

Rapport

---

# Productwaarderingsonderzoek 14+ netnummer

VNG Realisatie  
Maart 2020

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

**Rapportnummer**

2020/110

**Datum**

Maart 2020

**Opdrachtgever**

VNG Realisatie

**Auteurs**

Peter Kanne  
Denise Kroese  
Aryanne van 't Veld  
Edo van der Zouwen

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Management samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>10</b>
2.1	Aanleiding en doel onderzoek	10
2.2	Onderzoeksverantwoording	11
2.2.1	Kwalitatief: diepte-interviews met burgers	11
2.2.2	Kwantitatief: representatief onderzoek onder Nederlandse burgers	12
2.2.3	Kwantitatief: telefonisch onderzoek recente 14+ netnummer gebruikers	13
2.2.4	Kwalitatief: diepte-interviews met gemeenten	15
2.2.5	Kwantitatief: representatief onderzoek onder gemeenten	16
2.3	Leeswijzer	18
<b>3</b>	<b>Diepte-interviews met burgers</b>	<b>19</b>
3.1	Waardering 14+ netnummer	20
3.2	Aanbevelingen voor volgende fase van het onderzoek	21
<b>4</b>	<b>Representatief onderzoek onder Nederlanders</b>	<b>23</b>
4.1	Hoeveel mensen hadden afgelopen twee jaar contact met gemeente?	25
4.2	Om welke redenen zoeken burgers contact met hun gemeente?	25
4.3	Via welk kanaal zoeken burgers contact met hun gemeente?	26
4.4	Bekendheid 14+ netnummer	30
4.5	Hoe waarderen burgers het 14+ netnummer?	33
4.6	Communicatie over 14+ netnummer	35
4.7	Waardering gemeentelijke dienstverlening	36
4.8	Doorontwikkeling 14+ netnummer	37
<b>5</b>	<b>Telefonisch onderzoek recente 14+ gebruikers</b>	<b>39</b>
5.1	Stelling 1: 14+ netnummer is een goed initiatief	40
5.2	Stelling 2: gemeente communiceert het 14+ netnummer actief	40
5.3	Stelling 3: doorverbonden met de juiste gemeente?	41
5.4	Stelling 4: door een mens of computer geholpen?	41
5.5	Vraag 5: liever 14+ nummer of ander gemeentelijk nummer?	42
5.6	Vraag 6: eigen toevoegingen over de telefonische dienstverlening	42
<b>6</b>	<b>Diepte-interviews met gemeenten</b>	<b>44</b>
6.1	14+ en dienstverlening (functionaliteit en gebruiksgemak)	45
6.2	Functioneren van 14+ en geboden ondersteuning	48
6.3	Toekomst van telefonie en 14+ netnummer	50
6.4	Eén landelijk nummer voor alle gemeenten?	50
6.5	Advies aan VNG Realisatie met betrekking tot de toekomst van 14+	52



<b>7</b>	<b>Representatief onderzoek onder gemeenten</b>	<b>54</b>
7.1	Actief of technisch gebruik 14+ netnummer	55
7.2	Communicatie 14+ netnummer	56
7.3	Waardering 14+ netnummer	59
7.4	Beeld van klanttevredenheid eindgebruikers	59
7.5	Tevredenheid 14+ onder gemeentemedewerkers	60
7.6	Waardering ondersteuning VNG Realisatie bij 14+	61
7.7	Gewenste doorontwikkeling 14+ netnummer	63
<b>A</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>68</b>
A.1	Bijlage 1 diepte-interviews met burgers	68
A.2	Bijlage 2 telefonisch onderzoek recente 14+ netnummers gebruikers	72
A.3	Bijlage 3 representatief onderzoek onder gemeenten	75



# 1 Management samenvatting

## Doelstellingen bij dit onderzoek

Om periodiek het kwaliteitsniveau van de dienstverlening te kunnen vaststellen heeft VNG Realisatie I&O Research gevraagd te onderzoeken wat de ervaringen van eindgebruikers (burgers) en klanten (gemeenten) met het 14+ netnummer zijn. Middels dit onderzoek wordt inzicht geboden in wat burgers en gemeenten vinden van de functionaliteit, het gebruiksgemak en – voor gemeenten – de geboden ondersteuning van 14+ netnummer. Daarnaast gaat het onderzoek in op de bekendheid van het 14+ netnummer, het belang van deze bekendheid en mogelijke lessen voor doorontwikkeling van het 14+ netnummer.

## Het telefoniekanaal heeft (voor burgers) aan belang ingeboet

Van alle Nederlandse burgers heeft 84 procent in de afgelopen twee jaar contact gehad met de gemeente. Nederlanders leggen vooral contact met hun gemeente via de balie (57%), de website (44%) en de telefoon (30%). Telefonie is – vanuit de burger gezien – dus het op twee na belangrijkste contactkanaal, waar het vijf tot tien jaar geleden (samen met de balie) nog het belangrijkste kanaal was<sup>1</sup>.

Hier is een aantal verklaringen voor aan te wijzen. Gemeenten hebben er lange tijd op gestuurd burgers en ondernemers te verleiden eerst zelf (online) te regelen wat men regelen kan, als dat niet lukte mocht men bellen en als men er dan nog niet uitkwam – of als er een product opgehaald moest worden – ‘mocht’ hij of zij naar de gemeentebalie komen (*click-call-face* werd deze strategie genoemd). De laatste jaren lijkt men deze strategie meer los te laten. Eind 2017 publiceerde de Stuurgroep Mijn Overheid voor Ondernemers de notitie “Interactiestrategie”, met een beeld van hoe contact tussen overheid enerzijds en burgers en ondernemer anderzijds er uit kan zien. De stuurgroep schrijft:

*Klantgerichtheid uit zich onder meer in kanaalkeuze. De kanaalsturing bij de overheid (click-call-face) is niet ongemerkt aan mensen voorbij gegaan. Persoonlijk contact lijkt in de ogen van de klant ontmoedigd te worden, terwijl hier juist zo'n behoefte aan is. (...)*<sup>2</sup>

De afname van het gebruik van telefoniekanaal kan gezien worden als het gevolg van de *click-call-face* strategie en het – daarmee samenhangende – meer gestandaardiseerde aanbod van producten en diensten door gemeenten, diensten die makkelijker via de website geregeld kunnen worden (eventueel aangevuld met persoonlijk contact aan de balie).

Uit onderhavig onderzoek blijkt dat Nederlanders voor een nieuw paspoort, rijbewijs of ander identificatiedocument (voor 40% van de burgers de reden contact te hebben met de gemeente en daarmee het meest afgenomen ‘gemeenteproduct’) inderdaad meer de website en balie gebruiken en minder de telefoon pakken.

---

<sup>1</sup> In 2013 had 58% van de Nederlanders nog via de telefoon contact met de gemeente, 58% via de balie en 31% via de website. Bron: ‘Kwaliteit van de overheidsdienstverlening’, TNS NIPO 2013. De uitkomsten zijn goed, maar niet één op één vergelijkbaar, aangezien het hier ging om contact naar aanleiding van levensgebeurtenissen.

<sup>2</sup> Bron: Interactiestrategie Een raamwerk voor denken, samenwerking en actie. Stuurgroep Mijn Overheid voor Ondernemers. December 2017. [https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/06/Interactiestrategie\\_20171206\\_v1.3-def-002-T.pdf](https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/06/Interactiestrategie_20171206_v1.3-def-002-T.pdf)



Voor complexere zaken – zoals een vergunning of Wmo-ondersteuning en jeugdhulp – belt men juist eerder. Maar deze laatste twee redenen worden door relatief weinig burgers (7 en 4%) genoemd als reden voor het contact.

Een andere verklaring ligt in het gegeven dat jongeren liever mailen of appen en wat meer moeite hebben met de telefoon. Ouderen bellen juist liever als ze iets moeten regelen.

### **Gemeenten zien telefonie als gelijkwaardig naast de andere kanalen**

Vertegenwoordigers van gemeenten zeggen (in de diepte-interviews; hoofdstuk 6) dat het aantal telefoontjes dat ze ontvangen de afgelopen jaren behoorlijk stabiel is gebleven. Hoewel dit niet gekwantificeerd kan worden en respondenten aangeven dat er veel ontwikkelingen door elkaar heen lopen, is het duidelijk dat telefonie een belangrijk kanaal is en blijft. Zo zijn er taken bijgekomen (sociaal domein) die veel extra telefonisch contact opleveren.

Er lijken twee tegengestelde ontwikkelingen tegelijk plaats te vinden:

- 1 Mensen kunnen en willen steeds meer zelf (online) doen, door steeds betere websites en het gebruik van interactieve kanalen als sociale media en whatsapp. Ze hoeven dus minder vaak te bellen. Bovendien is de telefonische dienstverlening – met name bij de standaard producten – verbeterd, wat heeft geleid tot een afname van telefoonverkeer omdat klanten minder vaak terug hoeven te bellen.
- 2 Anderzijds zien gemeenten het aantal telefonische contacten min of meer stabiel blijven maar de inhoud van de telefonische vragen wordt complexer. Dit hangt samen met de nieuwe taken (sociaal domein, straks wellicht de Omgevingswet).

Uit de diepte-interviews komt bovendien naar voren dat gemeenten minder doen aan actieve kanaalsturing (ontmoedigen van persoonlijk contact, stimuleren van online contact). In de woorden van een gemeentemedewerker:

*“Voorkeurkanaal hebben we niet echt. Niet interessant hoe een inwoners bij ons binnenkomt. Wij vinden dat een burger gewoon het voor hem meest logische kanaal moet kiezen.”*

Uit het kwantitatieve onderzoek onder gemeenten (hoofdstuk 7) blijkt dat een meerderheid (56%) van de gemeenten telefonie als een gelijkwaardig contactkanaal ziet naast de andere dienstverleningskanalen (balie, website, brief). Dertig procent van de gemeenten geeft aan dat telefonie het primaire contactkanaal is.

### **Bekendheid: 14+ netnummer is geen begrip, maar dat is niet zo erg**

De bekendheid van het 14+ netnummer is laag. In totaal herkent 19 procent van de Nederlanders die de afgelopen twee jaar contact had met de gemeente het nummer, wanneer hen dit nummer voorgelegd wordt (geholpen bekendheid). Dit is ongeveer gelijk aan de bevindingen van de Universiteit Twente in 2014 (toen kende 21% het nummer).

In totaal is 49 procent van de gemeenten actief aangesloten op het 14+ netnummer. Hierbij zijn grotere gemeenten vaker aangesloten dan kleinere gemeenten, met als gevolg dat 67 procent van de burgers gebruik kan maken van het 14+ netnummer. Dus 19 procent van de burgers kent het nummer, terwijl 67 procent het nummer in zijn/haar gemeente zou kunnen kennen.



Burgers die telefonisch contact hadden met de gemeente weten vaak niet meer met welk nummer zij gebeld hebben (67% van hen weet dit niet). Van de overige bellers, herinnert 15 procent zich het 14+ netnummer en 15 procent een ander gemeentenummer.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat het nummer na vijf jaar niet bekender is geworden. Ook uit de verdiepende interviews blijkt dat 14+ geen begrip is zoals 112.

Voor burgers is het feit dat ze het nummer niet *top-of-mind* hebben niet zo'n groot probleem. Er is geen noodsituatie en dus is het niet noodzakelijk het nummer paraat te hebben. Als iemand het nodig heeft, is het zo gegoogeld of gevonden op de gemeentelijke website: het maakt dan niet zoveel uit welk nummer er verschijnt.

Opvallend is dat bijna de helft van de gemeentemensen denkt dat eindgebruikers tevreden zijn over de bekendheid van het 14+ netnummer; slechts 4 procent denkt dat burgers hier ontevreden over zijn. Hoewel dit een indirect oordeel betreft (gemeentemedewerkers geven een inschatting van wat zij denken dat burgers weten en vinden), is dit toch een signaal: kennelijk komen er niet veel of geen klachten binnen over de bekendheid of (on)vindbaarheid van het gemeentenummer.

#### **Communicatie van het 14+ netnummer: men ziet er weinig van**

Nederlanders komen weinig promotie van het 14+ netnummer tegen. Meer dan de helft (57%) vindt dat de gemeente *niet* actief reclame maakt voor het 14+ netnummer. Degenen die er iets over zagen, zagen dat vooral op de website van hun gemeente (44%). Dit blijkt uit het landelijk representatieve onderzoek (hoofdstuk 4).

Uit het onderzoek onder de actieve 14+ bellers (hoofdstuk 5) blijkt dat het merendeel (80%) *wel* vindt dat de gemeente het nummer actief communiceert. De verklaring voor dit verschil is dat het hier gaat om mensen die 'gisteren' nog met 14+ belden: zij zijn zeer recent op zoek gegaan naar het nummer waarmee ze de gemeente konden bellen en hebben in veel gevallen gezien dat er wel degelijk over is gecommuniceerd, bijvoorbeeld op de website.

Deze twee uitkomsten bevestigen het beeld dat het burgers niet zo veel uitmaakt wat het nummer is. Ze kennen het aanvankelijk niet, maar gaan op zoek als ze het nodig hebben en vinden het ook.

#### **Waardering en toegevoegde waarde van het 14+ netnummer**

Het 14+ netnummer wordt door de burgers die het recent gebruikten (hoofdstuk 5) relatief goed gewaardeerd. Zes op de tien vinden het 14+ netnummer "een handige manier om het telefoonnummer te onthouden". Eveneens zes op de tien vinden het 14+ netnummer "een goed initiatief". Bovendien blijkt het technisch goed te werken: 95 procent van degenen die bellen met het 14+ netnummer wordt doorgeschakeld naar de juiste gemeente.

Uit het representatieve gemeenteonderzoek blijkt dat ongeveer een op zeven gebruik maakt van een of meerdere ondersteuningsmogelijkheden van VNG Realisatie. Driekwart van hen is tevreden over de informatieverstrekking door VNG Realisatie en over de leerkringen of inhoudelijke bijeenkomsten over telefonische dienstverlening en 14+. Zeven op de tien zijn tevreden over de inspraak in of invloed op de doorontwikkeling van het 14+ netnummer en de praktische ondersteuning van VNG Realisatie. Een positief beeld dus (zie hoofdstuk 7).



Of het 14+ netnummer “toegevoegde waarde” heeft is minder eenduidig te beantwoorden. Burgers die de gemeente benaderden via het 14+ nummer waarden de gemeentelijke dienstverlening niet beter dan mensen die een ander telefoonnummer belden (burgers die contact hadden via de telefoon zijn – met een 6,9 – minder tevreden dan degenen die contact hadden via de balie (7,6) of website (7,4)).

Voor burgers geldt: ze willen of moeten contact leggen met de gemeente, en als ze dat telefonisch willen doen vinden ze het nummer uiteindelijk wel. Het maakt ze niet zo veel uit of dat het 14+ netnummer is of een ander nummer.

Voor gemeenten geldt iets soortgelijks. De meerderheid (59%) van de gemeenten die het 14+ netnummer actief gebruiken zegt dat het 14+ netnummer van toegevoegde waarde is. Gemeenten vinden – net als burgers – overwegend dat 14+ netnummer goed functioneert.

Echter, de diepte-interviews met gemeentemensen (hoofdstuk 6) relativeren dit positieve beeld. Eigenlijk alle gesprekspartners vinden dat het 14+ netnummer de gemeenten weinig extra heeft gebracht. Dat wat lukt via het 14+ platform, was ook gelukt met het eigen nummer. Een voordeel is dat het korte 14+ netnummer makkelijker communiceert richting burgers en ondernemers dan een langer algemeen nummer. Daar staat tegenover dat drie van de vier gesproken gemeentemensen (gemeenten waar bellers de gemeentenaam moeten inspreken) van mening zijn dat dit inspreken een hinderlijk extra obstakel vormt voor burgers.

Vaak wordt het oorspronkelijke concept van 14+ aangehaald, dat een bredere opzet had: het gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk maken van alle overheidsdienstverlening op een lokaal niveau middels één en hetzelfde landelijke nummer. Men vindt het jammer dat dit concept niet van de grond is gekomen en men staat nog steeds achter dit idee. Twee gemeentemedewerkers verwoorden het als volgt:

*“We zijn destijds ingestapt omdat er toen de strategie was om naar een landelijk nummer te gaan, 1400. We zijn ingestapt vanwege het verhogen van de bekendheid [...]. Jammer dat het landelijke 1400 nummer geen feit wordt. En dat zou bij ons in de overwegingen een rol kunnen gaan spelen.”*

*“Het heeft ons niets gebracht, we hadden het technisch en organisatorisch zonder gekund. We hebben meegedaan omdat het belangrijk is dat je gewoon meedoet met dit soort landelijke dingen.”*

## **Doorontwikkeling**

Wat betekent dit alles voor de (nabije) toekomst? De overall conclusie uit dit onderzoek is dat er geen prangende redenen zijn om grote veranderingen in te zetten. De meeste burgers die contact hebben met de gemeente via 14+ netnummer zijn tevreden. Hetzelfde geldt voor de gemeenten. Twee derde van de gemeenten wil door met 14+ zoals het nu is. Een zesde deel (16%) vindt dat de insteek van het 14+ netnummer anders zou moeten worden.

Kleinere gemeenten twijfelen hier vaker over dan grote gemeenten. In 100.000-plus-gemeenten is het kengetal meer een begrip, terwijl dat in kleinere gemeenten vaak lastiger te onthouden is (of er is sprake van meerdere kengetallen). Hier wordt vaker spraakherkenning gebruikt.





Van de gemeenten met spraakherkenning is 61 procent van plan het 14+ netnummer te houden zoals het is, terwijl dat voor gemeenten die enkelvoudig zijn aangesloten 74 procent is.

Potentiële doorontwikkelingsmogelijkheden die worden genoemd:

- het nummer houden zoals het is, maar veel meer communiceren zodat de bekendheid groter wordt;
- één landelijk gemeentenummer creëren zoals oorspronkelijk de bedoeling was;
- één nummer voor de overheid waarbij ook instanties zoals de belastingdienst en het UWV bereikbaar zullen zijn.

### **Naar één landelijk gemeentenummer?**

Op basis van dit onderzoek kunnen we geen aanbeveling doen over de vraag of een algemeen, landelijk nummer voor gemeenten – laat staan één nummer voor de overheid en andere instanties – wenselijk en haalbaar is. Onder zowel burgers als gemeenten zijn de meningen hierover verdeeld.

Burgers lijken hierover tegenstrijdige antwoorden te geven. Het komt er op neer dat slechts een minderheid er tegen zou zijn. Het is voor burgers echter lastig in te schatten hoe iets zal functioneren wat er nog niet is.

Ook bij de gemeenten zien we tegenstrijdige geluiden. Bijna de helft van de gemeenten (representatief onderzoek gemeenten, hoofdstuk 7) ziet wel iets in het ontwikkelen van één nummer voor de gemeente, maar slechts een vijfde van deze groep (dus een tiende van het totaal) is bereid er geld in te investeren.

Vijf van de zeven geïnterviewde gemeentemensen (kwalitatief onderzoek, hoofdstuk 6) zouden in principe graag een landelijk nummer voor gemeenten willen. De andere twee zijn niet tegen één landelijk nummer, maar achten het vrijwel onhaalbaar. Het raakt te veel aan de autonomie van de gemeenten, het is een te politiek onderwerp. Ze denken dat dit meteen had moeten gebeuren. Men is zich ervan bewust dat het alleen gaat werken als echt alle gemeenten meedoen. Bovendien zien veel gemeentemensen op tegen de organisatie en al het (nieuwe) communicatiewerk dat gedaan moet worden als er overgestapt wordt op een landelijk nummer.



## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding en doel onderzoek

Het 14+ netnummer ondersteunt de telefonische dienstverlening van gemeenten door het verbinden van klanten met de gemeente via een eenvoudig nummer 14+ netnummer van de gemeente. Het 14+ netnummer bestaat inmiddels 12 jaar. Op dit moment zijn alle gemeenten in Nederland technisch aangesloten en maakt ongeveer de helft van de gemeenten actief gebruik van de dienst. Het nummer wordt ruim 12 miljoen keer per jaar gebeld.

Om periodiek het kwaliteitsniveau van de dienstverlening te kunnen vaststellen<sup>3</sup> heeft de unit Infrastructuur & Collectieve Inkoop van VNG Realisatie I&O Research gevraagd te onderzoeken wat de ervaringen van eindgebruikers (burgers) en klanten (gemeenten) met het 14+ netnummer zijn. VNG Realisatie wil onder andere weten wat gemeenten vinden van de functionaliteit, het gebruiksgemak en de geboden ondersteuning. Daarbij is zowel de schakeldienst zelf, als de achterliggende technische en beheersondersteuning meegenomen.

Daarnaast is in dit onderzoek aandacht besteed aan beleidsmatige keuzes op het gebied van telefonische dienstverlening bij gemeenten. Hoe verhoudt het 14+ netnummer zich binnen de gemeente tot de andere dienstverleningskanalen, en hoe past het in de visie op dienstverlening?

In het onderzoek is onder andere antwoord gezocht op de volgende vragen:

- 1 Hoe zoeken burgers contact met hun gemeente? Welke rol speelt het telefoniekanaal daarbinnen?
- 2 Zijn burgers bekend met het 14+ netnummer? Gebruiken ze het?
- 3 Hoe waarderen eindgebruikers (burgers, ondernemers, organisaties) het nummer?
- 4 Hoe waarderen klanten (gemeenten) de functionaliteit, het gebruikersgemak en de geboden ondersteuning?
- 5 Welke lessen kunnen worden geleerd voor de eventuele doorontwikkeling van het 14+ netnummer?

---

<sup>3</sup> In 2014 is door de Universiteit Twente voor de laatste keer onderzoek gedaan naar het gebruik en de waardering van het 14+ netnummer onder bellers.



## 2.2 Onderzoeksverantwoording

Antwoorden op de onderzoeksvragen zijn middels vijf onderzoeken achterhaald: drie onderzoeken onder eindgebruikers en twee onderzoeken onder gemeenten die actief of alleen technisch zijn aangesloten bij het 14+ netnummer.

**Tabel 2.1** Overzicht onderzoeksopzet

5 onderzoeken	steekproef- grootte	representativiteit
<b>Onderzoek onder eindgebruikers (burgers)</b>		
1. Kwalitatief: 8 diepte interviews met gebruikers (burgers)	n = 8	indicatief
2. Kwantitatief: onderzoek onder gebruikers	n = 562	representatief voor gebruikers 14+ netnummer
3. Kwantitatief: onderzoek onder Nederlanders	n = 1.078	representatief voor Nederlanders 18 jaar en ouder
<b>Onderzoek onder klanten (gemeenten)</b>		
4. Kwalitatief: 6 diepte interviews met directeurs PZ + 1 met VDP	n=7	indicatief
5. Kwantitatief: onderzoek onder gemeenten	n = 207	representatief voor gemeenten die 14+ actief gebruiken en gemeenten die 14+ (technisch) over 14+ beschikken <sup>4</sup>

### I&O Research Panel

Voor zowel het werven van respondenten voor het kwalitatief onderzoek onder burgers, als het representatieve onderzoek onder de Nederlandse bevolking is gebruik gemaakt van het I&O Research Panel. Het I&O Research Panel is geworven op basis van aselechte personen- en huishoudensteekproeven op traditionele manier (geen zelfaanmelding).

In de paragrafen 2.2.1 t/m 2.2.5 beschrijven we de werkwijze bij de vijf deelonderzoeken.

#### 2.2.1 Kwalitatief: diepte-interviews met burgers

Het doel van dit onderzoek is om dieper in te gaan op de bekendheid van het 14+ netnummer, de toegevoegde waarde en de waardering. Verder werden op basis van deze diepte-interviews stellingen gekozen voor het telefonisch onderzoek onder burgers (zie 2.2.2).

#### Populatie en steekproef

De doelgroep van dit deelonderzoek zijn burgers die telefonisch contact hebben gehad met de gemeente. Binnen de doelgroep is gestreefd naar een zo goed mogelijke spreiding in gemeente, leeftijd, geslacht, opleiding. Deze doelgroep is benaderd via het I&O Research Panel. Door middel van een screeningsvragenlijst is een selectie gemaakt van mensen die in het afgelopen half jaar telefonisch contact hebben gehad met de gemeente en bereid waren deel te nemen aan een face-to-face diepte-interview.

<sup>4</sup> Alleen gemeenten die hebben aangegeven geïnformeerd te willen worden over 14+ netnummer zijn benaderd.



In totaal zijn acht face-to-face interviews afgenomen. Vijf interviews vonden plaats ten kantore van I&O Research in Amsterdam, waarbij twee medewerkers van VNG Realisatie achter de schermen hebben meegekeken. De overige drie interviews zijn afgenomen bij de burgers thuis. Een van deze interviews heeft plaatsgevonden in Leiden en twee van de interviews vonden plaats in Enschede.

<b>Geslacht</b>	<b>Gemeente</b>	<b>Opleiding</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mannen: 5</li><li>• Vrouwen: 3</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spaarndam: 1</li><li>• Amsterdam: 2</li><li>• Zandvoort: 1</li><li>• Amstelveen: 1</li><li>• Leiden: 1</li><li>• Enschede: 2</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Havo, vwo, mbo: 2</li><li>• Hbo/universiteit: 6</li></ul>
<b>Leeftijd</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• t/m 35 jaar: 2</li><li>• 36 t/m 54 jaar: 4</li><li>• 55+ jaar: 2</li></ul>		

#### **Representativiteit**

Het betreft kwalitatief onderzoek, wat wil zeggen kleinschalig en niet generaliseerbaar voor de populatie. Uitkomsten dienen als indicatief te worden gelezen.

#### **Veldwerkperiode**

De interviews zijn afgenomen tussen 25 en 29 november 2019.

#### **2.2.2 Kwantitatief: representatief onderzoek onder Nederlandse burgers**

Het doel van dit deelonderzoek was het in kaart brengen van het contact van burgers met de gemeente, bekendheid en gebruik van het 14+ netnummer. Hiervoor is gebruik gemaakt van het I&O Research Panel. In samenspraak met VNG is een vragenlijst ontwikkeld.

#### **Populatie en steekproef**

De populatie voor dit onderzoek betrof Nederlanders van 18 jaar en ouder. Daar bestond dus ook de steekproef uit. De vragen die gaan over het contact met de gemeente zijn alleen ingevuld door mensen die in de afgelopen twee jaar contact hadden met hun gemeente (ongeacht het kanaal).

#### **Representativiteit**

Door een steekproef te trekken uit het I&O Research Panel is er naar gestreefd een zo representatief mogelijk beeld te verkrijgen van de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. In de praktijk zijn sommige groepen echter enigszins ondervertegenwoordigd. Op de uitkomsten van het onderzoek is daarom een weging toegepast, waarbij er wordt gecorrigeerd voor verschillen in geslacht, leeftijd, opleiding en provincie tussen de samenstelling van de netto-steekproef en de bevolking van Nederland. Het gewogen bestand is op deze kenmerken hierdoor representatief voor de Nederlandse bevolking. De weging is uitgevoerd op basis van de zogenaamde 'gouden standaard' (CBS).

In totaal zijn 2.520 mensen aangeschreven en hebben 1.078 mensen gereageerd. Hiervan hebben 905 mensen in de afgelopen twee jaar contact gehad met de gemeente. De achtergrondgegevens van deelnemers, met en zonder weging, worden weergegeven in tabel 2.2



**Tabel 2.2 Achtergrondgegevens van de steekproef met en zonder weging (n=1078)**

	n	Aandeel	Aandeel
	Zonder weging	Zonder weging	Na weging
<b>Geslacht</b>			
• Man	547	51%	49%
• Vrouw	531	49%	51%
<b>Leeftijd</b>			
• 18 t/m 34 jaar	167	15%	27%
• 35 t/m 49 jaar	218	20%	24%
• 50 t/m 64 jaar	388	36%	26%
• 65+ jaar	305	28%	24%
<b>Opleiding</b>			
• Laag	250	23%	22%
• Midden	439	41%	40%
• Hoog	389	36%	38%
<b>Provincie</b>			
• Groningen	22	2%	3%
• Friesland	21	2%	4%
• Drenthe	65	6%	3%
• Overijssel	130	12%	7%
• Flevoland	25	2%	2%
• Gelderland	117	11%	12%
• Utrecht	81	8%	8%
• Noord-Holland	116	11%	17%
• Zuid-Holland	213	20%	21%
• Zeeland	16	1%	2%
• Noord-Brabant	105	10%	15%
• Limburg	167	15%	7%

#### **Veldwerkperiode**

De online vragenlijst was van 9 tot en met 20 december 2019 in te vullen.

#### **2.2.3 Kwantitatief: telefonisch onderzoek recente 14+ netnummer gebruikers**

Het doel van dit deelonderzoek was het in kaart brengen hoe recente gebruikers van het 14+ netnummer dit contact waarderen. Gebruikers van het 14+ netnummer kregen tijdens hun telefonische contact met de gemeente de vraag hun contactgegevens achter te laten, zodat I&O Research hen kon benaderen om maximaal vijf stellingen over de gebruiksvriendelijkheid van het 14+ netnummer voor te leggen.

#### **Populatie, steekproef en datacollectie**

De doelgroep voor dit deel onderzoek betrof recente gebruikers van het 14+ netnummer. VNG realisatie legde het contact met de Klant Contact Centra (KCC's) van gemeenten. Veertien van hen bleken bereid respondenten te werven voor dit onderzoek. Deze KCC's ontvingen van VNG Realisatie een instructie hoe de werving in zijn werk moest gaan. De telefonisten van de KCC's vroegen aan de burger of zij mee wilde doen aan een kort telefonisch onderzoek.



Als zij hiermee akkoord gingen werden de contactgegevens genoteerd via een online vragenlijst van I&O Research. Door gebruik te maken van deze methode werden de contactgegevens in een vertrouwelijke omgeving opgeslagen.

De telefoonnummers werden vervolgens overgezet naar de telefonische interviewunit van I&O Research in Enschede. Ervaren interviewers hebben binnen 24 uur nadat de respondent contact had met de gemeente gebeld met de respondent. Respondenten die niet in één keer bereikt werden, werden meerdere malen (tot een maximum van vier keer per dag) benaderd. De volgende dag werd, indien nodig, nogmaals geprobeerd deze respondenten te bereiken. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een netto respons van 562 deelnemers. Het responspercentage is 60 procent.

In onderstaande tabel een overzicht van de gemeenten die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Per gemeente is aangegeven hoeveel burgers zijn geworven door het KCC en hoeveel van deze burgers uiteindelijk hebben meegedaan aan het onderzoek.

**Tabel 2.3 Respons per gemeente**

Gemeente	Bruto steekproef	Netto steekproef	Responspercentage
Achtkarspelen & Tytsjerksteradiel	28	17	61%
Almere	18	11	61%
Amsterdam	67	32	48%
Delft	62	38	61%
Epe	114	78	68%
Groningen	60	37	62%
Heerlen	104	47	45%
Meerijstad	36	23	64%
Nijmegen	111	68	61%
Oss	82	53	65%
Rotterdam	98	58	59%
Súdwest-Fryslân	23	16	70%

**Tabel 2.4 Respons naar gemeentegrootte**

Gemeentegrootte	Netto respons	Percentage
20.000-49.999	94	17%
50.000-99.999	139	25%
>= 100.000	328	58%
<b>Totaal</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>

#### **Veldwerkperiode**

De dataverzameling liep van 20 januari tot en met 3 februari 2020.

#### **Representativiteit**

Door een steekproef te trekken uit verschillende gemeenten is geprobeerd een zo representatief mogelijk beeld te verkrijgen van de 14+ netnummer-klanten. Het onderzoek is hiermee representatief voor recente gebruikers van 14+ netnummer.



#### 2.2.4 Kwalitatief: diepte-interviews met gemeenten

Doel van dit deelonderzoek was: het achterhalen van hoe gemeenten de functionaliteit, het gebruikersgemak en de geboden ondersteuning waarderen en hoe ze de toekomst van 14+ netnummer zien. Er werden zes diepte-interviews met gemeenten en 1 diepte-interview met de directeur van de Vereniging van Directeuren Publiekszaken uitgevoerd.

Tijdens de diepte-interviews kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- 14+ en dienstverlening (functionaliteit en gebruiksgemak)
  - Wat heeft 14+ opgeleverd?
  - Welke ontwikkelingen zijn er op het gebied van dienstverlening in het algemeen en telefonie in het bijzonder?
  - Welke rol speelt 14+ binnen de kanalenstrategie?
  - Hoe ziet men de toekomst van telefonie en 14+?
  - Heeft de introductie van 14+ bijgedragen aan het centraliseren van telefonie naar één telefoonnummer en aan de vorming van het KCC?
  - Hoe kijkt men aan tegen één landelijk nummer voor alle gemeenten (en ook andere overheidsdiensten)?
- Functioneren van 14+ en geboden ondersteuning
  - Hoe beoordeelt men het technisch functioneren?
  - Wat vindt men van de kosten?
  - Hoe beoordeelt men de storingsafhandeling?
  - Is IVR Hangup een issue?
  - Hoe beoordeelt men het beheerportaal?
  - Hoe beoordeelt men de ondersteuning door SCG en/of Ziggo?
- Advies aan VNG Realisatie met betrekking tot de toekomst van 14+

Bovendien kwamen uit deze interviews extra aandachtspunten en vragen voor het uit te voeren kwantitatieve online onderzoek onder gemeenten (zie 2.2.5).

De geïnterviewde respondenten zijn benaderd door VNG Realisatie. De onderwerpenlijst is opgesteld door I&O Research in overleg met VNG Realisatie.

#### *Populatie en steekproef*

De doelgroep van dit deelonderzoek zijn Teamleiders Publiekszaken en Hoofden KCC van gemeenten die actief gebruik maken van 14+. Gezocht is naar een mix tussen grotere en kleinere gemeenten. De geïnterviewde gemeenten zijn:

- Groningen
- Súdwest-Fryslân
- Westerveld
- Velsen
- Utrecht
- Oss

Alle geïnterviewde gemeenten zijn actieve gebruikers van het 14+ netnummer. Velsen communiceert als enige nog actief het oude centrale nummer én het 14+ netnummer (in deze volgorde ook).



Groningen, Utrecht, Oss en Westerveld zijn aangesloten bij het 14+ netnummer via spraakherkenning. Dit wil zeggen dat gebruikers eerst de gemeentenaam in moeten spreken voordat zij bij deze gemeente uitkomen. Dit komt doordat er meerdere gemeenten onder het netnummer vallen. Bij Velsen, Groningen en Westerveld krijgt men na het draaien van 14+ en/of het inspreken van de gemeentenaam direct een medewerker te spreken. Deze gemeenten hebben een uniek netnummer. Bij Súdwest-Fryslân, Utrecht en Oss is sprake van een keuzemenu, deze gemeenten hebben ook een gedeeld netnummer, maar in plaats van spraakherkenning wordt voor deze gemeente een keuzemenu gebruikt voor het doorschakelen naar de juiste gemeente.

Verder heeft een diepte-interview plaatsgevonden met de directeur van de Vereniging Directeuren Publiekszaken. Zij vertegenwoordigt vooral 100.000+ gemeenten. Tijdens de interviews hebben de geïnterviewden verteld hoe zij tegen het 14+ netnummer aankijken.

#### *Representativiteit*

Het betreft kwalitatief onderzoek, wat wil zeggen kleinschalig en niet generaliseerbaar voor de populatie. Uitkomsten dienen als indicatief te worden gelezen.

#### *Veldwerkperiode*

De interviews vonden plaats ten kantore van de gemeenten, tussen 3 december en 12 december 2019.

### **2.2.5 Kwantitatief: representatief onderzoek onder gemeenten**

In dit deelonderzoek onderzoeken we het gebruik, de waardering en mogelijke verbeterpunten van het 14+ netnummer van gemeenten. Om dit in kaart te brengen is (onder andere) gebruik gemaakt van een vragenlijst onder gemeenten en samenwerkingsverbanden. In samenspraak met VNG Realisatie is er een vragenlijst ontwikkeld en deze is in januari 2020 verspreid.

Vragen die in dit onderzoek aan bod kwamen:

- Welke plaats heeft het 14+ nummer binnen de dienstverleningskanalen in de gemeente?
  - Welk deel van de dienstverleningsvragen komt binnen via dit kanaal?
  - Op welke manier wordt u het 14+ nummer gebruikt?
- In hoeverre verwacht men dat het gebruik van 14+ netnummer in de toekomst zal veranderen?
- Hoe tevreden zijn volgens gemeenten de eindgebruikers over:
  - Bereikbaarheid
  - Correcte doorschakeling/spraakherkenning
  - Gebruiksvriendelijkheid
  - Hoe tevreden zijn medewerkers in de front office over: functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid, correcte doorschakeling/spraakherkenning, bereikbaarheid, helpdesk, dienstverlening helpdesk bij problemen en continuïteit dienstverlening
- Hoeveel toegevoegde waarde biedt de 14+ functionaliteit voor de dienstverlening?
- In hoeverre is men bekend met / maakt men gebruik van / is men tevreden over ondersteuning bij gebruik & implementatie 14+ functionaliteit door VNG Realisatie?
- Welke (door)ontwikkelingen zijn relevant en in hoeverre zou men hier in willen investeren?





### Populatie, steekproef en dataverzameling

De doelgroep van dit deelonderzoek waren Teamleiders Publiekszaken en Hoofden KCC van gemeenten die actief gebruik maken van 14+ dan wel over een technische aansluiting beschikken. Alleen gemeenten die hebben aangegeven geïnformeerd te willen worden over 14+ netnummer zijn benaderd. De steekproef bevat hierdoor relatief veel actief aangesloten gemeenten, die over het algemeen positiever zijn over de dienstverlening dan technisch aangesloten gemeenten.

VNG Realisatie heeft (na het afsluiten van een verwerkersovereenkomst) mailadressen van contactpersonen bij alle gemeenten of samenwerkingsverbanden gedeeld met I&O Research. Vanuit VNG Realisatie is een vooraankondiging verstuurd aan al deze contactpersonen over de uitnodiging van het invullen van een vragenlijst. Vervolgens heeft I&O Research de vragenlijst verspreid onder deze contactpersonen. In totaal zijn er 631 mensen uitgenodigd. Hiervan hebben 207 gemeentemedewerkers de vragenlijst ingevuld (werkzaam bij 14,8 unieke gemeenten en 3 samenwerkingsverbanden<sup>5</sup>): een respons van 33 procent.

De achtergrondgegevens van de steekproef zijn weergegeven in tabel 2.5

**Tabel 2.5 Achtergrondgegevens van de steekproef (n=207)**

	n	Aandeel
<b>Aantal inwoners per gemeente</b>		
• < 20.000	17	8%
• 20.000-49.999	90	44%
• 50.000-99.999	48	24%
• >= 100.000	49	24%
<b>Mate van stedelijkheid</b>		
• Zeer sterk stedelijk	19	9%
• Sterk stedelijk	62	30%
• Matig stedelijk	37	18%
• Weinig stedelijk	54	27%
• Niet stedelijk	32	16%
<b>Functie van de respondent</b>		
• Directeur / manager (leidinggevend)	46	22%
• Beleidsmedewerker / beleidsadviseur	55	27%
• Medewerker KCC	24	12%
• Anders	77	37%
• Wil ik niet zeggen	5	2%

### Representativiteit

Het onderzoek is representatief voor gemeenten die actief gebruik maken van 14+ dan wel over een technische aansluiting beschikken.

### Veldwerkperiode

De respondenten konden de vragenlijst invullen van 20 januari tot en met 3 februari 2020.

<sup>5</sup> Van elke deelnemende gemeente hebben 1 tot 4 personen gereageerd



## 2.3 Leeswijzer

De hoofdstukindeling van dit rapport volgt de (chronologische) lijn van de uitgevoerde deelonderzoeken. Voor elk deelonderzoek zijn de resultaten apart beschreven. In de managementsamenvatting (hoofdstuk 1) wordt over alle hoofdstukken heen een conclusie getrokken en worden de onderzoeksvragen in hun samenhang beantwoord. Elk hoofdstuk wordt ingeleid door een korte samenvatting.

- Hoofdstuk 1 is de Management Samenvatting
- Hoofdstuk 2 'Inleiding' bevat de onderzoeksdoelstellingen en een onderzoeksverantwoording
- Hoofdstuk 3 tot en met 7 gaan over de deelonderzoeken die zijn uitgevoerd.
  - Hoofdstuk 3 betreft het kwalitatieve onderzoek onder burgers die recentelijk contact hadden via 14+ netnummer
  - In hoofdstuk 4 gaat het over alle Nederlandse burgers, en in het bijzonder burgers die contact hadden met de gemeente
  - Hoofdstuk 5 gaat in op de burgers die recentelijk contact hebben gehad via het 14+ netnummer.
  - Hoofdstuk 6 betreft het kwalitatieve onderzoek onder vertegenwoordigers van gemeenten.
  - In hoofdstuk 7 rapporteren we het kwantitatieve onderzoek onder gemeenten.
- Bijlagen



### 3 Diepte-interviews met burgers

Gebruikers van het 14+ netnummer kregen tijdens hun telefonische contact met de gemeente de vraag hun contactgegevens achter te laten, zodat I&O Research hen kon benaderen om maximaal vijf stellingen over de gebruiksvriendelijkheid van het 14+ netnummer voor te leggen. Het doel van dit deelonderzoek is om dieper in te gaan op de bekendheid van het 14+ netnummer, de toegevoegde waarde en de waardering van burgers. Verder werden op basis van deze diepte-interviews stellingen gekozen voor het telefonisch onderzoek onder recente 14+ gebruikers. We hebben onderzocht in hoeverre verschillende stellingen duidelijk zijn en wat deze oproepen bij de burger. De uitkomsten per stelling worden weergegeven in Bijlage 1 diepte-interviews met burgers. Uiteindelijk hebben we de uitkomsten van dit onderzoek getoetst in een landelijk representatief panelonderzoek onder de Nederlandse bevolking (zie hoofdstuk 4).

#### Samenvatting

- De bekendheid van het 14+ netnummer is laag volgens de geïnterviewden. Zij kunnen zich niet goed herinneren in hoeverre het nummer wordt gecommuniceerd en zij denken dat er geen reclame over het nummer is.
- De functionaliteit van het 14+ netnummer is over het algemeen goed. De spraakherkenning werkte goed. Eén geïnterviewde met buitenlandse achtergrond gaf wel aan dat haar spraak niet altijd in één keer goed werd begrepen.
- De geïnterviewden zoeken via verschillende kanalen contact met de gemeente.
- De toegevoegde waarde wordt door de geïnterviewden vooral gezien in het feit dat het universeel is voor alle gemeenten. Daarnaast wordt het ervaren als kort en gemakkelijk te onthouden.



### 3.1 Waardering 14+ netnummer

Tijdens de interviews hebben de geïnterviewden verteld wat hun ervaringen zijn met betrekking tot het telefonisch contact met de gemeente. De belangrijkste resultaten van deze ervaringen worden beschreven in dit hoofdstuk.

#### Bekendheid van het 14+ netnummer is laag

In eigenlijk alle interviews kwam naar voren dat het 14+ netnummer niet erg bekend is. Ook degenen die het nummer zelf wel kennen en gebruiken zien dat het in hun omgeving geen begrip is. In de beleving van de burgers maakt de gemeente geen reclame met het nummer en de meesten kunnen zich niet herinneren in hoeverre de gemeente het nummer communiceert op brieven. Een aantal burgers gaf wel aan dat het op de website van de desbetreffende gemeente werd gecommuniceerd, maar dit gold niet voor alle gemeenten.

- *“Ik heb eerst zelf op de website van Haarlem gekeken, en toen was ik verbaasd dat zij een 14+ hadden, daar wist ik niets van”*
- *“Ik ben IT-er dus nummers blijven over het algemeen wel plakken en het 14+ netnummer is makkelijk te onthouden”*
- *“Veel vrienden van mij kennen het nummer niet”*
- *“Ik denk dat mijn vrouw het nummer al niet eens kent”*

#### De functionaliteit van het 14+ netnummer is over het algemeen goed

Bij alle gesproken burgers werkte het 14+ netnummer goed. Indien van toepassing (spraakherkenning) werkte het inspreken van de juiste gemeentenaam goed en kwam iedereen uit bij de juiste gemeente. Een van de burgers gaf wel aan dat het doorverbinden door spraakherkenning wel een aandachtspunt kan zijn. Door haar Iraans accent wordt ze niet altijd goed verstaan. Daarnaast was er ook iemand die het 14+ netnummer belde voor de gemeente Haarlemmermeer. Deze gemeente is niet aangesloten bij 14+ waardoor zijn spraakherkenning hem doorverbond naar Haarlem. Er werd niet teruggekoppeld dat Haarlemmermeer niet aangesloten was, waardoor hij in eerste instantie dacht dat hij niet duidelijk had gesproken.

#### Er wordt op verschillende manieren contact gezocht met de gemeente

De burgers verschilden van elkaar in de manier waarop zij contact zochten met de gemeente. Een aantal gaf aan dat zij het liefst eerst alles zelf uitzoeken en als zij er echt niet uitkomen ervoor kiezen om de gemeente te bellen. Deze burgers zullen bij voorkeur eerst mailen of chatten, indien mogelijk. Een aantal anderen gaf aan dat zij het liefst de telefoon pakken om zo snel mogelijk antwoord te krijgen. Het maken van afspraken via de balie kan bijvoorbeeld tijdrovend zijn, of het invullen van een online formulier duurt soms langer dan even bellen. Een van hen omschreef dit als “de beller is sneller”.

#### Toegevoegde waarde van het 14+ netnummer

De toegevoegde waarde van het nummer wordt vooral gezien in het feit dat het universeel is voor alle gemeenten. Zeker de burgers die met meerdere gemeenten contact zoeken zien hierin de meerwaarde. Daarnaast wordt aangegeven dat het nummer kort is en dat dit fijn is voor het onthouden van het nummer, maar ook voor het intoetsen van het nummer. Een van de respondenten gaf aan dat dit bijvoorbeeld handig kan zijn voor mensen die dyslexie hebben. Toch ziet niet iedereen de meerwaarde van het nummer.



Het wordt ervaren als een extra schakel; men heeft het gevoel dat het contact met de gemeente niet direct is, maar dat zij uitkomen bij een algemene klantenservice (terwijl 14+ uiteindelijk geen invloed heeft op de uiteindelijke medewerker die een burger te spreken krijgt).

Ook geeft een aantal burgers aan dat zij maar contact opnemen met één gemeente waardoor de toegevoegde waarde van een universeel nummer vervalst. Bovendien wordt het nummer niet altijd onthouden en als iemand het toch op moet zoeken op internet maakt het niet zoveel uit welk nummer er verschijnt.

- *“Het heeft voor mij niet zoveel meerwaarde, maar ik denk dat het voor andere mensen prettig kan zijn”*
- *“Het is handig als ik in een andere gemeente ben dat ik het nummer dan weet”*
- *“Als gebruiker vind ik het makkelijker om gewoon een direct nummer te bellen dan weet ik zeker dat ik terecht kom bij de gemeente”*
- *“Het 14+ netnummer is de snelste manier om de juiste persoon aan de lijn te krijgen”*

### **Adviezen aan VNG Realisatie**

Aan de burgers is ook gevraagd wat zij aan zouden pakken wanneer zij op de stoel van VNG Realisatie zouden zitten. Er werd vaak gezegd dat zij ervoor zouden zorgen dat écht alle gemeenten aangesloten zijn en dat alles op dezelfde manier werkt. Hierin werd ook een aantal keer een universeel toetskeuze systeem genoemd. Niet iedereen kon een antwoord geven op deze vraag, doordat zij naar eigen inzicht te weinig kennis van zaken hadden of omdat zij vonden dat het al goed geregeld was.

- *“Zorg voor een back-up, als je bijvoorbeeld vanuit het buitenland moet bellen”*
- *“14+ kan het grootschaliger aanpakken dan gemeenten en daarmee inspelen op de AVG”*
- *“Als je het hebt over dienstverlening is het meest gastvrij als er zo min mogelijk stappen in het proces zitten”*
- *“Alle gemeenten aan laten sluiten, groot en klein”*
- *“Een gestandaardiseerde toetskeuze invoeren voor alle gemeenten”*
- *“Bekendmaking verbeteren”*
- *“Het getal 14 zegt mij helemaal niets, 2 keer het netnummer voor alle plaatsen en gemeente zou handiger zijn”*
- *“Een landelijk nummer is ook een goed idee, dan kan het beter worden ingeburgerd, als het maar niet voor extra stappen zorgt”*
- *“Het contact met de gemeente moet persoonlijker worden, het is de taak van de VNG om goed onder de loep te nemen ‘wat doen we nu eigenlijk’”*

## **3.2 Aanbevelingen voor volgende fase van het onderzoek**

Op basis van dit onderzoek is een selectie gemaakt van vijf geschikte stellingen voor het volgende deelonderzoek waarbij eindgebruikers telefonisch werd gevraagd om kort hun mening te geven over deze stellingen (zie hoofdstuk 5).



Bij het vaststellen van de vragen is rekening gehouden met 3 van de 4 deelvragen (namelijk “Hoe waarderen de eindgebruikers het gebruiksgemak van dit nummer?”, “Zijn ze bekend met het nummer?” en “Zien ze de toegevoegde waarde van dit nummer?”). De vierde deelvraag “Hoe zoeken zij contact met hun gemeente?” is buiten beschouwing gelaten, omdat deze vraag wordt beantwoord (en ook alleen beantwoord kan worden) in het representatieve deelonderzoek onder Nederlanders dat werd uitgevoerd.

Na afstemming met VNG Realisatie zijn uiteindelijk de volgende vier stellingen en twee vragen tot stand gekomen:

- 1 Ik vind het 14+ netnummer een goed initiatief
- 2 De gemeente communiceert het 14+ netnummer actief, bijvoorbeeld via de website en in brieven
- 3 Bij gebruik van het 14+ netnummer werd ik doorverbonden met de juiste gemeente
- 4 Het maakt mij niet uit of ik door een mens of door een computer wordt doorverbonden
- 5 Als u telefonisch contact wilt leggen met uw gemeente, maakt u dan het liefst gebruik van (a) Het 14+ netnummer (b) Een ander gemeentelijk nummer (c) Maakt me niet uit (d) Weet ik niet.
- 6 Hebt u tot slot nog iets toe te voegen over de telefonische dienstverlening? (Open vraag; zie bijlage A2)



## 4 Representatief onderzoek onder Nederlanders

Dit hoofdstuk gaat over de bekendheid van het 14+ netnummer onder burgers, de waardering van het nummer, de ervaren mate van communicatie over het nummer en mogelijke (door)ontwikkelmogelijkheden. Nederlanders van 18 jaar en ouder zijn uitgenodigd via het I&O Research panel om een vragenlijst in te vullen.

### Samenvatting

#### *Hoeveel mensen hebben contact met hun gemeente?*

Van alle Nederlandse burgers heeft 84 procent in de afgelopen twee jaar contact gehad met de gemeente.

#### *Waarvoor zoeken burgers contact met hun gemeente?*

De meest voorkomende reden om contact op te nemen met de gemeente is voor het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of ID (40% heeft hier de afgelopen 2 jaar contact over gehad). Andere veel voorkomende redenen zijn melding openbare ruimte (15%), afval (11%), een verhuizing (8%) of vragen rondom de Wmo of Jeugdwet (7%).

#### *Via welk kanaal zoeken burgers contact met hun gemeente?*

Burgers zoeken het vaakst contact met de gemeente via de balie (57%) en de website (44%). Drie op de tien burgers leggen contact via de telefoon (30%). Dit laatste is aanzienlijk minder dan zes à zeven jaar geleden, toen nog zo'n zes op de tien burgers dit (ook) via de telefoon deden<sup>6</sup>. Een verklaring hiervoor kan er in liggen dat het afnemen van deze producten en diensten nu makkelijker via de website geregeld kunnen worden (eventueel aangevuld met persoonlijk contact aan de balie). Uit dit onderzoek blijkt dat Nederlanders voor een nieuw paspoort, rijbewijs of ander identificatiedocument inderdaad eerder de website en balie gebruiken en minder de telefoon pakken. Een andere verklaring ligt in het gegeven dat jongeren liever mailen of appen en wat meer moeite hebben met de telefoon. Ouderen pakken sneller de telefoon.

#### *In hoeverre zijn burgers bekend met het 14+ netnummer?*

Van degenen die de afgelopen twee jaar contact hadden met de gemeente, zegt 15 procent (op herinnering) dat dit via het 14+ netnummer gebeurde. Van alle Nederlanders heeft 21 procent wel eens met het 14+ netnummer gebeld. Dit heeft enerzijds te maken met het gegeven dat circa de helft van de gemeenten niet werkt met het 14+ netnummer. Maar anderzijds komt het voort uit de lage bekendheid van het 14+ netnummer, die sinds 2014 niet is toegenomen. Twee derde van de burgers (65%) is niet bekend met het nummer, 19 procent zegt het nummer te kennen<sup>7</sup> en 16 procent heeft er wel eens van gehoord. In 2014 was 21 procent bekend met het nummer.

---

<sup>6</sup> 58 procent. Bron: 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening', TNS NIPO 2013. De uitkomsten zijn redelijk goed, maar niet één op één vergelijkbaar, aangezien het hier ging om contact naar aanleiding van levensgebeurtenissen.

<sup>7</sup> Dit betreft 'geholpen bekendheid': antwoord op de vraag "Bent u bekend met het 14+ netnummer?" Dit is dus geen 'top of mind awareness'.



Ongeveer de helft (49%) van de gemeenten biedt 14+ actief aan, rekening houdend met gemeentegrootte – grote gemeenten bieden het 14+ netnummer veel vaker aan dan kleinere gemeenten – zouden twee op de drie burgers (67%) gebruik kunnen maken van het 14+ netnummer en het (dus) kunnen kennen. Toch kent maar 19 procent van alle burgers het nummer. De bekendheid onder inwoners van grote gemeenten is weliswaar groter (31% onder inwoners van 100.000+ gemeenten) dan middelgrote en kleinere gemeenten, maar zelfs in de grote gemeenten is de bekendheid – in relatie tot het aanbod – laag.

#### *Hoe waarden burgers het 14+ netnummer?*

Het 14+ netnummer wordt door degenen die het gebruiken relatief goed gewaardeerd. Een meerderheid van degenen die het nummer kennen vindt het 14+ netnummer “een handige manier om het telefoonnummer te onthouden” (59%). Ruim zes op de tien (62%) vinden het 14+ netnummer “een goed initiatief”. Bovendien blijkt het technisch goed te werken: van degenen die te maken kreeg met spraakherkenning, zegt 85 procent dat de gemeentenaam in één keer werd herkend. Een op tien moest de gemeentenaam één keer herhalen en slechts een enkeling (3%) heeft de gemeentenaam meerdere keren moeten herhalen.

#### *In welke mate wordt het 14+ netnummer volgens burgers actief gecommuniceerd?*

Over het algemeen heeft men niet de indruk dat “de gemeente actief reclame maakt voor het 14+ netnummer”: slechts 7 procent van degenen die bekend zijn met het nummer is deze mening toegedaan, 57 procent niet (16% is neutraal en 20% weet het niet). Degenen die iets zagen van communicatie over het 14+ netnummer, zagen dat vooral op de website van hun gemeente (44%). Een op zes (16%) kan bevestigen dat het 14+ netnummer op brieven wordt gecommuniceerd.

#### *(Door)ontwikkeling van het 14+ netnummer*

De meningen zijn verdeeld over het invoeren van één algemeen nummer voor heel Nederland. Op de vraag “Wat zou u er van vinden als er één algemeen nummer komt voor heel Nederland waarmee u uw gemeente kunt bereiken?”, antwoordt 37 procent van alle Nederlanders dat een goed idee te vinden, 40 procent is neutraal en 16 procent vindt dit geen goed idee. Een meerderheid (58%) van degenen die de afgelopen twee jaar contact hadden met de gemeente vindt het wel “handig als er één telefoonnummer is voor alle gemeenten”. Deze uitkomsten lijken tegenstrijdig, maar het komt er op neer dat slechts een minderheid hier tegen is. Het is voor burgers lastig in te schatten hoe iets zal functioneren wat er nog niet is.

Slechts een klein deel van degenen die 14+ kennen vindt het ‘prettig om in een andere taal dan Nederlands te kunnen communiceren’ (13%).

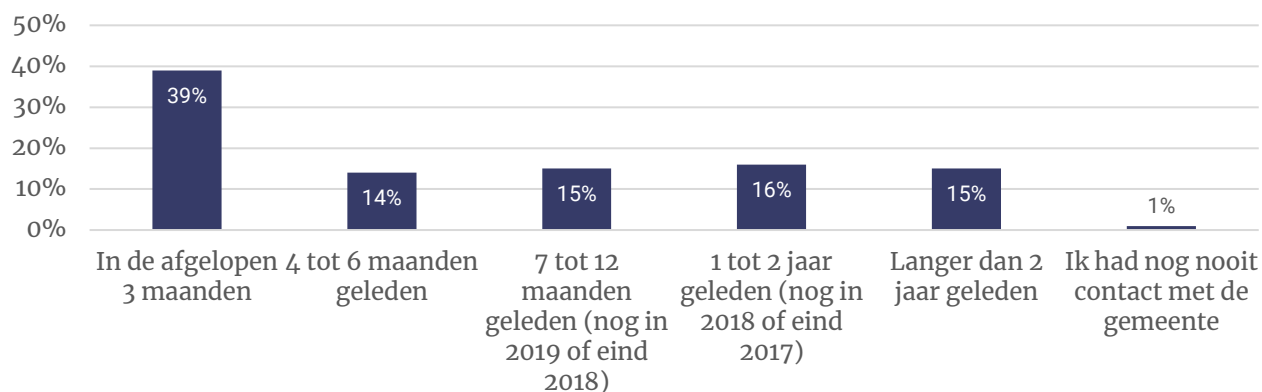
Als gemeenten er voor kiezen (vaker) gebruik te maken van spraakherkenning of andere automatische functies, is dat voor een substantieel deel lastig. Vier op de tien mensen maakt het niet uit om via een mens of een computer te worden doorverbonden, maar voor eveneens 40 procent maakt dit wel uit. Voor de meerderheid van de jongeren (tot 35 jaar) maakt het niets uit.





## 4.1 Hoeveel mensen hadden afgelopen twee jaar contact met gemeente?

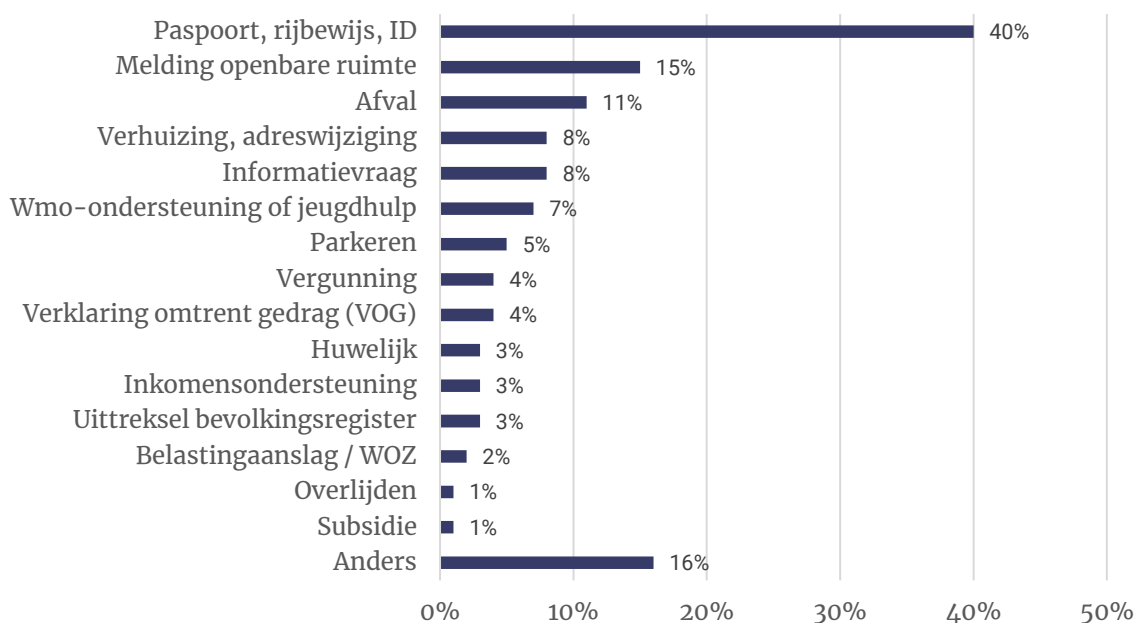
Van alle Nederlandse burgers heeft 84 procent in de afgelopen twee jaar contact gehad met de gemeente. Bij 15 procent was dit langer dan 2 jaar geleden en 1 procent zegt nog nooit contact te hebben gehad met de gemeente.



**Figuur 4.1** 'Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met uw gemeente?' (n=1078)

## 4.2 Om welke redenen zoeken burgers contact met hun gemeente?

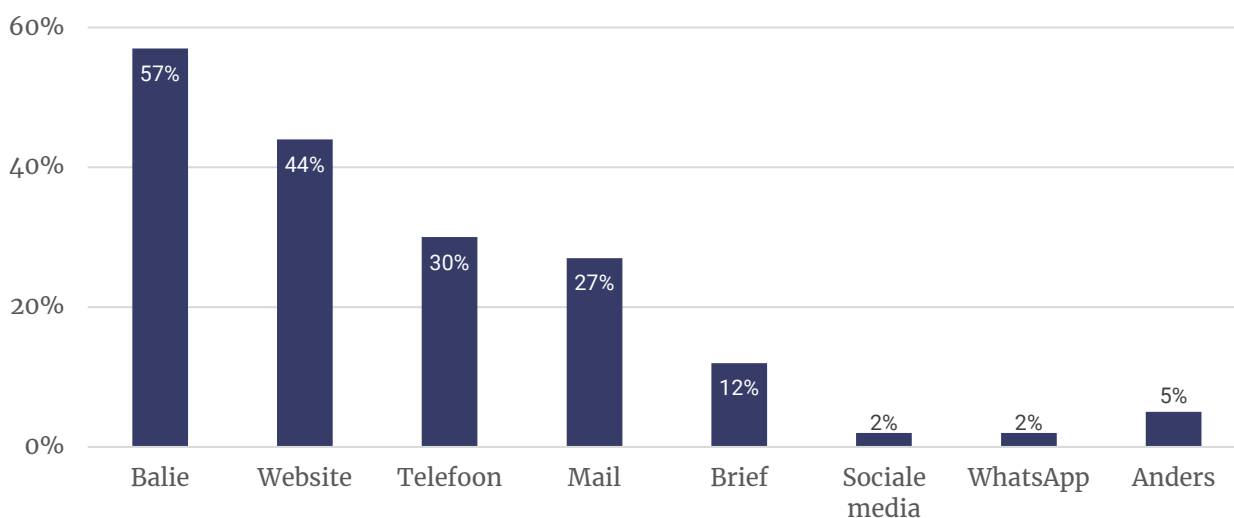
Burgers die de afgelopen twee jaar contact hadden met de gemeente zochten deze om verschillende redenen. De meest voorkomende reden is om een paspoort, rijbewijs of een ander identificatiedocument aan te vragen (40%). Redenen die onder 'anders' worden genoemd, lopen zeer uiteen. Voorbeelden hiervan zijn de eikenprocessierups, een buurtbarbecue of drugsafval.



**Figuur 4.2** 'Kunt u aangeven voor welk onderwerp of welke onderwerpen u de laatste keer contact had met de gemeente?' (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=905)

### 4.3 Via welk kanaal zoeken burgers contact met hun gemeente?

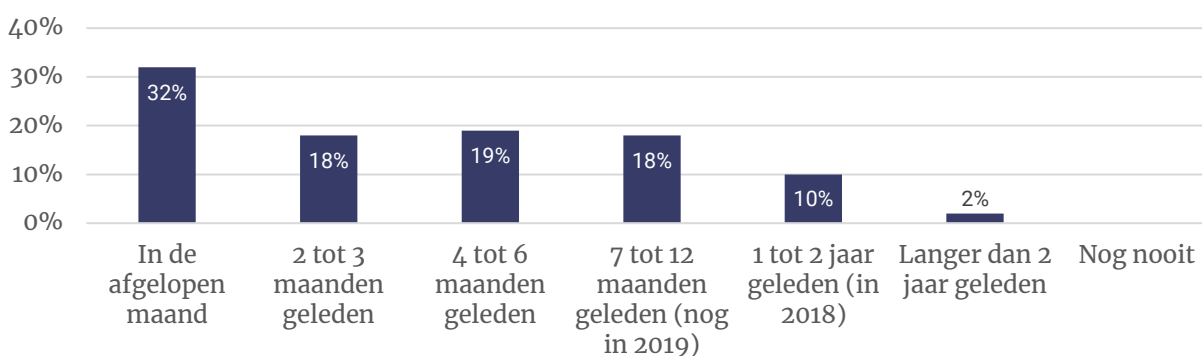
Meer dan de helft van de burgers (57%) heeft in de afgelopen twee jaar contact gezocht met de gemeente via de balie. Jongeren (18 tot 35-jarigen) zochten significant vaker contact via de website (57%) dan 65-plussers (29%). Daarnaast zochten hoogopgeleiden (56%) significant vaker contact via de website dan midden- (38%) of laagopgeleiden (26%). Burgers die op een andere manier contact hebben gezocht, gaven vooral aan dat dit via een informatiebijeenkomst, een huisbezoek of een applicatie op hun telefoon was.



**Figuur 4.3 'Op welke manier(en) had u de afgelopen 2 jaar contact met uw gemeente?' (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=897)**

#### Een derde had in de afgelopen maand nog telefonisch contact

Van de mensen die telefonisch contact hadden met de gemeente, had 32 procent in de afgelopen maand nog telefonisch contact (zie Figuur 4.4).



**Figuur 4.4 'Wanneer had u voor het laatst telefonisch contact met uw gemeente?' (basis: had telefonisch contact; n=267)**

### Minder telefonisch contact?

De 30 procent die telefonisch contact had met de gemeente is aanzienlijk lager dan het percentage dat zes à zeven jaar geleden via de telefoon zaken deed met de gemeente: dat was in 2013 nog 58 procent<sup>8</sup>. Een verklaring hiervoor kan – enerzijds – liggen in een meer gestandaardiseerd aanbod van producten en diensten, diensten die makkelijker via de website geregeld kunnen worden (eventueel aangevuld met persoonlijk contact aan de balie). Een analyse van de data in dit onderzoek bevestigen dat Nederlanders voor een nieuw paspoort, rijbewijs of ander identificatiedocument eerder de website en balie gebruiken en minder de telefoon pakken (tabel 4.1). Voor complexere zaken – zoals een vergunning, Wmo-ondersteuning of jeugdhulp – belt men juist eerder, maar deze twee redenen worden door slechts 7 en 4 procent genoemd als de reden voor het contact.

Bovendien zijn identiteitsbewijzen nu tien jaar geldig, waar ze vroeger na vijf jaar verlengd moesten worden. Er is dus minder reden voor contact met de gemeente.

Een andere verklaring ligt in het gegeven dat jongeren liever mailen of appen en wat meer moeite hebben met de telefoon. Ouderen pakken sneller de telefoon. Zie figuur 4.7.

**Tabel 4.1 'Op welke manier had u de afgelopen 2 jaar contact met uw gemeente?' en 'voor welke redenen?' (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=897)**

	Via de balie	Via de website	Via de telefoon	Totaal
Paspoort, rijbewijs of ander Identificatie document	62%*	38%*	22%	40%
Melding openbare ruimte	6%	16%*	20%*	15%
Afval	8%	13%*	16%*	11%
Informatievraag	6%	9%	16%*	8%
Verhuizing, adreswijziging	7%	13%*	8%	8%
Wmo-ondersteuning of jeugdhulp	5%	4%	10%*	7%
Parkeren	4%	8%*	5%	5%
Verklaring omtrent gedrag (VOG)	5%*	6%*	1%	4%
Vergunning	3%	4%	10%*	4%
Uittreksel bevolkingsregister	3%	4%	2%	3%
Inkomensondersteuning (bijstand/bijzondere bijstand)	3%	2%	6%	3%
Huwelijk	3%	4%	6%	3%
Belastingaanslag / WOZ	2%	1%	3%	2%
Subsidie	1%	1%	1%	1%
Overlijden	1%	1%	2%	1%
Anders	15%	14%	23%*	16%

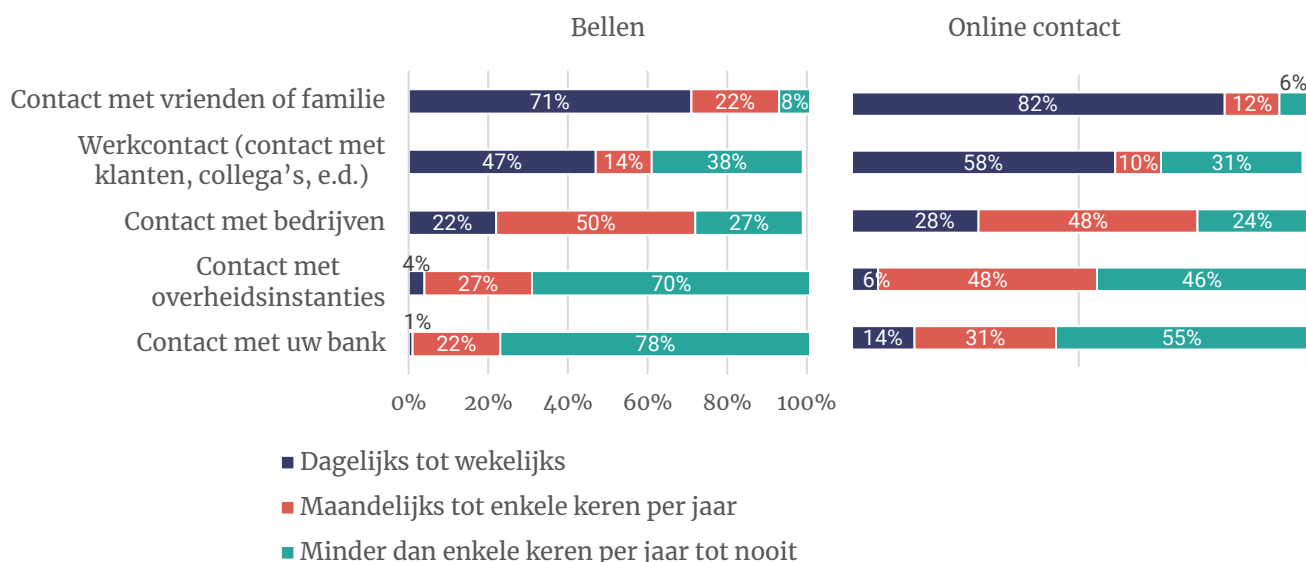
\* Significant verschil met de andere kanalen (p<.05).

<sup>8</sup> In 2013 had 58% van de Nederlanders nog via de telefoon contact met de gemeente, 58% via de balie en 31% via de website. Bron: 'Kwaliteit van de overheidsdienstverlening', TNS NIPO 2013. De uitkomsten zijn goed, maar niet één op één vergelijkbaar, aangezien het hier ging om contact naar aanleiding van levensgebeurtenissen.



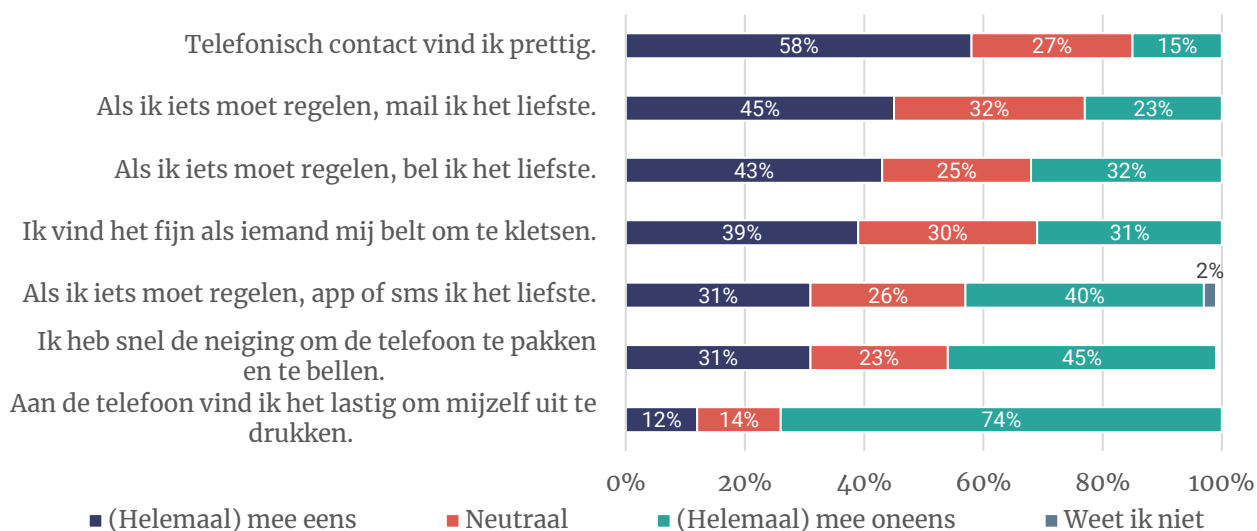
### Online contact komt vaker voor dan telefonisch contact

Om in kaart te brengen wat de kanaalvoorkeur is van burgers bij verschillende typen van contact (waaronder contact met de overheid) zijn verschillende stellingen voorgelegd voor telefonisch contact ('bellen') en online contact (zie Figuur 4.5). Het blijkt dat burgers voor alle voorgelegde typen van contact vaker online dan telefonisch contact zoeken. Dit geldt ook voor contact met de overheid (54% zegt dat minimaal enkele keren per jaar *online* te doen, 31% *telefonisch*).



**Figuur 4.5 'Kunt u aangeven hoe vaak u belt/ online contact heeft voor onderstaande zaken?' (n=1078)**

Uit het onderzoek blijkt dat in het algemeen, dus niet specifiek voor contact met de gemeente, geen sterke voorkeur is voor één kanaal. Veel burgers vinden telefonisch contact prettig, maar weinig mensen (12%) vinden het lastig zich uit te drukken aan de telefoon. Maar om iets te regelen mailen mensen net zo lief (45%) als dat ze bellen (43%).

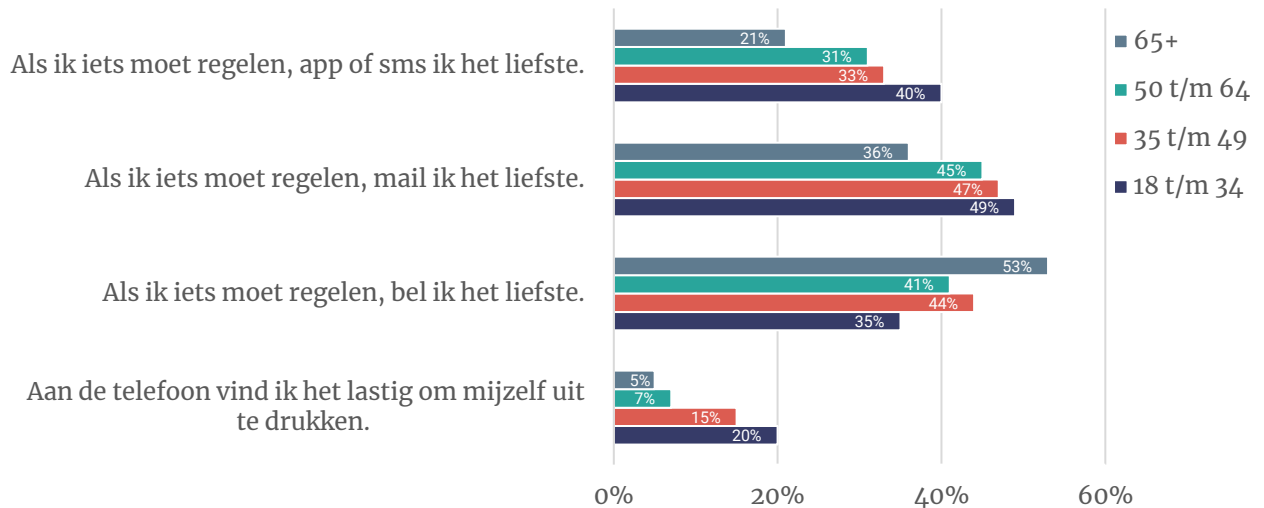


**Figuur 4.6 'In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?' (n=1078)**



**Jongeren mailen of appen liever; ouderen pakken sneller de telefoon**

Ouderen (65+'ers) bellen liever dan jongeren om iets te regelen (53% van de ouderen tegen slechts 35% van de jongeren), terwijl jongeren liever mailen om iets te regelen (49% van de jongeren, 36% van de 65+'ers). Verder blijkt dat hoogopgeleiden liever mailen (51% mee eens) dan bellen (40%) om iets geregeld te krijgen. Voor laagopgeleiden is de voorkeur andersom (mailen 38%, bellen 51%).

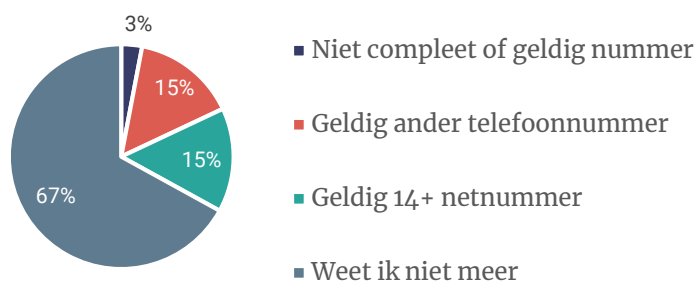


**Figuur 4.7 'In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?' (naar leeftijd; n=1078)**

## 4.4 Bekendheid 14+ netnummer

### Twee derde weet niet meer welk telefoonnummer men heeft gebruikt

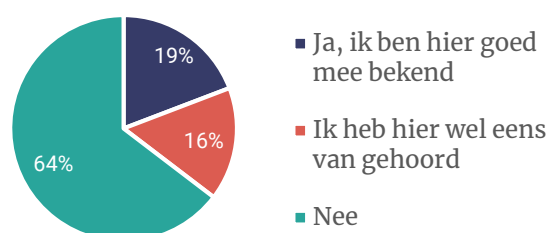
Van degenen die in de afgelopen twee jaar contact hadden met de gemeente weet twee derde (66%) niet meer naar welk telefoonnummer zij toen belden (Figuur 4.8). Een derde geeft aan dit nog wel te weten, waarvan 15 procent het 14+ nummer opgeeft en 15 procent een ander geldig nummer.<sup>9</sup> Daarnaast geven twee personen een nummer op waar 14 áchter het netnummer staat in plaats van ervoor, geven twee personen aan dat de gemeente hen heeft gebeld en geven nog vier mensen een nummer op dat niet compleet of geldig is.



**Figuur 4.8 'Weet u op welk nummer u de gemeente gebeld heeft?' en 'Ja, dat nummer is...'** (basis: had afgelopen 2 jaar telefonisch contact, n=261)

### Twee derde niet bekend met 14+ netnummer

Twee derde van de burgers is niet bekend met het 14+ netnummer (Figuur 4.9). Een vijfde zegt goed bekend te zijn met dit nummer en een op de zes heeft wel eens gehoord van dit nummer. Van degenen die zeggen goed bekend te zijn met het 14+ netnummer of er wel eens van hebben gehoord (een derde van iedereen die in de afgelopen 2 jaar contact had), heeft 59 procent zelf wel eens gebeld met dit nummer. Dit is 21 procent van alle deelnemers die in de afgelopen twee jaar contact hebben gehad (Figuur 4.10). Dus als mensen het 14+ netnummer kennen, dan gaat men het ook meer gebruiken. Twaalf procent van de Nederlanders heeft niet met het 14+ netnummer gebeld. Deze mensen kenden het 14+ netnummer echter wel.<sup>10</sup>

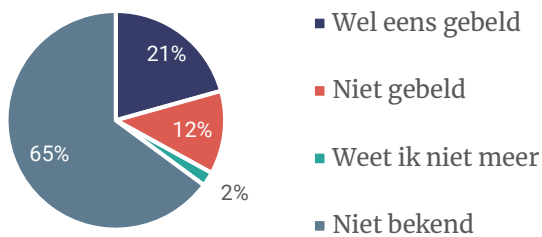


**Figuur 4.9 'Bent u bekend met het 14+ netnummer?'** (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=899)

<sup>9</sup> In 2014 waren deze percentages 87% weet ik niet, 5% ander telefoonnummer en 7% 14+ netnummer.

<sup>10</sup> In 2014 waren deze percentages 21% ja heb ik gebruikt, 5% weet niet, 74% nee niet gebruikt (is een samenstelling van niet bekend en niet gebeld).

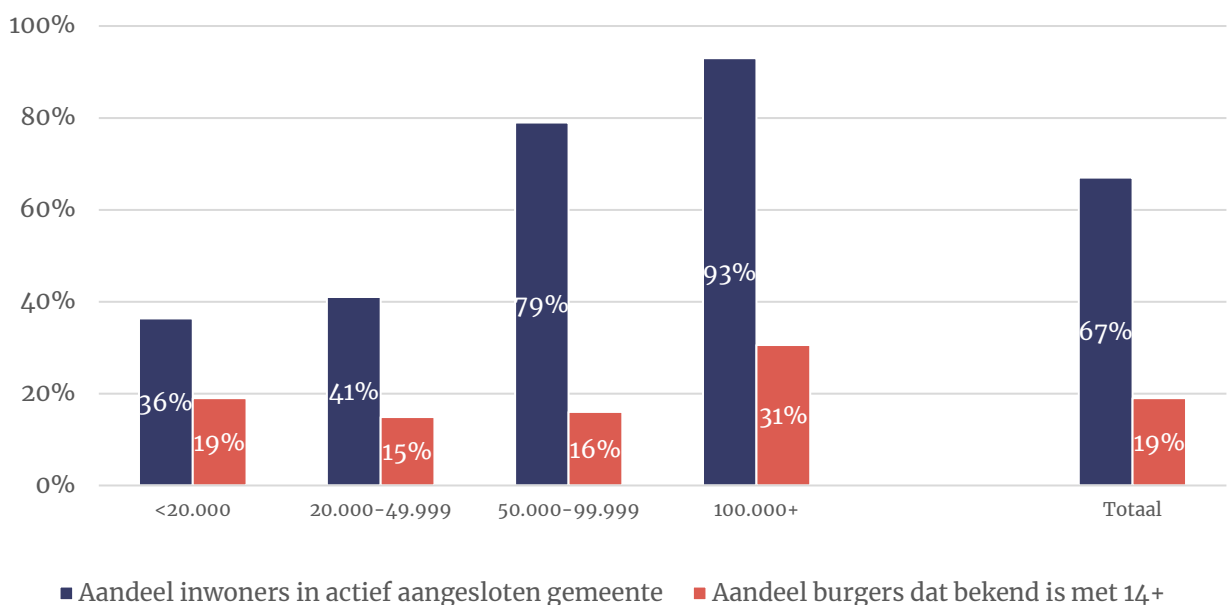




**Figuur 4.10 'Heeft u zelf wel eens gebeld met het 14+ netnummer?' (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=899)**

### Bekendheid 14+ netnummer relatief laag

Ongeveer de helft (49%) van de gemeenten biedt 14+ actief aan, rekening houdend met gemeentegrootte – grote gemeenten bieden het 14+ netnummer veel vaker aan dan kleinere gemeenten – zouden twee op de drie burgers (67%) gebruik kunnen maken van het 14+ netnummer. Toch kent maar 19 procent van de Nederlanders het 14+ netnummer. De bekendheid onder inwoners van grote gemeenten is weliswaar groter (26% onder inwoners van 100.000+ gemeenten) dan middelgrote en kleinere gemeenten, maar zelfs in de grote gemeenten is de bekendheid – in relatie tot het aanbod – laag (figuur 4.11).



**Figuur 4.11 Het percentage inwoners per gemeentegrootte dat bekend is met het 14+ netnummer afgezet tegen het percentage burgers dat woont in een gemeente die actief werkt met het 14+ netnummer (n=899, had de afgelopen 2 jaar contact)**

Hoogopgeleiden zijn significant vaker bekend met het 14+ netnummer (24%) dan laagopgeleiden (14%). Ook mensen die bij de overheid werken zijn significant vaker bekend met het 14+ netnummer (51%). Er zijn geen significante verschillen in de bekendheid tussen mannen en vrouwen of leeftijdscategorieën.

### Ruim 10 procent heeft in het afgelopen half jaar gebeld via het 14+ netnummer

Een kwart van de burgers die wel eens belden met het 14+ netnummer, heeft dit de afgelopen maand nog gedaan (tabel 4.2). Dit is 5 procent van iedereen die in de afgelopen 2 jaar telefonisch contact had.

**Tabel 4.2 'Wanneer heeft u voor het laatst gebeld met het 14+ netnummer?' (basis: is bekend met het 14+ netnummer n=186)**

Bent u bekend met het 14+ netnummer?			
	Ja, ik ben hier goed mee bekend	Ik heb hier wel eens van gehoord	Totaal
In de afgelopen maand	30%	7%	24%
2 tot 3 maanden geleden	13%	6%	11%
4 tot 6 maanden geleden	16%	22%	18%
7 tot 12 maanden geleden (nog in 2019)	15%	33%	19%
1 tot 2 jaar geleden (in 2018)	19%	23%	20%
Langer dan 2 jaar geleden	7%	9%	7%

### De meerderheid van de 14+ gebruikers gebruikt alléén het 14+ netnummer

Aan de burgers die de afgelopen twee jaar met het 14+ netnummer belden, is gevraagd of zij naast het 14+ netnummer ook gebruik maakten van andere nummers. Iets meer dan de helft van deze groep (54%) gebruikte alleen het 14+ netnummer. Een derde (33%) gebruikte ook andere nummers. De overige burgers weten het niet meer.

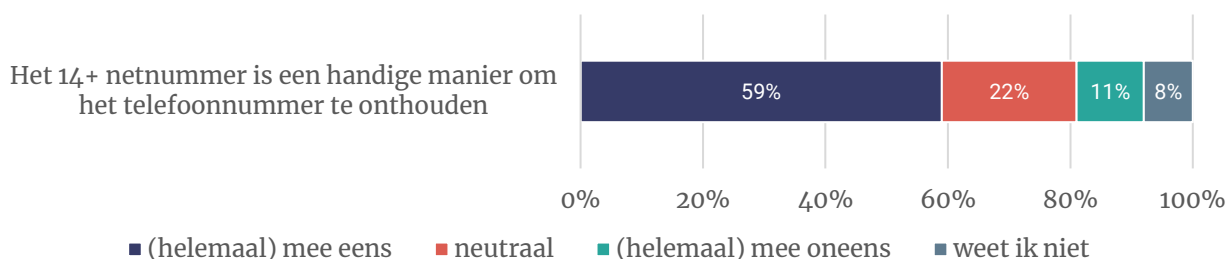




## 4.5 Hoe waarden burgers het 14+ netnummer?

### Handige manier voor telefoonnummer onthouden

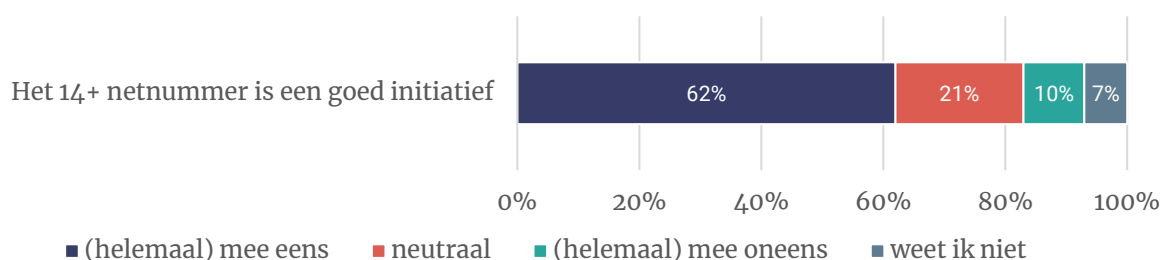
Een meerderheid van de burgers die in de afgelopen 2 jaar contact hadden met de gemeente (59%) vindt het 14+ netnummer een handige manier om het telefoonnummer te kunnen onthouden.<sup>11</sup> Een op tien (11%) is het hier niet mee eens. Zij geven (in een vervolgvraag) aan dat dit onnodig of omslachtig is. Verder kunnen zij het telefoonnummer van de gemeente wel onthouden of geven zij aan dat zij het toch opzoeken op internet. Ook weet een aantal burgers het netnummer van de gemeente niet uit zijn of haar hoofd.



**Figuur 4.12 'Het 14+ netnummer is een handige manier om het telefoonnummer te onthouden' (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=899)**

### 14+ netnummer is een goed initiatief

Eveneens een meerderheid van de burgers (62%) vindt dat het 14+ netnummer een goed initiatief is.<sup>11</sup> Een tiende is het oneens met de stelling dat het een goed initiatief is. Zij geven (in een vervolgvraag) aan dat het geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van het eventueel andere telefoonnummer van de gemeente. Zij kiezen hier liever niet voor omdat er volgens hen vaker moet worden doorverbonden of het extra gedoe kost. Daarnaast geeft iemand aan dat het 14+ netnummer geld kost terwijl het andere nummer van de gemeente gratis is. Ook bij iemand anders leeft de vraag of er kosten aan zijn verbonden.

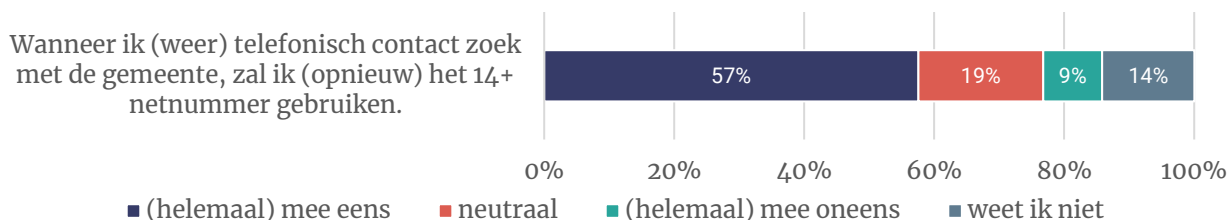


**Figuur 4.13 'Het 14+ netnummer is een goed initiatief' (basis: had in de afgelopen 2 jaar contact, n=899)**

<sup>11</sup> Dit percentage is vergelijkbaar met het percentage uit 2014.

### Meerderheid burgers zal 14+ netnummer opnieuw gebruiken

Van de burgers die wel eens met het 14+ netnummer hebben gebeld, zal de meerderheid (57%) dit nummer opnieuw gebruiken wanneer men weer telefonisch contact zoekt met de gemeente. Men dient zich hierbij wel te realiseren dat veel burgers geen keuze hebben (aangezien er in veel gemeenten alleen via 14+ netnummer gebeld kán worden). Een tiende (9%) zou dit een volgende keer niet weer doen.



**Figuur 4.14 'Wanneer ik (weer) telefonisch contact zoek met de gemeente, zal ik (opnieuw) het 14+ netnummer gebruiken' (basis: bekend met het 14+ netnummer of wel eens van gehoord, n=324)**

Burgers die niet opnieuw via 14+ zouden bellen, geven (in een open vervolgvraag) bijvoorbeeld aan dat zij liever weer het 'gewone', 'oude' of 'eigen' nummer zullen gebruiken. Daarnaast vindt (of denkt) een aantal burgers dat zij met het algemene nummer sneller op de juiste plaats terecht komen, bijvoorbeeld door het mijden van een keuzemenu.

### Bij spraakherkenning wordt de gemeentenaam vaak in één keer goed herkend

De meerderheid van de burgers die wel eens met het 14+ netnummer belden, kwam via spraakherkenning (57%) uit bij de gemeente. Hiervan werd in 85 procent van de gevallen de gemeentenaam in één keer goed herkend. Een tiende geeft aan dat zij de gemeentenaam één keer moest herhalen voordat deze goed werd verstaan. Een enkeling (3%) heeft de gemeentenaam meerdere keren moeten herhalen. Eén persoon geeft (in een vervolgvraag) aan dat de ingesproken gemeentenaam helemaal niet werd herkend. De overige burgers kregen direct een persoon aan de lijn (19%), of moesten eerst het juiste cijfer voor de gemeente intoetsen (6%). Van de burgers die wel eens met het 14+ netnummer hebben gebeld waren maar weinig burgers (n=10) die gebruik maakten van de toetskeuze (n=10). In negen van de tien gevallen werkte de toetskeuze naar behoren en één persoon wist niet meer of het goed werkte.

### Burgers die bekend zijn met het nummer zijn positiever

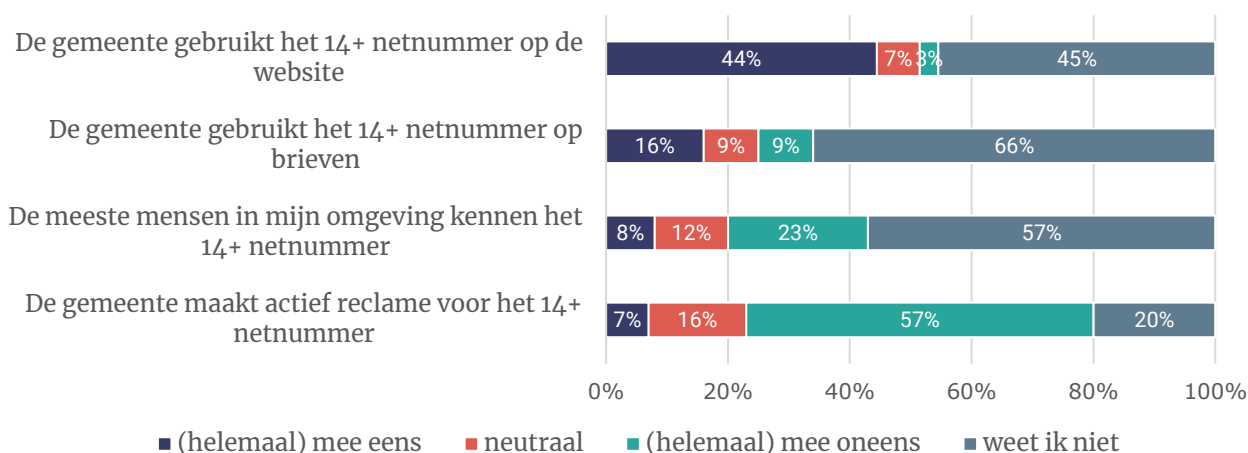
Burgers die bekend zijn met het 14+ netnummer zijn positiever over bovenstaande twee stellingen dan burgers die wel eens van dit nummer hebben gehoord of niet bekend zijn met dit nummer. Van de burgers die het nummer goed kennen, vindt 73 procent het een handige manier om te onthouden. Dit tegenover 59 procent van degenen die het nummer niet kennen. 3 tot 9 procent weet het niet en 16 tot 21 procent is neutraal. Van de burgers die het nummer goed kennen, vindt 73 procent het een goed initiatief. Dit tegenover 62 procent die het nummer niet kent. 3 tot 7 procent weet het niet en 17 tot 20 procent is neutraal.

## 4.6 Communicatie over 14+ netnummer

### Burgers merken weinig van 'reclame voor 14+ netnummer'

Over het algemeen blijkt dat burgers die bekend zijn met het 14+ netnummer weinig 'promotie' van het 14+-nummer tegenkomen vanuit de gemeente (figuur 4.15). Meer dan de helft (57%) vindt niet dat de gemeente actief reclame maakt voor het 14+ netnummer. Slechts 7 procent geeft aan dat de gemeente wel actief reclame maakt voor dit nummer, 16 procent is hier neutraal in en een vijfde weet het niet. Degenen die iets zagen van communicatie over het 14+ netnummer, zagen dat vooral op de website van hun gemeente (44%). Twee derde (66%) van degenen die het 14+ netnummer kennen weet niet of de gemeente het 14+ netnummer op brieven gebruikt. Als burgers die het 14+ netnummer kennen wordt gevraagd of mensen in hun omgeving het 14+ netnummer kennen, weet meer dan de helft (57%) hier geen antwoord op te geven. Bijna een tiende geeft aan dat de meeste mensen in hun omgeving het 14+ netnummer kennen. Een kwart geeft aan dat dit niet het geval is.

Opvallend is dat met name Nederlanders die recent (de afgelopen maand) met dit nummer hebben gebeld vaker aangeven dat de gemeente het nummer gebruikt op de website (68%), op brieven (24%) en dat de gemeente actief reclame maakt (18%) tabel 4.3)



**Figuur 4.15** Antwoorden op de vier onderstaande stellingen (basis: bekend met het 14+ netnummer of wel eens van gehoord, n=324)

**Tabel 4.3 Stellingen uitgesplitst op bekendheid en recentelijk gebruik van 14+ (% eens)<sup>1</sup>**  
 (Basis: is bekend met het 14+ netnummer n=317, waarvan n=186 heeft gebeld en n=111 niet heeft gebeld)

	Heeft u gebeld met het 14+ netnummer?			Wanneer heeft u voor het laatst gebeld met het 14+ netnummer		
	Totaal	Ja	Nee	In de afgelopen maand	2-12 maanden geleden	meer dan een jaar geleden
De gemeente maakt actief reclame voor het 14+ netnummer	7%	8%	6%	18%	5%	7%
De gemeente gebruikt het 14+ netnummer op brieven	16%	18%	14%	24%	15%	16%
De gemeente gebruikt het 14+ netnummer op de website	44%	57%	24%	68%	55%	51%

## 4.7 Waardering gemeentelijke dienstverlening

### *Burgers positief over de dienstverlening van de gemeente*

Negen op de tien burgers geven een voldoende voor de dienstverlening van de gemeente. De helft geeft zelfs een 8 of hoger en tien procent geeft een onvoldoende.

---

Burgers waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 7,3. Het meest positief zijn mensen over het contact via de balie (gemiddeld een 7,6). Mensen die (ook) belden geven de gemeentelijke dienstverlening een 6,9.

---

### *Balie-bezoekers meest tevreden, bellers iets minder tevreden dan gemiddeld*

Burgers die de afgelopen twee jaar contact hebben gehad met de gemeente via de balie (gemiddeld 7,6) of via de website (gemiddeld 7,4) zijn positiever over de dienstverlening dan burgers die contact hebben gezocht via de telefoon (gemiddeld 6,9) of per mail (6,8). Binnen de telefonie blijkt dat burgers die contact hebben gehad via het 14+ netnummer (6,8) ongeveer net zo tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening als burgers die via een ander nummer contact hebben gehad (7,0). Hieruit kan worden opgemaakt dat 14+ niet voor extra toegevoegde waarde zorgt op de telefonische dienstverlening.

Burgers die contact hadden met de gemeente voor een paspoort, rijbewijs of ander identificatiedocument zijn zeer tevreden (ze geven de gemeentelijke dienstverlening een 7,7, slechts 3% geeft een onvoldoende). De hoogste waardering komt van burgers die contact hadden voor een uittreksel bevolkingsregister (gemiddeld 8,0). Burgers die contact hebben vanwege parkeren, een melding openbare ruimte of voor een vergunning geven vaker een onvoldoende (19 tot 25%). Voor deze zaken is de gemiddelde waardering respectievelijk een 6,7, 6,6 en een 6,5. Binnen het sociaal domein heeft de gemeente sinds 2015 veel nieuwe taken op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp. Nederlanders die te maken hebben met deze dienstverlening geven de gemeente gemiddeld een 7,0. Deze complexe dienstverlening wordt dus door de meeste cliënten goed beoordeeld, relatief weinig Nederlanders die hier mee te maken hebben (12%) geeft een onvoldoende en 69 procent geeft zelfs een 8 of hoger.

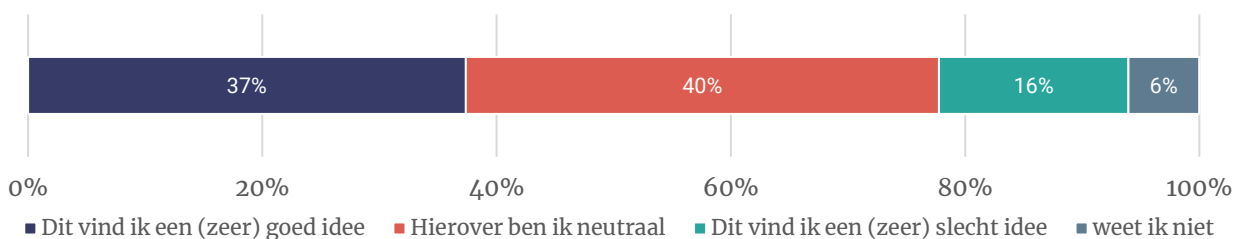


## 4.8 Doorontwikkeling 14+ netnummer

Tot slot zijn drie aspecten over de verdere ontwikkeling van het 14+ netnummer besproken: het idee te komen tot één landelijk nummer voor alle gemeenten, het gebruik van andere talen dan Nederlands en de voorkeur voor mens of computer.

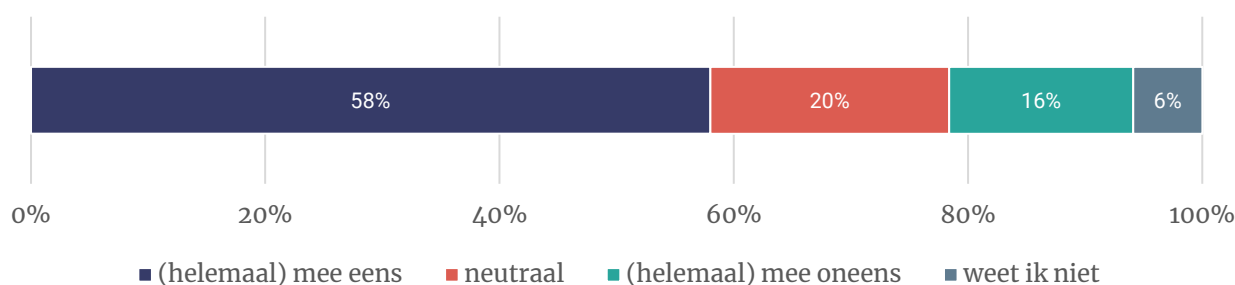
### Verdeeldheid over landelijk gemeente-telefoonnummer

De meningen zijn verdeeld over het invoeren van één algemeen nummer voor heel Nederland (Figuur 4.16). Op de vraag 'Wat zou u er van vinden als er één algemeen nummer komt voor heel Nederland waarmee u uw gemeente kunt bereiken?', antwoordt 37 procent van alle Nederlanders het een goed idee te vinden, 40 procent is neutraal en 16 procent vindt dit geen goed idee.



**Figuur 4.16 'Wat zou u er van vinden als er één algemeen nummer komt voor heel Nederland waarmee u uw gemeente kunt bereiken?' (n=1078)**

Een meerderheid (58%) van degenen die de afgelopen twee jaar contact hadden met de gemeente vindt het wel 'handig als er één telefoonnummer is voor alle gemeenten' (Figuur 4.17).

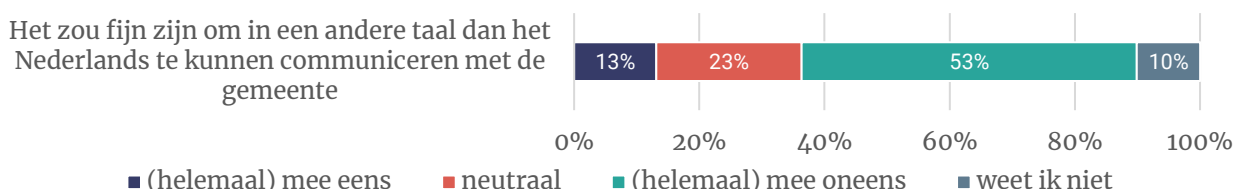


**Figuur 4.17 "Ik vind het handig dat er één telefoonnummer is voor alle gemeenten." (basis: afgelopen 2 jaar contact gehad met de gemeente, n=899)**

Toelichtingen op deze stelling (in een open vervolgvraag) laten zien dat mensen denken dat het nummer dan nog makkelijker te onthouden is, omdat niet iedereen het netnummer van de gemeente kent. Als voorbeeld wordt meerdere keren 112 genoemd. Hiermee wordt het nog makkelijker en toegankelijker om de gemeente te bereiken en is de drempel om te bellen ook minder hoog. Burgers die minder positief zijn, zijn bang dat er lange wachttijden gaan ontstaan. Sommige burgers haken meteen al af bij een keuzemenu. Verder vinden zij dat contactinformatie tegenwoordig snel online te vinden is. Er is ook een groep die vindt dat het prima is zoals het nu gaat en dat hier geen geld in hoeft te worden gestoken.

### Meerderheid vindt communiceren in andere taal dan Nederlands niet nodig

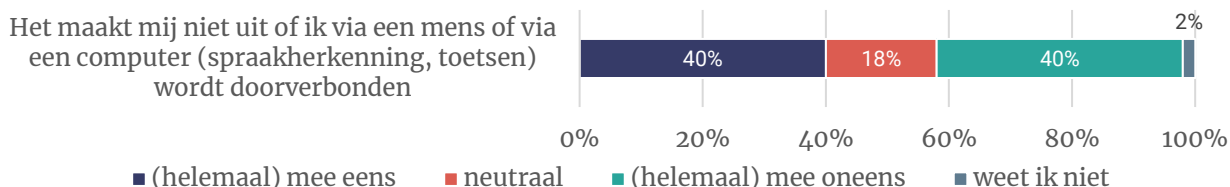
Slechts een minderheid (13%) van de burgers die het 14+ netnummer kennen vindt het nodig om in een andere taal dan het Nederlands te kunnen communiceren met de gemeente. Ruim de helft (53%) vindt dat *niet* nodig. De rest is neutraal of weet het niet (zie Figuur 4.18). Degenen die dit niet nodig vinden, geven (in een open vervolgvraag) aan dat zij gewoon Nederlands kunnen spreken. Relatief veel burgers vinden dat mensen die in Nederland wonen deze taal ook moeten kunnen spreken en verstaan. Een enkeling geeft aan dat het voor hem- of haarzelf niet nodig is, maar dat hij of zij zich kan voorstellen dat dit voor anderstaligen wel fijn zou kunnen zijn.



**Figuur 4.18** 'Het zou fijn zijn om in een andere taal dan het Nederlands te kunnen communiceren met de gemeente' (basis: bekend met het 14+ netnummer of wel eens van gehoord, n=324)

### Veel jongeren willen best met een computer communiceren

Er is een gevarieerd beeld over de vraag of men door een mens van vlees of bloed of door een computer wil worden doorverbonden (bij doorverbinding via een computer gaat het om spraakherkenning of een toetskeuzemenu). Vier op de tien burgers die bekend zijn met het 14+ netnummer geven aan dat het hen niet uitmaakt, terwijl eveneens 40 procent het *niet* eens is met de stelling dat het niet uitmaakt.



**Figuur 4.19** 'Het maakt mij niet uit of ik via een mens of via een computer (spraakherkenning, toetsen) wordt doorverbonden' (basis: bekend met het 14+ netnummer of wel eens van gehoord, n=324)

Vooral jongeren maakt het weinig uit of zij via een mens of computer worden doorverbonden (61% is het eens met de stelling). Van 65-plussers is slechts 23 procent het er mee eens.

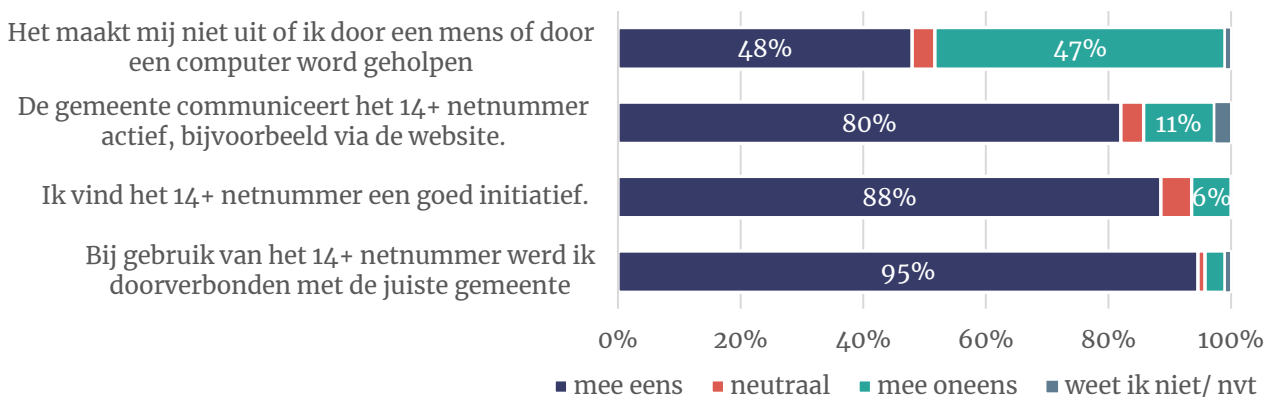
Van de burgers die het wél uitmaakt of zij worden doorverbonden door een mens of een computer, heeft iedereen (in de vervolgvraag) de voorkeur voor een mens. Zij willen graag persoonlijk contact met iemand. Velen van hen vinden dat dit ook sneller gaat dan een keuzemenu beluisteren of het risico op een niet-werkende spraakherkenning. Een mens begrijpt je meteen.

## 5 Telefonisch onderzoek recente 14+ gebruikers

In dit hoofdstuk wordt in beeld gebracht hoe recente gebruikers van het 14+ netnummer deze dienst waarderen. Gebruikers van het 14+ netnummer kregen tijdens hun telefonische contact met de gemeente het verzoek mee te werken aan een korte enquête hun contactgegevens achter te laten, zodat I&O Research hen kon benaderen om vijf stellingen/vragen over de gebruiksvriendelijkheid van het 14+ netnummer voor te leggen.

### Samenvatting

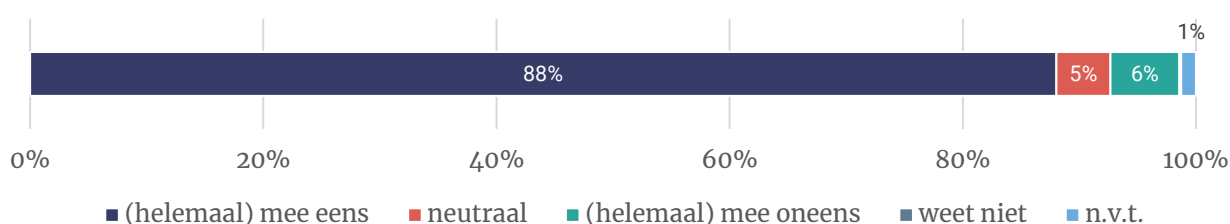
- Negen op de tien bellers (88%) zijn het eens met de stelling 'Ik vind het 14+ netnummer een goed initiatief'.
- Acht op de tien bellers (80%) zijn het eens met de stelling 'De gemeente communiceert het 14+ netnummer actief, bijvoorbeeld via de website'.
- Bijna alle bellers (95%) zijn het eens met de stelling 'Bij het gebruik van het 14+ netnummer werd ik doorverbonden met de juiste gemeente'.
- Men is verdeeld over de stelling 'Het maakt mij niet uit of ik door een mens of door een computer wordt geholpen': bijna de helft (48%) is het hier mee eens en eveneens bijna de helft (47%) is het er mee oneens.
- Op de vraag waar men het liefst mee belt – het 14+ netnummer of een ander nummer – kiest 44 procent voor het 14+ netnummer. Hierbij dient men zich te realiseren dat dit mensen betreft die net ('gisteren') nog belden met 14+ netnummer. Bijna de helft (48%) maakt het niet uit met welk nummer zij contact leggen met de gemeente.



**Figuur 5.1 Eens of oneens met de stelling**

## 5.1 Stelling 1: 14+ netnummer is een goed initiatief

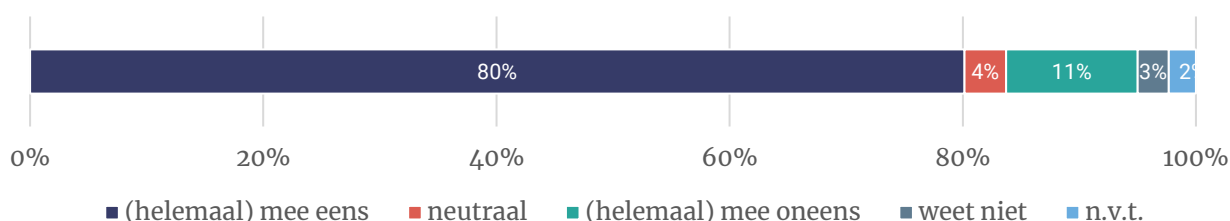
Bijna negen op de tien bellers (88%) zijn het eens met de stelling 'Ik vind het 14+ netnummer een goed initiatief' (zie figuur 5.2). Dit percentage is hoger dan het landelijk gemiddelde; uit het landelijk representatieve onderzoek blijkt dat 62 procent van de Nederlanders het een goed initiatief vindt (figuur 4.13 in paragraaf 4.5). In het landelijk representatieve onderzoek gaat het echter om een bredere groep: voor een belangrijk deel mensen die het nummer niet kennen en een korte uitleg ontvingen of mensen die wel eens van het nummer hebben gehoord. In figuur 5.2 zien we de uitkomsten voor burgers die 'gisteren' nog met 14+ netnummer belden. Ze hebben aan den lijve kunnen ervaren dat het goed functioneert. Naarmate men er meer mee bekend is oordeelt men positiever. Zo vindt in het landelijk representatieve onderzoek 73 procent van degenen die er goed bekend mee zijn het in 73 procent van de gevallen een goed initiatief, terwijl van degenen die er 'wel eens van heeft gehoord hebben' slechts bijvoorbeeld 49 procent het een goed initiatief.



**Figuur 5.2** "Ik vind het 14+ netnummer een goed initiatief."

## 5.2 Stelling 2: gemeente communiceert het 14+ netnummer actief

Het merendeel (80%) van de 14+ bellers vindt dat de gemeente het nummer actief communiceert. In het landelijk representatieve onderzoek (paragraaf 4.6) zagen we dat slechts 7 procent van degenen die 14+ netnummer kennen of er wel eens van hebben gehoord, vindt dat de gemeente actief reclame maakt voor het nummer. De verklaring voor dit verschil is dat het hier (figuur 5.3) gaat om mensen die 'gisteren' nog met 14+ belden: zij zijn zeer recent op zoek gegaan naar het nummer waarmee ze de gemeente konden bellen en hebben in veel gevallen gezien dat er wel degelijk over is gecommuniceerd, bijvoorbeeld op de website. Dit komt overeen met het representatieve onderzoek waarin burgers die de afgelopen maand nog contact hebben gehad ook vaker aangeven dat de gemeente communiceert via de website of per brief dan burgers voor wie dit langer geleden is (tabel 4.3 paragraaf 4.6)



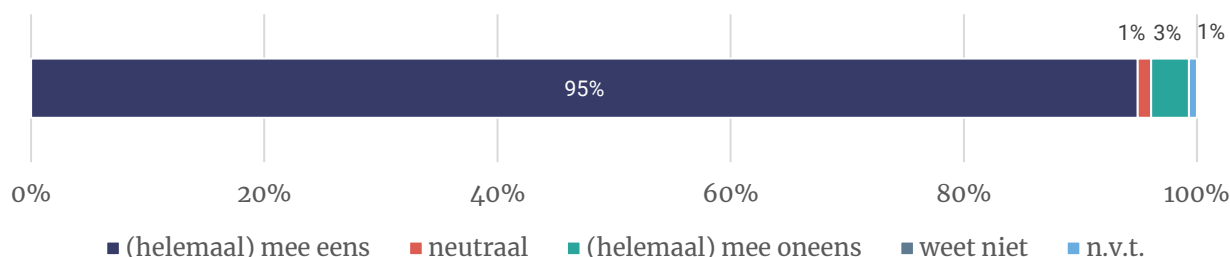
**Figuur 5.3** "De gemeente communiceert het 14+ netnummer actief, bijvoorbeeld via de website."



### 5.3 Stelling 3: doorverbonden met de juiste gemeente?

Negen van de twaalf KCC's van de gemeenten die deelnamen aan het onderzoek zijn via spraakherkenning aangesloten bij het 14+ netnummer. De overige drie gemeenten hebben een enkelvoudige aansluiting, doordat er slechts één gemeente onder het netnummer valt.

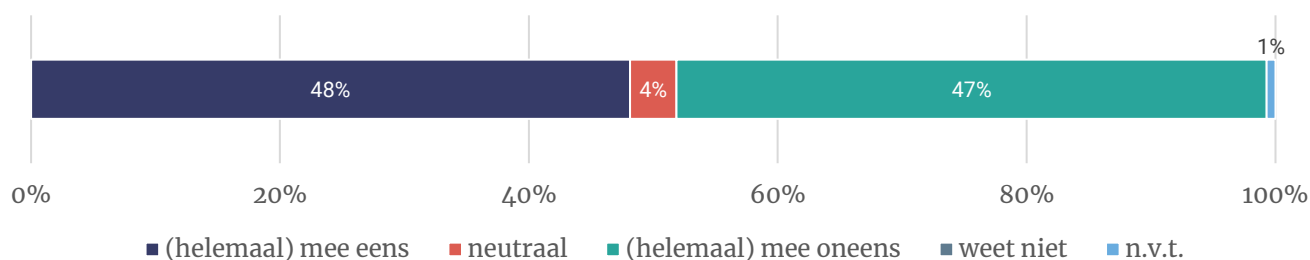
Bijna iedereen die via spraakherkenning naar de juiste gemeente werd geleid, werd goed doorverbonden (95%). Dit komt overeen met de resultaten uit het landelijk onderzoek (paragraaf 4.5) waarin 85 procent van de burgers binnen één keer werden doorverbonden en 10 procent werd na één keer de gemeentenaam te herhalen goed doorverbonden.



**Figuur 5.4** "Bij het gebruik van het 14+ netnummer werd ik doorverbonden met de juiste gemeente." (n=434, alleen gemeenten met spraakherkenning, enkelvoudig aangesloten is hier uitgesloten)

### 5.4 Stelling 4: door een mens of computer geholpen?

De meningen over de stelling "Het maakt mij niet uit of ik door een mens of door een computer wordt geholpen" zijn sterk verdeeld. Er zijn ongeveer evenveel mensen vóór deze stelling als tegen. Dit komt overeen met de resultaten van het landelijk onderzoek, al zijn recente gebruikers van het nummer iets minder vaak neutraal dan landelijk (40% (helemaal) eens, 18% neutraal, 40% (helemaal) mee oneens).

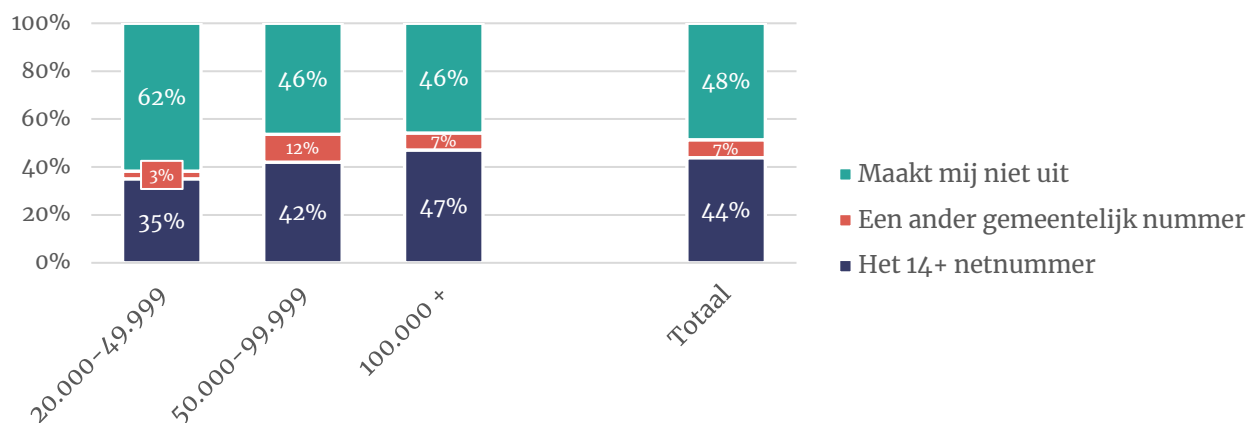


**Figuur 5.5** "Het maakt mij niet uit of ik door een mens of door een computer wordt geholpen."

## 5.5 Vraag 5: liever 14+ nummer of ander gemeentelijk nummer?

Voor bijna de helft van de burgers (48%) maakt het niet uit met welk nummer zij de gemeente bellen. Redenen die hiervoor worden gegeven (in de diepte-interviews met burgers en het landelijk representatieve onderzoek), zijn dat zij het nummer zo weinig bellen dat zij het altijd op moeten zoeken, en dan maakt het niet uit welk nummer zij bellen. Een andere reden is dat mensen het nummer niet dermate belangrijk vinden als bijvoorbeeld een noodnummer als 112 – er is immers geen noodsituatie – het is niet noodzakelijk om het nummer paraat te hebben.

Toch zijn er ook bellers die liever met het 14+ netnummer bellen dan met een ander nummer: dat geldt voor 44 procent van de bellers. Redenen hiervoor zijn (zo bleek uit de diepte-interviews met burgers en het landelijk representatieve onderzoek) dat het nummer kort is, dus eenvoudig te onthouden en in te toetsen. Als burgers meerdere gemeenten moeten bellen is het handig dat zij alleen het netnummer hoeven te weten om in contact te kunnen komen met de gemeente. Voor dit onderzoek geldt bovendien: deze respondenten hebben net nog met het 14+ nummer gebeld, ze kennen het nu, dus het ligt voor de hand dat ze het een volgende keer weer zullen (willen) gebruiken. In figuur 5.6 is te zien dat inwoners van de grotere gemeenten meer hechten aan het 14+ netnummer dan die in de kleinere gemeenten.



**Figuur 5.6** "Als u telefonisch contact wilt leggen met uw gemeente, maakt u dan het liefst gebruik van" (naar gemeentegrootte)

## 5.6 Vraag 6: eigen toevoegingen over de telefonische dienstverlening

Op de open vraag of men zelf nog iets wil toevoegen over de telefonische dienstverlening, gaven in totaal 145 respondenten een (open) antwoord (25% had dus iets toe te voegen; zie Bijlage 2 telefonisch onderzoek recente 14+ netnummers gebruikers). Er worden zowel positieve als negatieve reacties gegeven. Positieve reacties gaan vooral over het feit dat het goed werkt. De negatieve reacties lopen meer uiteen: zo wordt er bijvoorbeeld gezegd dat de spraakherkenning niet altijd werkt, dat het een overbodige schakel is en dat het doorverbinden soms lang duurt. Er worden ook tips gegeven voor het doorontwikkelen van de telefonische dienstverlening. Hier geven burgers bijvoorbeeld aan dat de keuzemenu's korter of vervangen worden door een persoon. Verder wordt ook een aantal keer aangestipt dat er meer aandacht mag komen voor de bekendheid. Eén beller geeft aan hierbij specifiek aan te focussen op ouderen. Er wordt ook een aantal keer gezegd dat achtergrondmuziek tijdens het wachten wenselijk is.



### **Positieve reacties op de telefonische dienstverlening**

- *“Zeer goed ervaren.”*
- *“Ik vind het gebruik van het 14+ netnummer zeer prettig, en geef dit ook door aan mijn cliënten.”*
- *“De telefonische dienstverlening ging erg snel.”*
- *“Alles is correct verlopen, prima!”*
- *“Ik vond het super.”*
- *“Het was in het begin wennen maar daarna ging het prima.”*

### **Negatieve reacties op de telefonische dienstverlening**

- *“Ik had probleem met inspreken, ik vroeg gemeente Epe en kwam in Deventer terecht. Ik heb een accent, misschien is dat de reden dat het niet goed werkte”.*
- *“Ik moest 2 x plaatsnaam opnoemen voor ik werd doorverbonden.”*
- *“Sprakherkenning kan beter.”*
- *“Je moet bijna als een robot de locatie in spreken en als je het op je eigen manier inspreekt begrijpt de computer vaak niet wat je zegt.”*
- *“Ik vond het nog ingewikkeld om gebruik te maken van 14+.”*

### **Reacties op de telefonische dienstverlening (niet 14+ gerelateerd)**

- *“Ik moet nu betalen, gratis dienst moet terug komen.”*
- *“Ik vind het vervelend dat je meerdere keren word doorverbonden en dan steeds weer hetzelfde verhaal moet vertellen.”*
- *“Wachttijden zijn over het algemeen te lang, meestal 15 tot 20 minuten.”*
- *“De termijn van 48 uur om terug gebeld te worden vind ik te lang.”*
- *“Het is onduidelijk welk cijfer je moet indrukken om verbonden te worden met de juiste afdeling.”*
- *“Zit verschil in de mensen, te weinig plaats bij de gemeente.. kan maar geen afspraak maken.. grote puinhoop bij de gemeente.”*

### **Verdere ontwikkeling van de telefonische dienstverlening**

- *“Tijdens wachten zou het fijn zijn als er een muzikje te horen zou zijn.”*
- *“Ik word liever doorverbonden met een persoon i.p.v. een computerstem.”*
- *“Keuze menu mag korter, kosten reduceren.”*
- *“Mag wel iets meer bekendheid aan gegeven worden.”*
- *“Het nummer mag nog meer actief worden gecommuniceerd gericht op ouderen.”*
- *“Geen computer maar een mens aan de telefoon die je gelijk goed door verbind, computer stuurt je van kasje naar de muur.”*
- *“Wachttijd bij menu gemeente reduceren.”*



## 6 Diepte-interviews met gemeenten

In dit hoofdstuk worden uit de 7 diepte-interviews (gemeenten en VDP) ervaringen van gemeenten met het 14+ netnummer beschreven. Denk aan het gebruik van het 14+ netnummer en dienstverlening in het algemeen, het functioneren van het nummer, de ondersteuning die gemeenten krijgen en adviezen aan VNG Realisatie.

### Samenvatting

De toegevoegde waarde voor gemeenten van het 14+ netnummer in zijn huidige opzet is vooral dat het iets gemakkelijker communiceert. Verder wordt weinig toegevoegde waarde ervaren. Voor burgers denkt men dat de toegevoegde waarde herkenbaarheid en gemak zijn. Het nummer is gemakkelijker te onthouden. Hier staat echter tegenover dat de vaak aanwezige noodzaak om de gemeentenaam in te spreken weer een extra drempel is. De oorspronkelijke opzet: het bereikbaar en toegankelijk maken van alle overheidsdienstverlening op een lokaal niveau wordt nog steeds als een wenselijk ideaal beschouwd, maar ook als lastig realiseerbaar.

De telefoon is een heel belangrijk persoonlijk communicatiekanaal en men verwacht dat dit zo zal blijven. Telefonische vragen aan gemeenten worden steeds complexer. Antwoorden op gemakkelijkere vragen worden door burgers en ondernemers steeds vaker zelf online gevonden. Tegelijkertijd neemt het aantal telefonische vragen toe door de toegenomen takenlast van gemeenten op het gebied van de sociale dienstverlening. Daarbij komt dat deze door de aard van het onderwerp vaak complexer zijn. De opkomst van nieuwe kanalen zoals chat en sociale media leidt eerder tot meer contacten met klanten dan dat er sprake is van kannibalisatie op het telefonische kanaal. Bij de ondervraagde gemeenten is nauwelijks sprake van kanaalsturing. Men wil de klant meestal bedienen via het kanaal waarvoor de klant een voorkeur heeft. Wel is er sprake van kanaalverleiding richting online informatie en online dienstverlening.

De onderliggende technologie verandert. Een belangrijke ontwikkeling is die van spraakrobots en het gedeeltelijk laten afhandelen van telefonische vragen hierdoor. Ook omnichanneling is een belangrijke trend: een klant op gelijke wijze helpen, onafhankelijk van welk kanaal men gebruikt en het gemakkelijk kunnen wisselen tussen kanalen.

14+ netnummer functioneert goed voor burger en gemeente. De ondersteuning is verbeterd in de afgelopen jaren en op een goed niveau. Technisch functioneert het ook naar behoren. Van aanvullende dienstverlening door SCG en/of Ziggo wordt niet of nauwelijks gebruik gemaakt. 14+ netnummer zal men blijven gebruiken, zolang de kosten ervan niet (te veel) gaan toenemen. Het is er, functioneert goed en, meer negatief gesteld, vindt men het best een gedoe om er mee op te houden.

Het advies aan VNG Realisatie is om vooral om te kijken of één nummer voor alle gemeenten haalbaar is en daarmee ook terug te keren naar het oorspronkelijke concept. Daarmee wordt ook bedoeld op het aansluiten van andere overheidsdiensten zoals de Belastingdienst of het UWV. Ook zou VNG Realisatie kunnen kijken of ze een ondersteunende of zelfs leidende rol kunnen nemen bij het verder ontwikkelen van spraakrobots.



## 6.1 14+ en dienstverlening (functionaliteit en gebruiksgemak)

### Wat heeft 14+ opgeleverd?

Alle geïnterviewden zijn van mening dat 14+ de gemeenten zelf weinig heeft gebracht. Een enkele keer werd genoemd dat het korte 14+ netnummer wat gemakkelijker communiceert richting burgers en ondernemers dan een langer algemeen nummer. De meeste respondenten gingen in op het oorspronkelijke concept van 14+ dat veel breder was: het gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk maken van alle overheidsdienstverlening op een lokaal niveau. Men vindt het jammer dat dit concept niet van de grond is gekomen en men staat nog steeds achter dit idee. Een paar gemeenten hebben meegedaan uit plichtsbesef. Men is van mening dat als zoiets centraal wordt georganiseerd, je dan gewoon mee moet doen. De meeste vinden het jammer dat een groot gedeelte van de gemeenten niet actief communiceert.

Als meerwaarde voor burgers wordt door de respondenten genoemd dat het nummer herkenbaar is en gemakkelijk te onthouden (gemak). In één geval werd gezegd dat men vond dat de bereikbaarheid hierdoor was toegenomen.

Daar staat tegenover dat drie van de vier gemeenten waar bellers de gemeentenaam moeten inspreken van mening zijn dat dit inspreken een hinderlijk extra obstakel vormt voor burgers. Voor een gemeente kan dit zelfs een reden zijn om te stoppen met actief communiceren van 14+. Deze gemeente wil namelijk misschien een keuzemenu invoeren en ziet dan én inspreken én een keuzemenu als een te grote belemmering voor burgers. Verder is het zo dat een aantal van de geïnterviewde gemeenten binnen hun gemeentegrens kernen hebben die een ander netnummer hebben (dan het 14+ netnummer). Soms is dit het gevolg van fusies, soms gewoon een gril van het (KPN)-lot. Deze gemeenten zijn van mening dat de herkenbaarheid voor de burgers in deze kernen erg laag is.

- *“We zijn destijds ingestapt omdat er toen de strategie was om naar een landelijk nummer te gaan, 1400. We zijn ingestapt vanwege het verhogen van de bekendheid [...] Jammer dat het landelijke 1400 nummer geen feit wordt. En dat zou bij ons in de overwegingen een rol kunnen gaan spelen.”*
- *“Het heeft ons niets gebracht, we hadden het technisch en organisatorisch zonder gekund. We hebben meegedaan omdat het belangrijk is dat je gewoon meedoet met dit soort landelijke dingen.”*
- *“Eén nummer voor de overheid is veel gemakkelijker, beter voor herkenbaarheid, iedereen kent kengetal van de gemeente dus we zijn gemakkelijker bereikbaar”.*
- *“Jammer dat er nooit is doorgedrukt dat er een landelijke campagne komt voor het 14+ platform.”*
- *“Je moet het mensen overal nog uitleggen hoe het werkt.”*
- *“Als het niet gratis was geweest, hadden we het niet gedaan. En als we ervoor moeten gaan betalen, gaan we er meteen uit.”*
- *“Het heeft de organisatie niets gebracht. Het is een kort nummer dat gemakkelijk te communiceren is. Dat je tussendoor de naam van je gemeente moet inspreken, is niet heel prettig.”*



## **Welke ontwikkelingen zijn er op het gebied van dienstverlening in het algemeen en telefonie in het bijzonder?**

Alle gemeenten zijn actief met het ontwikkelen van digitale dienstverlening en selfservice, maar de voortgang daarin is niet altijd even groot. Digitaal zaakgericht werken, een voorwaarde voor goede digitale dienstverlening, is vaak een bottleneck hierin.

Het aantal telefoontjes blijft de afgelopen jaren behoorlijk stabiel. Maar een aantal respondenten geeft aan dat er zoveel ontwikkelingen door elkaar heen lopen dat het moeilijk is om hier conclusies uit te trekken, behalve dat telefonie heel belangrijk is en blijft. Zo zijn er taken bijgekomen die veel extra telefonie opleveren (vooral op het gebied van sociale dienstverlening). Maar tegelijkertijd is de telefonische dienstverlening behoorlijk verbeterd. Dit heeft bij een aantal gemeenten zeker geleid tot een afname van telefoonverkeer omdat klanten minder vaak terug hoefden te bellen.

Op Súdwest-Fryslân na maken alle gemeenten gebruik van sociale media, in elk geval WhatsApp en Facebook, om burgers in contact te brengen met gemeente. Er is een aantal keer genoemd dat sociale media hebben geleid tot een toename van het aantal klantcontactmomenten, maar dat dit dus niet heeft geleid tot een afname van telefonie. Het totale aantal klantcontactmomenten is waarschijnlijk gegroeid.

Persoonlijk contact (balie of telefonie) wordt door alle respondenten als onmisbaar en belangrijk beschouwd. Door de opkomst van sociale media en steeds betere websites ziet men dat de telefonische vragen wel steeds complexer worden. Dit lijkt ook samen te hangen met de nieuwe taken op het gebied van sociale dienstverlening. Maar zeker ook ziet men dat klanten steeds vaker al online voorwerk hebben gedaan, voordat ze bellen. Vragen zijn dan meer bevestigingsvragen. Of de online informatie is te algemeen en men wil informatie over hun specifieke situatie.

Een andere trend die wordt genoemd is die van omnichanneling: gemeenten zijn in toenemende mate actief om ervoor te zorgen dat klanten via alle kanalen altijd dezelfde informatie krijgen en ook gemakkelijk kunnen schakelen tussen kanalen.

Verder is ook gewezen op de toenemende aandacht voor persoonlijke omgevingen (Mijngemeente en MijnOverheid) en de grip daarbij van burgers op hun eigen gegevens. Persoonlijke omgevingen zouden kunnen leiden tot minder vragen over status van zaken en minder aanvragen door meer online selfservice, maar dit moet nog zich nog bewijzen. Ook leidt het online zelf kunnen opzoeken van informatie weer tot meer telefonische 'controlevragen' ("klopt het dat....").

Een laatste ontwikkeling die werd genoemd is dat gemeenten steeds meer bezig zijn om samen te organiseren en samen te werken. Ook Common Ground hoort hierbij. Een volgende stap hierin is harmonisatie van processen en content.



- *“We hadden [meer] telefoontjes. Deel van de daling is verplaatsing naar digitale kanaal. Maar ook is de bereikbaarheid enorm omhoog gegaan waardoor mensen minder vaak hoeven te bellen om een ambtenaar te pakken te krijgen. Total handling time neemt toe want vragen worden complexer. Totaal ongeveer vlak (minder belletjes maar langere gesprekken).”*
- *“Het aantal calls is niet veranderd door 14+.”*
- *“Telefonie blijft min of meer stabiel, lichte afname geweest. Maar er zijn ook flink wat taken bijgekomen voor de gemeente. Dus je kan heel moeilijk zien hoe het ene kanaal kannibaliseert op het andere kanaal. Je kan niet goed zien welke producten per kanaal worden gevraagd. Daarom is spraakgestuurde telefonie ook zo wenselijk, dan kan je dat wel zien.”*
- *“De gemakkelijker vragen verdwijnen, het wordt complexer aan de telefoon. Mensen zoeken meer op internet, op onze website. De soort vraagstelling wordt anders. Maatschappij verandert, mensen met problemen maar ook met gedragsstoornissen neemt toe [...]”*
- *“[...] omnichannel strategie. Hoe is de samenhang, hoe richt je die in, hoe maak je schakelen zo gemakkelijk mogelijk, hoe kan je content uit dezelfde bron op verschillende manieren gebruiken.”*

### **Welke rol speelt 14+ binnen de kanalenstrategie?**

In 5 van de 6 gevallen is er ofwel sprake van geen kanaalstrategie ofwel van een bewuste keuze om de burger altijd het kanaal te laten kiezen wat zijn of haar voorkeur heeft. Eén gemeente stuurt actief richting digitale dienstverlening. In andere gevallen worden burgers en ondernemers hoogstens verleid om van digitale dienstverlening gebruik te maken. Dit vindt dan bijvoorbeeld plaats door hen te wijzen op de digitale mogelijkheden tijdens een telefoongesprek. Er is ook niet echt een plaats voor 14+ binnen een kanalenstrategie. Telefonie is wel een onderdeel van de kanalenmix, 14+ wordt hierin niet specifiek als doel / middel gehanteerd. Het is een nummer dat hoort bij het kanaal telefonie. Niets meer, niets minder (in de huidige vorm).

- *“Voorkeurkanaal, hebben we niet echt. Niet interessant hoe een inwoners bij ons binnenkomt. Wij vinden dat een burger gewoon het voor hem meest logische kanaal moet kiezen.”*
- *“Wij hopen door het gemakkelijker / efficiënt in te richten op de website, dat dit de verleiding kan zijn.”*
- *“We sturen niet bewust op digitaal. We vinden dat als je mensen in het begin niet in hun voorkeurskanaal helpt, de kans dat ze verder in het proces vastlopen ook groot is.”*
- *“Digitaal heeft onze voorkeur. Wordt door medewerkers ook gezegd tegen klanten, wordt wel een beetje gepusht. Ook op de website werken we eraan niet altijd alle kanalen aan te bieden. Dus ook daar sturen dat het meer digitaal gaat verlopen.”*  
*Ook daarom is chat zo'n mooi kanaal, dan kan je direct een linkje geven: daar kunt u het regelen.”*



## Heeft de introductie van 14+ bijgedragen aan het centraliseren van telefonie naar één telefoonnummer en aan de vorming van het KCC?

Eén respondent geeft aan dat de introductie van 14+ zeker heeft bijgedragen aan het centraliseren van telefonie binnen de gemeente en de vorming van het KCC. Het is niet de oorzaak geweest, ook zonder 14+ was dit wel gebeurd. Maar het heeft de zaak wel versneld. De andere vijf respondenten geven aan dat centraliseren en KCC-vorming al was gebeurd of al in gang was gezet, dat 14+ hierbij kwam en dat het niet wezenlijk hieraan heeft bijgedragen.

- *“We hadden al het idee om centraal te gaan. We hadden vroeger 5 themanummers met totaal andere dienstverlening erachter. 14+ heeft min of meer gepusht dat je daar één nummer van maakt, heeft echt gepusht dat we gingen naar een centrale frontoffice. En daarmee zijn ook de gesprekken met de backoffice op gang gekomen. Beter overleg, afstemming. Het heeft de organisatie gestroomlijnd.”*
- *“Er was al een KCC, het oude centrale nummer is vervangen door 14+ als hoofdnummer. Verder geen invloed op het denken en werken hier.”*
- *“14+ heeft geen sturende / aanjagende rol gespeeld bij centralisering / invoering ACD (echt KCC), dat liep al. We hebben meegedaan met 14+ omdat we gewoon vinden dat je met dat soort dingen moet meedoen.”*

## 6.2 Functioneren van 14+ en geboden ondersteuning

### Hoe beoordeelt men het technisch functioneren?

In zijn algemeenheid is men positief over het technisch functioneren. Er zijn weinig storingen en als die er zijn, is het soms algemener dan alleen 14+. Het enige kritische punt dat door een geïnterviewde werd aangedragen is een technische aangelegenheid: deze respondent vraagt zich af of het gesprek wel (technisch gezien) over het 14+ platform zelf moet lopen, moet het niet écht worden doorgezet (zogenaamde ‘number diversion’). Het vermoeden bestaat bij deze respondent dat dit soms tot kwaliteitsissues in de gesprekskwaliteit kan leiden.

Ook de spraakherkenning van gemeentenamen wordt over het algemeen door de betreffende gemeenten positief gewaardeerd. Niet alle respondenten hadden hier uit eerste hand ervaring mee, maar waren dan wel vrij stellig dat als er grotere problemen zouden zijn, dat ze het dan wel geweten zouden hebben.

Een aantal respondenten is meer betrokken bij VNG Realisatie en het 14+ platform, bijvoorbeeld bij de nieuwe aanbesteding. Zij geven aan dat een aantal reeds gedane suggesties voor verbetering al zijn meegenomen in de aanbesteding.





- *“In de beginfase viel het nog wel eens uit, weet niet waar dat aan lag, maar we hebben nu eigenlijk nooit meer problemen met het uitvallen van 14+. Ik hoor nooit klachten, ook niet van mensen die bellen dat we onbereikbaar zijn.”*
- *“Ik ken geen verhalen dat het [systeem] het langdurig niet heeft gedaan. Dan kan het nooit erg zijn, anders hadden ze wel bij me geklaagd.”*
- *“Vorig jaar toch wel aantal gevallen waarin het niet binnen kwam. Storing. Maar ook wel kwaliteitsdingen. Gesprekken die slecht binnenkwamen. Maar later kwamen we erachter dat die door 14+ kwamen.”*

### **Wat vindt men van de kosten?**

Interessant is dat de wijze waarop de kosten van het 14+ platform worden verrekend nauwelijks bekend is bij de geïnterviewden. Degenen die wel wisten dat de kosten door VNG Realisatie worden gedragen, zijn ook meer betrokken bij VNG Realisatie en het 14+ platform. Over de hoogte van de kosten zelf kon men weinig zeggen.

- *“Kosten? Nee daar kan ik helemaal niets over zeggen.”*
- *“Kosten? Heb ze ooit wel geweten maar zou het nu niet meer weten.”*

### **Hoe beoordeelt men de storingsafhandeling?**

Een aantal geïnterviewden gaf aan dat de storingsafhandeling de afgelopen jaren flink is verbeterd en men is (voor zover men kan oordelen) tevreden over hoe het nu gaat.

- *“Dit jaar 1x storing die niet werd gemeld door 14+, dan ben je zelf enorm aan het zoeken waar de storing vandaan komt. Bij de 2e storing werd het wel heel snel gemeld dat het landelijk is.”*
- *“Storingen op het platform, worden snel doorgegeven als ze er zijn (via e-mail). Kan dan ook intern goed worden doorgegeven. In 2018 is dat 3-4 x voorgekomen. En die werden binnen behoorlijke / redelijke termijn opgelost.”*

### **Is IVR Hangup een issue?**

Bij IVR Hangup gaat erom dat uit gegevens van VNG Realisatie blijkt dat 5 procent van de bellers ophangt tijdens de doorschakeling na een gemeente (na inspreken van de gemeentenaam). Dit is bij geen enkele respondent waar dit van toepassing is een issue.

### **Hoe beoordeelt men het beheerportaal?**

Over het beheerportaal konden de meeste respondenten geen uitspraken doen. In een enkel geval had men meer oog voor rapportages uit eigen telefoonsysteem. Twee respondenten die hier meer mee doen, zijn ook meer betrokken en hebben hun suggesties al doorgegeven via de werkgroep.

### **Hoe beoordeelt men de ondersteuning door SCG en/of Ziggo?**

De meeste respondenten hebben weinig ervaring met ondersteuning door SCG of Ziggo (los van storingsmeldingen, zie boven). Voor zover dit wel het geval is, is men tevreden.

- *“Soms wel eens een vraag gesteld per e-mail, wordt goed opgepakt”.*



### 6.3 Toekomst van telefonie en 14+ netnummer

De antwoorden op de vraag “Hoe ziet men de toekomst van telefonie en 14+ netnummer?” liggen in lijn met hun ervaringen uit het (recente) verleden. Zoals gezegd, ziet men dat het aantal telefoontjes min of meer gelijk is gebleven. Men verwacht ook dat dit zo zal blijven. De algemene mening is dat spraak en persoonlijk contact heel belangrijk zullen blijven in de toekomst. Een aantal respondenten verwacht wel een verandering in technologie en/of meer integratie met andere kanalen (omnichanneling). Een voorbeeld van nieuwe technologie is het inzetten van spraakrobots voor het afhandelen van algemene vragen.

Over 14+ in de toekomst is men niet erg uitgesproken. Het beeld dat uit de gesprekken kwam, is dat men 14+ gewoon actief blijft gebruiken, behalve als er iets zou veranderen in het doorrekenen van de kosten. En zoals gezegd overweegt één gemeente te stoppen met actief gebruik als er een keuzemenu wordt ingevoerd.

Andersom is ook gezegd door twee respondenten dat het stoppen met 14+ ook best wat voeten in de aarde heeft, dan moet alle communicatie van telefoonnummers namelijk weer worden aangepast.

- *“14+ zie ik als een toegevoegde waarde, slijt langzaam steeds meer in. Maar je moet het wel blijven volhouden.”*
- *“Telefonie zal altijd blijven. Mensen willen menselijk contact, dat zal zo blijven. Alleen zal de techniek wel ontwikkelen, bijvoorbeeld chatbots en daardoor ook 24/7 bereikbaarheid. Dus aantal contacten wordt waarschijnlijk niet minder, misschien wel het aantal menselijke contacten.”*
- *“Ik zie de toekomst zonnig in. Ook al ga je nog zoveel digitaliseren, ik denk dat persoonlijk contact altijd blijft. Vooral met de populatie in [naam gemeente]. Ik vind dat prima. Je moet het persoonlijke met het digitale combineren.”*

### 6.4 Eén landelijk nummer voor alle gemeenten?

#### **Hoe kijkt men aan tegen één landelijk nummer voor alle gemeenten (en ook andere overheidsdiensten)?**

De mening van vijf van de zeven geïnterviewden is dat dit goed zou zijn, dat dit ook het oorspronkelijke idee was dat tot hun spijt niet van de grond is gekomen. De twee andere geïnterviewden zijn niet zozeer tegen één landelijk nummer, maar achten het vrijwel onhaalbaar. Het raakt te veel aan de autonomie van de gemeenten, het is een te politiek onderwerp. Dit had meteen moeten gebeuren, is ook genoemd. Wat ook naar voren komt is dat dit alleen gaat werken als ook echt iedereen gaat meedoen.

Het aansluiten van andere (landelijke) overheidsdiensten zoals de Belastingdienst of UWV op één landelijk nummer wordt ook gezien als onderdeel van het oorspronkelijke concept. Er is hierbij ook gesproken over het eventueel centraal afhandelen van (een deel van) de telefonische vragen van klanten, ook bijvoorbeeld door bots (algemene vragen).

Men staat hier voorzichtig positief tegenover met wel een aantal duidelijke kanttekeningen of vragen:



- Echt lokale vragen zullen altijd lokaal moeten worden afgehandeld, want daar is ook de lokale kennis aanwezig.
- Hoe vloeit informatie vanuit een landelijk of regionaal callcenter weer terug naar de gemeente.
- Hoe ga je om met gemeenten / kernen met dezelfde naam (Velp bijvoorbeeld); hoe herkent een computer dan met welke gemeente iemand wil worden doorverbonden?
- Het is belangrijk om alle serviceniveaus op een lijn te krijgen. Er lijken enorme verschillen hierin te zijn tussen de verschillende diensten en gemeenten zouden imagoschade kunnen lijden als bijvoorbeeld bij een landelijke dienst het serviceniveau slecht is, terwijl dit onder hetzelfde nummer valt als de gemeenten.
- Ook is genoemd dat een landelijk nummer kwalitatief goed geregeld moet zijn: juiste doorschakelingen en duidelijk onderscheid waar je voor welk onderwerp moet zijn.

Niet iedereen is positief over een landelijk nummer. Eén respondent acht centralisering onwenselijk. Deze persoon vindt dat mensen bellen vanuit hun persoonlijke situatie en omgeving, en dat ze ook antwoorden op maat willen. Een ander denkt weer dat er onder burgers en ondernemers te veel argwaan is ten aanzien van landelijke overheden. De recente affaires bij de Belastingdienst dragen hier zeker aan bij. Deze affaires werden overigens vaker aangehaald. Ten slotte is ook genoemd dat de gemeente als meest nabije overheid de beste ingang is voor allerlei overheidszaken: aanspreekbaar en met oog voor het individuele geval.

- *“Je kan op je [lokale] KCC voorsorteren op lokale problematieken, afhankelijk van waar iemand vandaan belt (welke wijk, [...]).”*
- *“Mensen kunnen zich kwijtgeraakt voelen in het grote. Dat is nu juist waar wij als gemeenten een stap aan het maken zijn Hoe houden we het nog persoonlijk? Hoe zorgen we dat we die aanhaking houden? Hoe weten we waar nou waar de mensen zijn? Ik ken geen gemeente die daar niet mee bezig is. Waar zit mijn kwetsbare inwoner, hoe krijg ik die te pakken?”*
- *“Zou het een enorme verbetering in dienstverlening vinden: routeringsbeslissing door computer, eventueel antwoord door bot of doorverbinden naar lokale gemeente of antwoord via centraal callcenter. Voor de burger is het gemakkelijker om één nummer te hebben waarmee ze overal de lokale overheid kunnen benaderen. Het zou de druk op het lokale KCC verlagen, algemene vragen hoeven niet meer hier beantwoord te worden zodat wij meer in kunnen gaan en tijd nemen voor complexere vragen / materie. En dan liefst nog een gedeelte van die vragen door een bot laten afhandelen. Tilburg en Nijmegen hebben het voortouw hierin genomen. Tilburg is met de ontwikkeling van een bot bezig (zelf).”*
- *“Vragen met een lokaal karakter (persoonlijke omstandigheden ook, SDV), wil burgers lokaal beantwoord hebben.”*
- *“Als je dit wil, moet het gewoon gaan gebeuren en dan ook dat alle gemeenten meedoen. Niet vrijblijvend, dan hebben we het over 10 jaar weer hierover.”*
- *“Geloof ik helemaal niet in. Je komt dan op het randje van de autonomie van de gemeenten. Er zitten zoveel verschillen tussen gemeenten. En we blijven politieke organisaties. Zoveel emoties, zoveel verschillen in beleid, speerpunten. Ik zie dat niet gebeuren.”*



## 6.5 Advies aan VNG Realisatie met betrekking tot de toekomst van 14+

Aan respondenten is gevraagd om op de stoel van VNG Realisatie te gaan zitten en een advies te geven ten aanzien van de toekomst van het 14+ netnummer. De adviezen waren zeer divers. Een veel genoemd geluid is dat 14+ richting één nummer voor alle gemeenten zou moeten gaan, en terug moet grijpen naar het oorspronkelijke concept. Maar alleen als alle gemeenten meedoen en als het echt meerwaarde biedt voor burgers en ondernemers. Dit kan onder andere door het te laten passen binnen een breder dienstverleningsconcept. Hierbij werd gesproken over omnichanneling, grensoverschrijdende dienstverlening (bijvoorbeeld paspoort bestellen in gemeente A en ophalen in gemeente B) en het aansluiten van andere overheidsdiensten. Men beseft dat er veel hindernissen zijn om zoiets voor elkaar te krijgen (politieke wil, gemeenschappelijke informatievoorziening, eenduidige servicelevels en meer).

Een respondent ging daar nog verder in: maak van 14+ een dienstverleningsconcept dat veel verder gaat dan telefonie (zie quote hieronder). Ook spraakrobots kwam een aantal keren terug in de adviezen. Men is benieuwd hoe en of VNG Realisatie een rol kan spelen bij de ontwikkeling hiervan. Spraakrobots zouden KCC's kunnen ontlasten door algemene vragen af te handelen, door klanten zeer specifiek door te verbinden met experts en ook om de openingstijden te verruimen.

Een suggestie die door een aantal respondenten wordt onderschreven is het koppelen van WhatsApp aan het 14+ netnummer.

Een volgende suggestie is om het programma van eisen uit de aanbesteding alvast te communiceren richting gemeenten, zodat men beter weet wat straks alle mogelijkheden zijn. Dan kan men hier alvast rekening mee houden.

Ook is door iemand genoemd dat VNG Realisatie moet goed kijken naar de kosten-baten van het 14+ platform. Deze respondent staat sceptisch tegenover de meerwaarde van 14+ en daarmee ook tegen het verder doorontwikkelen ervan.

Uitgebreide input kwam van een respondent die sprak over meerdere scenario's die VNG Realisatie moet onderzoeken:

- 1 Onderzoek goed waarom niet alle gemeenten 14+ actief gebruiken. Als je daar toch 100 procent van kan maken, kan je terug naar het oorspronkelijke concept en daarmee bereikbaarheid en benaderbaarheid van de overheid vergroten. Dan kan je ook verder doorontwikkelen.
- 2 Als (punt) 1 niet lukt, wat is er nodig om 14+ zoals het nu is in stand te houden? Wegen die kosten op tegen de baten? Al betekent 14+ laten vallen natuurlijk ook wel weer een boel: alle communicatie aanpassen.
- 3 Gewoon laten voortbestaan. Het werkt niet voor de hele bevolking maar wel voor een belangrijk deel van de bevolking. Die hebben er gemak van. Je moet dan gewoon je zegeningen tellen en je gaat over tot de orde van de dag.
- 4 14+ laten bijdragen aan de indeling van Nederland in (telefoon)regio's. Dit betekent een hele omnummering van de bestaande netnummers.

Bij 1 en 4 kan je dan ook andere overheidsdienstverlening gaan koppelen (UWV, Belastingdienst, etc.). Voorwaarde is wel dat dit breed gedragen wordt (inclusief bestuurlijk draagvlak) en dat er een strakke planning voor komt.



- “Landelijk nummer, belangrijk is zeker: ga ervoor, ga niet lopen polderen. Ik zie wel toekomst voor 14+ maar pak dan ook door.”
- “Ik zou adviseren om te gaan voor één landelijk 14+ netnummer. Waar ik dus wel wat beren op de weg zie. Doel hiervan: dienstverlening vergroten, gemakkelijker maken voor de inwoner. Ook zonder kennis van kengetal, stel ik wil andere gemeente bellen, dan kan ik dat zonder kennis zo bellen. Vooral voor ondernemers zou dit gemakkelijker zijn. Inwoners bellen vaak naar hun eigen gemeente, maar voor ondernemers hoeft dat niet te gelden.”
- “Insteek was en is dat je als overheid gemakkelijk bereikbaar wilt zijn op één nummer. Als je dat voor elkaar kan krijgen [zou heel mooi zijn]. Er is heel veel diversiteit in overheidsland qua organisatie, inrichting, qua dienstverlening. Dus daar moet je realistisch in zijn. Dat zal voorlopig nog wel zo zijn. Dan kan je dat niet voor 100% gaan realiseren.”
- “14+ is maar een ingang, het gaat om wat erachter zit. Hoogstens kan je meer algemene informatie gaan verstrekken. Dus bijvoorbeeld spraakrobot voor alle gemeentes, met informatie die geldig is voor alle gemeenten.  
Dan moet de burger eerst zijn vraag kunnen inspreken. Dan bepaalt de computer wie / wat antwoord geeft en met eventuele vervolgvragen moet de burger als nog worden doorgeschakeld naar gemeente. Ik denk dat het heel lastig is voor VNG om de reikwijdte van 14+ op te rekken. Dus zorg maar gewoon dat dit goed blijft werken.”
- “Als ik kijk waar we het nu voor gebruiken, namelijk een makkelijk te communiceren telefoonnummer, denk ik dat er nog wel goedkopere oplossingen voorhanden zijn dan 14+. Geef iedere gemeente een 0900-xxxx nummer of iets dergelijks. Ik zou de kosten-baten nog wel eens tegen elkaar aan willen houden. Levert het ons voldoende op om het in leven te houden? Als het er niet is, zouden mensen dan minder gaan bellen? Ik denk het niet.
- “Ik denk dat we na moeten denken over de hele ontwikkeling rondom stemherkenning. Elke gemeente zit daarop te wachten. Elke gemeente zit te hannesen met de keuzemenu's. Maar daarbij hoort ook de vraag: hoe bouwen we met elkaar dezelfde content op? Hoe zorg je er nu voor dat niet elke gemeente zijn eigen content opnieuw gaat verzinnen”.
- “Recent voorbeeld van mensen die in de schuldverlening zijn geraakt. Die mensen hebben toch ook allemaal bij de gemeenten moeten aankloppen voor allerlei regelingen. En toch komt dan de pijn ook van onze kant niet boven water, over wat er gebeurt. Kennelijk weten we ook op dat niveau niet met elkaar te verbinden (gemeente - belasting).  
Je moet met elkaar een keuze maken of je dit soort zaken lokaal of landelijk wilt doen, en ik denk dat landelijk niet de route is.”
- “Als je kijkt waar we vandaan komen met 14+, waar we staan en elke kanten we uitkunnen, dan denk ik dat 14+ een dienstverleningsconcept zou moeten worden. 14+ is de dienstverlening van je gemeente: e-overheid, e-dienstverlening, telefonie. En dat noemen we dan 14+. Je kan er een merk van maken. 14+ dienstverlening, alles voor de burger, digitaal, chat, telefonie, slimme formulieren. Ook processen gelijk trekken. Waarom kan ik geen rijbewijs aanvragen in andere gemeente, of in andere gemeente laten afleveren. Zeker gemeente overstijgende dienstverlening.  
Je zou dat nog naar een hoger niveau kunnen trekken: alle overheden, ook landelijk en regionaal.  
Ik zou het hele idee dat het over bellen gaat, loslaten. Mijn kinderen bellen niet eens meer.”

## 7 Representatief onderzoek onder gemeenten

In dit hoofdstuk beschrijven we het gebruik, de waardering, de ervaren ondersteuning van VNG Realisatie en mogelijke verbeterpunten van het 14+ netnummer van gemeenten. Om dit in kaart te brengen is (onder andere) gebruik gemaakt van een vragenlijst onder gemeenten en samenwerkingsverbanden. De steekproef bevat relatief veel actief aangesloten gemeenten, die over het algemeen positiever zijn over de dienstverlening dan technisch aangesloten gemeenten.

### Samenvatting

#### *Volgens bijna driekwart van de ambtenaren wordt het 14+ netnummer actief gecommuniceerd*

Bijna driekwart (71%) van de ambtenaren geeft aan dat hun gemeente het 14+ netnummer actief communiceert. Tweeëntwintig procent geeft aan dat zij het nummer alleen technisch gebruiken en 6 procent maakt geen gebruik van het nummer. In werkelijkheid is de verdeling van gemeenten die actief zijn aangesloten en gemeenten die alleen technisch zijn aangesloten ongeveer gelijk. Dit betekent dat de steekproef relatief veel actief aangesloten gemeenten bevat. Van de gemeenten die het nummer actief gebruiken communiceert de helft alleen het 14+ netnummer (47%) en de andere helft communiceert zowel het 14+ netnummer als een ander algemeen nummer van de gemeente. Volgens drie op de tien ambtenaren is telefonie het primaire contactkanaal, volgens 56 procent is het een gelijkwaardig contactkanaal vergeleken met andere kanalen. Bijna negen op de tien ambtenaren (89%) geven aan dat hun gemeente gebruik maakt van sociale media en bijna alle gemeenten die dit nog niet doet zijn dit wel van plan.

#### *Actief gebruikende gemeenten krijgen groot deel van de telefoontjes binnen via het 14+ netnummer*

Ambtenaren van gemeenten die het 14+ netnummer actief gebruiken geven aan dat een relatief groot gedeelte via het 14+ netnummer binnenkomt. Bij 88 procent van deze gemeenten komt meer dan de helft van de telefoontjes binnen via het 14+ telefoonnummer.

#### *Kleine meerderheid klanten tevreden over vindbaarheid en bereikbaarheid 14+ netnummer*

Vier op de tien ambtenaren zeggen dat de klanttevredenheid met betrekking tot het 14+ netnummer wordt gemeten of geeft aan dat men hier wel een beeld van heeft. Volgens deze ambtenaren is 79 procent tevreden over de telefonische dienstverlening van de gemeente. De tevredenheid van klanten over het 14+ netnummer ligt een stuk lager, maar toch is de meerderheid volgens ambtenaren tevreden over de vindbaarheid (58%) en de bereikbaarheid (56%) van het 14+ netnummer. Van de gemeenten die het nummer actief gebruiken vindt 59 procent het 14+ netnummer van toegevoegde waarde. Bij gemeenten die het nummer technisch gebruiken is dit 13 procent.

#### *Positief over ondersteuning VNG Realisatie*

Ruim de helft van de ambtenaren (56%) is (in grote lijnen) bekend met de ondersteuning van VNG Realisatie, 15 procent is hier niet bekend mee. Degenen die hier (in grote lijnen) mee bekend zijn, kennen vaak de praktische ondersteuning (88%) en informatieverstrekking over het 14+ netnummer (86%). Men is het minst bekend met de inspraak of invloed die zij hebben op de (door)ontwikkeling van het 14+ netnummer (64%). Van degenen die bekend zijn met de ondersteuning maakte 44 tot 63 procent gebruik van de verschillende activiteiten. Hiervan is de meerderheid tevreden over deze ondersteuning.



### *Bijna twee derde wil het nummer houden zoals het is*

Twee derde van de respondenten wil het nummer houden zoals het nu is. Dit geldt met name voor de grotere gemeenten. Een zesde deel (16%) vindt dat de insteek van het 14+ netnummer anders zou moeten worden. Ruim de helft (54%) van de ambtenaren vindt een uitgebreidere rapportage functionaliteit relevant en 51 procent het zelflerend vermogen spraakroutering. Ruim een kwart (27%) vindt het uitbreiden van meertaligheid relevant en 39 procent vindt dit irrelevant.

## 7.1 Actief of technisch gebruik 14+ netnummer

### VNG Realisatie en ambtenaren hebben een ander beeld over het aandeel actief/technisch aangesloten gemeenten

Zowel VNG Realisatie als gemeenteambtenaren hebben aangegeven hoe het 14+ netnummer binnen hun gemeente gebruikt wordt: actief of passief (wel een technische aansluiting, geen actief gebruik). Uit de resultaten blijkt dat ambtenaren vaker aangeven dat zij het nummer alleen technisch gebruiken dan VNG Realisatie (Tabel 7.1).

**Tabel 7.1 Actieve of technische aansluiting bij het 14+ netnummer**

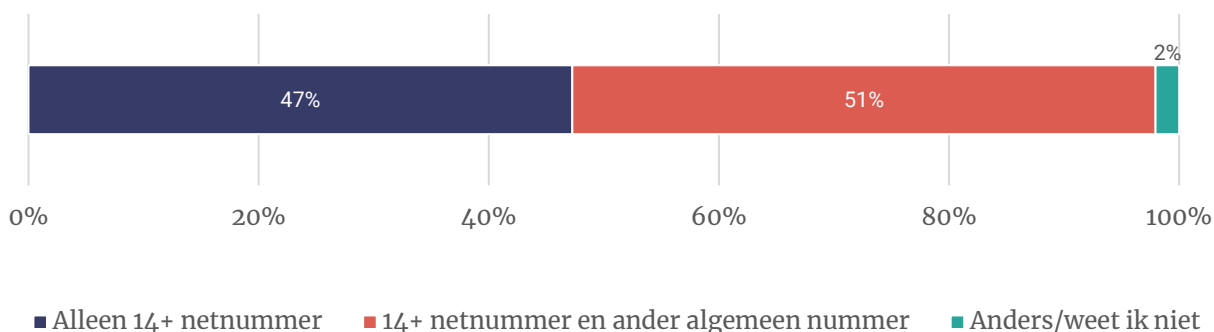
Maakt uw gemeente gebruik van het 14+ netnummer?	O.b.v. antwoord respondent		Actief/technisch/niet aangesloten	O.b.v. data VNG Realisatie	
Ja, actief: de gemeente communiceert het 14+ netnummer actief	146	71%	Actief	171	83%
Ja, technisch: burgers kunnen de gemeente telefonisch bereiken met het 14+ netnummer, maar de gemeente communiceert het niet actief	46	22%	Technisch	33	16%
Nee, we maken geen gebruik van het 14+ netnummer	12	6%	Niet aangesloten	0	0%
Weet ik niet	3	1%	Samenwerkingsverband	3*	1%
<b>Totaal</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>		<b>207</b>	<b>100%</b>

\* 3 hebben aangegeven een samenwerkingsverband te zijn

Van de deelnemende gemeenten die alleen technisch zijn aangesloten, is dit volgens 46 procent door 'In onze gemeente liggen ook kernen met een ander netnummer dan het 14+ netnummer, dit vinden wij verwarrend' en volgens 50 procent door 'Burgers moeten de naam van de gemeente inspreken, dit vinden wij een extra obstakel'. Verder geeft 52 procent aan (ook) een andere reden te hebben (zie Bijlage 3 representatief onderzoek onder gemeenten). Ambtenaren die volgens een andere reden alleen technisch aangesloten zijn, vinden bijvoorbeeld dat zij al een bekend en makkelijk nummer hadden. Verder geven sommigen aan dat de term netnummer niet bekend is (vooral onder de jongere generatie) of is de meerwaarde volgens meerdere ambtenaren onduidelijk.

## 7.2 Communicatie 14+ netnummer

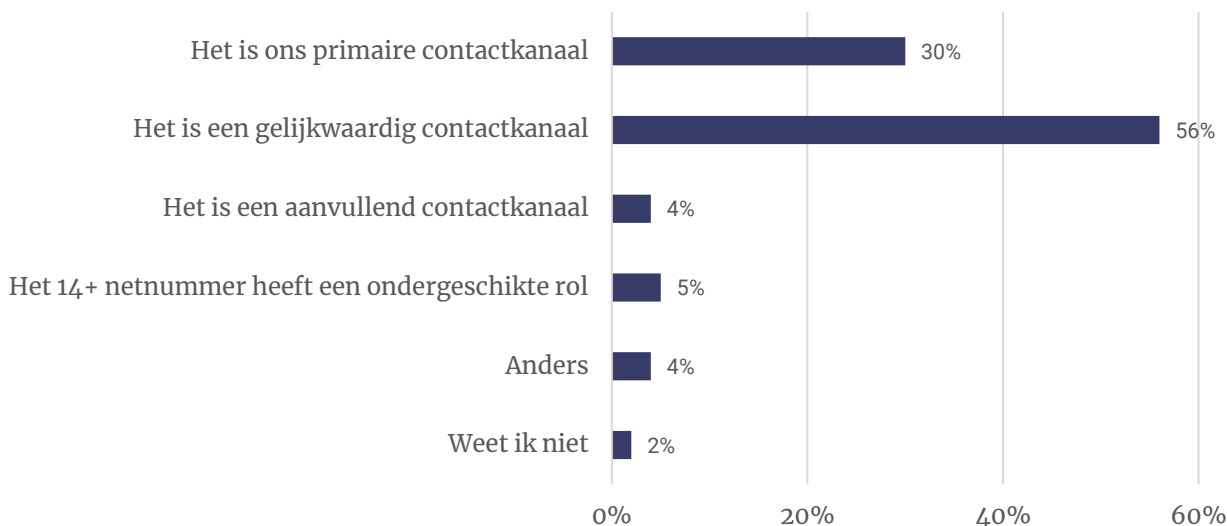
**Als 14+ netnummer wordt gecommuniceerd, is dit vaak in combinatie met een ander nummer**  
Gemeenten die actief communiceren over het 14+ netnummer doen dit volgens ambtenaren in 51 procent van de gevallen in combinatie met een ander nummer van de gemeente. 47 procent van de ambtenaren geeft aan dat alleen het 14+ netnummer wordt gecommuniceerd.



**Figuur 7.1 'Welke telefoonnummers worden vanuit uw gemeente gecommuniceerd (bijvoorbeeld via de website, brieven en e-mails)?' (n=145; ingevuld door ambtenaren die hebben aangegeven dat zij actief gebruik maken van 14+).**

### Voor meeste gemeenten zijn telefonie en andere kanalen gelijkwaardig

De meerderheid (56%) stelt dat dat zowel telefonie als kanaal gelijkwaardig is aan balie, website of andere kanalen. Drie op de tien ambtenaren zeggen dat telefonie het primaire contactkanaal is van hun gemeente.



**Figuur 7.2 'Welke plaats neemt telefonie in tussen andere dienstverleningskanalen: website, balie en e-mail, et cetera)?' (n=195; iedereen behalve ambtenaren die hebben aangegeven niet bij 14+ aangesloten te zijn).**

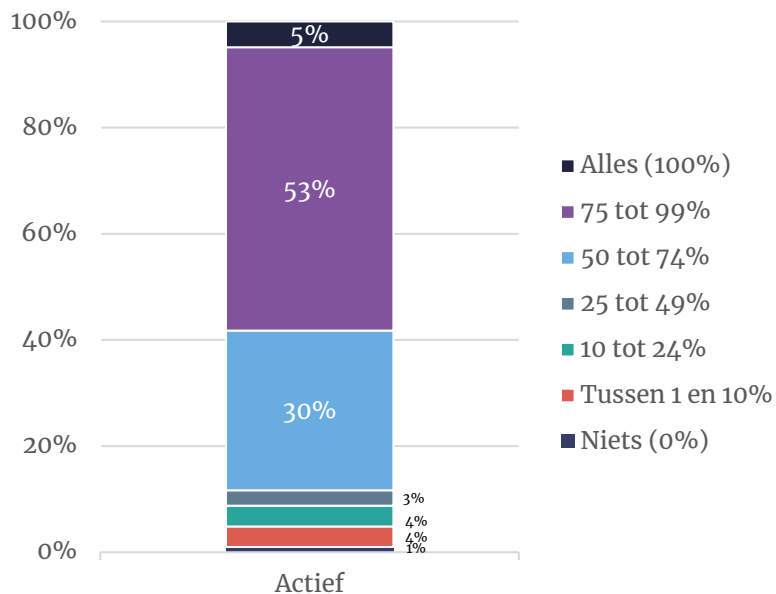




### Groot deel telefoontjes komt binnen via 14+ netnummer

Bij gemeenten die het nummer actief gebruiken komt een relatief groot gedeelte via het 14+ netnummer binnen. Bij 88 procent is dat meer dan de helft van alle telefoontjes.

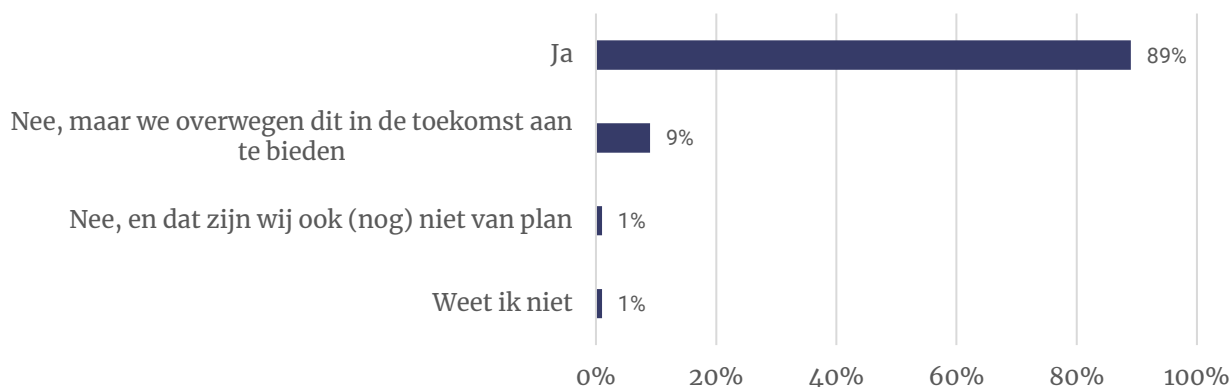
Negenentwintig procent van de ambtenaren weet niet hoeveel telefoontjes er via het 14+ netnummer binnen komen.



**Figuur 7.3 'Welk deel van de telefonie, uitgedrukt in een percentage, komt binnen via het 14+ netnummer?' (n=131, ingevuld door alle ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief of technisch gebruikt)**

### Meeste gemeenten maken gebruik van sociale media

Negen op de tien ambtenaren (89%) geven aan dat hun gemeente gebruik maakt van sociale media en bijna alle gemeenten die dit nog niet doen zijn dit wel van plan. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat sociale media toegankelijk zijn en dat burger hier behoefte aan heeft. Redenen om (nog) geen gebruik te maken van sociale media zijn dat het privacy vragen oproept of omdat de intentie er wel is, maar de gemeente zich nog in de ontwikkelfase bevindt.



**Figuur 7.4 'Maakt uw gemeente naast telefonie ook gebruik van andere contactkanalen zoals WhatsApp, Live Chat of andere sociale media?' (n=195, iedereen behalve ambtenaren die hebben aangegeven niet bij 14+ aangesloten te zijn)**



## **Toelichtingen bij de vraag “Maakt uw gemeente naast telefonie ook gebruik van andere contactkanalen zoals WhatsApp, Live Chat of andere sociale media?”**

### **Ja**

- *“Aansluiten bij gebruikelijke kanalen om inwoner zo optimaal mogelijk te bedienen.”*
- *“Burgers moeten op alle manieren ten alle tijden contact met onze gemeente kunnen nemen.”*
- *“Dit noemen ze meegaan met de ontwikkelingen.”*
- *“Klanten hebben verschillende voorkeuren. De een belt, de ander vindt het prettig om via FB in het openbaar iets te vinden, weer een ander mailt of komt naar het gemeentehuis.”*
- *“Social media: kort contact met de inwoner wordt ook goed ontvangen. whatsapp: korte snelle vragen.”*

### **Nee, maar we overwegen dit in de toekomst aan te bieden**

- *“De gemeente < gemeentenaam > is een fusiegemeente sinds 1 jan 2019. We hebben er gewoonweg de tijd nog niet voor gehad. In 2020 staan de doorontwikkeling van deze contactkanalen wel in de planning.”*
- *“Nog niet afgerond, maar we zitten in de planfase.”*
- *“Wegens privacy zijn we terughoudend, verder zien we een groeiende groep digivaardigen, echter tijd versus inspanning is het nog niet lonend verder speelt capaciteit een grote rol.”*
- *“Whatsapp staat in de wacht in verband met de problemen die ermee waren. Bovendien hebben we eerst andere uitdagingen op het gebied van dienstverlening.”*

### **Nee, en dat zijn wij ook (nog) niet van plan**

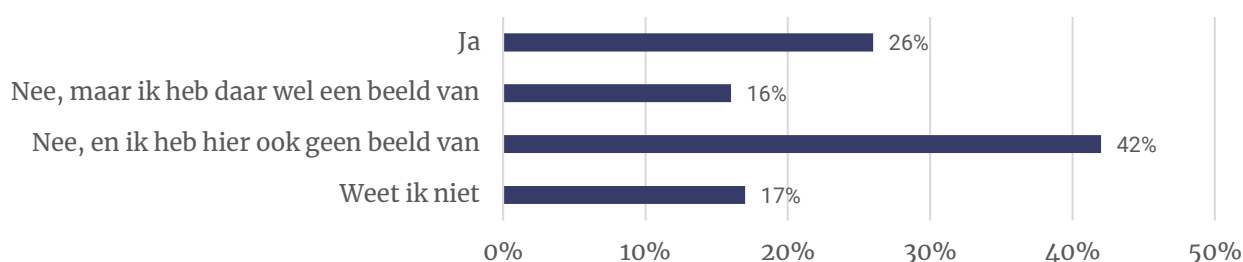
- *“Vanwege een eventuele regiegemeente met gemeente Maastricht hebben we dit ‘on hold’ gezet”*

### 7.3 Waardering 14+ netnummer

In de hoofdstukken 3, 4 en 5 wordt (onder andere) verslag gedaan van de tevredenheid van eindgebruikers met de telefonische dienstverlening en 14+. In deze paragraaf gaan we in op hoe gemeenten deze klanttevredenheid inschatten: meten ze het? En hoe schatten ze aspecten van de tevredenheid met betrekking tot het 14+ netnummer in?

### 7.4 Beeld van klanttevredenheid eindgebruikers

Ruim vier op tien ambtenaren (16% + 26%) hebben een beeld van de klanttevredenheid. Een kwart (26%) kan dit ook onderbouwen met metingen; 16 procent meet het niet, maar denkt er wel een beeld van te hebben. Er worden verschillende methoden genoemd waarmee dit gemeten wordt, dit kan bijvoorbeeld door een extern bureau, via NPS, of via [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).



**Figuur 7.5 'Wordt de klanttevredenheid van burgers/bedrijven/instellingen met het 14+ netnummer in uw gemeente gemeten?' (n=195, iedereen behalve ambtenaren die hebben aangegeven niet bij 14+ aangesloten te zijn)**

#### **Klantwaardering wordt door ongeveer de helft van de ambtenaren positief ingeschat**

Over het algemeen zijn burgers volgens de ambtenaren relatief tevreden met de telefonische dienstverlening (79% geeft aan dat klanten hier tevreden over zijn).

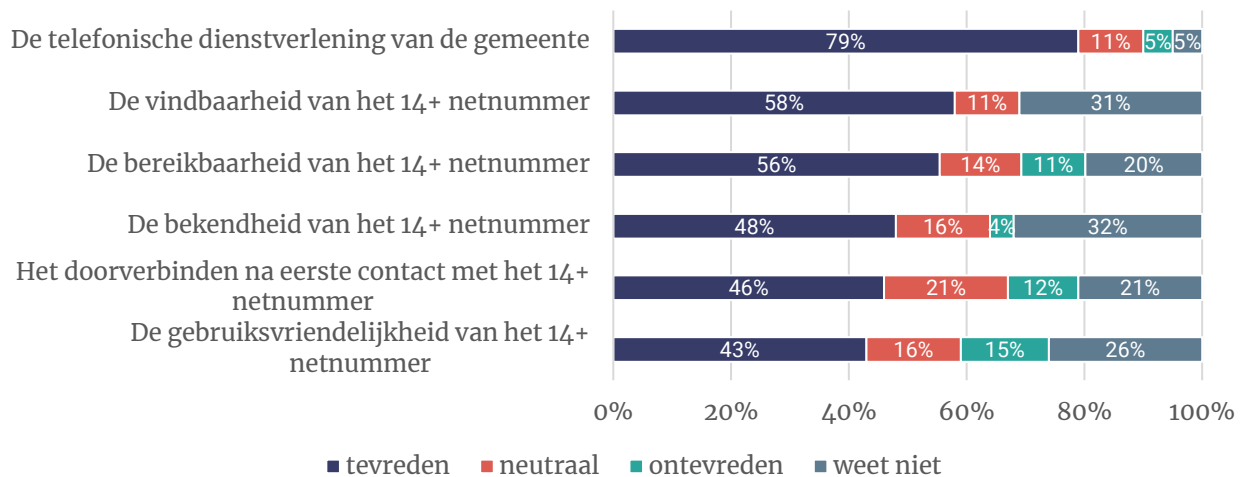
De tevredenheid van klanten over het 14+ netnummer ligt – in de inschatting van gemeenten – lager, maar overwegend is het beeld positief.

De meerderheid is volgens ambtenaren tevreden over de *vindbaarheid* (58%) en de *bereikbaarheid* (56%) van het 14+ netnummer. Over de bereikbaarheid denkt slechts 11 procent dat eindgebruikers *ontevreden* zijn; dat is bij de vindbaarheid zelfs niemand.

Opvallend is dat bijna de helft van de gemeentemensen denkt dat eindgebruikers tevreden zijn over de bekendheid van 14+ netnummer; slechts 4 procent ziet hier ontevredenheid.

In hoofdstuk 4 (4.4) zagen we dat slechts een op de vijf Nederlanders bekend is met het nummer.

Men denkt dat burgers over de *gebruiksvriendelijkheid* van het nummer iets minder vaak tevreden zijn (43%); hier ligt het percentage (ingeschatte) ontevreden eindgebruikers het hoogst (15%). Wanneer de gemeente gebruikt maakt van spraakherkenning is volgens hen 17 procent van de burgers ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid. Bij gemeenten die enkelvoudig zijn aangesloten (dus geen noodzaak tot spraakherkenning) is dat 6 procent.

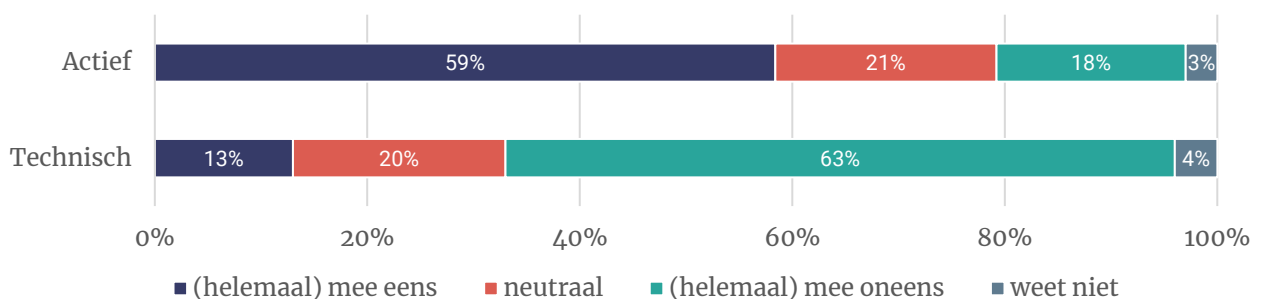


**Figuur 7.6 'Hoe tevreden zijn klanten (burgers/bedrijven/instellingen) in uw gemeente volgens u over onderstaande onderwerpen?' (n=81, alleen ambtenaren die aangeven een beeld te hebben van de klanttevredenheid)**

## 7.5 Tevredenheid 14+ onder gemeentemedewerkers

### Meerderheid actief gebruikende gemeenten ziet toegevoegde waarde 14+ netnummer

De meerderheid (59%) van de gemeenten die het 14+ netnummer actief gebruiken vindt dat het 14+ netnummer van toegevoegde waarde is. Bijna een vijfde van de ambtenaren (18%) is het hier niet mee eens. Bij de gemeenten die het 14+ netnummer alleen technisch gebruiken, vindt juist de meerderheid (63%) dat het nummer niet van toegevoegde waarde is.



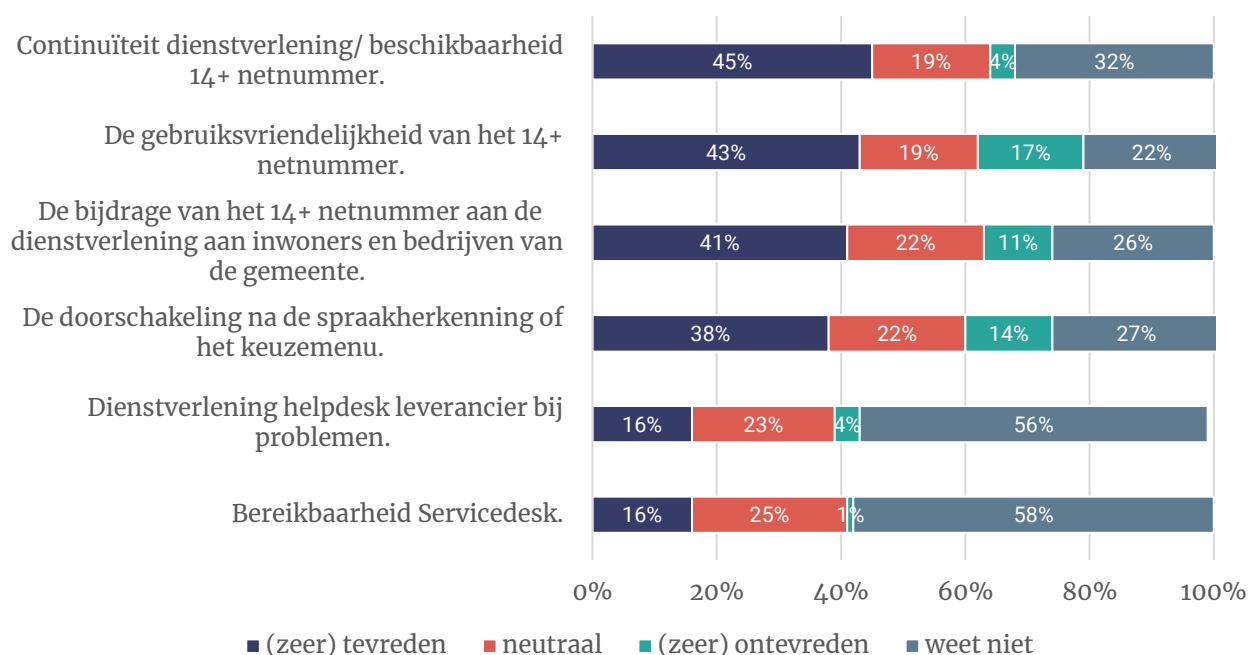
**Figuur 7.7 'Het 14+ netnummer is van toegevoegde waarde voor onze dienstverlening.' (n=192, ingevuld door alle ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief of technisch gebruikt)**

### Frontofficemedewerkers per saldo tevreden

Volgens de respondenten zijn frontofficemedewerkers – per saldo – tevreden over de *continuïteit* van de dienstverlening van 14+, de *gebruiksvriendelijkheid*, de *bijdrage* van 14+ aan de gemeentelijke dienstverlening en de *doorschakeling* bij spraakherkenning.

Over de *continuïteit* is bijna niemand ontevreden volgens de ambtenaren (4%). Op de andere aspecten is dat respectievelijk 17 procent, 11 procent en 14 procent. Een kwart tot en derde heeft geen oordeel.

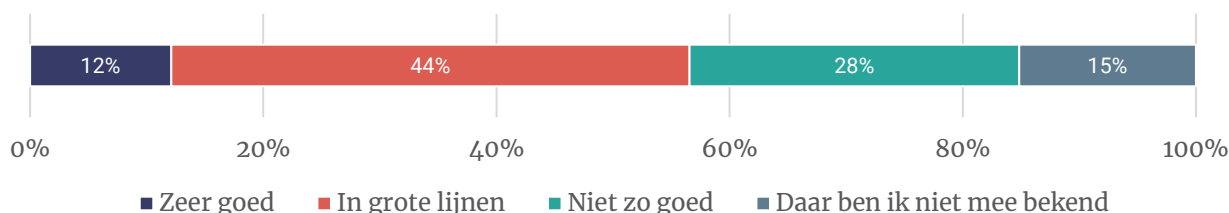
Met betrekking tot de tevredenheid over de servicedesk is het aandeel ‘weet niet’ veel groter: ruim de helft. Degenen die wel een oordeel hebben denken dat frontofficemedewerkers tevreden of neutraal zijn.



**Figuur 7.8** 'Hoe tevreden zijn de medewerkers in de front office van uw gemeente volgens u over onderstaande onderwerpen?' (n=162, ingevuld door alle ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief of technisch gebruikt en ambtenaren die dit niet weten)

### 7.6 Waardering ondersteuning VNG Realisatie bij 14+

Ruim de helft van de respondenten (56%) is ('goed' tot 'in grote' lijnen) bekend met de ondersteuning van VNG Realisatie. Ruim vier op de tien (43%) zijn daar niet zo of helemaal niet bekend mee.



**Figuur 7.9** 'In hoeverre bent u bekend met de ondersteuning van VNG Realisatie bij de implementatie en/of het gebruik van het 14+ netnummer door uw gemeente?' (n=195, iedereen behalve ambtenaren die hebben aangegeven niet bij 14+ aangesloten te zijn)



Degene die hier (in grote lijnen) mee bekend zijn, kennen de praktische ondersteuning (88%) en informatieverstrekking over het 14+ netnummer (86%). Men is het minst bekend met de inspraak of invloed die zij hebben op de (door)ontwikkeling van het 14+ netnummer (64%).

Van de deelnemende gemeenten die bekend zijn met de betreffende activiteiten heeft ongeveer 60 procent gebruik gemaakt van leerkringen of inhoudelijke bijeenkomsten over telefonische dienstverlening van het 14+ netnummer (63%) en van de informatieverstrekking over het nummer (60%) (zie Tabel 7.2). De helft heeft gebruik gemaakt van de praktische ondersteuning van VNG Realisatie. Dertig procent geeft aan dit niet te weten. De meerderheid van de deelnemende gemeenten die gebruik maakten van de ondersteuning van VNG Realisatie is hierover tevreden. Weinig deelnemende gemeenten zijn ontevreden over de verschillende vormen van ondersteuning.

**Tabel 7.2 'In hoeverre bent u bekend met de activiteiten die VNG Realisatie aanbiedt als ondersteuning bij het gebruik van het 14+ netnummer?', 'In hoeverre heeft uw gemeente gebruik gemaakt van de ondersteuning van VNG Realisatie bij de implementatie en/of het gebruik van het 14+ netnummer?' en 'In hoeverre bent u of is uw gemeente tevreden over de ondersteuning van VNG Realisatie bij het gebruik van het 14+ netnummer?'**

	Leerkringen of inhoudelijke bijeenkomsten over telefonische dienstverlening en 14+		Informatieverstrekking over het 14+ netnummer (handleidingen/websitesite)		Praktische ondersteuning (vraagbaak, service, beheer 14+)		Inspraak in of invloed op de doorontwikkeling van het 14+ netnummer	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Bekendheid</b>								
Daar ben ik mee bekend	80	73%	95	86%	97	88%	70	64%
Dat wist ik niet	30	27%	15	14%	13	12%	40	36%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>Gebruik</b>								
Gebruikt	50	63%	57	60%	48	49%	31	44%
Niet gebruikt	24	30%	18	19%	21	22%	24	34%
Weet ik niet	6	8%	20	21%	28	29%	15	21%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
<b>Tevredenheid</b>								
tevreden	37	74%	43	75%	33	69%	22	71%
neutraal	6	12%	6	11%	8	17%	3	10%
ontevreden	1	2%	1	2%	2	4%	3	10%
weet niet	6	12%	7	12%	5	10%	3	10%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

## 7.7 Gewenste doorontwikkeling 14+ netnummer

In Figuur 7.10 wordt weergegeven hoe de ambtenaren de toekomst van het 14+ netnummer voor zich zien. Op de vraag “Hoe zou het 14+ netnummer in uw gemeente er in de toekomst uit moeten zien?” antwoorden zeven op de tien het nummer te willen houden zoals het nu is. Een op zes (15%) vindt dat de insteek van het 14+ netnummer anders zou moeten worden. Bijna een op twintig (4%) zegt er mee te willen stoppen.



**Figuur 7.10 'Hoe zou volgens u het 14+ netnummer in uw gemeente er in de toekomst uit moeten zien?' (n=146, ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief gebruikt wordt)**

Van de respondenten die iets 'anders' antwoordden, geven sommigen een extra toelichting waarom zij het wel of niet op de huidige manier willen houden. Sommigen geven aan dat het nog onzeker is en nog besproken moet worden en weer anderen zien graag een ontwikkeling in het nummer (Bijlage A.3 3).

### Anders:

- “Afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek bepalen of we doorgaan of niet.”
- “Als het landelijk wil slagen moet iedere gemeente het gebruiken, nu zijn er al weer gemeenten afgehaakt.”
- “Dit is nog niet geheel duidelijk, we hebben wel vraagtekens bij het nut en de noodzaak van 14+.”
- “Gaan mee met de modernste ontwikkelingen.”
- “Intelligentie toepassen, bijvoorbeeld plaatsbepaling met voorstel voor gemeente.”
- “Keuze afhankelijk van de voordelen die het 14+ netnummer biedt. Momenteel zijn dit nog maar weinig items.”

Gemeenten die het 14+ netnummer actief gebruiken willen het vaker houden zoals het nu is (68%) dan gemeenten die het nummer alleen technisch gebruiken (46%). Een kwart van de gemeenten die het nummer alleen technisch gebruiken, denkt dat het 14+ netnummer in de toekomst door hun gemeente niet meer gebruikt zal worden.

**Tabel 7.3 'Hoe zou volgens u het 14+ netnummer in uw gemeente er in de toekomst uit moeten zien?' en actief of technisch gebruik (n=192, ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief of technisch gebruikt)**

	Actief gebruik (n=146)	Alleen technisch gebruik (n=46)
Houden zoals het is	68%	46%
De insteek moet veranderen	15%	17%
Zal niet meer gebruikt worden	4%	26%
Anders	12%	11%

### Vooraf kleinere gemeenten twijfelen

Het merendeel van de 100.000+ gemeenten denkt dat zij het nummer in de toekomst op deze manier zullen blijven gebruiken (78%), dit percentage ligt voor de kleinere gemeenten lager (<50.000, 66% en 50.000-99.999 62%). Een verklaring voor dit verschil ligt erin dat het voor grote gemeenten makkelijker is over het nummer te communiceren dan voor kleinere gemeenten. Inwoners van grote gemeenten zijn vaker bekend met het 14+ netnummer (zie paragraaf 4.4) en in hoofdstuk 5 zagen we dat inwoners van de grotere gemeenten vaker de voorkeur geven aan het 14+ netnummer dan die in de kleinere gemeenten (figuur 5.5). Voor grote gemeenten geldt dat het kengetal meer een begrip is, terwijl het kengetal in kleinere gemeenten vaak lastiger te onthouden (of dat er sprake is van meerdere kengetallen). Hier wordt vaker spraakherkenning gebruikt. Van alle gemeenten met spraakherkenning is 61 procent van plan het 14+ netnummer te houden zoals het is, terwijl dat voor gemeenten die enkelvoudig zijn aangesloten 74 procent is.

**Tabel 7.4 'Hoe zou volgens u het 14+ netnummer in uw gemeente er in de toekomst uit moeten zien?' en aantal inwoners per gemeente (n=146, ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief gebruikt wordt)**

	<50.000	50.000-99.999	100.000 +
Houden zoals het is	66%	62%	78%
De insteek moet veranderen	14%	24%	9%
Zal niet meer gebruikt worden	7%	5%	0%
Anders	13%	10%	13%





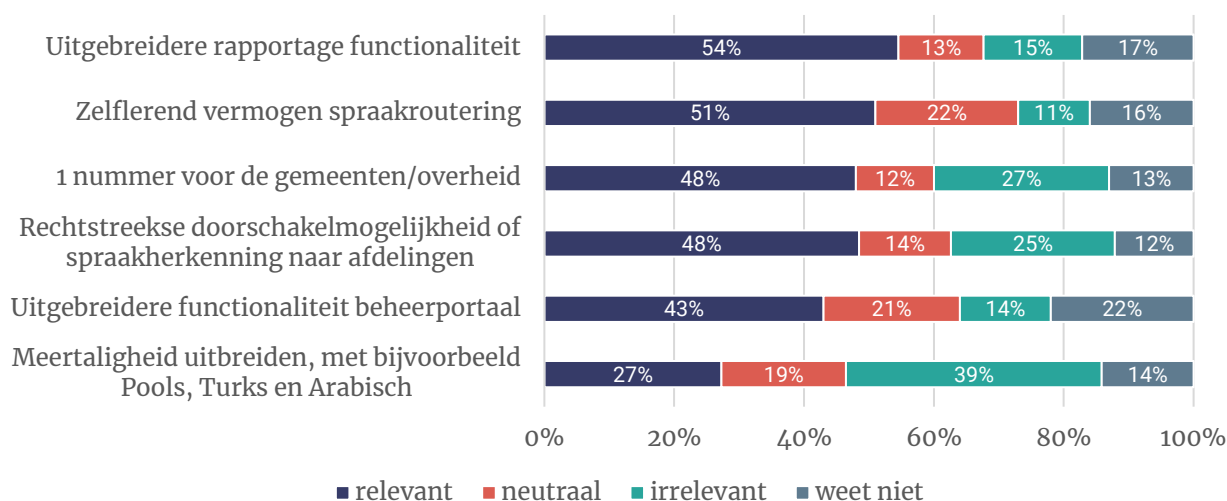
### **Welke zaken ontwikkelen?**

Tot slot is gevraagd welke thema's nuttig of relevant zijn om te ontwikkelen. Het thema dat als meest relevant wordt gezien is de *uitgebreidere rapportage functionaliteit*. Meer dan de helft (54%) geeft aan dit (zeer) relevant te vinden. Ook zien gemeentemensen wel iets in het ontwikkelen van *zelflerend vermogen spraakroutering, één nummer voor de gemeente/overheid, rechtstreekse doorschakelmogelijkheid* en een *uitgebreidere doorschakelmogelijkheid of spraakherkenning naar de afdelingen*: al deze ontwikkelthema's hebben de belangstelling van 40 tot 50 procent en de aandelen 'irrelevant' zijn relatief klein.

Dat geldt niet voor *Meertaligheid uitbreiden*: slechts 27 procent ziet dit als relevant gezien, een groter deel (39%) ziet er niets in.



Bijlage 3 representatief onderzoek onder gemeenten worden de antwoorden weergegeven op welke vernieuwingen, toevoegingen of verbeteringen van het 14+ netnummer de respondenten graag zouden zien.



**Figuur 7.11 'Welke van de volgende (door)ontwikkelingsthema's van het 14+ netnummer zouden voor uw gemeente nuttig/relevant zijn?' (n=195, ingevuld door alle ambtenaren die aangeven dat de gemeente het 14+ netnummer actief of technisch gebruikt en ambtenaren die dit niet weten)**

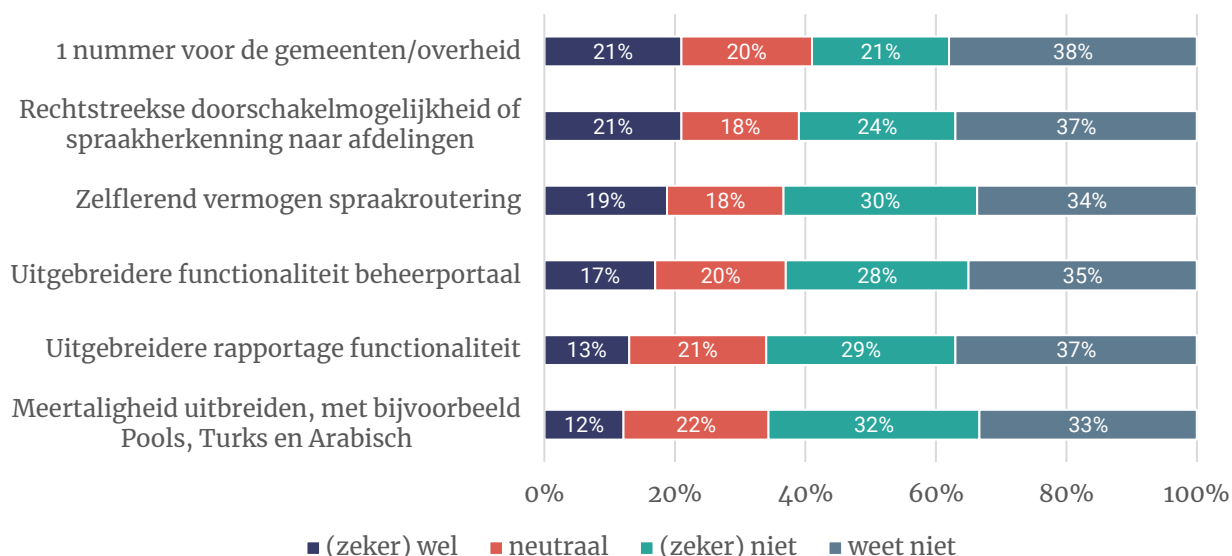


### In welke zaken willen gemeenten investeren?

Op de vraag of men financieel wil bijdragen aan de volgens hen relevante ontwikkelingsthema's is steeds ongeveer een derde niet in de gelegenheid om hier wat over te kunnen zeggen en circa een vijfde is steeds neutraal.

Voor het overige is de animo om er geld in te stekken niet erg groot. Een op vijf zegt wel financieel te willen bijdragen aan *één nummer voor de gemeenten/overheid, rechtstreekse doorschakelmogelijkheden of spraakherkenning naar afdelingen en zelflerend vermogen spraakroutering.*

Waar 54 procent vindt dat een *uitgebreidere rapportage functionaliteit* relevant is om door te ontwikkelen, is van deze groep slechts 13 procent bereid om hier financieel aan bij te dragen.



**Figuur 7.12 'Aan welke doorontwikkeling zou uw gemeente eventueel financieel willen bijdragen?' (nmin=70, ingevuld door alle ambtenaren die aangeven dat de (door)ontwikkelingsthema's neutraal, enigszins relevant of zeer relevant zijn)**

# A Bijlagen

## A.1 Bijlage 1 diepte-interviews met burgers

### Analyse stellingen

In totaal zijn er 16 stellingen voorgelegd aan de burgers. Deze stellingen zijn vastgesteld door I&O Research in samenspraak met VNG Realisatie. Gedurende de interviews zijn de stellingen in overleg met VNG Realisatie bijgeschaafd waardoor ze steeds meer passend werden. Hieronder zijn de resultaten te zien per stelling. Hierin wordt aangegeven wat in grote lijnen de mening van burgers was over deze stellingen en in hoeverre de stelling werkzaam is voor de vervolgonderzoeken. Hierbij is rekening gehouden met de volgende vragen:

- Hoe waarden de eindgebruikers het gebruiksgemak van het 14+ netnummer?
- Zijn burgers bekend met het 14+ netnummer?
- Zien burgers de toegevoegde waarde van het 14+ netnummer?
- Hoe zoeken burgers contact met hun gemeente?

De stellingen zijn gepresenteerd per deelvraag.



**Bijlage A.1 1 Stellingen m.b.t. de vraag: Hoe waarden de eindgebruikers het gebruiksgemak van het 14+ netnummer?**

<b>stelling</b>	<b>reacties burgers</b>	<b>werkzaamheid</b>
Het systeem van 14+ is prettig/handig	Drie burgers geven aan het handig te vinden. Het is namelijk makkelijk te onthouden en werkt goed. Drie burgers zijn neutraal en twee burgers zijn het er mee oneens. Zij geven aan dat het nummer hen niets zegt.	De stelling is erg breed, maar geeft wel een indicatie van wat mensen in het algemeen vinden van de dienst. Het heeft wel het risico op meerdere manieren geïnterpreteerd te worden.
Bij spraakherkenning werd mijn vraag direct goed begrepen	Bij iedereen die gebruik heeft gemaakt en waarbij de gemeente was aangesloten werkte de spraakherkenning goed.	Er is niet echt sprake van een vraag, enkel van het herkennen van de gemeentenaam wanneer gebruik wordt gemaakt van spraakherkenning. Deze stelling kan verscherpt worden naar "De spraakherkenning herkende mijn gemeentenaam goed"
Ik werd goed doorverbonden	Vijf burgers gaven aan het hier mee eens te zijn en drie burgers zijn neutraal. Iedereen werd doorverbonden naar de juiste gemeente, alleen het doorverbinden daarna verliep niet bij iedereen gelijk. Dit laatste traject gaat dus niet meer over het 14+ platform.	Het is hier niet altijd duidelijk om welk moment van doorverbinden het gaat. Om dit meer helder te krijgen kan de stelling worden aangepast naar "Na het doorgeven van mijn gemeenteplaats kwam ik uit bij de juiste gemeente"
De kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening via 14+ netnummer was uitstekend	De gemeentelijke dienstverlening werd door ongeveer de helft als goed ervaren. Vrijwel iedereen legt hierbij uit hoe zij zijn geholpen door de medewerker. De medewerkers zijn meestal wel vriendelijk maar niet altijd deskundig.	Deze stelling wordt op verschillende manieren geïnterpreteerd. De meesten zien het 14+ netnummer niet als dienstverlening, maar meer als een schakel die leidt tot dienstverlening. Hierdoor werkt deze stelling voor het onderzoeksdoel niet optimaal.
Het 14+ netnummer is goed bereikbaar	Iedereen was het eens met de stelling.	Deze stelling is voor de meeste respondenten duidelijk.
Het maakt mij niet uit of ik via een mens of een computer wordt doorverbonden	De helft van de burgers was het hier mee eens. Zij vinden spraakherkenning handig en efficiënt. Twee respondenten geven aan liever door een persoon te worden geholpen en twee respondenten maakt het niet uit.	Deze stelling is duidelijk.

### **Bijlage A.1 2 Stellingen m.b.t. de vraag: zijn burgers bekend met het 14+ netnummer?**

<b>stelling</b>	<b>reacties burgers</b>	<b>werkzaamheid</b>
De gemeente communiceert actief over het 14+ netnummer	Geen enkele burger is het eens met deze stelling. De meesten weten niet op welke manier de gemeente over het nummer communiceert. Een aantal weet wel te noemen dat het op de website staat en soms wordt gecommuniceerd via brieven (maar dit zijn grotendeels burgers die 14+ gebruikt hebben).	Vrijwel alle ondervraagden interpreteren "actief communiceren" als het maken van reclame. Er wordt vaak niet gedacht aan gemeentelijke brieven waar het nummer voor gebruikt wordt. Het is mogelijk om deze stelling drieën te splitsen 1. De gemeente maakt actief reclame voor het 14+ netnummer 2. De gemeente gebruikt het nummer op de website 3. en op brieven.
De meeste mensen in mijn gemeente kennen het 14+ netnummer	Geen enkele burger is het hier mee eens. Een aantal geeft aan dat ze dit niet in kunnen schatten voor hun gemeente, maar als zij een poging doen, denken ze dat het niet (zo) bekend is.	Deze stelling werd een aantal keer beantwoord met "weet niet". Sommigen vinden het lastig inschatten wat de rest van hun gemeente weet. Dit kan aangescherpt worden door te focussen op "mensen in mijn omgeving" waar respondenten meer bekend mee zijn.

### **Bijlage A.1 3 Stellingen m.b.t. de vraag: Zien burgers de toegevoegde waarde van het 14+ netnummer?**

<b>stelling</b>	<b>reacties burgers</b>	<b>werkzaamheid</b>
Ik vind dat het 14+ netnummer een handige manier is om het telefoonnummer te onthouden	Zeven van de acht burgers zijn het hier mee eens. Degene die het hier niet mee eens is, geeft aan het toch steeds weer op te moeten zoeken op internet.	Duidelijke stelling.
Ik vind dat het 14+ netnummer leidt tot een betere dienstverlening	De meningen over deze stelling zijn verdeeld. Een aantal burgers geeft aan dat het de dienstverlening laagdrempeliger kan maken en een aantal zegt dat het 14+ netnummer geen invloed heeft op de dienstverlening.	Dienstverlening gaat volgens de meesten om de oplossing die een medewerker biedt en niet over het 14+ netnummer. De stelling past hierdoor niet goed bij het doel van het onderzoek omdat burgers het 14+ netnummer niet interpreteren als dienstverlening.
Ik vind dat het 14+ netnummer het eerste contact makkelijker maakt	Voor de meesten verandert het contact niet door het 14+ netnummer dus heeft het geen invloed.	Contact wordt vaak geïnterpreteerd als het spreken met een medewerker en dit gaat past niet binnen het onderzoeksdoel.
Ik vind het 14+ netnummer een goed initiatief	Zes burgers zijn het eens met deze stelling. Het is een kort en makkelijk te onthouden nummer die in elke gemeente werkt.	Duidelijke stelling, geeft een goed algemeen beeld.



#### **Bijlage A.1 4 Stellingen m.b.t. de vraag: Hoe zoeken burgers contact met hun gemeente?**

<b>stelling</b>	<b>reacties burgers</b>	<b>werkzaamheid</b>
Wanneer ik weer telefonisch contact zoek met de gemeente, zal ik opnieuw het 14+ netnummer gebruiken	Hier wordt verschillend op gereageerd. Ze hebben niet altijd keuze uit verschillende nummers waardoor deze stelling lastig is.	Burgers hebben niet altijd de keuze uit meerdere nummers, hierdoor is deze stelling niet voor iedereen relevant. Een beter passende stelling zou zijn: "Een 14+ netnummer heeft voor mij de voorkeur boven een specifiek nummer om contact te zoeken met de gemeente"

#### **Bijlage A.1 5 Overige stellingen**

<b>stelling</b>	<b>reacties burgers</b>	<b>werkzaamheid</b>
De medewerker die ik aan de lijn kreeg was vriendelijk	Over het algemeen vonden de burgers de medewerker die zij aan de lijn kregen vriendelijk, ook al kon de medewerker hen niet altijd helpen.	In principe een duidelijke stelling, maar het gaat niet over het 14+ netnummer.
Het zou fijn zijn om in een andere taal dan het Nederlands te kunnen communiceren	Iedereen sprak Nederlands, dus voor henzelf maakte het niet uit. De meeste vonden het in algemene zin wel een goed idee om Engels aan te bieden, maar er werd ook een aantal keer genoemd dat iedereen die in Nederland woont Nederlands zou moeten spreken dus dat het niet nodig zou moeten zijn.	De steekproef bestond alleen uit Nederlands sprekende burgers. Deze stelling is niet van toepassing op deze burgers. Deze stelling kan het beste (in een andere taal) getoetst worden bij niet-Nederlands sprekende burgers.
Ik vind het prettig dat er één telefoonnummer is voor alle gemeentelijke diensten	De meesten vinden het handig dat er één nummer is voor alle vragen die zij hebben. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Er was één burger die liever zou zien dat er per afdeling een telefoonnummer is voor effectievere dienstverlening.	Burgers interpreteren deze stelling op verschillende manieren. Sommigen interpreteren het als één nummer voor alle verschillende gemeentes en anderen interpreteren het als één nummer voor alle diensten binnen één gemeente. Om dit verschil in interpretatie te voorkomen en de voorkeur van burgers te achterhalen kan gebruik worden gemaakt van een meerkeuze vraag:  Wat heeft uw voorkeur? a. Het 14+ netnummer b. Het nummer van de klantenservice c. Het nummer van de betreffende afdeling waar u voor belt



## A.2 Bijlage 2 telefonisch onderzoek recente 14+ netnummers gebruikers

### Bijlage A.2 1 Open antwoorden

#### Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

Meneer heeft niet vaak contact met de gemeente maar als hij contact heeft dan wordt hij goed geholpen.

Mevrouw moet vaak lang wachten tot ze iemand aan de lijn krijgt na het in toetsen van het 14+ netnr.

Meneer was zeer tevreden over de telefonische dienstverlening.

#### Almere

14+ netnummer werkt niet altijd, vaak in gesprek.

Het was in het begin wennen maar daarna ging het prima.

Het werk goed.

Meneer wordt liever doorverbonden met een persoon ipv een computerstem.

Prima door verbonden.

Zeer tevreden!

#### Amsterdam

Bij keuzemenu waren niet keuzes mogelijk.

Doorverbinden ging niet.

Er is geen 14+ netnummer van diegene die ik bij de gemeente nodig heb voor snel een antwoord op mijn vraag.

Het belangrijk dat je direct de juiste contactpersoon krijgt.

Het is onduidelijk welk cijfer je moet indrukken om verbonden te worden met de juiste afdeling.

Ik geef de voorkeur aan persoonlijk doorverbonden worden.

Ik vind het nogal omslachtig en ook vervelend als je moet wachten zonder muziekje op de achtergrond, je weet niet of je nog met een medewerker wordt door verbonden.

Ik wilde het erfpachtnummer hebben, maar de mensen naar wie ik werd doorverwezen konden mij niet helpen.

Ik word het liefst door een persoon doorverbonden.

Vriendelijkheid liet te wensen over.

Wat ik een beetje irritant vind is dat er iedere keer wordt gevraagd of ik een gesprekje wil.

Ze hadden er wat meer bekendheid aan mogen geven.

Zeer goed.

Zijn klacht werd niet goed verwerkt want dhr kreeg geen bevestiging?

#### Delft

14+ netnr. werkt niet op mevrouw haar eigen mobiel. terwijl ze verder wel kan bellen.

Meneer vindt dat de wachttijden korter kunnen.

Fantastisch geholpen.

Goed initiatief.

Het 14+ netnummer bekender maken.

Je moet bijna als een robot de locatie inspreken en als je het op je eigen manier inspreekt begrijpt de computer vaak niet wat je zegt.

Kan de wachttijd beter worden aangegeven.

Keuze menu mag korter, kosten reduceren.

Mevrouw vindt het 14+ netnummer erg handig.

Mevrouw vindt het vreemd dat zij als nog haar gemeentenaam moet inspreken bij gebruik van het 14+ netnummer.

Verwarrend dat nummer, liever gelijk een nummer zoals 015 dan heb je gelijk de gemeente aan de telefoon en niet het 14+ netnummer.

Wachttijden zijn over het algemeen te lang, meestal 15 tot 20 minuten.





### **Epe**

Geen computer maar een mens aan de telefoon die je gelijk goed door verbind, computer stuurt je van kasje naar de muur..

Alleen maar positief.

Allemaal prima!

Alles is correct verlopen, prima!

Er mag wel wat meer aandacht aan worden gegeven.

Het lastige van de 14+ netnummer is dat je het niet vanuit het buitenland kunt bellen.

De termijn van 48 uur om terug gebeld te worden vindt meneer te lang.

Meneer had probleem met inspreken, hij vroeg gemeente Epe en kwam in Deventer terecht. Hij gaf zelf aan een accent te hebben en vroeg zich af of dit hierdoor niet goed werkte.

Meneer vind het telefonisch contact onpersoonlijk.

Meneer vond het wel een beetje verwarrend! Maar verder is het prima gelukt.

Meneer word liever persoonlijk te woord gestaan dan via een computer..

Mevrouw vindt het gebruik van het 14+ netnummer zeer prettig, en geeft dit ook door aan haar cliënten.

Mevrouw werd goed geholpen.

Te lang wachten voor hij goed door verbonden word..

Te veel stappen voor dat je bij de juiste persoon bent!!

Wachttijden reduceren aub.

Werkt allemaal prima! Iedereen was zeer vriendelijk.

Word liever persoonlijk te woord gestaan dan via een computer...

### **Groningen**

Alles prima! Zeer vriendelijk te woord gestaan.

De eerste keer dat ik belde kwam het wel apart over.

Er is geen totaal geen bekendheid aan gegeven.

Verrast dat het zo snel ging, erg positief!

Ze hebben adequaat gereageerd.

Zeer positief!

Zeer tevreden!

### **Heerlen**

Betere uitleg hoe het 14+ netnummer te gebruiken is, mevrouw dacht dat het een doorkiesnummer was.

Geen handig nummer en kost weer teveel geld voor de aanpassingen..

Goed initiatief.

Ik vond het super.

Mevrouw vindt het prettig om het 14+ nr. te gebruiken maar het werkt niet altijd goed en dat vindt zij dan weer erg jammer.

Wachttijd bij menu gemeente reduceren.

Word vaak verkeerd door verbonden..

### **Meerijstad**

Meneer vindt omweg overbodig.

Duurde erg lang met doorverbinden, mevrouw werd 4 keer teruggeschakeld.

Ik vind het makkelijk om rechtstreeks naar de juiste gemeente te bellen.

Lastig voor mensen die niet zo goed de taal spreken. Ze moeten het dan steeds herhalen.

Spraakherkenning kan beter.

Tevreden!



### **Nijmegen**

Als doorverbinden per computer werkt is het prima maar helaas werkt dit niet altijd.

Als je je vraag stelt dan begrijpt het 14+ nummer het niet altijd even goed. Mensen die hersenletsels hebben, vinden het 14+ nummer lastig.

Bij het inspreken van een vraag kreeg mevrouw 3 opties die geen van allen iets te maken hadden met haar vraag.

Het is handig om te weten hoeveel wachtende er zijn.

Het zal sneller moeten.

Jammer dat het 14+ netnummer het soms niet goed begrijpt waardoor je dus verbonden wordt met de verkeerde gemeente.

### **Oss**

Bij contact leggen heb je steeds verschillende medewerkers werkzaam, zelden de persoon die met achternaam op de brief staat en krijg je een terugbelafpraak die niet wordt nagekomen.

Bij doorverbinden prima als het een computer is maar bij een vraag liever spreken met een persoon.

Het nummer werkt fijn omdat je nu vanaf 1 nummer doorverbonden kunt worden naar de juiste persoon.

Ik vind het erg fijn.

Info over hoe het nummer te gebruiken kan duidelijker.

Meneer gaf aan dat hij het totaal niet fijn vindt dat een computer hem ter woord staat!

### **Rotterdam**

# slecht bereikbaar (medewerkers zijn slecht geïnformeerd)

Ben tevreden erover.

De telefonische dienstverlening ging erg snel!

Meneer vindt wachttijd te lang.

Er werd goed behandeld.

Het 14+ netnummer is het laatste jaar enorm verbeterd.

### **Súdwest-Fryslân**

Beter kenbaar maken.

Ik vind fijn om door een persoon geholpen te worden.

Mevrouw vond het nog ingewikkeld om gebruik te maken van het 14+ netnummer.

Wachttijden kunnen korter.

Zeer vriendelijk geholpen.

### **Venlo**

Het zou makkelijker zijn als Nederland een centraal nummer had.

Ik vind prima gaan.

Ik wordt het liefst door een mens doorverbonden.

Mag wel iets meer bekendheid aan gegeven worden.

Mevrouw wordt liever doorverbonden door een persoon ipv een computer.

Mevrouw is tevreden.

Mevrouw vindt het erg omslachtig en heeft liever een ander nummer.

Spraakherkenning werkt niet altijd, kan beter.

Tevreden!

Voorkeur voor menselijk contact zonder keuzemenu.

Werkt heel goed!!

Zeer tevreden.



## A.3 Bijlage 3 representatief onderzoek onder gemeenten

### Bijlage A.3 1 Open antwoorden reden alleen technische aansluiting

Als men niet goed uitspreekt komt men bv bij Weert of andersom in contact.

Bekendheid van het oude gemeentenummer.

De enkele keer dat burgers de gemeente moeten bellen hebben ze over het algemeen het 14+ nummer ook niet in het achterhoofd. Ze gaan dan het nummer op internet zoeken en dan vinden ze net zo makkelijk het normale nummer. Ik merk dat het gebruik van het 14+ nummer totaal niet landt bij onze inwoners.

Draagt niet bij aan de dienstverlening.

En wij hebben al heel lang 1 nummer voor alle dienstverlening.

Er zijn andere gemeenten met het zelfde netnummer, om die reden (en om hen te helpen) zijn we indertijd technisch aangesloten.

Herkenning huidige/oorspronkelijke nummer is erg groot.

Het algemene nummer is dermate bekend dat omschakelen naar 14+ voor inwoners verwarrend zou werken.

Het fenomeen 'netnummer' is steeds onbelangrijker. Zeker de jonge generatie heeft geen idee. Met gebruik van 06 nummers is een netnummer minder relevant in welk 'netnummer'.

Het inspreken van de naam en we zien de meerwaarde er niet van in.

Jongeren begrijpen het woord 'netnummer' niet.

Lang voor het 14+ netnummer hadden wij al een eenvoudig te onthouden centraal telefoonnummer.

Meerwaarde 14+ is onduidelijk, Inspreken gaat vaak niet goed, we hebben ook bellers die slecht Nederlands spreken, onduidelijke technische ondersteuning, we willen zo min mogelijk 'bandjes' laten horen.

Mensen snappen het concept niet, het blijft niet hangen.

Samen met Goes Kapelle Reimerswaal en Noord-Beveland 0113.

Veel inwoners kennen 14+ niet als 'correct' telefoonnummer. Die gaan er dan kengetal 0548 voor zetten bijvoorbeeld.

Voorkeur voor gebruik algemeen (bekend) nummer.

We delen een netnummer met de buurgemeente.

We hebben ervoor gekozen om bellers een warm welkom te heten (dus geen bandje).

We streven naar minder doorschakelingen. 14+ creëert een extra doorschakelmoment.

We willen ook graag dat de website bezoekt voor informatie.

We zijn bereikbaar via ons hoofdnummer. De toegevoegde waarde van 14+ naast ons hoofdnummer lijkt ons wat dubbel.

We zijn er gewoon nog niet aan toegekomen en zien op dit moment ook de toegevoegde waarde (nog) niet zo. Persoonlijk contact met de burger vinden wij heel belangrijk.

### Bijlage A.3 2 Open antwoorden gemeenten gewenste (door)ontwikkeling

Afschaffen - telecomleveranciers dwingen tot aankiesbaarheid - gemeentes herindelen op basis van kengetal.

14+ is vrijblijvend waardoor het een oplossing is voor een niet bestaand probleem. Landelijke campagne is noodzaak voor succes. 14+ omvormen naar communicatie concept en niet alleen telefonie. Besef dat centraal geregelde intelligente spraakherkenning nu technisch en praktisch niet mogelijk is. Heb ik een mening over. Voor gemeenten hier geld in gaan steken moet er een goed business plan liggen met concrete besparingen voor gemeenten die mee doen. Als er meertaligheid komt is Fries een must. Dit is een erkende nationale taal en moet beschikbaar zijn als er niet nationale talen ondersteund gaan worden. Ik geloof in 1 nummer voor de hele overheid. Maar de politiek niet. 14+ zou zich in elk geval moeten richten op verbinding met alle vragen van burgers en passanten binnen het 14+ gebied. Regelen in regionale KCC's evt. georganiseerd door de gemeente of samenwerkingsverbanden.

Aan de afspraken houden. +14 055 heeft geen doorschakeling naar de gemeente Voorst zodat onze inwoners ons niet kunnen bereiken via dit nummer. Ondanks toezeggingen en afspraken is dit niet gerealiseerd.

Als 14+ blijft, graag het inspreken van de gemeente weglaten. Ik weet dat men soms per ongeluk terecht komt bij Informatie Rijksoverheid (1400). Eventueel daar direct kunnen doorschakelen is interessant.

Bellen vanuit buitenland, zodat er geen 2e rechtstreeks nummer in stand moet worden gehouden.

Betere spraakherkenning. Regelmatig worden inwoners doorverbonden naar de Gemeente Maastricht.



Betere stemherkenning bij het inspreken van de gemeente. Aanpassingen waardoor ouderen dit ook beter kunnen gebruiken

Bij Gilze en Rijen wordt gelijk doorgeschakeld na het inspreken van de gemeente. Bij Alphen Chaam en Baarle Nassau is dat niet het geval. Zou handig zijn als dit bij alle gemeentes zo ingericht wordt.

Bij grote calamiteiten moet de communicatie beter. Bij de laatste landelijke storing werden zaken toegezegd zoals een update van de status op tijdstip X en werden deze toezeggingen niet nagekomen. Dat is een slechte zaak.

Bij het uitbellen van de medewerkers van de gemeente de mogelijkheid te hebben om het 14+ nummer mee te kunnen sturen als CLIP informatie. Dit wordt nu gemist.

Controle van identiteit koppelen aan 14+. Nu stellen medewerkers controlevragen, maar dat is niet sluitend.

Deze zijn aangegeven bij de nieuwe aanbesteding. Zoals een betere communicatie bij calamiteiten, verbeteringen t.a.v. rapportages.

Engelstalig menu en routing naar andere bestemming o.b.v. keuze NL of ENG.

Erg lastig aan te geven omdat het wat mij betreft een extra stap is die men moet zetten. De toegevoegde waarde is voor ons nog niet duidelijk.

Evaluatie van het gebruik, met name als gemeenten alleen technisch zijn aangesloten. En zij ook nog hetzelfde netnummer gebruiken. Dat is voor de gebruiker niet vriendelijk, want die moet een extra stap nemen.

Harmonisatie gemeentegrens en netnummer.

Het bellen naar 1 nummer, bv 14 waarna d.m.v. een keuzemenu de inwoner uiteindelijk terecht komt bij de juiste gemeente of andere overheidsdienst.

Het blijft aan de grens toch zaak om naast het 14+ netnummer een andere lijn open te houden voor zoekende inwoners. Misschien toch kijken naar mogelijk dat we ook landelijk netnummers kiezen die vanuit buitenland te gebruiken zijn? Weet alleen niet of dat mogelijk is...

Het naar buiten op de lijn zetten van het 14+ nummers. Voor alle providers verplicht.

Ik denk dat het het beste is dat het 14+ netnummer wordt beschouwd als een vergissing en dat er geen geld meer aan wordt besteed. Buiten de grote steden werkt het nu eenmaal anders dan in 020, 010, 070, enz.

In feite bloedt de interesse een beetje dood de laatste jaren. Nut en noodzaak van de uniforme constructie is niet duidelijk.

In ieder geval m.b.t. managementinformatie.

In onze jonge gemeente is de aandacht nog niet gevestigd op het 14+ nummer. Het is nu ingeregeld dat we het wel gebruiken maar niet communiceren. We hebben gekozen voor een warm en persoonlijk welkom. Mochten er innovatieve oplossingen komen die een warm welkom mogelijk maken dan blijven we daar graag van op de hoogte.

Ja!! Nummerherkenning kan kennelijk niet aan. Als we naar buiten bellen gaat dat altijd anoniem en dat is verre van wenselijk.

Jazeker. Dan gaat het name om clustering van activiteiten rondom de dienstverlening Klantreizen, 14+, Omnichannel, Serviceformules, Chatbot.

Maatwerk toevoegen.... De gemeente Opsterland is nu aangesloten op 14+ via 3 netnummers terwijl ons algemene nummer 0512-386222 is. Destijds hebben wij de vraag gesteld of wij +14222 konden krijgen maar helaas was dit niet mogelijk.

Mobiel beschikbaar.

Mogelijkheid van meesturen van 14+ bij uitgaand bellen bereikbaarheid van 14+ vanuit buitenland.

Nee, wij zijn er vorig jaar vanaf gestapt en er is voor ons geen reden om weer opnieuw te beginnen met het communiceren van 14+.

Ons netnummer wordt met veel gemeenten gedeeld, is in de praktijk minder handig.

Performance: vrij recent 2 keer storing.

Regionale overflow technisch en in uitvoering mogelijk maken.

Spraak naar de verschillende gemeente gaat nog niet altijd goed. Dit hebben we ook meerdere keren gemeld. Daarnaast verdwijnen er gespreken na het inspreken van de gemeente naam. Ook dit is gemeld, maar helaas is hier nog niets aan veranderd. Als er sprake moet zijn van een doorontwikkeling denk ik dat er eerst gekeken moet worden naar de kwaliteit. Volledig stabiel draaien.

Steeds meer gemeenten gebruiken een eigen nummer. Ik verwacht dat die trend zich doorzet, 14+ verdwijnt. Het inzetten van nieuwe technologieën is te laat opgepakt door VNG realisatie. Sinds KING VNG Realisatie is geworden is de energie weg, de continuïteit van medewerkers verdwenen, teveel wisselingen van de wacht. Dit geldt niet alleen voor 14+, maar voor vrijwel alle onderwerpen. Plannen worden gesmeed met grote gemeenten, daar waar eerst veel meer interactie plaatsvond met "alle" gemeenten. Nu zijn er grote projecten onder bijv. GT maar dat is vooral een zakelijke afweging. Eerst werd er samen gedroomd en werd dat vertaald naar haalbare



oplossingen. Nu betaal je als gemeente je bijdrage en voor elke ontwikkeling nog een flink bedrag. Kleinere en middelgrote gemeenten hebben hier last van. Ook het feit dat bijv. nog steeds de beheerbijdrage voor GT Connect (Atos) niet bekend is. Geen enkele gemeente weet hierdoor hoe hoog de lasten de komende jaren zal zijn.

Verdere doorontwikkeling is een afweging: het 14+ nummer is ooit ontstaan om de (telefonische) bereikbaarheid van de overheid te vergemakkelijken. Achter dat nummer zouden slimme (door)schakelingen en routing moeten plaatsvinden. Voor de burger is dan alleen het onthouden van dat simpele nummer van belang om met DE overheid in contact te kunnen komen. Die doelstelling is maar ten dele gelukt. Je ziet wel een meer geslaagde ontwikkeling in de centralisatie van digitale overheid middels het MIJN OVERHEID portaal. Ik denk niet dat telefonie (helemaal) zal wegvallen. Maar de afweging moet wel gemaakt worden of dit kanaal nog verder kan ontwikkelen en of die investering opweegt tegen het rendement. of dat die ontwikkeling meer zit in bijv. de multichannelmogelijkheden van o.a. GT Connect. Dan is het 14+ nummer vooral een portaal helaas niet voor de hele overheid, maar lokaal.

Wij zitten in het gebied 14 0113. Je moet bij altijd eerst de gemeente roepen die je wilt bellen, dan wordt je gerouteerd naar de desbetreffende gemeente. Ik zou niet weten hoe, maar op zich zou het gebruikersvriendelijker zijn dat je direct naar je eigen gemeente wordt doorgeschakeld..... Wellicht zijn er technische ontwikkelingen die dit mogelijk kunnen maken.

**Bijlage A.3 3** Open antwoorden Hoe zou volgens u het 14+ netnummer in uw gemeente re in de toekomst uit moeten zien (anders, namelijk...)

Antwoord	Aansluiting
14+ houden tenzij er een alternatief komt	Actief
14+ nummer is een onnodige schakel omdat we het nummer delen met een andere gemeente	Actief
afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek bepalen of we doorgaan of niet	Actief
als het landelijk wil slagen moet iedere gemeente het gebruiken, nu zijn er al weer gemeenten afgehaakt	Actief
Gaan mee met de modernste ontwikkelingen	Actief
Geen idee, nooit in verdiept	Actief
Het 14+ nummer staat wel ter discussie binnen onze gemeente, maar er is nog geen concreet beeld. Het beheer ervan verloopt nu via gemeente Alphen ad Rijn.	Actief
Het zou heel welkom zijn als je direct in het 14+ nummer een keuze boom zou hebben. Bijvoorbeeld als er een calamiteit is dat er kan worden doorverbonden naar ene externe partij naast de normale dienstverlening zonder andere gemeentes te hinderen.	Actief
ik weet het niet zeker	Actief
Intelligentie toepassen, bijvoorbeeld plaatsbepaling met voorstel voor gemeente	Actief
Jammer dat de oorspronkelijke insteek om alle gemeente op het platform te krijgen niet is gelukt. Als onze gemeente op een moment met keuzemenu/voiceresponse gaat gebruiken kan dat meespelen in het heroverwegen van het 14+platform.	Actief
keuze afhankelijk van de voordelen die het 4+ netnr. biedt. Momenteel zijn dit nog maar weinig items.	Actief
Landelijk nummer en spraakherkenning	Actief
Liefst meer mogelijkheden, bijv 2e taal	Actief
neutraal	Actief
Nu is er nog een splitsing Heerhugowaard of Alkmaar. Het zou mooi zijn als dit aangepast zou kunnen worden, maar beide gemeentes kennen netnummer 072	Actief
Vervelend dat meerdere gemeentes onder zelfde netnummer vallen en ze soms 14+ Zelf niet actief gebruiken. Dan is het een extra stap voor de gebruiker (spreek naam gemeente in) die onnodig is.	Actief
Weer terug naar één (gratis) nummer voor de Gemeente Rotterdam	Actief
Dit is nog niet geheel duidelijk, we hebben wel vraagtekens bij het nut en de noodzaak van 14+	Technisch
Ik zou behoefte hebben aan een onderzoek naar de (toekomstige) toegevoegde waarde van het 14+ nummer	Technisch



moet besproken worden	Technisch
We zien niet wat de meerwaarde is voor de klant. het inspreken de is vrij complex en weinig gebruiksvriendelijk	Technisch
wij gebruiken het niet actief, slechts technisch ingericht en dit blijft zo vooralsnog	Technisch
weet ik niet	Weet niet



### **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

### **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)