

Telefonisch contact met uw gemeente via een 14+netnummer

U kunt uw gemeente op verschillende manieren bereiken, één manier is per telefoon. Steeds meer gemeenten zijn bereikbaar via een verkort telefoonnummer, het zogenaamde 14+netnummer. Zo belt u bijvoorbeeld naar de gemeenten in de regio Rotterdam met 14 010, of via 14 030 naar de gemeenten in de regio Utrecht. Dit informatieblad informeert u over hoe u uw gemeente kunt bellen met het 14+netnummer.

14+NETNUMMER: VOOR AL UW VRAGEN AAN DE GEMEENTE

Vrijwel alle gemeenten werken aan het verbeteren van hun dienstverlening. Door het inrichten van een klantcontactcentrum (KCC), het verbeteren van hun website én door telefonisch beter bereikbaar te zijn via het 14+netnummer.

Steeds meer gemeenten werken volgens het principe “digitaal, tenzij...”. Toch blijft telefonisch contact belangrijk. Een telefoontje is vaak de snelste manier van persoonlijk contact met de gemeente. U krijgt dan direct antwoord op uw vraag. Met een 14+netnummer biedt uw gemeente een telefonische ingang aan die goed vindbaar is.

WAT IS EEN 14+NETNUMMER?

Een 14+netnummer is een vijf- of zescijferig telefoonnummer dat standaard begint met 14, aangevuld met het netnummer van uw regio (bijvoorbeeld 14+010 voor de gemeenten in de regio Rotterdam, of 14 0592 voor Assen en omgeving). Ook wanneer u mobiel belt, kiest u dus maximaal 5 of 6 cijfers. U hoeft dus geen extra nul of nog een netnummer ervoor te kiezen.

WAAROM 14?

Sinds 2005 heeft de overheid de telefoonnummers beginnend met 14 gereserveerd voor de publieke dienstverlening in Nederland. Naast de 14+ netnummers die in gebruik zijn genomen door de gemeenten, maakt bijvoorbeeld ook de rijksoverheid gebruik van een verkort 14-nummer: 1400. De overheid maakt gebruik van de 14-reeks om de toegankelijkheid en de herkenbaarheid van de telefonische overheidsdienstverlening te vergroten. De 14-nummers onderscheiden zich van nummers voor commerciële dienstverlening, zoals 0900 nummers.

HOE WERKT HET 14+NETNUMMER?

De meeste 14+netnummers worden door meer dan één gemeente gebruikt. Er zijn twee mogelijkheden.

- ▶ Of u wordt direct doorverbonden met uw gemeente (de gemeente is de enige met dit 14+netnummer)
- ▶ of u hoort een stem die u vraagt om de naam van de gemeente die u wilt bereiken in te spreken, waarna u wordt doorverbonden met uw gemeente.

Wanneer u gevraagd wordt iets in te spreken, zijn meerdere gemeenten aangesloten op hetzelfde 14+netnummer; zij delen dan hetzelfde netnummer. 14 010 bijvoorbeeld wordt naast Rotterdam ook gebruikt door de gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Maassluis, Schiedam, Lansingerland en Vlaardingen.

WAT KOST HET BELLEN MET EEN 14+NETNUMMER?

Een 14+netnummer is een gewoon, vast nummer. Het is dus geen duur 0900-nummer, maar ook geen gratis 0800-nummer. De precieze kosten voor het bellen naar vaste nummers, dus ook voor het bellen naar een 14+netnummer, hangen af van het abonnement dat u als beller met uw (mobiele) provider hebt afgesloten. Raadpleeg daarvoor uw contractvoorwaarden.

KUN JE OVERAL VANDAAN EEN 14+NETNUMMER BELLEN?

Het 14+ netnummer is niet overal te bellen: niet in het buitenland, met sommige VOIP aanbieders en abonnementen van XS4all en soms niet op het werk.

VANUIT HET BUITENLAND

Het 14+netnummer is net als andere korte telefoonnummers, zoals 0800 en 0900 nummers, niet bereikbaar vanuit het buitenland. Dit komt doordat vanuit het buitenland gebeld dient te worden met een “lang” nummer: een combinatie van de landcode, het netnummer en het abonneenummer. Wilt u vanuit het buitenland een gemeente bellen? Kijkt u dan op de website van die gemeente, meestal wordt er op de contactpagina ook een “lang”nummer vermeld voor bellen vanuit het buitenland.

VOIP EN XS4ALL

Daarnaast kan het ook bij sommige (buitenlandse) VOIP aanbieders en abonnees van XS4all voorkomen dat het niet mogelijk is om het 14+netnummer te bellen. Sinds 5 juni 2012 zijn de telecomaandieners in Nederland door gewijzigde wetgeving verplicht om het 14+netnummer beschikbaar te maken voor hun klanten. Kunt u het 14+netnummer niet bellen, neem dan contact met uw VOIP- en/of telecomaandieners op.

14+ NETNUMMER BELLEN VIA DE BEDRIJFSTELEFOONCENTRALE

Ten slotte kan het voorkomen dat de werkgever alle nummers die beginnen met een 1 blokkeert. Eerst een ‘0’ kiezen om naar buiten te bellen, kan hiervoor de oplossing zijn. In dat geval belt u 0-14+netnummer. Als het 14+netnummer op die manier ook niet te bellen is, neem dan contact op met uw werkgever of de ICT-afdeling.

14 0481

14 0573

14 075

14 0182

14 070

14 0186

14 0524

14 020

14 0566

14 0592

14 010

14 0516

14 0562

14 0499