

Vraag nr. 58
van 25 januari 1999
van mevrouw MIA DE SCHAMPHELAERE

Vlaamse Infolijn – Start

Reeds in juli 1997 kondigde de minister-president de start aan van een Vlaamse Infolijn voor januari van dit jaar. In november laatstleden werd dit in de pers opnieuw bevestigd.

Dit is een belangrijk initiatief

De dienstverlening van de Vlaamse Gemeenschap zal hierdoor voor veel mensen toegankelijker worden. Het is immers niet eenvoudig om dadelijk te weten bij welke dienst of bij welke ambtenaar men terecht kan voor vragen over bijvoorbeeld bouwvergunningen, studietoelagen, milieureglementen, enzovoort.

Een centrale infolijn kan het zoeken naar de juiste telefoonnummers of het vergeefs rondbellen voorkomen.

Dit initiatief, dat drempelverlagend bedoeld is, moet ook voor alle Vlamingen op een gelijke manier toegankelijk zijn, dat wil zeggen tegen eenzelfde telefoontarief, waar in Vlaanderen men ook woont.

Wanneer wordt de reeds lang aangekondigde Vlaamse Infolijn opgestart en wat is de kostprijs ervan voor de gebruikers ?

Antwoord

De Vlaamse Infolijn zal opengaan vanaf 10 maart 1999. De opstartfase zal uiteraard gepaard gaan met een campagne om de Vlaamse Infolijn bij het grote publiek te promoten en om het telefoonnummer van de Infolijn bekend te maken.

Tussen de aankondiging van het initiatief in juli 1997 en de lancering van de Infolijn ligt een periode van ruim anderhalf jaar.

Tijdens deze periode is er hard gewerkt aan een minutieuze voorbereiding van de Infolijn. Omdat de installatie van een dergelijke lijn verregaande consequenties heeft op de informatieverstrekking binnen de hele Vlaamse overheid en een heel specifieke technische voorkennis vereist, werd twee keer een beroep gedaan op externen. In het eerste geval was dat om een diepgaande haalbaarheidsstudie uit te voeren, die onontbeerlijk was voor het uitschrijven van een lastenboek voor de technische implementatie van de Infolijn ; in het tweede geval

was dat om een gespecialiseerd callcenter – Sitel – in te schakelen voor de uitvoering van de Infolijn. Beide opdrachten werden volgens de Europese onderhandelingsprocedure uitbesteed, en dat neemt heel wat tijd in beslag (in totaal negen maanden).

Qua timing volgt de Infolijn nog steeds het opgelegde tijdschema, want reeds bij de aankondiging van de Infolijn werd bepaald dat de voorbereiding van het hele project ruim anderhalf jaar in beslag zou nemen.

Van bij het begin werd uitgegaan van het principe dat het centrale informatietelefoonnummer voor iedereen tegen gelijke voorwaarden toegankelijk moest zijn. Daarom zou iedereen, waar men ook woont, de Infolijn tegen eenzelfde tarief kunnen opbellen.

Wij hebben ervoor gekozen om van de Infolijn een gratis 0800-nummer te maken, zodat aan de eindgebruiker helemaal geen kosten zullen worden aangerekend.