

*Hallo, waar kan ik het*  
**EERSTE JAARVERSLAG**

---

*van de* **VLAAMSE INFOLIJN**  
*krijgen, alstublieft?*



**Ministerie van de  
Vlaamse Gemeenschap**



## Vooraf

---

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

Ruim een jaar later heeft de Vlaamse Infolijn haar sporen verdiend. Gemiddeld krijgt ze 412 oproepen per dag. Ze ondersteunt regelmatig informatiecampagnes en evenementen van de Vlaamse overheid, en duizenden mensen hebben bij de Infolijn een brochure of een andere publicatie besteld. Dankzij de inzet van alle Infolijn-medewerkers, zowel in de frontoffice als in de backoffice, heeft de Vlaming de weg naar de Infolijn gevonden.

In dit eerste jaarverslag vindt u alle cijfers en andere gegevens over de activiteiten in het eerste werkjaar. Maar u vindt er ook inhoudelijke informatie over de Vlaamse Infolijn – de achtergronden van de oprichting, de manier van werken, de dienstverlening. Het jaarverslag belicht ook drie projecten die op stapel staan. Dit najaar nog ontsluit de Infolijn haar databestand voor het publiek en voor andere overheden. En over enkele jaren wil ze uitgroeien tot de spil van een geïntegreerd overheidsloket.

# Inhoud

---

<b>Vooraf</b>	<b>3</b>
<b>Inhoud</b>	<b>4</b>
<b>1 Waarom een Vlaamse Infolijn?</b>	<b>7</b>
<b>1.1 De achtergrond: drie lacunes</b>	<b>7</b>
1.1.1 Nood aan betere en snellere informatie	7
1.1.2 Nood aan betere telefonische dienstverlening	7
1.1.3 Nood aan inzicht in de informatiebehoefte van het publiek	7
<b>1.2 Van voorstudie tot opstart: een beknopte chronologie</b>	<b>8</b>
1.2.1 Voorstudie en krijtlijnennota	8
1.2.2 Haalbaarheidsonderzoek	8
1.2.3 De implementatie	8
1.2.4 De proefperiode	8
1.2.5 De start	9
<b>1.3 Doelstellingen en dienstverlening</b>	<b>9</b>
1.3.1 Een gids door de Vlaamse overheid	9
1.3.2 Vier pijlers in de dienstverlening	9
<b>1.4 Doelgroep en bereikbaarheid</b>	<b>10</b>
1.4.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen	10
1.4.2 Klantvriendelijk en laagdrempelig	10
<b>2 Hoe werkt de Vlaamse Infolijn?</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Frontoffice, backoffice, projectleiding</b>	<b>11</b>
Frontoffice	11
Backoffice	11
Het project	11
De projecttermijn	11
Organogram	12
<b>2.2 Efficiënte interne samenwerking</b>	<b>12</b>
Interne samenwerking is cruciaal	12
Samenwerkingsakkoorden met contacteenheden	12
<b>2.3 Het kennissysteem</b>	<b>13</b>
Het hart van de Infolijn	13
<b>2.4 De voorlichters</b>	<b>15</b>
<b>2.5 De website van de Vlaamse Infolijn</b>	<b>15</b>
Infolijnen kennen elkaar	15
De vaakst gestelde vragen van het moment	15
Publicatiedatabank	16
Abonnement op Infolijnberichten	16
Vragen stellen aan de Infolijn	16
<b>3 Wat doet de Vlaamse Infolijn?</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Informatie ontsluiten</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Informatie verstrekken</b>	<b>17</b>
3.2.1 Wegwijsinformatie geven	17
3.2.2 Eerstelijnsinformatie geven	18
3.2.3 Tweedelijnsinformatie correct doorverwijzen	18
3.2.4 Actualiteitsinformatie geven	19

3.2.5 Als bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid fungeren	19
3.2.6 Ondersteuning bieden bij crisissen en calamiteiten	19
<b>3.3 De voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid ondersteunen</b>	<b>19</b>
3.3.1 Overheidscampagnes ondersteunen	19
3.3.2 Sectorale infolijnen adviseren	20
3.3.3 Sectorale infolijnen ondersteunen	20
<b>3.4 Rapporteren en signaleren aan de Vlaamse overheid</b>	<b>21</b>
<b>4. De verdere uitbouw: drie projecten in de steigers</b>	<b>22</b>
<b>4.1 De Infolijn als spil van een geïntegreerd overheidsloket</b>	<b>22</b>
4.1.1 De noodzaak van een geïntegreerd informatieloket	22
4.1.2 De Vlaamse Infolijn als spil van het geïntegreerd informatieloket	22
4.1.3 Van informatieloket naar transactieloket	23
<b>4.2 De ontsluiting van het kennissysteem via Internet en intranet</b>	<b>23</b>
4.2.1 Upgraden om het dienstenpakket uit te breiden	24
4.2.2 Samenwerking met lokale besturen	24
<b>4.3 Gecoördineerde crisisinterventies</b>	<b>24</b>
4.3.1 De organisatie: drie teams	24
4.3.2 Voorbereiding en opvolging	25
4.3.3 Dienstverlening van de Vlaamse Infolijn	26
<b>5 Activiteitenrapport</b>	<b>27</b>
<b>5.1 Algemeen overzicht</b>	<b>27</b>
<b>5.2 De Vlaamse Infolijn ligt voor op de planning</b>	<b>28</b>
5.2.1 De geplande evolutie van de dienstverlening	28
5.2.2 Effectieve realisatie ligt voor op planning 1999	31
<b>5.3. Kwaliteitsbewaking: de sleutelindicatoren</b>	<b>33</b>
<b>5.4 Resultaten één jaar werking</b>	<b>34</b>
Cijfers	34
Behaalde service levels	34
Gemiddeld aantal bezoeken per dag op website Vlaamse Infolijn	37
<b>5.5 Analyse van de oproepen</b>	<b>38</b>
5.5.1 Welk medium werd gebruikt?	38
5.5.2 Wie neemt contact met de Infolijn op?	39
5.5.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?	40
5.5.4 Hoe kwamen de oproepers bij de Vlaamse Infolijn terecht?	41
5.5.5 Hoe werd de vraag afgehandeld?	42
5.5.6 Voor welke diensten wordt gebeld?	43
<b>5.6 Analyse van de gestelde vragen</b>	<b>44</b>
5.6.1 Domein binnenland	45
5.6.2 Domein buitenland	46
5.6.3 Domein cultuur en vrije tijd	47
5.6.4 Domein economie	48
5.6.5 Domein infrastructuur	49
5.6.6 Domein justitie	50
5.6.7 Domein land- en tuinbouw, visserij	51
5.6.8 Domein maatschappelijke organisaties	52
5.6.9 Domein milieu	53
5.6.10 Domein onderwijs	54
5.6.11 Domein overheid: bevoegdheden en structuren	54
5.6.12-1 Domein welzijn, gezondheid en sociale zekerheid	55
5.6.13 Domein werkgelegenheid	57
5.6.14 Domein wonen	59

<b>5.7 Ondersteuning van overheidscampagnes</b>	<b>60</b>
<b>5.8 Samenwerking met andere infolijnen</b>	<b>62</b>
5.8.1 Infolijnen volledig onder het beheer van de Vlaamse Infolijn	63
5.8.2 Technische kalenderondersteuning door de Vlaamse Infolijn	64
5.8.3 Andere telefonische ondersteuning	65
<b><i>BIJLAGE 1: CAMPAGNE-ONDERSTEUNING</i></b>	<b>68</b>
<b><i>Bijlage 2: werkingsverslagen sectorale infolijnen (1999)</i></b>	<b>91</b>

# **1 Waarom een Vlaamse Infolijn?**

---

## **1.1 De achtergrond: drie lacunes**

### **1.1.1 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 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 kan dan tegelijk als katalysator fungeren om de hele overheidsadministratie transparanter en klantvriendelijker te maken.

### **1.1.2 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 inhoudelijke vragen in de verdrinking kwamen. Weliswaar had een aantal diensten 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.

### **1.1.3 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 die telecommunicatie integreert met informatietechnologie is daarvoor een nuttig instrument. Oproepen kunnen automatisch of manueel worden geregistreerd en vanuit verschillende invalshoeken geanalyseerd. Regelmatige rapportering kan de vinger leggen op informatielacunes, zodat het beleid daarop kan inspelen.

## **1.2 Van voorstudie tot opstart: een beknopte chronologie**

### **1.2.1 Voorstudie en krijtlijnennota**

In februari 1997 wordt een informele nota opgesteld om de Vlaamse overheid voor de burger doorzichtiger en toegankelijker te maken en de telefonische dienstverlening te verbeteren. Regering en topmanagement reageren positief. Ze laten een voorstudie uitvoeren die moet uitmonden in een stevig doortimmerde krijtlijnennota. Die krijgt in juli 1997 groen licht.

### **1.2.2 Haalbaarheidsonderzoek**

Het opstarten van een callcenter voor een zo heterogene organisatie als de Vlaamse overheid is een zeer complexe opdracht, die behoorlijk moet worden voorbereid. Daarom laat de regering in samenwerking met een externe consultant een haalbaarheidsonderzoek uitvoeren. De resultaten worden in mei 1988 voorgelegd. Op basis daarvan beslist de regering om de telefoonbeantwoording – de zogenaamde *frontoffice* – uit te besteden aan een gespecialiseerd callcenter.

### **1.2.3 De implementatie**

De Vlaamse regering besluit tegelijk ook om de Vlaamse Infolijn uit te bouwen als een interdepartementaal project. Een intern team bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap krijgt de opdracht om het hele project te sturen. Dat team moet ook de informatie voor de frontoffice verzamelen en in een database verwerken.

De informatiebeheerders van het team knopen daarop contacten aan met de verschillende diensten van de Vlaamse overheid. Die leveren alvast de nodige wegwijsgegevens. Ze bakenen ook al de eerstelijnsinformatie af die de voorlichters kunnen aanboren om vragen van het publiek te beantwoorden.

De externe partner zorgt voor een geavanceerd kennissysteem: een database die door intelligente zoekmogelijkheden vlot kan worden ontsloten. Daarin stoppen de informatiebeheerders de gegevens die ze hebben verzameld. De externe partner stelt intussen een team van ervaren voorlichters samen.

### **1.2.4 De proefperiode**

Op 3 november 1998 begin de proefperiode. Het rechtstreekse nummer van de centrale in het Boudewijngebouw wordt doorgerouteerd naar het externe callcenter. De kersverse Infolijn-voorlichters beantwoorden de oproepen op basis van wat ze in het kennissysteem aantreffen.



### **1.2.5 De start**

Op 10 maart 1999 wordt de Vlaamse Infolijn officieel geopend, in aanwezigheid van verschillende regeringsleden en de hoge ambtenarij en onder grote belangstelling van de media. Op 15 maart start een uitgebreide voorlichtingscampagne, met advertenties in kranten en magazines, tv-spotjes, folders en affiches. Het nieuwe initiatief is meteen een succes: na twee maanden heeft de Infolijn al meer dan 13.000 oproepen beantwoord.

## **1.3 Doelstellingen en dienstverlening**

### **1.3.1 Een gids door de Vlaamse overheid**

De Vlaamse Infolijn wil voor de burger een gids door de Vlaamse overheid zijn. In de beginfase bestaat haar opdracht er vooral in om de burger vlot wegwijs te maken en hem zo snel mogelijk met de juiste dienst of persoon in contact te brengen. Daarnaast geeft ze eerstelijnsinformatie over regelmatig terugkerende onderwerpen, zoals de voorwaarden voor een bouw- of renovatiepremie of het opstarten van een eigen zaak. Tegelijk ondersteunt de Infolijn voorlichtingscampagnes van de overheid. Aan de diverse overheidsdiensten rapporteert ze over de geregistreerde oproepen.

### **1.3.2 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;
- het ontsluiten van bestaande informatie via telefoon, fax, brief, e-mail, Internet;
- het ondersteunen van de overheidsvoorlichting, door ruggensteun te geven aan informatiecampagnes en sectorale infolijnen;
- voor de overheid een signaalfunctie verzekeren, door regelmatige rapportering.

In hoofdstuk 3 vindt u meer toelichting bij dit servicepakket.

## **1.4 Doelgroep en bereikbaarheid**

### **1.4.1 Voor alle inwoners van Vlaanderen**

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

### **1.4.2 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: elke werkdag van 9 tot 19 uur, dus langer dan de gewone kantooruren, met gegarandeerd korte wachttijden;
- een makkelijk te onthouden en gratis telefoonnummer: 0800 3 02 01.

## 2 Hoe werkt de Vlaamse Infolijn?

---

Wie de Vlaamse Infolijn opbelt, krijgt meestal alleen te maken met een voorlichter. Die geeft de beller meteen een antwoord of verbindt hem door met de juiste dienst of persoon. Achter de stem van de voorlichters gaat een complexe organisatie schuil. Die stelt de medewerkers in staat snel en correct op elke oproep te reageren.

### 2.1 Frontoffice, backoffice, projectleiding

#### Frontoffice

Wie de Vlaamse Infolijn belt, komt terecht in de *frontoffice*. Die functioneert als een callcenter. Professionele voorlichters zorgen ervoor dat telefonische wegwijs- en informatievragen klantvriendelijk en efficiënt worden beantwoord. In de frontoffice zitten ook supervisors die de kwaliteit van de telefoonbeantwoording bewaken.

#### Backoffice

De *backoffice* structureert en ontsluit de informatie voor de voorlichters. De informatiebeheerders in de backoffice verwerken de informatie die ze van de diensten aangeleverd krijgen in overzichtelijke *scripts*. Die stoppen ze in het kennissysteem, waar de voorlichters ze snel kunnen opvragen. De backoffice beantwoordt ook de schriftelijke vragen (via e-mail, brief, fax en Internet). Ze beheert de samenwerkingsakkoorden met de diverse diensten en zorgt ervoor dat de communicatie en de samenwerking met de frontoffice soepel verloopt.

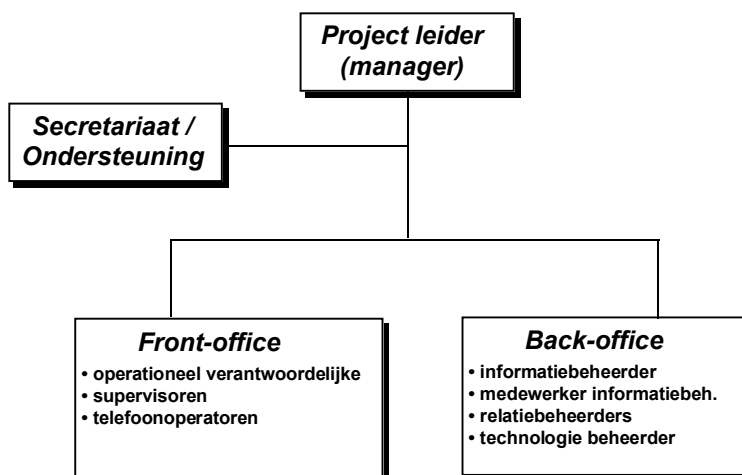
#### Het project

De frontoffice activiteiten en de ondersteunende infrastructuur zijn uitbesteed aan een externe partner. De backoffice activiteiten daarentegen worden verzorgd door eigen personeel van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Het hele project Vlaamse Infolijn wordt operationeel geleid door een projectleider.

#### De projecttermijn

De Vlaamse Infolijn is opgezet als project voor een termijn van 3 jaar, van juli 1998 tot juni 2001. Na de projecttermijn zal de Vlaamse regering over voldoende betrouwbare gegevens beschikken om de Vlaamse Infolijn definitief in de structuur van de Vlaamse Gemeenschap te kunnen verankeren.

## Organogram



## 2.2 Efficiënte interne samenwerking

### Interne samenwerking is cruciaal

De Vlaamse Infolijn is een gemeenschappelijke dienstverlening van de zeven departementen van het ministerie en de Vlaamse openbare en wetenschappelijke instellingen. Om het publiek klantvriendelijk te kunnen helpen, moet de Infolijn vanuit die verschillende diensten accurate informatie aangeleverd krijgen. Op basis daarvan schrijven de informatiebeheerders van de 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 geeft ze door aan de bevoegde dienst, die snel een antwoord bezorgt. Ook die procedure moet in heldere afspraken worden vastgelegd. Van haar kant moet de Vlaamse Infolijn de diensten regelmatig rapporteren over de gestelde vragen.

### Samenwerkingsakkoorden met contacteenheden

Om die broodnodige samenwerking te waarborgen, sluit de Vlaamse Infolijn samenwerkingsakkoorden met zogenaamde contacteenheden. Elke contacteenheid is een entiteit binnen de Vlaamse overheid – een administratie, een afdeling, een openbare instelling. Hoe zo'n entiteit precies wordt afgebakend, hangt eigenlijk af van de contactfrequentie met de burger. Een kleine afdeling die veel contacten met het publiek heeft, kan dus heel goed een aparte contacteenheid vormen.

Elke contacteenheid heeft een contactcoördinator en een of meer contactpunten. De contactcoördinator onderhoudt de concrete afspraken met de Vlaamse Infolijn. De contactpunten zijn dossierbehandelaars, materiespecialisten met wie de Vlaamse Infolijn kan doorverbinden als ze zeer specifieke, dossier- of materiegebonden vragen krijgt.

## 2.3 Het kennissysteem

### Het hart van de Infolijn

De informatie die door de contacteenheden wordt aangeleverd, komt terecht in een kennissysteem. Dat is het hart van de Vlaamse Infolijn. Het kennissysteem is een databank waarin de bij de diverse contacteenheden verzamelde informatie wordt opgeslagen, aangevuld en gecorrigeerd. Het systeem biedt verfijnde en uitgebreide zoekmogelijkheden, zodat de voorlichters de databank snel kunnen ontsluiten. En het systeem kan elke oproep ook automatisch registreren, samen met de informatie die in de databank werd opgezocht.

De externe partner Sitel heeft zijn eigen kennissysteem – Meritel – aan de behoeften van de Infolijn aangepast. Die aanpassingen hadden vooral te maken met

- de inhoud van de database en de zoekmogelijkheden;
- de registratie en 'escalatie' van oproepen;
- het onderhoud en de bijsturing van de databank.

Op die drie aspecten gaan we even nader in.

#### *Inhoud van de database en zoekmogelijkheden*

Naargelang de aard van de vraag kunnen de voorlichters zoeken op brochuretittel, op adres- of contactgegevens, op wegwijsinformatie of op trefwoord. Ze tikken een woord of naam in en krijgen zeer snel een lijst van gevonden *matches*. Inhoudelijke vragen kunnen de voorlichters snel opvangen door op trefwoord te zoeken.

Het kennissysteem biedt de voorlichters de mogelijkheid om in alle velden zowel met 'exact search' als 'fuzzy search' te zoeken. 'Fuzzy search' (letterlijk 'vaag zoeken') zoekt niet alleen naar het hele woord maar ook naar lettercombinaties en mogelijke varianten daarop. Dat is handig als de voorlichters de precieze spelling van een naam of woord niet weten. De voorlichters kunnen zelf instellen hoe vaag er gezocht moet worden.

### *Registratie en 'escalatie' van oproepen*

Elke oproep wordt automatisch geregistreerd, samen met de informatie die werd opgezocht. Die registratie levert informatie op over de meest bevraagde domeinen en vaakst gestelde vragen. Ze kan ook worden gebruikt om voorlichters bij te sturen.

Bij elke oproep registreren de voorlichters manueel de volgende rubrieken:

- hoe kwam de oproeper bij de Infolijn terecht;
- postcode, geslacht, taal van de oproeper;
- waar kwam de oproep vandaan (bijvoorbeeld: intern nummer, 0800-nummer, centrale).

De privacy van de oproeper wordt maximaal gerespecteerd. De voorlichters vragen aan de telefoon uitdrukkelijk niet om identificatiegegevens, omdat zo iets de drempel zou verhogen.

De voorlichters escaleren moeilijke vragen vanuit het zoekstelsel naar een team in het ministerie. Daartoe geven ze de contactgegevens van de oproeper en de vraagstelling in. Die gegevens gaan per mail automatisch naar de contactpunten – de inhoudelijk bevoegde specialisten. Een backoffice medewerker belt de oproeper binnen de twee werkdagen terug met het antwoord. Dat antwoord stopt de backoffice meteen ook rechtstreeks in het kennissysteem, zodat de voorlichters zelf kunnen opzoeken welk antwoord uiteindelijk op de vraag gegeven werd.

### *Onderhoud en bijsturing: specifieke modules*

De backoffice moet de gegevens constant kunnen aanvullen, corrigeren en actualiseren. Daarom heeft de Vlaamse Infolijn een eigen server in het callcenter van Sitel in Diegem, 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.

De Vlaamse Infolijn geeft ook actualiteitsinformatie. Elke dag stellen backoffice medewerkers daarvoor een actualiteitsscript op. Het kennissysteem bevat een module die de voorlichters een overzicht geeft van de beschikbare actualiteitsscripts. Ook tot die module heeft de backoffice rechtstreeks toegang.

Ook de voorlichting bij crisissen en calamiteiten behoort tot de opdracht van de Vlaamse Infolijn. In de 'crisismodule' kan de backoffice snel de nodige gegevens over een noodsituatie opnemen.

## 2.4 De voorlichters

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

Sitel NV besloot om binnen het eigen bedrijf een team van ervaren voorlichters samen te stellen. Van de Infolijn-medewerkers kregen ze een opleiding over de Belgische staatsstructuur, de organisatie van de Vlaamse overheid en het gebruik van het ontwikkelde systeem. Tijdens de proefperiode konden de voorlichters ook een kijkje nemen in het Vlaams Parlement, bij de Vlaamse Ombudsman, de bibliotheek en de verschillende gebouwen van de Vlaamse Gemeenschap in Brussel.

## 2.5 De website van de Vlaamse Infolijn

De Vlaamse Infolijn heeft een eigen deelsite onder de vleugels van de koepelsite [www.vlaanderen.be](http://www.vlaanderen.be). Op het adres [www.vlaanderen.be/infolijn](http://www.vlaanderen.be/infolijn) vindt de surfende burger heel wat kant-en-klare informatie. De komende jaren wil de Infolijn deze website uitbouwen tot een 'digitale Vlaamse Infolijn' (zie daarvoor de toekomstvisie in 4.1 en 4.2).

### Infolijnen kennen elkaar

Op de website staat een hele lijst onderwerpen met daarbij telkens de telefoonnummers waarop 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. In de loop van het eerste werkjaar is deze lijst ook aangevuld met websiteadressen.

### De vaakst gestelde vragen van het moment

Op de website worden de vaakst gestelde vragen van het moment direct beantwoord, met de nodige links naar relevante websites van eigen of andere overheden. Die 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 overheids campagnes die de Vlaamse Infolijn ondersteunt, zet de rubriek '*wij draaien*' in de kijker.

## **Publicatiedatabank**

Op de website staat onder de rubriek 'bestellen' een rechtstreekse link naar de publicatiedatabank. Daar kunnen surfers zelf publicaties opzoeken, selecteren en bestellen.

## **Abonnement op Infolijnberichten**

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

## **Vragen stellen aan de Infolijn**

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



## **3 Wat doet de Vlaamse Infolijn?**

---

De dienstverlening van de Vlaamse Infolijn steunt op 4 pijlers:

- informatie verstrekken aan de burger;
- informatie ontsluiten voor de burger en de Vlaamse overheid;
- de voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid ondersteunen;
- rapporteren en signaleren aan de Vlaamse overheid;

In dit hoofdstuk gaan we nader op dat servicepakket in.

### **3.1 Informatie ontsluiten**

De Vlaamse Infolijn ontsluit de informatie die bij de Vlaamse overheid beschikbaar is. Alle relevante informatie structureert ze in een kennissysteem en maakt ze via telefoon, fax, brief, e-mail en Internet voor de burger beschikbaar.

Informatie over opzet en werking van het kennissysteem en over de samenwerking met de diverse diensten van de Vlaamse overheid vindt u in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag. Over de plannen om de database voor externe gebruikers – andere overheden en burgers – te ontsluiten via Internet en intranet, leest u meer in 4.2.

### **3.2 Informatie verstrekken**

#### **3.2.1 Wegwijsinformatie geven**

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. Veel mensen kennen het onderscheid niet tussen de bevoegdheden van de Vlaamse overheid en die van de andere overheden. Mensen die een vraag stellen over een andere overheid probeert de Infolijn summier verder te helpen. Voor de federale overheid, de provinciale en de lokale besturen geeft ze 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.

### **3.2.2 Eerstelijnsinformatie geven**

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 bouwaanvraag 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 dienst. Elke dienst bakent voor haar domein af wat ze als eerstelijnsinformatie wil beschouwen.

Eigenlijk is het de bedoeling om zoveel mogelijk nuttige informatie tot eerstelijnsinfo te promoveren. De Infolijn kan de meeste vragen dan immers zonder doorverwijzen zelf oplossen. Op die manier ontlast ze ook de diensten van de Vlaamse overheid. Met frequent bevroegde diensten zal ze daarom onderzoeken wat in hun bevoegdheidsdomein als eerstelijnsinfo kan worden beschouwd.

De Vlaamse Infolijn geeft in elk geval informatie over bevoegdheden, structuren en werking van alle overheden. Voor de Vlaamse overheid komt daar nog de informatie bij van omzendbrieven, persmededelingen, brochures en andere publicaties. Voor zogenaamde

*frequently asked questions* (FAQ's, vaak gestelde vragen) worden specifieke scripts opgesteld.

### **3.2.3 Tweedelijnsinformatie correct doorverwijzen**

Tweedelijnsinformatie is 'materiespecifiek' of 'dossiergebonden'. In tegenstelling tot eerstelijnsinfo ligt ze niet objectief vast, maar is ze veeleer interpreterend. Dit soort informatie geeft de Vlaamse Infolijn in principe niet.

Materiespecifieke vragen – bijvoorbeeld over de interpretatie van een beslissing, over toekomstige beleidslijnen, over achtergrondinformatie – verwijst ze door naar de juiste deskundige, het juiste niveau of de juiste overheid. Vaak terugkerende vragen kan ze in overleg met de bevoegde dienst opnemen in de scripts voor de eerstelijnsinfo of in de FAQ's. Dossiergebonden vragen verwijst ze door naar de dienst die het dossier behandelt.

### **3.2.4 Actualiteitsinformatie geven**

Bij de Vlaamse Infolijn komen veel vragen binnen over actuele thema's. Daarom moet ze de actualiteit in de media op de voet volgen. Ze zorgt ervoor dat de voorlichters in het systeem altijd meteen zogenaamde *actualiteitsscripts* kunnen raadplegen. De backoffice medewerkers boren daarvoor de media, persberichten en interne persoverzichten aan. Uiteraard kunnen ze niet eender welk actueel item 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 actualiteitsscripts er in het systeem zitten. Per mail brengt de backoffice ze systematisch op de hoogte van nieuw ingevoerde scripts. Als ze plots veel oproepen binnenkrijgen over een actueel item waarover ze onvoldoende informatie vinden, geven ze dat aan de backoffice door. Die zal dan meteen de nodige info opzoeken en in het actualiteitssysteem invoeren.

### **3.2.5 Als bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid fungeren**

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

### **3.2.6 Ondersteuning bieden bij crisissen en calamiteiten**

Een *crisis* is een periode van ernstige stoornis op politiek, economisch of maatschappelijk vlak. Een *calamiteit* is een grote ramp, een noodtoestand. Informatievragen over crisissituaties en calamiteiten worden doorverwezen - of bij voorkeur doorverbonden - naar het juiste noodnummer.

In een verdere fase kan de Vlaamse Infolijn op basis van samenwerkingsakkoorden crisisinformatie verstrekken aan de hand van in samenspraak opgestelde scripts. Ze heeft daarvoor alvast een scenario uitgewerkt (zie verder bij 4.3).

## **3.3 De voorlichtingsfunctie van de Vlaamse overheid ondersteunen**

### **3.3.1 Overheidscampagnes ondersteunen**

De Vlaamse Infolijn stelt haar kanalen en infrastructuur ter beschikking van informatiecampagnes van de Vlaamse overheid. Op die manier komen de campagnes van diverse diensten en instellingen toch via hetzelfde kanaal bij het publiek terecht, wat de herkenbaarheid bevordert.

De Infolijn kan bij een campagne het telefonisch onthaal verzorgen, als bestelpunt voor brochures en gadgets fungeren, eerstelijnsinformatie geven over de campagne en rapporteren aan het zenuwcentrum. Dit basispakket is gratis.

Als de opdrachtgever daarvoor de kosten voor zijn rekening wil nemen, kan de Infolijn dat servicepakket nog uitbreiden. Ze kan extra voorlichters inzetten, haar openingsuren uitbreiden, de brochures rechtstreeks door het callcenter laten versturen, een eigen 0800-campagnenummer creëren en extra registratie in het kennissysteem voorzien.

### **3.3.2 Sectorale infolijnen adviseren**

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

In de opstartfase kunnen die diensten bijvoorbeeld overleggen met backoffice medewerkers die al in de studiefase bij het project Vlaamse Infolijn betrokken waren. Ze kunnen de organisatie en het kennissysteem bekijken en bespreken, en vragen naar de ervaringen bij de implementatie.

### **3.3.3 Sectorale infolijnen ondersteunen**

De Vlaamse Infolijn heeft samen met de privé-partner een professionele en technologisch geavanceerde structuur uitgebouwd waarmee ze ook andere infolijnen kan ondersteunen. Hoever de samenwerking gaat en waarop ze zich concentreert, bepaalt de sectorale infolijn uiteraard zelf. Ze kan op alle onderdelen van de organisatie een beroep doen – het callcenter, de voorlichters, het kennissysteem en de backoffice. Uiteraard mag die ondersteuning het functioneren van de Vlaamse Infolijn zelf niet in het gedrang brengen.

De infolijn kan bijvoorbeeld vragen om haar nummer te routeren via de centrale waarop ook de Vlaamse Infolijn is aangesloten. Die kan de dienst dan dagelijks rapporteren over het aantal binnengekomen telefoons. De sectorale infolijn kan ook vragen om voorlichters van de Vlaamse Infolijn bij de telefoonbeantwoording in te zetten. Als ze graag wil dat die voorlichters ook vragen voor de sectorale infolijn beantwoorden, kan ze informatie in het kennissysteem opslaan. De backoffice medewerkers van de Infolijn kunnen scripts met eerstelijnsinformatie opstellen, op basis van informatie die de dienst aanlevert.

### **3.4 Rapporteren en signaleren aan de Vlaamse overheid**

De Vlaamse Infolijn bezorgt de diensten van de Vlaamse overheid regelmatig detailrapporten over de gestelde vragen – aantal, inhoud, type vraag, type kanaal – 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 optimaliseren. De detailrapporten zijn bestemd voor intern gebruik en worden niet in het jaarverslag opgenomen.

## **4. De verdere uitbouw: drie projecten in de steigers**

---

### **4.1 De Infolijn als spil van een geïntegreerd overheidsloket**

De razendsnelle groei van de informatiemaatschappij is een uitdaging voor elke overheid. Ze heeft ook ingrijpende gevolgen voor de overheidsvoorlichting. De invoering van informatie- en communicatietechnologie (ICT) maakt de burgers immers minder afhankelijk van door de overheid gestuurde voorlichtingsacties en campagnes. Daardoor wordt de informatieverstrekking in toenemende mate vraaggestuurd en interactief: de burgers kunnen zelf bepalen welke informatie ze willen, en ze kunnen die informatie ook zelf opvragen. ICT kan bovendien allerlei administratieve processen efficiënter doen verlopen. Ze maakt zelfs virtuele transacties tussen de burger en de administratie mogelijk.

#### **4.1.1 De noodzaak van een geïntegreerd informatieloket**

Binnen de Vlaamse overheid maken veel diensten plannen om gespecialiseerde informatieloketten uit te bouwen. Een groot deel daarvan steunt op Internettechnologie. Die initiatieven komen onafhankelijk van elkaar tot stand, zonder overkoepelende coördinatie. Daardoor dreigen ze elkaar te overlappen of te doorkruisen. Bovendien toont elk loket een bepaald facet van de Vlaamse overheid, wat een versplinterd beeld oplevert. De burger dreigt bovendien vanuit verschillende administraties te worden overspoeld door een informatievloed waarvan niemand de samenhang bewaakt.

De Infolijn vindt daarom dat er behoefte is aan een coördinatieprogramma dat alle relevante initiatieven bundelt en inbedt in gemeenschappelijke strategische doelstellingen. Dat programma moet zich richten op de uitbouw van een geïntegreerd informatieloket: een virtuele infobalie waar de burgers langs verschillende kanalen – telefoon, fax, brief, e-mail, Web – de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben.

#### **4.1.2 De Vlaamse Infolijn als spil van het geïntegreerd informatieloket**

De Vlaamse Infolijn is bij uitstek geschikt als spil van zo'n geïntegreerd informatieloket. Sinds de start in maart 1999 heeft ze zich geprofileerd als een dynamisch en succesvol project. En wat nog belangrijker is: veel van de functies die voor een geïntegreerd informatieloket nodig zijn, heeft ze al embryonaal of volledig uitgebouwd.

De Infolijn is immers opgezet om op een efficiënte, klantvriendelijke en laagdrempelige manier telefonische oproepen te beantwoorden. De burger kan ook informatie opvragen via e-mail en via de website. Ze werkt dus vraaggestuurd en interactief. Het publiek beschouwt ze bovendien als een herkenbare 'interface' met de Vlaamse overheid. In de publieke perceptie heeft de Vlaamse Infolijn al de contouren van een geïntegreerd loket.

Bovendien steunt de Vlaamse Infolijn op interne samenwerking en coördinatie. Intern vervult ze nu al een spilfunctie. In de database van het kennissysteem verzamelen, structureren en ontsluiten de Infolijn-medewerkers informatie uit de verschillende diensten. Ze werken nauw met die diensten samen, onder meer om de informatie te actualiseren en aan te vullen. Omdat de contacten van de Infolijn met de burgers waardevolle gegevens over hun informatiebehoeften genereren, stuurt ze de diensten gedetailleerde rapporten met analyses van de binnengekomen vragen.

#### **4.1.3 Van informatieloket naar transactieloket**

Het informatieloket zal maar de eerste stap zijn 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. Daarvoor moet het informatieloket worden uitgebouwd tot een geïntegreerd *transactieloket*, waar de burgers ook allerlei administratieve transacties met de overheid kunnen voeren.

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 elk geval vlotter verlopen wanneer het informatieloket gaandeweg steeds interactiever wordt. De Vlaamse Infolijn zet daarvoor in het najaar alvast een grote stap: ze ontsluit de database van haar kennissysteem via Internet en intranet voor de externe gebruiker (zie 4.2). Daarmee is de eerste fase van het elektronische overheidsinformatieloket eigenlijk al gerealiseerd.

### **4.2 De ontsluiting van het kennissysteem via Internet en intranet**

De telefonische dienstverlening aan de burger blijft de kerntaak van de Vlaamse Infolijn. Daarnaast wil ze in toenemende mate de informatie waarover ze in haar kennissysteem beschikt, ontsluiten via gestructureerde databanken op intra- en Internet, zowel voor andere overheden als voor de burger. Dat project past in de evolutie naar een geïntegreerd informatieloket (zie 4.1).

Dit najaar staat alvast een upgradering van het kennissysteem op stapel. Die upgradering heeft een dubbel doel. Ze moet de interne werking verbeteren en het dienstenpakket helpen uitbreiden.

#### **4.2.1 Upgraden om het dienstenpakket uit te breiden**

Wat de interne werking betreft, wil de Infolijn meer geautomatiseerd en gestructureerd kunnen werken, haar zoekmethodes in het kennissysteem verfijnen en dossiergebonden informatievragen beter opvolgen en rapporteren.

Door haar dienstenpakket uit te breiden, wil ze vooral de databank in haar kennissysteem ontsluiten voor andere openbare besturen en voor de burger zelf. Uiteindelijk moet de Vlaamse Infolijn van een callcenter uitgroeien naar een volwaardig informatiecentrum dat informatievragen centraliseert, structureert, beantwoordt en erover rapporteert. Dat centrum moet vanuit elk medium toegankelijk zijn: telefoon, brief, fax, e-mail, Internet en intranet.

#### **4.2.2 Samenwerking met lokale besturen**

Het nieuwe kennissysteem biedt lokale besturen on line toegang tot de overheidsinformatie. Ze krijgen bovendien de kans om hun eigen specifieke informatie aan het kennissysteem toe te voegen, zodat ze beter ontsloten kan worden. Dat de gemeenten het technisch platform van de Infolijn kunnen gebruiken, levert hun heel wat schaalvoordelen op. Ook kleinere gemeenten krijgen daardoor de kans om hun dienstverlening aan de burger te optimaliseren.

### **4.3 Gecoördineerde crisisinterventies**

Tot het takenpakket van de Vlaamse Infolijn behoort ook de ondersteuning bij crisissen en calamiteiten. De Vlaamse overheid kan de Infolijn inschakelen bij de publieksvoorlichting over een crisissituatie. Om dat gestroomlijnd te doen verlopen, stelt de Vlaamse Infolijn daarvoor een basisscenario voor.

Als de Infolijn wordt ingezet, moeten de informatieambtenaar van de betrokken diensten en de woordvoerders van de betrokken ministers daarvan op de hoogte worden gesteld. Dat is nodig om de persvoorlichting, de publieksvoorlichting en de interne communicatie te kunnen coördineren. Pas dan kan de overheid met één stem tot de bevolking spreken – wat in noodsituaties zeker geen overbodige luxe.

#### **4.3.1 De organisatie: drie teams**

Een crisis gaat gepaard met werkdruk, stress en vaak heel onzekere of tegenstrijdige informatie. Iedereen moet daarom duidelijk weten wat zijn of haar taken en verantwoordelijkheden in het crisisscenario zijn. De organisatie van de Vlaamse Infolijn wordt dus aangepast aan de crisis. In het scenario van de Infolijn zijn drie teams nodig: een coördinatieteam, een informatieteam en een organisatieteam.



### *Het coördinatieteam*

Het coördinatieteam bestaat uit: de projectleider van de Vlaamse Infolijn, de informatieambtenaar, de woordvoerder van de betrokken minister en een leidend ambtenaar van de betrokken dienst.

Het coördinatieteam coördineert de hele aanpak van de crisisvoorlichting en hakt de knopen door. Waar dat nodig is, schakelt het externe experts of medewerkers in. Het draagt ook zorg voor de persvoorlichting.

### *Het informatieteam*

Het informatieteam bestaat uit: een informatiebeheerder van de Vlaamse Infolijn, experts uit de betrokken diensten en kabinetten, en desnoods ook externe experts.

Het informatieteam volgt de evolutie van de situatie en de berichtgeving in de media op de voet. Het coördineert de interne berichtgeving. Het stelt scripts op voor de voorlichters, en werkt mee aan de teksten voor de persvoorlichting.

### *Het organisatieteam*

Het organisatieteam van de Vlaamse Infolijn bestaat uit de projectleider van de Vlaamse Infolijn en vertegenwoordigers van de externe partner, Sitel: de projectmanager, de telefonieverantwoordelijke, de personeelsverantwoordelijke en de verantwoordelijke voor hardware- en netwerkbeheer.

Het organisatieteam zorgt ervoor dat het kennissysteem beschikbaar is. Het coördineert en organiseert ook de telecommunicatie. Als dat nodig is, roept het extra voorlichters op.

## **4.3.2 Voorbereiding en opvolging**

De manier waarop de crisisvoorlichting kan worden voorbereid, hangt af van de urgentie – en die wordt mee bepaald door de media. Wanneer de overheid van het probleem op de hoogte is voordat de media er lucht van krijgen, kan de crisisvoorlichting behoorlijk worden voorbereid. Tijdens de voorbereiding werken het informatieteam en het coördinatieteam nauw samen. Ze kunnen beter ook in dezelfde locatie werken, zodat ze makkelijker informatie kunnen uitwisselen. Bovendien ontstaat zo een duidelijk herkenbaar crisiscentrum, waar de leden van de diverse teams makkelijk te bereiken zijn.

Een of meer dispatchingpersonen verleggen hun werkplek permanent naar het crisiscentrum. Daar bundelen ze alle informatiestromen en verdelen ze over alle leden van de verschillende teams.

### 4.3.3 Dienstverlening van de Vlaamse Infolijn

De dienstverlening van de Vlaamse Infolijn hangt natuurlijk af van de aard en de ernst van de noodsituatie, maar ook van de noden en wensen van de betrokken diensten en ministers.

#### *Dienstverlening aan de bevolking*

De Infolijn kan telefonisch of per mail vragen beantwoorden over de crisis. Dat gebeurt op basis van scripts die het informatieteam in het kennissysteem heeft gestopt. Als zeer veel vragen binnenstromen, kunnen extra voorlichters worden opgeroepen. De Infolijn kan haar openingsuren uitbreiden en desnoods tot 24 uur per dag open blijven. Voor de vaakst gestelde vragen kan ze antwoorden leveren op de website, via automatische beantwoording of via de voorlichters.

#### *Dienstverlening aan de betrokken dienst en kabinet*

De Vlaamse Infolijn weet uit ervaring welke vragen een crisis genereert. Ze kan daarom de mensen adviseren die een persmededeling moeten opstellen. Ze kan ook een locatie ter beschikking stellen als tijdelijk crisiscentrum voor de diverse crisisteams.

Sommige diensten lopen een hoger risico om ooit met een crisissituatie geconfronteerd te worden. Ze kunnen beter vooraf een scenario uitwerken. Als inspiratiebron kunnen die diensten de crishandleiding van de Vlaamse Infolijn hanteren en die in hun eigen scenario verwerken.

## 5 Activiteitenrapport

---

De Vlaamse Infolijn ging officieel van start op 10 maart 1999. Dit activiteitenrapport geeft de resultaten van het eerste werkjaar, dat op 10 maart 2000 werd afgesloten.

### 5.1 Algemeen overzicht

In haar eerste werkjaar heeft de Vlaamse Infolijn 104.976 oproepen ontvangen. Dit is een gemiddelde van 413 oproepen per dag. Ongeveer drievierde daarvan hield verband met taken en diensten van de Vlaamse overheid. De rest ging over andere overheden en sociale organisaties.

De bellers hebben vooral vragen over:

*loopbaanonderbreking Vlaamse premie*  
*ondernemen: opleidingen, begeleiding, reglementering*  
*ministers Vlaams*  
*bouwpremie*  
*ombudsman Vlaamse overheid*  
*aanmoedigingspremie loopbaanonderbreking*  
*waterapparaat*  
*gratis busvervoer 65+*  
*onroerende voorheffing*  
*renovatiepremie*  
*bouw*  
*huurder, problemen*  
*verkiezingen*  
*dienstencheque*  
*ministers federaal*  
*kijk- en luistergeld*  
*bouwvergunning*  
*ouderschapsverlof*  
*inkomensverlies*  
*stookolietank*

De toptien van vaakst gestelde vragen wordt ook beïnvloed door de actualiteit. Dat verklaart onder meer de vele vragen over dienstencheques, verkiezingen en bouwvergunningen.

Sinds mei 1999 fungeert de Vlaamse Infolijn ook als bestelpunt voor publicaties van de Vlaamse overheid. Tussen mei 1999 en maart 2000 werden via de Infolijn **3.845** publicaties besteld (exclusief bestellingen m.b.t. campagnes).

De Vlaamse Infolijn ondersteunt ook regelmatig informatiecampagnes van de Vlaamse overheid, zoals de Vlaanderendag, de Open Museumdag, de Dag van het Park of Hartwerk.

Tijdens de verkiezingsnacht van 13 juni 1999 leverde het callcenter van de Vlaamse Infolijn een extra inspanning: tot 2 uur 's nachts kon het publiek toen bellen om de recentste uitslagen te horen.

## **5.2 De Vlaamse Infolijn ligt voor op de planning**

### **5.2.1 De geplande evolutie van de dienstverlening**

In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag hebben we het dienstenpakket van de Vlaamse Infolijn toegelicht. De vier pijlers van dat pakket – informatieverstrekking, ontsluiten van informatie, het ondersteunen van de overheidsvoorlichting en het rapporteren en signaleren aan de overheid – worden geleidelijk uitgebouwd. Bij de start werden daarvoor drie fasen voorzien. Daarin werd de geplande evolutie uitgezet op korte, middellange en lange termijn.

- **Fase 1: januari 1999 - december 1999**

Op korte termijn ligt de klemtoon op de uitbouw van de informatieverstrekking aan de burger en op de uitbouw van de signaalfunctie voor de Vlaamse overheid.

- **Fase 2: januari 2000 - december 2001**

Op middellange termijn focust de Vlaamse Infolijn op het ontsluiten van de bestaande informatie via verschillende kanalen, zowel voor interne als externe gebruikers. De informatieverstrekking en de signaalfunctie voor de Vlaamse overheid blijven de hoofdpoddracht.

- **Fase 3: van januari 2002 af**

Op lange termijn besteedt de Infolijn meer aandacht aan de diensten advisering en ondersteuning van sectorale infolijnen. Daarvoor wil ze de ervaringen aanboren die ze in de twee vorige fasen heeft opgedaan.

Onderstaande tabel geeft een schematisch overzicht van de geplande evolutie in de drie fasen.

	Fase-1	Fase-2	Fase-3
<b>informatieverstrekking</b>			
wegwijsinfo	Uitbouw** alle overheden	verfijnen	verfijnen
eerstelijnsinfo (enkel Vlaamse overheid)	uitbouw structuren, procedures, inhoud brochures, FAQ's	veralgemenen FAQ's	verfijnen
tweedelijnsinfo	doorverwijzen	idem	idem
actualiteitsinformatie	uitbouw	verfijnen	verfijnen
bestelpunt publicaties	uitbouw registreren bestellingen	idem	idem
ondersteunen crisissituaties en calamiteiten	noodnummer en doorverwijzen	idem	noodnummer en 1ste lijnsinfo
<b>ontsluiten van informatie</b>			
ontsluiten via tel., fax, brief, e-mail	uitbouw	verfijnen	verfijnen
via gestructureerde databank	uitbouw	verfijnen	verfijnen
via intranet	ad hoc	uitbouw	verfijnen
via internet	ad hoc	uitbouw	verfijnen
via andere kanalen (eigen brochures, teletekst,...)		opstart	uitbouw
integratie met andere initiatieven en bestaande infolijnen binnen de Vlaamse overheid		ad hoc	opstart en uitbouw

<b><i>ondersteunen voorlichtingsfunctie</i></b>				
	advisering	ad hoc	ad hoc	uitbouw
	ondersteunen campagnes	ad hoc	ad hoc	uitbouw
	ondersteuning / vorming	uitbouw	verfijnen	verfijnen
	ondersteuning / overige taken			uitbouw
<b><i>signaalfunctie</i></b>				
	terugkoppelen beleidsinfo	uitbouw	verfijnen	verfijnen

\* *ad hoc = ad hoc verlenen van de service op expliciete vraag van de klant*

\*\* *uitbouw = actieve professionele uitbouw en bekendmaking van de dienstverlening*

## 5.2.2 Effectieve realisatie ligt voor op planning 1999

Als we voor elk van de vier pijlers bekijken wat er in 1999 effectief werd gerealiseerd, merken we dat de geplande evolutie zowat overal werd gehaald. Voor een aantal dienstverleningsaspecten werd heel wat meer gerealiseerd dan was voorzien – zodat de Infolijn daar tot zes maanden op de planning vooruitloopt.

### *Informatieverstrekking*

	Realisatie 1999*				Extra**	
wegwijsinfo	■	■	■	■		
eerstelijnsinfo	■	■	■	■	■	■
actualiteitsinfo	■	■	■	■		
bestelpunt publicaties	■	■	■	■		
ondersteunen crisissituaties	■	■	■	■	■	■

### *Ontsluiten van informatie*

	Realisatie 1999*				Extra**	
structureren bestaande informatie	■	■	■	■		
ontsluiten via tel., fax, brief, mail	■	■	■	■		
ontsluiten via Internet	■	■	■	■		
integratie met andere initiatieven	■	■	■	■	■	■

*Ondersteunen overheidsvoorlichting*

	Realisatie 1999*				Extra**	
advies sectorale infolijnen	■	■	■	■		
ondersteunen campagnes	■	■	■	■	■	■
ondersteunen sectorale infolijnen	■	■	■			
ondersteuning/ expertadvies	■	■	■			

*Signaalfunctie*

	Realisatie 1999*				Extra**	
terugkoppeling beleidsinfo	■	■	■	■		

\* *Realisatie 1999: gerealiseerd in 1999 (per kwartaal) t.o.v. de planning 1999*

\*\* *Extra: meer gerealiseerd in 1999 (per kwartaal) t.o.v. de planning 1999*



### 5.3. Kwaliteitsbewaking: de sleutelindicatoren

De werking van de Vlaamse Infolijn wordt gestuurd en bewaakt door een reeks kwantitatieve en kwalitatieve evaluatiecriteria.

<b>SL<sub>LIVE</sub>: openingsuren</b>	<b>09.00 tot 19.00 uur</b>	
Openingsuren Vlaamse Infolijn		
<b>SL<sub>G.A.T.</sub>: gemiddelde antwoordtijd</b>	<b>80 / 30</b>	automatische captatie
min. 80% v/d oproepen worden beantwoord binnen 30 sec.		
<b>Direct afgehandelde oproepen</b>	<b>70%</b>	via registratie
min. 70% van de oproepen kunnen direct worden afgehandeld		
<b>Gemiddelde gespreksduur</b>	<b>3 min.</b>	automatische captatie
de gemiddelde gespreksduur is kleiner dan 3 min.		
<b>Klantvriendelijkheid van de voorlichters</b>	<b>permanente steekproef bij de voorlichters</b>	door supervisors en projectteam
<b>Klantentevredenheid</b>	<b>jaarlijkse enquête bij de burgers</b>	door extern bureau
<b>Naambekendheid</b>	<b>jaarlijkse enquête bij de burgers</b>	door extern bureau

## 5.4 Resultaten één jaar werking

### Cijfers

	Aantal
Telefonische vragen	104.976
Schriftelijke vragen	2.360
Bezoeken website Vlaamse Infolijn	132.074

### Behaalde service levels

Service levels	Norm	Gemeten
SL <sub>LIVE</sub>	09.00 tot 19.00 uur	100 %
SL <sub>G.A.T.</sub> 80% v/d oproepen beantwoord binnen 30 sec	80 / 30	90 / 13
<b>Direct afgehandelde oproepen</b> 70% van de oproepen kunnen direct worden afgehandeld	70%	84 %
<b>Gemiddelde gespreksduur</b>	3 min.	1 min. 30 sec.
<b>Klantvriendelijkheid van de voorlichters</b>	permanente steekproef bij de voorlichters	goed
<b>Klantentevredenheid</b>	jaarlijkse enquête bij de burgers	89 % tevreden tot zeer tevreden

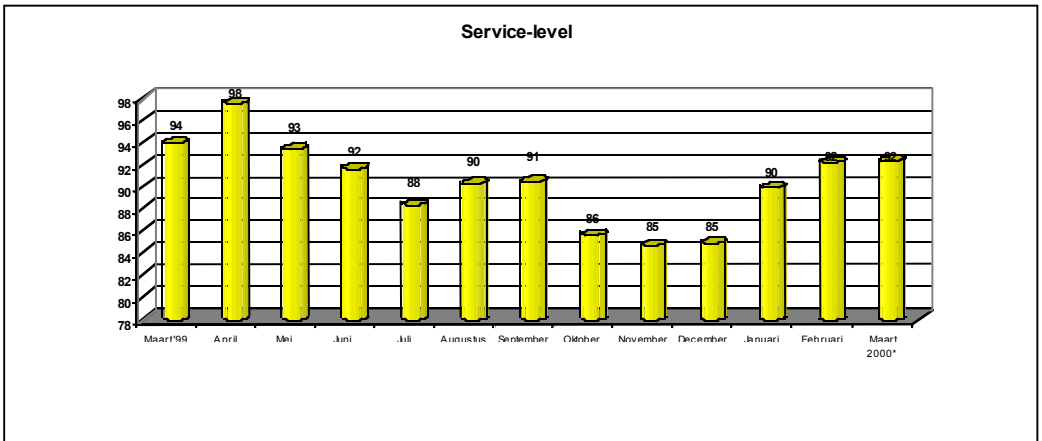
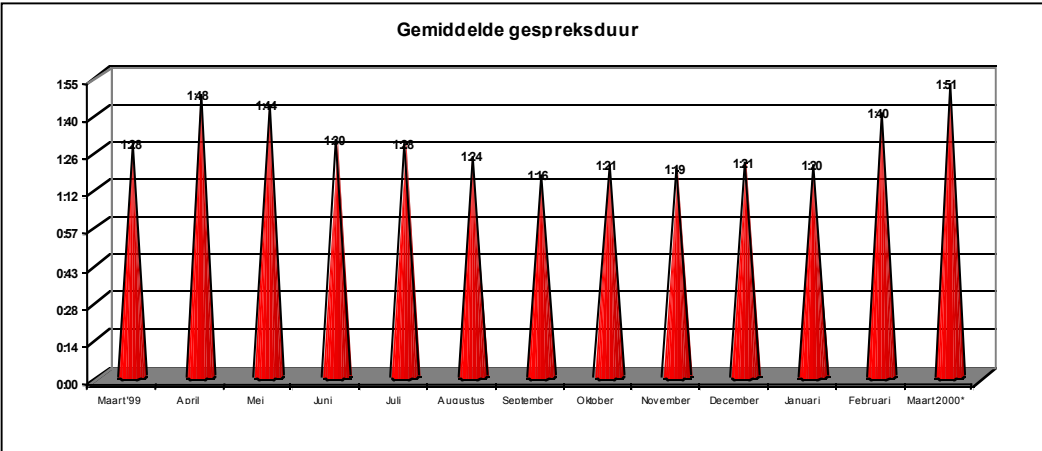
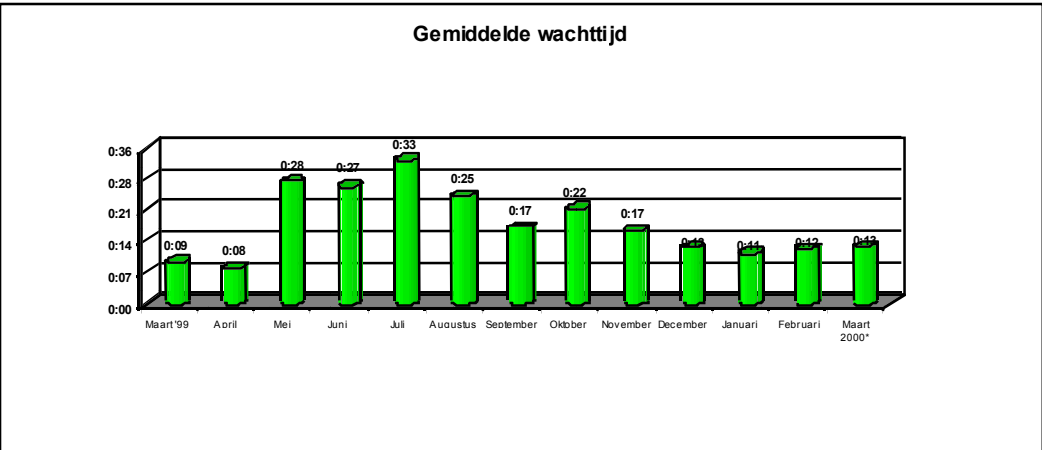
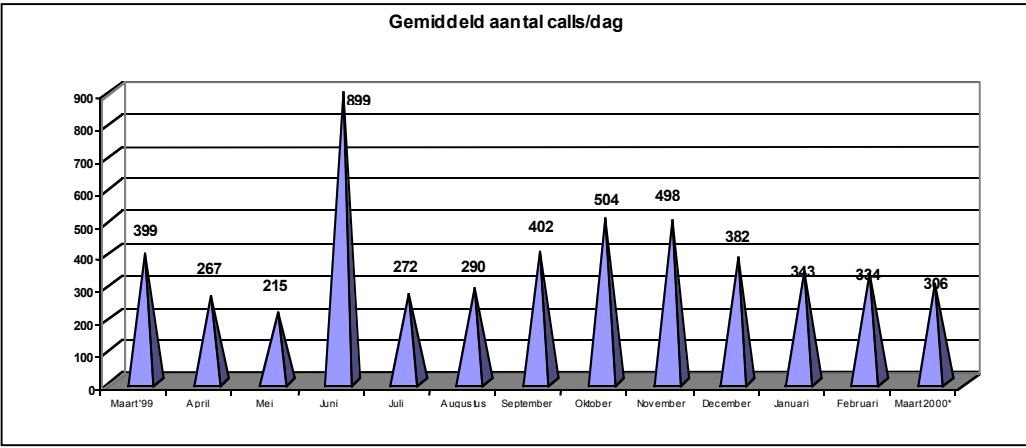
Naambekendheid	jaarlijkse enquête bij de burgers	Spontane bekendheid*: 3 %  Geholpen bekendheid**: 33 %
----------------	--------------------------------------	--

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

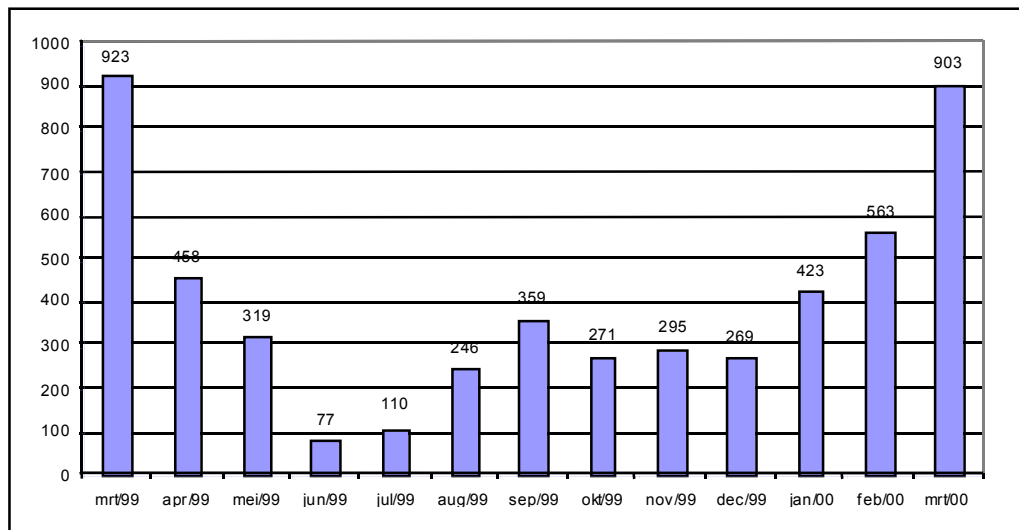
\*\* *Geholpen bekendheid: de Vlaamse Infolijn wordt uit een lijst opgesomde infolijnen herkend als een instantie waar men terecht kan voor informatie over de overheid*

Uit bovenstaande overzicht blijkt dat alle service levels werden gehaald.

De gemiddelde gespreksduur ligt lager dan voorzien. Dit heeft te maken met het feit dat nog veel wegwijsinformatie wordt gegeven en minder 1<sup>ste</sup>-lijnsinformatie.



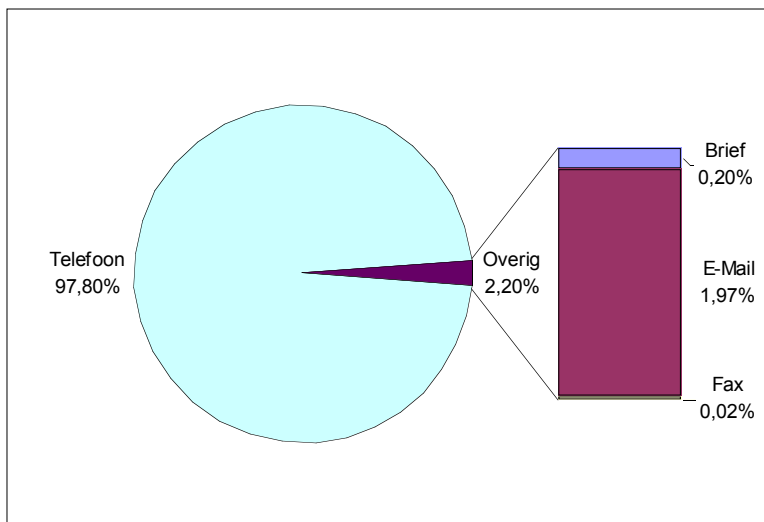
## Gemiddeld aantal bezoeken per dag op website Vlaamse Infolijn



## 5.5 Analyse van de oproepen

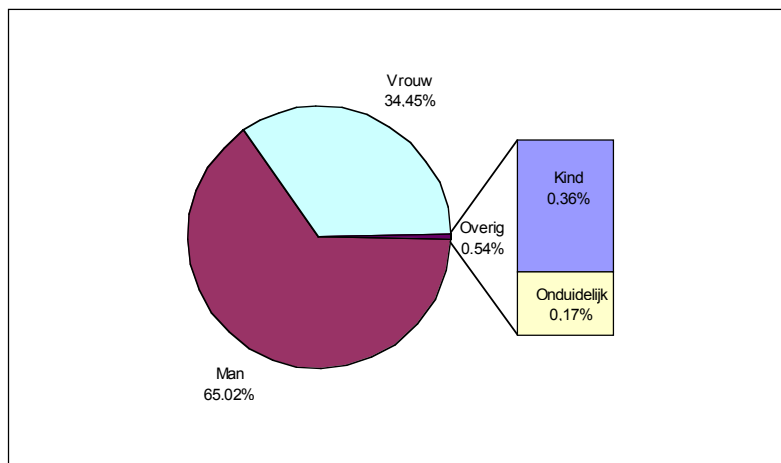
### 5.5.1 Welk medium werd gebruikt?

telefoon	97,80 %
e-mail	1,97 %
fax	0,02 %
brief	0,20 %



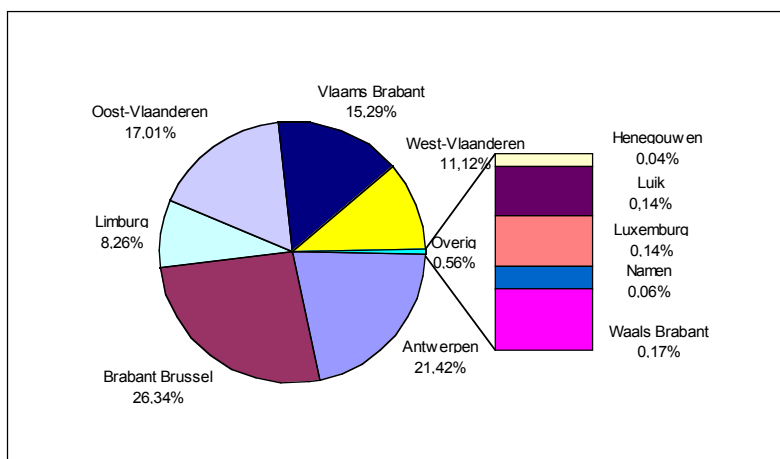
### 5.5.2 Wie neemt contact met de Infolijn op?

man	65,02 %
vrouw	34,45 %
kind	0,36 %
onduidelijk	0,17 %



### 5.5.3 Uit welke provincie komen de oproepen vandaan?

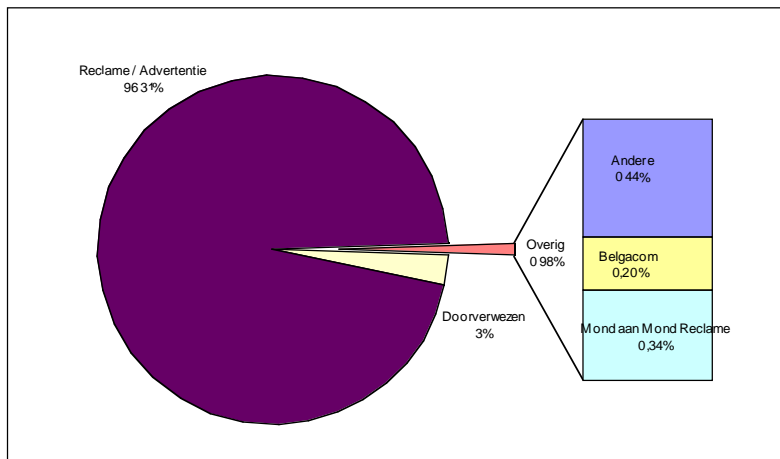
provincie Antwerpen	21,40 %
provincie Limburg	8,25 %
provincie Vlaams-Brabant	15,27 %
Vlaams-Brabant - Brussel	26,31 %
provincie Oost-Vlaanderen	16,98 %
provincie West-Vlaanderen	11,10 %
provincie Henegouwen	0,04 %
provincie Luxemburg	0,14 %
provincie Namen	0,06 %
provincie Luik	0,14 %
provincie Waals-Brabant	0,17 %
onbekend	0,12 %





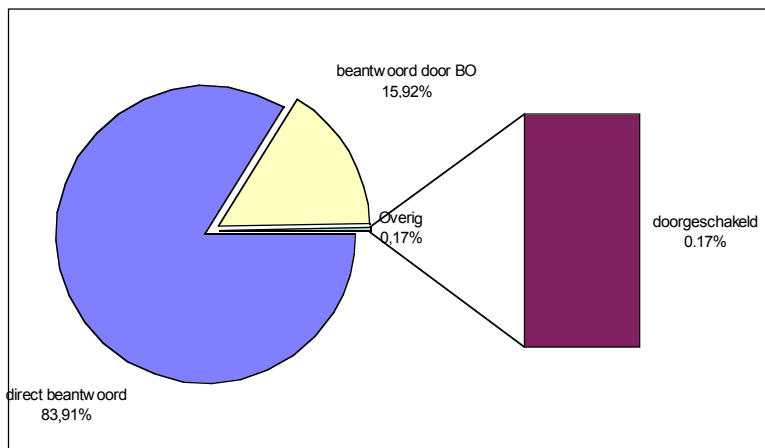
#### 5.5.4 Hoe kwamen de oproepers bij de Vlaamse Infolijn terecht?

via reclame of advertenties	96,31 %
via de inlichtingendienst van Belgacom	0,20 %
doorverwezen	2,71 %
mond aan mond reclame	0,34 %
andere	0,44 %



### 5.5.5 Hoe werd de vraag afgehandeld?

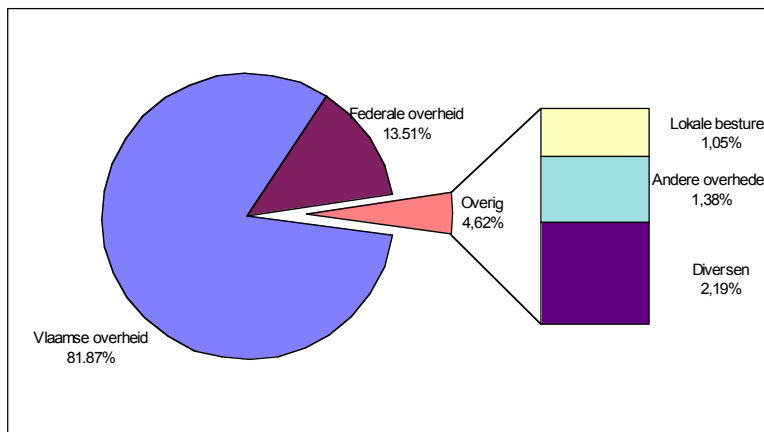
direct beantwoord	83,91 %
doorgeschakeld	2,00 %
Beantwoord door B.O*	15,92 %



\*B.O.: back-office

### 5.5.6 Voor welke diensten wordt gebeld?

Vlaamse overheid	81,87%
Federale overheid	13,51%
Lokale besturen	1,05%
Andere overheden	1,38%
Diversen	2,19%



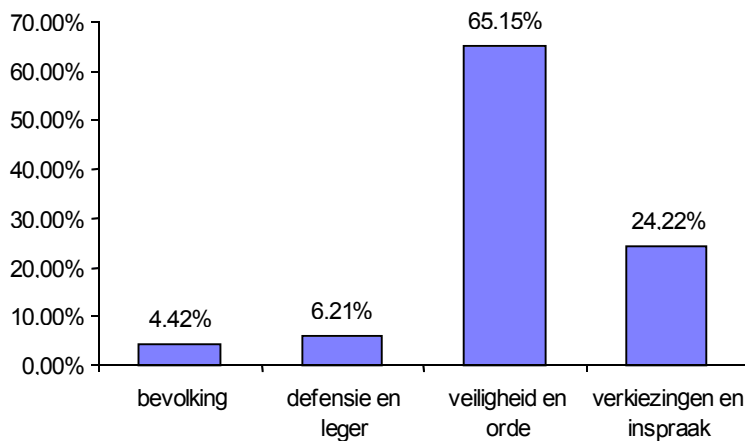
## 5.6 Analyse van de gestelde vragen

Voor de analyse van de gestelde vragen gaan we niet uit van de geijkte structuur van de overheid in ministeries, departementen en administraties. We brengen de gestelde vragen onder in 14 inhoudelijke domeinen:

Binnenland	2,21 %
Buitenland	0,89 %
Cultuur en Vrije tijd	5,81 %
Economie (secundaire en tertiaire sector)	10,07 %
Infrastructuur	4,41 %
Justitie	0,19 %
Land- en tuinbouw en Visserij	0,39 %
Maatschappelijke organisaties	1,21 %
Milieu	14,89 %
Onderwijs	10,54 %
Overheid	25,58 %
Welzijn - gezondheid - sociale zekerheid	4,30 %
Werkgelegenheid	9,52 %
Wonen	9,99 %

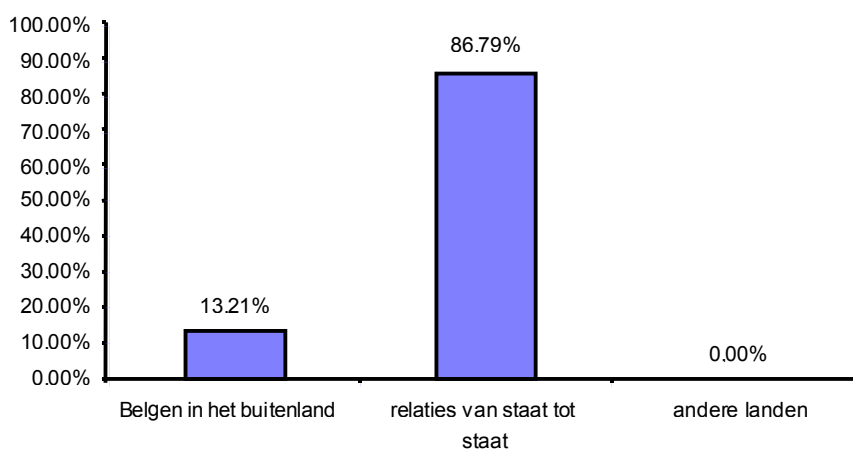
### 5.6.1 Domein binnenland

Bevolking	
	bevolkingsregisters / -tellingen
	identiteitskaarten en paspoorten
	verblijf en toegang vreemdelingen
Veiligheid en orde	
	civiele bescherming
	politie en rijkswachtorganisatie
	staatsveiligheid
Defensie en leger	
	legereigendommen en materiaal
	opdrachten / zendingen
	organisatie / personeel
Verkiezingen en inspraak	



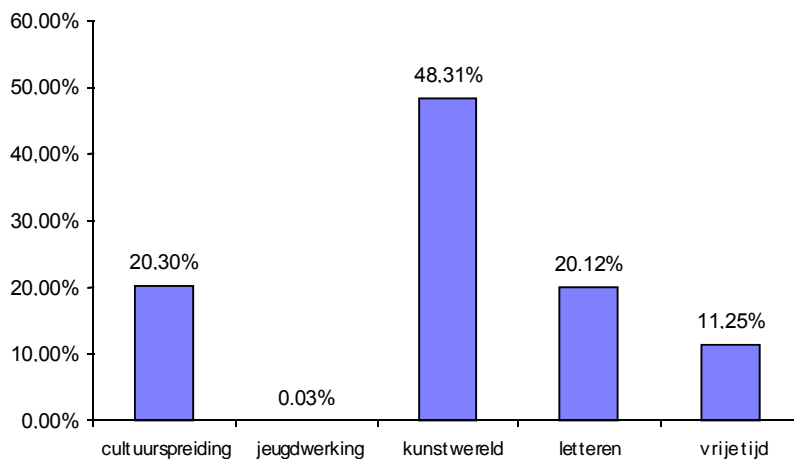
## 5.6.2 Domein buitenland

Andere landen	
	overheidsorganisatie
	politiek en maatschappij
Belgen in het buitenland	
	steun en hulp aan Belgen in buitenland
	verblijf in het buitenland
	vertrek naar het buitenland
Relaties van staat tot staat	
	internationale organisaties
	relaties tussen twee of meer landen
	verdragen en onderhandelingen



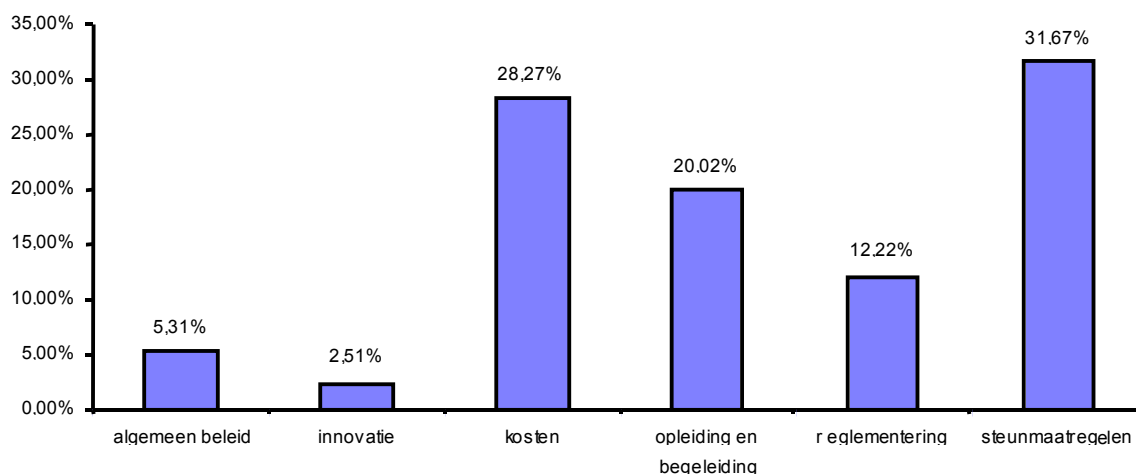
### 5.6.3 Domein cultuur en vrije tijd

cultuurspreiding	
	bibliotheken en documentatiecentra
	media
	verenigingen
	vorming en cursussen
jeugdwerking	
	jeugdverenigingen en verblijfscentra
kunstwereld	
	kunstenaar
	musea en theaters
letteren	
	Nederlandse taal
	ondersteuning literatuur en schrijvers
vrije tijd	
	sport en hobby's
	toerisme – evenementen – voordeelkaarten



## 5.6.4 Domein economie

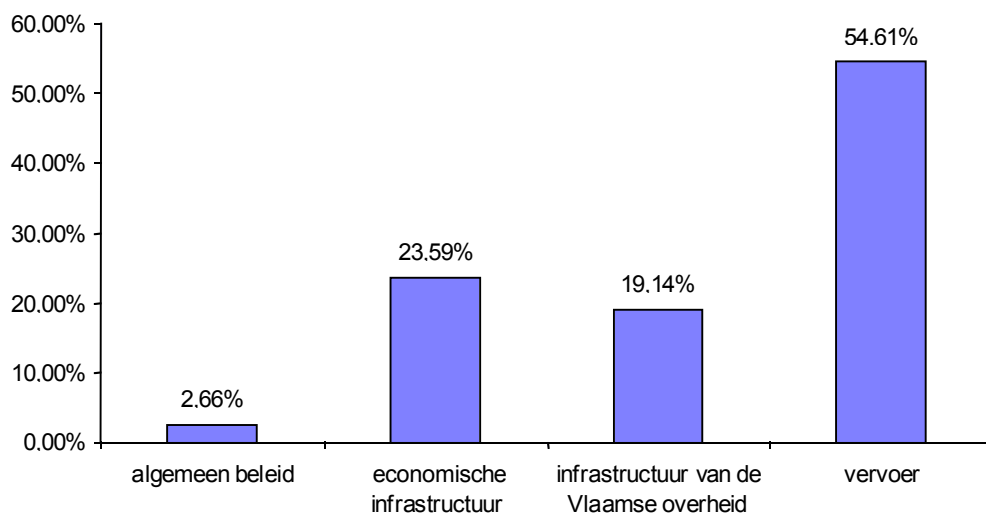
<b>algemeen beleid</b>
financiën
ondersteuning administratie
statistiek
<b>innovatie</b>
technologie
wetenschap
<b>kosten</b>
directe belastingen
heffingen
kosten op personeel
<b>opleiding en begeleiding</b>
bedrijfsadvies
opleidingen
publieke studies en uitgaven
<b>Reglementering</b>
innovatie: rechten
inschrijvingen en vergunningen startende zelfstandige
kwaliteitsnormen
kwantiteits- en concurrentieregels
<b>steunmaatregelen</b>
Europese fondsen
federale steunmaatregelen
Vlaamse steunmaatregelen





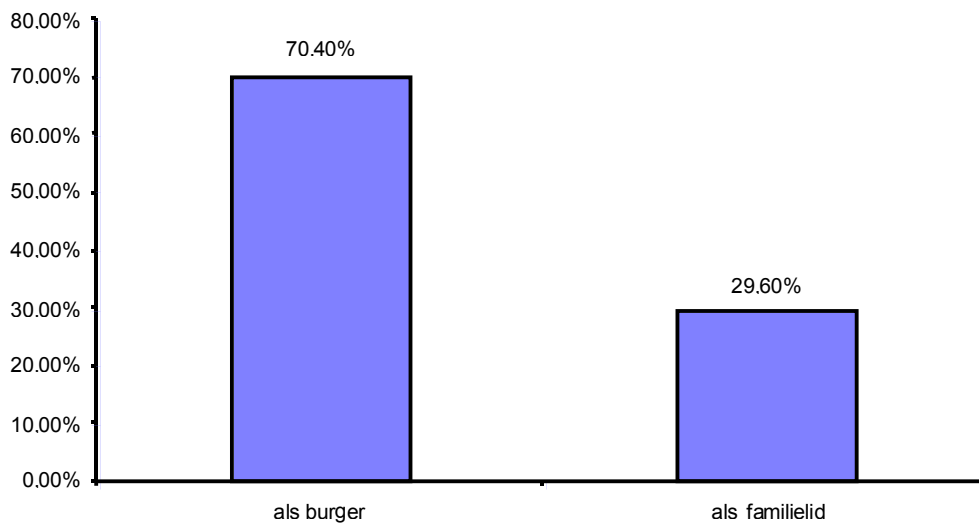
### 5.6.5 Domein infrastructuur

algemeen beleid	
	ondersteuning administratie
economische infrastructuur	
	bedrijfsruimten
	bedrijfsterreinen
	industriële archeologie
infrastructuur van de Vlaamse overheid	
	door de Vlaamse overheid gesubsidieerde infrastructuur
	eigen infrastructuur
vervoer	
	lucht
	water
	wegen



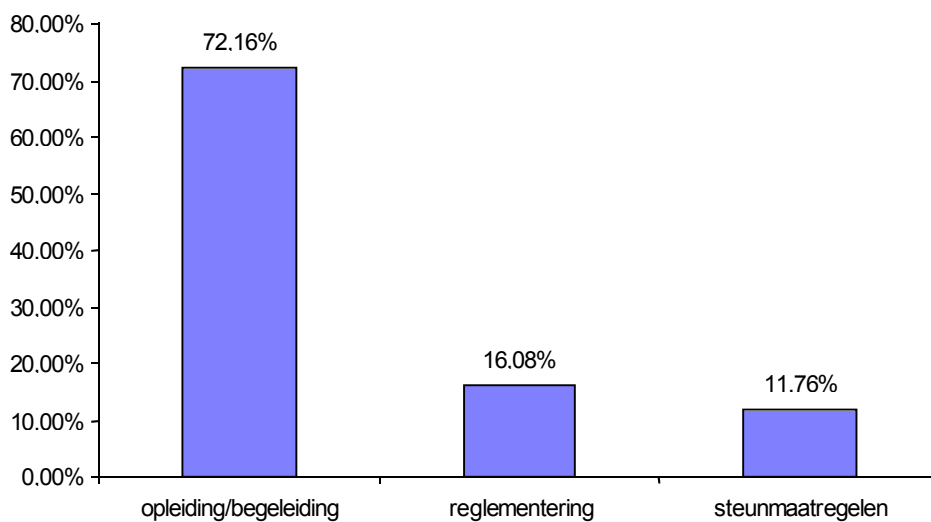
### 5.6.6 Domein justitie

als burger	
	belastingplicht
	strafrecht
als familielid	
	adoptie – gezin – familierecht
	erfrecht
	huwelijk – echtscheiding
	personenrecht (naam, meerderjarigheid, speciale beschermingsstatuten)
	samenwonenden

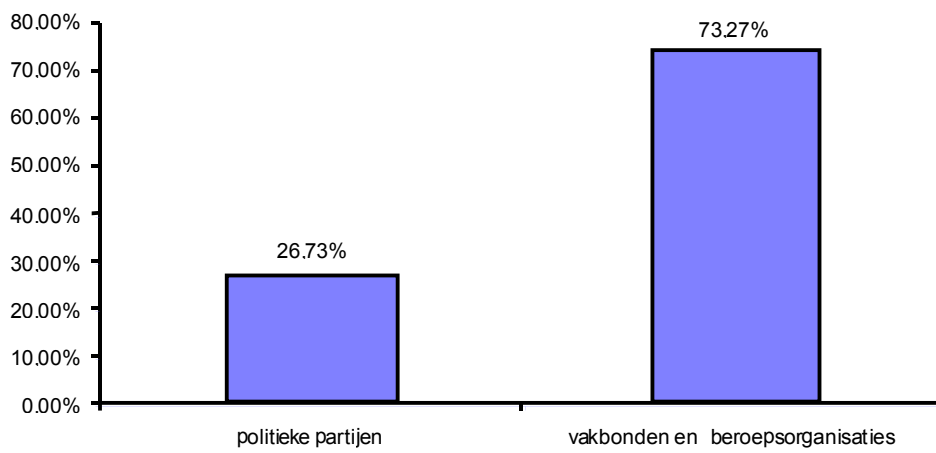


### 5.6.7 Domein land- en tuinbouw, visserij

opleiding en begeleiding	
	bedrijfsadvies
	opleidingen
	publieke studies en uitgaven
reglementering	
	innovatierechten
	kwaliteitsnormen
	kwantiteits- en concurrentieregels
	vergunningen
steunmaatregelen	
	Europese fondsen
	Federale steunmaatregelen
	Vlaamse steunmaatregelen

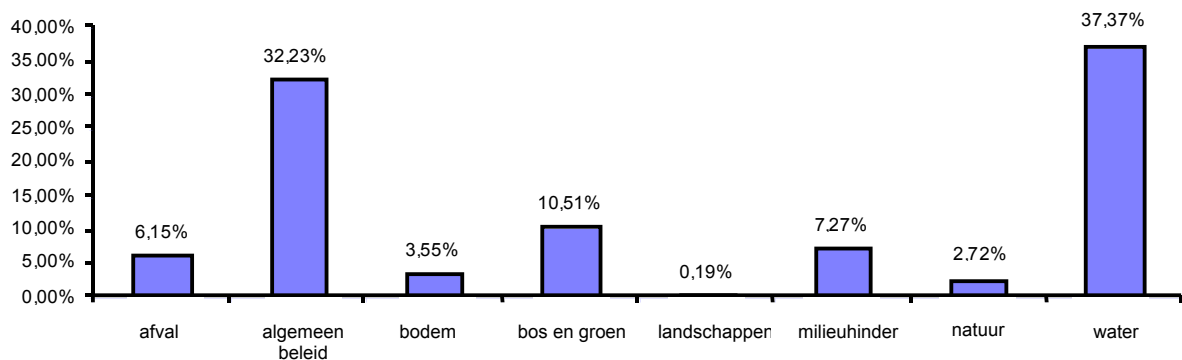


### 5.6.8 Domein maatschappelijke organisaties



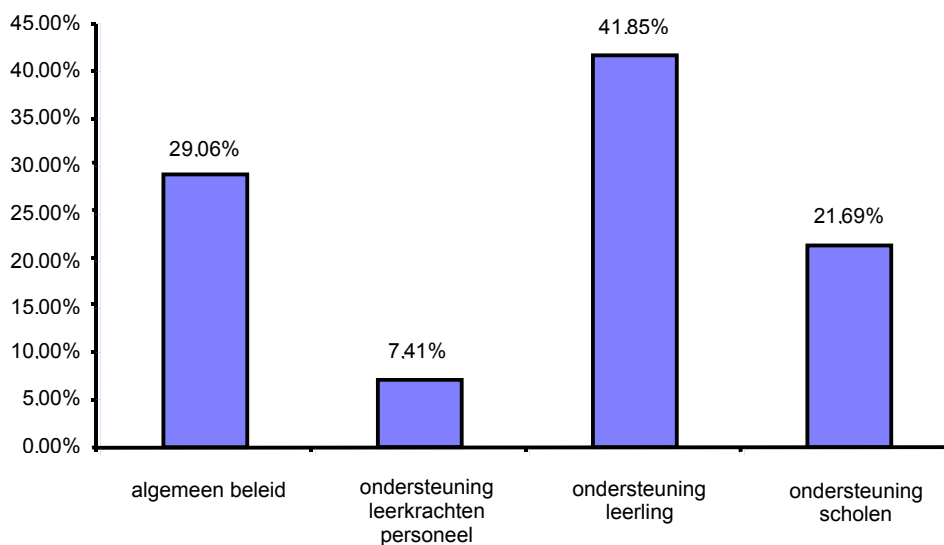
## 5.6.9 Domein milieu

afval	
	preventie
	verwerking
algemeen beleid	
	milieueducatie
	milieurecht
	reglementering
	sensibilisering
bodem	
	bodemonderzoek
	bodemzuivering
bos en groen	
	bossen
	infrastructuurgroen
	parken
landschappen	
	bescherming
	inrichting
milieuhinder	
	geurhinder
	lawaaihinder
	luchtvervuiling
	straling
	zwerfvuil
natuur	
	natuurbehoud
water	
	drinkwater
	grondwater
	oppervlaktewater



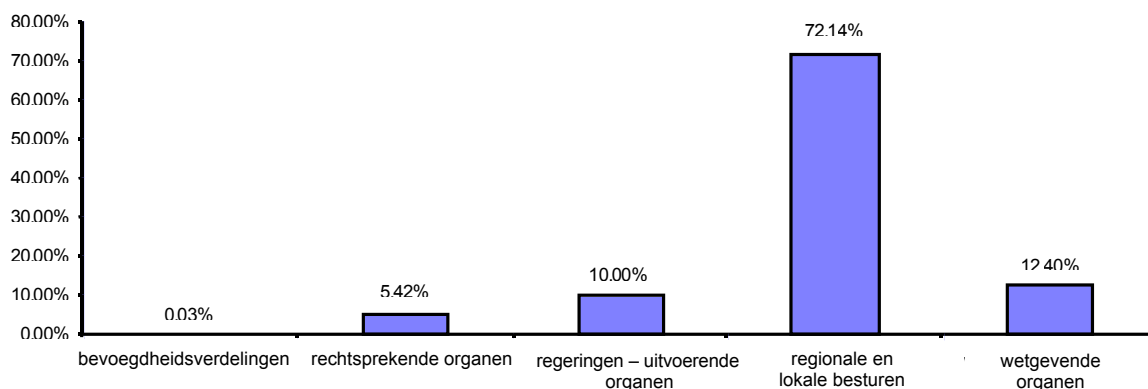
## 5.6.10 Domein onderwijs

algemeen beleid	
	eindtermen, strategische planning
	inspectie
	internationale samenwerking, uitwisselingsprogramma's
	ondersteuning administratie
	publicaties, informatieverstrekking, studiedagen
	statistische gegevens
ondersteuning leerkracht en personeel	
	administratieve loopbaan
	financieel: wedden, vergoedingen, pensioendossiers
	relatie tot de school
	vorming, nascholing
ondersteuning leerling	
	financieel
	leerlingenvervoer
	onderwijsmogelijkheden
	psychologisch, medisch
ondersteuning scholen	
	financieel, infrastructuur, werkingsmiddelen
	leerlingenprojecten
	materiaal, informatica
	oudercontacten
	reglementeringen, toelatingsvoorwaarden



## 5.6.11 Domein overheid: bevoegdheden en structuren

bevoegdheidsverdelingen	
rechtsprekende organen	
	administratieve
	gewone
regeringen – uitvoerende organen	
	federaal
	internationaal
	regionaal
regionale en lokale besturen	
	bevoegdheden
	organisatie en personen
wetgevende organen	
	federaal
	internationaal
	regionaal

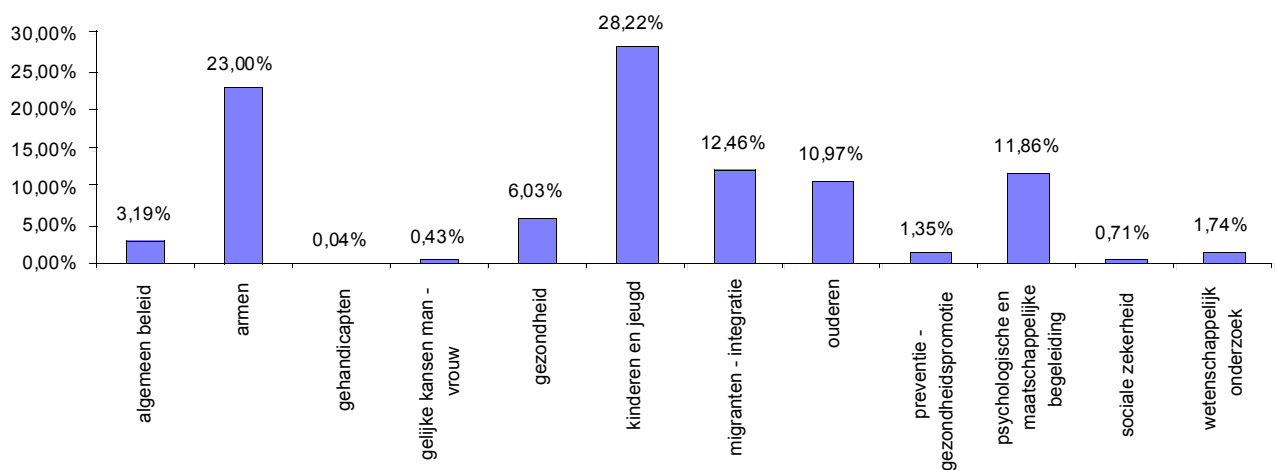


## 5.6.12-1 Domein welzijn, gezondheid en sociale zekerheid

algemeen beleid	
armen	
	bestaansminimum en andere OCMW-steun
	projecten ter integratie
	projecten ter opvang
gehandicapten	
	financiële tegemoetkomingen
	uitkeringen
	zorg en opvang
gelijke kansen man - vrouw	
gezondheid	
	algemeen beleid, statistische gegevens
	erkenning en subsidiëring preventieve organisaties
	infrastructuur, ziekenhuizen en andere verzorgingsvoorzieningen
	medische beroepen
	ziekteverzekering, mutualiteiten
kinderen en jeugd	
	begeleiding – bijstand
	kinderbijslag, geboortepremie
	opvang en zorg

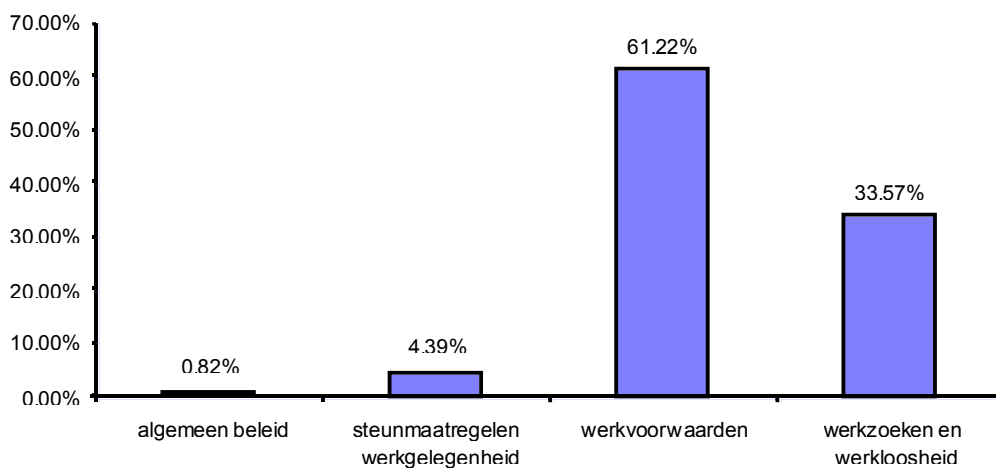


migranten – integratie	
	discriminatie
	integratieprojecten
ouderen	
	pensioen en dergelijke
	zorg en opvang
preventie en gezondheidspromotie	
	gezondheidsinspectie
	sportgezondheidszorg
	ziektepreventie
psychologische en maatschappelijke begeleiding	
	begeleiding en opvang
	erkenning en subsidiëring
sociale zekerheid	
wetenschappelijk onderzoek	



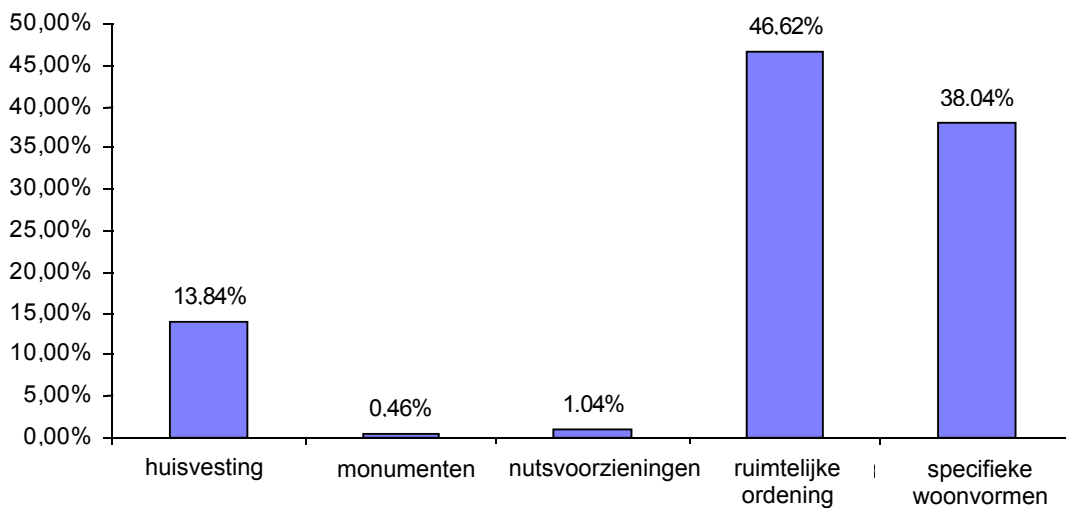
### 5.6.13 Domein werkgelegenheid

algemeen beleid	
steunmaatregelen werkgelegenheid	
	Europese fondsen
	Federale maatregelen
	Vlaamse maatregelen
werkvoorwaarden	
	loon en bijdragen sociale zekerheid
	werkomgeving
	werkonderbrekingen
	werktijden en -taken
werk zoeken en werkloosheid	
	begeleiding en beroepsopleiding
	inschrijving en administratieve formaliteiten werkzoekende
	solliciteren bij overheid
	werkloosheidsuitkeringen



## 5.6.14 Domein wonen

<b>huisvesting</b>
huur (rechten en plichten)
sociale huisvesting
steunmaatregelen
<b>monumenten</b>
onderhoud en restauratie
reglementering
<b>nutsvoorzieningen</b>
elektriciteit
telefoon
televisie en radio
verwarming
water
<b>ruimtelijke ordening</b>
reglementering
vergunningen
<b>specifieke woonvormen</b>
beschut wonen
campings en woonwagens
residentiële opvang
thuislozen, daklozen



## 5.7 Ondersteuning van overheidscampagnes

De Vlaamse Infolijn werd in haar eerste werkjaar meer dan eens ingeschakeld om overheidscampagnes te ondersteunen. Een overzicht van die campagnes vindt u in de volgende tabel. In bijlage 1 vindt u per campagne een fiche met info over het opzet van de campagne en de resultaten van de ondersteuning door de Vlaamse Infolijn.

Het dienstenpakket dat de Infolijn de organisatoren van campagnes aanbiedt, is divers (zie 3.3.1). Ze kan bij een campagne het telefonisch onthaal verzorgen, als bestelpunt voor brochures en gadgets fungeren, eerstelijnsinformatie geven over de campagne en rapporteren aan het zenuwcentrum. De alsmear toenemende vraag wijst erop dat er wel degelijk behoefte was aan extra ondersteuning bij grootschalige campagnes, en dat het aangeboden dienstenpakket aan de verwachtingen voldoet.

Campagne	Start campagne	Aantal oproepen	Aantal bestellingen
1. Vlaanderendag	maart 1999	2.206	834
2. Museumdag	april 1999	902	525
3. Dag van het Park	mei 1999	335	59
4. Weekend van de compostmeester	juni 1999	496	375
5. Verkiezingen 1999	juni 1999	309	83
6. Verkiezingsuitslagen	juni 1999	1439	
7. Uitgave 'Vlaams Parlement'	juli 1999	} 738	315
8. Nieuwe 'Dag Vlaanderen'	juli 1999		273
9. Regeerakkoord	juli 1999	1750	2074
10. Hartwerk	juli 1999	781	584
11. Levenslang wonen	juni 1999	829	826
12. Milieufietsroute	zomer 1999	202	191
13. Volwassenenonderwijs	augustus 1999	1469	808
14. Activiteitenverslag VMM	augustus 1999	647	638
15. Week van het Bos	september 1999	506	288
16. Da's pas een team (VFSIPH)	november 1999	121	13
17. Millennium	november 1999	1530	24
18. Energiebesparing	februari 2000		482
19. Brussel veelkleurig mozaïek	najaar 1999		90

20. 20 jaar Vogelrichtlijn	oktober 1999		34
21. De vermetele verzamelaar	najaar 1999		454
22. 65+-ers gratis met de lijn	januari 2000	222	
23. Verzekering tegen	voorjaar 2000	290	58

## 5.8 Samenwerking met andere infolijnen

Behalve de Vlaamse Infolijn telt de Vlaamse overheid nog een reeks sectorale infolijnen. Tijdens de studiefase vroeg ze de medewerkers van bestaande lijnen om advies en polste ze naar hun ervaringen. In de implementatiefase heeft ze de kersverse voorlichters van de Vlaamse Infolijn mee op hun taak voorbereid.

De Infolijn hoopt hen in de toekomst te kunnen ondersteunen en adviseren (zie 3.3.2 en 3.3.3). Voor een aantal infolijnen heeft ze in de kerstvakantie alvast de telefoonlijnen overgenomen. De oproepers kwamen dan niet terecht bij een antwoordapparaat, maar bij de voorlichters van de Vlaamse Infolijn. Die konden eerstelijnsinformatie geven, doorverwijzen naar andere overheden of informatie geven over de bereikbaarheid van de sectorale infolijnen in het nieuwe jaar.

Hieronder vindt u een kort overzicht van alle infolijnen binnen het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap met het aantal oproepen in het voorbije werkjaar. In bijlage 2 vindt u per infolijn een beknopt jaarrapport.

Infolijn	Nummer	Aantal oproepen	Periode
Bis-infolijn	0800/92370	200 à 250 per dag	1999
Euro-infocentrum	02/5533877	4 à 8 per dag	1999
Gecofoon	0800/14187	8.046	12 maanden (1999)
Infolijn onderwijs	0800/30203	17.092	12 maanden (1999)
Jo-lijn	0800/90033	938	12 maanden (1998)
Meldpunt milieu	078/155570	308	10-03-1999 tot 10-03-2000
Rusthuistelefoon	078/152525	862	12 maanden (1999)
Taaltelefoon	078/152025	6.099	27-10-1999 tot 10-03-2000

TeleTolk	078/157878	50	testfase
Vlaamse Infolijn	0800/30201	104.976	10-03-1999 tot 10-03-2000
Wegentelefoon			
Antwerpen	0800/12266	213	12 maanden (1999)
Limburg	0800/12266	93	12 maanden (1999)
Vlaams-Brabant	0800/12266	118	12 maanden (1999)
Oost-Vlaanderen	0800/12266	78	12 maanden (1999)
West-Vlaanderen	0800/12266	40	12 maanden (1999)

Twee van deze infolijnen staan volledig onder het beheer van het project Vlaamse Infolijn. Twee andere werken autonoom, maar krijgen van de Infolijn technische ondersteuning.

### 5.8.1 Infolijnen volledig onder het beheer van de Vlaamse Infolijn

#### *Meldpunt milieu*

Eind 1997 werd in de administratie Gezondheidszorg het telefonisch meldpunt 'Gezondheid en Milieu' opgericht. De bevolking kan er terecht met gezondheidsklachten die zouden kunnen samenhangen met milieufactoren. Het meldpunt signaleert die milieugerelateerde gezondheidsproblemen dan aan de Vlaamse overheid.

Met het callcenter dat de telefonische service van het meldpunt verzekert, had ook de Vlaamse Infolijn een overeenkomst gesloten. Daarom werd het meldpunt milieu vanaf 1 mei 1999 geïntegreerd in de Vlaamse Infolijn. Het wordt bemand door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn, maar behoudt wel zijn eigen oproepnummer en zijn eigen registratiesysteem.

Kort na de start van dit project rezen onduidelijkheden over de concrete opvolging van de klachten voor de melders en de registratie en verwerking van de gegevens. Daarom werd in de media aan het initiatief verder geen ruchtbaarheid gegeven. Het aantal effectieve meldingen bleef uiteindelijk relatief beperkt. Van maart 1999 tot maart 2000 werden slechts 308 oproepen geregistreerd.

In de loop van 2000 wordt – in overleg met de administratie Gezondheidszorg en het kabinet van de Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen – het meldpunt ‘Gezondheid en Milieu’ in principe geïntegreerd in de preventiebeleidsplannen.

### *TeleTolk*

Op de valreep van het eerste werkjaar is TeleTolk, het bemiddelingscentrum voor doven in gebruik genomen. Een aantal voorlichters van de Vlaamse Infolijn beschikt daarvoor over Minitels. De dove of slechthorende oproeper vraagt de voorlichter van de Vlaamse Infolijn via het Minitelscherm een telefoonnummer te draaien. De voorlichter voert als tussenpersoon of tolk een telefoongesprek. In de projectfase werd deze lijn onder de vleugels van de Vlaamse Infolijn ondergebracht, om te peilen naar de respons en naar de behoeften van deze doelgroep.

## **5.8.2 Technische kalenderondersteuning door de Vlaamse Infolijn**

### *Infolijn Onderwijs*

De Infolijn Onderwijs vroeg en kreeg toegang tot het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn, zowel tot de gebruikseenheid (de zoekschermen voor de voorlichters) als tot de onderhoudsmodule. Daardoor kan zij zelf de gegevens in de database raadplegen en zo nodig aanpassen.

Ze laat haar telefoonverkeer bovendien routeren via de centrale van het callcenter van de Vlaamse Infolijn. Daardoor kan die dagelijkse rapporten doorsturen over het aantal telefoons die bij de Infolijn onderwijs zijn aangemeld en opgenomen. De Vlaamse Infolijn kan ook de ‘overflow’ overnemen, net als de telefoons die voor de Infolijn Onderwijs tussen de middag en tussen 17 en 19 uur binnenkomen.



De voorlichters van de Vlaamse Infolijn kregen een opleiding over de bevoegdheden van het departement Onderwijs. Als ze een vraag niet zelf kunnen beantwoorden, zorgt een escalatiemodule ervoor dat de vragen samen met de coördinaten van de oproeper naar de Infolijn Onderwijs worden gemaïld. Die belt dan zelf het antwoord door naar de klant.

### *Taaltelefoon*

De Taaltelefoon ging van start in oktober 1999. Van meet af aan zorgde de Vlaamse Infolijn voor ondersteuning. De telefoons voor de Taaltelefoon komen binnen via de centrale van Sitel. Daardoor kunnen dagelijkse telefonierapporten over de taaltelefoon worden doorgestuurd. Ook kan de Infolijn 'overflow' tijdens de openingsuren overnemen. Bovendien kan ze de vragen via het systeem automatisch naar de Taaltelefoon mailen.

### **5.8.3 Andere telefonische ondersteuning**

#### *De telefooncentrale van het Boudewijngebouw*

Op de telefooncentrale van het Boudewijngebouw zijn alle diensten aangesloten van het Markiesgebouw, het Boudewijngebouw, het gebouw aan de Parochiaanstraat en de Kunstlaan en het gebouw aan het Leuvenseplein, en ook alle kabinetten van Vlaamse ministers.

Deze centrale heeft ook een eigen oproepnummer dat nog in veel oude telefoongidsen vermeld staat. De Vlaamse Infolijn neemt de telefoons van deze centrale over van 17 tot 19 uur. Veel telefoontjes die na kantoortijd in de aangesloten diensten niet meer worden beantwoord, komen daardoor bij de Vlaamse Infolijn terecht. De beller krijgt dan te horen dat de persoon die hij probeert te bereiken niet op kantoor is. Hij krijgt dan de keuze: later opnieuw proberen of doorverbonden worden met een voorlichter van de Vlaamse Infolijn.

#### *Het oude nummer van de Ombudsdienst*

Op het telefoonnummer van de Ombudsdienst kwamen veel informatievragen binnen. Toen de dienst werd overgeheveld naar het Vlaams Parlement werd met de nieuwe ombudsman afgesproken dat de Vlaamse Infolijn dit nummer beter kon overnemen. De Vlaamse Infolijn vangt de oproepen op en verwijst alleen door naar de ombudsman als de oproep effectief over een klacht gaat.

### *Samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst*

Net als de Vlaamse Infolijn is ook de Vlaamse Ombudsdienst op 1 maart 1999 van start gegaan.

Verkennde gesprekken tussen de Vlaamse Infolijn en de Ombudsdienst hebben geleid tot een beter inzicht in de eigenheid van de werking van beide organisaties en vooral tot goede samenwerkingsafspraken.

Verzoekers die met een klacht naar de Vlaamse Infolijn bellen, worden doorverbonden met de Ombudsdienst en burgers met een informatievraag naar de Ombudsdienst bellen, worden doorverbonden met de Vlaamse Infolijn.

<b>BIJLAGE 1: CAMPAGNE-ONDERSTEUNING</b>	<b>68</b>
Vlaanderendag	68
Museumdag	69
Dag van het park	70
Weekend van de compostmeester	71
Institutionele campagne ter voorbereiding van de verkiezingen	72
Verkiezingsuitslagen	73
Campagnes na de verkiezingen	74
Campagne "Hartwerk" ter promotie van verzorgende beroepen	76
Levenslang wonen	77
Milieu-fietsroute	78
Volwassenenonderwijs	79
Activiteitenverslag Vlaamse milieumaatschappij	80
Week van het bos	81
"Da's pas een team"	82
Millennium	83
Energiebesparing	84
Brussel mozaïek	85
20 jaar vogelrichtlijn	86
De vermetele verzamelaar	87
65+ers gratis met de lijn	87
Verzekering tegen inkomensverlies	89

## BIJLAGE 1: CAMPAGNE-ONDERSTEUNING

---

### Vlaanderendag

#### Wat ?

Vlaanderendag was de opendeurdag van de Vlaamse overheid in maart 1999. De gebouwen van de Vlaamse administraties stonden op zondag 21 maart 1999 open voor het grote publiek. Men kon de ambtenaren aan het werk zien en hen vragen stellen, er waren speciale activiteiten gepland, gebouwen werden opengesteld voor bezoek en je kon er de kunstwerken bewonderen.

#### Wanneer ?

Maandag 8 maart 1999 tot en met zondag 21 maart 1999.

#### Organisator ?

Deze campagne had natuurlijk een sterk interdepartementaal karakter : een samenwerking van alle entiteiten van het ministerie van de Vlaamse gemeenschap, een heleboel Vlaamse openbare instellingen, de Vlaamse regering en het Vlaams parlement. De coördinerende afdeling was de afdeling Communicatie en Ontvangst.

#### Ondersteuning ?

De Vlaamse infolijn nam de bestellingen van de programmabrochure op, gaf ook eerstelijnsinfo over het programma en de activiteiten die gepland waren. De zondag zelf was de Vlaamse infolijn de hele dag telefonisch bereikbaar om laatste info te geven, over het vervoer van één plaats naar een andere te informeren. In de namiddag belden de diensten in om bezoekersaantallen door te geven, zodat de informatieambtenaar een persbericht kon verspreiden over het succes van de actie. Op de website van de Vlaamse infolijn werd de Vlaanderendag speciaal aangekondigd.

#### Cijfers ?

Telefoonoproepen	2.206
Brochurebestellingen	834

## Museumdag

### Wat ?

Op zondag 2 mei 1999 zetten een heel deel erkende musea in Vlaanderen hun deuren gratis open voor het publiek. In de meeste van deze musea werden bovendien extra rondleidingen, workshops of activiteiten gepland of waren er speciale tentoonstellingen.

### Wanneer ?

2 april 1999 tot en met zondag 2 mei 1999

### Organisator ?

De afdeling beeldende kunsten en musea van het departement welzijn, volksgezondheid en cultuur coördineerde binnen het ministerie van de Vlaamse gemeenschap de organisatie. Zij hadden hierbij een partnership met de Vlaamse museumvereniging en het communicatiebureau "Triumviraat"... en met de Vlaamse Infolijn.

### Ondersteuning ?

Het geïnteresseerde publiek kon bij de Vlaamse infolijn een programmabrochure bestellen, eerstelijnsinfo vragen over waar men wat kon gaan bekijken. De partner van de Vlaamse infolijn zorgde hierbij ook voor de verzending van deze brochures. Ook tijdens het weekend van de museumdag was de Vlaamse infolijn open om de vragen van late beslissers te beantwoorden. De musea belden in de late namiddag naar de Vlaamse infolijn om bezoekersaantallen door te geven, zodat de pers direct op de hoogte kon gesteld worden van het succes van het initiatief. De infolijn-website legde een rechtstreekse link naar de eigen website van de museumdag.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen	902
Brochurebestellingen	525

## Dag van het park

### Wat ?

Een weekend aandacht voor parken en waardevolle natuurgebieden in Vlaanderen. In vele Vlaamse gemeenten werden parken opengesteld, wandelingen of fietstochten langsheen mooi natuurschoon georganiseerd, dikwijls met rondleidingen en uitleg van een natuurgids. Ook andere activiteiten werden in de parken georganiseerd om het grote publiek te boeien.

### Wanneer ?

De campagne liep van 3 tot 28 mei 1999. De dag van het park zelf ging door op zaterdag 29 en zondag 30 mei 1999.

### Organisator ?

De afdeling bos en groen bij het departement leefmilieu en infrastructuur coördineerde het geheel vanuit het ministerie van de Vlaamse gemeenschap

### Ondersteuning ?

De burger kon bij de Vlaamse infolijn een brochure bestellen met het programma, ze vroegen ook om eerstelijnsinfo over de geplande activiteiten. Op de website werd de dag van het park speciaal aangekondigd.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen <sup>1</sup>	335
Brochurebestellingen	59

---

<sup>1</sup> Vermits het drukwerk voor deze activiteit reeds voor de opening van de Vlaamse infolijn klaar was, waren naast het nummer van de Vlaamse infolijn ook nog twee andere telefoonnummers vermeld op het promotiemateriaal. Hierdoor geven onderstaande cijfers slechts een gedeeltelijk beeld van de reacties op deze campagne.

## **Weekend van de compostmeester**

### **Wat ?**

In heel Vlaanderen waren 140 acties gepland door de compostmeesters. Een aantal compostmeesters stelden zelf hun composttuin open voor publiek. Er waren informatievoordrachten en demonstraties rond thuis composteren. Gelijktijdig met de campagne ter bekendmaking van dit weekend, was er voor het publiek een brochure beschikbaar met tips over thuis composteren.

### **Wanneer ?**

De Vlaamse infolijn ondersteunde de bekendmakingcampagne van 31 mei tot 11 juni 1999. Het weekend van de compostmeester ging door op zaterdag 12 juni en zondag 13 juni 1999.

### **Organisator ?**

De Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij coördineerde het geheel vanuit de Vlaamse overheid. Zij kregen de medewerking van Vlaco en diverse groepen compostmeesters.

### **Ondersteuning ?**

Het publiek kon zowel de programmabrochure als de brochure 'thuis composteren' bij de Vlaamse infolijn bestellen. Ze konden de informatie in deze brochures ook rechtstreeks bij de operatoren telefonisch opvragen. De actie werd op de website van de Vlaamse infolijn aangekondigd.

### **Cijfers ?**

Telefoonoproepen	496
Brochurebestellingen	375

# Institutionele campagne ter voorbereiding van de verkiezingen

## Wat ?

Voor de nationale en regionale verkiezingen op zondag 13 juni 1999 wilde de Vlaamse overheid naar de burger toe informatie verstrekken om hen bij het politieke gebeuren bewust te maken. In een eerste fase nodigde een advertentie het publiek uit om de brochure "Dag Vlaanderen" te bestellen, waarin de bevoegdheidsverdelingen en staatsstructuur in ons land uiteen gezet worden. In een tweede fase gaf men aan dat de Vlaamse infolijn informatie kon verstrekken over elektronisch stemmen en allerlei vragen over verkiezingen en stemplicht.

## Wanneer ?

De bekendmaking rond de brochure "Dag Vlaanderen" gebeurde tussen 30 mei 1999 en 7 juni 1999. Uiteraard kon ook daarna deze brochure nog besteld worden. De speciale aandacht voor het elektronisch stemmen en andere vragen rond verkiezingen liep van 1 juni tot 11 juni 1999.

## Organisator ?

De administratie binnenlandse aangelegenheden werkte deze campagne uit in samenwerking met de afdeling communicatie en ontvangst bij het departement coördinatie.

## Ondersteuning ?

De Vlaamse infolijn nam de bestellingen voor de brochure "Dag Vlaanderen" op, gaf antwoord op vragen of in een bepaalde gemeente elektronisch gestemd moest worden en hoe dit moest gebeuren en beantwoordde ook vele andere vragen over de verkiezingen. Zo waren er een heel deel mensen die vroegen wat ze moesten doen als ze op reis waren die dag, hoe ze volmacht moesten geven en hoe ze ongeldig stemmen moesten vermijden. Dit soort vragen werd al vanaf februari 1999 regelmatig gesteld. Uiteraard zorgde de advertentie voor een piek in dit soort oproepen.

## Cijfers ?

Telefoonoproepen Verkiezingen	309
Brochurebestellingen Dag Vlaanderen	83



# Verkiezingsuitslagen

## Wat ?

Burgers en kandidaten in Vlaanderen konden de Vlaamse infolijn bellen om de meest recente officiële uitslagen te horen, zowel van de verkiezingen voor senaat en kamer als de verkiezingen voor het Vlaams parlement en het Europees parlement. Ze konden deze uitslag horen via een automatische band per partij in hun regio, of ze konden een telefonist aan de lijn vragen, die bijkomende info kon geven over het aantal voorkeurstemmen voor kandidaten.

## Wanneer ?

Op zondag 13 juni 1999 ging de Vlaamse infolijn open om 18.00u. 's avonds. De automatische band was vanaf dat moment de hele nacht bereikbaar. De operatoren bleven voor oproepen beschikbaar tot 02.00u. 's nachts. De hele volgende werkweek konden de mensen deze informatie nog verkrijgen tijdens de openingstijden van de Vlaamse infolijn.

## Organisator ?

Deze actie werd op touw gezet in samenwerking tussen de administratie binnenlandse aangelegenheden, de informatieambtenaar, de Vlaamse infolijn en met toegang tot het IBM-systeem en overleg. De administratie binnenlandse aangelegenheden stond in overleg met het federale ministerie van binnenlandse zaken.

## Ondersteuning ?

Geven van eerstelijnsinfo over uitslagen in de verschillende verkiezingen, voor wat betreft het Vlaamse landsgedeelte.

## Cijfers ?

Telefoonoproepen Verkiezingsnacht	11 715
Telefoonoproepen volgende werkdagen	2324

## Campagnes na de verkiezingen

### Wat ?

Om de burger ook na de verkiezingen te stimuleren tot betrokkenheid bij de democratische processen in Vlaanderen, werden twee campagnegolven na de verkiezingen georganiseerd. In een eerste golf werd de burger uitgenodigd om Vlaanderen en het Vlaams parlement beter te leren kennen door het bestellen van de brochure "Dag Vlaanderen" en de brochure "het Vlaams parlement". In een tweede golf werd de bevolking uitgenodigd een exemplaar van het Vlaams regeerakkoord te bestellen, waarin ook de nieuwe Vlaamse regering werd voorgesteld.

### Wanneer ?

De eerste golf werd ingeleid door een advertentiecampagne op 5 juli 1999. De tweede golf dreef op een advertentie met afdruk van de integrale regeringsverklaring in alle kranten op 19 juli 1999.

### Organisator ?

Voor de eerste golf was er een samenwerking met de afdeling communicatie en ontvangst, het Vlaams parlement en de Vlaamse infolijn. De tweede golf werd gecoördineerd door de afdeling communicatie en ontvangst.

### Ondersteuning ?

De Vlaamse infolijn nam de bestellingen van de diverse brochures op en gaf ook eerstelijnsinfo over de samenstelling van de nieuwe Vlaamse regering, de nieuwe contactadressen en bevoegdheidsverdeling.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen golf 1 (Vlaams Parlement en dag Vlaanderen)	738
Telefoonoproepen golf 2 (Vlaams Regeerakkoord)	1.750
Brochurebestellingen "Dag Vlaanderen"	273
Brochurebestellingen "Vlaams	315

parlement"	
Brochurebestellingen Vlaams Regeerakkoord	2074

## **Campagne "Hartwerk" ter promotie van verzorgende beroepen**

### **Wat ?**

De VDAB wenste een campagne te voeren om verplegende en verzorgende beroepen te stimuleren en de toestroom naar deze beroepen te verhogen. Zij boden werklozen hierbij ook extra kansen om met behoud van werkloosheidsuitkeringen een opleiding tot één van deze beroepen te volgen.

### **Wanneer ?**

De campagne werd over twee golven gevoerd. Een eerste golf van 22 juni tot half juli 1999, een tweede golf van half tot einde augustus 1999. Deze periodes werden gekozen in functie van de inschrijvingen voor opleidingen en onderwijsrichtingen.

### **Organisator ?**

De Vlaamse dienst voor arbeidsbemiddeling werkte voor deze campagnes ook samen met koepelorganisaties van verplegende en verzorgende beroepen.

### **Ondersteuning ?**

De oproeper kon via de Vlaamse infolijn een brochure bestellen. Werklozen werden hierbij ook direct uitgenodigd voor een informatiesessie in hun buurt. Verder konden de opoepers ook rechtstreeks aan de telefoon meer info vragen over de campagne, de opleidingen voor werklozen in deze beroepen en de voorwaarden voor deze voorkeurregeling.

### **Cijfers ?**

Telefoonoproepen	781
Brochurebestellingen	584

## Levenslang wonen

### Wat ?

Twee nieuwe uitgaven werden met deze campagne gepromoot : een ontwerp-gids "Levenslang wonen" wil architecten en andere mensen in beroepsgroepen met een specifieke interesse hun aandacht trekken op de mogelijkheden om bij bouwen van een woning rekening te houden met het gebruik in de oude dag van de bouwmeesters. Een uitgave "Is uw woning nog aangepast aan uw leeftijd" is bedoeld voor het grote publiek dat hieraan aandacht wil besteden.

### Wanneer ?

De campagne startte op 9 juni 1999 en liep tot 22 juni 1999, waarna de campagne stilaan uitdoofde.

### Organisator ?

De afdeling woonbeleid (administratie AROHM - departement LIN) organiseerde de campagne.

### Ondersteuning ?

De Vlaams infolijn nam de brochurebestellingen op van de oproepers.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen	829
Brochurebestellingen ontwerp-gids	826

## Milieufietsroute

### Wat ?

Fietsroute aan de kust langs een aantal waterzuiveringsprojecten wil de mensen sensibiliseren en informeren rond deze problematiek. De brochure die bij de Vlaamse infolijn kon opgevraagd worden gaf de route aan en geeft uitleg.

### Wanneer ?

In de zomervakantie werd de kusttoerist aan op de hoogte gebracht van het bestaan van deze brochure via een toeristische zomerkant en de toeristische diensten.

### Organisator ?

De administratie AMINAL (milieu, natuur, land- en waterbeheer).

### Ondersteuning ?

De brochure kon via de Vlaamse infolijn besteld worden.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen	202
Brochurebestellingen	191

# Volwassenenonderwijs

## Wat ?

In september 1999 werden de burgers via een mediacampagne met TV-spots gestimuleerd om op tijd in te schrijven voor een cursus in avond- of afstandsonderwijs als zij hierin geïnteresseerd waren.

## Wanneer ?

De campagne startte einde augustus en liep een maand lang, tot de inschrijvingsperiodes in de meeste scholen voor avond- en weekendonderwijs en volwassenenonderwijs afgesloten werden.

## Organisator ?

De ondersteuning was gevraagd door de afdeling volwassenenonderwijs bij de administratie permanente vorming, departement onderwijs. Deze afdeling heeft voor info over afstandsonderwijs of begeleid individueel studeren weliswaar een eigen infonummer<sup>2</sup>, maar wenste voor deze campagne de Vlaamse infolijn in te schakelen, wegens het hogere aantal oproepen dat werd verwacht.

## Ondersteuning ?

Bij de Vlaamse infolijn konden de oproepers terecht om een brochure over volwassenenonderwijs, met een overzicht van het aanbod van de erkende scholen voor volwassenenonderwijs. Vermits in deze periode ook juist een reorganisatie in deze sector werd doorgevoerd, konden oproepers info over veranderende gegevens bij ons verkrijgen. Verder konden de telefonisten ook direct info geven over in welke scholen welk aanbod aan cursussen aanwezig was.

## Cijfers ?

Telefoonoproepen	1.469
Brochurebestellingen	808

---

<sup>2</sup> Zie deel werkingsverslag - samenwerking met andere infolijnen

## **Activiteitenverslag Vlaamse milieumaatschappij**

### **Wat ?**

Bij de verzending van de aanslagbiljetten voor heffing op oppervlaktewater en grondwater naar de Vlaamse huishoudens, werd de belastingplichtigen de mogelijkheid gegeven om het activiteitenverslag van de Vlaamse milieumaatschappij te bestellen, zodat ze ook konden lezen waarvoor deze heffingen er zijn.

### **Wanneer ?**

De heffingsformulieren werden verstuurd tussen einde augustus en einde oktober 1999.

### **Organisator ?**

De Vlaamse milieumaatschappij.

### **Ondersteuning ?**

De burgers konden bij de Vlaamse infolijn terecht voor de bestelling van dit activiteitenverslag. Verder konden zij doorverwezen worden indien zij specifieke vragen hadden rond het heffingsbedrag dat hen zelf werd aangerekend.

### **Cijfers ?**

Telefoonoproepen	647
Brochurebestellingen	638



## **Week van het bos**

### **Wat ?**

Om het grote publiek te sensibiliseren voor het belang van een goed bosbeheer in Vlaanderen, werden activiteiten georganiseerd in de Vlaamse bossen : begeleide wandelingen, demonstraties van bosbouwactiviteiten. De grote happening ging door in Beernem, met feestelijke opening en een hele dag activiteiten in het teken van het bos.

### **Wanneer ?**

De campagne om deze manifestatie bekendheid te geven liep van einde september tot half oktober

### **Organisator ?**

Afdeling bos en groen - administratie AMINAL (milieu, natuur en land- en waterbeheer)

### **Ondersteuning ?**

Bij de Vlaamse infolijn kon je terecht voor het bestellen van een programmabrochure en directe info over de activiteiten op de verschillende plaatsen in Vlaanderen

### **Cijfers ?**

Telefoonoproepen	506
Brochurebestellingen	288

## "Da's pas een team"

### Wat ?

Om werkgevers te stimuleren om gehandicapte werkzoekenden in dienst te nemen en om hen te informeren over de steun die zij hierbij kunnen krijgen, werden op Canvas Tv-spots getoond.

### Wanneer ?

De campagne liep in de maand november 1999.

### Organisator ?

Het Vlaams fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap vroeg ons deze campagne te ondersteunen.

### Ondersteuning ?

De Vlaamse infolijn gaf eerstelijnsinfo over de verschillende vormen van steun die een werkgever en ook een gehandicapte werknemer kan krijgen bij indienstneming en tewerkstelling. De oproepers konden ook een brochure bestellen met meer info.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen	121
Brochurebestellingen	13

## Millennium

### Wat ?

De computerproblemen waarvoor men vreesde bij de overgang naar het jaar 2000, waren aanleiding tot ongeruste vragen van burgers over de problemen die zij met huishoudelijke toestellen zouden kunnen krijgen, wat zij met hun homecomputer moesten aanvangen en wat er van de nutsvoorzieningen mocht verwacht worden. Er werd een campagne opgesteld die mensen moest geruststellen en de weg wijzen naar het juiste nummer om deze vragen te stellen.

### Wanneer ?

De campagne liep van einde november 1999 tot begin januari 2000.

### Organisator ?

De informatieambtenaar in samenwerking met de Vlaamse infolijn. We kregen voor deze campagne inhoudelijke info van de administratie sturing en controle, verschillende diensten van de Vlaamse overheid, het millenniumforum en het Nederlandse Postbus 51 infolijn.

### Ondersteuning ?

De Vlaamse infolijn gaf alle nodige eerstelijnsinformatie over impact op huishoudtoestellen, nutsvoorzieningen en werking van de ministeries. We gaven ook eerstelijnsinfo over het testen van de eigen huiscomputer, adviseerden waar op internet en dergelijke updateprogramma's te vinden waren en wanneer men best contact opnam met leverancier of producent.

### Cijfers ?

Telefoonoproepen	1530
Brochurebestellingen	24

## Energiebesparing

### Wat ?

Deze campagne bestond uit twee delen : enerzijds werden de premies voor installatie van zonnepanelen voor elektriciteitsopwekking aan het publiek en vooral de industrie voorgesteld, anderzijds werd hiermee een nieuwe brochure aangekondigd, waarin de elektriciteits- en gasleveranciers aangeven welke premies voor energiebesparing er allemaal bestaan en welke dienstverlening ze in het kader van energiebesparing geven. De campagne moest tegelijk ook sensibiliseren tot energiebesparing.

### Wanneer ?

De campagne startte op 21 februari met een beperkte bekendmaking rond zonnepanelen en rond 28 februari 2000 begon de grote campagne rond energiebesparende tips.

### Organisator ?

De afdeling natuurlijke rijkdommen en energie en de Vlaamse instelling voor rationeel energiegebruik.

### Ondersteuning ?

De Vlaamse infolijn nam de bestellingen voor de brochure op en geeft eerstelijnsinfo over beschikbare acties en premies.

### Cijfers ?

Brochurebestellingen	482
----------------------	-----

## Brussel mozaïek

### Wat ?

niet-Belgen Brussel leren kennen via een brochure die in verschillende talen werd uitgegeven

### Wanneer ?

Najaar 1999

### Organisator ?

Cel Brussel bij de afdeling kanselarij - administratie kanselarij en voorlichting - coördinatie

### Ondersteuning ?

de Vlaamse infolijn nam de bestellingen van de brochure in verschillende talen op

### Cijfers ?

Brochurebestellingen	Aantal
Spaanstalige brochurebestellingen	2
Nederlandstalige brochurebestellingen	29
Duitstalige brochurebestellingen	34
Engelstalige brochurebestellingen	10
Italiaanse brochurebestellingen	4
Franstalige brochurebestellingen	11
<b>Totaal</b>	<b>90</b>

## **20 jaar vogelrichtlijn**

### **Wat ?**

Een brochure werd uitgegeven naar aanleiding van het 20 jarig bestaan van de Europese vogelrichtlijn

### **Wanneer ?**

oktober 1999

### **Organisator ?**

afdeling natuur - administratie AMINAL - departement leefmilieu en infrastructuur

### **Ondersteuning ?**

De Vlaamse infolijn nam de bestellingen van de brochure op

### **Cijfers ?**

Brochurebestellingen	34
----------------------	----

## **De vermetele verzamelaar**

### **Wat ?**

een stripverhaal over Brussel en de Vlaamse rand werd uitgegeven

### **Wanneer ?**

Najaar 1999

### **Organisator ?**

Cel Vlaamse rand - afdeling kanselarij - departement coördinatie

### **Ondersteuning ?**

De Vlaamse infolijn nam de bestellingen op

### **Cijfers ?**

Brochurebestellingen	454
----------------------	-----

## **65+ers gratis met de lijn**

### **Wat ?**

Vanaf januari tot oktober 2000 worden aan de 65 plussers in Vlaanderen gratis kaarten voor onbeperkt gebruik van bussen en trams van de lijn. Er wordt geleidelijk ingeschakeld.

### **Wanneer ?**

Gestart in januari 2000 en nog steeds lopende

### **Organisator ?**

De lijn

## Ondersteuning ?

Bij de Vlaamse infolijn kom je te weten wanneer in jouw gemeente wordt ingeschakeld, er wordt eerstelijnsinfo gegeven over het gebruik en voor verdere vragen of reisinformatie wordt doorverwezen naar de provinciale infonummers van de lijn.

## Cijfers ?

Telefoonoproepen	222
------------------	-----



## **Verzekering tegen inkomensverlies**

### **Wat ?**

De burger kan, binnen bepaalde voorwaarden, bij het afsluiten van een hypothecaire lening voor de aankoop of bouw van een woning, een verzekering tegen inkomensverlies nemen waarbij de Vlaamse gemeenschap tussenkomt voor de kosten van de verzekering

### **Wanneer ?**

Voorjaar 2000

### **Organisator ?**

Afdeling Financiering Huisvesting

### **Ondersteuning ?**

De Vlaamse infolijn geeft eerstelijnsinfo en neemt brochurebestellingen op

### **Cijfers ?**

Telefoonoproepen	290
Brochurebestellingen	58

<i>Bijlage 2: werkingsverslagen sectorale infolijnen (1999)</i>	91
BIS-infolijn	91
Euro-infocentrum	92
GECOfoon	92
Infolijn Onderwijs	93
Jolijn	96
Meldpunt milieu	98
Rusthuisinfofoon	99
Taaltelefoon	100
TeleTolk	102
Wegentelefoon	103

## Bijlage 2: werkingsverslagen sectorale infolijnen (1999)

---

### BIS-infolijn

#### *Begeleid Individueel Studeren (afstandsonderwijs)*

Nummer: 0800/92 370 (gratis)

E-mail: [bis@vlaanderen.be](mailto:bis@vlaanderen.be)

Website: [www.bis.vlaanderen.be](http://www.bis.vlaanderen.be)

Open: elke werkdag van 9.00u. tot 12.00u. en van 12.45u. tot 17.00u.

Afdeling: Afdeling Volwassenenonderwijs

Adres: Hendrik Consciencegebouw 5A15

Albert II-laan 15 - 1210 Brussel

Via de BIS-infolijn kunnen geïnteresseerden informatie verkrijgen over B.I.S, wat staat voor Begeleid Individueel Studeren. Dit gebeurt d.m.v. schriftelijk onderwijs op afstand onder begeleiding van een mentor.

Na inschrijving ontvangt men de eerste twee lespakketten van de bestelde cursus, met een taakgedeelte.

De takenpakketten worden ingevuld teruggestuurd, waarna men ze met verbetering en studieadvies vanwege de mentor terugkrijgt. De volgende lespakketten krijgt men i.f.v. het lestempo, dat men zelf bepaald, toegezonden..

#### ***B.I.S. is er voor iedereen, zelfs wanneer men een tijdje in het buitenland verblijft...***

De BIS-infolijn is operationeel sinds 1 januari 1999 en verwerkt gemiddeld 200 tot 250 oproepen per dag. In piekperioden, o.a. tijdens en na het voeren van een reclamecampagne in dag- en weekbladen, kunnen de telefonische communicaties oplopen tot zowat 400 per dag.

De infolijn is vooral bedoeld voor kandidaat-cursisten, die de gratis infobrochure "BIS studiegids" met inschrijvingskaart aanvragen.

Er worden ook heel wat oproepen beantwoord vanwege kandidaat-cursisten, die zich willen voorbereiden op de examens van de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap en zo alsnog een ASO-diploma willen behalen.

Anderzijds maken ook de reeds ingeschreven cursisten gebruik van het gratis nummer om uiteenlopende inlichtingen te verkrijgen over bijvoorbeeld het aantal lespakketten per cursus, de luistercassettes of CD's bij de taalcursussen, de ringmap,...

In augustus en september 1999 heeft de Vlaamse Infolijn de mediacampagne rond het volwassenenonderwijs in het algemeen ondersteund.

De Vlaamse Infolijn geeft aan geïnteresseerde oproepers het nummer van de BIS-infolijn door, maar informeert in samenspraak met de betrokken afdeling ook zelf over de meest up-to-date gegevens i.v.m. de verschillende mogelijkheden die het volwassenenonderwijs, dus ook het B.I.S., te bieden heeft.

## **Euro-infocentrum**

### *Informatieverlening aan ondernemers over Europese aangelegenheden*

*Nummer: (02)553 37 33 of 37 30 of 38 77*

*Open: elke werkdag van 9.00u. tot 12.00u. en van 13.15u. tot 17.00u.*

*Afdeling: administratie economie - afdeling Europa-economie*

## **GECOfoon**

### *Info over Vlaamse tewerkstellingsmaatregelen*

*Nummer: 0800/141 87 (gratis)*

*E-mail: [gecofoon@ewbl.vlaanderen.be](mailto:gecofoon@ewbl.vlaanderen.be)*

*Open: elke werkdag van 8.30u. tot 12.30u. en van 13.15u. tot 17.00u .*

*Afdeling: administratie werkgelegenheid - afdeling tewerkstelling*

De Gecofoon is de infolijn die vanuit het ministerie van de Vlaamse gemeenschap aan werkgevers en werknemers informatie verstrekt over Vlaamse tewerkstellingsmaatregelen. Zij geeft zowel eerstelijnsinformatie aan potentiële werknemers of werkgevers, en eerstelijnsinfo en dossiergebonden antwoorden aan werkgevers en werknemers die al met de tewerkstellingsmaatregelen werken.

De Gecofoon is georganiseerd bij de afdeling tewerkstelling, administratie werkgelegenheid, departement economie, werkgelegenheid, binnenlandse aangelegenheden en landbouw (EWBL) van het ministerie van de Vlaamse gemeenschap.

Verantwoordelijke voor de Gecofoon is Karin Van Lier.

## Cijfers 1999

In totaal werden voor het jaar 1999 8.046 oproepen geregistreerd. Dit is een gemiddelde van 33 telefoons per werkdag.

Per tewerkstellingsmaatregel	
Veralgemeend stelsel geco's	1826
Werkervaringsprojecten	451
Geco's bij plaatselijke besturen	315
Derde arbeidscircuit	914
Programma ter bevordering van de werkgelegenheid	82
Sociale werkplaatsen	726
Invoegbedrijven	94
Werkervaringsplan	0
Werkervaringsplan plus	2917
Allerlei	721
<b>Totaal</b>	<b>8046</b>

Men kan ook categoriseren naar de aard van de vraag, al naargelang het om algemene infovragen rond programma's gaat, werkgevers die een projectaanvraag doen, die bellen met vragen rond een lopend tewerkstellingsproject, vragen van werkgever of werknemer naar de concrete werkvoorwaarden en de restcategorie "allerlei".

Per soort vraag	
Algemene info over een programma	731
Aanvraag van projecten	1828
Beheer van projecten	3258
Sociaal statuut en problemen werknemer	1508
Allerlei	721
<b>Totaal</b>	<b>8046</b>

## Infolijn Onderwijs

*Voor alle vragen omtrent onderwijs in Vlaanderen*

*Nummer: 0800/3 02 03 (gratis)*

*Fax: (02)553 96 55*

*Website: <http://www.ond.vlaanderen.be/infolijn>*

*Open: elke werkdag van 9.00u. tot 12.30u. en van 13.15u. tot 17.00u.*

*Afdeling: Administratie Ondersteuning - Afdeling Informatie en Documentatie*

*Adres: Hendrik Consciencegebouw 5A15*

*Albert II-laan 15 - 1210 Brussel*

Reeds een 10-tal jaren vervult de Infolijn Onderwijs haar rol als infobalie voor het departement Onderwijs. Specifiek toegespitst op onderwijsmateries vervult ze zowel een eerstelijns- als een doorverwijsfunctie.

Zij tracht zoveel mogelijk de vragen over onderwijs die bij haar binnenkomen zelf te beantwoorden. Voor meer ingewikkelde of dossiergebonden vragen verwijst zij door naar de bevoegde diensten binnen én buiten het departement Onderwijs.

Sinds 1999 beschikt de Infolijn Onderwijs over 4 personeelsleden. Deze staan in voor de dagelijkse beantwoording van de binnenkomende telefoons, e-mails, faxen en brieven. Daarnaast houden zij zich ook bezig met het verzamelen en up-to-date houden van de informatie, zodat zij de klant steeds juiste en recente informatie kunnen geven.

De Infolijn Onderwijs vroeg en kreeg toegang tot het kennissysteem van de Vlaamse Infolijn, zowel tot de gebruikseenheid (zoekschermen voor de operatoren) als tot de onderhoudsmodule.

Zodoende kan zij zelf de gegevens in de database raadplegen en aanpassen indien nodig.

Ook laat deze Infolijn haar telefoonverkeer routeren via de centrale van het callcenter van de Vlaamse Infolijn, zodat volgende ondersteuningsmogelijkheden konden gewaarborgd worden:

- dagelijkse rapporten over het aantal telefoons die bij de Infolijn onderwijs zijn aangemeld en opgenomen;
- overname door de Vlaamse Infolijn van de "overflow" en van de telefoons van de Infolijn Onderwijs tijdens de middag en tussen 17 en 19 u.

Verder is er een escalatiemodule voorzien, zodat de vragen voor de Infolijn Onderwijs die bij de Vlaamse Infolijn binnenkomen, automatisch via mail kunnen worden doorverzonden indien deze laatste er niet zelf kan op antwoorden (de telefonisten van de Vlaamse Infolijn kregen immers een opleiding over de bevoegdheden van de verschillende diensten van het departement Onderwijs). De Infolijn Onderwijs belt dan zelf het antwoord door naar de klant.

### **Resultaten 1999**

- In 1999 heeft de Infolijn Onderwijs 17.092 telefoons beantwoord, d.i. een gemiddelde van 70 per dag (tegenover 41 in 1998). De piekperiodes vielen in 1999 in augustus en september, in mindere mate ook in oktober. Tijdens deze maanden werden een 100 à 150 telefoons per dag beantwoord.

- Daarnaast werden ook 1.791 brieven, faxen en e-mails afgehandeld (736 in 1998). Het grootste aandeel hierin vormt de elektronische post met 1.441 mails (384 in 1998). Om de steeds stijgende stroom op te vangen, wordt getracht de elektronische post te kanaliseren via de website van de Infolijn Onderwijs, waar het antwoord op een aantal veel gestelde vragen te vinden is.
- De Infolijn werd 536 maal gecontacteerd i.v.m. (betalende) aanvragen voor adresbestanden. Hierbij past een woordje uitleg. Studenten, leerlingen en ouders die naar adressen van scholen vragen, krijgen deze natuurlijk gratis. Maar daarnaast zijn er nog een aantal organisaties, firma's, v.z.w.'s,... die adresbestanden opvragen om mailings naar scholen te sturen. Hiervoor vraagt de Infolijn Onderwijs een (minieme) prijs als aandeel in de kosten. De geïnteresseerden krijgen een aanvraagformulier toegestuurd, dat zij moeten invullen en dat dan door de Infolijn onderzocht wordt. Om te vermijden dat de scholen overstelpt worden met commerciële mailings, wordt niet ingegaan op aanvragen met een louter commercieel karakter. Van de effectieve aanvragen voor adressen op maat die uiteindelijk zijn ingediend, kregen 369 een positief gevolg en werden er 43 geweigerd.

### **Inhoudelijke registratie van de telefoonoproepen**

Er werd een systeem uitgewerkt om de telefonische vragen inhoudelijk te registreren. Op basis van gegevens over wie er belt, met welke vraag, hoe deze vragen worden afgehandeld en hoe de klanten de Infolijn Onderwijs kennen, tracht men de dienstverlening stelselmatig te verbeteren. In het kort hieronder de bevindingen voor 1999:

#### *Wie belt?*

50% van de oproepen komen van leerlingen/studenten (29%) en ouders (21%), de eigenlijke doelgroep. Leerkrachten vormen de 2<sup>de</sup> grootste groep met 24% van de oproepen.

#### *Waarvoor belt men?*

De meest gestelde vraag (28%) is nog steeds naar adressen van scholen waar men een bepaalde opleiding kan volgen. Dit is ook de reden waarom de Infolijn Onderwijs de drijvende kracht is achter het project om het onderwijsaanbod op het Internet te zetten.

Andere onderwerpen waarover de Infolijn Onderwijs veel gecontacteerd wordt, zijn: (leerkrachten met) vragen over hun wedde of hun statuut (12%), (studenten, leerlingen en ouders met) vragen over hun studies of diploma (8%), gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's (3%), studietoelagen (6%),... Ook vragen i.v.m. rechten en plichten van leerlingen en ouders komen regelmatig aan bod (6%).

### *Welk gevolg wordt er aan de vragen gegeven?*

51% van de telefoons wordt door de Infolijn Onderwijs zelf beantwoord, d.w.z. meteen aan de telefoon, per fax of via het toezenden van een brochure. In sommige gevallen (de meer ingewikkelde vragen) moet er eerst opzoekingswerk verricht worden en kan het antwoord of de documentatie na een paar dagen verzonden worden.

In 42% van de gevallen is er een doorverwijzing binnen het departement, in 7% naar instanties buiten het eigen departement.

### *Hoe gemakkelijk vindt de klant de weg naar het gratis nummer van de Infolijn Onderwijs?*

Een deel van de klanten kende het gratis nummer al: 13% van een vorig contact met de Infolijn Onderwijs of via haar website, 5% via het oude telefoonnummer van de afdeling, 11% via het maandblad van het departement Onderwijs, Klasse.

Verder vond 26% het nummer via Belgacom, 33% via verschillende andere kanalen: tijdschriften, brochures, instanties van buiten het departement – waaronder de Vlaamse Infolijn – die doorverwijzen naar de Infolijn Onderwijs. 12% van de klanten kwam er terecht via een zoektocht doorheen het departement of het kabinet (in 1998 bedroeg dit aandeel – afhankelijk van de maand – nog 20 tot 35%).

## **Jolijn**

*De gratis "luisterlijn" van bijzondere jeugdbijstand (klachten van jongeren die in contact komen met de diensten van bijzondere jeugdbijstand)*

*Nummer: 0800/900 33 (gratis)*

*E-mail: [jolijn@wvc.vlaanderen.be](mailto:jolijn@wvc.vlaanderen.be)*

*Open: maandag van 9.00u. tot 13.00u. en woensdag en vrijdag van 13.00u. tot 18.00u.*

*Afdeling: Administratie gezin en maatschappelijk welzijn - afdeling bijzondere jeugdbijstand*

*Adres: JO-lijn*

*Markiesstraat 1 - 1000 Brussel*

Op 10 februari 1997 werd JO-lijn operationeel. Een gratis (of "groen") telefoonnummer voor jongeren en ouders. JO-lijn wenst te functioneren als een luister- en communicatielijn voor al diegenen die op één of andere manier in contact komen met de Bijzondere Jeugdbijstand: jongeren, ouders, derden, ...



Om een mogelijke financiële drempel te vermijden werd het (gratis) nummer 0800-900 33 geïnstalleerd.

Bij het bepalen van de openingsuren werd een zo vlot mogelijke bereikbaarheid nagestreefd:

- maandag van 09u00 tot 13u00
- woensdag van 13u00 tot 18u00
- vrijdag van 13u00 tot 18u00

De andere dagen kan men een boodschap inspreken op het antwoordapparaat en vragen om teruggebeld te worden.

Tijdens het eerste werkjaar 1997 werden 943 telefonische oproepen geregistreerd. In 1998 waren dat 938 telefonische en 115 schriftelijke meldingen.

Opvallend hierbij is dat weinig jongeren beroep doen op JO-lijn. Voornamelijk moeders doen beroep op JO-lijn i.v.m. hun kind(eren) die op één of andere manier in aanraking zijn met de Bijzondere Jeugdbijstand.

Het grootste deel van de oproepen zijn eerder informatieve vragen, waarbij als voornaamste thema's de werking en het aanbod van JO-lijn en informatieve vragen over de werking, organisatie en structuur van de Bijzondere Jeugdbijstand aan bod komen.

De algemenere informatieve vragen zijn vaak oproepen waarbij de melder op zoek is naar informatie over bijvoorbeeld kinderrechten, drugs, kindermishandeling, enz.. Vaak zijn dit oproepen van studenten die op zoek zijn naar stof voor eindwerken e.d..

Bijna 70% van het totaal aantal oproepen zijn informatieve vragen of vragen naar advies. Bezwaren over de voorgestelde hulpverlening en begeleiding, rechten en plichten, vragen naar informatie over de organisatie van de Bijzondere Jeugdbijstand, enz. komen geregeld terug.

Opvallend zijn de vele (86/321) vragen naar advies m.b.t. echtscheiding (voornamelijk hoede- en bezoekrecht). Dit terwijl de problematieken inzake echtscheidingen (meer bepaald de burgerlijke procedures) geen deel uitmaken van het werkterrein van de Bijzondere Jeugdbijstand.

Meldingen waarbij de oproeper uitdrukkelijk vraagt om een klacht verder te onderzoeken en op te volgen zijn, in absolute cijfers, eerder beperkt.

De meeste vragen worden door de Jolijn zelf opgelost. Een aantal vragen worden naar meer gespecialiseerde diensten of naar een andere, bevoegde overheid doorverwezen.

Meer en gedetailleerdere informatie is terug te vinden in "Twee jaar JO-lijn, een luisterlijn van de Bijzondere Jeugdbijstand. Overzicht van de werking 1997-1998". Deze publicatie is gratis te verkrijgen op volgend adres:

Ministerie van Vlaamse Gemeenschap  
Afdeling Bijzondere Jeugdbijstand  
Markiesstraat 1 - 1000 Brussel  
tel. (02)553 34 14  
fax (02)553 34 15  
e-mail [jolijn@wvc.vlaanderen.be](mailto:jolijn@wvc.vlaanderen.be)

## Meldpunt milieu

*Melding van milieuproblemen die een impact zouden kunnen hebben op de gezondheidstoestand van de oproeper*

*Nummer: (078)15 55 70 (zonaal tarief)*

*Open: elke werkdag van 09.00u. tot 19.00u..*

*Afdeling: Administratie gezondheidszorg - Afdeling preventieve en sociale gezondheidszorg*

*Adres: Markiesstraat 1- 1000 Brussel*

Eind 1997 werd het telefonisch meldpunt "Gezondheid en Milieu" opgericht in de schoot van de administratie Gezondheidszorg, waarbij het de bedoeling was om enerzijds de bevolking een aanspreekpunt te geven ingeval van gezondheidsklachten die naar hun mening veroorzaakt worden door milieufactoren, en anderzijds een signaalfunctie te creëren ten behoeve van de Vlaamse overheid in verband met milieugerelateerde gezondheidsproblemen.

Omdat het callcenter dat de opdracht kreeg de telefonische service te verzekeren hetzelfde was als dit waarmee de Vlaamse Infolijn een overeenkomst had afgesloten, werd dit meldpunt vanaf 1 mei 1999 geïntegreerd binnen de omkadering van de Vlaamse Infolijn, weliswaar met behoud van het eigen oproepnummer.

Het Meldpunt beschikt over een eigen registratiesysteem, maar wordt dus bemand door de operatoren van de Vlaamse infolijn.

Daar er echter reeds van kort na de start van dit project onduidelijkheden bleken te bestaan rond o.m. de concrete opvolging van de klachten naar de melders toe en de registratie en verwerking van de gegevens, werd na een eerste bekendmaking van het meldpunt aan de bevolking voorlopig geen verdere mediabelangstelling meer nagestreefd, zodat het aantal effectieve meldingen uiteindelijk relatief beperk bleef.

Tijdens 1999 werd een honderdtal oproepen geregistreerd.

In de loop van het jaar 2000 zal in overleg met de administratie Gezondheidszorg en het kabinet van de Vlaams minister van Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen gestreefd worden naar een duidelijke en strategische integratie van het meldpunt "Gezondheid en Milieu" binnen de beleidsplannen inzake preventie op het vlak van zowel gezondheid, welzijn als milieu.

## Rusthuisinfofoon

### *Info en klachten over rusthuizen en serviceflats*

*Nummer: (078)15 25 25 (zonaal tarief)*

*Open: elke werkdag van 09.00u. tot 12.00u.*

*Afdeling: Administratie gezin en maatschappelijk welzijn - afdeling inspectie en toezicht*

De Rusthuis Infofoon is een 078-lijn (bellen tegen zonaal tarief), die iedere werkdag bereikbaar is tussen 9 en 12 uur. Men kan er terecht voor adressen van erkende rusthuizen en serviceflatgebouwen en met vragen en klachten over de hulp en de dienstverlening in de rusthuizen en serviceflatgebouwen.

In 1999 ontving de Rusthuis Infofoon **862 telefonische oproepen en 108 brieven en faxen**. Opvallend, maar verklaarbaar vanuit de hoge leeftijd en zorgbehoevendheid, is dat relatief weinig rusthuisbewoners een beroep doen op de Rusthuis Infofoon. De grootste groep oproepers bestaat uit familieleden die zich met vragen en klachten richten tot de Rusthuis Infofoon.

De meeste oproepen zijn informatievragen (76%). In 1999 waren er 100 oproepers die een klacht aanbrachten. In één klacht kunnen verschillende aspecten van de dienstverlening in rusthuizen in vraag worden gesteld. Uiteindelijk resulteerden de 100 klachtoproepen in 168 deelklachten.

De top 10 van de meest gestelde vragen ziet er als volgt uit :

*Wetgeving ouderenvoorzieningen*

*Andere rusthuisaangelegenheden*

*Adressen voorzieningen*

*Financiële aspecten rusthuisverblijf*

*Erkenningstoestand voorzieningen*

*Andere reglementeringen*

*Documentatie*

*OCMW-aangelegenheden*

*Opvolging klachten*

*Bepalingen contract*

Uit onderzoek bleek dat 48% van de deelklachten gegrond was.

U kan meer info over de werking van de rusthuisinfofoon lezen in het jaarverslag van 1999, dat u kan opvragen via het nummer 078/15.25.25

## **Taaltelefoon**

*Advies over de Nederlandse taal (spelling, grammatica, woordgebruik, ...)*

*Nummer: (078)15 20 25 (zonaal tarief)*

*Fax: (02)553 96 55*

*Open: werkdagen van 09.00u. - 12.00u. en woensdag (buiten schoolvakanties) van 14.00u. tot 16.00u.*

*Afdeling: Administratie Kancelarij en voorlichting - Afdeling kancelarij*

*Adres: Boudewijngebouw*

*Boudewijnlaan 30 - 1000 Brussel*

Op 27 oktober 1999 is de Taaltelefoon van start gegaan. De Taaltelefoon is de openbare taaladviesdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Door het decreet van 3 februari 1998 behoort het tot de opdracht van de Vlaamse overheid een dienst voor taaladvies te organiseren. Deze dienst moet de burger op een systematische, efficiënte en klantgerichte wijze taaladvies verlenen.

De Taaltelefoon wordt verzorgd door de cel Taaladvies van de administratie Kancelarij en Voorlichting van het departement Coördinatie. Deze cel geeft aan de burger advies over spelling, leestekens, woordgebruik, grammatica, uitspraak, tekstconventies, formulering en stijl.

Burgers die taaladvies wensen, kunnen op verschillende manieren een beroep doen op de Taaltelefoon. In de eerste plaats hebben ze de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met twee taaladviseurs die taalvragen via de telefoon beantwoorden. Ze kunnen hun vragen stellen via een nationaal nummer tegen lokaal tarief (078-15 20 25). In de tweede plaats kunnen burgers hun taalvragen per e-mail, per brief of per fax stellen. Daarnaast heeft de Taaltelefoon ook een eigen website (<http://taaltelefoon.vlaanderen.be>). Die geeft onder andere antwoord op vaak gestelde vragen.

In het eerste halfjaar van zijn werking heeft de Taaltelefoon in totaal 4977 oproepen behandeld. In deze oproepen werden 7688 taalvragen gesteld. Van alle oproepen is iets meer dan 80% via de telefonische dienstverlening beantwoord.

### **Samenwerking met Vlaamse Infolijn**

Voor de telefonische dienstverlening werkt de Taaltelefoon samen met de Vlaamse Infolijn. Dat gebeurt in hoofdzaak tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon (elke werkdag van 9 tot 12 uur en elke schoolwoensdag ook van 14 tot 16 uur). Als de beide medewerkers van de Taaltelefoon in gesprek zijn, wordt de oproep teruggeschakeld naar het callcenter van de Vlaamse Infolijn bij Sitel (Diegem). De medewerkers van het callcenter geven via een script feedback over de verschillende manieren waarop bellers hun taalvragen aan de Taaltelefoon kunnen bezorgen. Ze noteren ook zo veel mogelijk de taalvragen en bezorgen die via e-mail aan de medewerkers van de Taaltelefoon (de zogenaamde 'overflow'). De medewerkers van de Vlaamse Infolijn geven alleen technische ondersteuning, ze behandelen de taalvragen nooit inhoudelijk.

Buiten de openingstijden geeft de Vlaamse Infolijn geen ondersteuning. Het nummer van de Taaltelefoon geeft dan alleen een antwoordboodschap waarin naar de openingstijden wordt verwezen.

### **Overzicht voor het eerste halfjaar (oktober 1999 – april 2000)**

Binnen de openingstijden van de Taaltelefoon waren er volgens de gegevens van Sitel 6732 oproepen in de periode van oktober tot en met april. Daarvan hebben de medewerkers van de Taaltelefoon er 58% (3913 oproepen) rechtstreeks kunnen beantwoorden. Deze gegevens corresponderen bijna volledig met de registratiegegevens van de Taaltelefoon zelf. De medewerkers van de Taaltelefoon hebben 3717 telefonische oproepen geregistreerd waarin effectief taalvragen beantwoord zijn.

De Vlaamse Infolijn heeft 23% (1543) van de telefonische oproepen tijdens de openingsuren behandeld. Voor de periode tot eind 1999 zijn er geen precieze cijfers over het aantal oproepen waarin burgers hun taalvragen via de Vlaamse Infolijn gesteld hebben. Van de 901 oproepen die de Vlaamse Infolijn in de periode van januari tot en met april heeft behandeld, heeft 37% (336) van de oproepen tot overflow geleid, d.w.z. dat de burgers via de Vlaamse Infolijn hun taalvragen hebben gesteld.

Van alle oproepen die tijdens de openingstijden van de Taaltelefoon geregistreerd zijn, is er 19% (1276) verloren gegaan, doordat bellers voortijdig inhaakten of doordat de communicatie om technische redenen afgebroken werd. Het aantal verloren oproepen is stelselmatig gedaald. In de maanden februari, maart en april lag het rond de 12%.

Voor het totaal aantal telefonische oproepen binnen en buiten de openingstijden zijn de cijfers nog niet volledig bekend. Voor de periode van oktober tot februari heeft de Taaltelefoon in totaal 6760 oproepen gekregen. Van deze oproepen heeft de Taaltelefoon in samenwerking met de Vlaamse Infolijn 59% (3961 oproepen) binnen de openingstijden kunnen behandelen.

## TeleTolk

### *"Tolken" voor doven bij telefoongesprekken*

*Nummer: (078)15 78 78 (zonaal tarief)*

*Open: elke werkdag van 0.900u - 19.00u.*

*Afdeling: Vlaams fonds voor de sociale integratie van personen met een handicap*

Op de valreep van het eerste werkingsjaar is het bemiddelingscentrum voor doven in gebruik genomen. Een aantal operatoren van de Vlaamse infolijn beschikken hiervoor over Minitels. De dove of slechthorende oproeper vraagt via het Minitelscherm aan de operator van de Vlaamse infolijn om een telefoonnummer te draaien. De operator voert als tussenpersoon of tolk een telefoongesprek.

Deze lijn is in projectfase onder de vleugels van de Vlaamse infolijn ondergebracht om te testen hoe hierop wordt gereageerd en hoeveel respons op deze lijn komt.

## Wegentelefoon

*Klachten over gewestwegen in Vlaanderen*

*Nummer: 0800/122 66 (gratis)*

*Afdeling: Afdeling wegenbeleid en -beheer*

### Doel van de wegentelefoon:

De Vlaamse Wegentelefoon heeft als doelstelling de burger de mogelijkheid te bieden melding te maken van kleine, dagdagelijks ondervonden, vervelende knelpunten op de wegen en bruggen beheerd door het Vlaams Gewest.

### Overzicht van het aantal oproepen \*:

West-Vlaanderen	40
Oost-Vlaanderen	78
Antwerpen	213
Vlaams-Brabant	118
Limburg	93

### Soorten oproepen:

staat van het wegdek	50%
staat van de verkeersborden en -lichten	12%
staat van fietspaden	10%
voorstellen tot verbetering van de infrastructuur	8%
problemen met de afwatering	5%
netheid van de rijweg	5%
geluids- en trillingshinder	5%
andere (beplantingen, wegmarkeringen, ...)	5%

---

\* Het effectieve aantal oproepen ligt dikwijls veel hoger. Enkel de oproepen die echt voor de wegentelefoon bestemd waren, worden hier vermeld. Andere oproepen (info rond reismogelijkheden en routebeschrijvingen, files, weersomstandigheden, pechverhelping, ...) worden niet meegeteld.



**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/2000/3241/167

**Druk** Beukeleirs - Lier