



Doelgroepen CAF/OGS

Aantal gesprekken 2016-2019

TEAM DABI

Contactpersoon



Toeslagaanvrager	De persoon die de hoofdaanvrager is van een toeslagsoort en een beschikking voorlopige of definitieve toekenning heeft gehad. Voor dit onderzoek is niet gekeken naar Toeslaggerechtigden omdat dit niet uit de beschikbare data is af te leiden.
Werkopdrachten	Voor vragen van de beller die niet door BelastingTelefoon afgehandeld worden, wordt een werkopdracht gemaakt ter afhandeling door kantoor Toeslagen. Voor dit onderzoek zijn alleen de werkopdrachten meegenomen die in de omschrijving “dv:” of “beltel” bevatten en op de dag van het telefonisch contact van een beller zijn aangemaakt.
Telefonische interactie (Tel. interactie)	Telefonische interactie is een geheel telefoongesprek vanaf het moment een beller in de wachtrij komt tot aan het moment dat de beller ophangt. De tel. interactie is inclusief alle herroteringen.
N	Duidt op een aantal en is in het veld ‘Omvang’ nader gespecificeerd.





Hebben mensen op de CAF-KOT/OGS lijst contact met BelastingTelefoon gehad voordat het serviceteam actief werd?

Gebruikte data:

- ›Telefonie van alle werkstromen, inclusief Belcentrum Toeslagen; filter op datum 24-06-2016 t/m 31-12-2019.
- ›Toeslagwerkopdrachten; filter op Startdatum van 24-06-2016 t/m 31-12-2019.
- ›Toeslagbeschikkingen; filter op Dagtekening van 27-12-2013 t/m 31-12-2019, exclusief Toeslagjaar 2020.

De groep mensen op de CAF-KOT/OGS lijst (stand van 18-9-2020) zijn ingedeeld in de volgende groepen:

- ›CAF OVERIG
- ›CAF OVERIG in combinatie met OGS
- ›CAF 11
- ›CAF 11 en CAF OVERIG
- ›OGS



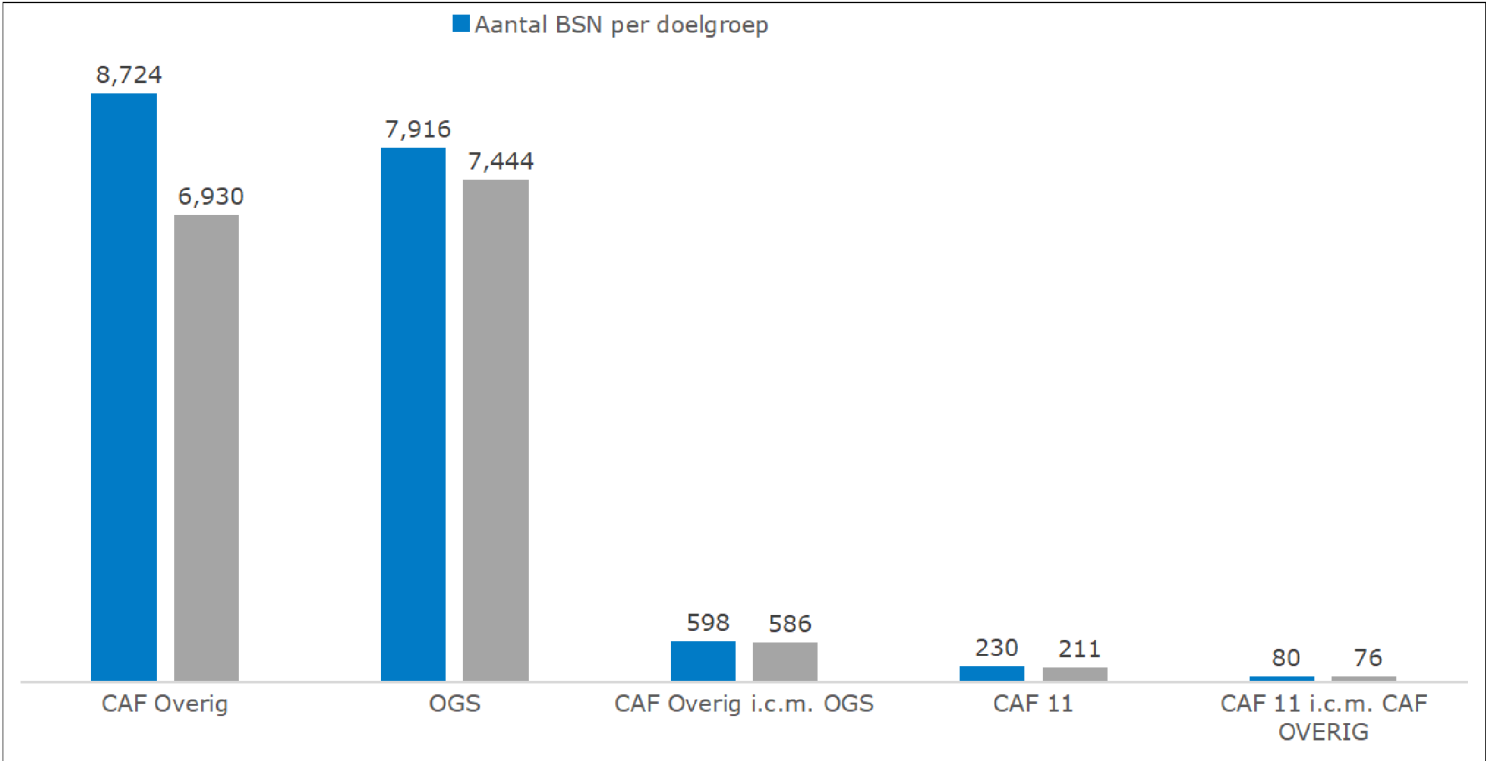
Doelgroep CAF/OGS

CAF Overig en OGS grootste groep bellers



18-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 17.548 N Aanbod 262.929 N Aangenomen 235.422
Variabelen	
Opmerkingen	Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk.



Van mensen die op de CAF/OGS-lijst staan, hebben 15.247 mensen (95%) minimaal 1 keer naar een van de nummers van BelastingTelefoon gebeld. Er is gekeken welke groep het meest naar de BelastingTelefoon heeft gebeld. De mensen van de CAF Overig en OGS vormen de grootste groep die heeft gebeld.



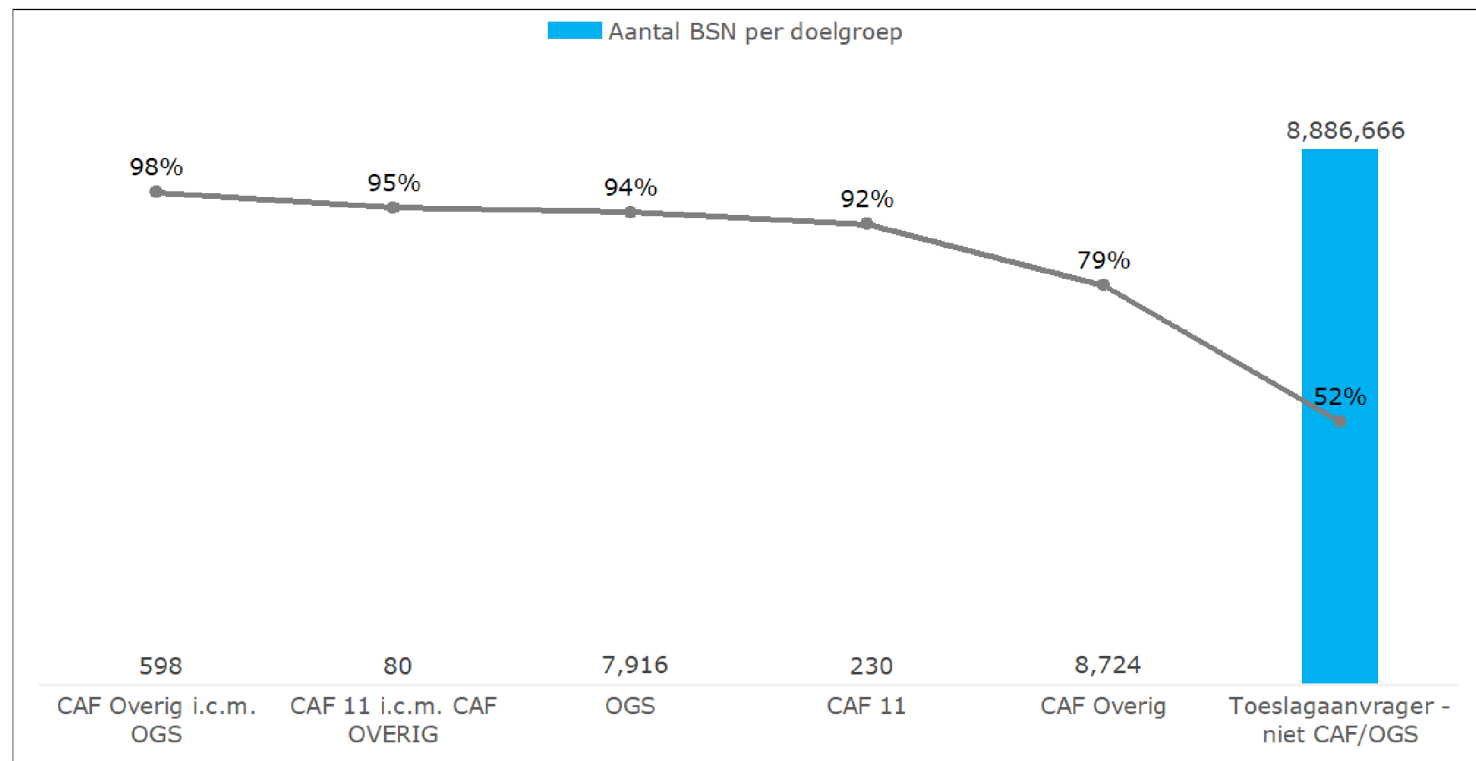
Doelgroep CAF/OGS

CAF Overig en OGS grootste groep bellers



28-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN CAF/OGS 17.548 N BSN Toeslagaanvragers niet CAF/OGS 8.886.666
Variabelen	
Opmerkingen	Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk.



Van mensen die op de CAF/OGS-lijst staan, hebben 15.247 mensen (95%) minimaal 1 keer naar een van de nummers van BelastingTelefoon gebeld.

52% van Toeslagaanvragers die niet op de CAF/OGS-lijst staan, heeft minimaal 1 keer gebeld.

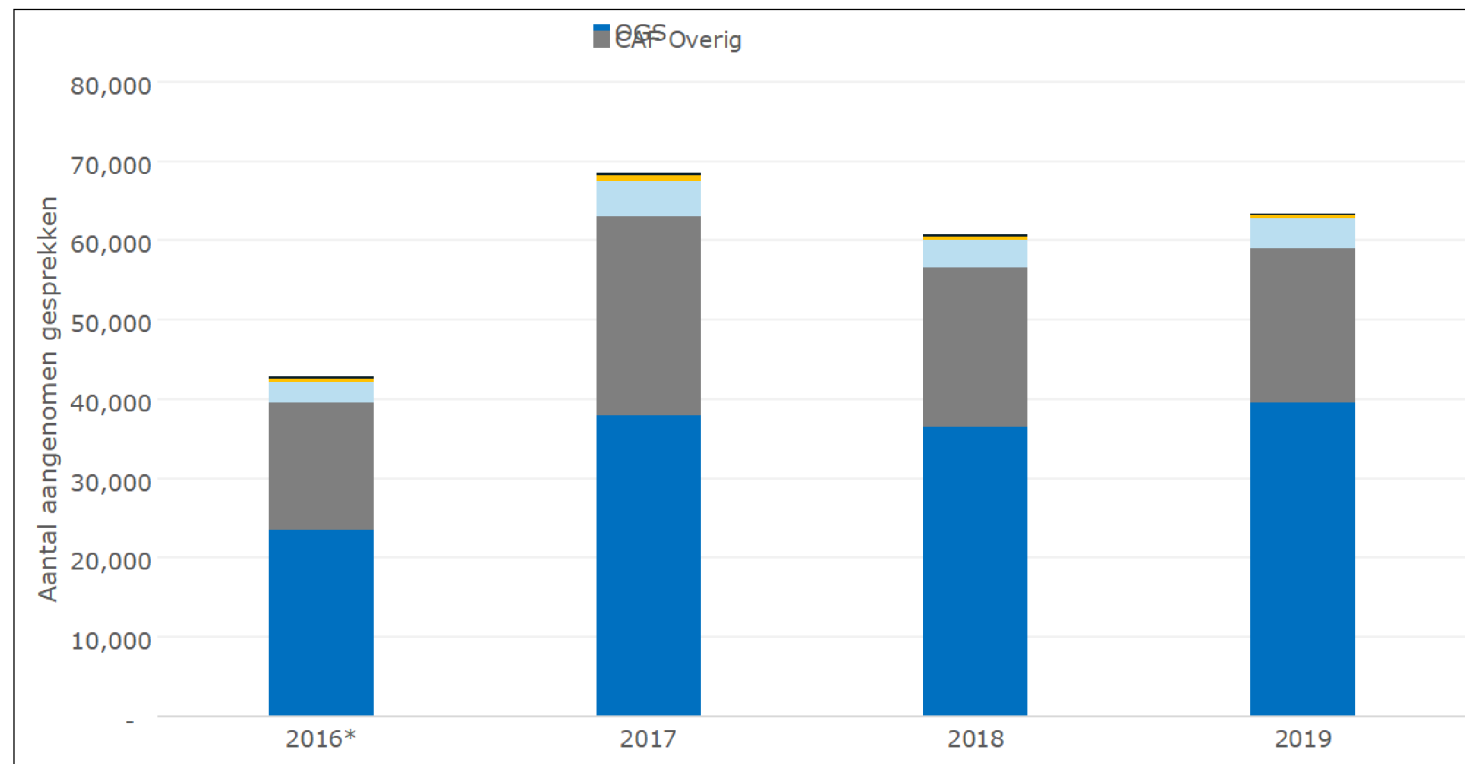
Doelgroep CAF/OGS

OGS en CAF Overig meeste aangenomen gesprekken



18-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 15.178 N Aangenomen 235.422
Variabelen	
Opmerkingen	• Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk. • 2016 bevat een half jaar aan gegevens.



59% van de aangenomen gesprekken is van de OGS groep en 34% is van de CAF Overig groep.

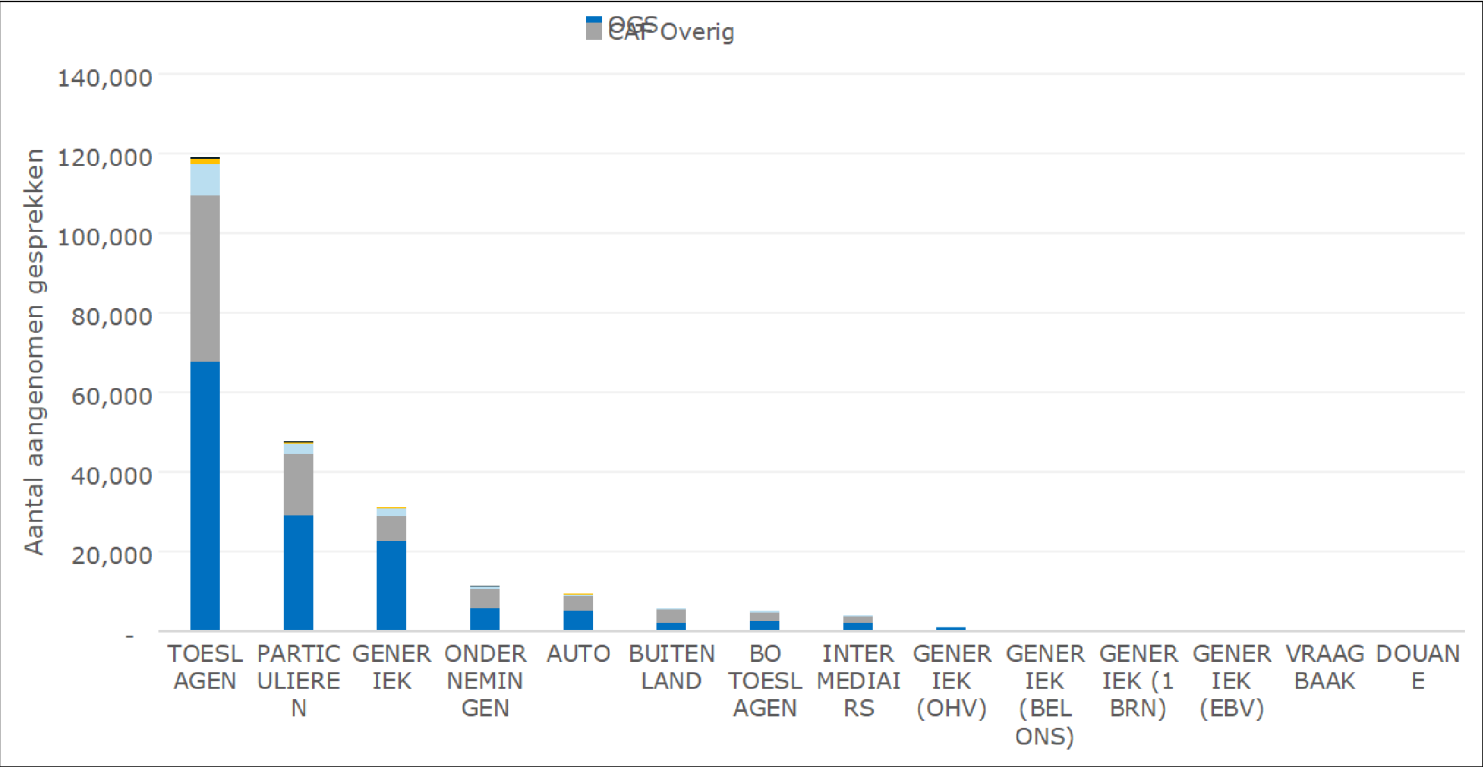
Doelgroep CAF/OGS

Meeste gesprekken voor Toeslagen



18-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 15.178 N Aangenomen 235.422
Variabelen	
Opmerkingen	• Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk. • Er zijn 69 bsn's die alleen hebben gebeld maar geen informant hebben gesproken.



De grootste werkstroom is Toeslagen, samen met Particulieren en Generiek is het goed voor 84% van de aangenomen gesprekken.

De groep Toeslagaanvragers zijn hier niet weergegeven omdat het aantal aangenomen gesprekken veel groter is, hierdoor worden de aantallen van de CAF/OGS niet meer zichtbaar. De top 3 werkstromen van de Toeslagaanvragers is Toeslagen, Particulieren en Ondernemingen, die samen 73% van de aangenomen gesprekken vertegenwoordigen.

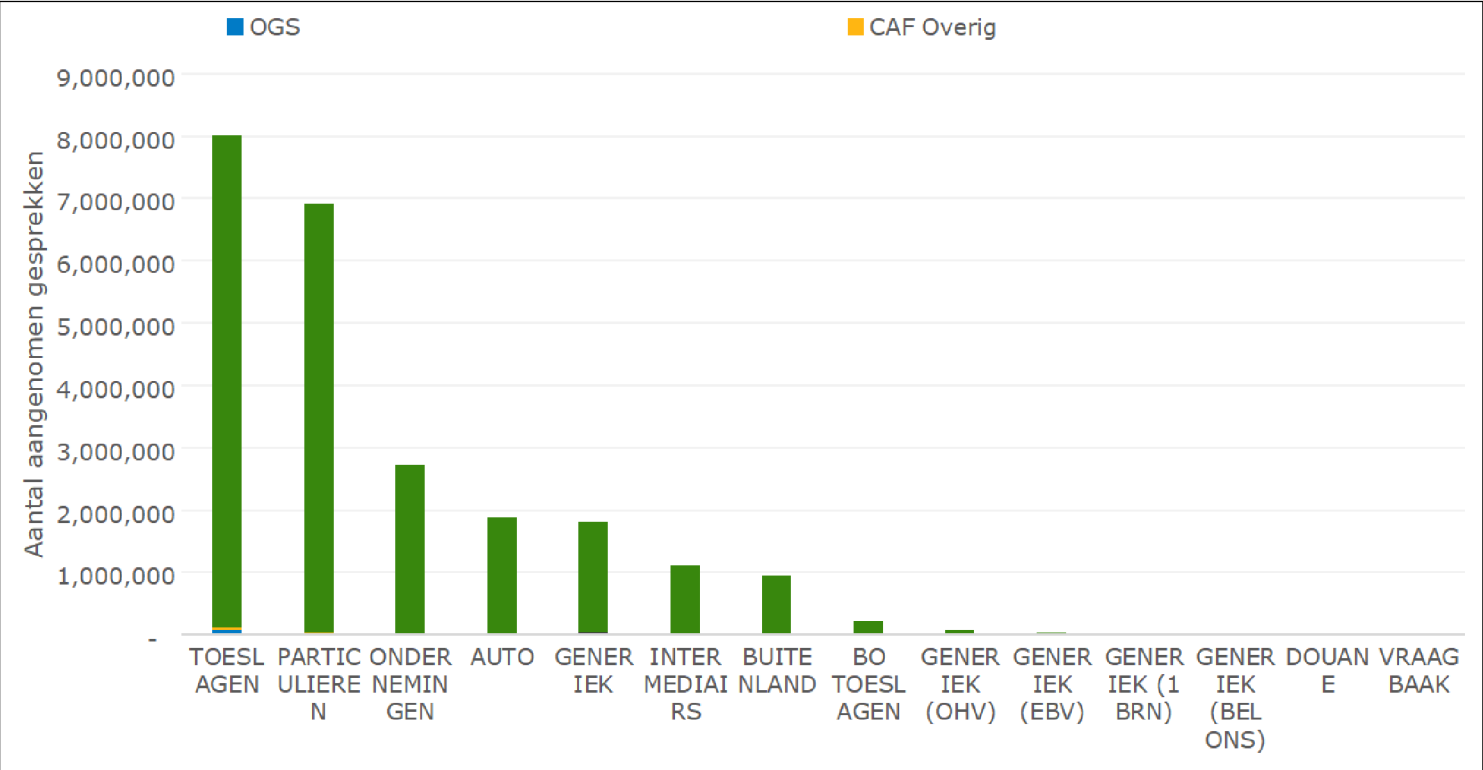
Doelgroep CAF/OGS

Meeste gesprekken voor Toeslagen



28-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 4.553.578 N Aangenomen 23.787.611
Variabelen	
Opmerkingen	• Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk. • Er zijn 118.638 bsn's die alleen hebben gebeld maar geen informant hebben gesproken.



De grootste werkstroom is Toeslagen, samen met Particulieren en Ondernemingen is het goed voor 73% van de aangenomen gesprekken. De top 3 werkstromen voor de CAF/OGS lijst is Toeslagen, Particulieren en Generiek; samen is dat 82%

Doelgroep CAF/OGS

Top 5 contactthema's



18-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 15.178 N Aangenomen 235.422
Variabelen	
Opmerkingen	De percentage achter de contactthema duidt op het aandeel op aantal Aangenomen

Top 5	2016	2017	2018	2019
1	T_TOESLAGEN_1 (28%)	T_TOESLAGEN_1 (26%)	T_BETA_1 (25%)	T_BETA_1 (23%)
2	T_BETA_1 (27%)	T_BETA_1 (25%)	T_TOESLAGEN_1 (22%)	G_INVOR_1 (15%)
3	P_IB_1 (10%)	P_IB_1 (12%)	G_INVOR_1 (11%)	G_ALGEMEEN_1 (14%)
4	G_INVOR_1 (6%)	G_INVOR_1 (8%)	P_IB_1 (10%)	T_TOESLAGEN_1 (9%)
5	P_BETA_1 (5%)	P_BETA_1 (5%)	P_BETA_1 (6%)	P_ALGEMEEN_1 (7%)

In de vorige dia was te zien dat werkstroom Toeslagen het grootst is. Als er afgedaald wordt naar contactthema is te zien dat mensen ook kiezen of geherrouteerd worden naar contactthema's van Generiek en Particulieren.

In 2019 zijn sommige contactthema's anders gaan heten door invoering van HPPT.

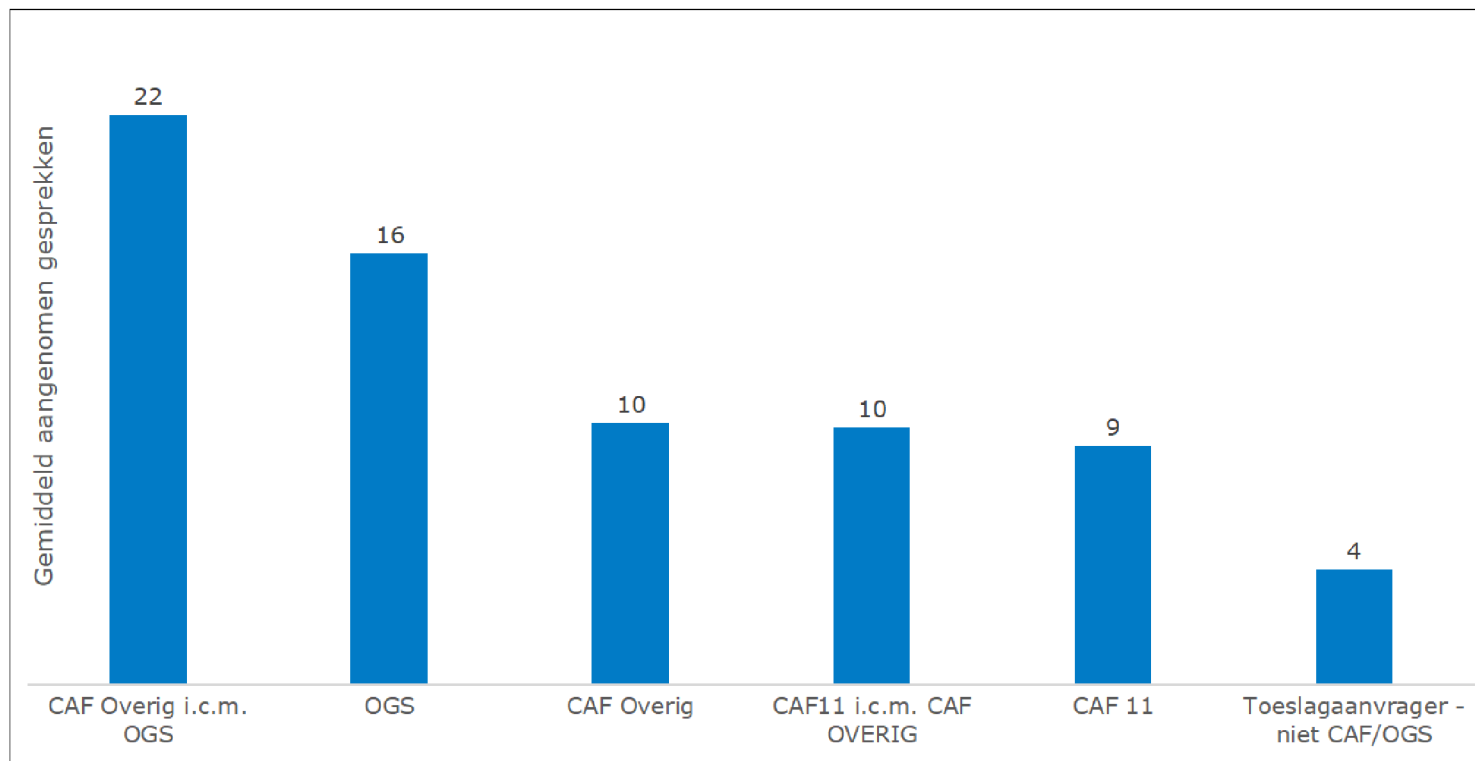
Doelgroep CAF/OGS

CAF Overig met OGS belt gemiddeld het vaakst



02-10-2020

Scope	Werkstroom Toeslagen, Particulieren en Generiek
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 3.803.611 N Aangenomen 16.737.624
Variabelen	
Opmerkingen	• Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk. • Omvang is gewijzigd door filter op werkstromen



De groep CAF Overig i.c.m. OGS bestaat uit 582 bellers (op de 3^e plaats qua grootte) en belt gemiddeld het vaakst naar Toeslagen, Particulieren en Generiek.

Er zijn uitschieters in de data; over de hele periode hebben 549 mensen meer dan 100 aangenomen gesprekken gehad. In de OGS groep heeft 1 BSN 283 aangenomen gesprekken over de hele periode.

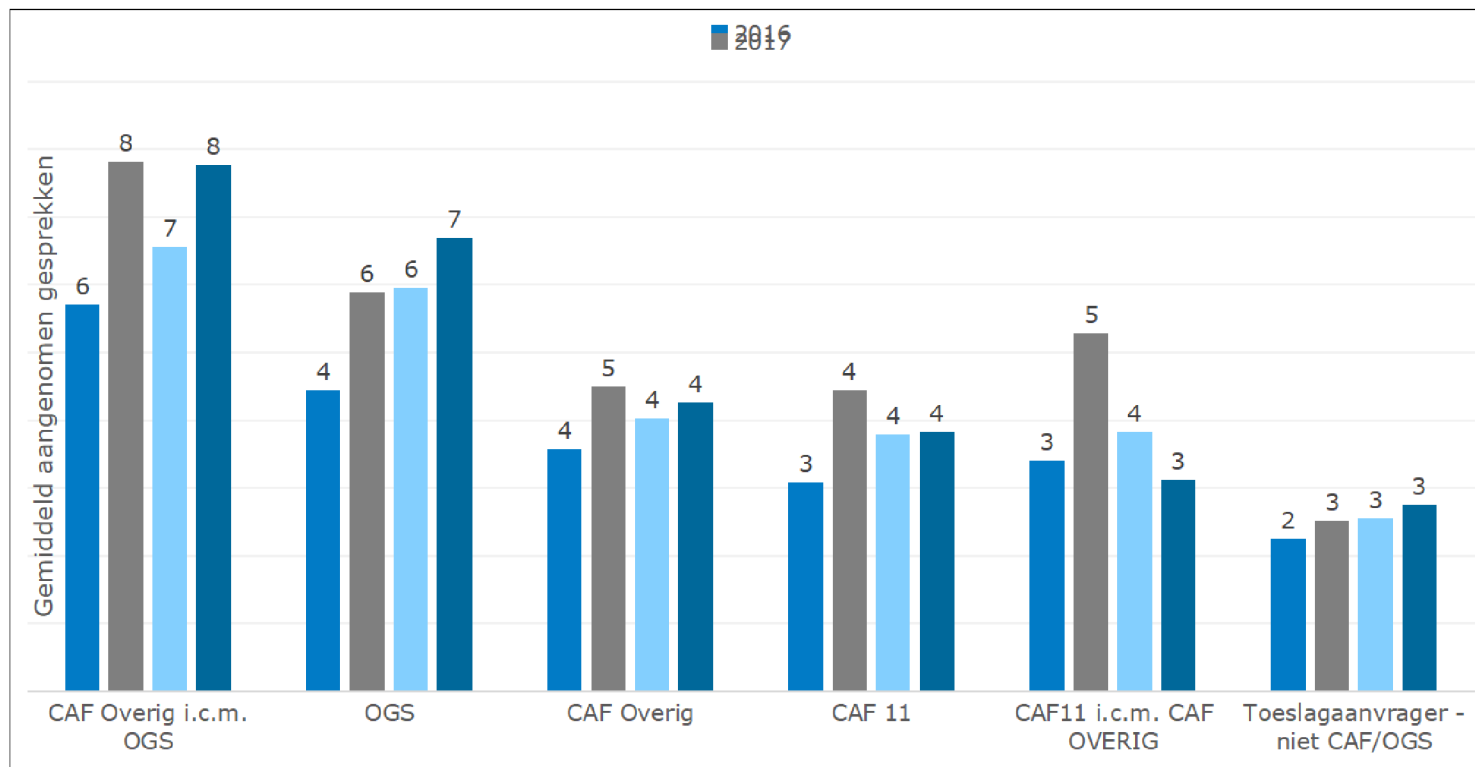
Doelgroep CAF/OGS

CAF Overig met OGS belt gemiddeld het vaakst



02-10-2020

Scope	Werkstroom Toeslagen, Particulieren en Generiek
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 3.803.611 N Aangenomen 16.737.624
Variabelen	
Opmerkingen	- Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk. - Omvang is gewijzigd door filter op werkstroom



De groep CAF Overig i.c.m. OGS bestaat uit 582 bellers en belt gemiddeld het vaakst. Een reguliere Toeslagaanvrager belt gemiddeld gezien het minst vaak.

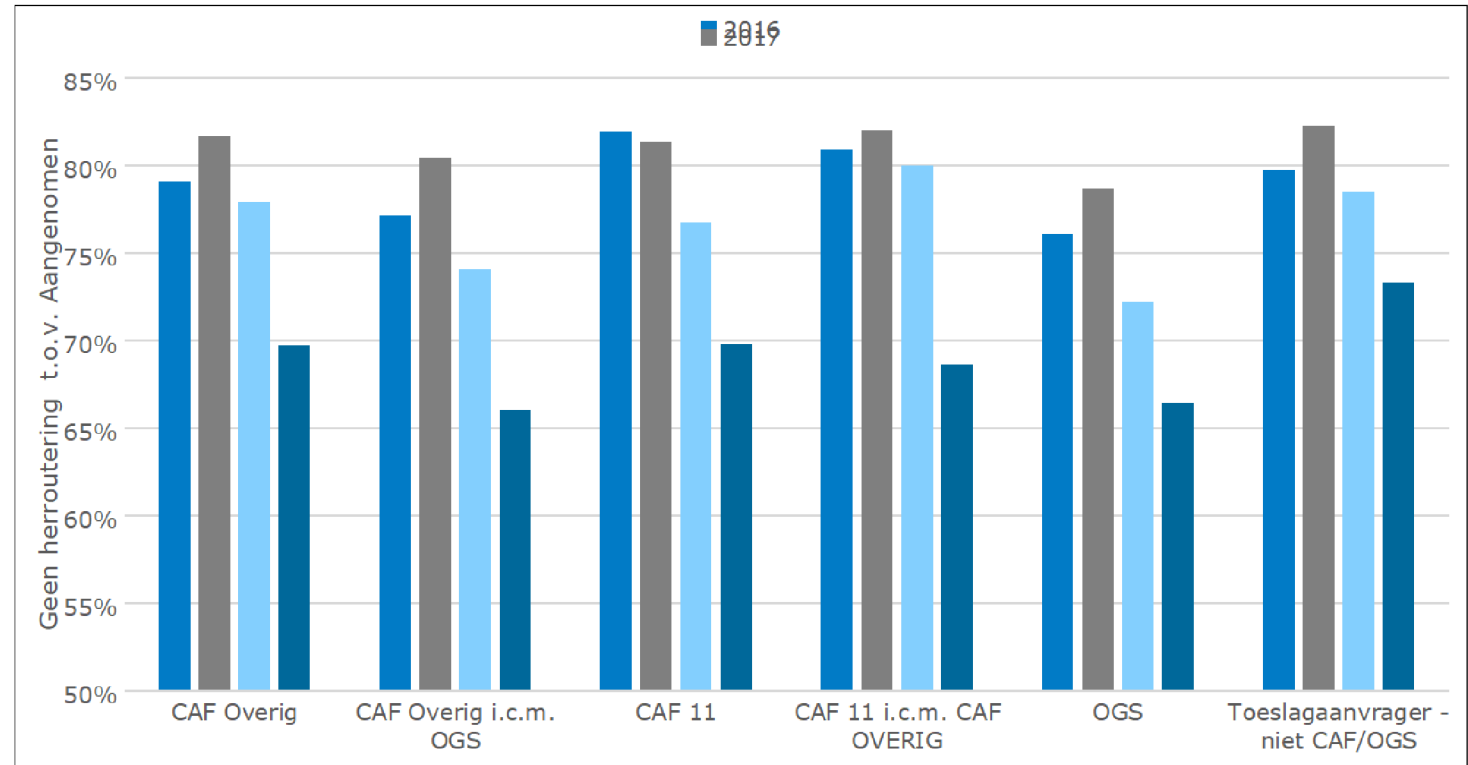
Doelgroep CAF/OGS

78% geen herrotering



02-10-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 4.553.578 N Aangenomen 23.787.611 N. Tel. interacties 18.614.178 N Geen herrotering 14.112.310 N 1 of meer herrotering 4.501.868
Variabelen	
Opmerkingen	Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk.



78% van de aangenomen gesprekken wordt afgehandeld zonder een herrotering.

Bij doelgroep OGS worden de gesprekken iets vaker geherrouteerd: 27% van de gesprekken worden 1 of meerdere keren geherrouteerd.

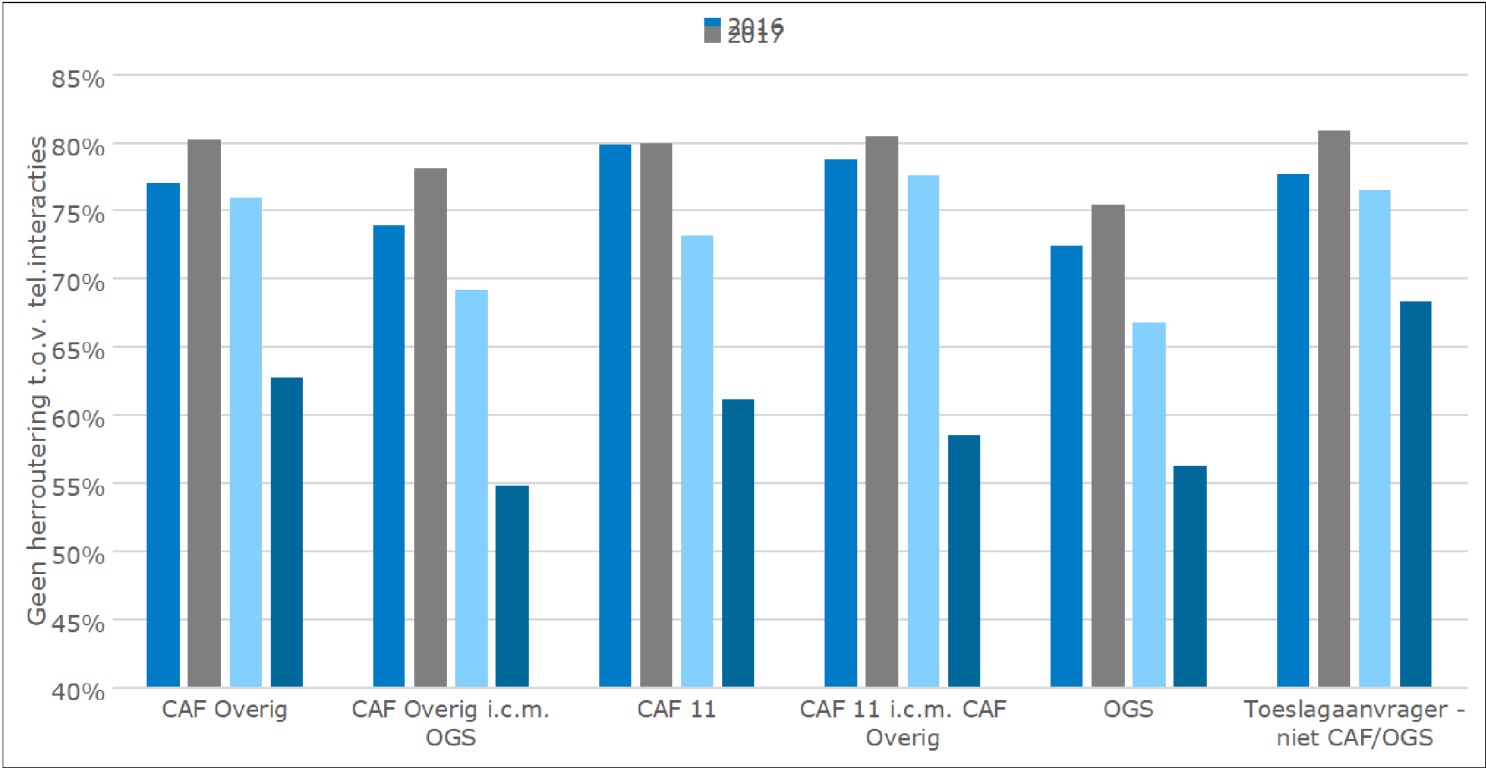
Doelgroep CAF/OGS

76% geen herrotering



28-09-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 4.553.578 N Aangenomen 23.787.611 N. Tel. interacties 18.614.178 N Geen herrotering 14.112.310 N 1 of meer herrotering 4.501.868
Variabelen	
Opmerkingen	Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk.



Nog niet gebruiken. Percentages schelen heel weinig van de percentages die t.o.v. aangenomen gesprekken zijn uitgerekend.
Tel. Interacties "past" niet in het beeld van standaard dashboards



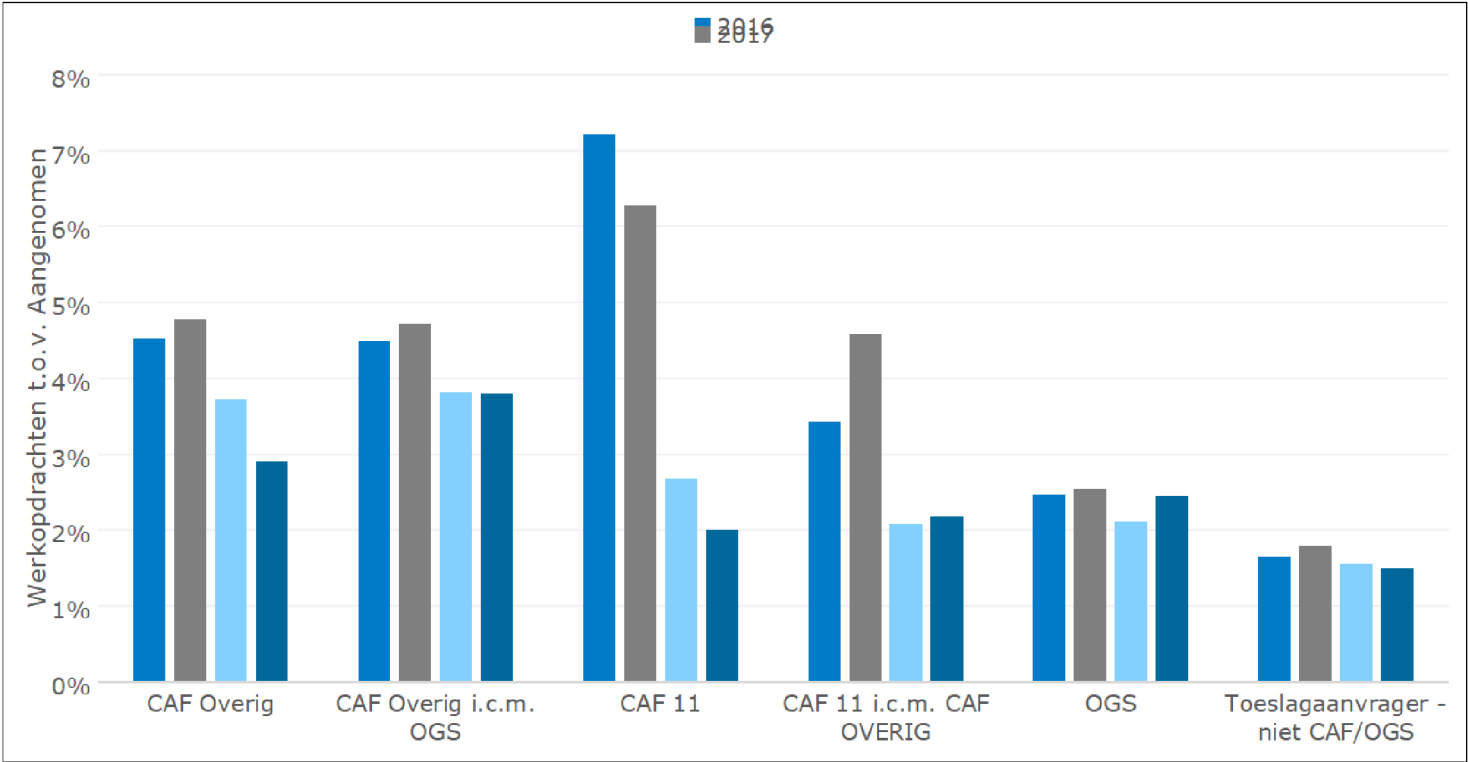
Doelgroep CAF/OGS

2% met werkopdracht



02-10-2020

Scope	Alle werkstromen
Periode	24-06-2016 t/m 31-12-2019
Aggregatie	Gecumuleerd
Model	
Omvang	N BSN 4.553.578 N Aangenomen 23.787.611 N. Tel. interacties 18.614.178 N Geen herroutering 14.112.310 N 1 of meer herroutering 4.501.868 N werkopdrachten 388.270
Variabelen	
Opmerkingen	• Er zijn geen mensen met een CAF 11 in combinatie met OGS kenmerk. • De werkopdrachten zijn op bsn en datum tel. interactie gekoppeld



Het valt op dat voor de doelgroepen met CAF relatief vaker werkopdrachten worden aangemaakt dan voor de reguliere Toeslagaanvragers. Verder valt op dat vooral de percentages bij CAF 11 een stuk hoger zijn in 2016 en 2017.

