



VERTROUWELIJK

Naw
Naw
Naw
Naw

memo

Belscript BelTel

Voor liggen twee vragen m.b.t. burgers die aangeven dat ze n.a.v. de CAF-11 berichtgeving menen tot een vergelijkbaar behandeld te zijn in het verleden.

1. Belscript uitbreiden met bevestigingsbrief?
2. Meldingen via andere kanalen (bv twitter/facebook) zo privé mogelijk (dm) vragen contact op te nemen met BelTel?

Belscript uitbreiden

Wanneer burgers zich bij BelTel melden omdat ze menen tot een vergelijkbare situatie te behoren als CAF-11 ouders geldt momenteel het belscript:

Er is terecht aandacht veel voor een specifieke zaak rond kinderopvangtoeslag (CAF11)

In het onderzoek naar vermoedens van misbruik is in een aantal gevallen onzorgvuldig en onterecht gehandeld. Hiervoor hebben de staatssecretaris en de excuses gemaakt.

de betrokken ouders per brief geïnformeerd

[Indien CAF 11-ouders]

- Momenteel kijkt een adviescommissie naar alle dossiers van deze specifieke zaak.
- De staatssecretaris heeft aangegeven zich maximaal in te spannen voor een oplossing voor deze ouders.
- Naar verwachting presenteert de commissie in het najaar haar conclusies.
- U wordt daar dan zo spoedig als mogelijk over geïnformeerd.

[Indien de ouders bellen voor een andere zaak]

- Ik snap dat u vragen heeft wat de recente aandacht voor deze zaak betekent voor uw situatie.
- De staatssecretaris heeft aangegeven breder inzicht te willen krijgen in alle zaken van vermoede misbruik die bij Toeslagen hebben gespeeld.
- Daartoe heeft staatssecretaris een onderzoek ingesteld naar de handelswijze bij andere zaken.
- De eerste resultaten worden eind van dit jaar verwacht.
- Als dat voor u iets betekent, wordt contact met u gezocht.

Vervolgens wordt de BSN genoteerd en wordt de BSN gelabeld voor latere afhandeling.

Naam dienstonderdeel

Afdelingsnaam

Kingsfordweg 1
1043 GN Amsterdam
Postbus 000
0000 AA Amsterdam
www.belastingdienst.nl

-

Contactpersoon

Naam Achternaam
Functie

T 000 000 00 00
M 00 00 00 00 00
naam@belastingdienst.nl

Datum

Datum

Versienummer

0

Referentienummer

0

Datum vaststelling

Datum

Vastgesteld door

Naam Achternaam

Opdrachtgever

Naam Achternaam

Auteur

Naam Achternaam

Behandeld door

Naam Achternaam

Kopie aan

Naam Achternaam

Bijlagen

Geen

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

Ik neem aan dat na afhandeling de burger verder geïnformeerd wordt ook als het betekent dat de burger niet tot de doelgroep behoort [Check ☐

Risico van deze vorm van afhandelen is dat burger zich onvoldoende serieus genomen voelt. Aan de telefoon hoort deze immers enkel de boodschap "Als dat voor u iets betekent, wordt contact met u gezocht."
Dat heeft een hoog "don't call us, we call you" gehalte. Dat is niet wenselijk.

Voorstel is aansluitend op het telefoongesprek de burger schriftelijk in kennis te stellen van het feit dat hij gebeld heeft en dat we op een later tijdstip en terug komen op zijn vraag. De schriftelijke bevestiging heeft voor hem een officieel karakter en wekt meer de indruk dat de burger gehoord is.

Risico van deze werkwijze is dat we daarmee meer reacties uitlokken, omdat het mogelijk lijkt dat we een meldpunt hebben geopend.

Alternatief is dat wij de burger aangeven dat wij een notitie maken van het gesprek zodat wij zijn situatie later kunnen aanhouden tegen het advies van de commissie, en in geval dat hij tot de populatie behoort met hem contact zullen opnemen. Dit zal eigenlijk dezelfde boodschap zijn als in de brief, alleen wordt deze telefonisch medegedeeld.

Risico van deze werkwijze is dat de burger zich niet gehoord voelt, geen tastbare bevestiging heeft dat wij hem dit aangegeven hebben, en daarom later met ons contact zoekt of op een andere wijze zijn ongenoegen uit.

Meldingen via andere kanalen

De burger benadert de Belastingdienst met vergelijkbare vragen soms ook via andere kanalen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan twitter of facebook. Vooral nog ligt er geen expliciete instructie bij KI&S hoe daarmee om te gaan.

Voorstel is de burger die zich langs deze weg meldt, via een direct bericht (dus niet zichtbaar voor andere gebruikers op deze social media kanalen, te vragen via de BelTel contact op te nemen voor bovengenoemde afhandeling.

Risico is dat dit zich via sociale media snel verspreid en meer reacties oproept. Als wij niet naar de burger reageren, dan kan ons niet-reageren ook via social media verder delen of belt hij ons -met meer emotie- toch op.