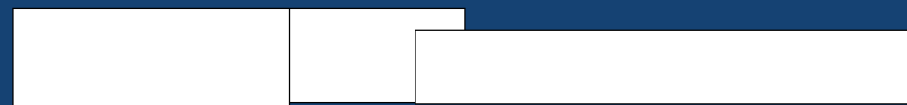




Inrichting apart telefoonnummer CAF – KOT

0800-2358358



12-12-2019



Inhoudsopgave

1. Doel, scope en uitgangspunten
2. Huidige stand van zaken
3. Klantproces en klantvragen
4. Tijdlijn
5. Organisatorische inrichting
6. Komende week uit te werken
7. Bijlagen





Belastingdienst



Doel, scope en uitgangspunten telefoonnummer

0800-2358358

Doel:

- Mensen empathisch te woord staan, zo snel mogelijk het juiste antwoord.
- Laagdrempelig en goed bereikbaar
- Toezeggingen die worden gedaan nakomen
- Klanttevredenheid

Scope:

- Nummer bestemd voor ouders die (potentieel) geraakt zijn door KOT - CAF of vergelijkbare aanpak

Uitgangspunten:

- Multidisciplinair werken **integraal besturen**
- Proactief waar mogelijk



Huidige stand van zaken BelastingTelefoon CAF - KOT

Keuze (M, W, D) ▲	Aanbod	Geweigerd	Afhakers	Aang.	%Aang	Gem. Wachtijd (s)	AHT (m)	Gesprek tijd Gem. (m)	Holdtijd Gem. (m)	Nawerkijd Gem. (m)	# Herr.	% Herr.
Totaal	1.272	0	5	1.267	100%	30	10,41	6,70	2,99	0,71	59	5%
201940	5	0	0	5	100%	23	8,38	4,64	3,28	0,46	0	0%
201941	13	0	0	13	100%	16	11,85	8,08	3,32	0,45	1	8%
201942	12	0	0	12	100%	24	11,41	7,82	3,23	0,36	2	17%
201943	8	0	0	8	100%	21	9,08	5,64	3,26	0,17	0	0%
201944	23	0	0	23	100%	30	15,40	9,55	5,18	0,66	4	17%
201945	19	0	0	19	100%	30	11,91	7,61	3,90	0,40	1	5%
201946	160	0	0	160	100%	33	10,78	6,10	3,94	0,75	6	4%
201947	463	0	2	461	100%	30	10,13	6,64	2,71	0,78	18	4%
201948	171	0	3	168	98%	31	10,06	6,48	2,87	0,71	6	4%
201949	321	0	0	321	100%	31	10,12	6,59	2,80	0,73	19	6%
201950	77	0	0	77	100%	24	11,25	8,07	2,77	0,41	2	3%

Toelichting:

- Medio juli 2019 special KOT en contactthema CAF - KOT
- Intensieve gesprekken, onzekerheid over hun situatie en men wil duidelijkheid
- 1067 herbeoordeling dossier via werkopdracht
- 127 FROBO's (o.a. invorderingsvragen)
- Roept ook vragen op voor de CAF periode



Belastingdienst



Tijdlijn

CAF 11 Brief
Voorlopige
toekenning

17-12-2019

CAF 11 Uit-
betalen
Voorlopige
toekenning

20-12-2019

Nieuw telefoon-
nummer live
0800-2358358

Rapport
Donner/ADR

XX-XX-XXXX

Beoordelen – voorlopig toekennen en uitbetalen of afwijzen – definitief toekennen

1-11-2019

XX-XX-XXXX

LIC: (18.500)
Info pauzeren
invordering

2-1-2020

1-xx-2020



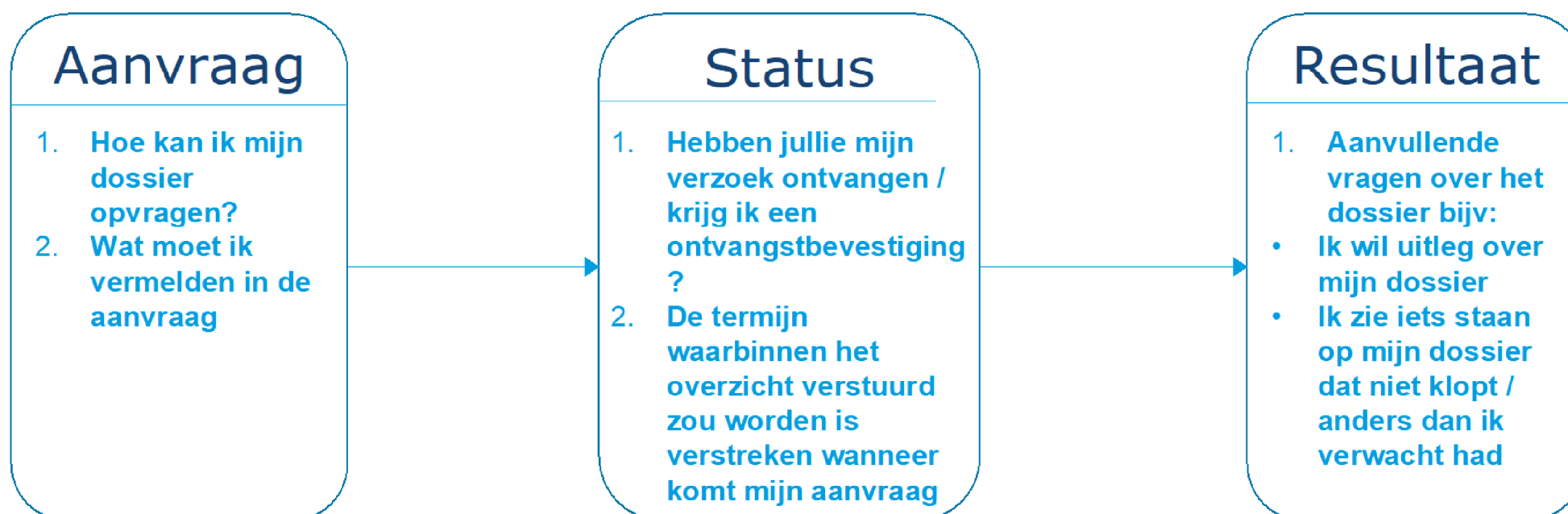
Klantproces

	CAF 11 (±300)	CAF overig (±9000)	Aanvraag (her) beoordelen (±1140)	Zwartboek (±608)	Opzet grove schuld (±8500)	Opvragen dossier (±170)
Melding	Juli 2019?	XX-XX-XXXX Rapport Donner / ADR	Nov/dec	Nov/dec	XX-XX-XXXX Brief pauzeren invordering	9-12-2019 Eerste 19 dossiers opgestuurd
Ontvangstbevestiging	Meerdere brieven		Nog geen ontvangst- bevestiging	Informatie door SP Niet door BD		
(her) beoordelen Dossier	Nov/dec	CAF goed / Fout				
Brief voorlopige toekenning	17-12-2019					
Uitbetaling voorlopige toekenning	20-12-2019					
Mogelijkheid aanvulling						
Definitieve toekenning en uitbetaling						
Bezwaar/ beroep						



Klantproces en Klantvragen

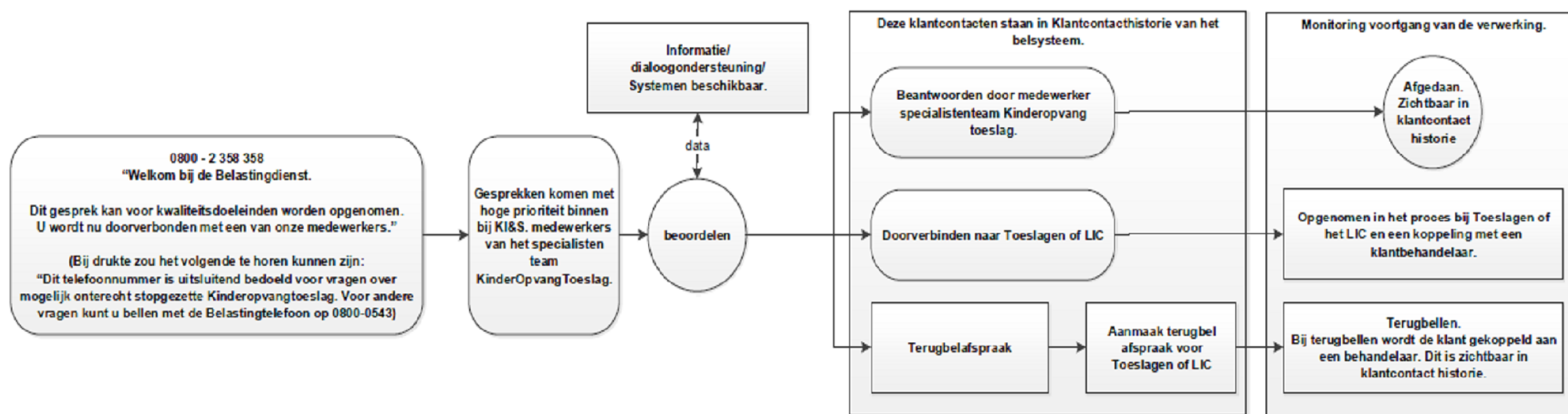
- Opvragen Dossier





Organisatorische inrichting

Schema 0800-2358358 Belastingdienst vanaf 2 januari 2020.
Openingstijden van maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur.
Inrichtingsvoorstel Telefonie CAF





Komende week uit te werken

- Uitwerken klantproces, tijdlijn en organisatorische inrichting
- Samenstelling, werkwijze en afstemming integraal team
- Integrale besturing uitvoering (KI&S, LIC en Toeslagen)
- Integrale rapportagestructuur (KI&S, LIC en Toeslagen)
- Strategisch, tactisch en operationeel overlegstructuur
- Verhoogde dijkbewaking bij start- en faseovergang (controlroom)
- Extra training en ondersteuning empathisch telefoneren
- Interne- en externe communicatie
- Risico assessment met Toeslagen, LIC en KI&S
- Betrekken medezeggenschap
- Inzet klantreizen voor specifieke doelgroepen



Belastingdienst



Bijlagen



Klantproces en Klantvragen

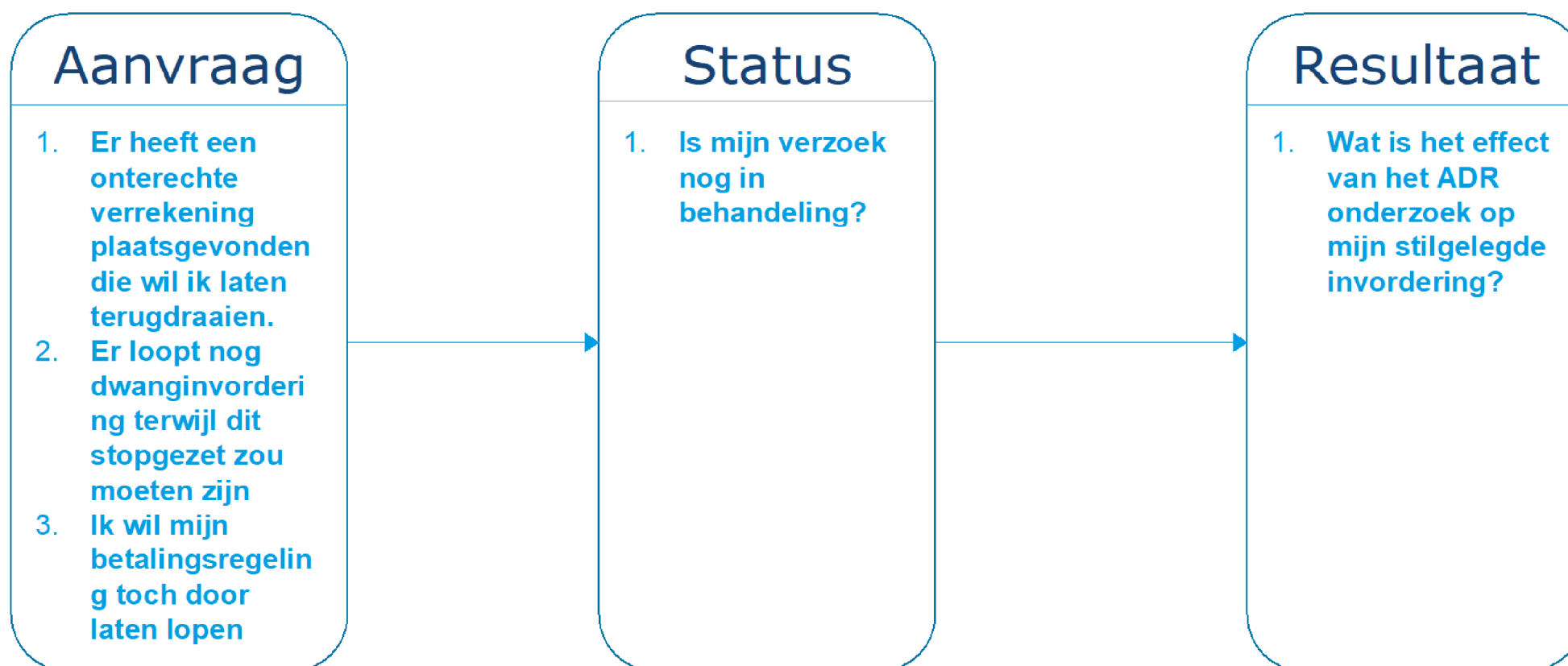
- Aanvraag Herbeoordeling





Klantproces en Klantvragen

- Opzet grove schuld





Klantproces en Klantvragen

- (Definitieve) toekenning en uitbetaling

