Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 244
van **DANIËLLE VANWESENBEECK**
datum: 28 januari 2019

---

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Contactcenter VLAIO - Oproepen

Een van de belangrijkste taken van het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) bestaat erin om (kandidaat-)ondernemers te informeren over ondernemerschap en innovatie. Ook hen wegwijs maken in het aanbod van de overheid en de ondersteuningsmogelijkheden behoren tot de kerntaak van VLAIO. Om deze opdracht uit te voeren, heeft VLAIO een frontoffice uitgebouwd dat beschikt over een contactcenter.

Het contactcenter bestaat uit de mailbox info@vlaio.be en het centrale telefoonnummer 0800/20 555. Dit nummer ontving in 2017 maar liefst 21.412 telefoontjes, waarvan het leeuwendeel eerstelijnsvragen waren (14.835). In het VLAIO-jaarverslag staat dat voor 2018 het aantal informatieve vragen over de eigen producten en diensten zal dalen door de verdere vereenvoudiging van processen en regelgeving.

1. Hoeveel telefoontjes kreeg het contactcenter in 2018? Graag een opdeling naargelang van de aard van de vraag (accountmanagement, vraagarticulatie, informeren, eerstelijnsvragen)[1].
2. Graag een verdeling van de thema's van de gestelde vragen in 2018 (starten met een bedrijf, financiering en subsidies, interne werking en communicatie, overige)[2].
3. Graag een onderverdeling van de gebruikte kanalen in 2018 (telefonisch, mailbox, overige).
4. 96% van de vragen werd binnen de drie dagen beantwoord, 93% binnen dezelfde dag.

   Hoe evolueerden deze antwoordtermijnen in 2018?
5. 86% van de bevraagde ondernemers geven aan 'goed of zeer tevreden' te zijn over de snelheid. 81% was tevreden met het antwoord.

   Hoe evolueerden deze klanttevredenheidscijfers in 2018?
6. Kwamen de prognoses van 2017 uit inzake de evolutie van het aantal telefoons?
7. Het centrale infonummer van de Vlaamse overheid (1700) ontvangt vermoedelijk ook telefoontjes over VLAIO-gerelateerde zaken.

   Over hoeveel oproepen gaat dit? Worden ze opgenomen in de bestaande cijfers?

[1] De door VLAIO gebruikte classificatie
[2] Ibid

PHILIPPE MUYTERS
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ANTWOORD
op vraag nr. 244 van 28 januari 2019
van **DANIËLLE VANWESENBEECK**

---

1. Het Contact Center van VLAIO had in 2018 18.654 contacten met ondernemers. De gevraagde opdeling wordt niet meer gehanteerd.

2. Zie bijlage

3. Het aandeel telefonische contacten is gedaald van 60% tot 50%. Het aandeel vragen via mail of webformulieren steeg van 35% tot 45%.

4. Doordat de vragen gemiddeld complexer werden, is de antwoordtermijn licht gestegen. 94% van de vragen werd binnen de 3 werkdagen beantwoord (t.o.v. 96% in 2017) en 88% nog dezelfde dag (t.o.v. 93% in 2017).

5. De tevredenheid van ondernemers over de werking van het Contact Center is gestegen. Op een schaal van "zeer ontevreden, ontevreden, voldoende, tevreden, zeer tevreden" gaf 87% van de bevraagde ondernemers aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de antwoordtermijn (t.o.v. 86% in 2017). 85% gaf aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de inhoud van het verkregen antwoord (t.o.v. 81% in 2017).

6. De prognoses over de evolutie van het aantal vragen kwamen goed uit. Vooral de afschaffing van de beroepsbekwaamheidsvereisten voor een aantal beroepen had een duidelijk effect op het aantal vragen, maar ook de vereenvoudigingen van een aantal subsidies waren duidelijk merkbaar.

   Het Contact Center past de website en brochures ook voortdurend aan op basis van feedback van ondernemers en analyses van het bezoekersgedrag van de website. Onderwerpen waarover veel vragen binnen komen, krijgen extra aandacht van het redactieteam en onduidelijke formuleringen worden aangepast.

7. Voor de behandeling van vragen, werkt VLAIO samen met de 1700-lijn. Eerstelijnsvragen m.b.t. de kmo-portefeuille, de hinderpremie en de steun voor ecologisch- en veilig goederentransport worden door de voorlichters van de Vlaamse Infolijn behandeld. Samen zijn dit ook ongeveer 20.000 contacten per jaar, waarvan de grote meerderheid telefonisch. Deze contacten, evenals de 2de-lijns ondersteuning bij deze vragen zijn niet opgenomen in de cijfers van het Contact Center.

BIJLAGE

Evolutie van vragen per thema