



VERTROUWELIJK

Naam dienstonderdeel

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

Contactpersoon

Datum

17-12-2019

Versienummer

1.0

Datum vaststelling

n.t.b.

Vastgesteld door

Opdrachtgever

Auteur(s)

memo

Advies Openingstijden Serviceteam CAF-KOT

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 vergelijkbaar zijn behandeld als de mensen in de CAF11-zaak. Daarbij is aangegeven dat een integraal werkend team wordt gevormd van medewerkers van CAP, KI&S en Toeslagen, om ervoor te zorgen dat bellers zo snel mogelijk en goed antwoord krijgen. Ook op vragen die niet direct door de medewerkers van BelastingTelefoon beantwoord kunnen worden.

Dit nieuwe telefoonnummer (in dit memo de CAF-KOT lijn genoemd), met daarachter het integrale serviceteam (Serviceteam CAF-KOT) is bedoeld voor alle (potentieel) gedupeerden. Zij kunnen zich hier melden voor een herbeoordeling, maar ze kunnen dit nummer ook gebruiken als zij vragen hebben tijdens het proces, bijvoorbeeld over voortgang of over invordering.

Kern

Geadviseerd wordt om voor het serviceteam CAF-KOT de openingstijden te hanteren van de BelastingTelefoon, te weten van 08:00 tot 20:00 uur (en vrijdag tot 17.00). Achterliggende gedachte is maximaal bereikbaar te zijn voor de burger.

De medewerkers van de BelastingTelefoon worden sowieso ingeroosterd in de reguliere openingstijden BelastingTelefoon. Dat geldt niet voor de medewerkers van LIC en Toeslagen die werkzaam zijn in het nieuwe serviceteam CAF-KOT. Concreet betekent dit dat er tussen 17.00 en 20.00 op maandag tot en met donderdag niet doorverbonden kan worden, maar dat een afspraak met de burger gemaakt wordt dat LIC of Toeslagen contact opnemen op een voor de burger geschikt moment om de vraag alsnog te behandelen.

De stuurgroep wordt gevraagd dit advies over te nemen.

VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 3

In deze notitie worden de volgende onderwerpen besproken:

1. Gewenste situatie
2. Impact van de gewenste situatie op de organisatie
3. Advies voor implementatie

Gewenste situatie

De doelstellingen van het aparte nummer zijn onder andere 1) zo snel mogelijk het juiste antwoord en 2) laagdrempelig en goed bereikbaar. Dit pleit voor zo ruim mogelijke openingstijden.

Analyse van de aantallen telefoontjes die sinds de vorming (half juli) van de special KOT-CAF bij BelastingTelefoon zijn binnen gekomen, laat zien dat ongeveer 10-20% van de burgers na 17:00 uur belt over dit onderwerp. Dit betekent dat het zwaartepunt weliswaar overdag ligt, maar dat de ruime openingstijden ook zeker wel in een behoefte voorzien.

Impact van de gewenste situatie op de organisatie

De BelastingTelefoon kent reeds de genoemde openingstijden. Voor LIC en Toeslagen hebben de openingstijden in de avonduren consequenties:

1. Ruimere openingstijden betekent een grotere benodigde totale bezetting van het team.
2. Voor medewerkers van LIC en Toeslagen is werken in de avond niet standaard. Op korte termijn is dit alleen in te vullen op basis van vrijwilligheid
3. In de avonden zullen minstens twee medewerkers per onderdeel aanwezig moeten zijn, rekening houdend met korte pauzes en lange gesprekken. Op piekmomenten zal 2 medewerkers mogelijk ook niet voldoende zijn.

Gezien het verwachte aantal typen telefoontjes die direct doorverbonden kunnen worden in combinatie met het beperkte aantal telefoontjes dat binnenkomt in de avonduren, lijkt het niet efficiënt ook de medewerkers van LIC en Toeslagen tussen 17:00 en 20:00 beschikbaar te hebben. Daarom adviseren we een zogenaamde 'mix-vorm'.

Advies voor implementatie

Het gehele serviceteam is bereikbaar tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Bij alle onderdelen is binnen dit tijdvak dus altijd voldoende bezetting aanwezig.

Na 17:00 maakt de BelastingTelefoon terugbelafspraken voor de collega's van LIC en Toeslagen voor een moment dat de burger schikt.

Omdat veel vragen op de nieuwe lijn sowieso moeten worden afgehandeld met een terugbelafpraak, wordt hier al een proces voor ingericht. De keuze voor deze mix-vorm heeft dus geen aparte consequenties.

Het proces rond een terugbelafpraak ziet er als volgt uit:

- De BelastingTelefoon maakt in overleg met de burger een terugbelafpraak met korte notitie in een tijdvak van 2 uur voor dezelfde dag of voor de volgende dag.
- De afspraak wordt doorgezet en gemonitord door het berichtencentrum dat onderdeel uitmaakt van het serviceteam.

Het voordeel van een terugbelafpraak is dat de medewerker gelegenheid heeft om informatie te verzamelen en voor te bereiden. Dit werkt over het algemeen goed. Het nadeel is dat de burger niet direct een antwoord krijgt en moet wachten op antwoord. Het maken van terugbelafspraken is echter onvermijdelijk omdat lang niet alle vragen direct beantwoord kunnen worden (een herbeoordeling kan bijvoorbeeld niet telefonisch worden gedaan).