



Inhoud

- **Traject wetgeving dure nummers**
 - Overzicht
 - Status

- **Wachttijden**
 - Achtergrond
 - Resultaten onderzoek wachttijden 2007
 - Huidige status



Elementen nieuw beleid 090X

- Zelfregulering wordt verlaten
- Toezicht komt bij OPTA
- Nummergebruikers
- Wettelijke vereisten tarieftransparantie
- Sterkere positie consument t.a.v. incasso
- Beter preventiemogelijkheden consument
- Laagdrempelige geschillenbeslechting



Lagere regelgeving

Bude

- Reikwijdte aansluitplicht
- Norm misbruik

Rude

- Plichten nummergebruikers



Tijdpad

Effectuering:

- wetsvoorstel
- aanpassing Bude
- aanpassing Rude

voorjaar 2008.



0900 Wachttijden

■ **Het probleem**

- TK motie (nultarief): irritatie, onnodig lange wachttijd, lucratief voor aanbieder
- bepaalde sectoren

■ **Brief Stas EZ aan TK juli 2007**

- terughoudendheid nultarief
- onderzoeken wat probleem is
- tot 1 april 2008 tijd om te verbeteren
- tussentijdse stimulering



Onderzoek wachttijden

- **Metingen**

Sep 2007 en mrt/apr 2008

- **Consumentenonderzoek**

Sep 2007



Meting september 2007

Opzet

- Mystery calls: 1400 nummers (september)
- Accent op bepaalde sectoren

Resultaten

- Gemiddelde wachttijd ligt rond 50 seconden. Bij 85% van de onderzochte 0800/0900 nummers (voornamelijk klantenservice) is de wachttijd niet langer dan 1 minuut
- Bij 0900 nummers hebben de sectoren telecom en energie de hoogste gemiddelde wachttijd: rond 1"15'. In andere sectoren is dit minder dan 1 minuut
- Zowel bij 0800- nummers als bij 0900-nummers zijn uitschieters gemeten van wachttijden langer dan een half uur



Consumentenonderzoek

Opzet

- Panel van 1000 personen
- Conjunctananalyse op irritatiefactoren

Resultaten

- Jaarlijks belt 50% van de consumenten met een 0900 informatienummer. Bijna 60% ergert zich wel eens wanneer contact gezocht wordt met een telefonische informatiedienst, 40% ergert zich meestal.
- Irritatie ontstaat als:
 - Je langer dan 1 minuut moet wachten
 - Je moet wachten en daarvoor meer dan 30 ct per minuut betaalt



Hoe verder?

- Duidelijk streefbeeld
- EZ monitort en faciliteert desgewenst
- 2e meting april 2008:
 - mogelijk meer focus op bepaalde sectoren
 - eventuele wettelijke maatregel (basis opgenomen in regelgeving dure nummers)



Huidige ontwikkeling

- Ontwikkeling norm/gedragscode voor wachttijden bij 0900 nummers (initiatief marktpartijen/NVI)
- Ondersteuning door wettelijk criterium misbruik nummers
- Ondersteuning door aankomende aansluitplicht 0900 nummerexploitanten bij geschillencommissie (code onderdeel van algemene voorwaarden)



Markt weer aan zet

- Samen zoeken naar effectieve oplossingen
- Nummerexploitanten, platformaanbieders, operators
- Ondersteunende techniek bestaat al grotendeels



Tweede Kamer

- AO 14 november j.l.
 - Herhaling wens nultarief wachttijd
 - 2^e EZ brief

Vervolg?