



VERTROUWELIJK

Naam dienstonderdeel

KI&S
Croeselaan 14
3521 CA Utrecht
www.belastingdienst.nl

-

memo

Advies scope dienstverlening Serviceteam KOT-CAF

Datum

24-12-2019

Versienummer

1.0

Datum vaststelling

n.t.b.

Vastgesteld door

Opdrachtgever

Auteur(s)

Aanleiding

De staatssecretaris van Financiën heeft in het debat van 4 december toegezegd een nieuw telefoonnummer beschikbaar te stellen voor mensen die denken dat zij gedupeerd zijn door een vergelijkbare aanpak als de CAF11-zaak. Dit nieuwe telefoonnummer met daarachter het Integrale Serviceteam KOT-CAF, start op 2 januari.

Kern

Om een goede bereikbaarheid en een adequate afhandeling bij het serviceteam KOT-CAF te kunnen waarborgen, is afbakening van de scope van de dienstverlening essentieel: zodra de grenzen gaan schuiven, worden het aanbod en de gesprekstijden onvoorspelbaar en zullen de bereikbaarheid en de tevredenheid mogelijk afnemen.

In deze notitie worden de volgende onderwerpen besproken:

1. Afbakening doelgroep
2. Afbakening inhoud vragen

De stuurgroep wordt gevraagd dit advies over te nemen.

Afbakening doelgroep

1. De doelgroep voor het telefoonnummer bestaat uit burgers die mogelijk betrokken zijn bij een KOT-CAF aanpak. Deze groep zal opnieuw getoetst worden aan het kader dat Donner II gaat opleveren. Ook als zij zich niet zelf melden.
2. Daarnaast kunnen bij het nummer ook burgers terecht die aangeven bij de KOT gedupeerd te zijn door een vergelijkbare aanpak vanaf 2005 tot heden. Deze groep noemen we de "zelfmelders". Deze mensen kunnen een herbeoordeling aanvragen of inzage in hun dossier. Het serviceteam zal deze verzoeken van zelfmelders *altijd* in behandeling nemen. In de afgelopen maanden is deze groep gegroeid tot ruim 1800 burgers. Het is nog onbekend in hoeverre er overlap is met de overige KOT-CAF zaken. "Zelfmelders" hebben zich mogelijk ook gemeld bij de SP (Zwartboek) en BOINK. BOINK heeft de mensen die zich daar gemeld hebben inmiddels geadviseerd zich alsnog te melden bij de Belastingdienst.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 2

3. Op een later moment moet nog besloten worden of de groep "OGS-niet CAF-overig" behoort tot de doelgroep. Besluitvorming wordt in januari verwacht.
4. Bewindvoerders of andere vertegenwoordigers van potentieel gedupeerden kunnen bellen naar het serviceteam. De situatie waarover zij bellen is immers niet meer of minder pijnlijk dan wanneer de persoon zelf belt. Bewindvoerders en vertegenwoordigers worden op dezelfde manier geholpen, zolang de vragen gerelateerd zijn aan de potentieel gedupeerde burger die zij vertegenwoordigen. Verificatie verloopt via bestaande richtlijnen.

Bellers die niet onder één van genoemde doelgroepen vallen, maar die om welke reden dan ook contact zoeken met de Belastingdienst via dit nieuwe telefoonnummer, worden direct doorverwezen naar de Belastingtelefoon. Het serviceteam moet immers bereikbaar blijven voor de doelgroep.

Deze bellers worden niet doorverbonden. De burger moet zelf opnieuw bellen met de Belastingtelefoon. Deze strikte benadering wordt gehanteerd om te voorkomen dat het nieuwe nummer op enige manier toch als sluiproute gaat fungeren (bijvoorbeeld vanwege de suggestie dat doorverbinden leidt tot voorrang bij de Belastingtelefoon).

Afbakening inhoud vragen

De vraag die de burger als eerste stelt moet dus expliciet gaan over een KOT dossier waarin de burger potentieel gedupeerd is geweest. Voor de inhoudelijke beantwoording van overige vragen, gelden verder de volgende richtlijnen:

1. Als de burger aanvullende vragen heeft over KOT of invordering, die niet direct gaan over het KOT dossier waarin de burger potentieel gedupeerd is geweest (bijvoorbeeld over de lopende kinderopvangtoeslag), zal het serviceteam die vragen beantwoorden
2. Vragen die direct voortvloeien uit de KOT problematiek, zoals bijvoorbeeld de impact van een compensatie op de inkomstenbelasting, worden ook door het serviceteam beantwoord, indien mogelijk.
3. Voor alle andere vragen (bijvoorbeeld over huur- en zorgtoeslag, kindgebonden budget, MRB of IB), wordt de burger –indien technisch mogelijk– doorverbonden met het juiste team bij de Belastingtelefoon.

Vanaf 2 januari vindt een strakke monitoring plaats op het aanbod en de aard van de vragen. Als blijkt dat bijsturing van de uitgangspunten noodzakelijk is om de doelen te kunnen blijven waarborgen, zal daarnaar gehandeld worden.