

Aansluitvoorwaarden 14+netnummer Antwoord[©]

Versie 2

Toelichting

De aansluitvoorwaarden 14+netnummer Antwoord[©] bevat streefnormen voor gemeenten die gebruik maken van het 14+netnummer Antwoord[©]. Het doel van de aansluitvoorwaarden is om burgers van dezelfde kwalitatieve dienstverlening te voorzien. Van een gemeente wordt verwacht dat zij, eenmaal op het 14+netnummer Antwoord[©] aangesloten, inspanningen verricht om deze te behalen binnen redelijke termijn. De voorwaarden hebben enkel betrekking op telefoonnummers beginnend met '14' gevolgd door een gemeentelijk netnummer (het '14+netnummer'). De voorwaarden hebben niet betrekking op overige telefoonnummers beginnend met '14' (de '14-reeks').

Historie

- Versie 1.1 opgesteld door VDP (6 april 2006) en vervolgens vastgesteld door VNG; vervolgens vastgesteld door Stuurgroep Contactcenter Overheid
- Versie 2 vastgesteld door VNG/VDP en ter kennisname voorgelegd aan de Programmaraad e-Overheid voor Burgers op maandag 28 juni 2010

VOORWAARDEN

1. Eerste contact en bereikbaarheid

Vragen van burgers, bedrijven of instellingen worden via het 14+netnummer Antwoord[©] adequaat afgehandeld, doorverbonden of doorverwezen. Het heeft de voorkeur dat klanten direct een mens aan de telefoon krijgen. De gemeente streeft ernaar om contacten met burgers, bedrijven en instellingen via het 14+netnummer Antwoord[©] te laten plaatsvinden. Eventueel kan de burger voor 'lopende zaken' (burger heeft reeds contact opgenomen over zijn zaak), naast het 14+netnummer Antwoord[©] ook gebruik maken van een rechtstreeks doorkiesnummer. De gemeente streeft na dat binnenkomende telefoontjes binnen 25 seconden worden opgenomen. Calamiteiten zijn hiervan uitgezonderd. De gemeente streeft naar telefonisch bereikbaarheid die aansluit op de behoeften, bijvoorbeeld van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur. Het 14+netnummer Antwoord[©] wordt met behulp van een communicatieplan aan klanten bekendgemaakt als het algemene toegangsnummer van de gemeente.

2. Afhandeling stappen

Doorschakelen van een telefoongesprek van de burger, bedrijf of instelling door een persoon vindt maximaal 2 maal plaats (keuzemenu's niet meegerekend). De klant wordt uiterlijk op de werkdag die op het eerste telefonisch contact volgt gecontacteerd.

3. Nummerplan en scripts

De telefoonmedewerkers van het 14+netnummer Antwoord[©] beschikken over digitale instructies (scripts), waarmee ze klanten adequaat antwoord kunnen geven. De gemeente beschikt over een intern 'nummerplan' om klanten gericht door te verbinden, bijvoorbeeld naar de backoffice.

4. Communicatie

De gemeente publiceert op haar website het 14+netnummer Antwoord[©] als het centrale telefoonnummer voor de gehele gemeentelijke dienstverlening. Voor bellers vanuit het buitenland publiceert de gemeente op haar website een normaal, 'geografisch' telefoonnummer inclusief de landcode, dat dezelfde toegang tot het klantcontactcentrum biedt als het 14+netnummer Antwoord[©]. Uitgezonderd de situatie dat de gemeente hier reeds op een andere wijze in voorziet. Deelname aan het 14+netnummer Antwoord[©] geeft de gemeente het recht gebruik te maken van de uitgebreide Antwoord[©] communicatiemiddelen, waaronder campagnemateriaal en Antwoord[©] Stijlgids. Gebruik van deze middelen bevordert de herkenbaarheid en efficiënte inzet van communicatiemiddelen. De voor de gemeente uitgewerkte publieke communicatiemiddelen worden op verzoek (digitaal) beschikbaar gesteld aan de project- / beheerorganisatie 14+netnummer Antwoord[©], zodat deze als voorbeelden voor andere gemeenten kunnen dienen.

5. Kwaliteitsborging, kwaliteitsmetingen en rapportages

De gemeente is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteitsborging van de dienstverlening achter het 14+netnummer Antwoord[©]. De gemeente neemt waar mogelijk deel aan landelijke kwaliteitsmetingen c.q. benchmarks van het 14+netnummer Antwoord[©]. De gemeente verklaart zich bereid samen met de VNG deel te nemen aan de ontwikkeling van de kwaliteits- en servicecriteria van het 14+netnummer Antwoord[©]. De gemeente streeft er naar de gezamenlijk ontwikkelde kwaliteits- en servicecriteria te implementeren binnen redelijke termijn.

6. Samenwerking binnen netnummergebieden

Elke gemeente binnen een netnummergebied heeft recht op het gebruik van het betreffende 14+netnummer Antwoord[®]. Overleggen met en informeren van buurgemeenten is verplicht; toestemming van de andere gemeenten is niet vereist.

7. Relatie tot andere overheden

Deelname aan het 14+netnummer Antwoord[®] geeft de gemeente het recht op (overheidsbrede) klantcontactcentrum content, waaronder de Antwoord[®] Contentcollectie en LEAF Content.

8. Tarief

De gemeenten vragen geen extra geld aan klanten die het 14+netnummer Antwoord[®] bellen, waaronder een vergoeding voor inkomend telefoonverkeer ('kick-back vergoeding').

Deze aansluitvoorwaarden zijn ook terug te vinden op www.vng.nl/14plusnetnummer.

Voorbeeld