

Zorg voor goede telefonische toegankelijkheid

Relatie burger/overheid: Goed contact is noodzakelijk

De Nationale ombudsman zet zich in voor een goede relatie tussen burger en overheid. Het afgelopen jaar, met op 31 oktober 2019 een congres, voerde hij gesprekken met burgers, ambtenaren en bestuurders, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties over de relatie overheid en burger; nu en in de toekomst.¹ Vaak kwam de wijze waarop overheid en burger contact hebben aan de orde. Dan blijkt telkens weer dat voor een goede relatie noodzakelijk is dat de overheid in de toekomst toegankelijk is voor alle groepen burgers die zij bedient, digitaal of niet. Burgers geven aan zich zorgen te maken over een terugtrekkende overheid. Zij hebben behoefte aan een overheid waarmee zij makkelijk contact kunnen leggen en waarbij zij zelf kunnen bepalen op welke manier zij contact leggen.²

Goede telefonische toegankelijkheid

Het is essentieel dat burgers recht houden op menselijk contact dat daadwerkelijk betekenis heeft.³ Invulling van dat contact kan op meerdere manieren, onder andere via de telefoon. De overheid moet er dan voor zorgen dat er een goed toegankelijk telefoonkanaal is. Oftewel, dat de burger contact kan leggen via de telefoon als hij daar de voorkeur aan geeft en zonder dat de overheid daarbij drempels voor hem opwerpt.

De overheid lijkt zich er bewust van te zijn dat goede toegankelijkheid voor al haar burgers van groot belang is. Bij meerdere gelegenheden heeft de overheid zichzelf het beschikbaar stellen en goed bereikbaar houden van alle contactmogelijkheden voor de burger als opdracht gegeven.⁴ Ondanks dat bewustzijn bij de overheid, ontvangt de Nationale ombudsman al jaren klachten van burgers over de slechte telefonische toegankelijkheid van overheidsinstanties.

In januari 2010 gaf de Nationale ombudsman zijn visie op wat hij behoorlijke telefonische dienstverlening vindt.⁵ Voor de Nationale ombudsman is de blijvende stroom aan klachten aanleiding wederom een oproep te doen aan de overheid om ervoor te zorgen dat zij voor haar burgers telefonisch goed toegankelijk is.

Oproep

De overheid moet burgers in de gelegenheid stellen hun recht op menselijk contact uit te oefenen. Daarom moet de overheid zorgen voor een goed toegankelijk telefoonkanaal waar de burger gebruik van kan maken zonder drempels te ervaren.

De Nationale ombudsman roept overheidsinstanties op te zorgen voor een goede telefonische toegankelijkheid door aan drie voorwaarden te voldoen:

- Vermeld het telefoonnummer in alle uitingen en verstop het niet op de website.
- Houd telefoonkosten laag; maximum lokaal tarief.
- Houd de wachttijd kort; snel menselijk contact.

Als overheidsinstanties aan één of meer van deze voorwaarden niet voldoen, handelen zij niet behoorlijk. Zij werpen dan een drempel op voor de burger om van zijn recht op menselijk contact met de overheid gebruik te maken. Dat mag de overheid niet laten gebeuren.

De drie voorwaarden staan uitgewerkt op de volgende pagina.

1 Congres 'Wie doet er mee? Burger en overheid in 2030?' (<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/nationale-ombudsman-de-overheid-verdwijnt-voor-burgers-steeds-meer-uit-het-zicht-maar>).

2 'Relatie burger - overheid 2030', onderzoek van Kantar in opdracht van de Nationale ombudsman (<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/overheid-moet-in-2030-vooral-eerlijk-begrijpvol-en-simpel-zijn>).

3 De Nationale ombudsman heeft dit uitgangspunt uitgewerkt in zijn visie 'Wie doet er mee in 2030?' van 20 november 2019 (<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Congresmagazine%20Nationale%20ombudsman.pdf>).

4 Zie de Nederlandse Digitaliseringsstrategie: Nederland Digitaal van 1 juni 2018 (pagina 19) <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/06/01/nederlandse-digitaliseringsstrategie> en NL DIGibeter: Agenda Digitale Overheid van juli 2018 (pagina 30) <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/07/13/nl-digibeter-agenda-digitale-overheid>.

5 Toets een 1, toets een 2, toets een 3...wat kan ik voor u doen? (rapport 2010/010 van 14 januari 2010 <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2010010>). Voorwaarden voor behoorlijke telefonische dienstverlening: a. Zorg dat het telefoonnummer voor de burger gemakkelijk te vinden is. b. Zorg dat het telefoonkanaal onbelemmerd toegankelijk blijft. c. Houd de wachttijden beperkt. d. Hanteer lokale tarieven voor bellen met overheidsinstanties.

Drie voorwaarden voor goede telefonische toegankelijkheid

De Nationale ombudsman vindt dat burgers, nu en in de toekomst, recht hebben op menselijk contact met de overheid, op een manier dat het daadwerkelijk betekenis heeft. Telefonische toegankelijkheid van de overheid is daarvoor een belangrijke voorwaarde. De overheid moet daarom, in ieder geval, aan drie voorwaarden voldoen om ervoor te zorgen dat zij voor burgers telefonisch goed toegankelijk is.

Vermeld het telefoonnummer in alle uitingen en verstop het niet op de website

Het ontbreken van een telefoonnummer in uitingen van de overheid, zoals schriftelijke of digitale correspondentie, is een punt waarover burgers bij de ombudsman klagen.

Als burgers in dat geval telefonisch contact willen opnemen met de overheid, moeten zij het telefoonnummer gaan opzoeken in hun administratie of via internet. Hiermee werpt de overheid een drempel op voor de burger om gebruik te maken van het telefoonkanaal.

‘Tot mijn grote verbazing en verontwaardiging staat er geen telefoonnummer op de aanslag. Ook niet op die van vorig jaar. Er wordt alleen maar verwezen naar de website.’¹

Overheidsinstanties hebben verschillende redenen om geen telefoonnummer te vermelden in hun uitingen. Zoals de wens om de burger te verleiden digitaal zijn zaken te regelen. Of het streven om het aantal telefoontjes te beperken vanwege de wens of noodzaak om te bezuinigen op het telefoonkanaal. Of omdat de overheid vindt dat er voor de burger geen aanleiding is om telefonisch contact op te nemen omdat de informatie in de uitingen voldoende duidelijk is. Deze argumenten kunnen vanuit het perspectief van de overheid wellicht begrijpelijk zijn, maar deze sluiten niet aan bij de wens van de burger, die een overheid wil waarmee hij op eenvoudige wijze menselijk contact kan krijgen. Een burger kan verschillende redenen hebben om telefonisch contact te willen met de overheid. Hij moet de vrijheid hebben om te kunnen kiezen voor het telefoonkanaal en hij mag hierin niet beperkt worden door een overheid die bewust het telefoonnummer niet vermeldt.



Een andere vorm van het opwerpen van een drempel voor telefonisch contact is het verstoppertje van het telefoonnummer op de website. Er zijn websites van overheidsinstanties waarbij de burger vier of vijf keer moeten klikken vanaf de homepage, voordat hij een telefoonnummer tegenkomt. De overheid zet de burger ‘aan het werk’ om het telefoonnummer te achterhalen. Het lijkt erop dat sommige overheidsinstanties een ontmoedigingsbeleid voeren als het gaat om de burger informeren over

de telefonische contactmogelijkheden. De Nationale ombudsman is van mening dat een burger niet beperkt mag worden in zijn recht op menselijk contact met de overheid, door een overheid die eigenlijk niet wil dat de burger belt. De overheid moet ervoor zorgen dat haar burgers de beschikbare telefoonnummers in alle uitingen én meteen op de website, bij voorkeur op de homepage, kunnen vinden. Het CIZ is een voorbeeld van een overheidsinstantie die op de homepage een telefoonnummer vermeldt.² En het CJIB vermeldt in alle correspondentie gericht aan de burger een telefoonnummer.³

Houd telefoonkosten laag; maximum lokaal tarief

Bij de Nationale ombudsman komen met regelmaat klachten binnen over de betaalde telefoonnummers van de overheid. Met name over de 0900-nummers die door sommige overheidsinstanties worden gebruikt.⁴

‘We hebben al telefoonrekeningen van cliënten gezien, die voor en gesprek met een overheidsinstantie meer dan € 10,00 hebben betaald; absurd veel geld voor mensen met een lage uitkering.’⁵



Het is toegestaan om als overheidsinstantie gebruik te maken van een betaald nummer. Inmiddels zijn echter het CBR en het UWV overgestapt van een 0900-nummer naar een voor de burger goedkoper 088-nummer.⁶

‘Ik heb een klacht over belkosten waarbij één minuut 90 cent kost. Dat is niet publieksvriendelijk. Je moet altijd lang wachten, vaak minstens een half uur. Mijn zoon heeft een paar keer gebeld. Zes maanden na aanvraag heeft hij nog geen antwoord. In totaal 60 minuten bellen over iets dat niet jouw schuld is. Maar dit kostte wel 54 euro.’⁷

Dit vindt de ombudsman goede voorbeelden van overheidsinstanties die zorgen voor een betere telefonische toegankelijkheid. De ombudsman vindt dat iedere overheidsinstantie moet garanderen dat burgers

voor een zo laag mogelijk tarief telefonisch contact kunnen opnemen. Met als maximum het lokale tarief. De burger is immers afhankelijk van de overheid en kan er niet voor kiezen naar een andere instantie over te stappen. Ook heeft hij geen invloed op de telefonische wachttijd, waardoor de telefoonkosten kunnen oplopen. Hoge telefoonkosten kunnen voor de burger een drempel opwerpen om telefonisch contact te zoeken met de overheid. En dat mag niet het geval zijn.

Houd de wachttijd kort; snel menselijk contact

Verschillende overheidsinstanties zijn in 2018 en 2019 voor een langere periode telefonisch slecht bereikbaar geweest met als gevolg lange wachttijden aan de telefoon.

De Nationale ombudsman heeft hier veel klachten van burgers over ontvangen. Ook in de media is uitgebreid aandacht besteed aan de slechte telefonische bereikbaarheid van deze instanties.⁸

‘Op donderdag 24 oktober en vrijdag 25 oktober weer vijf belpogingen gedaan naar aanleiding van weer een onterechte verhoging. Drie keer meer dan 15 minuten gewacht en twee keer meer dan 20 minuten gewacht. Géén medewerker gesproken. Kan niet langer aan de lijn blijven omdat ik in mijn pauze én voor en na mijn werktijden geprobeerd heb om ze te pakken te krijgen.’⁹



Bij een aantal van deze overheidsinstanties werden de lange wachttijden aan de telefoon veroorzaakt door een overstap naar digitale dienstverlening die niet optimaal verliep en waardoor burgers juist gebruik gingen maken van het telefoonkanaal. In andere gevallen was er sprake van een afbouw van het aantal medewerkers aan

de telefoon. Hierdoor ontstonden lange wachttijden voor burgers die hun vragen via het telefoonkanaal wilden stellen. De lange wachttijden hebben bij een aantal overheidsinstanties geleid tot het (opnieuw) investeren in personeel voor aan de telefoon om de telefonische wachttijden terug te dringen. Een voorbeeld hiervan is DUO.¹⁰

De Nationale ombudsman is van mening dat de overheid er alles aan moet doen om ervoor te zorgen dat de burger een zo kort mogelijke wachttijd kent als hij gebruik maakt van het telefoonkanaal. De overheid mag niet het risico nemen dat burgers vanwege een lange wachttijd aan de telefoon afhaken en daardoor geen antwoord op hun vragen krijgen. Naast een geïrriteerde burger kan het onbeantwoord blijven van vragen ook meer verstrekende gevolgen voor de burger hebben. Hij kan bijvoorbeeld verder in de schulden raken. De burger zoekt niet voor niets telefonisch contact met de overheid. Bijkomend gevolg kan zijn dat de burger helemaal afhaakt of juist kiest voor een, voor beide partijen, meer tijdrovende route, zoals schriftelijke correspondentie of een bezwaar- of klachtenprocedure.

1 Citaat van een burger die een klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend.
2 Centrum Indicatiestelling zorg (www.ciz.nl).
3 Centraal Justitieel Incassobureau.

4 Per 1 juli 2017 zijn de regels voor klantenservicetarieven veranderd naar aanleiding van een uitspraak van het Europese Hof. Deze uitspraak is alleen van toepassing op private partijen en houdt, kort gezegd, in dat klanten die bellen niet onnodig telefoonkosten in rekening gebracht mogen worden. De uitspraak van het Europese Hof geldt niet voor overheidsinstanties.
5 Citaat van een intermediair die een klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend.
6 Het CBR is in september 2017 overgestapt: <https://www.cbr.nl/nl/over-het-cbr/over/laatste-nieuws/nieuws/nieuw-telefoonnummer-klantenservice-cbr-van-0900-naar-088.htm>. Het UWV in november 2018: <https://www.uwv.nl/overuwv/pers/nieuwsberichten/2018/uwv-bereikbaar-via-goedkoper-088-telefoonnummer.aspx>.
7 Citaat van een burger die een klacht bij de ombudsman heeft ingediend

8 De Belastingdienst: <https://www.rtlz.nl/life/artikel/4287626/belastingtelefoon-vier-op-de-tien-bellers-wor-den-niet-geholpen>, DUO: https://www.lc.nl/friesland/DUO-blijft-doormodderen-met-slechte-bereikbaarheid-23929544.html?harvest_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F en het Noordelijk Belastingkantoor: <https://www.dvhn.nl/groningen/Belastingkantoor-neemt-de-telefoon-nog-steeds-niet-op-23380633.html>.
9 Citaat van een burger die een klacht bij de ombudsman heeft ingediend
10 De telefonische wachttijd is door de investering in personeel, maar ook door een afname van het aantal telefoontjes, teruggedrongen: <https://www.parool.nl/nederland/wachttijd-duo-afgenomen-van-23-naar-3-minuten--b2e83a51/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>.