

Oplegvel Informatienota

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Dhr. R Kwist
Telefoon 5113072 E-mail: rkwest@haarlem.nl
DV/BB Reg.nr. 2011/54153
1 bijlage
B & W-vergadering van 15 maart 2011

Onderwerp

Invoering 14023 telefoonnummer

DOEL: Informeren

Het bestuur wordt gevraagd kennis te nemen van de aanvraag en invoering van het 14 023 telefoonnummer voor de gemeente Haarlem. Dit betreft een nadere invulling van het vastgestelde beleid “Meer in huis voor Haarlem” (Raadsbesluit 23/04/2009 39381), waarin Haarlem de principes van Antwoord© volgt. Voor Haarlem is de opening van de publiekshal in de Raakspoort een goed moment voor het introduceren van het 14 023 nummer.

B&W

1. Het college neemt kennis van de aanvraag en invoering van het 14 023 telefoonnummer voor de gemeente Haarlem.
2. Het college stuurt dit voorstel ter informering aan de Commissie Bestuur.

Informatienota

Onderwerp: Invoering 14 023 telefoonnummer

Reg. Nummer: 2011/54153

1. Inleiding: 14 023 Telefoonnummer in de regio

Gemeenten hebben conform Antwoord© de ambitie om voor klanten een eenvoudig te onthouden telefonische ingang voor gemeenten in te voeren. Daartoe is landelijk een nummerreeks beginnend met 14 en daarna het netnummer beschikbaar. Voor de gemeenten Haarlem, Bloemendaal, Haarlemmermeer, Haarlemmerliede/Spaarnwoude, Heemstede, Velsen en Zandvoort betreft dit het 14 023 telefoonnummer. Elk van deze gemeenten heeft het voornemen om dit jaar het 14+ netnummer voor klanten te introduceren. Momenteel kunnen landelijk al acht miljoen burgers 61 gemeenten achter zo'n 14+ netnummer bereiken.

2. Kernboodschap

Het bestuur wordt gevraagd kennis te nemen van de aanvraag en invoering van het 14 023 telefoonnummer voor de gemeente Haarlem. Dit betreft een nadere invulling van het vastgestelde beleid "Meer in huis voor Haarlem" (Raadsbesluit 23/04/2009), waarin Haarlem de principes van Antwoord© volgt. Voor Haarlem is de opening van de publiekshal in de Raakspoort een goed moment voor het introduceren van het 14 023 nummer.

Wat betekent het voor klanten?

Eén duidelijke telefonische ingang conform de landelijke 14+ netnummer trend. Dit wordt in de toekomst steeds meer aanvaard als dé centrale telefonische toegang voor gemeenten. In de nieuwe situatie bellen klanten tegen lokaal tarief het 14 023 nummer. Daarna spreekt men de naam in van hun gemeente en via spraakherkenning wordt men doorgeschakeld naar het juiste gemeentelijke klantcontactcenter. Daar wordt men geholpen door een medewerker zoals dat nu ook gebeurt. In de regio is het uitgangspunt dat iedere gemeente zelf verantwoordelijk blijft voor de organisatorische afhandeling van klantcontacten. Het oude centrale telefoonnummer van Haarlem (023 5115115) blijft overigens technisch bestaan in het KPN netwerk. Zodat klanten die dit nummer nog bellen ook gewoon worden doorverbonden naar het Haarlemse klantcontactcenter. Tevens blijft dit nummer noodzakelijk voor bellers uit het buitenland.

3. Consequenties

De positieve consequenties voor Haarlem zijn:

- Meeliften op de landelijke Antwoord© 14+ trend en media campagnes.
- Samenwerking in de regio op het gebied van dienstverlening (kennisdelen, gezamenlijke infrastructuur ontwikkeling, met bv Haarlemmermeer).
- Het oude Haarlemse centrale telefoonnummer blijft (technisch) bestaan voor klanten, waardoor "fout kiezen" niet mogelijk is.

Geén Haarlemse introductie van het 14 023 telefoonnummer, zou negatieve consequenties hebben voor Haarlemse klanten die 14 023 toch gaan bellen:

- Klanten worden dan niet doorschakeld naar het Haarlemse klantcontactcentrum, want de spraakcomputer herkent "Haarlem" niet als deelnemende gemeente. Deze klanten worden dan geleid naar de

omliggende gemeenten die 14 023 wél gebruiken. Dit zou onduidelijk en raar zijn voor Haarlemmers.

- Voor de omliggende gemeenten zou dit onnodige klantcontacten van Haarlemse klanten vergen en een extra handmatige doorschakeling. Naast deze praktische onhandigheid zal dit ook mogelijke financiële consequenties krijgen (doorbelasting voor de afhandeling van Haarlemse klantcontacten door de omliggende gemeenten).

Het voorstel brengt voor de gemeente Haarlem geen financiële consequenties met zich mee.

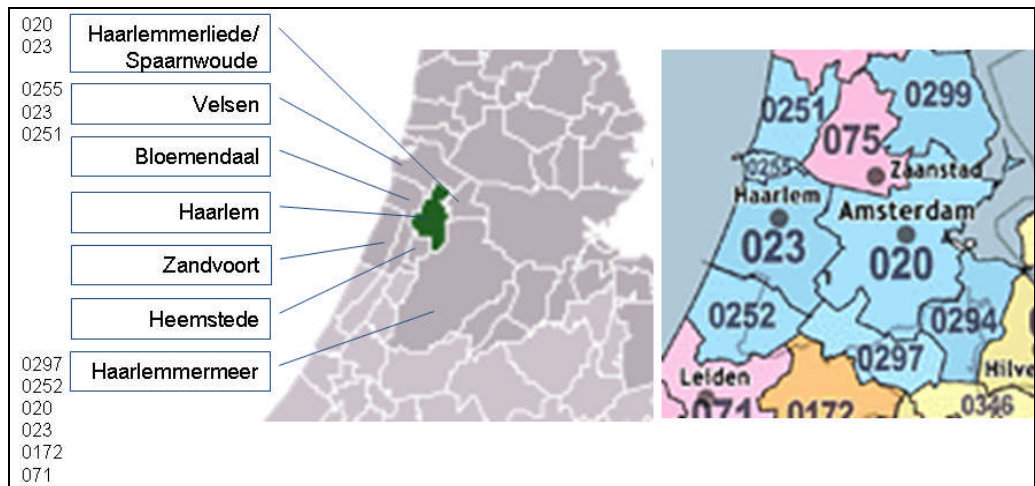
4. Vervolg

De VNG heeft landelijk met KPN een overeenkomst voor de implementatie van 14+ netnummers. Gemeenten kunnen bij de VNG hun nummer aanvragen en laten activeren, hieran zijn geen kosten verbonden. Voor Haarlem is het uitgangspunt om het 14 023 nummer in het eerste kwartaal 2011 aan te vragen. In eerste instantie (testfase) wordt dit nieuwe nummer niet breed aan klanten gecommuniceerd. In de aanloop van de opening van de nieuwe Haarlemse publiekshal in augustus 2011 wordt het nieuwe 14 023 nummer intensief gecommuniceerd. Er wordt dan gewerkt met één integraal communicatieplan voor het nieuwe Haarlemse bezoekadres en telefoonnummer.

5. Bijlagen

Regionale 14 023 Werkgroep

Na de zomer van 2010 is binnen de regio een gemeentelijke 14 023 werkgroep gestart. Met als doel de mogelijke introductie van een 14+ netnummer en samenwerkingsmogelijkheden tussen gemeenten te onderzoeken. De werkgroep bestond uit de gemeenten in de netnummer regio, het ICTU (opgericht door het ministerie van BZK en de VNG) en werd begeleid door het adviesbureau BRW Groep, die al eerder ervaring heeft opgedaan bij implementatie van het 14+ netnummer bij de Drechtsteden. Ingegaan is op de mogelijke deelname van de gemeenten aan 14 023 en/of andere netnummers. Sommige gemeenten in de regio hebben namelijk meerdere netnummers, waardoor zij de mogelijkheid hebben om te kiezen. Dit geldt overigens niet voor Haarlem. De situatie van de netnummers in de regio is als volgt:



De uitkomsten en conclusies uit de regionale 14 023 werkgroep zijn:

- Alle gemeenten binnen het netnummer gebied willen in 2011 starten met het 14 023 nummer.
- Het uitgangspunt is dat iedere gemeente zelf verantwoordelijk blijft voor de organisatorische afhandeling van klantcontacten.
- Alle gemeenten staan open voor samenwerking op het gebied van (telefonische) dienstverlening. In de praktijk werken bijvoorbeeld Haarlem en Haarlemmermeer al samen m.b.t. de infrastructuur en kennisdeling bij elkaars klantcontactcenter. En ook de kleinere gemeenten zoeken elkaar op om ervaringen te delen of samen te ontwikkelen.
- In de regio zijn twee operationele afspraken gemaakt die noodzakelijk zijn bij de invoering van een 14+ netnummer:
 - Er is overeengekomen dat Haarlemmermeer het technische beheer uitvoert van het 14 023 nummer.
 - Er is afgesproken dat bij fouten in de spraakherkenning de klanten worden geleid naar het klantcontactcenter van Haarlem en daar verder worden geholpen of doorverbonden. De landelijke ervaring is dat dit slechts voorkomt bij 5% van de bellers; en dit percentage daalt door steeds betere spraakherkenning software en gebruikservaring van klanten. Te zijner tijd zal worden bepaald of eventuele doorbelasting van kosten naar andere gemeenten noodzakelijk is.