



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN

## *Voorstel*

### *Transitie 14+netnummer per 1-1-2015*

#### **MANAGEMENTSAMENVATTING**

Na 2015 richten KING en VNG zich op het in standhouden van een goede 14+netnummer voorziening waarmee gemeenten op een betrouwbare manier telefonisch bereikbaar zijn. Daarnaast is het nodig dat we ook inzetten op kwaliteit van telefonische dienstverlening en kunnen inspelen op ontwikkelingen zoals de veranderende kanaalstrategie van gemeenten, mede gebaseerd op Digitaal 2017 en Dienstverlening 2020. VNG en KING verwachten volgens een eerste schatting de genoemde activiteiten voor gemeenten uit te kunnen voeren tegen een lager kostenniveau dan waarop de huidige uitname uit het gemeentefonds is gebaseerd.

#### **DOEL VAN DEZE NOTITIE**

Deze notitie beschrijft het voorkeursscenario van VNG en KING voor structurele borging van de 14+netnummer dienstverlening aan gemeenten vanaf 2015, geeft een eerste schatting van de daarvoor benodigde middelen en biedt een toelichting op het opgebouwde overschot tot en met 2014.

#### **AFRONDING iNUP AANSLUITPROJECT 14+NETNUMMER**

Op dit moment zijn 335 gemeenten telefonisch bereikbaar via het '14+netnummer', de reeks telefoonnummers van de Nederlandse gemeenten. De 14+netnummers zijn niet alleen voor, maar ook van alle gemeenten. De eerste gemeenten sloten dan ook al aan in 2006 en alle gemeenten hebben in de implementatieagenda NUP (iNUP) de afspraak gemaakt uiterlijk 1 januari 2015 te zijn aangesloten. Het 14+netnummer wordt steeds meer gevonden en gebruikt door burgers. In 2013 is er bijna 9 miljoen keer gebeld naar een 14+netnummer.

KING werkt in opdracht van de VNG aan de realisatie van de iNUP resultaatverplichting. VNG en KING richten zich in 2014 op het aansluiten van de laatste gemeenten op het 14+netnummer. Op 1 januari 2015 zijn naar verwachting vrijwel alle gemeenten van Nederland aangesloten op 14+netnummer (waarbij wordt uitgegaan van een resultaatafspraken van minimaal 80% aangesloten gemeenten). Voor het 14+netnummer is hiermee 'de basis op orde' en kan de focus worden gericht op de kwaliteit, het structurele beheer en de bekendheid van het nummer bij het publiek.

#### **CONTINUÏTEIT 14+NETNUMMER VANAF 2015**

Het door VNG en KING voorgestelde scenario is primair gericht op het beschikbaar houden van 14+netnummer als centrale, collectieve voorziening op langere termijn, met voldoende kwaliteit om recht te doen aan het kritische karakter voor gemeenten. Hiermee wordt in elk geval de komende 5-10 jaar de voorziening en het technisch- en functioneel beheer en centrale financiering geregeld. De aangesloten gemeenten zullen in dit scenario continuïteit van de huidige dienstverlening ervaren. Productmanagement, functioneel beheer en aansturing van de leverancier wordt gefaciliteerd door KING. KING zet zich in voor een levendige 14+netnummer gebruikersgroep, volgt trends en ontwikkelingen en zorgt voor inbedding van het 14+netnummer in het dienstverleningsportfolio van VNG/KING. Gemeenten worden ondersteund bij de kwaliteit van dienstverlening via 14+netnummer. Doorontwikkeling vindt in geringe mate plaats binnen het productmanagement en wanneer zich substantiële veranderingen voordoen in de dienstverlening van gemeenten, wordt hierop ingespeeld.

### **UITGANGSPUNTEN**

- Beperkte doorontwikkeling voorzien in productmanagement om de aansluiting te houden grote veranderprogramma's voor gemeenten (bv Digitaal 2017, Dienstverlening 2020, 3 Decentralisaties, etc.) en andere trends en ontwikkelingen.
- Productmanagement voorziet in onderhoud en functionele verbeteringen binnen de kaders van de huidige oplossing. Hiervoor wordt functioneel beheer en productmanagement door KING uitgevoerd.
- Acquisitie/verkoopondersteuning vanuit KING stopt, aangezien aansluitproject is afgerond.
- Beheer beperkt tot bestaande functionaliteit van de dienst maar wel gemaximaliseerd op kwaliteit (beschikbaarheid, spraakherkenning, functioneel beheer)
- Opdracht aan leverancier gemaximaliseerd op service levels en kwaliteit.
- Inspanning van KING gericht op rol als opdrachtnemer en opdrachtgever aangevuld met productmanagement, functioneel beheer, operationaliseren van de dienst bij gemeenten ("operationeel live" wil zeggen dat de gemeente het technisch reeds geïmplementeerde 14+netnummer actief communiceert aan de inwoners), organisatie van gemeentelijke gebruikersgroep en kwaliteitsmonitoring.

### **BATEN**

De baten laten zich hoofdzakelijk uitdrukken in maatschappelijk effect en meerwaarde voor gemeenten:

#### *Maatschappelijk:*

- Oorspronkelijke doelstelling 14+netnummer op lange termijn gewaarborgd.
- Kwaliteit van telefonische dienstverlening verbetert.
- Telefonische dienstverlening houdt aansluiting bij verwachtingen gemeenten en burgers.

#### *Gemeenten:*

- Branche van gemeenten werken samen aan dienstverlening voor burgers en ondernemers, ook via het telefonische kanaal.
- Doet recht aan investeringen van gemeenten die operationeel live zijn met 14+netnummer.
- Aanleiding voor meer gemeenten om het telefoonnummer actief te communiceren waardoor meerwaarde 14+netnummer wordt versterkt.
- Kwaliteitsverbetering telefonische dienstverlening gemeenten, d.m.v. Kwaliteitsmonitor.
- Meerwaarde van dienst wordt actief bewaakt door aansluiting bij technologische ontwikkelingen en veranderprogramma's.

## RISICO'S

Het scenario brengt het volgende risico met zich mee. Na afloop van de maximale contracttermijn met de leverancier (2020) zijn de exploitatiekosten vanaf 2021 onbekend. Dit risico wordt beheerst door 1) maximale marktwerking in de aanbesteding te weeg te brengen en 2) waar nodig nieuwe prioritering binnen de beschikbare middelen te stellen.

## DOORONTWIKKELING

Binnen dit scenario is rekening gehouden met voldoende doorontwikkeling binnen de kaders van het productmanagement. Hieronder vallen de aandacht voor kwaliteit van dienstverlening (middels het blijvend inzetten van de Kwaliteitsmonitor) en het doorvoeren van dienstverleningsverbeteringen op het 14+netnummer platform, binnen de kaders van de overeenkomst met de leverancier. In voldoende mate zal in relatie tot 14+netnummer aandacht blijven voor kennisdeling met betrekking tot kanaalstrategieën en regionale- en ketensamenwerking bij gemeenten.

Ook voorzien binnen dit scenario, is de mogelijkheid om de complexere doorontwikkelingsthema's te onderzoeken op haalbaarheid. (vraaggestuurde spraakherkenning, doorgroeien naar één nummer voor de gehele overheid en koppeling met mobiele apps en websites). Het onderzoek vindt plaats binnen de kaders en begroting van het beheer 14+netnummer. Wanneer dit leidt tot concrete (project)voorstellen wordt hier echter een aparte propositie voor geschreven en besluitvorming en financiering gevraagd buiten de kaders van het beheer en budget 14+netnummer.

## BENODIGDE MIDDELEN

Onderstaande tabel geeft een prognose weer van de kosten behorende bij dit scenario:

Kosten	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Productmanagement	€ 280.000	€ 280.000	€ 280.000	€ 280.000	€ 280.000	€ 280.000
Beheer en exploitatie	€ 650.000	€ 650.000	€ 650.000	€ 650.000	€ 950.000	€ 950.000
Doorontwikkeling	€ 90.000	€ 90.000	€ 90.000	€ 90.000	€ 90.000	€ 90.000
Uitrol	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Overig	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 50.000
<b>Totaal (exclusief BTW)</b>	<b>€ 1.070.000</b>	<b>€ 1.070.000</b>	<b>€ 1.070.000</b>	<b>€ 1.070.000</b>	<b>€ 1.370.000</b>	<b>€ 1.370.000</b>

In de berekening zijn de transitiekosten voor het technisch platform zo ver mogelijk naar achteren geschoven en worden hiervoor tijdig voldoende middelen opgebouwd. Op basis van de huidige overeenkomst met UPC, zal uiterlijk in 2020 opnieuw aanbesteed moeten worden. Gezien de nodige voorbereidingstijd zal in 2019 al een deel van de transitiekosten worden gemaakt. Na 2020 zijn de exploitatiekosten onbekend, doordat opnieuw wordt aanbesteed.

## FINANCIËLE DEKKING

Gelet op het belang van het 14+netnummer is in de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-Overheid van 3 december 2009 besloten om het beheer van het 14+netnummer structureel te financieren middels het Gemeentefonds. Sinds 2011 is de uitname gemaximeerd op €2,1 miljoen inclusief BTW. Daarnaast draagt het Rijk gedurende 5 jaar vanaf 2011 t/m 2015 €88.000 inclusief

BTW bij. KING en VNG sluiten jaarlijks een overeenkomst waarin de afspraken over financiën per jaar en over de jaren heen worden vastgelegd.

De realisatie tot en met 2014 loopt niet geheel synchroon met de jaarlijkse uitname. Daarom is in de overeenkomst VNG-KING vastgelegd dat overschotten en tekorten op jaarbasis verrekend mogen worden binnen de meerjarenbegroting. Begin 2015 zal hierover zoals in de voorgaande jaren verantwoording worden afgelegd aan de ALV, inclusief de implicaties voor de meerjarenbegroting.

De meerjarige kostenprognose na 2015 laat zien dat een bijstelling van de uitname op zijn plaats is. Een eerste raming wijst uit dat het gemiddelde kostenniveau per jaar exclusief btw over de periode 2015 t/m 2020 bedraagt 1,2 miljoen euro. Inclusief 21% BTW en Opdrachtgeverskosten is een jaarlijkse uitname van €1,5 miljoen voldoende om de kosten te dekken, mits net zoals nu overschotten en tekorten op jaarbasis verrekend mogen worden binnen de meerjarenbegroting. Nader onderzoek zal uitsluitel moeten geven over de uiteindelijke hoogte van het bedrag.

#### **RESTANT TOT EN MET 2014**

De kosten voor ontwikkeling, uitrol en exploitatie van het 14+netnummer zijn sinds de inbeheername bij KING lager uitgevallen dan het jaarlijks beschikbaar gestelde budget. Dit laat zich op meerdere manieren verklaren. Allereerst zijn de contractkosten voor het platform na de aanbesteding van 2011/2012 lager zijn uitgevallen dan de gemaakte ramingen. Ten tweede is de voor de ambitieuze uitroldoelstellingen benodigde bezetting van het 14+netnummer team bij KING in de tweede helft van 2013 op het gewenste niveau gekomen. Vanaf dat moment is de versnelling in gang gezet om gemeenten aan te sluiten. Deze vertraging heeft gevolgen gehad voor de uitputting van het budget voor beheer en uitrol.

De verwachte cumulatieve onderuitnutting van het 14+netnummer tot en met 2014 bedraagt om en nabij € 1 miljoen exclusief BTW. In het voorjaar van 2015 wordt een eindafrekening gemaakt waarbij het precieze bedrag wordt vastgesteld. Voor de bestemming van het overgebleven bedrag is nadere besluitvorming nodig.

Uitgangpunt is dat het resterend budget tot en met 2014 niet wordt ingebracht in de meerjarenbegroting voor 14+netnummer vanaf 2015. De voorgestelde lagere structurele uitname uit het gemeentefonds voor 14+netnummer van per 2015 van € 1,5 miljoen inclusief BTW is dekkend voor het 14+netnummer beheer.