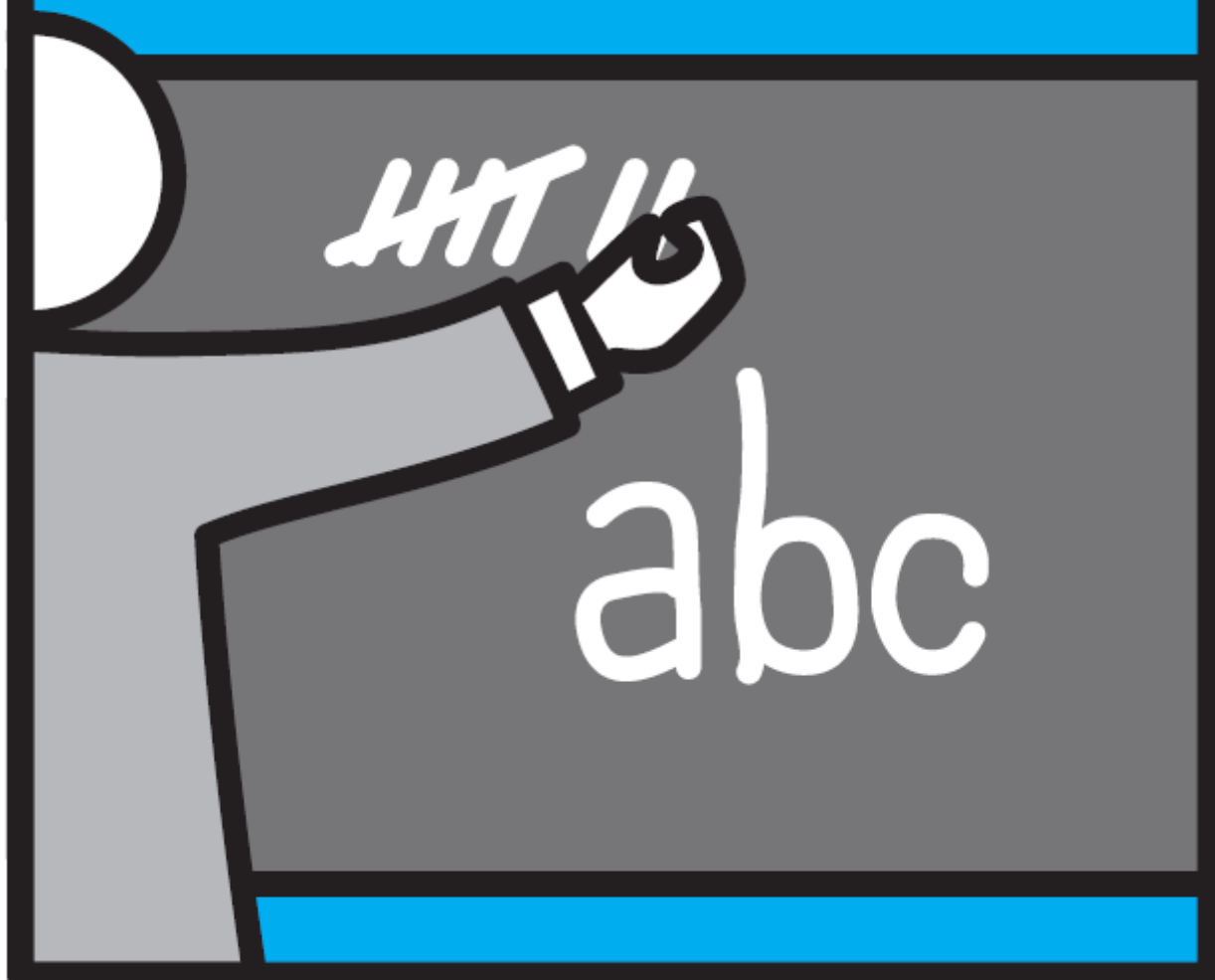


Handleiding aanvraag & implementatie 14+netnummer *Antwoord*[©]



Gemeente heeft *Antwoord*[©]
Voor alle vragen aan de gemeente
14+ netnummer *Antwoord*[©]



Handleiding

aanvraag & implementatie

14+netnummer *Antwoord*[©]

Versie 18 – Oktober 2011

Inhoudsopgave

1. Voor wie is deze handleiding bedoeld?.....	3
2. Samenvatting.....	4
3. Achtergrond en doel van het 14+netnummer Antwoord [©]	5
4. Stappenplan.....	6
Stap 1: Uw aanvraag voorbereiden.....	6
Stap 2: Uw aanvraag indienen.....	8
Stap 3: Na uw aanvraag.....	10
Stap 4: Nummer communiceren.....	12
5. Tot slot.....	13
Bijlage 1: Aankiesbaarheid Antwoord [©]	14
Bijlage 2a: VNG aansluitvoorwaarden 14+netnummer.....	22
Bijlage 2b: Voorbeeld aanvraagformulier VNG	24
Bijlage 2c: Voorbeeldbrief informeren buurgemeenten.....	27
Bijlage 3: Voorbeeld Implementatieformulier 14+netnummer Antwoord [©]	29
Bijlage 4: Checklist aanvraagprocedure.....	36

1. Voor wie is deze handleiding bedoeld?

Voor u ligt de *Handleiding aanvraag & implementatie 14+netnummer Antwoord*[®], een document dat is bedoeld voor gemeenten die een 14+netnummer Antwoord[®] willen aanvragen.

In deze handleiding kunt u, bijvoorbeeld vanuit uw rol als verantwoordelijk projectleider binnen de gemeente, meer lezen over de achtergronden van 14+netnummer Antwoord[®] en over de stappen die u moet nemen om uw 14+netnummer(s) Antwoord[®] aan te vragen en in te voeren.

Deze handleiding wordt regelmatig geactualiseerd en gepubliceerd op www.antwoord.nl, www.antwoordcommunity.nl, www.vng.nl/14plusnetnummer en www.kinggemeenten.nl/14plus. Controleert u dus op één van deze websites of u de laatste versie van de handleiding heeft.

Veel succes met de aanvraag en implementatie van 14+netnummer Antwoord[®]!

2. Samenvatting

- **Waarom 14+netnummer Antwoord®?**

14+netnummer Antwoord® voorkomt dat burgers, bedrijven en instellingen lang moeten zoeken naar het telefoonnummer van een gemeente. Zij kiezen eenvoudig '14' en vervolgens het netnummer van de gemeente. Zo is Zaanstad bereikbaar via het korte nummer 14 075 en Amersfoort via 14 033. Ook uw gemeente kan bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) een 14+netnummer Antwoord® aanvragen. Daarmee sluit u aan bij Antwoord®, een landelijk concept dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbetert.

- **Stap 1: Uw aanvraag voorbereiden**

Sommige gemeenten hebben hetzelfde netnummer. Zo wordt 070 niet alleen in Den Haag gebruikt, maar ook in Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Wassenaar. Bij het voorbereiden van uw aanvraag moet u daarom overleggen met buurgemeenten die hetzelfde netnummer hebben. Bovendien moet u rekening houden met de eisen die OPTA stelt aan het gebruik van het 14+netnummer Antwoord® en met de aansluitvoorwaarden van de VNG. Neem voor meer informatie contact op met uw Accountmanager 14+netnummer bij het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

- **Stap 2: Uw aanvraag indienen**

U vraagt 14+netnummer Antwoord® aan met behulp van een elektronisch formulier op de website van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten: www.vng.nl/14plusnetnummer. Na ontvangst van het ingevulde formulier wordt uw aanvraag beoordeeld door de VNG en OPTA. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) handelt namens het Ministerie van Algemene Zaken de goedgekeurde aanvraag verder af. Ten slotte stelt de leverancier uw 14+netnummer Antwoord® in dienst.

- **Stap 3: Na uw aanvraag**

Nadat u uw aanvraag hebt ingediend, moet u een aantal technische en organisatorische aanpassingen uitwerken. Denk aan aspecten rondom beheer, kostenverrekening en doorschakelen (routing).

- **Stap 4: Nummer communiceren**

Uw 14+netnummer Antwoord® wordt in gebruik genomen en uw organisatie is er klaar voor om burgers, bedrijven en instellingen snel en adequaat te woord te staan. Natuurlijk wilt u dit bekendmaken. Dit kan met een publiekscampagne op basis van de middelen uit de Antwoord® Stijl.

Contactgegevens

Heeft u algemene vragen over 14+netnummer Antwoord®? Per 1 mei 2011 is het accountmanagement en de implementatiebegeleiding van het 14+netnummer Antwoord® overgedragen door ICTU en ondergebracht bij het [Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten](http://www.kinggemeenten.nl) (KING). Neem contact op met één van de Accountmanagers van het 14+netnummer Antwoord® bij KING of stuur een mail aan 14nummer@kinggemeenten.nl. Per 1 augustus 2011 is het functioneel beheer, dat oorspronkelijk belegd was bij het Ministerie van Algemene Zaken, ook belegd bij King.

3. Achtergrond en doel van het 14+netnummer *Antwoord*[®]

Anderhalf à twee miljoen Nederlanders hebben geen idee waar ze terecht kunnen met vragen aan de overheid. En wie wel het juiste loket weet te vinden, wordt vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Om dit probleem op te lossen, werkt de Rijksoverheid samen met gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties aan professionalisering van de dienstverlening aan burgers.

***Antwoord*[®] biedt houvast**

Om gemeenten houvast te bieden bij het professionaliseren van hun dienstverlening, is het concept *Antwoord*[®] uitgewerkt. Het doel van *Antwoord*[®] is om in 2015 een netwerk van gemeentelijke klantcontactcentra operationeel te hebben, die de burger allemaal volgens hetzelfde principe beter van dienst zijn. Ongeacht in welke gemeente zij wonen of voor welk contactkanaal zij kiezen: burgers mogen overal dezelfde professionele en kwalitatief goede dienstverlening verwachten.

***Antwoord*[®] is groot, maar begint klein**

Gemeenten kunnen die professionalisering niet van de ene op de andere dag realiseren. Daarom begint *Antwoord*[®] klein: het biedt gemeenten een groeimodel en een aantal bouwstenen om hun dienstverlening – rekening houdend met de eigen situatie en identiteit – stap voor stap te verbeteren. Zo krijgen gemeenten grip op de kosten en opbrengsten, en kunnen zij de omslag maken van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte overheid. *Antwoord*[®] geeft de gemeentelijke dienstverlening een impuls. Raadpleeg voor meer informatie over het dienstverleningsconcept *Antwoord*[®] *Gemeente heeft Antwoord*[®] en *Antwoord*[®] 2. Deze boekjes bestelt u kosteloos via 14nummer@kinggemeenten.nl. Maar u kunt ook kijken op www.antwoord.nl. Daar vindt u de digitale versies.

Een eerste stap is 14+netnummer *Antwoord*[®]

Een belangrijke stap in de eerste fasen van het groeimodel van *Antwoord*[®] is de introductie van één telefoonnummer waarop burgers hun gemeente kunnen bereiken: een 14+netnummer *Antwoord*[®]. Dit is een telefoonnummer uit een reeks nummers die zijn bedoeld voor 'diensten met een bijzonder maatschappelijk belang'. Het 14+netnummer *Antwoord*[®] bestaat uit het cijfer 14 plus het netnummer van de gemeente. Bijvoorbeeld 14 020 of 14 0342. Het nummer is onderdeel van *Antwoord*[®] en vormt de ingang tot het gemeentelijke kcc. 14+netnummers zijn kort, herkenbaar en gemakkelijk te onthouden. Bovendien krijgen burgers, bedrijven en instellingen bij elke gemeente met een 14+netnummer dezelfde professionele en kwalitatief goede dienstverlening.

Aankiesbaarheid *Antwoord*[®] maakt het makkelijk

Elke gemeente kan een 14+netnummer *Antwoord*[®] aanvragen via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De aanvraag geldt automatisch ook voor de dienst Aankiesbaarheid *Antwoord*[®]. Deze dienst leidt het telefoonverkeer naar het 14+netnummer *Antwoord*[®] in goede banen. Maakt alleen uw gemeente gebruik van een bepaald 14+netnummer *Antwoord*[®], dan komen de telefoontjes direct bij u terecht. Als hetzelfde 14+netnummer *Antwoord*[®] in gebruik is bij meerdere gemeenten, en er geen regionaal kcc wordt opgezet, zorgt Aankiesbaarheid *Antwoord*[®] ervoor dat de beller uitkomt bij het kcc van zijn of haar gemeente. Hoe Aankiesbaarheid *Antwoord*[®] precies werkt, leest u in bijlage 1.

Aanvraag en gebruik van het 14+netnummer *Antwoord*[®] kosteloos voor de gemeente

De aanvraag en het gebruik van het 14+netnummer *Antwoord*[®] zelf kosten de gemeente niets. De kosten voor het werkend krijgen van een 14+netnummer *Antwoord*[®] zijn aanzienlijk, maar deze worden niet aan individuele gemeenten doorberekend. De meerjaren-financiering van het 14+netnummer *Antwoord*[®] is door de gemeenten gezamenlijk geregeld via het gemeentefonds. Uiteraard brengt de implementatie van *Antwoord*[®] binnen de gemeente wel de nodige interne kosten met zich mee.

4. Stappenplan

Wat moet u precies doen om een 14+netnummer Antwoord[®] aan te vragen, in te voeren en als het nieuwe nummer van uw gemeente te gaan communiceren? Dat leest u allemaal in onderstaand stappenplan. In bijlage 4 is bovendien een checklist opgenomen met alle in dit hoofdstuk beschreven acties (met dank aan de gemeente Breda).

Stap 1: Uw aanvraag voorbereiden

Voordat u het aanvraagformulier voor een 14+netnummer Antwoord[®] invult, is het verstandig om een aantal zaken voor te bereiden.

Overleg met omliggende gemeenten

Een netnummer is over het algemeen niet exclusief voor één gemeente. Vrijwel alle gemeenten delen een netnummer met een aantal andere gemeenten. Zo is Emmen bereikbaar via 0591, maar Borger-Odoorn en Coevorden eveneens. Dit betekent dat deze gemeenten het bijbehorende 14+netnummer Antwoord[®] (14 0591) moeten delen. Als u een 14+netnummer Antwoord[®] wilt aanvragen, zult u het gebruik ervan daarom moeten bespreken met uw collega's van *alle* gemeenten die hetzelfde netnummer hebben. Ook moet u contact opnemen met gemeenten waarvan het gemeentehuis via een ander netnummer bereikbaar is, maar die wel een woonkern hebben met 'uw' netnummer. Zo voorkomt u dat er conflicten ontstaan over het gebruik van het 14+netnummer Antwoord[®].

Om te achterhalen welke gemeenten allemaal hetzelfde netnummer hebben kunt u gebruik maken van het overzicht van netnummers voor gemeenten. Dit Excel bestand kunt u terugvinden op [www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl/productpagina-14+netnummer-Antwoord) ([productpagina 14+netnummer Antwoord[®]](http://www.antwoord.nl/productpagina-14+netnummer-Antwoord)).

Als de omliggende gemeenten nog niet zelf met het 14+netnummer Antwoord[®] aan de slag willen, maar geen bezwaar hebben tegen uw aanvraag, kunt u dit op het VNG aanvraagformulier aangeven bij vraag 6. Willen uw buurgemeenten het 14+netnummer Antwoord[®] ook gaan gebruiken, dan is het noodzakelijk om – voordat de *eerste* gemeente het nummer aanvraagt – afspraken te maken over:

- wie bij elke deelnemende gemeente de contactpersoon is;
- wie voor de deelnemende gemeenten de nummerbeheerder van het 14+netnummer Antwoord[®] wordt;
- waar telefoontjes worden opgevangen (de 'achtervang') die door de spraakherkenner niet naar de juiste gemeente kunnen worden geleid.

Voordat gemeenten het aanvraagtraject ingaan, is het goed om ook over onderstaande onderwerpen onderling afspraken te maken:

- Als burgers per ongeluk bij de verkeerde gemeente terechtkomen, worden ze dan doorverbonden of doorverwezen?
- Zijn de openingstijden van het 14+netnummer Antwoord[®] bij alle gemeenten gelijk? Zo niet, hoe gaan de gemeenten daar dan mee om? Denk bijvoorbeeld aan het installeren van een antwoordapparaat en het maken van terugbelafspraken. Waar draaien deze voorzieningen?
- Hoe gaan gemeenten om met eventuele noodnummers die momenteel 24 uur per dag bereikbaar zijn? Laten ze noodoproepen straks centraal binnenkomen of niet? Kan er wellicht een gezamenlijke opvang worden gecreëerd?

Ook als het niet mogelijk blijkt tot onderlinge afspraken te komen, moet u uw buurgemeenten in elk geval informeren over uw voornemen een 14+netnummer Antwoord[®] aan te vragen. Hiervoor kunt u de voorbeeldbrief uit deze handleiding gebruiken (zie bijlage 2c). Wordt u geconfronteerd met problemen, dan raden wij u aan contact op te nemen met uw accountmanager van KING. U vindt de contactgegevens van KING in hoofdstuk 1.

Houd rekening met de eisen van OPTA

Aan het gebruik van een 14+netnummer Antwoord[®] stelt telecomtoezichthouder OPTA een aantal eisen:

- Een gemeente mag zich een 14+netnummer Antwoord[®] nooit exclusief toe-eigenen, want het nummer is bedoeld voor alle gemeenten in hetzelfde netnummergebied;
- OPTA kan een 14+netnummer Antwoord[®] weigeren toe te kennen of intrekken als er tussen gemeenten in een netnummergebied onoplosbare problemen zijn;
- Een 14+netnummer Antwoord[®] is alleen bestemd voor de kcc's van gemeenten en niet voor andere toepassingen;
- Een 14+netnummer Antwoord[®] mag niet worden gebruikt om commerciële, erotische of amusementsdiensten aan te prijzen;
- Een 14+netnummer Antwoord[®] moet binnen negen maanden na toekenning in dienst worden gesteld.

Bovenstaande eisen zijn gebaseerd op de Telecommunicatiewet en op het Ministeriële Besluit waarin de bestemming van de 14+netnummers Antwoord[®] is vastgelegd (Staatscourant 20 april 2006, nr. 77/pag. 13).

Houd rekening met de VNG aansluitvoorwaarden 14+netnummer

In aanvulling op de eisen van OPTA hebben de gemeenten Zaanstad, Haarlemmermeer, Amsterdam, Almere, Apeldoorn en Gouda onder auspiciën van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) voor het eerst een set aansluitvoorwaarden voor 14+netnummer Antwoord[®] geformuleerd. Versie 1.1 is indertijd opgesteld door de VNG/VDP (6 april 2006) en vervolgens vastgesteld door Stuurgroep Contactcenter Overheid. Versie 2 is vastgesteld door VNG/VDP en ter kennisname voorgelegd aan de Programmaraad e-Overheid voor Burgers op maandag 28 juni 2010. De huidige versie 3 is vastgesteld door VNG/VDP volgend op ontwikkelingen rond de Antwoord[®] Collectie en LEAF Content.

De aansluitvoorwaarden zorgen ervoor dat de 14+netnummers Antwoord[®] een bepaald niveau van kwaliteit, service en dienstverlening waarborgen. Burgers, bedrijven en instellingen moeten hierop kunnen vertrouwen. De basis voor de aansluitvoorwaarden wordt gevormd door het Customer Operations Performance Center (COPC), de wereldwijde standaard voor klantcontact. De aansluitvoorwaarden zijn voortdurend in ontwikkeling en worden afgestemd op de ervaringen van gemeenten. Een overzicht van de aansluitvoorwaarden vindt u in bijlage 2a.

Verzamel de implementatiegegevens

Per 14+netnummer Antwoord[®] – dus niet per gemeente – is er één nummerbeheerder. Zijn of haar gegevens worden op het (VNG) aanvraagformulier vermeld. De nummerbeheerder kan iemand zijn van uw eigen gemeente, maar ook van een van de andere deelnemende gemeenten. Nadat het aanvraagformulier is ingediend, ontvangt de nummerbeheerder van KING een implementatieformulier. Hierop moet hij of zij de gegevens invullen die nodig zijn om het 14+netnummer in dienst te stellen.

In het geval er maar één gemeente gebruik gaat maken van het 14+netnummer Antwoord[®], bestaan die gegevens uit alleen het telefoonnummer (het “bestemmingsnummer”) van het kcc van die gemeente. Maar als er meerdere gemeenten gebruik gaan maken van het nummer, zijn er meer gegevens nodig omdat er dan sprakekeuze wordt toegepast.

Zodra één of meer gemeenten een 14+netnummer met spraakherkenning aanvragen, wordt het 14+netnummer zo volledig mogelijk opgebouwd. Alle gemeentenamen die onder het netnummer vallen worden aan de spraakherkenning toegevoegd, ook al hebben nog niet alle betreffende gemeenten een aanvraag ingediend voor het 14+netnummer.

De opbouw van het 14+netnummer is dus hét moment voor **alle** gemeenten met hetzelfde netnummer om op te geven welke eventuele extra plaatsnamen (“aliassen”) herkend moeten worden. Gemeenten die de aanvraag hebben ingediend kunnen daarbij ook aangeven of zij zelf willen meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en eventuele aliassen en of zij een zelftest willen uitvoeren.

Na de technische oplevering van het nummer worden alle gemeentenamen die onder het netnummer vallen dus al door de spraakherkenning herkend. Hoe om te gaan met telefoontjes van burgers die het nummer bellen en onverhoopt een nog niet-aangesloten gemeente inspreken? Er zijn twee mogelijkheden hoe hier mee om te gaan. Ofwel deze telefoontjes kunnen worden gerouteerd naar de “achtervang”; of er kan voor deze niet-aangesloten gemeenten een meldtekst geactiveerd worden, waarin de beller voor het goede nummer wordt verwezen naar de telefoongids of de website van de gezochte gemeente. Dit kunt u aangeven op het implementatieformulier.

Ook kan de nummerbeheerder op het implementatieformulier aangeven in welke taal de beller welkom wordt geheten in de welkomtekst: de Nederlandse of de Friese taal. Er zijn daarnaast nog enkele andere, kleine variaties mogelijk in de meldteksten. Voor meer informatie daarover kunt u terecht bij uw Accountmanager

14+netnummer.

De nummerbeheerder krijgt van KING slechts een week de tijd om het formulier te retourneren. Daarom is het belangrijk om al tijdens het voorbereiden van uw aanvraag de gevraagde gegevens te verzamelen. Het implementatieformulier en een toelichting hierop vindt u in bijlage 3.

Stap 2: Uw aanvraag indienen

Als alle voorbereidingen zijn getroffen, kunt u het elektronische aanvraagformulier voor een 14+netnummer Antwoord[®] invullen. U vindt dit formulier op de site van de VNG: www.vng.nl/14plusnetnummer. In bijlage 2b is ter illustratie een schermafbeelding van het aanvraagformulier opgenomen.

Bij de afhandeling van uw aanvraag en de inwerkingstelling van het 14+netnummer Antwoord[®] zijn diverse organisaties betrokken:

- **Elke gemeente** die gebruik wil maken van het 14+netnummer Antwoord[®] moet een eigen aanvraag indienen bij de VNG. Dit geldt ook als een buurgemeente het 14+netnummer Antwoord[®] al in dienst heeft gesteld of als meerdere gemeenten gezamenlijk besluiten een 14+netnummer Antwoord[®] aan te vragen;
- **De VNG** toetst uw aanvraag op de aansluitvoorwaarden;
- **OPTA** stelt voorwaarden aan het gebruik van het 14+netnummer Antwoord[®] en kent op basis van uw aanvraag het 14+netnummer Antwoord[®] toe. Daarna fungeert OPTA als wettelijk toezichthouder;
- **Het Ministerie van Algemene Zaken** is 'nummerhouder' van alle 14+netnummers Antwoord[®] en geeft u na toetsing door de VNG en OPTA toestemming om het nummer te gebruiken. Ook zorgt het ministerie ervoor dat de leverancier de dienst Aankiesbaarheid Antwoord[®] activeert; zodat het telefoonverkeer naar de deelnemende gemeenten in goede banen wordt geleid. Daarnaast is het ministerie de 'hoofdbeheerder' van alle 14+netnummers Antwoord[®]. Het ministerie heeft KING gemandateerd voor de uitvoering van alle praktische uitvoering rond deze taken en KING is dan ook in de praktijk het aanspreekpunt voor gemeenten;
- **Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)** levert productmanagement, accountmanagement, implementatiebegeleiding en functioneel beheer (namens het Ministerie van Algemene Zaken);
- **De leverancier** stelt het 14+netnummer Antwoord[®] in dienst en is uw aanspreekpunt voor operationele problemen en storingen in Aankiesbaarheid Antwoord[®].

Vul het aanvraagformulier in

Alle gemeenten die een 14+netnummer Antwoord[®] willen gebruiken, vullen afzonderlijk een aanvraagformulier in. Dus als bijvoorbeeld de gemeente Rijswijk, die het netnummer 070 deelt met Den Haag, bereikbaar wil zijn via 14 070, vult Rijswijk een eigen aanvraagformulier in – zelfs als Den Haag het nummer ook al heeft aangevraagd. De reden hiervoor is dat alle deelnemende gemeenten aan de VNG aansluitvoorwaarden moeten voldoen. Bovendien heeft elke gemeente een eigen contactpersoon (maar geen eigen nummerbeheerder: hiervan is er immers slechts één per 14+netnummer Antwoord[®]).

Verstuur het aanvraagformulier

Als u het formulier volledig hebt ingevuld, klikt u op 'Aanvraag afdrukken' om een afdruk van de aanvraag te maken voor uw archief. Verstuur vervolgens uw aanvraag door op de knop 'Aanvraag versturen' te klikken. Het formulier wordt automatisch verzonden naar de VNG en KING. Is het verzenden gelukt, dan krijgt u een automatische ontvangstbevestiging.

Verstrek desgevraagd aanvullende gegevens aan KING en OPTA

KING controleert of het formulier correct is ingevuld en neemt contact met u op als er aanvullende informatie nodig is. Ook OPTA gaat na of uw aanvraag aan de door haar gestelde eisen voldoet. Als OPTA behoefte heeft aan nadere informatie, krijgt u hiervan bericht. U hoort dan ook binnen welke termijn OPTA uw aanvraag zal afhandelen.

Verstrek de implementatiegegevens aan de nummerbeheerder

KING stuurt, als reactie op uw aanvraag bij de VNG, de nummerbeheerder van het 14+netnummer Antwoord[®] een implementatieformulier (zie bijlage 3). Naam en adres van de nummerbeheerder heeft u op het VNG aanvraagformulier vermeld.

Op het implementatieformulier moet de nummerbeheerder een aantal gegevens invullen. Deze zijn nodig om het nummer in dienst te kunnen stellen. De nummerbeheerder kan dit alleen correct invullen als hij of zij voldoende is geïnformeerd door de deelnemende gemeenten. De nummerbeheerder vult op het

implementatieformulier voor iedere gemeente het bestemmingsnummer in; dit is het nummer waarop de telefoontjes bij het kcc binnenkomen. In geval van spraakkeuze geeft de nummerbeheerder op dit formulier ook de eventuele set van aliassen op per gemeentenaam. Deze set van aliassen moet van te voren zorgvuldig worden afgestemd met de deelnemende gemeenten (zie stap 1, implementatie gegevens). Ook geeft de nummerbeheerder op het formulier aan of de gemeente wil meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliassen en of de gemeente een zelftest wil uitvoeren. Uitgebreide informatie over de gang van zaken bij spraakkeuze vindt u in bijlage 1 in de paragraaf "Implementatie samen met de gemeente".

Let op: KING kan de aanvraagprocedure alleen voltooien als het de beschikking heeft over een correct ingevuld implementatieformulier. Het goed informeren van de nummerbeheerder is dus mede bepalend voor de levertijd van uw 14+netnummer Antwoord®!

Leveringstijden

De bevestigingsbrief

Binnen vijf weken nadat het aanvraagformulier bij de VNG is ingediend, ontvangt u van het Ministerie van Algemene Zaken een bevestigingsbrief met een overzicht van de implementatie en de formele toestemming voor het gebruik van het 14+netnummer Antwoord®.

Let op: deze maximaal vijf weken doorlooptijd tussen aanvraag en bevestigingsbrief geldt uiteraard alleen als u het aanvraagformulier volledig invult, alle eventueel door VNG en OPTA gevraagde aanvullende gegevens tijdig verstrekt en de nummerbeheerder het implementatieformulier correct en tijdig inlevert.

Het 14+netnummer Antwoord®

De leveringstijd van uw 14+netnummer Antwoord® zelf hangt af van de implementatie:

In het geval er maar één gemeente gebruik gaat maken van het 14+netnummer Antwoord® zal het nummer ongeveer vijf werkdagen na de bevestigingsbrief door de leverancier technisch in dienst worden gesteld: dat is dus binnen zes weken nadat u de aanvraag heeft ingediend bij de VNG.

In het geval van spraakkeuze zal met u contact worden opgenomen over de planning van de indienststelling. Over het algemeen moet u bij spraakkeuze rekening houden met een totale doorlooptijd van twee maanden vanaf het moment dat de nummerbeheerder het implementatieformulier aan KING heeft geretourneerd en het 14+netnummer Antwoord® daadwerkelijk door uw gemeente aan de burgers wordt gecommuniceerd.

Indien een gemeente aansluit bij een reeds opgebouwd 14+netnummer op spraakherkenning, is de doorlooptijd aanzienlijk korter dan wanneer een 14+netnummer op spraakherkenning nog gebouwd moet worden. Dit komt omdat de gemeentenamen (en waar mogelijk ook al de aliassen) van de gemeenten die nog geen aanvraag hebben ingediend, al bij de bouw worden meegenomen (zie ook: "Verzamel de implementatiegegevens" op pagina 7 van deze handleiding). Nadat de gemeente de aanvraag bij de VNG heeft ingediend, ontvangt de nummerbeheerder van het reeds opgebouwde 14+netnummer een nieuw implementatieformulier van KING. De nummerbeheerder hoeft hier alleen het bestemmingsnummer van de nieuwe gemeente die heeft aangevraagd in te vullen en stuurt het formulier daarna weer retour. Zodra KING het formulier heeft ontvangen, wordt de gemeente binnen 5 werkdagen geactiveerd op de spraakherkenning. De gemeente verschijnt dan in de spraakherkenningswebtool en de nummerbeheerder kan het bestemmingsnummer wijzigen.

Publicatiedatum

Wij raden u aan om na de indienststelling enkele weken te wachten voordat u het nummer aan de burgers gaat communiceren. In de tussentijd kan uw organisatie zich instellen op de nieuwe situatie (zie stap 4: Nummer communiceren).

Stap 3: Na uw aanvraag

Na het indienen van uw aanvraag moet er een aantal organisatorische en technische aspecten worden uitgewerkt.

Meewerken aan de implementatie van spraakkeuze

Als de gemeente op het implementatieformulier heeft aangegeven te willen meewerken aan het inspreken van gemeentenamen (en eventuele aliassen) t.b.v. het optimaliseren van de spraakkeuze (het zogeheten "pretunen"), dan zal de gemeente in deze periode gevraagd worden dit daadwerkelijk te doen. Over het algemeen vindt dit inspreken plaats vrij snel nadat het implementatieformulier is ingeleverd. Een aantal weken daarna kan de gemeente vervolgens de zelftest uitvoeren als ze op het implementatieformulier heeft aangegeven deze uit te willen voeren. Meer informatie over het aansluiten op de spraakherkenning vindt u in bijlage 1 in de paragraaf "Implementatie samen met de gemeente".

Instructie van de nummerbeheerder door de hoofdbeheerder

Namens de groep gemeenten die gebruikmaken van hetzelfde 14+netnummer Antwoord[®], worden onderdelen van Aankiesbaarheid Antwoord[®] beheerd door de nummerbeheerder. De nummerbeheerder kan iemand zijn van uw eigen gemeente, maar ook van een van de andere deelnemende gemeenten. Hij of zij is in staat zelf de werking van de dienst Aankiesbaarheid Antwoord[®] enigszins aan te passen door bepaalde beheergegevens te wijzigen. Zie bijlage 1 voor een beschrijving van de taak van de nummerbeheerder en een overzicht van de gegevens die kunnen worden aangepast. Om het 14+netnummer Antwoord[®] goed te laten functioneren, moet de nummerbeheerder op de hoogte zijn van de afspraken die tussen de deelnemende gemeenten zijn gemaakt, zowel vóór als na het indienen van het aanvraagformulier.

In de periode direct voorafgaand aan de indienststelling ontvangt de nummerbeheerder van de hoofdbeheerder van KING de beheerdocumentatie en – indien gewenst - een persoonlijke technische instructie (zie bijlage 1).

Vorbereiden van uw eigen gemeente

Mogelijk moet u enkele aanpassingen uitvoeren in uw eigen organisatie die te maken hebben met het opzetten van een centraal klantcontactcentrum. We hebben ze hieronder voor u op een rijtje gezet.

Uw eigen telefooncentrale

Aankiesbaarheid Antwoord[®] richt zich uitsluitend op het telefoonverkeer in het *openbare* telefoonnet; de *interne* afhandeling van telefoontjes moet u zelf verzorgen:

- Informeer de beheerder van uw gemeentelijke bedrijfstelefooncentrale (PABX) zo spoedig mogelijk over de komst van het 14+netnummer Antwoord[®] en laat hem of haar contact opnemen met de nummerbeheerder;
- Vertel uw telefooncentralebeheerder dat hij of zij een apart zogeheten 'bestemmingsnummer' beschikbaar moet stellen, dat alle telefoontjes naar het 14+netnummer Antwoord[®] aflevert bij uw bedrijfscentrale. De nummerbeheerder heeft dat bestemmingsnummer nodig;
- Vertel uw telefooncentralebeheerder dat de publiekscampagne voor het 14+netnummer Antwoord[®] kan leiden tot meer telefoonverkeer en dat het aantal beschikbare inkomende lijnen van het kcc daarop moet worden afgestemd. Dit kan uw beheerder regelen met zijn telecomaandbieder. U moet dit aspect niet onderschatten: het is al meermalen voorgekomen dat gemeenten na een geslaagde publiekscampagne klachten van burgers ontvingen over een verslechterde bereikbaarheid – een rechtstreeks gevolg van een tekort aan lijnen in de eigen bedrijfstelefooncentrale;
- De meeste gemeenten houden hun oude publieksnummers nog enige tijd aan, omdat ze bekend zijn bij het publiek. Bent u dat ook van plan, zorg er dan voor dat de oude nummers eveneens naar uw kcc worden geleid;
- Vraag uw telefooncentralebeheerder om in de bedrijfscentrale alle 14+netnummers Antwoord[®] vrij te geven, zodat uw eigen medewerkers andere gemeenten gemakkelijk kunnen bereiken. Geef hierbij duidelijk aan dat er zowel 5-cijferige als 6-cijferige 14+netnummers Antwoord[®] bestaan.

Het klantcontactcentrum

Uw 14+netnummer Antwoord[®] is gekoppeld aan het centrale kcc van uw gemeente. Het is niet de bedoeling dat burgers en bedrijven na het bellen van het 14+netnummer Antwoord[®] terechtkomen bij de telefonist(e). Een kcc doet veel méér dan doorverbinden alleen en bedient naast de telefoon ook diverse andere communicatiekanalen. Zo komen er ook vragen en transacties binnen via de website, de post en de publieksbalies. Hoe u dit alles goed kunt organiseren, leest u in de boekjes *Gemeente heeft Antwoord[®]* en *Antwoord[®] 2*, die u kosteloos aanvraagt via 14nummer@kinggemeenten.nl. Digitale versies vindt u op www.antwoord.nl.

Het kcc moet over voldoende medewerkers ('agents') beschikken op het moment dat het 14+netnummer Antwoord[®] bekend wordt gemaakt als nieuwe nummer van de gemeente door middel van een publiekscampagne.

De achtervang

Indien uw gemeente het 14+netnummer Antwoord[®] samen met meerdere gemeenten gebruikt, wordt er spraakkeuze toegepast. Daarbij bestaat de (geringe) kans dat een beller niets inspreekt of iets inspreekt waarin geen gemeentenaam wordt genoemd. Ook kan het zijn dat de ingesproken naam niet wordt herkend. In al die gevallen kan de spraakkeuze niet doorverbinden naar de juiste gemeente. De oproep gaat dan niet verloren, maar de beller wordt doorverbonden met een speciaal bestemmingsnummer bij één van de aangesloten gemeenten: de 'achtervang' geheten. De gemeenten hebben tijdens de voorbereiding (stap 1: uw aanvraag voorbereiden) met elkaar afgesproken wie deze achtervang op zich neemt. Meestal is dat de gemeente met de meeste mogelijkheden om wat extra telefoonverkeer te verwerken. Doordat voor de achtervang een apart bestemmingsnummer wordt gebruikt kan de kcc-medewerker die oproepen neutraal beantwoorden. Dit houdt in dat de kcc-medewerker vraagt voor welke gemeente de beller belt om hem vervolgens door te verbinden naar de gewenste gemeente. De gemeenten moeten onderling afspraken maken op welke manier deze doorverbinding plaatsvindt (naar welk nummer en met of zonder boodschap etc.).

Relatie met de backoffices

Het is belangrijk om goede afspraken te maken met de backoffices in uw gemeente. Deze diensten en afdelingen moeten namelijk tijdig allerlei informatie aanleveren aan het klantcontactcentrum – bijvoorbeeld over de status en voortgang van aangevraagde producten en diensten – en bovendien beschikbaar zijn voor vragen van medewerkers van het kcc. Dit kan rechtstreeks, maar ook via een zogeheten 'midoffice'. Informatie over midoffice-concepten vindt u op de website van KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten): www.kinggemeenten.nl.

Interne documenten

Het publieksnummer van uw gemeente wordt binnen de eigen organisatie op diverse manieren gebruikt en staat in allerlei communicatie-uitingen vermeld. Denk aan briefpapier, telefoongidsen, intranet, posters, interne mededelingen, etc. Kies een 'natuurlijk' moment om ook hier het 14+netnummer Antwoord[®] te introduceren.

Kennis over de werking van het 14+netnummer Antwoord[®]

Voordat u het 14+netnummer Antwoord[®] in gebruik gaat nemen en daadwerkelijk als het nieuwe nummer van de gemeente gaat communiceren aan uw burgers, is het goed om uw medewerkers op de hoogte te stellen van een aantal zaken m.b.t. de werking van het 14+netnummer Antwoord[®]. Telefonie is een serieel proces waarbij een aantal schakels elkaar opvolgt. Als één schakel niet goed is, dan werkt de hele keten niet goed. In het document "Analyseren goede werking 14+netnummer Antwoord[®]" staat beschreven welke schakels er een rol spelen bij het tot stand komen van een telefoongesprek en waar dus het mogelijke probleem kan zitten. In het document staat een aantal acties die u van te voren kunt oppakken, om eventuele problemen te voorkomen. Ook staat er in wat u moet doen als er een storing is. Tenslotte zit er een korte vragenlijst in die kcc-medewerkers kunnen gebruiken om de situatie in kaart te brengen om een mogelijk probleem te documenteren. Het document kunt u downloaden op www.antwoord.nl.

Daarnaast is op www.antwoord.nl ook een set met Veelgestelde vragen 14+netnummer Antwoord[®] beschikbaar. Ook dit document kunt u gebruiken om kennis over het 14+netnummer Antwoord[®] in het algemeen op te doen.

Stap 4: Nummer communiceren

Als alles goed is voorbereid en uitgedacht, kunt u het 14+netnummer Antwoord[®] als het nieuwe nummer van de gemeente communiceren.

Licht de eigen organisatie in

Voordat u de burgers en bedrijven binnen uw gemeente inlicht over het 14+netnummer Antwoord[®], moeten uiteraard eerst uw collega's op de hoogte worden gebracht van de nieuwe ontwikkelingen.

Communiceer het 14+netnummer Antwoord[®]

Gemeentelijke campagne

U zult burgers, bedrijven en instellingen via een campagne willen informeren over het nieuwe 14+netnummer Antwoord[®]. Op dit moment bestaat er nog geen landelijke campagne; deze komt waarschijnlijk wanneer het merendeel van de gemeenten een 14+netnummer Antwoord[®] heeft ingevoerd. Daarom communiceert elke gemeente de veranderingen op haar eigen wijze.

Antwoord[®] Stijl

Deelname aan het 14+netnummer Antwoord[®] geeft een gemeente het recht gebruik te maken van de Antwoord[®] Stijl. Voor gemeenten die communiceren over Antwoord[®] heeft het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers in samenwerking met een aantal gemeenten deze Antwoord[®] Stijl ontwikkeld. Het gebruik van de Antwoord[®] Stijl versterkt de herkenbaarheid en landelijke uitstraling van Antwoord[®]. De Antwoord[®] Stijl staat beschreven in de Antwoord[®] Stijlgids.

Antwoord[®] Stijlgids

De Antwoord[®] Stijlgids is er om helpen bij het vormgeven van een communicatiecampagne uw 14+netnummer Antwoord[®] u gebruikmaken van speciaal ontwikkelde stijlelementen.

Bij het opstellen van de Antwoord[®] rekening mee gehouden dat de binnen iedere gemeentelijke kan worden gemaakt. Dat kan van de eigen kleuren, lettertypes. Hiernaast ziet u voorbeelden van gemeenten dat heeft gedaan. In Stijlgids vindt u nog veel meer diverse werkbestanden om u te helpen bij het ontwikkelen van uw eigen 14+netnummer Antwoord[®] campagne. U vindt de Antwoord[®] Stijlgids op www.antwoord.nl. Alle beschikbare stijlelementen zijn te vinden op de [Antwoord[®] Community](http://AntwoordCommunity).



voorbeelden en

diverse werkbestanden om u te helpen bij het ontwikkelen van uw eigen 14+netnummer Antwoord[®] campagne. U vindt de Antwoord[®] Stijlgids op www.antwoord.nl. Alle beschikbare stijlelementen zijn te vinden op de [Antwoord[®] Community](http://AntwoordCommunity).

Breng de overige communicatiekanalen op orde

Als iemand het telefoonnummer van uw gemeente nodig heeft, zoekt hij of zij dit doorgaans op in een (digitaal) telefoonboek of met behulp van een zoekmachine op internet (bijvoorbeeld Google). Ook vanuit deze bronnen moeten burgers en ondernemers worden doorverwezen naar uw 14+netnummer Antwoord[®]. Hiertoe moet u zelf actie ondernemen:

- De meeste gemeenten hebben een contract met de Telefoongids voor een bijzondere gidsvermelding. Voor de vermelding van uw 14+netnummer Antwoord[®] in de Telefoongids kunt u daarom als gemeente het beste zelf contact opnemen met de Telefoongids. ;
- Voor het aanpassen van uw telefoonnummer op de website www.overheid.nl neemt u contact op met uw contactpersoon bij uw gemeente, die toegang heeft tot de databank met ledengegevens. Weet u niet wie uw contactpersoon is, dan kunt u dit telefonisch navragen bij de VNG via nummer: 070 373 8734;
- Als uw nummer ook op andere veelgebruikte websites (zoals Google Maps, i-local, etc.) moet worden gewijzigd, neemt u contact op met deze partijen.

Zorg ervoor dat u ook vanuit het buitenland telefonisch bereikbaar blijft

Het 14+netnummer Antwoord[®] is **niet** bereikbaar vanuit het buitenland. Dit komt omdat vanuit het buitenland gebeld dient te worden met een lang nummer: een combinatie van de landcode, het netnummer en het

abonneenummer. Het is sterk aan te raden om voor bellers vanuit het buitenland (en voor bellers met bepaalde voip abonnementen) een alternatief 10-cijferig nummer op uw website te vermelden, bijvoorbeeld uw oude 10-cijferige publieksnummer. Met de vermelding van dit alternatieve nummer garandeert u dat u voor iedereen goed bereikbaar blijft.

Voorkom overlast bij burgers

Het 14+netnummer Antwoord[®] is voor burgers in het begin vaak nog onwennig omdat het uit slechts 5 of 6 cijfers bestaat. De ervaring heeft geleerd dat het voor kan komen dat burgers daarom toch zelf combinaties gaan maken van het netnummer en het 14+netnummer Antwoord[®] om zodoende alsnog tot een 10-cijferig telefoonnummer te komen. U kunt hier in uw communicatiecampagne aandacht aan besteden door uit te leggen dat het nieuwe nummer van de gemeente echt uit slechts 5 of 6 cijfers bestaat.

Ook kunt u, om te voorkomen dat dit bij uw gemeente gebeurt, nagaan of dergelijke combinaties van het netnummer met daarachter het 14+netnummer in uw gemeente in gebruik zijn. In overleg met uw provider en de betreffende gebruiker van het nummer kunt u een dergelijk telefoonnummer overnemen en laten uitkomen op uw kcc. De voormalige gebruikers krijgen dan nieuwe nummers. Dit heeft bij de provider vaak enige doorlooptijd, daarom is het aan te raden dit te doen voordat u het 14+netnummer Antwoord[®] gaat communiceren. Op die manier voorkomt u eventuele overlast bij burgers of bedrijven.

Blijf contact houden met buurgemeenten, en blijf werken aan kwaliteit

Ook nadat u het 14+netnummer Antwoord[®] in gebruik hebt genomen, is het belangrijk om te blijven overleggen met de gemeenten in uw netnummergebied. Daarnaast verwachten wij van u dat uw gemeente blijft voldoen aan de aansluitvoorwaarden van de VNG.

5. Tot slot

We hopen dat deze handleiding voor u heeft verduidelijkt wat u precies moet doen om een 14+netnummer Antwoord[®] aan te vragen en in te voeren. In de bijlagen treft u aanvullende informatie aan. Ongetwijfeld zult u tijdens de aanvraag en implementatie nog andere vragen hebben. Daarvoor kunt u altijd terecht bij uw Accountmanager 14+netnummer. En ook de Antwoord[®] Community (www.antwoordcommunity.nl) is een goede plek waar u praktische tips en documentatie van andere gemeenten kunt vinden.

Tot slot willen wij u veel succes wensen met de invoering van het 14+netnummer Antwoord[®]!

Bijlage 1: Aankiesbaarheid Antwoord®

Wat is Aankiesbaarheid Antwoord®?

Samen met uw nieuwe 14+netnummer Antwoord® ontvangt u automatisch ook Aankiesbaarheid Antwoord®. Deze dienst heeft tot taak de telefoontjes naar 14+netnummers Antwoord® bij de *juiste* gemeente af te leveren. Hierbij geldt het volgende:

- Als alleen uw gemeente gebruikmaakt van een bepaald 14+netnummer Antwoord®, worden de telefoontjes direct bij het kcc van uw gemeente afgeleverd;
- Als meerdere gemeenten hetzelfde 14+netnummer Antwoord® delen, zorgt Aankiesbaarheid Antwoord® ervoor dat de beller de gemeente van zijn of haar keuze aan de lijn krijgt. Vrijwel alle gemeenten hebben hiermee te maken. Idealiter wordt er in dergelijke gevallen een regionaal/faciliteitair kcc ingericht. Maar als dat bestuurlijk niet haalbaar is, is het uitsplitsen van de binnenkomende telefoontjes via spraakkeuze het beste alternatief. Aankiesbaarheid Antwoord® wordt dan voorzien van een spraakkeuzemenu, waardoor de beller na het inspreken van de gemeentenaam met het juiste kcc wordt doorverbonden. Is deze situatie op uw gemeente van toepassing, dan vermeldt u op het implementatieformulier dat u van de hoofdbeheerder (KING namens het Ministerie van Algemene Zaken) ontvangt, om welke gemeenten het gaat. De hoofdbeheerder zorgt vervolgens voor de implementatie in Aankiesbaarheid Antwoord®;
- Als een gemeente meerdere netnummergebieden bestrijkt, wil zij normaal gesproken via alle bijbehorende 14+netnummers Antwoord® bereikbaar zijn. Ook hier hebben veel gemeenten mee te maken. Aankiesbaarheid Antwoord® zorgt er in dergelijke gevallen voor dat de telefoontjes naar *verschillende* 14+netnummers Antwoord® worden afgeleverd bij *hetzelfde* gemeentelijke kcc. Is deze situatie op uw gemeente van toepassing, dan moet u voor elk 14+netnummer Antwoord® een aanvraagformulier indienen bij de VNG. Daarmee vraagt u voor elk afzonderlijk 14+netnummer Antwoord® toestemming voor (mede)gebruik. Vervolgens zorgt de hoofdbeheerder (KING) voor de implementatie in Aankiesbaarheid Antwoord®;
- Als uw gemeente te maken heeft met allebei de voorgaande situaties, dus zowel het delen van een 14+netnummer Antwoord® als het gebruik van meerdere 14+netnummers Antwoord®, wordt in Aankiesbaarheid Antwoord® uiteraard met beide rekening gehouden.

Verderop in deze bijlage wordt nader ingegaan op het fenomeen spraakkeuze en op wat de beller in de verschillende situaties hoort.

Waarom is Aankiesbaarheid Antwoord® een landelijke voorziening?

Het 14+netnummer Antwoord® is een nieuw telefoonnummer. Dit betekent dat alle telecomoperators (KPN, Tele2, Vodafone, etc.) hun netwerken en facturatiesystemen zo moeten aanpassen dat 14+netnummers Antwoord® 'aankiesbaar' zijn. 'Aankiesbaar' wil zeggen dat het telefoonnummer wordt herkend als een valide nummer en dat de telecomoperator van de beller het gesprek kan doorgeven aan de betreffende gemeente. Nog niet alle telecomoperators hebben alle 14+netnummers Antwoord® aankiesbaar gemaakt in hun netwerk. Dit is een bekend fenomeen binnen de telecommunicatiewereld, dat bij alle nieuwe nummerreeksen speelt. Maar dankzij de landelijke voorziening Aankiesbaarheid Antwoord® van het Ministerie van Algemene Zaken is nu al een hoge dekking/aankiesbaarheid van 95% gegarandeerd.

De landelijke aanpak van Aankiesbaarheid Antwoord® lost drie potentiële problemen voor u op:

1. De aankiesbaarheid van uw 14+netnummer Antwoord® is makkelijker te realiseren

In de praktijk heeft een individuele gemeente weinig tot geen mogelijkheden om telecomoperators over te halen om een 14+netnummer Antwoord® aankiesbaar te maken. Dit probleem wordt door Aankiesbaarheid Antwoord® opgelost door alle 14+netnummers Antwoord® onder te brengen bij één telecomaandbieder, die op zijn beurt afspraken maakt met alle andere telecomoperators. Het aankiesbaar maken van 14+netnummers Antwoord® wordt op deze manier aanzienlijk vereenvoudigd.

2. U hoeft geen kosten te maken

Als meerdere gemeenten uit hetzelfde netnummergebied een 14+netnummer Antwoord® delen, moet het telefoonverkeer per gemeente worden uitgesplitst. Vervolgens moeten de telefoontjes worden doorgeschakeld naar de juiste gemeente. Hier zorgt Aankiesbaarheid Antwoord® voor; gemeenten hoeven er zelf geen kosten meer voor te maken.

3. Per abonnementsvorm geldt hetzelfde beltarief voor alle 14+netnummers Antwoord[®]

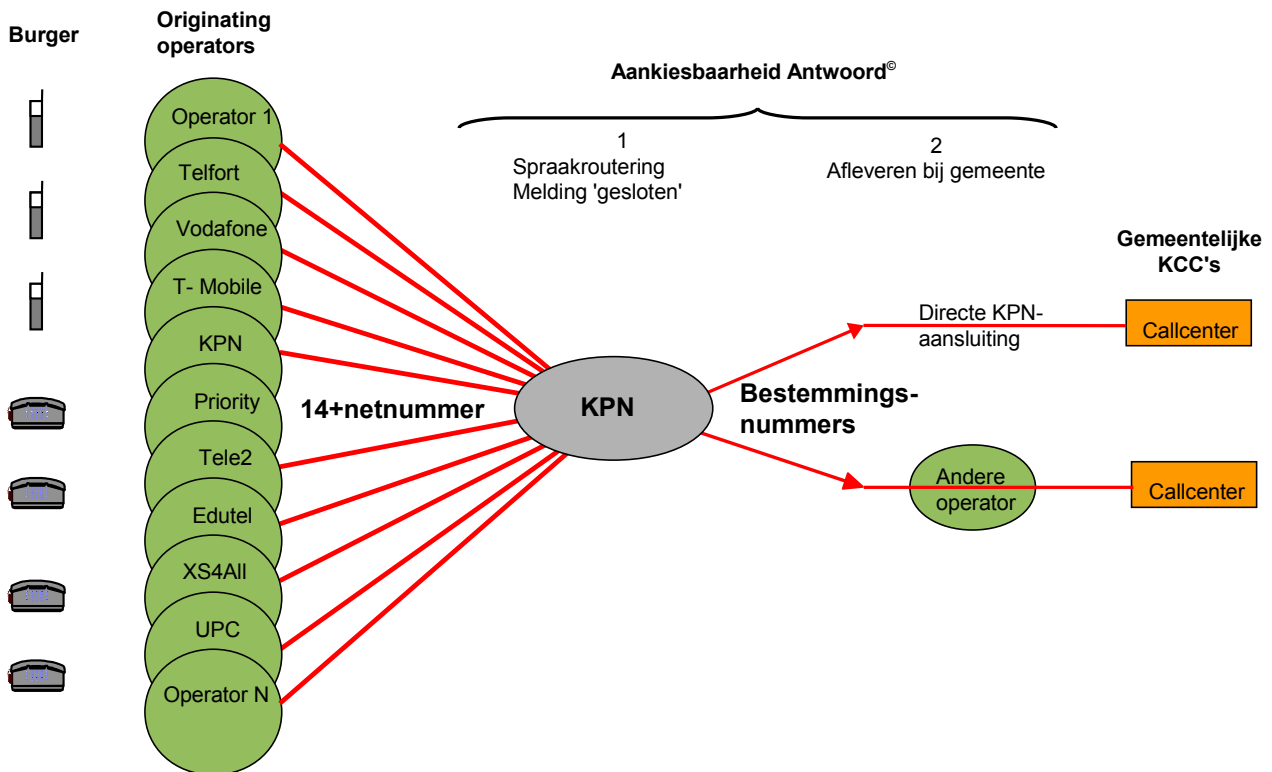
Alle 14+netnummers Antwoord[®] worden bij dezelfde operator ondergebracht. Hierdoor ontstaat er per abonnementsvorm één, zo laag mogelijk, beltarief voor alle 14+netnummers Antwoord[®]. Zonder landelijke coördinatie zouden er waarschijnlijk meerdere operators worden ingeschakeld; de beltarieven zouden dan per 14+netnummer Antwoord[®] kunnen verschillen.

Let op: er zijn veel operators en tal van abonnementsvormen. Tussen de abonnementsvormen onderling verschillen de tarieven weer wél: prepaid mobiel bellen is bijvoorbeeld duurder dan bellen met een abonnement.

De hosting operator is KPN

Via een aanbesteding heeft het Ministerie van Algemene Zaken – de nummerhouder van alle 14+netnummers Antwoord[®] – KPN geselecteerd als leverancier van Aankiesbaarheid Antwoord[®]. Dit houdt in dat KPN alle 14+netnummers Antwoord[®] 'host' op haar platform. Dat platform is een samenstel van gespecialiseerde telefooncentrales en computersystemen dat de telefoontjes naar de 14+netnummers Antwoord[®] uitsplitst of samenvoegt en ze vervolgens doorschakelt naar de juiste gemeente. Als een gemeente bij de VNG een 14+netnummer Antwoord[®] aanvraagt, krijgt KPN van KING (namens het Ministerie van Algemene Zaken) opdracht om dat nummer op haar platform in dienst te stellen.

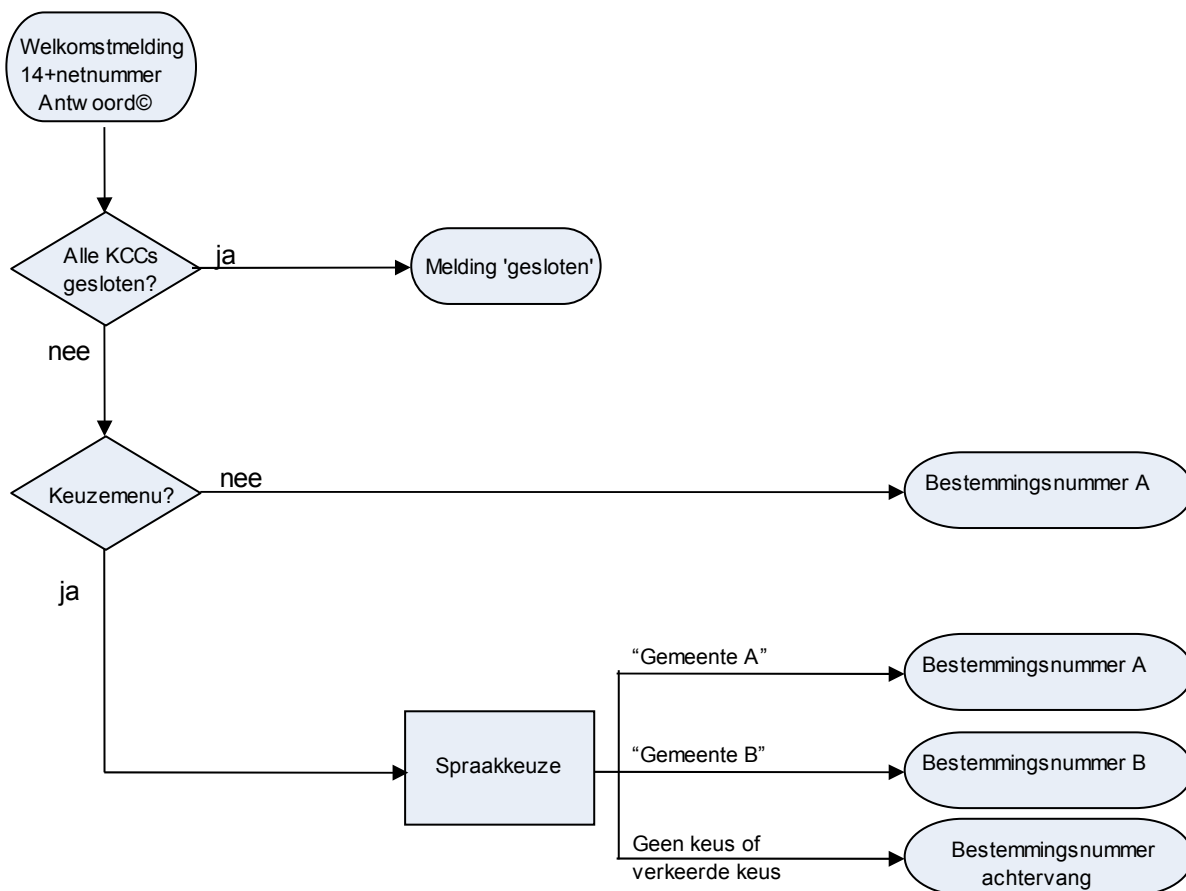
Belt iemand een 14+netnummer Antwoord[®], dan geeft zijn of haar telecomoperator – in dit verband ook wel de 'originating operator' genoemd – het telefoontje door aan KPN. Er zijn in Nederland heel veel originating operators, wel honderden. Maar het merendeel van de aansluitingen zit bij enkele tientallen grotere operators, waardoor de situatie iets minder onoverzichtelijk is dan ze misschien lijkt.



De functionaliteit van Aankiesbaarheid Antwoord®

Aankiesbaarheid Antwoord® levert een basisdienst met de volgende functionaliteit:

- Als alleen uw gemeente gebruikmaakt van een bepaald 14+netnummer Antwoord®, worden de telefoontjes naar dat nummer rechtstreeks doorverbonden met uw gemeentelijke kcc;
- Als meerdere gemeenten gebruikmaken van hetzelfde 14+netnummer Antwoord®, worden de binnenkomende gesprekken geanalyseerd en vervolgens naar het juiste gemeentelijke kcc geleid. Hiervoor wordt spraakkeuze ingezet. Dit houdt in dat de beller een (opgenomen) stem hoort, die hem of haar vraagt de naam van de gewenste gemeente in te spreken. Vervolgens wordt de beller met deze gemeente doorverbonden;
- Als de beller geen keus of een verkeerde keus maakt, wordt hij of zij doorverbonden met een speciaal nummer, de zogeheten 'achtervang';
- Als uw gemeente meerdere netnummergebieden bestrijkt, zorgt Aankiesbaarheid Antwoord® ervoor dat voor uw gemeente bestemde telefoontjes naar de *verschillende* 14+netnummers Antwoord®, worden afgeleverd bij uw kcc. Dit gebeurt door bij elk van de bijbehorende 14+netnummers Antwoord® een 'bestemmingsnummer' voor uw gemeente op te nemen en die nummers allemaal te laten verwijzen naar uw kcc;
- De mogelijkheid bestaat om buiten de openingstijden van de deelnemende gemeenten een melding te geven dat alle gemeentelijke kcc's zijn gesloten. De beller hoeft dan ook niet meer het keuzemenu te doorlopen. In de basisdienst is het melden van individuele openingstijden van verschillende kcc's niet voorzien. Gemeentelijke kcc's moeten dit zelf regelen in hun eigen telefoonapparatuur.



Direct naar het kcc (één kcc)

Als maar één gemeente gebruik maakt van het 14+netnummer Antwoord®, of als meerdere gemeenten een gemeenschappelijk kcc hebben, is er geen menukeuze nodig en worden de telefoontjes direct doorgeschakeld. Dit is bijvoorbeeld momenteel het geval bij het nummer 14 079. De beller hoort: 'Welkom bij 14 079 Antwoord®' en wordt direct daarna doorverbonden met de gemeente.

Een 14+netnummer Antwoord[®] delen

In veel gevallen wordt het 14+netnummer Antwoord[®] echter gedeeld door meerdere gemeentelijke kcc's. Zo heeft bijvoorbeeld een aantal Drechtsteden (Dordrecht, Papendrecht, Zwijndrecht, etc.) hetzelfde netnummer: 078. De gemeentelijke kcc's kunnen dus allemaal het telefoonnummer 14 078 invoeren. Dit betekent dat iemand die belt met 14 078, een keuze moet maken tussen het kcc van Dordrecht, Papendrecht, Zwijndrecht, etc. Hiervoor wordt spraakkeuze toegepast. In een notendop gaat dit als volgt. Nadat de beller het 14+netnummer Antwoord[®] heeft gekozen, hoort hij deze tekst: *'Welkom bij 14 078 Antwoord[®]. Dit is het gezamenlijke nummer van de gemeenten in uw regio. Spreek na de piep de naam in van de gemeente die u wilt bereiken.'* Daarna analyseert het systeem de ingesproken naam en wordt het gesprek naar de gewenste gemeente geleid. De beller hoort: *'U wordt nu doorverbonden'*.

Gemeenten met meerdere 14+netnummers Antwoord[®]

Het komt ook veel voor dat één gemeente in meerdere netnummergebieden ligt. De gemeente moet dan bereikbaar zijn via evenzovele 14+netnummers Antwoord[®]. Zo gebruikt Emmen 14 0591 als hoofdnummer, maar is de gemeente eveneens te bereiken onder nummer 14 0524, omdat ze deels ook in netnummergebied 0524 ligt. Bij Coevorden is het omgekeerde het geval: die gemeente gebruikt 14 0524 als hoofdnummer, maar daarnaast ook 14 0591. Aankiesbaarheid Antwoord[®] kan met al deze situaties uit de voeten; de beller merkt hier niets van. In het ene geval hoort deze: *'Welkom bij 14 0591 Antwoord[®]. Dit is het gezamenlijke nummer van de gemeenten in uw regio. Spreek na de piep de naam in van de gemeente die u wilt bereiken.'* En in het andere geval: *'Welkom bij 14 0524 Antwoord[®]. Dit is het gezamenlijke nummer van de gemeenten in uw regio. Spreek na de piep de naam in van de gemeente die u wilt bereiken.'* Via beide nummers kan de beller zowel bij Emmen als bij Coevorden uitkomen. Zoals aan het begin van deze bijlage al werd aangegeven, hoeft de gemeente hier nauwelijks iets voor te doen: het volstaat om het (mede)gebruik van beide nummers aan te vragen bij de VNG. De rest wordt verzorgd door de hoofdbeheerder (KING, namens het Ministerie van Algemene Zaken).

Waarom spraakkeuze?

De keuze voor het gebruik van spraak komt voort uit een onderzoek van ICTU en de gemeente Amsterdam, die als eerste een 14+netnummer Antwoord[®] heeft geïmplementeerd. In dit onderzoek is nagegaan welke keuzemethode het meest effectief, efficiënt, toekomstvast en klantvriendelijk is. De techniek moet betrouwbaar zijn en snel. Minstens zo belangrijk is de beleving van de bellers. Als zij het systeem niet prettig vinden, kan dat een negatief effect hebben op het gebruik van het 14+netnummer Antwoord[®]. Een goede service stelt dus ook eisen aan het systeem dat de gesprekken naar de gewenste gemeente leidt.

In het onderzoek zijn drie methodes bekeken om gesprekken door te leiden naar een kcc:

- via een telefonist(e);
- met behulp van automatische nummerherkenning;
- met behulp van een Interactive Voice Response-systeem (IVR).

Het routeren door een telefonist(e) wordt door bellers het hoogst gewaardeerd. Dit is echter een kostbare oplossing. Een goedkopere methode is automatische nummerherkenning. De computer 'ziet' waar de beller vandaan belt en leidt het gesprek automatisch door naar het kcc van de betreffende gemeente. Het nadeel van dit systeem is dat het alleen werkt voor vaste telefoons en niet voor mobiele. In Amsterdam is deze optie onderzocht en daaruit bleek dat slechts 25 procent van de bellers werd doorgeleid. Dat is veel te weinig. De derde mogelijkheid is het gebruik van een IVR-systeem. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen twee varianten: IVR op basis van toetskeuze en IVR op basis van spraakkeuze. Bij toetskeuze vraagt een computer de beller bijvoorbeeld '1' in te drukken voor Den Haag, '2' voor Leidschendam-Voorburg, '3' voor Wassenaar, etc. Bellers vinden deze variant niet bijzonder prettig: hij vergt relatief veel handelingen en wordt ervaren als langzaam. Zijn er in het menu meer dan vier gemeenten opgenomen, dan wordt toetskeuze bovendien als onoverzichtelijk aangemerkt. Ook is deze methode niet geschikt voor mensen die moeite hebben met kleine toetsen (bijvoorbeeld van mobiele telefoons). De tweede IVR-variant werkt op basis van spraakkeuze. De beller noemt de naam van de gewenste gemeente en de computer leidt het gesprek naar het juiste kcc.

Niet over één nacht ijs

Op basis van de ervaringen die met beide IVR-methodes zijn opgedaan heeft ICTU ervoor gekozen om de spraakkeuze variant verder te testen en uit te werken. Hiertoe is in 2006 een proefapplicatie ontwikkeld met bijbehorende meldteksten. Een onafhankelijk onderzoeksbureau heeft vervolgens een aantal proefpersonen gevraagd naar hun mening over het concept spraakkeuze en de duidelijkheid van de meldteksten. Uit de enquête bleek dat de spraakkeuzetechniek breed werd geaccepteerd en gewaardeerd, vooral 'omdat je snel iemand aan de lijn krijgt en weinig hoeft te onthouden of te doen'. Over het algemeen vonden de

respondenten spraakkeuze bijna net zo prettig als een 'echte' telefonist(e). Dankzij het snelle doorschakelen naar een kcc werd het doorlopen van de keuzeprocedure niet als storend ervaren. De meeste proefpersonen bestempelden de meldteksten als goed, duidelijk, snel en vriendelijk.

Na deze proef is er een definitief script opgesteld, dat in 2008 opnieuw is getest door een onafhankelijk bureau. Bij dit vervolgonderzoek werden ook twee specifieke doelgroepen betrokken: ouderen en mensen die het Nederlands niet als moedertaal beheersen. Ouderen bleken goed om te kunnen gaan met het systeem en prefereerden het duidelijk boven toetskeuze, met name vanwege het gebruiksgemak. De proefpersonen met een andere moedertaal dan het Nederlands hadden een minder uitgesproken voorkeur voor spraakkeuze, maar accepteerden het systeem zolang er niet te veel fouten optraden. Het vermijden van verkeerd doorverbinden blijkt voor de acceptatie van spraakkeuze dan ook essentieel. Daarom moet het systeem niet alleen de ingesproken namen zo goed mogelijk herkennen, maar bellers in geval van twijfel doorverbinden met de achtervang en niet met een 'gegoekte' gemeente. Bellers vinden het primair van belang dat ze iemand aan de lijn krijgen die hen kan helpen. Als ze verkeerd worden verbonden, waarderen ze spraakkeuze direct veel lager. De meningen ten aanzien van spraakkeuze zijn dus niet neutraal. Maar bij een weldoordachte implementatie is spraakkeuze een methode die door een breed publiek als prettig wordt ervaren.

De resultaten van de tweede test hebben geleid tot een verdere verbetering van het script. Vervolgens is er in 2009 een massatest uitgevoerd op het systeem om te zien of de herkenning van de gemeentenamen goed werkt en of het systeem in staat is om veel oproepen tegelijk te af te handelen. Hieraan hebben meegewerkt: een aantal Drechtsteden-gemeenten; een aantal gemeenten rond Gouda en enkele callcenters die oproepen hebben gegenereerd. Deze test is succesvol verlopen. Het systeem bleek te voldoen aan de gestelde eisen: meer dan 95% van de ingesproken gemeentenamen werden juist herkend en de verwerkingscapaciteit van het systeem was beter dan 99%. Daarnaast werd geconcludeerd dat het systeem niet gevoelig is voor het geslacht van de beller en ook niet afhankelijk is van de provider van waaruit de oproep wordt gepleegd. Na deze drie succesvol verlopen tests is spraakkeuze in oktober 2009 door een aantal gemeenten in gebruik genomen.

Implementatie samen met de gemeente

Een goede implementatie van spraakkeuze vereist kennis van de lokale situatie. Hoe worden de gemeentenamen door de bellers ingesproken? Zijn er wellicht ook plaatsnamen die bellers zullen inspreken i.p.v. de gemeentenaam en hoe spreken ze die uit? Daarom wordt de spraakkeuze ingericht in nauwe samenwerking met de betrokken gemeenten. Het streven is om per 14+netnummer Antwoord® minimaal 95% van de ingesproken namen goed te herkennen. De eerste ervaring leert dat zonder verdere bijstelling direct al meer dan 85% van de ingesproken namen goed wordt herkend en de gewenste verbetering wordt bereikt door middel van achtereenvolgens a) het gebruik van aliassen; b) pretunen; c) finetunen. In de tekst hieronder wordt dit verder uitgelegd. De implementatiebegeleider van KING begeleidt de gemeenten bij het uitvoeren ervan. Meer informatie over het meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliassen kunt u opvragen bij uw Accountmanager 14+netnummer.

Aliassen

Naast de officiële gemeentenamen wordt samen met de betrokken gemeenten vastgesteld welke lokale namen nog ontbreken. Als er kans bestaat dat een naam ook echt gebruikt gaat worden, dan wordt deze als alias van de gemeentenaam toegevoegd. Bijvoorbeeld bij een recente gemeentelijke herindeling waarbij voorheen zelfstandige gemeenten zijn samengevoegd. Of indien het lokaal heel gebruikelijk is dat de gemeentenaam heel anders wordt uitgesproken (bijvoorbeeld: Dordrecht, Dordt). Overigens geldt dat hoe **minder** namen worden toegevoegd, hoe **beter** de spraakherkenning werkt. Hier moet dus verstandig mee worden omgegaan. Het is niet de bedoeling om "voor alle zekerheid" overtollige plaatsnamen in te voeren, alleen omdat die binnen de gemeente liggen. De leverancier beoordeelt uiteindelijk de toegevoegde waarde van elke voorgestelde alias, omdat deze verantwoordelijk is voor het halen van de overeengekomen performance en kan dus ook besluiten om een bepaalde alias niet toe te voegen als deze een versturende werking heeft op het geheel. De nummerbeheerder vult de set met aliassen, na overleg met de deelnemende gemeenten, in op het implementatieformulier dat hij van de hoofdbeheerder KING ontvangt. NB: het streven is om het 14+netnummer van begin af aan zo compleet mogelijk op te bouwen. Gemeenten die de aanvraag nog niet hebben ingediend, maar wel hetzelfde netnummer hebben, moeten de eventuele aliassen dan ook al opgeven zodra het nummer gebouwd wordt. Indien die aliassen nog niet bekend zijn, wordt alleen de gemeentenaam meegenomen. Aangezien de leverancier verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de herkenner zal, indien de leverancier dat noodzakelijk acht, achteraf door de leverancier nog een alias kunnen worden toegevoegd.

Pretunen

Het implementeren van spraakkeuze is een proces waarbij eerst referentieklinken geladen worden (pretunen) en het systeem in de live-situatie gaandeweg verbeterd wordt met behulp van de door burgers

ingesproken namen (finetunen). Aan de gemeenten wordt de mogelijkheid geboden om mee te werken aan het verrijken van het systeem met referentieklinken (pretunen). Het voordeel van het meewerken door de gemeenten is dat het systeem verrijkt wordt met regionale uitspraak doordat aan de gemeenten gevraagd wordt om de opgegeven gemeentenamen en eventuele aliassen van te voren via een speciaal daarvoor ingericht telefoonnummer in te spreken. Indien de gemeente hieraan niet wil meewerken worden de gemeentenamen en eventuele aliassen door de leverancier ingesproken. In dat geval ontbreekt de regionale uitspraak, dus dat levert wel een minder goed beginresultaat op. Het inspreken van de gemeentenamen en eventuele aliassen kost de gemeente niet veel tijd omdat alles achter elkaar kan worden ingesproken. Gemiddeld duurt het inspreken van een complete set van gemeentenamen en aliassen per persoon enkele minuten. Het beste resultaat wordt bereikt als 20 verschillende personen (evenredige verdeling man/vrouw) alle namen één keer inspreken. Maar hoe meer verschillende personen er inspreken, hoe beter. U bepaalt natuurlijk zelf wat mogelijk is. De nummerbeheerder geeft, na overleg met de deelnemende gemeenten, op het implementatieformulier aan of de gemeenten willen meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en eventuele aliassen. Meer informatie over het meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en eventuele aliassen kunt u opvragen bij uw accountmanager.

Zelftest

Na de bouw van de spraakherkenningsapplicatie wordt aan de gemeenten de gelegenheid geboden om zelf een test uit te voeren alvorens het 14+netnummer Antwoord[®] daadwerkelijk in dienst wordt gesteld. Hiermee kunt u zichzelf overtuigen van de goede werking van de spraakherkenning. Deze zelftest is optioneel. De nummerbeheerder geeft, na overleg met de deelnemende gemeenten, op het implementatieformulier aan of de gemeenten een zelftest willen uitvoeren. Meer informatie over het uitvoeren van de zelftest kunt u opvragen bij uw Accountmanager 14+netnummer.

Finetunen

Nadat het 14+netnummer Antwoord[®] door de gemeente aan het publiek is gecommuniceerd, wordt de spraakkeuze door de leverancier nog enige tijd gefinetuned met behulp van de door de bellers ingesproken namen om een zo hoog mogelijke graad van herkenning te krijgen. Daarmee wordt bereikt dat ook lokale dialecten nog beter worden herkend.

Als desondanks na deze finetuning de 95% niet wordt gehaald, dan kan in deze fase worden gemonitord of burgers plaatsnamen inspreken die nog niet als alias zijn ingevoerd. Dit is de zogeheten 'alias analyse': ontbrekende namen worden daarmee ontdekt en vervolgens alsnog als alias ingevoerd. Voor een goede finetuning en alias analyse is echter wel tijd nodig en een voldoende aantal oproepen. Houdt daarom rekening met de mogelijkheid dat de 95% pas na twee maanden wordt gehaald en dat er gedurende die maanden wat meer oproepen uitkomen bij de achtervang. Want het systeem is zo ingesteld dat bij twijfel naar de achtervang wordt doorverbonden. Er moet namelijk vooral worden vermeden dat oproepen bij de verkeerde gemeente worden afgeleverd.

Begeleiding door KING

Nadat de nummerbeheerder het compleet ingevulde implementatieformulier heeft geretourneerd aan KING, wordt binnen twee weken door KING contact opgenomen over de planning van de implementatie. Deze planning is afhankelijk van de door de gemeenten gemaakte keuzes zoals wel / niet meewerken aan inspreken van de gemeentenamen en aliassen en het wel / niet uitvoeren van de zelftest. Op het aanvraagformulier van de VNG vullen de gemeenten een datum in waarop zij het 14+netnummer Antwoord[®] willen gaan communiceren aan de burgers ('datum communicatiecampagne'). Deze datum wordt in de planning als uitgangspunt genomen. Over het algemeen moet u rekening houden met een totale doorlooptijd van twee maanden vanaf het moment dat de nummerbeheerder het implementatieformulier aan KING heeft aangeleverd tot aan de datum dat de gemeente de communicatiecampagne zal starten. Heeft u specifieke wensen m.b.t. deze planning dan kunt u hierover contact opnemen met uw accountmanager.

Kosten van Aankiesbaarheid Antwoord[®] voor uw gemeente

De kosten voor het aanvragen van en het toezicht op het 14+netnummer Antwoord[®] en de kosten van de basisdienst Aankiesbaarheid Antwoord[®] worden niet aan individuele gemeenten doorbelast. U krijgt het telefoonverkeer afgeleverd op een zogeheten 'bestemmingsnummer' dat u opgeeft. Uw gemeente betaalt hier niets voor, zolang de basisdienst van Aankiesbaarheid Antwoord[®] wordt gebruikt zoals die hiervoor is beschreven en getekend. Mocht u individuele aanpassingen wensen de in Aankiesbaarheid Antwoord[®], bijvoorbeeld toetskeuze in plaats van spraakkeuze, dan moet u deze wellicht (deels) zelf betalen. De mogelijkheden om aanpassingen te maken, zijn overigens zeer beperkt en de implementatie ervan zal altijd enige tijd vergen in verband met de noodzakelijke softwareontwikkeling. Verder moet u er rekening mee houden dat u bij het gebruik van een speciaal ontwikkelde aanpassing in de toekomst opnieuw kunt worden geconfronteerd met investeringen in tijd en geld. Dit zal zich vooral voordoen bij de introductie van nieuwe releases van de basisdienst.

In deze handleiding vindt u alleen informatie over de uniforme basisdienst. Wilt u hiervan afwijken, neemt u dan contact op met uw Accountmanager 14+netnummer (zie hoofdstuk 1).

Geen maatregel om kosten te besparen – of toch wel?

De invoering van een 14+netnummer Antwoord® is niet bedoeld om uw telefoonkosten te verlagen, maar als middel om beter bereikbaar te worden. Het nieuwe nummer is eenvoudig zelf te bedenken en te onthouden, en hoeft dus niet steeds te worden opgezocht. Het maakt uw gemeente gemakkelijk toegankelijk en onderstreept tegelijkertijd de kwaliteit van uw dienstverlening. 14+netnummer Antwoord® is dus in de eerste plaats ontworpen als 'drempelverlager' en 'keurmerk'; het levert geen directe besparing op in uw telefoonkosten.

Inmiddels hebben enkele gemeenten echter gemeld dat er met een 14+netnummer Antwoord® wel degelijk ook financiële voordelen zijn te behalen. Zo worden de (voor gemeenten dure!) 0900- en 0800-nummers overbodig en kan de inrichting van een gemeenschappelijk regionaal kcc een besparing opleveren in de personeels- en apparatuurkosten. Het aardige van een 14+netnummer Antwoord® is dat de beller niet 'ziet' waar hij of zij te woord wordt gestaan. En dat geeft gemeenten daardoor de vrijheid krijgt om de kcc-configuratie of locatie te allen tijde te wijzigen zonder dat burgers en bedrijven daarover (opnieuw) hoeven te worden geïnformeerd. De Drechtsteden (14 078) zijn bijvoorbeeld van plan om op termijn over te stappen van spraakkeuze op een regionaal kcc. Zie ook de publicatie *Het realiseren van het 14+netnummer Antwoord® in de regio* dat hierover is verschenen. Deze publicatie kunt u kosteloos aanvragen via 14nummer@kinggemeenten.nl of downloaden via www.antwoord.nl.

In 2010 is de publicatie "Besparen met Antwoord®" verschenen. Ook deze publicatie kunt u kosteloos aanvragen via 14nummer@kinggemeenten.nl of downloaden via www.antwoord.nl.

De kosten voor de beller

Een 14+netnummer Antwoord® is een gewoon, vast nummer. Het is dus geen duur 0900-nummer, maar ook geen gratis 0800-nummer. De precieze kosten voor het bellen naar vaste nummers hangen af van het abonnement van de beller. OPTA wil dat operators voor de 14+netnummers Antwoord® aan hun abonnees alleen de verkeerskosten in rekening brengen. Bellers mogen dus niet worden geconfronteerd met allerlei opslagen.

Hoe hoog de verkeerskosten precies zijn, hangt af van het abonnement van de beller:

- Als er met een vaste telefoon wordt gebeld naar een vast nummer dan wordt in veel gevallen 'lokaal tarief' gerekend. In sommige gevallen is het zelfs gratis, zoals bijvoorbeeld het geval kan zijn bij Internettelefonie.
- Mobiele bellers betalen voor het bellen naar het 14+netnummer Antwoord® de kosten voor het bellen naar een vast nummer. En dat valt bij de meeste mobiele abonnementen binnen de belbundel. Hier zijn echter wel uitzonderingen op, zoals bijvoorbeeld prepaid-abonnementen of enkele duurdere abonnementen, waarbij het 14+netnummer Antwoord® buiten de belbundel valt.

Activeren van Aankiesbaarheid Antwoord®

Het Ministerie van Algemene Zaken is contractant van de dienst Aankiesbaarheid Antwoord®. Daarom is het ministerie als enige bevoegd om Aankiesbaarheid Antwoord® door KPN te laten activeren. Het ministerie heeft KING gemandateerd voor de praktische uitvoering. Als u een aanvraag indient bij de VNG, wordt deze, nadat de VNG en OPTA de aanvraag hebben goedgekeurd, in behandeling genomen door KING, namens het Ministerie van Algemene Zaken. Het ministerie geeft uiteindelijk opdracht aan KPN om uw 14+netnummer(s) Antwoord® in dienst te stellen.

De taak van de nummerbeheerder

De nummerbeheerder beheert onderdelen van Aankiesbaarheid Antwoord® namens de groep gemeenten die gebruikmaken van hetzelfde 14+netnummer Antwoord®. Er is dus geen afzonderlijke beheerder per gemeente, maar één gemeenschappelijke nummerbeheerder per 14+netnummer Antwoord®.

De nummerbeheerder heeft een technisch profiel en is bij voorkeur vertrouwd met de werking van callcentersystemen.

De eerste taak van de nummerbeheerder is het invullen van het implementatieformulier, dat na de aanvraag bij de VNG door de hoofdbeheerder bij KING aan hem/haar wordt toegestuurd. Hierop vult de nummerbeheerder voor alle deelnemende gemeenten de bestemmingsnummers in; dit is het nummer waarop de telefoontjes voor het kcc binnenkomen. In geval van spraakkeuze geeft de nummerbeheerder op dit formulier ook de eventuele set van aliassen op per gemeentenaam. Deze set van aliassen moet van tevoren zorgvuldig worden afgestemd met de deelnemende gemeenten omdat deze wordt gebruikt bij de bouw van de spraakkeuze. Tevens geeft de nummerbeheerder op dit formulier aan of de gemeenten willen

meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliasen en of de gemeenten een zelftest willen uitvoeren. In bijlage 3 is het formulier opgenomen inclusief een toelichting. Bij de indiening van de aanvraag (stap 2: uw aanvraag indienen) heeft de nummerbeheerder dus een coördinerende rol bij het verzamelen van de implementatiegegevens van alle deelnemende gemeenten.

De nummerbeheerder kan na de indienststelling van het 14+netnummer Antwoord® via een website een beperkt aantal gegevens aanpassen in Aankiesbaarheid Antwoord®. Van de hoofdbeheerder bij KING krijgt de nummerbeheerder beheerdocumentatie, een code om op de website in te loggen en – indien gewenst – een persoonlijke instructie.

Via de website kunnen de bestemmingsnummers van de klantcontactcentra worden gewijzigd. Naar verwachting zullen deze nummers, als ze eenmaal zijn ingesteld, nauwelijks meer veranderen. De hoeveelheid werk die hiermee samenhangt, is dan ook minimaal. De nummerbeheerder kan overigens bestemmingsnummers van eventuele gemeenten die wel onder het netnummer vallen, maar nog niet zijn aangesloten op het nummer, nog niet zelf aanpassen (dat kan pas zodra deze gemeenten alsnog de aanvraag bij de VNG hebben ingediend).

De nummerbeheerder is tevens aanspreekpunt voor de deelnemende gemeenten als er een storing is op het 14+netnummer Antwoord® platform. De nummerbeheerder is de centrale contactpersoon die de eventuele storing doorgeeft aan de Business Support Desk (BSD) en KING.

Ten slotte kan de nummerbeheerder op de site ook diverse rapportages en statistieken over het telefoonverkeer naar het 14+netnummer Antwoord® en de bijbehorende bestemmingsnummers uitlezen. De nummerbeheerder is degene die ook dient zorg te dragen voor de verspreiding van de rapportages en statistieken aan de andere gemeenten.

Toelichting

De aansluitvoorwaarden 14+netnummer bevat streefnormen voor gemeenten die gebruik maken van het 14+netnummer. 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 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 opgesteld door VDP (6 april 2006) en vervolgens vastgesteld door VNG; vervolgens vastgesteld door StuurgroepContactcenter Overheid
- Versie 2 vastgesteld door VNG/VDP en ter kennisname voorgelegd aan de Programmaraad e-Overheid voor Burgers op maandag 28 juni 2010
- Versie 3 vastgesteld door VNG/VDP volgend op ontwikkelingen rond de Antwoord© Collectie en LEAF Content

VOORWAARDEN

1 Eerste contact en bereikbaarheid

Vragen van burgers, bedrijven of instellingen worden via het 14+netnummer 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 te laten plaatsvinden. Eventueel kan de burger voor 'lopende zaken' (burger heeft reeds contact opgenomen over zijn zaak), naast het 14+netnummer 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 wordt met behulp van een communicatieplan aan klanten bekendgemaakt als het algemene toegangsnummer van de gemeente.

2 Afhandeling stappen

Doorschakelen van de burger, bedrijf of instelling door een persoon vindt maximaal 2 maal plaats (keuzemenus'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 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 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 KCC biedt als het 14+netnummer. Uitgezonderd de situatie dat de gemeente hier reeds op een andere wijze in voorziet.

Deelname aan het 14+netnummer geeft de gemeente het recht gebruik te maken van de uitgebreide Antwoord© communicatiemiddelen, waaronder campagnemateriaal en 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, 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 van het 14+netnummer.

De gemeente neemt waar mogelijk deel aan landelijke kwaliteitsmetingen c.q. benchmarks van het 14+netnummer.

De gemeente verklaart zich bereid samen met de VNG deel te nemen aan de ontwikkeling van de kwaliteits- en servicecriteria van het 14+netnummer.

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. Overleggen met en informeren van buurgemeenten is verplicht; toestemming is niet vereist.

7 Tarief

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

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

Bijlage 2b: Voorbeeld aanvraagformulier VNG

(www.vng.nl/14plusnetnummer)

Aanvraag 14+netnummer

Lees voor het invullen van deze aanvraag de [handleiding](#)

Velden met een * zijn verplicht.

1. Naam van de gemeente die het 14+netnummer en/of Aankiesbaarheid *Antwoord*® aanvraagt *

2. Betreft dit formulier een eerste aanvraag of een wijziging van een eerdere aanvraag? *

Eerste aanvraag

Wijziging eerdere aanvraag

3. NAW gegevens van de contactpersoon van de gemeente.

Dhr. Mw.

Naam: *

Functie: *

Afdeling: *

* Degene met wie VNG, het Ministerie van Algemene Zaken of OPTA contact kunnen opnemen bij eventuele vragen.

Telefoon: *

E-mail: *

Postadres: *

Postcode: *

Plaats: *

Bezoekadres:

Postcode:

Plaats:

Indien dit afwijkt van het postadres.

4. Aan te vragen 14+netnummers *Antwoord*®

Het volgende nummer uit de Nummerreeks 14010 - 14079:

14...

U mag maximaal 4 cijfers gebruiken.

Hier kan slechts één nummer worden ingevuld; d.w.z. dat een gemeente meerdere aanvragen indient als deze bereikbaar wil zijn onder meerdere 14+netnummers.

5a. Deelt u het netnummer met andere gemeenten? *

Ja, ga verder bij vraag 5b.

Nee, ga verder bij vraag 8.

5b. Geef de namen van alle gemeenten met wie u het netnummer deelt:

6. Voor de aanvraag is het nodig dat u afspraken heeft gemaakt met de onder 5 genoemde gemeenten over het in gebruik nemen van het 14+netnummer (zie de [handleiding](#)).

Beschrijf welke afspraken gemaakt zijn:

7. Heeft een (deel) van bovengenoemde gemeenten dit 14+netnummer al aangevraagd of ingebruik genomen?

Ja

Nee

8. Wat zijn de contactgegevens van de nummerbeheerder van het 14+netnummer?

Deze gegevens zullen bijvoorbeeld gebruikt worden voor het toesturen van een implementatieformulier.

Dhr.

Mw.

Naam: *

Functie: *

Afdeling: *

Telefoon: *

E-mail: *

Postadres: *

Postcode: *

Plaats: *

Bezoekadres:

Postcode:

Plaats:

Indien dit afwijkt van het postadres.

9. Wat is de geplande datum waarop uw gemeente het 14+ netnummer in gebruik gaat nemen? *

10. Ik (contactpersoon) verklaar:

- alle gegevens juist, volledig en naar waarheid te hebben ingevuld; **
- dat de gemeente voldoet aan de aansluitvoorwaarden; **
- dat B&W bekend zijn en akkoord gaan met deze aanvraag. **

Plaats: *

Datum: *

Naam: *

Aanvraag afdrukken

Aanvraag versturen

Bijlage 2c: Voorbeeldbrief informeren buurgemeenten

Geachte *[heer/mevrouw en naam]*,

Onze gemeente *[naam]* wil binnenkort het telefoonnummer 14 *[aan te vragen netnummer]* Antwoord[®] aanvragen. Dit telefoonnummer is een zogeheten '14+netnummer Antwoord[®]' en maakt onderdeel uit van het dienstverleningsconcept Antwoord[®].

Wellicht bent u al volledig op de hoogte van de achtergronden en van het hoe en wat van het Antwoord[®] Concept en het 14+netnummer Antwoord[®]. Mocht dit niet zo zijn, dan vindt u hierover in de bijlage bij deze brief enige uitleg.

De gemeente *[naam eigen gemeente]* deelt het netnummer *[aan te vragen netnummer]* met uw gemeente. Dit betekent dat wij beide het recht hebben het bijbehorende 14+netnummer Antwoord[®] 14 *[aan te vragen netnummer]* te gebruiken. Onze aanvraag leidt voor u tot geen enkele verplichting. U hoeft het nummer nu nog niet zelf in gebruik te nemen. Wel kan uw gemeente dit te allen tijde alsnog doen, mocht zij dit willen.

Op het moment dat uw gemeente het nummer 14 *[aan te vragen netnummer]* eveneens wil aanvragen, moeten er tussen ons beider gemeenten afspraken worden gemaakt. Bijvoorbeeld om vast te stellen wie het nummer gaat beheren, wie er als contactpersonen zullen optreden en waar telefoontjes worden opgevangen van mensen die in het menu geen (correcte) keuze hebben gemaakt voor een bepaalde gemeente.

Tot nog toe hebben bovengenoemde aspecten bij andere gemeenten niet geleid tot moeilijkheden. Voorziet u echter toch problemen, dan verzoeken wij u om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met KING (14nummer@kinggemeenten.nl).

Indien wij en KING binnen twee weken na dagtekening van deze brief geen reactie van u hebben ontvangen, gaan wij ervan uit dat u zich kunt vinden in onze aanvraag. Wij zullen deze vervolgens in gang zetten.

[Ondertekening gemeente]

Afschrift:

KING (14nummer@kinggemeenten.nl)

Het dienstverleningsconcept **Antwoord**[®]

Anderhalf à twee miljoen Nederlanders hebben geen idee waar ze terecht kunnen met vragen aan de overheid. En wie wel het juiste loket weet te vinden, wordt vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Om dit probleem op te lossen, werkt de Rijksoverheid samen met gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties aan professionalisering van de dienstverlening aan burgers.

Antwoord[®] biedt houvast

Om gemeenten houvast te bieden bij het professionaliseren van hun dienstverlening, is het concept **Antwoord**[®] uitgewerkt. Het doel van **Antwoord**[®] is om in 2015 een netwerk van gemeentelijke klantcontactcentra operationeel te hebben, die de burger allemaal volgens hetzelfde principe beter van dienst zijn. Ongeacht in welke gemeente zij wonen of voor welk contactkanaal zij kiezen: burgers mogen overal dezelfde professionele en kwalitatief goede dienstverlening verwachten.

Antwoord[®] is groot, maar begint klein

Gemeenten kunnen die professionalisering niet van de ene op de andere dag realiseren. Daarom begint **Antwoord**[®] klein: het biedt gemeenten een groeimodel en een aantal bouwstenen om hun dienstverlening – rekening houdend met de eigen situatie en identiteit – stap voor stap te verbeteren. Zo krijgen gemeenten grip op de kosten en opbrengsten, en kunnen zij de omslag maken van een aanbodgerichte naar een vraaggerichte overheid. **Antwoord**[®] geeft de gemeentelijke dienstverlening een impuls. Raadpleeg voor meer informatie over het dienstverleningsconcept **Antwoord**[®] *Gemeente heeft Antwoord*[®] en *Antwoord*[®] 2. Deze boekjes bestelt u kosteloos via 14nummer@kinggemeenten.nl. Maar u kunt ook kijken op www.antwoord.nl. Daar vindt u de digitale versies.

Een eerste stap is 14+netnummer Antwoord[®]

Een belangrijke stap in de eerste fasen van het groeimodel van **Antwoord**[®] is de introductie van één telefoonnummer waarop burgers hun gemeente kunnen bereiken: een 14+netnummer **Antwoord**[®]. Dit is een telefoonnummer uit een reeks nummers die zijn bedoeld voor 'diensten met een bijzonder maatschappelijk belang'.

Het 14+netnummer **Antwoord**[®] bestaat uit het cijfer 14 plus het netnummer van de gemeente. Bijvoorbeeld 14 010 of 14 0342. Het nummer is onderdeel van **Antwoord**[®] en vormt de ingang tot het gemeentelijke kcc. 14+netnummers zijn kort, herkenbaar en gemakkelijk te onthouden. Bovendien krijgen burgers, bedrijven en instellingen bij elke gemeente met een 14+netnummer dezelfde professionele en kwalitatief goede dienstverlening.

Bovenstaande tekst is afkomstig uit de Handleiding aanvraag & implementatie 14+netnummers Antwoord[®]. Deze vindt u op de website van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten: <http://www.vng.nl/14plusnetnummer>.

Bijlage 3: Voorbeeld Implementatieformulier 14+netnummer Antwoord[®]

Versie 26 oktober 2011

1. Contactgegevens nummerbeheerder van dit 14+netnummer Antwoord[®]

Naam:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Postadres:

2. Nummer

Op welk 14+netnummer Antwoord[®] heeft dit formulier betrekking?

14

3. Betreft dit formulier de eerste implementatie of wijziging van een bestaande implementatie?

- de eerste implementatie
- wijziging van een bestaande implementatie

4. Betreft dit formulier een enkelvoudige aansluiting of een meervoudige aansluiting?

enkelvoudig: slechts één gemeente heeft dit nummer aangevraagd of meerdere gemeenten sluiten aan middels één regionaal klantcontactcentrum (kcc) – directe doorschakeling

Gemeentenaam:

Bestemmingsnummer:

Ga door naar 5a

meervoudige aansluiting: meerdere gemeenten hebben het nummer aangevraagd (geen sprake van regionaal kcc) – doorschakeling via spraakkeuze menu

Ga door naar 5b

5a. Welkomtekstopties enkelvoudig

Wilt u een welkomtekst bij het 14+netnummer?

Ja, namelijk;

- “Welkom bij 14 0(xyz) Antwoord[®]”
- “Welkom bij 14 0(xyz)”

In welke taal wilt u de welkomtekst op het 14+netnummer Antwoord[®]?

- Nederlands
- Fries
- Nee - *U bent nu klaar met het invullen van het formulier*

5b. Welkomtekstopties meervoudig

Welke meldtekst heeft uw voorkeur?

- “Welkom bij 14 0(xyz) Antwoord[®]. Dit is het gezamenlijke nummer van de gemeenten in uw regio. Spreek na de piep de naam in van de gemeenten die u wilt bereiken. *piep*”
- “Welkom bij 14 0(xyz). Dit is het gezamenlijke nummer van de gemeenten in uw regio. Spreek na de piep de naam in van de gemeenten die u wilt bereiken. *Piep*”

In welke taal wilt u de welkomtekst op het 14+netnummer Antwoord[®]?

- Nederlands

Alleen in te vullen bij meervoudige aansluiting -> spraakherkenning

6. Gemeentegegevens

Wat zijn de gemeentenamen, bestemmingsnummers en eventuele aliases van de gemeenten?

NB: Zie voor uitleg begrip "alias" de toelichting van dit formulier Ad 6. De aliases die u hier invult worden gebruikt bij de bouw van de spraakherkenner. Die wordt zo compleet mogelijk opgebouwd en het is de bedoeling dat u op dit moment alle aliases opgeeft, ook van de gemeenten die nog géén aanvraag hebben ingediend. Die laatste behoeven nog geen bestemmingsnummer op te geven. Maar geef wel aan, in het geval er toch oproepen voor die gemeenten binnenkomen, of die moeten worden gerouteerd naar de achtervang of dat er een meldtekst moet worden geactiveerd. In die (algemene) meldtekst wordt de beller verwezen naar de telefoongids of de website van de gezochte gemeente. Zie voor uitleg hoe dit op dit formulier kan worden ingevuld ook de toelichting Ad 6.

Gemeentenaam 1:

Bestemmingsnummer 1:

Alias(sen):

Gemeentenaam 2:

Bestemmingsnummer 2:

Alias(sen):

Gemeentenaam 3:

Bestemmingsnummer 3:

Alias(sen):

Gemeentenaam 4:

Bestemmingsnummer 4:

Alias(sen):

Gemeentenaam 5:

Bestemmingsnummer 5:

Alias(sen):

Gemeentenaam 6:

Bestemmingsnummer 6:

Alias(sen):

Gemeentenaam 7:

Bestemmingsnummer 7:

Alias(sen):

Gemeentenaam 8:

Bestemmingsnummer 8:

Alias(sen):

Gemeentenaam 9:

Bestemmingsnummer 9:

Alias(sen):

Gemeentenaam 10:

Bestemmingsnummer 10:

Alias(sen):

Gemeentenaam 11:

Bestemmingsnummer 11:

Alias(sen):

Gemeentenaam 12:

Bestemmingsnummer 12:

Alias(sen):

7. Geen keuze of onjuiste keuze (achtervang)

Naar welk bestemmingsnummer moeten oproepen worden gerouteerd in het geval door de beller geen keuze of een verkeerde keuze wordt gemaakt? (NB: dit nummer is niet identiek aan één van de andere bestemmingsnummers).

Bestemmingsnummer:

8. Willen de gemeenten meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliassen t.b.v. het pretunen van de spraakapplicatie?

ja nee – *U bent nu klaar met het invullen van dit formulier*

9. Willen de gemeenten, na het meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliassen t.b.v. het pretunen, een zelftest uitvoeren?

ja nee

Hartelijk dank voor het invullen van het formulier. U kunt dit formulier per mail retour zenden aan 14nummer@kinggemeenten.nl.

Alleen in te vullen door het Ministerie van Algemene Zaken:

10. Op welke datum is de publicatie van het 14+netnummer Antwoord[®] gepland?

Dit is de datum waarop de gemeente het 14+netnummer Antwoord[®] in gebruik gaat nemen en gaat communiceren aan de burgers als het nieuwe nummer van de gemeente (deze datum heeft de gemeente eerder opgegeven op het VNG aanvraagformulier).

Datum:

11. Toekenning door OPTA

- dit nummer is al toegekend
- dit nummer is nog niet toegekend

12. Ondertekening door het Ministerie van Algemene Zaken

Naam:

Datum:

Toelichting op het implementatieformulier

Gebruik van het formulier

Met dit implementatieformulier kunt u gegevens doorgeven ten behoeve van een nieuwe implementatie (als u een nieuw 14+netnummer Antwoord[©] hebt aangevraagd) of een bestaande implementatie wijzigen (als u al gebruikmaakt van het 14+netnummer Antwoord[©] in kwestie). Gebruikt u het formulier om een bestaande implementatie te wijzigen, dan moet u de volledige gewenste eindsituatie beschrijven, niet alleen de wijzigingen.

Datum van indienststelling

Na verwerking van uw implementatieformulier wordt er aan de leverancier een implementatieopdracht verstrekt en ontvangt u van de hoofdbeheerder (het Ministerie van Algemene Zaken) een bevestigingsbrief. Deze bevat:

- het besluit dat uw gemeente het 14+netnummer Antwoord[©] (mede) mag gebruiken;
- de implementatiegegevens die zijn opgenomen in de implementatieopdracht aan de leverancier.

Bij de implementatie van een aansluiting met spraakkeuzemenu zal met u contact worden opgenomen over de planning van de indienststelling. De implementatie van een aansluiting zonder spraakkeuzemenu wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de bevestigingsbrief in dienst gesteld. Dit betekent doorgaans dat het 14+netnummer Antwoord[©] al ruim vóór de begindatum van uw publiekscampagne operationeel is. De begindatum van de campagne is de datum die u via het aanvraagformulier hebt doorgegeven aan de VNG. Idealiter bedraagt deze periode minstens een maand, zodat uw organisatie voldoende tijd heeft om zich voor te bereiden op de nieuwe situatie. Vindt u de periode te lang tussen deze “technische” indienststelling en het moment dat u uw burgers van het nieuwe nummer op de hoogte brengt, neem dan met de hoofdbeheerder contact op. Deze kan indien gewenst het nummer later “technisch” in dienst stellen.

Ad 1. Contactgegevens nummerbeheerder van dit 14+netnummer Antwoord[©]

Vul hier de contactgegevens in van de nummerbeheerder van het 14+netnummer Antwoord[©]. Er is slechts één nummerbeheerder voor alle gemeenten die dit 14+netnummer Antwoord[©] in gebruik nemen. De gemeenten bepalen onderling welke gemeente de nummerbeheerder aanlevert.

Ad 2. Nummer

Vermeld hier één 14+netnummer Antwoord[©]. Als u meerdere 14+netnummers Antwoord[©] hebt aangevraagd (omdat uw gemeente in meerdere netnummergebieden ligt), moet u voor elk 14+netnummer Antwoord[©] een afzonderlijk implementatieformulier insturen.

Ad 3. Betreft dit formulier de eerste implementatie of wijziging van een bestaande implementatie?

Kruis één van beide mogelijkheden aan. Wijziging van de implementatie is bijvoorbeeld nodig als er extra gemeentenamen in het menu moeten worden opgenomen, of als u het nummer wilt omzetten van toetskeuze naar spraakkeuze.

Ad 4. Betreft dit formulier een enkelvoudige aansluiting of een meervoudige aansluiting?

Kruis één van beide mogelijkheden aan. U kunt alleen voor “enkelvoudig” kiezen als u de enige gemeente bent die het 14+netnummer Antwoord[®] in gebruik gaat nemen of als meerdere gemeenten bereikbaar zullen zijn middels een gezamenlijk regionaal klantcontactcentrum (kcc). Indien u voor “enkelvoudig” kiest vult u hier meteen de gemeentenaam en het bestemmingsnummer in. Daarna gaat u door naar 5a. Indien u met meerdere gemeenten, met allemaal een eigen kcc, het 14+netnummer Antwoord[®] in gebruik gaat nemen dan is er sprake van een meervoudige aansluiting, via een spraakkeuzemenu. U gaat nu door naar 5b.

Ad 5a. Welkomtekstopties enkelvoudig

Bij een enkelvoudige aansluiting kunt u een aantal varianten kiezen m.b.t. de welkomtekst. Kruis aan welke meldtekst variant en in welke taal u wilt of kruis aan dat u geen meldtekst wilt. U bent nu klaar met het invullen van het formulier.

Ad 5b. Welkomtekstopties meervoudig

Bij een meervoudige aansluiting kunt u kiezen uit twee varianten m.b.t. de instructietekst. Tevens geeft u hier aan in welke taal u de instructietekst wilt. U gaat verder met 6.

Ad 6. Gemeentegegevens

Dit onderdeel hoeft u alleen in te vullen als u gekozen hebt voor een meervoudige aansluiting. Vul voor alle gemeenten de namen in waarmee de spraakherkenner overweg moet kunnen. Per gemeente zijn meerdere namen mogelijk. Bijvoorbeeld niet alleen de officiële gemeentenaam 'Bloemendaal', maar ook 'Bennebroek', een van de andere plaatsen in die gemeente. De niet-officiële namen (zoals Bennebroek) worden beschouwd als 'aliassen' van de officiële gemeentenaam. Voeg alleen aliassen toe als er een reële kans bestaat dat deze ook echt zullen worden gebruikt. Bijvoorbeeld na een recente gemeentelijke herindeling waarbij voorheen zelfstandige gemeenten zijn samengevoegd (zoals in bovenstaand voorbeeld). Of bij het bestaan van veelgebruikte plaatselijke varianten van de gemeentenaam (bijvoorbeeld 'Dordt' in plaats van 'Dordrecht'). Hoe **minder** aliassen er worden toegevoegd, hoe **beter** de spraakherkenner werkt. Wees hier dus zuinig mee – het is niet de bedoeling dat u 'voor alle zekerheid' zomaar wat namen invult van plaatsen die binnen uw gemeente liggen. De hoofdbeheerder zal u daarom vragen om elke opgegeven alias te onderbouwen.

Let op: het is van belang dat u de set met aliassen die u op dit formulier invult met iedere gemeente zorgvuldig afstemt. Ook met de gemeenten die nog géén aanvraag hebben ingediend bij de VNG. Deze set wordt namelijk gebruikt voor de bouw van spraakherkenner en deze wordt van begin af aan zo compleet mogelijk opgebouwd. Het is niet wenselijk dat er later nog aliassen moeten worden toegevoegd omdat bij de gemeente nog geen overeenstemming bereikt was over de set. Tip: attendeer de gemeenten er op dat zij u een definitieve set met aliassen moeten aanleveren en adviseer hen die set ook eerst nog met hun communicatieafdeling af te stemmen.

Verder vult u per gemeente een bestemmingsnummer in. Zie voor uitleg hierover 'Kenmerken van bestemmingsnummers' hieronder.

Kenmerken van bestemmingsnummers

Voor elk klantcontactcentrum (kcc) geeft u op bij welk nummer telefoontjes voor dat centrum moeten binnenkomen. U mag uitsluitend 'gewone', vaste nummers opgeven (beginnend met 010, 020, 030, etc.). Mobiele nummers, 0900-nummers, 0800-nummers, etc. zijn dus *niet* toegestaan. Verder mag het nummer nog niet bekend zijn bij het publiek. Dit laatste is noodzakelijk voor het verkrijgen van correcte

managementinformatie en biedt u bovendien de mogelijkheid om via het oude publieksnummer een opgenomen mededeling te laten horen op het moment dat uw gemeente daadwerkelijk overstapt op het 14+netnummer Antwoord[®].

Hieronder een voorbeeld van hoe een gemeentenaam, bestemmingsnummer en de aliases moeten worden ingevuld:

Gemeentenaam 1: Bloemendaal

Bestemmingsnummer 1: 023 -123 45 67

Alias(sen): Aerdenhout, Bennebroek, Overveen

Indien een gemeente nog géén aanvraag bij de VNG heeft ingediend hoeft u nog geen bestemmingsnummer in te vullen. Wij verzoeken u om bij het bestemmingsnummer van gemeenten die nog géén aanvraag hebben ingediend aan te geven of deze moet worden doorgerouteerd naar de achtervang of dat er een centrale meldtekst moet worden geactiveerd. In die (algemene) meldtekst wordt de beller verwezen naar de telefoongids of de website van de gezochte gemeente. Hieronder een voorbeeld van hoe dit op het formulier kan worden aangegeven:

Gemeentenaam 3: Haarlemmermeer

Bestemmingsnummer 3: nog geen aanvraag ingediend, graag doorverbinden naar de achtervang

Alias(sen): Nieuw Vennep, Hoofddorp

of

Gemeentenaam 3: Haarlemmermeer

Bestemmingsnummer 3: nog geen aanvraag ingediend, graag doorverbinden naar centrale meldtekst

Alias(sen): Nieuw Vennep, Hoofddorp

Ad 7. Geen keuze of onjuiste keuze (achtervang)

Als er gebruik gemaakt wordt van een spraakkeuzemenu bestaat de kans dat een beller geen of een onjuiste keuze maakt, of dat (ook na een herkansing) de gemeentenaam (of hetgeen dat door de beller wordt ingesproken) door de computer niet wordt herkend. In dergelijke gevallen gaat de oproep niet verloren, maar wordt de beller doorverbonden met een speciaal bestemmingsnummer bij een van de aangesloten klantcontactcentra: de achtervang. Ook dit moet een normaal, vast nummer zijn (zie hierboven). U bent bovendien verplicht om voor de achtervang een separaat bestemmingsnummer te gebruiken dat niet identiek is aan een van de andere bestemmingsnummers – ook als voor het behandelen van deze telefoongesprekken een van de gemeentelijke klantcontactcentra wordt ingezet. Niet alleen kunnen deze gesprekken dan worden onderscheiden van 'normale' telefoontjes en op de juiste wijze worden afgehandeld, maar bovenal is dit noodzakelijk voor een correcte werking van Aankiesbaarheid Antwoord[®]. Gebruikt u geen afzonderlijk nummer, dan loopt u het risico dat de leverancier u niet kan helpen met het oplossen van storingen of andere problemen!

Ad 8. Willen de gemeenten meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliases t.b.v. het pretunen van de spraakapplicatie?

Kruis een van de twee mogelijkheden aan. Indien uw gemeente kiest voor het meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliases zorgt u er voor dat het systeem verrijkt wordt met regionale referentieklinken, welke de performance van het systeem ten goede komt. Indien u er niet voor kiest om hieraan mee te werken zal de leverancier voor referentieklinken zorgen, echter dan mist u de regionale uitspraak. Indien u "nee" aankruist bent u klaar met het invullen van het formulier. Meer informatie over het meewerken aan het pretunen kunt u verkrijgen via uw accountmanager Antwoord[®].

Ad 9. Willen de gemeenten, na het meewerken aan het inspreken van gemeentenamen en aliases t.b.v. het pretunen, een zelftest uitvoeren?

Kruis een van de twee mogelijkheden aan. Indien u kiest voor het uitvoeren van de zelftest krijgt u enkele dagen aangeboden om te testen hoe het systeem werkt alvorens het over wordt gezet naar het daadwerkelijke 14+netnummer Antwoord[®]. Meer informatie over het uitvoeren van de zelftest kunt u verkrijgen via uw accountmanager Antwoord[®].

Bijlage 4: Checklist aanvraagprocedure

Stap 1: Uw aanvraag voorbereiden

- De contactpersoon voor gemeente X:
- De contactpersoon voor gemeente Y:
- De contactpersoon voor gemeente Z:

- Kennisgevingsbrief versturen aan alle gemeenten waarmee geen contact tot stand is gekomen: o gereed

- De persoon die namens de samenwerkende gemeenten het 14+netnummer Antwoord® gaat beheren (de nummerbeheerder):

- De gemeente die de oproepen opvangt van mensen die geen (goede) keuze hebben gemaakt (de achtervang):

- Als burgers per ongeluk bij de verkeerde gemeente terechtkomen, worden ze dan *doorverbonden of doorverwezen*?

gemeente X:	<input type="radio"/> doorverbonden	<input type="radio"/> doorverwezen
gemeente Y:	<input type="radio"/> doorverbonden	<input type="radio"/> doorverwezen
gemeente Z:	<input type="radio"/> doorverbonden	<input type="radio"/> doorverwezen

- Zijn de openingstijden bij de gemeenten gelijk? Zo nee, hoe gaan ze daar dan mee om?

gemeente X:
gemeente Y:
gemeente Z:

- Hoe gaan de gemeenten om met eventuele noodnummers?

gemeente X:
gemeente Y:
gemeente Z:

- Controle op het voldoen aan de OPTA-eisen:

gemeente X	<input type="radio"/> gereed
gemeente Y	<input type="radio"/> gereed
gemeente Z	<input type="radio"/> gereed

- Controle op de VNG aansluitvoorwaarden 14+netnummer (bijlage 2a):

gemeente X	<input type="radio"/> gereed
gemeente Y	<input type="radio"/> gereed
gemeente Z	<input type="radio"/> gereed

- Implementatiegegevens voor KING (bijlage 3):

gemeente X	<input type="radio"/> gereed
gemeente Y	<input type="radio"/> gereed
gemeente Z	<input type="radio"/> gereed

Stap 2: Uw aanvraag indienen

- Elke gemeente die mee wil doen, dient een aanvraag in bij de VNG:

gemeente X	<input type="checkbox"/> aangevraagd	<input type="checkbox"/> geaccepteerd
gemeente Y	<input type="checkbox"/> aangevraagd	<input type="checkbox"/> geaccepteerd
gemeente Z	<input type="checkbox"/> aangevraagd	<input type="checkbox"/> geaccepteerd
- De nummerbeheerder, die in de aanvraag wordt vermeld, ontvangt van KING een implementatieformulier. Hij of zij heeft een week de tijd om dit ingevuld terug te sturen.

Implementatieformulier ontvangen:	<input type="checkbox"/> gereed
Afstemming met gemeenten over wat moet worden ingevuld:	<input type="checkbox"/> gereed
Implementatieformulier teruggestuurd:	<input type="checkbox"/> gereed

Stap 3: Na uw aanvraag

- Informeren beheerder gemeentelijke telefooncentrale:

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed
- Gemeentelijke telefooncentrale voorbereiden; denk aan bestemmingsnummer, voldoende lijnen, omzetten oude publieksnummers, vrijgeven 14+netnummers van overige gemeenten (indien blokkade aanwezig is voor bellen van nummers die met een 1 beginnen):

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed
- Gemeentelijk kcc:

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed
- Gemeentelijke backoffice:

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed
- Interne gemeentelijke documenten:

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed
- Kennis over de werking 14+netnummer Antwoord®:

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed

Stap 4: Nummer communiceren

- Inlichten eigen organisatie:

gemeente X	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Y	<input type="checkbox"/> gereed
gemeente Z	<input type="checkbox"/> gereed
- Publiekscampagne:

gemeente X	<input type="checkbox"/> voorbereiding gereed	campagne d.d.:
gemeente Y	<input type="checkbox"/> voorbereiding gereed	campagne d.d.:
gemeente Z	<input type="checkbox"/> voorbereiding gereed	campagne d.d.:
- Vermelding 14+netnummer Antwoord® op websites, zoals eigen website, www.overheid.nl etc.:

gemeente X	<input type="radio"/> gereed
gemeente Y	<input type="radio"/> gereed
gemeente Z	<input type="radio"/> gereed

- Mogelijke combinatie van het netnummer en het 14+netnummer Antwoord® controleren:

gemeente X	<input type="radio"/> gereed
gemeente Y	<input type="radio"/> gereed
gemeente Z	<input type="radio"/> gereed