

Belscript persoonlijk behandelaar '100 uitbetalingen juli'

Telefonisch contact opnemen burger of gemachtigde

Contact opnemen met de burger

- Maak voor het contact opnemen met de burger gebruik van de 'GM05 – Contact opnemen met de burger'. En het belscript in de bijlage.
- Bepaal naar aanleiding van de informatie opgehaald uit het gesprek de benodigde vervolgactie.

Belscript

1. Neem telefonisch contact op met de burger. Er wordt voor deze actie 2 belpogingen ondernomen. Indien bekend, wordt minstens één keer op het doorgedeepte dat het voorkomsmoment van de burger betreft. Er moet minimaal 3 uur tussen elke belpoging zitten. Sprek bij geen gehoor evenwel de voicemail van de burger in.
2. Vraag de burger ter controle zijn/haar geboortedatum, postcode en huisnummer om zo de privacy van de burger te waarborgen.
3. Stel je zelf voor bij de burger en geef uitleg over de rol van contactpersoon:

<Goedemorgen/goedemiddag> U spreekt met <naam behandelaar> van de Belastingdienst Uitvoering Herste Toeslagen. Ik ben als Persoonlijk Behandelaar aan u gekoppeld. Voor alle vragen die u heeft over uw Toeslagen kunt u bij mij terecht.

4. Geef aan wat het doel is van het gesprek en verzamel alle vragen van de burger. Geef de burger alle ruimte om de persoonlijke situatie toe te lichten.

<Ik bel u omdat we uw persoonlijke dossier vanaf aankomende woensdag gaan bekijken. Omdat u in de CAF vergelijkbaar onderzoek heeft gedaan, zoals vermeld in de brief die u van ons heeft gehad, verwachten we op korte termijn met een compensatie voorstel te kunnen komen. Ik heb een aantal vragen voor u klaar die we kunnen beginnen met de beoordeling van uw dossier.>

- a) Geeft u toestemming voor het beoordelen van uw dossier? (als er nog geen wekoprocht is)
 - b) Zijn er zaken waar we rekening mee moeten houden bij het beoordelen van uw persoonlijk dossier? U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan stukken die u op heeft gestuurd maar daar ons niet zijn ontvangen.
5. Vraag de burger of deze wordt ondersteunt door een gemachtigde of adviseur mocht er nog niet bij Toeslagen bekend zijn.

<Vraag wilt u erop wijzen dat u zich in dit gesprek kunt laten ondersteunen door een adviseur. Hierbij kunt u denken aan een familielid, vriend, of wellicht iemand van de gemeente of Joodsch Loket.>

6. Mocht de burger aangeven graag eerst een persoonlijk gesprek te willen voordat we beginnen met het beoordelen van het dossier dan is dit altijd mogelijk. Kijk of je een gesprek in kan plannen met de burger in augustus.
7. Maak concrete afspraken met de burger over de vervolg acties. Indien de burger toestemming geeft en niet eerst een persoonlijk gesprek wil, dan gaan we het dossier deze week nog op pakken voor beoordeling en berekening compensatie. Spreek met de burger af dat:
 - A) Je neemt contact op wanneer je nog vragen hebt tijdens de beoordeling van het dossier
 - B) Mocht de burger zelf nog opmerkingen hebben dan kan de burger je altijd mailen of bellen
 - C) Je belt de burger in de week van 13 juli om de uitkomst van de beoordeling te toetsen bij de burger en hem of haar hier doorheen te lopen.
 - D) Het streven is om de uitbetaling op 27 juli op de rekening van de burger te hebben staan.
8. Rond het gesprek af.
9. Maak een gespreksnotitie aan in TVS.
10. Noteer het resultaat van het gesprek op het bevindingenformulier.
11. Volg de module 'Registreren Persoonlijk Behandelaar'