

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 639
van **GUY D'HAESELEER**
datum: 8 juni 2017

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

Departement Werk en Sociale Economie - Gratis 1700-nummer

Burgers en ondernemers kunnen doelgerichte info opvragen bij het Departement Werk en Sociale Economie via het gratis 1700-nummer.

1. Hoeveel informatieaanvragen zijn er de laatste 3 jaar binnengekomen via het gratis 1700-nummer, opgesplitst per onderwerp waarover info wordt gevraagd?
2. Door hoeveel personeelsleden worden de vragen via het gratis nummer behandeld?
3. Hoe evalueert de minister dit gratis telefoonnummer? Is hij van oordeel dat dit telefoonnummer genoeg bekend is bij de verschillende actoren op de arbeidsmarkt?

ANTWOORD

op vraag nr. 639 van 8 juni 2017

van **GUY D'HAESELEER**

1. Voor de antwoorden op deelvragen 1 en 2 hebben we informatie opgevraagd bij het Beleidsdomein Kanselarij en Bestuur waaronder 1700 ressorteert en valt onder de bevoegdheid van minister Homans. Tussen 1 januari 2014 en 31 december 2016 hebben de voorlichters iets minder dan 70.000 keer een script of artikel gebruikt met inhoud die eigendom is van het Departement Werk en Sociale Economie. De overgrote meerderheid daarvan gaat over inhoud van de huidige Dienst Competenties en Loopbanen, die belast is met onderwerpen als de aanmoedigingspremie, het Vlaams zorgkrediet, betaald educatief verlof, ervaringsbewijs ... Daarbij valt op te merken dat het betaald educatief verlof pas medio 2016 en het Vlaams zorgkrediet pas in september 2016 via het nummer 1700 verloopt. Vragen over dienstencheques zijn hieruit weg gefilterd, omdat die eigenlijk bedoeld zijn voor de klantendienst van Sodexo.
2. Voor de voorlichting van het contactcenter 1700 wordt een beroep gedaan op een privébedrijf. De overheidsopdracht hiervoor werd bij regeringsbeslissing gegund in juni 2017. Tussen de 115 en de 125 voorlichters (afhankelijk van de periode) beantwoorden in het contactcenter vragen over de Vlaamse overheid op de kanalen van 1700 en 11 sectorale infolijnen. Deze voorlichters behandelen meestal contacten van meerdere lijnen en thema's. Voor het thema Werk en sociale economie zijn op dit ogenblik 36 voorlichters specifiek opgeleid.
3. Ik vind het belangrijk dat ons doelpubliek tijdens brede openingsuren terecht kan bij een betrouwbare en gratis infolijn. Ik heb vertrouwen in de dienstverlening van 1700 en ook mijn diensten, die moeilijke vragen door de voorlichters doorgeschakeld krijgen voor verdere afhandeling, beoordelen de kwaliteit positief. De tevredenheid van burgers over 1700 is hoog, blijkt uit permanente tevredenheidsenquêtes op het einde van elk contact. De burger zelf scoort de kwaliteit van 1700 met een hoge 87,07% (gemiddeld tevredenheidscijfer voor jaar 2016).

Om het nummer bekend te maken, publiceert het Departement Werk en Sociale Economie 1700 op de eigen websites, zowel algemeen als op de specifieke pagina's van de betrokken dienstverlening waarvoor de Vlaamse Infolijn de eerstelijns-informatie verzorgt. Ook op andere communicatie met klanten rond die dienstverlening - zoals brieven en e-mails - wordt 1700 systematisch vermeld.