

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 313

van **VERA JANS**

datum: 26 april 2022

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

Informatienummer 1700 - Oproepen

1700 is het gratis informatienummer van de Vlaamse overheid, voorheen bekend als de Vlaamse Infolijn. Het is voor burgers, bedrijven en organisaties het eerste aanspreekpunt voor vragen aan de Vlaamse overheid.

1. Hoeveel oproepen ontving het nummer 1700 in 2021, in 2020, in 2019 en in 2018?
 - a) Valt een bijzondere stijging of daling op? Waaraan kan deze stijging of daling te wijten zijn?
 - b) Indien mogelijk graag een overzicht per provincie.
2.
 - a) Hoeveel oproepen waren er via de telefoon, via mail en via chat in 2021, in 2020, in 2019 en in 2018?
 - b) Valt een bijzonder gebruik van een bepaald medium op? Zo ja, wat kan daarvoor een verklaring zijn?
3. Hoeveel oproepen naar het nummer 1700 gebeurden vanuit het buitenland in 2021, in 2020, in 2019 en in 2018? Vanuit welke landen werd er contact opgenomen?
4. Wat waren de meest voorkomende onderwerpen van binnenkomende oproepen (zowel via telefoon als via mail en chat) in 2021? Indien mogelijk graag een overzicht per provincie.
5. Wat is het profiel van personen die het nummer bellen?
 - a) Graag een overzicht in leeftijdscategorieën.
 - b) Graag een overzicht per provincie.
 - c) Graag een overzicht per geslacht.
 - d) Graag een overzicht qua burgers, bedrijven en organisaties.
6. Hoeveel overheidsmiddelen (en in welke vorm) ontving het nummer 1700 in 2021, in 2020, in 2019 en in 2018?



**Vlaams
Parlement**

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 313 van 26 april 2022

van **VERA JANS**

1. Het totale aantal contacten bij 1700 in 2021, in 2020, in 2019 en in 2018 vindt u in deze overzichtstabel:

	2018	2019	2020	2021
oproepen	826.095	869.341	1.031.280	1.179.602
e-mail	49.717	55.960	87.987	112.122
chat	25.661	26.933	42.485	49.531
TOTAAL	901.473	952.234	1.161.752	1.341.255
Evolutie t.o.v. vorig jaar	-18%	+5,63%	+22%	+15,45%

- a) In 2019 was de stijging nog vooral een gevolg van nieuwe en intensere ondersteuningsvragen vanuit Vlaamse overheidsdiensten zoals de Departementen Werk en Sociale economie (verschillende arbeidsmarktmaatregelen) en Mobiliteit en Openbare Werken (over de rijopleiding). De coronacrisis heeft vanaf 2020 heel wat nieuwe vragen opgeroepen, over bijzondere corona- en steunmaatregelen en vanaf 2021 ook en vooral over de coronavaccinaties.
- b) De provinciale afkomst van contacten wordt bij 1700 al een aantal jaren niet meer geregistreerd (privacy-redenen). De voorlichters van 1700 vragen burgers alleen de gegevens die nodig zijn om hun vraag te kunnen beantwoorden.

Maandcijfers over het aantal bezoeken aan Vlaanderen.be en contacten met 1700 worden per kwartaal steeds geactualiseerd op <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/relatie-overheid-en-burger/contacten-en-bereikbaarheid-vlaanderenbe-en-contactcenter-1700>. Een korte analyse van de evoluties wordt daar ook steeds bij voorzien. Ik nodig u uit de evoluties op die plek te blijven opvolgen.

2. Het kanaalgebruik van de burgers die met 1700 contact opnemen vindt u in bovenstaande tabel terug.

Telefoon blijft het meest gebruikte medium in het contactcenter 1700. Het aandeel e-mail en chat blijft beperkt maar kent wel een iets snellere aangroei dan de telefoon. Dit grote aandeel voor telefoon dient evenwel wat gerelativeerd worden: voor heel wat thema's beslissen bevoegde diensten om 1700 als telefonisch kanaal te vermelden op eigen webpagina's en briefwisseling, terwijl ze e-mails op een eigen generiek e-mailadres blijven opvangen en beantwoorden binnen de dienst zelf.

3. Het marketingnummer 1700 is niet bereikbaar vanuit het buitenland. Daarvoor is het alternatieve nummer +32 2 553 1700 voorzien, maar daar komt een combinatie van binnenlandse en buitenlandse oproepen op toe. De afkomst van een oproep wordt niet geregistreerd (privacy-redenen).
4. De meest voorkomende onderwerpen in 2021 bij vragen aan het contactcenter 1700 waren verkeersbelastingen, coronavaccinaties, onroerende voorheffing, corona-

maatregelen en studietoelagen hoger onderwijs. Zoals hierboven uitgelegd kan een overzicht per provincie niet gegeven worden. Het thema COVID-certificaten werd niet opgevangen op 1700. Daarvoor hebben mijn diensten een speciaal nieuw infonummer opgezet (078 78 78 50) met nog bredere openingsuren. Op dit nummer is ook een telefonische self-service voorzien om een papieren versie van een vaccinatiecertificaat aan te vragen. Wanneer mensen met vragen over het certificaat naar 1700 bellen, worden zij uiteraard correct doorverwezen of doorgeschakeld naar deze specifieke infolijn.

5. Op uw vragen naar het profiel van personen die contact nemen met 1700 kan ik u geen antwoord bieden. De voorlichters van 1700 focussen op het beantwoorden van de vragen van de burger in een klantvriendelijk contact. Het is een bewuste keuze de burger alleen die vragen te stellen die nodig zijn om zijn of haar eigen vraag goed te kunnen beantwoorden en geen extra gegevens op te vragen of te registreren.
6. De overheidsmiddelen nodig voor het nummer 1700 zijn grotendeels afhankelijk van het aantal contacten die worden behandeld, de kost van telecom op het marketingnummer 1700 (dat voor de oproeper gratis is) en de ondersteunende ICT-platformen die nodig zijn om voorlichters toe te laten hun contacten efficiënt af te handelen en het juiste antwoord op vragen snel en makkelijk terug te vinden. Het agentschap Digitaal Vlaanderen besteedde in de door u gevraagde jaren volgend budget aan het contactcenter 1700:

	2018	2019	2020	2021
Contactcenter 1700	4.396.287	4.713.451	4.712.628	5.352.535

In 2018 en 2019 werd binnen deze kredieten ook sterk ingezet op de volledige vernieuwing van het ICT-platform voor de contactcenterwerking. Vanaf 2020 werd door de groei van contacten alleen nog ingezet op exploitatie en contactkosten en minimaal op ICT-ondersteuning voor het ondersteunende platform.

Het benodigde budget voor contactkosten voor 1700 wordt voor *permanente thematische* ondersteuning met een hoog volume of specifieke opleiding ook *aangevuld* door een bijdrage in de contactkosten vanuit de betrokken bevoegde diensten. (o.a. volgende diensten dragen hieraan bij: Vlaamse Belastingdienst, Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen, Departement Werk en Sociale economie, Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen, Agentschap Zorg en Gezondheid). Coronacontacten op 1700 worden centraal gedragen door het agentschap Digitaal Vlaanderen.

	2018	2019	2020	2021
Bijdrage aan 1700 door bevoegde diensten	2.462.171,69	2.254.025,75	2.172.914,56	2.261.317,90