteitsnormen
kwantiteits- en concurrentieregels
start als zelfstandige ondernemer
steunmaatregelen
steun uit EU-fondsen en steun voor export
steunmaatregelen binnen België
steunmaatregelen binnen Vlaanderen



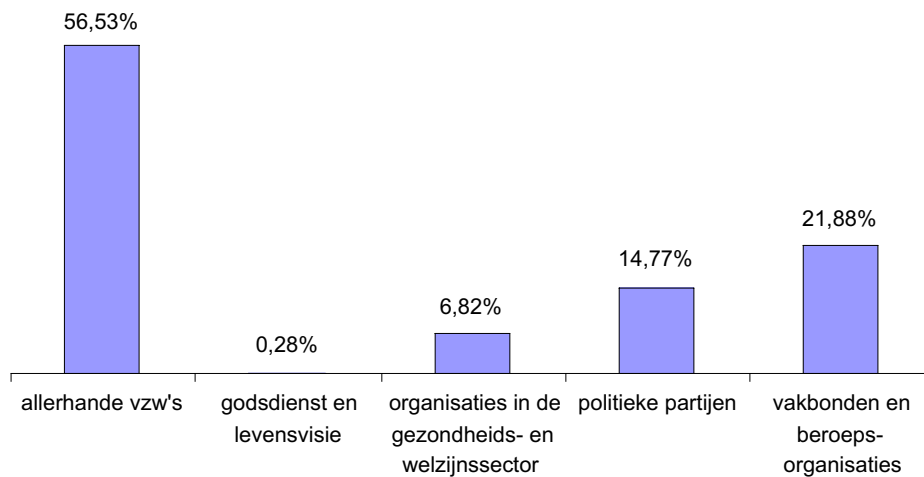
5.5.2.8 Domein gezondheid

algemeen beleid gezondheid
beleidsnota's gezondheid financiën en begroting gezondheid internationale samenwerking rond gezondheid Koninklijke Academie voor Geneeskunde kwaliteitsbeleid gezondheid logo's - lokaal gezondheidsoverleg statistiek en managementinfo gezondheid Vlaamse gezondheidsraad
gezond leven
Vlaams Instituut voor Gezondheidspromotie geneesmiddelenmisbruik gezonde voeding roken, alcohol en andere drugs tandhygiëne
verzorgingsvoorzieningen
Vlaamse adviesraad erkenning van verzorgingsvoorzieningen centra geestelijke gezondheidszorg psychiatrie rust- en verzorgingstehuizen thuisgezondheidszorg ziekenhuizen zware medische apparatuur
ziektepreventie
geestelijke gezondheidszorg jeugdgezondheidszorg kankerpreventie medisch verantwoord sporten menselijke erfelijkheid onderzoek omgevingsfactoren- invloed op gezondheid preventie en bescherming op het werk preventie van bemettelijke ziekten schoolgezondheidszorg toegankelijkheid tot gezondheidszorg vaccinaties



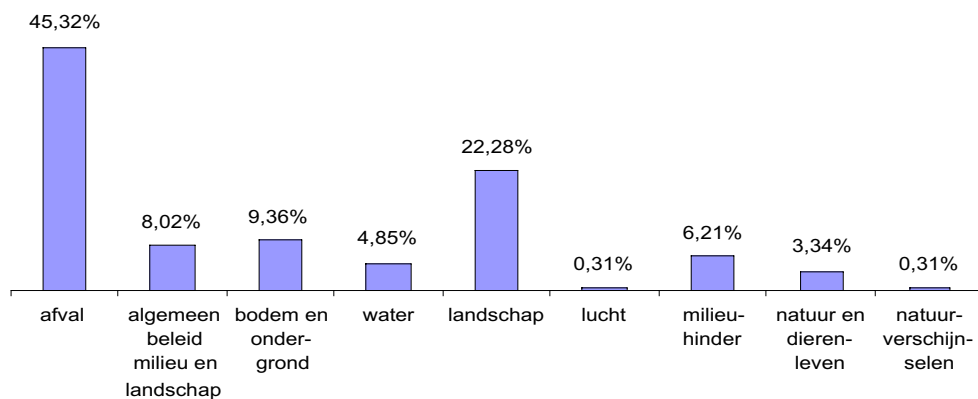
5.5.2.9 Domein maatschappelijke organisaties

allerlei vzw's
binnen domein cultuur en volkswontwikkeling
binnen domein economie, werk
binnen domein jeugd, vrije tijd, sport
binnen domein milieu, natuur, mobiliteit
godsdienst en levensvisie
erkende godsdiensten
organisaties in de gezondheids- en welzijnssector
beroepsorganisaties medische beroepen
centra voor algemeen welzijnswerk
mutualiteiten
politieke partijen
de partijen in de coalitie
de partijen in de oppositie
vakbonden en beroepsorganisaties
beroepsorganisaties
werknemersorganisaties



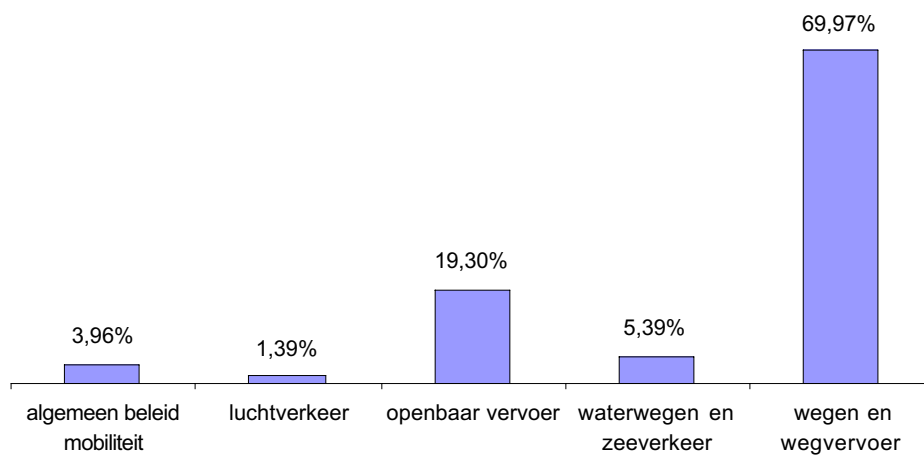
5.5.2.10 Domein milieu en landschap

afval
afvalpreventie
afvalverwerking
algemeen beleid milieu en landschap
begroting milieu en landschap
beleidsnota's milieu en landschap
statistiek en managementinfo milieu en landschap
bodem en ondergrond
bodemonderzoek
bodemzuivering
delfstoffen en ontginning
preventie bodemvervuiling
het water
preventie watervervuiling
waterkwaliteitsonderzoek
waterzuivering
landschap
bos
industriezones
landbouwzones
landinrichting
park
recreatiezones
stads- en dorpsgezichten
woonzones
lucht
luchtonderzoek
preventie luchtvervuiling
milieuhinder
milieuonderzoek
milieusparende maatregelen
preventie van milieuoverlast
natuur en dierenleven
dierenbescherming
natuurbehoud
natuureducatie
natuurverschijnselen
astronomie
klimaat en weer
natuurrampen



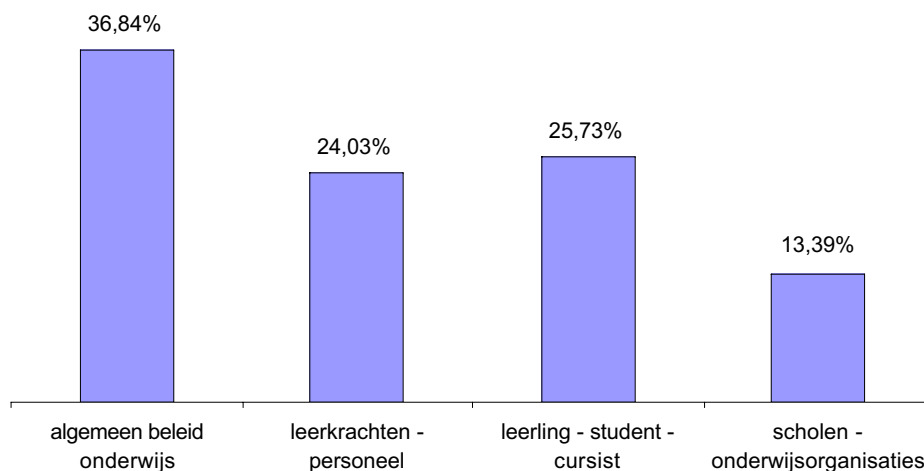
5.5.2.11 Domein mobiliteit - verkeer en vervoer

algemeen beleid mobiliteit
begroting mobiliteit
beleidsnota's mobiliteit
statistiek en managementinfo mobiliteit
luchtverkeer
inschrijving en controle vliegtuigen
luchthavens
openbaar vervoer
andere
bussen en trams
trein - de NMBS
waterwegen en zee (-verkeer)
bevaarbare waterlopen
inschrijving van schepen
stimulans binnenvaart
zeewezen en havens
wegen en wegvervoer
infrastructuur wegen
inschrijving van voertuigen
personenvervoer: taxi...
transport over de weg



5.5.2.12 Domein onderwijs

algemeen beleid onderwijs
eindtermen en strategie
informatieverstrekking rond onderwijs
internationale samenwerking
statistieken en managementinfo onderwijs
leerkrachten - personeel
administratieve loopbaan
doorlichting inspectie
geldelijk statuut (loon, pensioen, vergoedingen)
relatie tot de school
vorming en nascholing leerkrachten
leerling - student - cursist
leerlingenbegeleiding
leerlingenvervoer
onderwijsaanbod
studietoelagen en studiebeurzen
scholen - onderwijsorganisaties
financiële en materiële ondersteuning
inspraak leerlingen en ouders
kwaliteitszorg
leerlingenprojecten
onderwijsaanbod: scholendatabank
regelgeving en toelatingsvoorwaarden



5.5.2.13 Domein overheid - bevoegdheden en structuren

Brussels Hoofdstedelijk Gewest

bevoegdheden Brussels Hoofdstedelijk Gewest
raad Brussels Hoofdstedelijk Gewest
regering Brussels Hoofdstedelijk Gewest
administratie Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Duitse Gemeenschap

bevoegdheden Duitse Gemeenschap
raad Duitse Gemeenschap
regering Duitse Gemeenschap
administratie Duitse Gemeenschap

federale overheid

bevoegdheden federale overheid
federale regering
parlement: Kamer en Senaat
federale administratie
rechtbanken en hoven

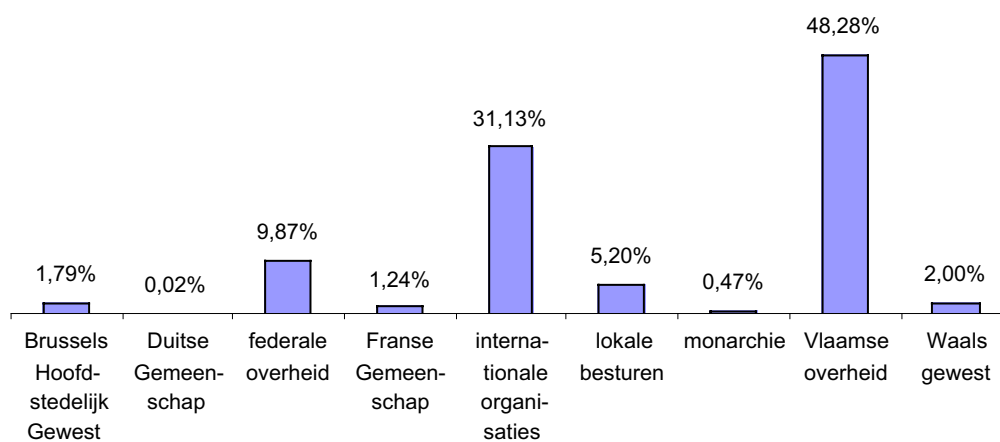
Franse Gemeenschap

bevoegdheden Franse Gemeenschap
parlement Franse Gemeenschap
regering Franse Gemeenschap
administratie Franse Gemeenschap

internationale organisaties

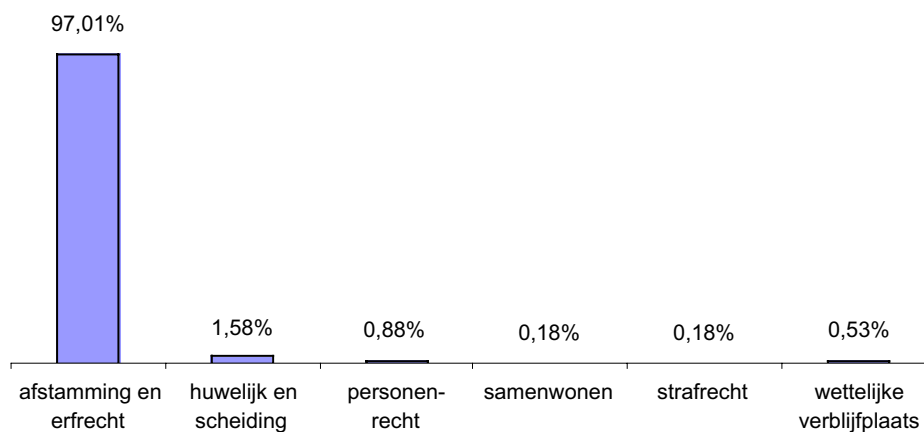
Europese organisaties
mondiale organisaties

lokale besturen
gemeentebesturen en OCMW's
intercommunales
provinciebesturen
monarchie
Vlaamse overheid
Vlaamse wetgeving
bevoegdheden Vlaamse overheid
organisatieoverzicht administratie
Vlaams Parlement
Vlaamse regering
Waals Gewest
bevoegdheden Waals Gewest
regering Waals Gewest
parlement Waals Gewest
administratie Waals Gewest



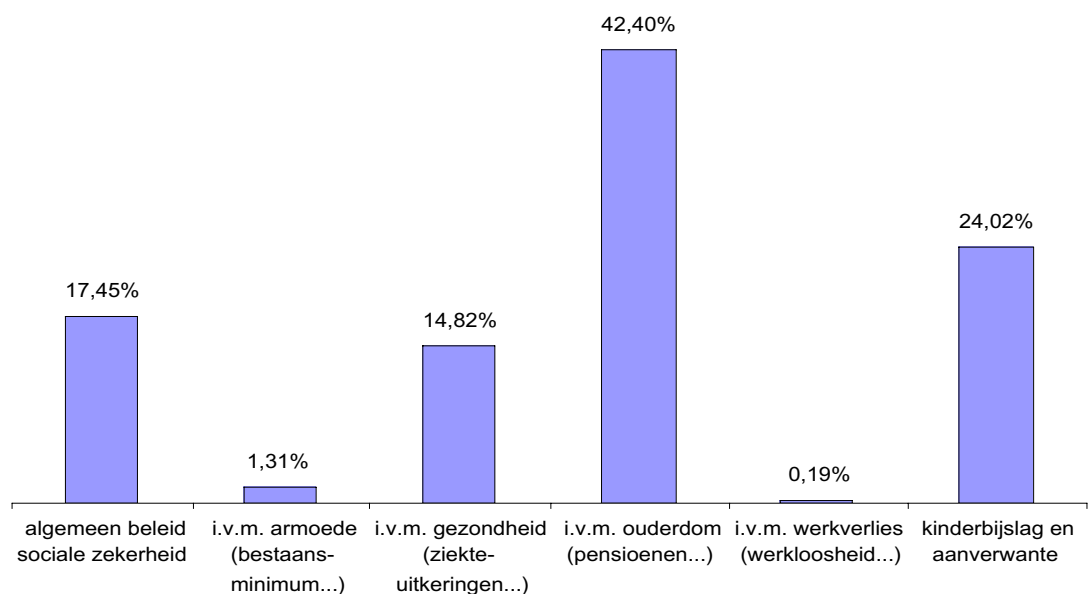
5.5.2.14 Domein persoon - rechten en plichten

afstamming en erfrecht
erfrecht - basisregels
testamenten en legaten
vaststelling van afstamming
huwelijk en scheiding
chtscheiding
feitelijke scheiding
invloed huwelijk op vermogen
ontbinding van het huwelijk
trouwen
personenrecht
adel
bekwaamheid en meerderjarigheid
bijzondere statuten
naam en voornaam
samenwonen
feitelijk samenwonen
geregistreerd samenwonen
strafrecht
wettelijke verblijfplaats



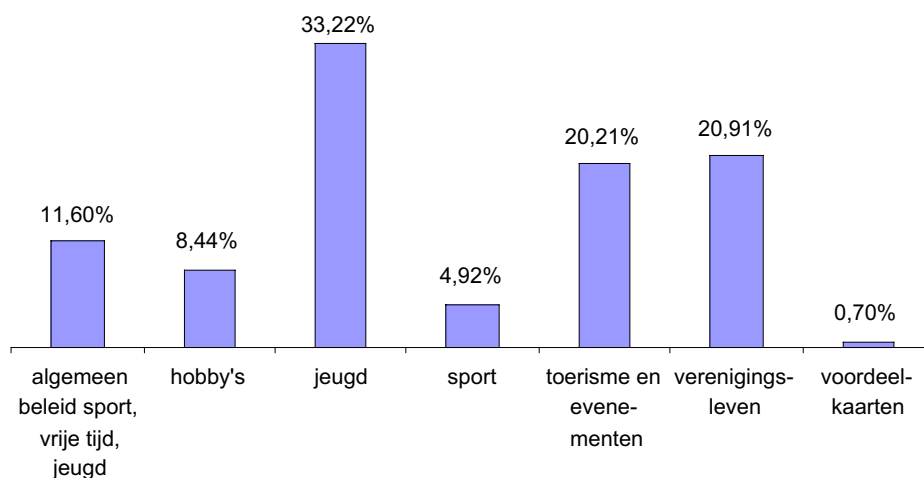
5.5.2.15 Domein sociale zekerheid

algemeen beleid sociale zekerheid
<ul style="list-style-type: none"> beleidsnota's sociale zekerheid statistieken en managementinfo sociale zekerheid
i.v.m. armoede (bestaansminimum, enz.)
<ul style="list-style-type: none"> aanvullende financiële steun bestaansminimum
i.v.m. gezondheid (ziekte-uitkeringen, enz.)
<ul style="list-style-type: none"> beroepsziekten en arbeidsongevallen gehandicaptenuitkeringen tussenkomen medische onkosten ziekte-uitkeringen
i.v.m. ouderdom (pensioenen, enz.)
<ul style="list-style-type: none"> brugpensioenen gewaarborgd inkomen voor bejaarden pensioen zorgverzekering
i.v.m. werkverlies (werkloosheid, enz.)
<ul style="list-style-type: none"> brugpensioen permanente beroepsziekten en arbeidsongevallen werkloosheidsuitkeringen
kinderbijslag en aanverwante
<ul style="list-style-type: none"> geboortepremie - kraamgeld kinderbijslag



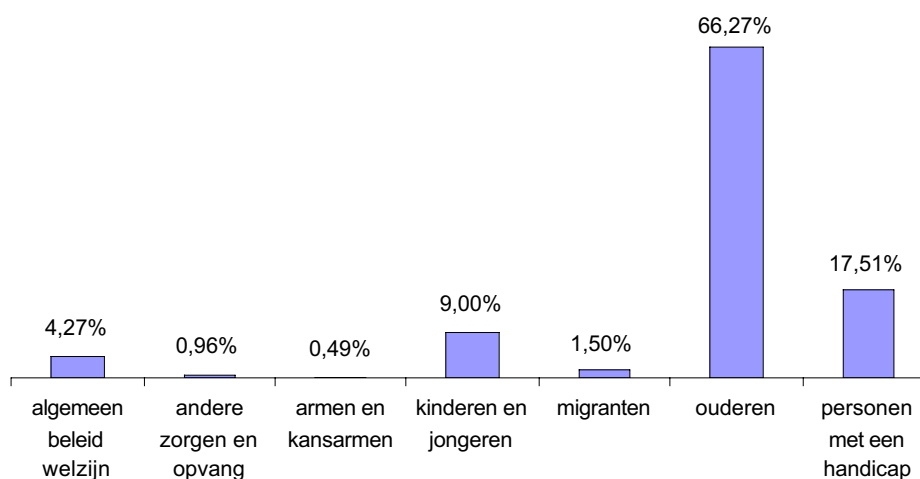
5.5.2.16 Domein sport, vrije tijd en jeugd

algemeen beleid sport, vrije tijd, jeugd
<ul style="list-style-type: none"> beleidsnota's jeugd, sport en vrije tijd statistiek en managementinfo jeugd, sport, vrije tijd
hobby's
<ul style="list-style-type: none"> vissen en jacht
jeugd
<ul style="list-style-type: none"> koepelorganisaties jeugdwerk logistieke ondersteuning jeugdwerk ondersteuning gemeentelijk jeugdwerk
sport
<ul style="list-style-type: none"> ondersteuning amateursportbeoefening ondersteuning sportfederaties ondersteuning topsport sportpromotie en logistieke ondersteuning
toerisme en evenementen
<ul style="list-style-type: none"> evenementen in Vlaanderen toerisme in Vlaanderen toerisme in het buitenland
verenigingsleven
<ul style="list-style-type: none"> ondersteuning verenigingsleven
voordeelkaarten
<ul style="list-style-type: none"> voordeelkaarten culturele evenementen voordeelkaarten openbaar vervoer



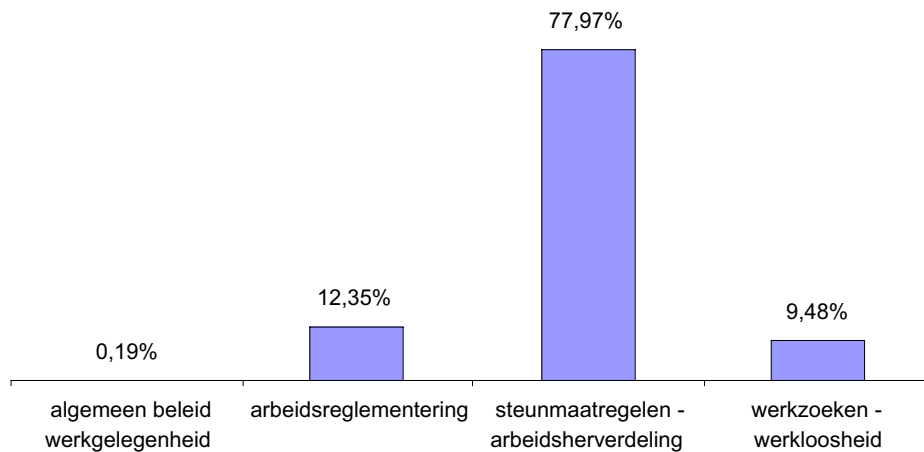
5.5.2.17 Domein welzijn - zorg en opvang

algemeen beleid welzijn
<ul style="list-style-type: none"> beleidsnota's welzijn statistieken en managementinfo welzijn
andere zorgen en opvang
<ul style="list-style-type: none"> psychologische opvang vluchthuizen zelfhulpgroepen
armen en kansarmen
<ul style="list-style-type: none"> begeleiding: schuldbemiddeling, budgetbeheer,... daklozenopvang en crisisopvangwoningen financiële steun
kinderen en jongeren
<ul style="list-style-type: none"> begeleiding en bijstand opvang en zorg voor kinderen zorg voor baby's en peuters
migranten
<ul style="list-style-type: none"> discriminatiebestrijding integratieprojecten opvang en begeleiding nieuwkomers
ouderen
<ul style="list-style-type: none"> begeleiding van ouderen bejaardenopvang buitenshuis: dagcentrum, tehuis, serviceflat bejaardenopvang en zorg thuis
personen met een handicap
<ul style="list-style-type: none"> begeleiding en bijstand voor gehandicapten gehandicaptenopvang buitenshuis: dagcentra, instellingen gehandicaptenopvang en zorg thuis tussenkomsten en hulpmiddelen



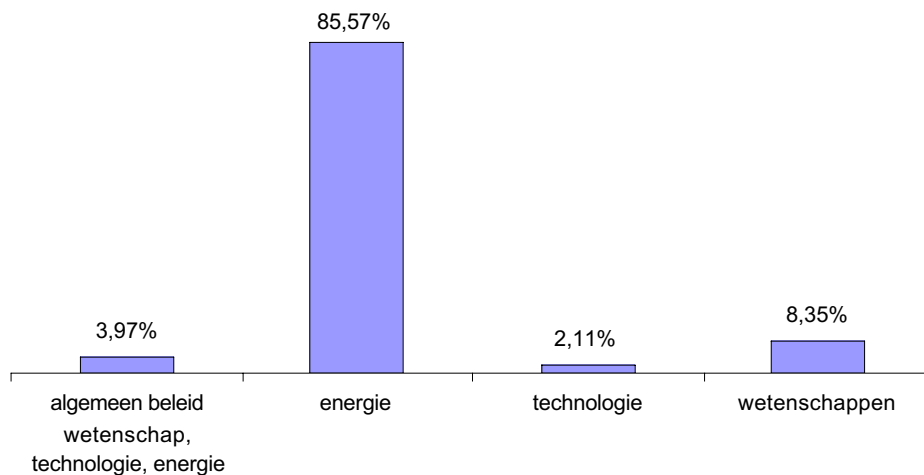
5.5.2.18 Domein werkgelegenheid

algemeen beleid werkgelegenheid
beleidsnota's werkgelegenheid
statistische en managementinfo werkgelegenheid
arbeidsreglementering
regels rond arbeidsomstandigheden
regels rond arbeidstijd en loopbaanonderbreking
reglementering rond lonen
specifiek: studentenarbeid
steunmaatregelen - arbeidsherverdeling
steun bij aanwerving
steun bij andere arbeidsherverdelende projecten
steun bij loopbaanonderbrekingen
werk zoeken en werkloosheid
opleiding en begeleiding
steun aan werkgevers voor aanwervingen
werkaanbod, vacatures, sollicitantenaanbod
werkloosheidsvergoedingen



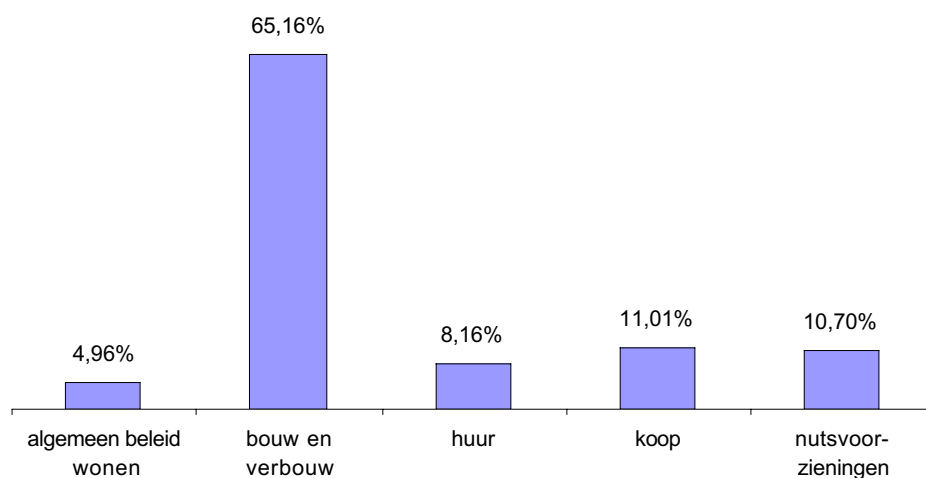
5.5.2.19 Domein wetenschap - technologie - energie

algemeen beleid wetenschap, technologie, energie
<ul style="list-style-type: none"> beleidsnota's wetenschap, technologie, energie statistieken en managementinfo wetenschap, technologie en energie
energie
<ul style="list-style-type: none"> energieprijzen energiestudies en -onderzoek energiezuinig leven, bouwen, wonen steun voor zonnepanelen steunmaatregelen vanuit de Vlaamse administratie steunmaatregelen vanuit electriciteits- en gasintercommunales
technologie
<ul style="list-style-type: none"> beschermen van uitvindersrechten stimuleren van innovatie technologie voor het brede publiek technologisch onderzoek
wetenschappen
<ul style="list-style-type: none"> wetenschappelijk onderzoek wetenschappen voor het brede publiek



5.5.2.20 Domein wonen

algemeen beleid wonen
begroting wonen
beleidsnota's wonen
statistiek en managementinfo wonen
bouw en verbouw
bouw- en verbouwinfo
bouwvergunning
steunmaatregelen bouw en renovatie
huur
huuraanbod
huurwetgeving
sociale verhuur
steunmaatregelen bij huur
koop
eigendom en aankoop
koopaanbod
sociale koopwoningen
steunmaatregelen woningkoop
nutsvoorzieningen
kabelaansluiting
telefoonaansluiting
verwarming (gas, stookolie, andere)
water



5.6 Ondersteuning van overheidscampagnes

De Vlaamse Infolijn werd ook in 2000 en 2001 meer dan eens ingeschakeld om overheidscampagnes te ondersteunen. Het dienstenpakket dat de Infolijn de organisatoren van campagnes aanbiedt, is divers (zie 3.7). Ze kan het telefonisch onthaal verzorgen, als bestelpunt voor brochures en gadgets fungeren, eerstelijnsinformatie geven en rapporteren aan het zenuwcentrum van de campagne.

Een overzicht van de ondersteunde campagnes vindt u in de tabellen 5.6.1 en 5.6.2. In bijlage 1 vindt u per campagne een fiche met info over het opzet en de resultaten van de ondersteuning door de Vlaamse Infolijn.

Het aantal ondersteunde campagnes blijft toenemen. Er was dus wel degelijk behoefte aan extra ondersteuning bij grootschalige campagnes. Bovendien blijkt het aangeboden dienstenpakket aan de verwachtingen te voldoen. De evolutie in vogelvlucht:

- *campagnes 1999*: 21 campagnes waaronder: de Vlaanderendag, de Museumdag, het regeerakkoord, het activiteitenverslag VMM, 65+-ers gratis met de Lijn;
- *campagnes 2000*: 25 campagnes waaronder: OVAM-kringloopcentra, viaduct Vilvoorde, verzekering tegen inkomensverlies, energiebesparing, het MIRA-verslag van VMM, de gemeenteraadsverkiezingen;
- *campagnes 2001*: 41 campagnes waaronder: energiezuinig bouwen/verbouwen, rationeel watergebruik, de Vlaanderendag, afvalpreventie OVAM, herbruikbare fles (OVAM), wegenwerken E34 et E313, de Euro-campagne.

5.6.1 Werkjaar 2000

Campagne	start campagne	aantal oproepen	aantal bestellingen
1. Verzekering tegen inkomensverlies	maart 2000	731	58
2. Vlaanderen proper	maart 2000	271	
3. De nieuwe 60+gids	april 2000	9976	9976
4. Verspreiding ministeriële beleidsnota's	april 2000	2222	5588
5. Water, elke druppel telt	april 2000	3398	3343
6. Stel je kandidaat voor de verkiezingen	april 2000	1632	328
7. Wie AFVAL vermijdt moet het niet kwijt	april 2000	330	316
8. Ruimtelijke ordening – art. 192	april 2000	1734	1005
9. Toegankelijke beleidsnota van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen	mei 2000	330	
10. De zwakke weggebruiker	mei 2000	104	97
11. Weekend van de compostmeester	mei 2000	426	242
12. Dag van het park	mei 2000	109	82
13. Open natuurdagen	mei 2000	383	347
14. Ik kleur mijn schooljaar groen	juni 2000	16	
15. Werken aan het viaduct van Vilvoorde	juni 2000	66	
16. Brussel Mozaïek	juni 2000	46	160
17. Kleurennota	juli 2000	333	333
18. Stem zinnig	september 2000	70	54
19. Levende Grensmaas	september 2000	6	4
20. Week van Vervoering	september 2000	149	111
21. Week van het Bos	oktober 2000	136	175
22. Maand van de Energiebesparing	oktober 2000	1121	4599
23. Hergebruik en kringloopcentra	oktober 2000	1680	1199
24. Verkiezingsuitslagen	oktober 2000	18.775	
25. MIRA-verslag – Verrekijker	december 2000	232	87

5.6.2 Werkjaar 2001

Campagne	start campagne	aantal oproepen	aantal bestellingen
1. Jaar van de Vrijwilliger	januari 2001	324	
2. Informatiefolder Bouwinspectie	januari 2001	3773	3766
3. Kijk- en luistergeld	februari 2001	615	250
4. Energiezuinig bouwen en verbouwen	februari 2001	4371	3569
5. Rationeel Watergebruik	maart 2001	934	905
6. Cyberzuilen LIN (interne campagne)	maart 2001	54	48
7. Gooi de toekomst niet weg	maart 2001	455	452
8. Vlaamse Ombudsdienst	maart 2001	934	253
9. Vlaanderendag	april 2001	1722	666
10. Wegenwerken E34 – E313	april 2001	545	
11. Herbruikbare fles	april 2001	11	
12. De Dopinglijn	april 2001	528	
13. Robinsonlijst	april 2001	3617	inschrijvingen
14. Week van de Zachte Weggebruiker	mei 2001	111	104
15. Dag van het Park	mei 2001	72	50
16. Word Leraar	juni 2001	732	
17. Euro	juni 2001	3096	
18. Weekend van de compostmeester	juni 2001	911	
19. Wegenwerken viaduct Vilvoorde	juli 2001	1557	49
20. Workshop Stedenbeleid	augustus 2001	90	
21. Themacampagnes Wetenschap en Innovatie	september 2001	36	
22. Vlaamse Zorgverzekering	september 2001	2544	230
23. Grote leerweek	september 2001	21	
24. Handinfo	september 2001	1388	21
25. Leefruimte	september 2001	27	
26. Week van het Bos	september 2001	311	175
27. Groot gelijk	september 2001	54	
28. Subsidies voor muziekprojecten	september 2001	20	
29. Emancipatiezaken	september 2001	26	
30. Dag van de Kringloopwinkel	september 2001	232	37

31. Week van Vervoering	september 2001	17	
32. Afval in de Kijker	september 2001	20	
33. Energiebesparing	oktober 2001	154	154
34. Nieuw Landbouwtijdschrift	oktober 2001	12	8 reacties
35. Werken bij de Vlaamse overheid	oktober 2001	258	37
36. Vaccinatiecampagne Meningitis C	november 2001	3754	
37. Holebi's	november 2001	87	87
38. Onteigeningen in Kruibeke	november 2001	20	1
39. Kinderwerking – slachtofferhulp	november 2001	595	74
40. Afvalarme eindejaarsfeesten	december 2001	44	44
41. Vlaams Parlement	december 2001	78	61

5.7 Andere infolijnen adviseren en ondersteunen

De Vlaamse Infolijn verleent advies en ondersteuning aan instellingen, overheden en andere organisaties die hun telefonische dienstverlening willen verbeteren of een infolijn willen starten. Die vorm van dienstverlening is sneller gegroeid dan verwacht. Vooral Vlaamse Openbare Instellingen, lokale besturen en buitenlandse overheden doen graag een beroep op de deskundigheid van de Vlaamse Infolijn. Dat was onder meer het geval voor De Lijn, de VDAB, Kind en Gezin, de Stad Antwerpen, de Stad Gent, de Stad Luxemburg (Groothertogdom Luxemburg), de Belastingdienst Frankrijk en Vrijstaat (Zuid-Afrika).

De diensten die op de Vlaamse Infolijn een beroep hebben gedaan, hebben veel waardering voor het advies en de ondersteuning en zijn erg onder de indruk van de professionele en efficiënte werking. Vooral de hoogtechnologische telefoniesystemen, het kennissysteem en de vastgelegde procedures en processen worden als zeer professioneel ervaren.

Ook diensten van de Vlaamse overheid kloppen bij de Vlaamse Infolijn aan voor advies en ondersteuning. Het project Vlaamse Infolijn streeft er altijd naar om met die diensten een synergie uit te bouwen. Schaalvergroting kan de kosten van de publieksvoorlichting drukken en voor meer uniformiteit zorgen.

De Vlaamse Infolijn heeft een verregaande samenwerking uitgebouwd met de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management (ABAFIM) voor de telefonische dienstverlening en voorlichting inzake de onroerende voorheffing (de Vlaamse Belastinglijn). Met de administratie Gezondheidszorg werkt ze samen voor de dienstverlening en de voorlichting inzake de dopingproblematiek (de Dopinglijn). Een verregaande samenwerking is ook gerealiseerd met het departement Onderwijs, met de afdeling Tewerkstelling en met Export Vlaanderen.

Ook de samenwerking tussen de Vlaamse Infolijn en de Infolijn Onderwijs wordt verder uitgediept. Eerder al bood de Vlaamse Infolijn technische ondersteuning aan de Infolijn Onderwijs en nam ze de oproepen over die binnenkwamen terwijl de lijnen van Onderwijs bezet waren. Voortaan beantwoordt de Vlaamse Infolijn alle wegwijsvragen en de eenvoudige eerstelijnsinformatievragen zelf. Meer gespecialiseerde vragen stuurt ze door naar het backoffice van de Infolijn Onderwijs.

Voor een aantal lijnen vangt de Vlaamse Infolijn de oproepen op bij bezettoon, tussen de middag en na de openingsuren. Dat is het geval voor de BIS-infolijn (Begeleid Individueel Studeren), de Taaltelefoon en het algemeen inbelpunt van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Ook het bemiddelingscentrum voor doven, TeleTolk, werkt volledig onder het beheer van de Vlaamse Infolijn.

Onderstaand overzicht bevat alle infolijnen van de Vlaamse overheid, geordend volgens de betrokkenheid van de Vlaamse Infolijn.

a) In volledig beheer van de betrokken dienst:

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

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

- de B.I.S.-infolijn;
- de Taaltelefoon.

De samenwerking met deze twee lijnen blijft vooralsnog beperkt tot het opnemen en beantwoorden van gesprekken tijdens de sluitingsuren en in 'overflow': wanneer de lijnen bezet zijn, komen de gesprekken binnen bij de Vlaamse Infolijn en worden ze daar ook afgehandeld.

c) Frontoffice in beheer van de Vlaamse Infolijn, backoffice georganiseerd door de bevoegde dienst:

- Dopingfoon;
- Vlaamse Belastinglijn;
- Infolijn Onderwijs.

d) Front- en backoffice in beheer van de Vlaamse Infolijn:

- Meldpunt Milieu;
- TeleTolk;
- Vlaamse Infolijn.

e) Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst:

net als de Vlaamse Infolijn is ook de Vlaamse Ombudsdienst van start gegaan op 1 maart 1999. Verkennende gesprekken tussen beide diensten hebben geleid tot een beter inzicht in de eigenheid van elkaars werking. Ze hebben vooral ook goede samenwerkingsafspraken opgeleverd. Verzoekers die met een klacht naar de Vlaamse Infolijn bellen, worden doorverbonden met de Ombudsdienst. Burgers met een informatievraag naar de Ombudsdienst bellen, worden doorverbonden met de Vlaamse Infolijn.

Bijlage 1: Overzicht van de ondersteunde overheidscampagnes **70**

Werkingsjaar 2000	70
1. Verzekering tegen inkomensverlies	70
2. Vlaanderen proper	71
3. De nieuwe 60+gids	72
4. Verspreiding ministeriële beleidsnota's	72
5. Water, elke druppel telt	73
6. Stel je kandidaat voor de verkiezingen	74
7. Wie AFVAL vermijdt moet het niet kwijt	75
8. Nieuw decreet Ruimtelijke ordening – art. 192	75
9. Toegankelijke beleidsnota van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen	76
10. De zwakke weggebruiker	77
11. Weekend van de Compostmeester 2000	78
12. Dag van het park	78
13. Open natuurdagen	79
14. Ik kleur mijn schooljaar groen	80
15. Werken aan het viaduct van Vilvoorde	80
16. Brussel Mozaïek	81
17. Kleurennota	82
18. Stem zinnig	83
19. Levende Grensmaas	83
20. Week van Vervoering 2000	84
21. Week van het Bos 2000	85
22. Maand van de Energiebesparing 2000	85
23. Hergebruik en kringloopcentra	86
24. Verkiezingsuitslagen	87
25. MIRA-verslag - Verrekijker	88
Werkingsjaar 2001	89
1. Jaar van de Vrijwilliger	89
2. Zonevreemd in Vlaanderen: zicht op zekerheid	89
3. Kijk- en luistergeld	90
4. Energiezuinig bouwen en verbouwen	91
5. Rationeel watergebruik	92
6. Cyberzuilen LIN (interne campagne)	92
7. Gooi de toekomst niet weg	93

8. Campagne Ombudsdienst	94
9. Vlaanderendag	95
10. Wegenwerken E34 – E313	95
11. Herbruikbare fles	96
12. De Dopinglijn	97
13. Robinsonlijst	98
14. Week van de Zachte Weggebruiker 2001	98
15. Dag van het Park 2001	99
16. Word Leraar	100
17. Invoering van de euro	100
18. Weekend van de compostmeester 2001	102
19. Werken aan de viaduct van Vilvoorde en aan andere autosnelwegen in augustus 2001	103
20. Workshop Stedenbeleid	104
21. Themacampagnes Wetenschap en Innovatie	104
22. Vlaamse Zorgverzekering	105
23. Grote leerweek	106
24. Handinfo	107
25. Tv-uitzendingen 'Leefruimte'	107
26. Week van het Bos 2001	108
27. Groot gelijk	109
28. Subsidies voor Muziekprojecten in 2002	110
29. 10 jaar Emancipatiezaken	110
30. Dag van de Kringloopwinkel 2001	111
31. Week van Vervoering 2001	112
32. Afval in de Kijker – Vlaamse Afvaldag	113
33. Energiebesparing	113
34. Nieuw Landbouwtijdschrift: Buitenkansen	114
35. Werken bij de Vlaamse overheid	115
36. Vaccinatiecampagne Meningitis C	115
37. Holebi's	116
38. Onteigeningen te Kruikeke	117
39. Kinderwerking - slachtofferhulp	118
40. Afvalarme eindejaarsfeesten	119
41. Campagne Vlaams Parlement	119

Bijlage 1: Overzicht van de ondersteunde overheidscampagnes

Werkingsjaar 2000

1. Verzekering tegen inkomensverlies

Wat?

Een kosteloze verzekering tegen inkomensverlies is een steunmaatregel van de Vlaamse overheid. Ze kan worden verleend aan mensen die in Vlaanderen een woning willen bouwen, kopen of renoveren en daarvoor een hypothecaire lening afsluiten. (De maatregel geldt niet voor woningen in Brussel of in Wallonië).

In de brochure kon men lezen onder welke voorwaarden de verzekering kon worden verleend en hoe men te werk moest gaan om ze aan te vragen.

Wanneer?

De campagne liep tijdens de maanden maart en april 2000.

Organisator?

De afdeling financiering Huisvestingsbeleid.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn kon de burger vertellen wat de voorwaarden waren en hoe men te werk moest gaan om de verzekering aan te vragen. Ze noteerde ook de bestellingen voor de brochure.

Cijfers?

aantal oproepen	731
brochurebestellingen	58

2. Vlaanderen proper

Wat?

Een grootscheepse bewustmakingscampagne tegen zwerfvuil, met als doel een gedragsverandering op gang te brengen en een maximaal aantal burgers te laten deelnemen aan lokale opruimacties.

De bevolking werd geïnformeerd via grote affiches en advertenties in kranten, weekbladen en gemeentelijke infobladen. In heel Vlaanderen werden grote opruimacties georganiseerd.

Wanneer?

De campagne startte op 27 maart 2000 en liep tot 21 april.

Organisator?

OVAM in samenwerking met lokale besturen en verenigingen.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn kon de burger precies meedelen waar en wanneer de opruimacties plaatsvonden en hoe ze werden georganiseerd. Die informatie werd permanent geactualiseerd.

Cijfers?

aantal oproepen	271
-----------------	-----

3. De nieuwe 60+gids

Wat?

De 60+ gids is een veelvuldig gevraagde publicatie van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het is een handboek voor mensen die op de drempel van hun pensioen staan of al met pensioen zijn. Het handboek geeft basisinfo over de meest diverse onderwerpen die juist voor deze leeftijdscategorie van belang zijn.

Wanneer?

Een langlopende campagne: van april 2000 tot maart 2001.

Organisator?

De afdeling Algemeen Welzijnsbeleid is de uitgever van de publicatie en zorgde ook voor de promotie.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn werd gepromoot als centraal oproepnummer om deze publicatie te bestellen.

Cijfers?

aantal oproepen	9976
brochurebestellingen	9976

4. Verspreiding ministeriële beleidsnota's

Wat?

De Vlaamse ministers maakten hun plannen voor de komende legislatuur bekend in een aantal beleidsnota's. Daarin lichtten ze toe waar ze de nadruk op zouden leggen en hoe ze hun prioriteiten zouden trachten te realiseren. Over die beleidsnota's heeft het Vlaams Parlement vervolgens gedebatteerd. Elke burger kon de beleidsnota's downloaden of bestellen.

Wanneer?

De campagne liep tijdens de maanden april en juni 2000.

Organisator?

De Vlaamse regering.

Ondersteuning?

Via de Vlaamse Infolijn werd er geregistreerd en kon de burger wegwijsinformatie krijgen.

Cijfers?

aantal oproepen	2222
brochurebestellingen	5588
gemiddeld aantal bestellingen per oproep	2,5

5. Water, elke druppel telt

Wat?

Naar aanleiding van de Wereldwaterdag op 22 maart 2000 voerde de Vlaamse overheid een campagne om de burger te sensibiliseren voor de drinkwaterproblematiek. In het kader van die campagne verspreidde ze ook een brochure, 'Water. Elke druppel telt'. Daarin trachtte ze de burger tips te geven en warm te maken voor een duurzaam watergebruik. De brochure bevatte informatie over de wijze waarop men water kan besparen, regenwater kan benutten en waterverontreiniging kan voorkomen.

Wanneer?

De campagne ging van start eind maart en liep tot eind mei 2000.

Organisator?

Afdeling Water(LIN) en de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM).

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn werd gepromoot als aanmeldpunt om de brochure te bestellen en om eerstelijnsinformatie te vragen.

Cijfers?

aantal oproepen	3398
brochurebestellingen	3343

6. Stel je kandidaat voor de verkiezingen

Wat?

Voor de gemeente- en provincieraadsverkiezingen van oktober 2000 wilde de Vlaamse de burgers informeren verstreken om ze nauwer bij het politieke gebeuren te betrekken. Ze wou de burger warm maken voor vormingssessies: een eerste sessie was bedoeld voor kersverse kandidaten, een tweede sessie voor kersverse mandatarissen.

Wanneer?

De campagne liep van 11 tot 27 april 2000.

Organisator?

De Vlaamse regering.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie aan de oproepers over de vormingssessies en registreerde de gegevens van geïnteresseerde burgers die zich wensten in te schrijven. Bij de Infolijn kon men ook een folder over de sessies bestellen.

Cijfers?

aantal oproepen	1806
folderbestellingen	328

7. Wie AFVAL vermijdt moet het niet kwijt

Wat?

Een bewustmakingscampagne om afval te voorkomen met advertenties, affiches en een brochure.

Wanneer?

Deze campagne wordt geregeld herhaald. In 2000 lag het zwaartepunt in de periode 10 april – 9 juni 2000.

Organisator?

De Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de brochure.

Cijfers?

aantal oproepen	330
brochurebestellingen	316

8. Nieuw decreet Ruimtelijke ordening – art. 192

Wat?

Op 1 mei 2000 werd het nieuwe decreet over de ruimtelijke ordening van kracht. Dat bracht een ingrijpende vernieuwing van de basiswetgeving inzake ruimtelijke ordening met zich mee. Zo voerde het decreet de stedenbouwkundige vergunning in, die in de plaats kwam van de vroegere 'bouwvergunning'.

Rond 1 mei 2000 werden twee besluiten van de Vlaamse regering van kracht die met het decreet samenhangen:

- een besluit met de lijst van de kleine werken en handelingen waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning nodig is;
- een besluit met de lijst van werken en handelingen waarvoor de gemeente geen voorafgaand advies aan de gemachtigde ambtenaar moet vragen voordat zij de vergunning behandelt.

Wanneer?

De campagne ging van start op 28 april 2000.

Organisator?

Afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen.

Ondersteuning?

Voor meer algemene informatie over het nieuwe decreet kon de burger bij de Vlaamse Infolijn de brochure 'Visie en praktijk. De krachtlijnen van de ruimtelijke ordening in Vlaanderen' bestellen of voor meer specifiekere vragen rechtstreeks verder worden geholpen.

Cijfers?

aantal oproepen	1734
brochurebestellingen	1005

9. Toegankelijke beleidsnota van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen

Wat?

De beleidsbrieven waarin de Vlaamse ministers hun beleidsdoelstellingen voor de komende legislatuur voorstellen, zijn niet altijd 'leesvriendelijk'. Ambtelijke taal en specifiek jargon uit het werkveld schrikken sommige lezers af.

Minister Mieke Vogels nam daarom het initiatief om haar beleidsnota te herschrijven in een vlotte en aangename taal.

Wanneer?

De beleidsnota werd gepromoot met een campagne tussen 8 mei en 9 juni 2000. Ook daarna kon hij via de normale kanalen besteld worden.

Organisator?

Het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor deze beleidsbrief.

Cijfers?

aantal oproepen	330
-----------------	-----

10. De zwakke weggebruiker

Wat?

De Week van de Zachte Weggebruiker stond in het teken van de Leefbaarheid van Steden en Gemeenten. Het begrip leefbaarheid vormt de tegenpool van bereikbaarheid, de belangrijkste doelstelling van ons verplaatsingsgedrag. De campagne kaartte vier pijnpunten aan: het verkeersonveiligheidsgevoel, de verkeersagressie, de toenemende onbereikbaarheid en de onleefbaarheid.

Tijdens de Week werd in verschillende Vlaamse steden een hele resem activiteiten georganiseerd die vermeld stonden in een speciaal daarvoor uitgegeven krantje.

Wanneer?

De vijfde Week van de Zachte Weggebruiker vond plaats van 10 tot 21 mei 2000.

Organisator?

Komino vzw.

Ondersteuning?

Het krantje met de activiteiten kon bij de Infolijn besteld worden.

Cijfers?

aantal oproepen	104
bestellingen krant	97

11. Weekend van de Compostmeester 2000

Wat?

Tijdens het Weekend van de Compostmeester legden verschillende compostmeesters op meer dan 100 plaatsen in Vlaanderen uit hoe je het best GFT-afval in de tuin recycleert. Meestal gebeurde dat in samenwerking met de gemeente. Op de verschillende demonstratieplaatsen werden compostvaten en -bakken of een wormenbak in werking getoond en uitleg gegeven over het composteringsverloop.

Wanneer?

Het weekend van 10 en 11 juni 2000.

Organisator?

Het initiatief werd georganiseerd en gecoördineerd door OVAM, in nauwe samenwerking met de gemeentebesturen en hun compostmeesters.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn fungeerde als bestelpunt voor het programmaboekje 'Weekend van de compostmeester' en de infofolder 'Composteren'. Daarnaast gaf ze ook rechtstreekse informatie over de verschillende activiteiten die in het Weekend plaatsvonden. De geïnteresseerde burger kon bij de Infolijn ook terecht met veel gestelde vragen over 'thuis composteren'.

Cijfers?

aantal oproepen	426
brochurebestellingen	242

12. Dag van het park

Wat?

Op zondag 28 mei 2000 organiseerde de afdeling Bos en Groen in samenwerking met meer dan 100 steden en gemeenten de tiende Dag van het Park. In de parken werden vele feestelijke activiteiten georganiseerd die deze groene oases onder de aandacht van de bevolking moesten brengen.

Wanneer?

Zondag 28 mei 2000.

Organisator?

De afdeling Bos en Groen organiseerde en coördineerde deze dag in samenwerking met meer dan 100 steden en gemeenten.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de programmabrochure en gaf informatie uit de brochure.

Cijfers?

aantal oproepen	109
brochurebestellingen	82

13. Open natuurdagen

Wat?

Enkele honderden vrijwilligers stonden klaar om geïnteresseerden rond te leiden in meer dan tachtig natuurgebieden in Vlaanderen. Het overkoepelende thema was: 'De natuur laat van zich horen...' Zowel de stilte van de natuur als de geluiden van vogels, kikkers of insecten kregen extra aandacht.

Wanneer?

De open natuurdagen vonden plaats op de zondagen 21 en 28 mei 2000.

Organisator?

De afdeling Natuur in samenwerking met de vzw Natuurreservaten en KAV.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de programmabrochure. Ze gaf ook eerstelijnsinformatie over de verschillende activiteiten die werden georganiseerd.

Op de website van de Infolijn verwees een link naar de site met het programma van de open natuurdagen.

Cijfers?

aantal oproepen	383
brochurebestellingen	347

14. Ik kleur mijn schooljaar groen

Wat?

Een gezamenlijke Vlaamse, Waalse en Brusselse actie die ouders en leerlingen wilde stimuleren om schoolgerei te kiezen dat beter is voor zowel het milieu als de gezondheid.

Wanneer?

Van begin juni tot begin september 2000.

Organisator?

Voor het Vlaamse landsgedeelte nam OVAM het initiatief.

Ondersteuning?

De scholen konden via de Infolijn informatiefolders met tips voor de leerlingen bestellen.

Cijfers?

aantal oproepen van scholen	16
-----------------------------	----

15. Werken aan het viaduct van Vilvoorde

Wat?

Tussen 31 juli en 30 augustus werd op het viaduct van Vilvoorde de buitenring volledig voor het verkeer afgesloten wegens wegenwerken. Dat zou onvermijdelijk tot files leiden. Door chauffeurs behoorlijk te informeren wilde de Vlaamse overheid

de problemen zoveel mogelijk beperken. Ze publiceerde onder meer een informatiefolder met een timing van de werken en alternatieve routes.

Wanneer?

Tijdens de zomermaanden juni, juli en augustus 2000.

Organisator?

Afdeling Wegen en Verkeer.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de informatiefolder en gaf eerstelijnsinformatie over alternatieve routes voor wie de Brusselse Ring wilde vermijden.

Cijfers?

aantal oproepen	66
brochurebestellingen	-

16. Brussel Mozaïek

Wat?

De brochure 'Brussel, een veelkleurige mozaïek' was bestemd voor de anderstaligen in het Brussels. Ze werd uitgegeven in zes talen en ging dieper in op de relatie tussen Vlaanderen en Brussel. Ze kon in principe altijd worden besteld via de publicatiedatabank, maar in de zomer 2000 werd ze via een mediacampagne extra gepromoot.

Wanneer?

De campagne werd door de Vlaamse Infolijn ondersteund van 12 juni tot 29 september 2000.

Organisator?

Afdeling Kanselarij, cel Brussel.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen per taal.

Cijfers?

aantal oproepen	46
brochurebestellingen	160

17. Kleurennota

Wat?

Op 11 juli 2000 lanceerde de Vlaamse regering het project Kleurrijk Vlaanderen. In het kader daarvan verspreidde ze de Kleurennota, die dienst moest doen als basis voor een dialoog tussen overheid en bevolking over de toekomst van Vlaanderen. De Kleurennota was het resultaat van een reeks gesprekken tussen de minister-president en leidinggevende figuren uit de Vlaamse sociale, academische, culturele en economische wereld.

Wanneer?

Tijdens de zomerperiode van juli tot september 2000.

Organisator?

De Vlaamse regering.

Ondersteuning?

Hoewel de campagne het internet als belangrijkste kanaal naar voren schoof, kon de burger ook een gedrukte versie van de Kleurennota bestellen via de Vlaamse Infolijn.

Cijfers?

aantal oproepen	333
brochurebestellingen	333

18. Stem zinnig

Wat?

De mediacampagne 'Stem Zinnig' wilde de burger ertoe aanzetten om op 8 oktober 2000 zijn of haar stem bewust en weloverwogen uit te brengen en zo op een actieve wijze bij te dragen aan de lokale democratie.

Wanneer?

Van september tot oktober 2000.

Organisator?

De Vlaamse regering.

Ondersteuning?

De overheid verspreidde folders via gemeentehuizen en de openbare bibliotheken, maar de burger kon die folders ook aanvragen bij de Vlaamse Infolijn.

Cijfers?

aantal oproepen	70
folderbestellingen	54

19. Levende Grensmaas

Wat?

De Grensmaas is het stuk van de Maas dat de grens vormt tussen Vlaanderen en Nederland. Het project Levende Grensmaas wilde de natuurontwikkeling en het rivierherstel opvolgen, de verschillende bestemmingen van de winterbedding op elkaar afstemmen en een integraal rivierbeheer ontwikkelen.

Wanneer?

In de maand september 2000. In de loop van die maand werden ook verschillende infoavonden georganiseerd.

Organisator?

Een samenwerking tussen de afdeling Natuur en de afdeling Maas en Albertkanaal.

Ondersteuning?

De campagne wilde de landbouwers en de bewoners van de Grensmaasstreek informeren. Een folder lichtte het project toe. De folder lag ter beschikking in de VVV-kantoren en kon gratis bij de Vlaamse Infolijn worden besteld.

Cijfers?

aantal oproepen	6
brochurebestellingen	4

20. Week van Vervoering 2000

Wat?

Van 22 tot en met 30 september 2000 vond de tweede Week van Vervoering plaats die alternatieven voor het huidige autosolisme wilde promoten. Een brede waaier van initiatieven zetten alternatieve vervoersmiddelen in de kijker.

Wanneer?

Van 22 tot en met 30 september 2000.

Organisator?

In opdracht van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (administratie Wegen en Verkeer) werd de campagne gezamenlijk gevoerd door de Bond Beter Leefmilieu Vlaanderen, de Fietsersbond, Langzaam Verkeer, de Voetgangersbeweging, Taxistop en de Bond van Trein-, Tram- en Busgebruikers.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie, registreerde brochurebestellingen en verwees naar de vele verspreidingspunten in Vlaanderen waar de campagnekrant te vinden was.

Cijfers?

aantal oproepen	149
brochurebestellingen	111

21. Week van het Bos 2000

Wat?

In oktober 2000 ging in de oude Priorij van Groenendaal, in het midden van het Zoniënwood, de 22e Week van het Bos van start. In die week vonden overal in Vlaanderen allerlei activiteiten plaats die het bos in Vlaanderen in de kijker plaatsten.

Wanneer?

Van 1 tot 8 oktober 2000.

Organisator?

Afdeling Bos en Groen.

Ondersteuning?

De activiteiten van de Week waren opgenomen in een programmabrochure die bij de Infolijn kon worden besteld. Bestellen kon tot 28 september, nadien werd er informatie gegeven op basis van de brochure.

Cijfers?

aantal oproepen	136
brochurebestellingen	175

22. Maand van de Energiebesparing 2000

Wat?

De Maand van de Energiebesparing benaderde doelgroepen met activiteiten en informatie over rationeel energiegebruik in hun sector (huishoudens, bouwheren, kmo's en industrie, gemeenten, tertiaire sector, onderwijsinstellingen, enzovoort).

Tegelijk werd in de media een algemene bewustmakingscampagne gevoerd, waar onder meer een gratis informatiebrochure deel van uitmaakte.

Wanneer?

De campagne ging van start in oktober 2000.

Organisator?

De afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie, in samenwerking met de Vlaamse Instelling voor het Rationeel Energiegebruik (VIREG).

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf informatie over de verschillende activiteiten en noteerde bestellingen voor de campagnebrochure 'Ideeën voor energiezuinig wonen' en voor een zevental andere gelijkaardige brochures.

Cijfers?

aantal oproepen	1121
brochurebestellingen	4599

23. Hergebruik en kringloopcentra

Wat?

Deze grootschalige bewustmakingscampagne wilde voor een gedragsverandering zorgen in verband met het hergebruik van gebruiksvoorwerpen. Ze wilde zoveel mogelijk mensen wijzen op het bestaan en de werking van de kringloopcentra. De campagne omvatte tv-spotjes, advertenties en affiches, en per provincie werd een 'winkelgidsje' uitgegeven met informatie over de kringloopcentra en kringloopwinkels. Op 28 oktober 2000 werd dan de Dag van de Kringloopwinkel georganiseerd, met tal van activiteiten in de diverse kringloopwinkels.

Wanneer?

De campagne liep van 6 oktober tot 29 november 2000.

Organisator?

Ovam in samenwerking met de Koepel van Vlaamse Kringloopcentra en de Stichting Leefmilieu.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de provinciale 'Winkelgidsjes' en de algemene brochure 'Kringloopwinkelboekje'. Ze gaf ook eerstelijnsinformatie over de adressen en openingsuren van de kringloopcentra en kringloopwinkels en over het activiteitenprogramma van de 'Dag van de Kringloopwinkel'. En ten slotte kon men bij de Infolijn ook terecht met algemene vragen over de werking van kringloopcentra en -winkels.

Cijfers?

aantal oproepen	1680
brochurebestellingen	1199

24. Verkiezingsuitslagen

Wat?

Burgers en kandidaten in Vlaanderen konden de Vlaamse Infolijn bellen voor de recentste officiële uitslagen van de gemeente- en provincieraadsverkiezingen. Die uitslagen konden ze horen op een automatische bandje, per partij en per regio, maar ze konden ook een voorlichter aan de lijn vragen die informatie kon geven over het aantal voorkeurstemmen van de kandidaten.

Wanneer?

Op zondag 8 oktober 2000. Ook in de week van 9 tot en met 13 oktober kon men tijdens de openingsuren bij de Vlaamse Infolijn terecht voor uitslagen en voorkeurstemmen.

Organisator?

Een samenwerking tussen de administratie Binnenlandse Aangelegenheden, de Informatieambtenaar en de Vlaamse Infolijn.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinfo over de verkiezingsuitslagen.

Cijfers?

aantal oproepen	18.775
-----------------	--------

25. MIRA-verslag - Verrekijker

Wat?

Vanaf 18 december 2000 kon men bij de Vlaamse Infolijn het 'MIRA-S-verslag' bestellen, waarin 23 milieuthema's werden behandeld. In 'Verrekijker', het driemaandelijks tijdschrift van de Vlaamse Milieumaatschappij stond een korte samenvatting van het rapport.

Wanneer?

Tijdens de maanden december en januari 2001.

Organisator?

De Vlaamse Milieumaatschappij.

Ondersteuning?

Bij de Vlaamse Infolijn kon men zowel het verslag als de samenvatting van het rapport bestellen. Men kon zich eveneens abonneren op het tijdschrift 'Verrekijker'.

Cijfers?

aantal oproepen	232
bestellingen van het Mira-rapport	44
bestellingen van Verrekijker	43

Werkingsjaar 2001

1. Jaar van de Vrijwilliger

Wat?

Het Internationaal Jaar van de Vrijwilliger belichtte het statuut en het werk van de vrijwilliger in de diverse sectoren van de samenleving: toerisme, jeugd, cultuur, sport, welzijn, gezondheidszorg, kansarmen, milieu en monumentenzorg.

Wanneer?

De startdatum van het Internationaal Jaar van de Vrijwilliger was 5 december 2000. De campagne liep tot eind 2001, met op verschillende momenten specifieke persaandacht en speciale campagnemomenten. De eigenlijke campagne van de Vlaamse overheid liep in juni-juli 2001.

Organisator?

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid.

Ondersteuning?

De Infolijn gaf wegwijsinformatie per sector en eerstelijnsinformatie over het statuut van de vrijwilliger.

Cijfers?

aantal oproepen	324
-----------------	-----

2. Zonevreemd in Vlaanderen: zicht op zekerheid

Wat?

Over zonevreemde woningen deden nogal wat fabeltjes de ronde. Veel mensen stelden 'zonevreemd' gelijk met 'illegaal' en dachten dat je aan zonevreemde woningen niets mag veranderen of verbouwen. De brochure 'Zonevreemd in Vlaanderen: Zicht op zekerheid' legde daarom uit wat een zonevreemde woning precies is en hoe de Vlaamse overheid die problematiek wil aanpakken. Tegelijk lichtte een informatiefolder de taken en opdrachten van de afdeling Bouwinspectie toe.

Wanneer?

Van januari tot maart 2001.

Organisator?

Afdeling Bouwinspectie.

Ondersteuning?

Via de Vlaamse Infolijn kon men beperkte eerstelijnsinformatie verkrijgen en kon men de brochure bestellen.

Cijfers?

aantal oproepen	3773
brochurebestellingen	3766

3. Kijk- en luistergeld

Wat?

Het kijk- en luistergeld was een gewestbelasting die werd geheven op het bezit van een televisietoestel of een autoradiotoestel. Voor veelgestelde praktische vragen omtrent tarieven, betaalwijze, vrijstellingen of controles kon men terecht bij de Vlaamse Infolijn.

Het Vlaams Parlement keurde het lang aangekondigde decreet over de invoering van het nultarief voor kijk- en luistergeld goed op 20 maart 2002. Vanaf 1 januari 2002 moet er geen kijk- en luistergeld meer worden betaald.

Wanneer?

De campagne ging van start in februari 2001 en liep uit tot in juni 2001.

Organisator?

Dienst Kijk- en Luistergeld.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn kon uitgebreide informatie geven via een eerstelijns-script en noteerde bestellingen van aangifteformulieren en van de brochure 'Kijk- en Luister'.

Cijfers?

aantal oproepen	615
brochurebestellingen	250

4. Energiezuinig bouwen en verbouwen

Wat?

Regelmatig voert de Vlaamse overheid een campagne rond energiebesparing. Deze keer lag de klemtoon op energiezuinig bouwen en verbouwen.

Wanneer?

De campagne startte op 12 februari 2001 en liep tot 23 april 2001.

Organisator?

De Afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn kon de oproepers een heel aantal brochures voorstellen, van brochures met energiebesparende tips tot brochures over subsidies voor energiebesparende investeringen in woningen en bedrijven. De Vlaamse infolijn noteerde de bestellingen voor deze brochures en gaf ook rechtstreeks informatie over subsidies.

Cijfers?

aantal oproepen	4371
brochurebestellingen	3569

5. Rationeel watergebruik

Wat?

De Vlaamse overheid greep de Wereldwaterdag van 22 maart 2001 aan om de burger aan te zetten tot zuinig drinkwatergebruik. In het kader van deze campagne kon men de folder 'Wat geven wij de natuur te drinken' bestellen. De folder bevatte een aantal tips om vervuiling van drinkwater te vermijden.

Wanneer?

De campagne liep tijdens de maanden maart, april, mei en juni 2001.

Organisator?

Afdeling Water.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf verder informatie over de campagne en noteerde de bestellingen voor de folder 'Wat geven wij de natuur te drinken'.

Cijfers?

aantal oproepen	934
bestellingen folders	905

6. Cyberzuilen LIN (interne campagne)

Wat?

In het Ferrarisgebouw, waar het departement Leefmilieu en Infrastructuur (LIN) gevestigd is, werden enkele cyberzuilen geplaatst met volledige computerinstallaties. Het was de bedoeling om ambtenaren van LIN die zelf geen internetaansluiting hadden gebruik te laten maken van internet en het intranet van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Op die manier konden ze beter te leren omgaan met informatica.

In het kader van deze actie werden er ook vormingscursussen georganiseerd voor beginners.

Wanneer?

Tijdens de maanden maart en april 2001.

Organisator?

De afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

Ondersteuning?

De Infolijn gaf ambtenaren van LIN en eventueel ook van andere departementen informatie over het initiatief. De Infolijn noteerde ook de inschrijvingen voor de vormingscursussen en registreerde geïnteresseerden van buiten het Ferrarisgebouw of van andere departementen.

Cijfers?

aantal oproepen	54
aantal inschrijvingen	48

7. Gooi de toekomst niet weg

Wat?

Deze grootscheepse algemene afvalpreventiecampagne werd over heel 2001 gespreid. Behalve een algemeen thema – het voorkomen van afval – sneed ze in enkele subcampagnes ook diverse concrete thema's aan.

De basiscampagne wilde de Vlamingen bewustmaken van de problematiek en werd gevoerd door middel van grote affiches, opmerkelijke tv-spots en advertenties in de geschreven pers. Ze werd ook ondersteund door de verspreiding van de gratis brochure 'Wie afval vermijdt, moet het niet kwijt'.

Wanneer?

De algemene basiscampagne werd gevoerd van 26 maart tot 11 april 2001, met een tweede golf in de tweede helft van september 2001.

Organisator?

De Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM).

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de gratis brochure.

Cijfers?

aantal oproepen	455
brochurebestellingen	452

8. Campagne Ombudsdienst

Wat?

Van eind maart tot eind april 2001 voerde de Vlaamse Ombudsdienst een campagne om het gratis nummer 0800-24 050 te promoten en hun dienst beter bekend maken bij het grote publiek. De campagne werd gevoerd met tv-spots en ging vergezeld van een brochure over de Vlaamse Ombudsdienst.

Wanneer?

De Vlaamse Infolijn ondersteunde de campagne van 28 maart 2001 tot 27 april 2001.

Organisator?

De Vlaamse Ombudsdienst, een instelling van het Vlaams Parlement.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn zorgde voor telefonische ondersteuning van de Ombudsdienst. Tijdens de campagne werd het 0800-nummer van de Ombudsdienst omgeleid naar de Vlaamse Infolijn. Mensen die informatie over de Ombudsdienst wensten, konden de brochure bestellen en op hun expliciet verzoek ook het jaarverslag van de Ombudsdienst van 2000 krijgen.

Cijfers?

aantal oproepen	934
brochurebestellingen	253

9. Vlaanderendag

Wat?

De Vlaanderendag werd in 2001 voor de tweede keer georganiseerd. Op zondag 22 april hield de Vlaamse overheid opendeurdag en kon het grote publiek een bezoek brengen aan gebouwen, administraties en werkplaatsen op 123 verschillende locaties in heel Vlaanderen. Op vele van deze locaties waren ook speciale activiteiten voorzien.

Wanneer?

De bekendmakingscampagne startte op 2 april 2001 en liep tot de opendeurdag op zondag 22 april.

Organisator?

De organisatie was een samenwerking tussen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, talrijke Vlaamse openbare en wetenschappelijke instellingen, het Vlaams Parlement en de Vlaamse regering. De coördinerende afdeling was de afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de programmabrochure en gaf de mensen ook vooraf en op de dag zelf info over het programma en de geplande activiteiten. Tijdens de opendeurdag zelf belde de Vlaamse Infolijn alle deelnemende locaties tweemaal op om het aantal bezoekers op te vragen, zodat die informatie snel beschikbaar was.

Cijfers?

aantal oproepen	1722
brochurebestellingen	666

10. Wegenwerken E34 – E313

Wat?

Tijdens het verlengde paasweekend van 2001 (14 tot 16 april) werden op de E34 in Deurne en Wommelgem twee bruggen afgebroken en vervangen. Daartoe werden de E34 en de E313 vanaf de Antwerpse ring over een bepaalde afstand volledig

afgesloten. De betrokken afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen zette een uitgebreide informatiecampagne op touw om de werken aan te kondigen en de wegomleidingen bekend te maken, onder meer met affiches en regionale tv-spots. De Vlaamse Infolijn werd ingeschakeld als aanspreekpunt voor het publiek.

Wanneer?

De ondersteuning van de Infolijn liep van 13 april 2001 's avonds tot 17 april 2001 's morgens.

Organisator?

De afdeling Wegen en Verkeer Antwerpen.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn ondersteunde de informatiecampagne met een automatische telefonische boodschap die liep van 13 april om 19.00 uur tot dinsdag 17 april om 9 uur. De boodschap gaf kort informatie over de werkzaamheden. Via drie keuzetoetsen – afhankelijk van de bestemming – kreeg de beller alternatieve routes te horen. Op de website van de Infolijn stond een aankondiging en werd een link gelegd met de 'verkeersinformatie-site' van Wegen en Verkeer.

Cijfers?

aantal oproepen	545

11. Herbruikbare fles

Wat?

Een onderdeel van de afvalpreventiecampagne 'Gooi de toekomst niet weg': affiches en advertenties zetten de Vlamingen ertoe aan om geen wegwerpflessen te kopen, maar wel hervulbare flessen.

Wanneer?

Van half april tot half mei 2001.

Organisator?

OVAM in samenwerking met de Verenigde Melkhandelaars en het Verbond van Bierhandelaren.

Ondersteuning?

Men kon bij de Infolijn informatie krijgen over de huis-aan-huis levering van zuivel en drank in retourflessen per regio.

Cijfers?

aantal oproepen	11
-----------------	----

12. De Dopinglijn

Wat?

Een bekendmakingscampagne bij de start van de Dopinglijn, die als sectorale infolijn door de Vlaamse Infolijn verder zou worden ondersteund. Affiches, advertenties, een brochure en spots op radio en televisie kondigden de start van de Dopinglijn aan.

Wanneer?

De campagne ging van start op 23 april 2001 en eindigde op 14 juni 2001. In het najaar werd ze kort hernomen.

Organisator?

Administratie Gezondheidszorg, afdeling Sociale en Preventieve Gezondheidszorg.

Ondersteuning?

De voornaamste opdracht van de Vlaamse Infolijn bestond erin de oproepen die naar aanleiding van de campagne bij de Dopinglijn binnenliepen te beantwoorden op basis van een gedetailleerd eerstelijns-script. De Infolijn noteerde ook de bestellingen voor de folder 'Onzeker over Doping'.

Cijfers?

aantal oproepen	528
-----------------	-----

13. Robinsonlijst

Wat?

Ook de campagne rond de 'Robinsonlijst' was een onderdeel van de algemene bewustmakingscampagne inzake afvalpreventie. Op de Robinsonlijst komen de namen en adressen terecht van mensen die geen ongewenste post op naam meer wensen te ontvangen. De lijst is een initiatief van het Belgisch Direct Marketing Verbond (BDMV). Ook vele andere bedrijven halen de adressen van de Robinsonlijst uit hun adressenbestanden, zodat een berg papierafval wordt vermeden.

Wanneer?

De campagne liep van eind april tot eind augustus 2001. De Infolijn bleef echter ook na de campagne inschrijvingen registreren, ook in 2002.

Organisator?

OVAM in samenwerking met BDMV.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de gegevens van de geïnteresseerden en gaf ze door aan OVAM, die ervoor zorgde dat ze werden ingeschreven op de Robinsonlijst.

Cijfers?

aantal oproepen	3617
-----------------	------

14. Week van de Zachte Weggebruiker 2001

Wat?

De Week van de Zachte Weggebruiker werd in 2001 voor de zesde maal georganiseerd, onder het thema 'Recreatie en Economie - Het Economisch belang van de fiets'. De actie wil mobiliteitsproblemen helpen oplossen door een aangename verkeersomgeving voor voetgangers en fietsers te creëren. De Week ondersteunde allerhande concrete initiatieven rond een mens- en milieuvriendelijke mobiliteit in stad en dorp.

Wanneer?

De 'week' liep van woensdag 9 tot zondag 20 mei 2001.

Organisator?

Komimo vzw (Comité voor Milieu en Mobiliteit) in samenwerking met onder meer de Fietsersbond vzw.

Ondersteuning?

Bij de Infolijn kon men affiches en de campagnekrant 'Week van de Zachte Weggebruiker 2001' bestellen. Daarnaast kon de Infolijn de geïnteresseerde burger informeren over de geplande activiteiten.

Cijfers?

aantal oproepen	111
bestellingen campagnekrant	104

15. Dag van het Park 2001

Wat?

Dag van het Park vindt ieder jaar plaats op de laatste zondag van mei. De campagne wil de burger bewustmaken van het belang van groen in stedelijke gebieden. In een honderdtal Vlaamse gemeenten vonden allerhande activiteiten plaats, zoals fietstochten, natuurwandelingen en andere recreatieve tijdsbestedingen.

Wanneer?

Zondag 27 mei 2001.

Organisator?

De Afdeling Bos en Groen.

Ondersteuning?

Een brochure met een overzicht van alle activiteiten die op de Dag van het Park in Vlaanderen werden georganiseerd kon besteld worden via de Vlaamse Infolijn. De Infolijn kon ook rechtstreeks informatie verstrekken over plaats en inhoud van de activiteiten.

Cijfers?

aantal oproepen	72
brochurebestellingen	50

16. Word Leraar

Wat?

Het onderwijs in Vlaanderen kampt met een tekort aan leerkrachten. De campagne wilde jonge mensen motiveren om te kiezen voor een studie die leidt naar een baan in het onderwijs. Ze gaf ook nuttige informatie aan mensen die vanuit een andere sector de overstap naar het onderwijs wilden maken.

Wanneer?

Tijdens de zomermaand juni 2001.

Organisator?

Departement Onderwijs.

Ondersteuning?

Burgers met interesse voor een baan in het onderwijs werden doorverwezen naar de website van de campagne. Daar vonden ze informatie over loonvoorwaarden, bekwaamheidsbewijzen en opleidingen.

Cijfers?

aantal oproepen	732
-----------------	-----

17. Invoering van de euro

Wat?

Deze infocampagne gaf informatie over de nieuwe euromuntstukken en -biljetten, over de omzetting van bedragen naar euro, over de gevolgen voor allerlei contracten, aandelen, kasbons, spaarrekeningen, enzovoort, en ook over de landen die in eerste instantie mee zouden omschakelen: België, Ierland, Nederland,

Finland, Frankrijk, Luxemburg, Portugal, Oostenrijk, Spanje, Griekenland, Duitsland en Italië.

Wanneer?

De campagne is in juni 2001 van start gegaan, met een zwaartepunt rond de eindejaarsperiode, en liep uit tot eind maart 2002.

Organisator?

De Eurolijn van de Federale overheid.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn werd gepromoot als centraal oproepnummer om de burger te informeren.

Cijfers?

aantal oproepen	3096
------------------------	-------------

Een kort overzicht van de meest gestelde vragen:

Wat doe ik met uw 'oude' Belgische munten en biljetten na 1 januari 2002?

Hoe wordt de wisselkoers bepaald tussen de euro en de munteenheden van andere EU-lidstaten?

Wat gebeurt er met contracten, loon, pensioen, aandelen na 1 januari 2002?

Wat is het nummer van de Eurolijn?

Waar kan ik een gratis omrekenmachine euro/frank krijgen?

Waar kan ik terecht met bijkomende vragen over de euro?

Welke regels moeten worden nageleefd voor de omrekeningen en afrondingen?

Hoe zal de invoering verlopen en wat zijn de precieze data?

Waar kan men terecht met klachten?

Wat is de officiële afkorting van de euro?

Hoeveel is de euro waard?

Wat zijn de eurominikits?

Hoe zien de euromuntstukken en -biljetten eruit?

Hoe reken ik van frank naar euro en omgekeerd?

Hoe ziet het officiële euroteken eruit?

Wat is de laatste dag waarop de nationale munt een wettig betaalmiddel is?

Wat zijn de omrekeningskoersen van alle munten die deelnemen aan de euro?

Zal er ook een bevoorrading met eurobankbiljetten en euromunten plaatsvinden voor 1 januari 2002?

18. Weekend van de compostmeester 2001

Wat?

In 2001 paste dit Weekend in de algemene afvalpreventiecampagne. De slogan was: 'en vandaag eten we de restjes van vorig jaar'.

Wanneer?

Het weekend van 9 en 10 juni 2001.

Organisator?

OVAM en VLACO (Vlaamse Compostorganisatie) in nauwe samenwerking met de gemeentebesturen en hun compostmeesters.

Ondersteuning?

In 2001 werd er geen programmaboekje met informatie over de activiteiten uitgegeven. Alle informatie werd rechtstreeks door de operatoren van de Vlaamse Infolijn verstrekt, ook tijdens het weekend zelf. De Infolijn gaf eveneens antwoorden op de meest gestelde vragen in verband met thuis composteren.

Cijfers?

aantal oproepen	911
------------------------	------------

19. Werken aan de viaduct van Vilvoorde en aan andere autosnelwegen in augustus 2001

Wat?

Net zoals in 2000 werd ook in augustus 2001 het gehele brugdek vernieuwd van de viaduct van Vilvoorde op de grote Brusselse Ring (R0). Voor die werken werd de binnenring volledig afgesloten. Alle verkeer verliep tijdens die periode via de buitenring op 5 smallere rijstroken, 3 richting Groot-Bijgaarden en 2 richting Zaventem. In dezelfde maand werden nog belangrijke wegwerkzaamheden uitgevoerd op de Antwerpse ring, de E313 in Lummen en de A12 in Meise en in Antwerpen.

De Vlaamse overheid wou de onvermijdelijke verkeersproblemen zoveel mogelijk voorkomen door het publiek te informeren. De Vlaamse Infolijn werd als aanspreekpunt ingeschakeld.

Wanneer?

De informatieve ondersteuning van de werken aan het viaduct van Vilvoorde liep van 27 juli tot ongeveer 17 augustus 2001. Na 17 augustus liep een aangepaste informatieverstrekking over alternatieve routes nog door tot 31 augustus 2001.

Organisator?

De administratie Wegen en Verkeer en de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams Brabant, in samenwerking met het Verkeerscentrum en de afdeling Communicatie en Ontvangst.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn informeerde over de wegwerkzaamheden, over andere informatiekanaalen en over alternatieve routes. Ze noteerde ook bestellingen voor de informatiefolder.

Tijdens de weekends werd de informatie met alternatieve routes via een IVR-toepassing ter beschikking gesteld. Zodra het viaduct van Vilvoorde hersteld was, gaf de Infolijn alternatieve routes voor de werken aan de Antwerpse grote ring R1 en aan de autosnelwegen E313 en A12.

Cijfers?

aantal oproepen	1557
brochurebestellingen	49

20. Workshop Stedenbeleid

Wat?

Van eind september tot half november vonden in de Vlaamse steden workshops plaats over stedenbeleid. De deelnemers kregen de kans om mee na te denken over het beleid dat in en voor steden moet worden gevoerd. Een oproep tot kandidaat-deelnemers verscheen op zaterdag 25 augustus in de kranten.

Wanneer?

Tijdens de zomermaand augustus 2001.

Organisator?

Cel Stedenbeleid van de administratie Binnenlandse Aangelegenheden.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn kon bellers meer informatie geven dankzij een eerstelijns-script.

Cijfers?

aantal oproepen	90
-----------------	----

21. Themacampagnes Wetenschap en Innovatie

Wat?

Wetenschap, techniek en technologische innovatie zijn een essentieel deel van ons leven geworden. De regionale tv toonde ieder weekend een programma over technologische vernieuwingen in onze samenleving. De eerste twee weekends van september ging het over windenergie, de laatste twee over cardiovasculaire simulators.

Wanneer?

Tijdens de maand september 2001.

Organisator?

Afdeling Technologie en Innovatie.

Ondersteuning?

Mensen die het programma hadden gezien, konden nog bijkomende vragen stellen. De Vlaamse Infolijn noteerde de gegevens zodat de afdeling Technologie en Innovatie de bellers kon terugbellen met meer informatie.

Cijfers?

aantal oproepen	36
-----------------	----

22. Vlaamse Zorgverzekering

Wat?

Iedereen loopt het risico ooit zwaar zorgbehoevend te worden. De ziekteverzekering dekt wel de kosten voor geneeskundige verzorging, maar voor heel wat andere uitgaven moet de zieke zelf opdraaien. De nieuwe zorgverzekering van de Vlaamse overheid wil dat verhelpen. Elke Vlaming vanaf 25 jaar moest op 1 oktober 2001 lid zijn van één van de 8 erkende zorgkassen. Voor die verplichte aansluiting bood de overheid – naast de initiatieven van privé- verzekeraars en mutualiteiten – alvast ook een openbaar alternatief: de Vlaamse Zorgkas.

Wanneer?

De campagne startte op 1 september en liep tot december 2001. Een tweede campagnegolf wordt verwacht vanaf juni 2002: dan komt een nieuwe groep zorgbehoevenden in aanmerking.

Organisator?

Dit initiatief werd georganiseerd door de Vlaamse regering.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn beantwoordde de oproepen voor de Vlaamse Zorgkas op basis van een zeer gedetailleerd script. Ze noteerde ook de bestellingen voor inlichtingsformulieren en aanvraagformulieren opgenomen.

Cijfers?

aantal oproepen	2544
brochurebestellingen	230

23. Grote leerweek

Wat?

De Grote Leerweek was een initiatief rond levenslang leren. Het opleidingsaanbod voor volwassenen werd extra in de verf gezet. In 2001 was het opzet eerder bescheiden en vooral bestemd voor mensen uit de sector zelf (voornamelijk professionelen uit de opleidingssector). Voor 2002 stond dan een campagne voor het grote publiek op het programma. Doordat de geïnteresseerden voor de Leerweek 2001 via andere kanalen uitgebreid werden geïnformeerd, vervulde de Infolijn eerder een aanvullende rol.

Wanneer?

Tijdens de maand september 2001.

Organisator?

De afdeling Permanente Vorming van de administratie Hoger Onderwijs en Permanente Vorming.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn verwees geïnteresseerden door naar de website van het evenement.

Cijfers?

aantal oproepen	21
-----------------	----

24. Handinfo

Wat?

De afdeling Algemeen Welzijnsbeleid verspreidde een informatieve brochure voor personen met een handicap, hun familie, hun vrienden en kennissen, hulpverleners. De gids bevatte 192 pagina's informatie en adressen over de meest uiteenlopende thema's en over de regelgeving en de voorzieningen voor personen met een handicap.

Wanneer?

Tijdens de maanden september – oktober 2001.

Organisator?

Afdeling Algemeen Welzijnsbeleid.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen van de brochures.

Cijfers?

aantal oproepen	1388
brochurebestellingen	21

25. Tv-uitzendingen 'Leefruimte'

Wat?

'Leefruimte' was een reeks van 10 informatieve, ongeveer 5 minuten durende tv-uitzendingen op de regionale zenders. De reeks behandelde allerlei thema's in verband met ruimtelijke ordening. Voor elk thema werden summier de principes en de regelgeving uitgelegd. Tegelijk werd geprobeerd om een antwoord te geven op vaak gestelde vragen.

De kijkers kregen de kans om via de Vlaamse Infolijn telefonisch vragen te stellen. Die vragen kwamen dan aan bod in de volgende uitzending, ofwel werden ze individueel beantwoord door de administratie AROHM (afdeling Bouwinspectie).

Wanneer?

De uitzendingen 'Leefruimte' liepen van het weekend van 1-2 september 2001 tot en met het weekend van 10-11 november 2001.

Organisator?

De afdeling Bouwinspectie van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AROHM).

Ondersteuning?

De Infolijn gaf informatie over het programma 'Leefruimte' en registreerde de vragen van het publiek over het thema dat in de volgende uitzending aan bod zou komen.

Cijfers?

aantal oproepen	27
brochurebestellingen	-

26. Week van het Bos 2001

Wat?

In 2001 stond de Week van het Bos in het teken van het duurzaam en multifunctioneel bosbeheer. Dat jaarthema kreeg de nodige aandacht in een brede waaier van activiteiten die in de loop van de Week in de Vlaamse bossen werden georganiseerd.

Wanneer?

De Week van het Bos ging in 2001 door van 7 tot 14 oktober. DE Vlaamse Infolijn leverde ondersteuning in september en oktober 2001.

Organisator?

De afdeling Bos en Groen, in samenwerking met de Vereniging voor Bos in Vlaanderen.

Ondersteuning?

De Infolijn noteerde de bestellingen voor de programmabrochure of de affiche en gaf indien nodig ook eerstelijnsinfo over de geplande activiteiten.

Cijfers?

aantal oproepen	311
brochurebestellingen	175

27. Groot gelijk

Wat?

'Groot Gelijk' is een infocampagne rond gelijke kansen voor mannen en vrouwen op de Vlaamse arbeidsmarkt. De campagne wilde meer vrouwen aan het werk krijgen of aan het werk houden. Organisaties konden projecten indienen die de toegang van vrouwen tot de arbeidsmarkt kunnen verhogen. Ze kunnen daarvoor subsidies krijgen van het Europees Sociaal Fonds (ESF) en via het actieplan van het Vlaams Economisch en Sociaal Overlegcomité (VESOC).

Wanneer?

De campagne ging van start in september en liep tot eind december 2001.

Organisator?

De afdeling Europa Werkgelegenheid.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf op basis van een actualiteitsscript wegwijsinformatie over de subsidiemogelijkheden.

Cijfers?

aantal oproepen	54
-----------------	----

28. Subsidies voor Muziekprojecten in 2002

Wat?

Op 8 september 2001 verscheen, zoals elk jaar, in de pers een oproep voor het aanvragen van subsidies voor muziekprojecten die plaatsvinden in 2002. In de aankondiging stond dat geïnteresseerden voor meer inlichtingen terecht konden bij de Vlaamse Infolijn.

Wanneer?

De Vlaamse Infolijn leverde ondersteuning voor de periode waarin de subsidies konden worden aangevraagd: van 8 september 2001 tot eind maart 2002.

Organisator?

De afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf inlichtingen over de subsidieaanvragen: data, wijze van indienen, samenstelling van het dossier, verdere afhandelingsprocedure. Ze verwees geïnteresseerden ook naar de webstek waar ze de 'handleiding Muziekprojecten' en de tekst van het Muziekdecreet konden vinden.

Cijfers?

aantal oproepen	20
brochurebestellingen	-

29. 10 jaar Emancipatiezaken

Wat?

Ter gelegenheid van zijn tienjarig bestaan gaf de dienst Emancipatiezaken van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap de personeelsleden (en anderen) de kans om een pakketje met 10 verjaardagskaartjes te verkrijgen. Die verjaardagskaartjes illustreerden thema's in verband met emancipatie en gelijke kansen.

De verjaardagsactie van Emancipatiezaken werd aangekondigd in het personeelsblad 'Goedendag' van september 2001. De eerste honderd bellers naar de Vlaamse Infolijn kwamen in aanmerking voor het pakketje.

Wanneer?

De Infolijn registreerde de telefonische aanvragen van 10 tot en met 28 september 2001.

Organisator?

De dienst Emancipatiezaken van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, administratie Personeelontwikkeling.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn werd ingeschakeld als enig contactpunt om de verjaardagskaartjes telefonisch aan te vragen. De Infolijn registreerde de naam en de adresgegevens van de eerste honderd bellers en gaf ze door aan de dienst Emancipatiezaken.

Cijfers?

aantal oproepen	26
bestellingen kaartjes	-

30. Dag van de Kringloopwinkel 2001

Wat?

De Dag van de Kringloopwinkel vond in 2001 plaats op 27 oktober. Tijdens deze campagne en vooral op de dag zelf konden geïnteresseerden uitgebreid kennismaken met de kringloopwinkels: hoe ze goederen inzamelen, sorteren en herstellen en nadien voor een betaalbare prijs weer verkopen.

Wanneer?

De campagne liep van 17 september tot 12 november 2001.

Organisator?

Ovam, in samenwerking met de Koepel van Vlaamse Kringloopcentra.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn noteerde de bestellingen voor de nieuwe editie van de provinciale Winkelgidsjes. Daarnaast gaf ze eerstelijnsinformatie over activiteiten die in het kader van de Dag van de Kringloopwinkel in heel Vlaanderen werden georganiseerd. Ze beantwoordde ook algemene vragen over de werking van kringloopcentra en -winkels.

Cijfers?

aantal oproepen	232
aantal bestelde winkelgidsjes	37

31. Week van Vervoering 2001

Wat?

In de laatste week van september 2001 organiseerde Komimo vzw de 'Week van de vervoering', een promotiecampagne die door middel van allerlei activiteiten alternatieve vervoersmiddelen in de kijker wilde zetten. Bij die activiteiten waren op verschillende locaties diverse mobiliteitsorganisaties betrokken.

Wanneer?

Van 22 tot 30 september 2001.

Organisator?

Coördinator van de Week van de Vervoering was Komimo vzw.

Ondersteuning?

De Infolijn gaf informatie over de verschillende activiteiten die op stapel stonden.

Cijfers?

aantal oproepen	17
-----------------	----

32. Afval in de Kijker – Vlaamse Afvaldag

Wat?

In het kader van de Open Bedrijvendag 2001 gooiden een veertigtal Vlaamse bedrijven hun deuren open om te tonen hoe ze met afval omgaan. Zowel afvalpreventie binnen het eigen productieproces als afvalverwerking – in de afvalintercommunales – kwamen aan bod.

Wanneer?

De Vlaamse Afvaldag ging door op 30 september 2001.

Organisator?

OVAM, in samenwerking met de Vlaamse afvalintercommunales en Fost Plus.

Ondersteuning?

De Infolijn fungeerde als bijkomend informatiekanaal, zowel voor de adressen van de deelnemende bedrijven als voor het activiteitenprogramma.

Cijfers?

aantal oproepen	20
-----------------	----

33. Energiebesparing

Wat?

Op 1 oktober startte de Vlaamse overheid een bewustmakingscampagne voor het rationeel gebruik van energie.

Wanneer?

De campagne liep van 1 tot 21 oktober op de Vlaamse tv-zenders onder het motto 'Energie sparen: de winst is voor u en het milieu'.

Organisator?

De afdeling Natuurlijke Rijkdommen en Energie.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf informatie over hoe men energie – en geld – kan besparen. Ze noteerde ook de bestellingen voor diverse publicaties over het thema.

Cijfers?

aantal oproepen	154
brochurebestellingen	154

34. Nieuw Landbouwtijdschrift: Buitenkansen

Wat?

Het nieuwe tijdschrift Buitenkansen, een initiatief van de administratie landbouw werd vanaf oktober 2001 verspreid onder de land- en tuinbouwers, de landbouworganisaties en een aantal andere doelgroepen. In het eerste nummer konden lezers reageren op het 'Debat over de toekomst van de Vlaamse landbouw – Ontsnappen aan de doem van de lage prijzen'. Ze konden hun reactie kwijt op het nummer van de Vlaamse Infolijn.

Wanneer?

De ondersteuningscampagne startte in oktober 2001.

Organisator?

Afdeling Land –en Tuinbouwworming.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn fungeerde als bestelpunt voor de publicatie 'Waterwegwijzer voor veehouders'. Ze noteerde ook reacties op het discussiethema in het eerste nummer van Buitenkansen.

Cijfers?

aantal oproepen	12
aantal reacties	8

35. Werken bij de Vlaamse overheid

Wat?

Het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap voerde een campagne om mensen ertoe aan te zetten te solliciteren bij de Vlaamse overheid. De campagne gaf informatie over de manier waarop de overheid haar statutair en contractueel personeel aanwerft, over vacatures en sollicitatiemogelijkheden, over salarisschalen en andere arbeidsvoorwaarden.

Wanneer?

De infocampagne liep in de maanden oktober, november en december 2001.

Organisator?

De afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over solliciteren en werken bij de Vlaamse overheid. Ze noteerde ook de bestellingen voor een brochure met basisinformatie.

Cijfers?

aantal oproepen	258
brochurebestellingen	37

36. Vaccinatiecampagne Meningitis C

Wat?

In november 2001 startte de Vlaamse overheid een gratis inentingscampagne tegen hersenvliesontsteking door de c-meningokokken. Ze wilde alle jongeren de kans te bieden om zich gratis te laten vaccineren. Om budgettaire redenen moest ze zich in de beginfase beperken tot de risicogroepen. De doelgroep wordt gaandeweg uitgebreid, zodat alle jongeren onder de 18 voor gratis vaccinatie in aanmerking zullen komen. De campagne omvatte een folder en spotjes in de media.

Wanneer?

In de maanden november en december 2001, met een vervolg in 2002.

Organisator?

Het kabinet van de Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen, de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg (Vlaamse Gezondheidsinspectie).

Ondersteuning?

De Infolijn gaf eerstelijnsinformatie over de uitvoeringsmodaliteiten van de vaccinatiecampagne.

Cijfers?

aantal oproepen (van 20 november 2001 tot en met 15 februari 2002)
--

3754

37. Holebi's

Wat?

Deze campagne wilde jongeren doen nadenken over hun vooroordelen tegenover holebi's – homo's, lesbiennes en biseksuelen – en jongeren ertoe aanzetten om hun seksuele geaardheid te aanvaarden.

Wanneer?

In de wintermaanden november en december 2001.

Organisator?

De cel Gelijke Kansen in Vlaanderen.

Ondersteuning?

Het eerstelijns-script van de Vlaamse Infolijn bevatte wegwijsinformatie naar organisaties die zich met het thema bezighouden en een verwijzing naar de website van de campagne. De Infolijn noteerde ook bestellingen van folders en affiches.

Cijfers?

aantal oproepen	87
brochurebestellingen	87

38. Onteigeningen te Kruibeke

Wat?

In uitvoering van het SIGMA-plan, dat het Scheldebekken moet beveiligen tegen stormvloeden vanuit de Noordzee, richt het Vlaams Gewest de polders van Kruibeke, Bazel en Rupelmonde in als 'gecontroleerd overstromingsgebied'. Het binnengebied van dat overstromingsgebied wordt gereserveerd voor natuurontwikkeling. In november 2001 begon de bevoegde afdeling Zeeschelde met de onteigeningsprocedure voor dat binnengebied. Ongeveer 900 percelen moesten worden onteigend. Daartoe verstuurde ze 491 aangetekende brieven. De Vlaamse Infolijn werd ingezet om vragen en opmerkingen op te vangen.

Wanneer?

De ondersteuning liep van 16 november tot in de week van 17 december 2001.

Organisator?

De afdeling Zeeschelde van de Administratie Waterwegen en Zeewezen.

Ondersteuning?

Vanaf 16 november 2001 ving de Vlaamse Infolijn de telefoontjes op voor het contactnummer van de afdeling Zeeschelde. Op basis van een script gaf ze eerstelijnsantwoorden op een 15-tal veel gestelde vragen over de plannen en vooral over diverse aspecten van de onteigening. Geïnteresseerden konden eveneens een informatiepakket aanvragen met brochures en nieuwsbrieven. Voor individuele of erg technische vragen kon de Infolijn doorverbinden met twee verantwoordelijke ambtenaren van de afdeling Zeeschelde. Dat gebeurde 4 keer. De Infolijn registreerde ook de namen en adresgegevens van nieuwe eigenaars of mede-eigenaars van de geïndiceerde percelen en gaf ze aan de bevoegde afdeling door.

Cijfers?

aantal oproepen	20
brochurebestellingen	1

39. Kinderwerking - slachtofferhulp

Wat?

Vlaams minister Mieke Vogels lanceerde een campagne die de kinderwerking van de diensten voor slachtofferhulp in de kijker wilde zetten. De campagne wilde informeren over traumaverwerking bij kinderen en de diensten die zich hiermee bezig houden.

Wanneer?

De campagne ging van start 19 november 2001.

Organisator?

De administratie Algemeen Welzijnsbeleid.

Ondersteuning?

De Vlaamse Infolijn gaf eerstelijnsinformatie en noteerde de bestellingen van de brochures.

Cijfers?

aantal oproepen	595
brochurebestellingen	74

40. Afvalarme eindejaarsfeesten

Wat?

Deze campagne was een onderdeel van de algemene afvalpreventiecampagne van 2001, met de vraag om tijdens de eindejaarsfeesten ook eens aan het milieu te denken, door afvalarm te feesten en verantwoorde cadeautjes te geven. Er werden bewustmakingsaffiches verspreid en een brochure met de nodige tips.

Wanneer?

Tijdens de eindejaarsperiode december 2001 en januari 2002.

Organisator?

De Openbare afvalstoffenmaatschappij (Ovam).

Ondersteuning?

De Infolijn noteerde de bestellingen voor de brochure.

Cijfers?

aantal oproepen	44
brochurebestellingen	44

41. Campagne Vlaams Parlement

Wat?

Het Vlaams Parlement gaf de burger een kans om kennis te maken met het interieur, de werking en de organisatie van het Vlaams Parlement. Geïnteresseerden konden een cd-rom, een dvd, een video of het jaarverslag aanvragen.

Wanneer?

De campagne ging in december 2001 van start en liep tot maart 2002.

Organisator?

Het Vlaams Parlement en de Vlaamse regering.

Ondersteuning?

De Infolijn gaf meer informatie over de producten en vertelde hoe men ze kon bestellen.

Cijfers?

aantal oproepen	78
bestellingen van cd-rom's, dvd's en video's	61

<i>Bijlage 2: Overzicht van de sectorale infolijnen</i>	122
1. BIS-infolijn	122
2. De Dopinglijn	122
3. Euro Info Centre	123
4. Gecofoon	123
5. Infolijn Onderwijs	124
6. Jolijn	125
7. Meldpunt milieu	125
8. Rusthuis-Infofoon	126
9. Taaltelefoon	127
10. TeleTolk	128
11. Vlaamse Belastinglijn	128
12. Infoloket Vlaamse Milieumaatschappij	130
13. Wegentelefoon	131
14. STIP	131
15. DrugLijn	132
16. Aids- en Soatelefoon	133
17. Vlaamse Zorgkas	134

Bijlage 2: Overzicht van de sectorale infolijnen

1. BIS-infolijn

- *Begeleid Individueel Studeren (afstandsonderwijs)*-

- **Nummer:** 0800-92 370
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 12 uur en van 12.45 uur tot 17 uur
- **Afdeling:** afdeling Volwassenenonderwijs

www.bis.vlaanderen.be

De afdeling Afstandsonderwijs baat al geruime tijd een eigen infolijn uit waarop ze informatie geeft over het cursuspakket dat BIS aanbiedt. Geïnteresseerden kunnen zich er ook inschrijven voor een of meer lespakketten.

Gezien de beperkte bezetting van de betrokken dienst, heeft de Vlaamse Infolijn zich ertoe verbonden de overflow van deze lijn op te vangen.

De Vlaamse Infolijn geeft aan de geïnteresseerde oproepers het nummer van de BIS-infolijn door, maar geeft in samenspraak met de betrokken afdeling ook zelf de recentste informatie over de verschillende mogelijkheden die het volwassenenonderwijs, dus ook het BIS, te bieden heeft.

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2000	11.786
aantal oproepen 2001	20.803

2. De Dopinglijn

- **Nummer:** 078-15 35 45
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 19 uur
- **Afdeling:** administratie Gezondheidszorg – afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

www.vlaanderen.be/dopinglijn

De Dopinglijn werd door de Vlaamse minister bevoegd voor sport op 24 april 2001 gelanceerd met een mediacampagne.

Met het initiatief wil de overheid de burger meer en beter informeren over medisch verantwoord sporten. De nadruk ligt op dopingpreventie.

Zowel het grote publiek als de professionele en recreatieve sportbeoefenaar kunnen bij de Dopinglijn terecht met vragen over verboden producten, de dopingcontroles van de Vlaamse overheid, de invloed van dopingproducten op de gezondheid, enzovoort.

De oproepen op het nummer van de Dopinglijn komen rechtstreeks bij de operatoren van de Vlaamse Infolijn terecht. Op basis van een uitgebreid script kunnen die de meeste vragen meteen beantwoorden. Vragen die ze niet zelf kunnen beantwoorden, mailen ze door naar het backoffice van de Dopinglijn bij de administratie Gezondheidszorg. Die bezorgt de oproeper dan zelf het juiste antwoord.

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2001	799
-----------------------------	------------

3. Euro Info Centre

- *Informatieverlening aan ondernemers over Europese aangelegenheden* -

- **Nummer:** 02-553.33.37 of 02-553.37.30 of 02-553.28.77
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 12 uur en van 13.15 uur tot 17 uur
- **Afdeling:** administratie Economie – afdeling Europa Economie

4. Gecofoon

- **Nummer:** 0800-141 87
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 17 uur
- **Afdeling:** administratie Werkgelegenheid – afdeling Tewerkstelling

Op het gratis nummer van de Gecofoon kan men terecht voor meer informatie over tewerkstellingsprogramma's in het Vlaamse Gewest en concrete dossieraangelegenheden.

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2000	7.043
aantal oproepen 2001	6.650

5. Infolijn Onderwijs

- **Nummer:** 0800-3 02 03
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 19 uur.
- **Afdeling:** administratie Ondersteuning – afdeling Informatie en Documentatie

Al een tiental jaren vervult de Infolijn Onderwijs haar rol als infobalie voor het departement Onderwijs. In de loop van 2001 kreeg ze te maken met een sterke stijging van het aantal oproepen en vooral met een grote toename van het mailverkeer. Daardoor kreeg ze het steeds moeilijker om een behoorlijke en snelle dienstverlening te waarborgen. In mei 2001 werd dan ook beslist om het frontoffice van de Infolijn Onderwijs over te laten aan het team van de Vlaamse Infolijn. De medewerkers van de Infolijn Onderwijs werden ingezet als backoffice: ze zijn verantwoordelijk voor het verzamelen en actualiseren van de informatie en voor het trainen van de operatoren.

Onder het nummer van de Infolijn Onderwijs liepen in 2001 drie campagnes:

- Word Leerkracht
- Studietoelagen
- Grote Leerweek

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2000	39.944
aantal oproepen 2001	31.442

6. Jolijn

- Info- en klachtenlijn van de Bijzondere Jeugdbijstand -

- **Nummer:** 0800-900 33
- **Open:** maandag van 9 uur tot 13 uur, woensdag van 13 uur tot 18 uur, vrijdag van 13 uur tot 18 uur
- **Afdeling:** administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn – afdeling Bijzondere Jeugdbijstand

Jolijn@vlaanderen.be

De Jolijn, een luisterlijn met een eigen, herkenbaar nummer werd operationeel in februari 1997. Ze is bestemd voor jongeren en ouders en voor iedereen met vragen over de hulpverlening in de bijzondere jeugdbijstand. Men kan er terecht voor informatie of advies of met klachten en problemen.

de Jolijn bood de mogelijkheid om doelgerichter op dergelijke vragen in te spelen. In de driehoek samenleving-hulpvrager-hulpverlener is de communicatie over aard en aanpak van de hulp immers meer dan eens gestoord. De Jolijn beperkt zich tot de sector van de Bijzondere Jeugdbijstand. Door systematisch oproepen, klachten en problemen te registreren, levert de Jolijn het nodige materiaal om knelpunten te onderzoeken en daar eventueel beleidsconsequenties aan te verbinden.

Jaarlijks krijgt de Jolijn ongeveer 900 oproepen. De meeste oproepers zijn vrouwen die raad of hulp vragen in verband met de situatie van een jongere. Uit die oproepen blijkt een tekort aan informatie over de werking van de bijzondere jeugdbijstand, de hulpverleningsmogelijkheden en de eigen rechten en plichten.

Cijfers:

aantal oproepen 2000	800
aantal oproepen 2001	900

7. Meldpunt milieu

- **Nummer:** 078-15 55 70
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 19 uur

- **Afdeling:** administratie Gezondheidszorg – afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

In 1997 werd bij de administratie Gezondheidszorg het telefonisch meldpunt 'Gezondheid en Milieu' opgericht. Op dat nummer kon de burger in principe milieugerelateerde gezondheidsproblemen melden. In 1999 werd het meldpunt geïntegreerd in de Vlaamse Infolijn, weliswaar met behoud van het eigen oproepnummer. Sindsdien werd het nummer niet meer gepromoot, omdat onduidelijkheid was ontstaan over de beleidsvisie.

In afwachting van een structurele oplossing blijven de operatoren van de Infolijn de oproepen voor het meldpunt beantwoorden.

Als ze op basis van de informatie in het kennissysteem geen duidelijk antwoord kunnen geven, verwijzen ze de oproeper door naar de bevoegde diensten of ambtenaren.

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2000	702
aantal oproepen 2001	667

8. Rusthuis-Infofoon

- **Nummer:** 078-15 25 25
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 12 uur
- **Afdeling:** administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn – afdeling Inspectie en Toezicht Welzijn

De Rusthuis-Infofoon is een 078-lijn waar men terecht kan voor adressen van erkende rusthuizen en serviceflats, maar ook met vragen en klachten over de hulp en de dienstverlening in de rusthuizen en serviceflats.

In de jaren 2000 en 2001 registreerde de Rusthuis-Infofoon respectievelijk 1.243 en 901 oproepen. Opvallend, maar verklaarbaar door de hoge leeftijd en zorgbehoevendheid, is dat relatief weinig rusthuisbewoners een beroep doen op de Rusthuis-Infofoon. Bij de oproepers vormen familieleden van rusthuisbewoners de grootste groep.

Cijfers:

aantal oproepen 2000	1.243
aantal oproepen 2001	901

9. Taaltelefoon

- **Nummer:** 078-15 20 25
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 12 uur en elke schoolwoensdag van 14 uur tot 16 uur
- **Afdeling:** administratie Kanselarij en Voorlichting – afdeling Kanselarij

<http://taaltelefoon.vlaanderen.be>

De Taaltelefoon, de openbare taaladviesdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, ging van start in oktober 1999. Taalgebruikers kunnen er terecht voor advies over spelling, leestekens, woordgebruik of grammatica en voor informatie over woordenboeken, naslagwerken en tijdschriften over taal.

Wie taaladvies wil, kan de taaladviseurs opbellen. Als die het juiste antwoord moeten opzoeken, maken ze een terugbelafpraak. Zijn alle taaladviseurs in gesprek, dan wordt de beller tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon doorverbonden met de Vlaamse Infolijn. Taalgebruikers kunnen hun taalvragen ook per e-mail, per brief of per fax stellen. De Taaltelefoon heeft ook een eigen website.

In 2001, het tweede volledige werkjaar, heeft de Taaltelefoon 6.610 oproepen behandeld, goed voor 9.977 taalvragen. Per dag komen gemiddeld 26,73 oproepen binnen en worden 40,56 vragen gesteld.

In oktober en november 2001 heeft de Taaltelefoon voor de tweede keer een mediacampagne gevoerd: in de kranten en de belangrijkste weekbladen verschenen advertenties.

Cijfers:

aantal oproepen 2000	11.122
aantal oproepen 2001	9.977

10. TeleTolk

- 'Tolken' voor doven bij telefoongesprekken -

- **Nummer:** 078-15 78 78
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 19 uur
- **Afdeling:** Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap

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.

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2000	3.338
aantal oproepen 2001	2.379

11. Vlaamse Belastinglijn

- **Nummer:** 078-15 30 15
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 19 uur

1. Onroerende voorheffing

Sinds juni 2000 geeft de Vlaamse Infolijn eerstelijnsinformatie over de aanslagbiljetten voor de onroerende voorheffing. Alleen al in 2000 werden 63.132 oproepen behandeld. De Vlaamse Infolijn bewees haar meerwaarde in deze eerstelijnsvoorlichting doordat de Belastingdienst Vlaanderen zich voortaan meer op haar kerntaak kon concentreren, namelijk het heffen en innen van de onroerende voorheffing. Bovendien deed de eerstelijnsvoorlichting het aantal bezwaren tegen de aanslagformulieren inzake de onroerende voorheffing gevoelig dalen.

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 de voortgang van de bezwaardossiers. Abafim

en de Vlaamse Infolijn vonden het beter om deze dossierinformatie, samen met de informatie over de aanslagbiljetten voor het kijk- en luistergeld, te groeperen onder een aparte infolijn: de Vlaamse Belastinglijn. Sinds 1 mei 2001 wordt het telefoonnummer van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst Vlaanderen gerouteerd naar het eigen nummer van de Vlaamse Belastinglijn. Dat nummer wordt vermeld op alle uitgaande briefwisseling van de Belastingdienst.

De voorlichters kunnen het dossier opzoeken via het dossiernummer, het kohierartikel, het nummer van het rijksregister en het BTW-nummer. Op basis van die gegevens kunnen zij de burger informeren over de stand van zaken van zijn dossier.

Veelgestelde vragen zijn:

- Waarom heb ik geen vermindering gekregen (op grond van bescheiden woning, kinderen ten laste, enzovoort)?
- Waarom krijg ik een aanslagbiljet voor een woning die ik al heb verkocht?
- Waarom is de onroerende voorheffing zo fel gestegen?
- Hoe kan ik een bezwaar indienen?
- Hoe staat het met het bezwaar dat ik vorig jaar heb ingediend?

Van deze vragen werd 95 procent direct door de voorlichters beantwoord. In 5 procent van de gevallen verbonden ze de oproeper door naar de Belastingdienst Vlaanderen.

2. Kijk- en luistergeld

De Vlaamse Belastinglijn werd eveneens ingezet om informatie te verstrekken over de aanslagbiljetten voor het kijk- en luistergeld. In 2001 maakt de Vlaamse regering haar plannen bekend om het tarief van het kijk- en luistergeld met ingang van 1 januari 2002 op nul te zetten. Dat leidde tot een vloed van vragen over de zogenaamde 'afschaffing' van het kijk- en luistergeld. Vooral burgers die in oktober 2001 hun aanslagbiljet kregen, vroegen zich af of ze nog moesten betalen. In totaal kreeg de Vlaamse Belastinglijn in 2001 25.224 vragen in verband met kijk- en luistergeld te verwerken.

- **Cijfers:**

	aantal oproepen 2000	aantal oproepen 2001
onroerende voorheffing	63.132	143.356
kijk- en luistergeld	-	25.224

12. Infoloket Vlaamse Milieumaatschappij

- **Nummer:** 053-72 64 45
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 17 uur

www.vmm.be

De Vlaamse Milieumaatschappij heeft als kwaliteitsbeheerder de taak om de kwaliteitsdoelstellingen te helpen realiseren die de Vlaamse regering heeft vastgelegd. De VMM is bevoegd voor de domeinen oppervlaktewater en lucht.

Sinds 1999 kan de burger met vragen over het milieu terecht bij het Infoloket van de Vlaamse Milieumaatschappij. Vragen over de waterkwaliteit of over het nut van een regenwaterput, informatie over de luchtkwaliteit in Vlaanderen of zuiveringszones van woningen worden uitgebreid behandeld.

In 2001 werden in totaal 3.778 informatievragen ontvangen.

De belangrijkste communicatiekanalen zijn de telefoon en de elektronische post: 87 procent van de vragen wordt op deze manier gesteld. Slechts sporadisch krijgt het Infoloket nog brieven of faxen.

De helft van de geregistreerde vragen – de eerstelijnsinformatievragen – kan worden beantwoord met behulp van de beschikbare folders, brochures, jaarverslagen en rapporten. De andere helft zijn tweedelijnsvragen: ze vragen bijkomend onderzoekwerk.

- **Cijfers:**

aantal oproepen 2001	3.778
----------------------	-------

13. Wegentelefoon

- **Nummer:** 0800-122 66
- **Afdeling:** afdeling Wegenbeleid en -beheer

De Vlaamse Wegentelefoon wil de burger de kans geven om kleine, vervelende knelpunten te melden die hij of zij heeft ervaren op de wegen en bruggen die door het Vlaams Gewest worden beheerd.

- **Cijfers:**

	aantal oproepen 2000	aantal oproepen 2001
Antwerpen	166	164
Limburg	32	25
Vlaams-Brabant	209	188
Oost-Vlaanderen	128	142
West-Vlaanderen	24	98

14. STIP

- *Steunpunt en Informatiecentrum voor Preventie van Afval en Emissies* -

- **Nummer:** 015-28 43 03
- **Open:** elke werkdag van 10 uur tot 12.30 uur

www.stip.info

Het infoloket van STIP staat open voor vragen van intermediaire organisaties over afval- en emissiepreventie in relatie tot burger en bedrijf. Met 'intermediaire organisaties' wordt bedoeld: lokale besturen (gemeenten, provincies, intercommunales), gewestelijke en federale overheden, bedrijfsintermediairs, beroepsfederaties, kamers van koophandel, gewestelijke ontwikkelingsmaatschappijen, sociaal-culturele verenigingen, milieuorganisaties, enzovoort.

Het infoloket van STIP wordt alleen bekendgemaakt bij de intermediaire organisaties zelf, en dus niet bij burger en bedrijf.

Sedert juli 2000 heeft STIP 420 loketvragen beantwoord. De meeste vragen komen van lokale besturen. Het aantal loketvragen dat STIP ontvangt blijft stabiel: ongeveer 20 vragen per maand.

15. DrugLijn

- **Nummer:** 078-15 10 20
- **Open:** elke werkdag van 12 uur tot 21 uur en zaterdag van 15 uur tot 21 uur
- **Afdeling:** afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg

www.druglijn.be

De DrugLijn is al acht jaar lang dé telefonische informatiedienst voor vragen of problemen rond alcohol, illegale drugs en verslavende medicijnen.

Iedereen kan er terecht met vragen: informatievragen over drugs zelf, maar ook vragen over hulpverlening en preventie, beschikbare folders, enzovoort. Een team van beantwoorders zit klaar om concrete informatie of individueel advies te geven. Ze kunnen ook doorverwijzen naar hulpverleners. De DrugLijn werkt strikt anoniem en objectief.

2001 was een bewogen jaar voor de DrugLijn: er waren nogal wat personeelsswissels, en de vernieuwde vrijwilligerswerking werd voorbereid en ingevoerd. Daarnaast was er 'Bedrogen?', de opgemerkte campagne over partydrugs. De federale Drugnota had een grote invloed op het aantal oproepen.

Dé belangrijkste vaststelling is dat het aantal *effectief gevoerde gesprekken* fors is toegenomen. Dat aantal had zich de voorbije jaren gestabiliseerd, maar steeg vorig jaar van 5.818 naar 6.442.

De DrugLijn sloot haar achtste werkjaar af met een lichte daling van het totale aantal oproepen: 11.013 oproepen tegenover 11.628 in 2000. De evolutie blijft echter positief: het percentage effectief gevoerde gesprekken is immers fors gegroeid.

De DrugLijn wordt nog steeds veel meer gebeld door vrouwen (63 procent) dan door mannen (37 procent). De leeftijd van de bellers varieerde van 9 tot 80 jaar. Zoals in de vorige jaren blijven de bellers tussen 16 en 25 jaar en tussen 36 en 50 jaar

de belangrijkste groepen. De eerste groep telt vooral jonge of experimenterende gebruikers, met concrete vragen over risico's en effecten. De tweede categorie bestaat voor een groot deel uit bezorgde ouders, die vragen hoe ze met het druggebruik van hun kind moeten omgaan. In vergelijking met vorig jaar valt op dat de categorie bellers tussen 25 en 35 jaar toenam.

(Ex-)gebruikers en ouders blijven veruit de belangrijkste categorieën bellers. Vorig jaar nam het aantal bellers in de categorie *geïnteresseerden* licht toe. De DrugLijn vervult een belangrijke doorverwijsfunctie naar het preventiewerk en de drughulpverlening. De telefoonbeantwoorders proberen zich met zoveel mogelijk gevoel voor nuancering van die taak te kwijten. In 43 procent van de gesprekken kreeg de beller een of meer doorverwijsadressen mee.

16. Aids- en Soatelefoon

- **Nummer:** 078-15 15 15
- **Open:** elke werkdag van 14 uur tot 22 uur en zaterdag van 14 uur tot 17 uur

www.sensoa.be

De Aids- en Soatelefoon wil een bijdrage leveren tot de preventie en zorg rond aids en andere seksueel overdraagbare aandoeningen (soa). Daartoe organiseert hij een telefoondienst met gewaarborgde permanentie-uren, waar iedereen in Vlaanderen terecht kan met informatie, ondersteuning en desgewenst doorverwijzing in verband met aids, soa's en veilig vrijen. De informatie die de Aids- en Soatelefoon aanbiedt, is gepersonaliseerd: ze is afgestemd op de situatie, het risicogedrag en het intellectueel niveau van de opbeller.

Buiten de permanentie-uren komen opbellers terecht bij een infokiosk.

- **Cijfers:**

soort gesprek	aantal 2001	aantal 2000
tijdens de permanentie-uren	7.603	9.124
authentieke gesprekken	6.763	7.324
stille oproepen	595	1.511
grappen	51	80

verkeerd verbonden	194	209
buiten de permanentie-uren	8.161	10.566
TOTAAL	15.764	19.690

Het totale aantal oproepen naar de Aids- en Soatelefoon was in 2000 gestegen. Dat had vooral te maken met de stijging van het aantal oproepen buiten de permanentie-uren. De dalende trend van het aantal oproepen binnen de permanentie-uren werd voortgezet.

Er zijn verschillende mogelijke verklaringen voor dit fenomeen. Misschien belt men wel bewust buiten de permanentie-uren om de informatie via de infokiosk te kunnen beluisteren. Een andere verklaring is dat de permanentie-uren onvoldoende zijn afgestemd op de behoeften van de opbellers.

In 2001 belden in totaal 15.764 mensen naar de Aids- en Soatelefoon. Het aantal effectieve gesprekken bedroeg 6.763. De dalende trend zet zich dus door.

De meeste gesprekken kwamen in de maand februari, de periode waarin de 'Eerst blablabla dan boemboemboem'-campagne van minister Mieke Vogels plaatsvond.

17. Vlaamse Zorgkas

- **Nummer:** 02-553 45 90
- **Open:** elke werkdag van 9 uur tot 17 uur
- **Afdeling:** administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn

www.vlaamsezorgkas.be

Iedereen loopt het risico ooit zwaar zorgbehoevend te worden. De ziekteverzekering dekt wel de kosten voor geneeskundige verzorging, maar voor heel wat andere uitgaven moet de zieke zelf opdraaien. De nieuwe zorgverzekering van de Vlaamse overheid wil dat verhelpen. Elke Vlaming vanaf 25 jaar moest op 1 oktober 2001 lid zijn van één van de 8 erkende zorgkassen. Voor die verplichte aansluiting bood de overheid – naast de initiatieven van privé-verzekeraars en mutualiteiten – alvast ook een openbaar alternatief: de Vlaamse Zorgkas.

Het algemene nummer van de Vlaamse Zorgkas is 02-553.45.90. Midden september werd dit nummer gerouteerd en kwamen mensen met vragen over de

zorgkas meteen bij een voorlichter van de Vlaamse Infolijn terecht. Ze konden vragen hoe ze zich bij de Vlaamse Zorgkas konden aansluiten en in welke financiële tegemoetkomingen de Zorgkas voorziet.

Cijfers:

aantal oproepen 2001 (vanaf 17 september)	5.685
--	--------------



Ministerie van de
Vlaamse Gemeenschap

Samenstelling

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
Vlaamse Infolijn

Verantwoordelijk uitgever

Mireille Van Pollaert
Vlaamse Infolijn
Boudewijnlaan 30
1000 BRUSSEL

Vormgeving

Kaft: Libens, Ghewy & Fauconnier
Binnenwerk: Patricia Vandichel
Afdeling Communicatie en Ontvangst

Depotnummer D/2002/3241/226

Druk Beukeleirs - Lier