

# Check of ook uw gemeente klaar is om aan te sluiten op 14+netnummer *Antwoord*®!

- Vragen aan de gemeente kunnen via het 14+netnummer *Antwoord*® adequaat worden afgehandeld, of bellers worden adequaat doorverbonden of doorverwezen. Dit kan natuurlijk gefaseerd aangepakt worden, bijvoorbeeld door te starten met de telefoontjes van Burgerzaken.
- Binnenkomende telefoongesprekken worden binnen 25 seconden opgenomen.
- Doorschakelen van een telefoongesprek vindt maximaal twee maal plaats (keuzemenu's niet meegerekend). Bij terugbelafspraken wordt de klant op de eerstvolgende werkdag na het eerste telefonisch contact teruggebeld.
- De gemeente beschikt over een intern 'nummerplan' om klanten gericht door te verbinden.
- De gemeente is telefonisch bereikbaar op tijden die aansluiten op de behoefte van de bellers.
- De telefoonmedewerkers beschikken allemaal over dezelfde digitale instructies, waarmee ze klanten adequaat antwoord kunnen geven. Als u gefaseerd start betreft dit alleen instructies voor bijvoorbeeld Burgerzaken.
- Er is binnen de gemeente bereidheid en draagvlak om over het nieuwe 14+netnummer *Antwoord*® naar burgers en ondernemers te communiceren (d.m.v. een communicatie-campagne op kleine of grote schaal).



Kunt u de eerste 4 van de 7 punten afvinken, neemt u dan contact op met Accountmanagement *Antwoord*®.