



UHT Burger Interactie Catalogus



Inhoud en context



Introductie



Loket en dienstvormen



Digitaal loket



Telefoon loket



Fysiek loket



Post loket

Over de interactie catalogus

In het proces om de burgeracties te definiëren is er eerst gekeken naar de **verschillende burger persona's** die geïdentificeerd kunnen worden. Daarnaast is een aantal **ontwerp principes** ontwikkeld, die dienen als uitgangspunt voor het ontwerpen van de interacties met de burger.

In multidisciplinaire teams binnen de Belastingdienst zijn doormiddel van co-creatie voor ieder persona binnen een bepaalde doelgroep (CAF11-vergelijkbaar, CAF11 niet vergelijkbaar, Hardheid en OGS) **interactiemomenten gedefinieerd**. Dit heeft de basis gevormd voor **service blueprints**, waarin de medewerkers, systemen, data en achterliggend proces voor het waarmaken van die interactie zijn beschreven.

Deze service blueprints laten zien dat er **meerdere loketten** (digitaal, telefoon, fysiek, post) zijn via welke de burger contact met de Belastingdienst kan hebben. Binnen deze loketten zijn verschillend vormen waarmee de burger bediend kan worden. In deze catalogus zijn de verschillende vormen uiteengezet en is te zien hoe deze loketten in de praktijk gaan werken.

Deze catalogus dient als overzicht om de verschillende loketten in de praktijk te implementeren en als inzicht voor de burger om te weten via welk kanaal specifieke diensten beschikbaar zijn.

Dit is een levend werkdokument. Voor bepaalde nader benoemde interacties vinden momenteel validaties plaats met betrekking tot realiseerbaarheid.



Ontwikkeling van persona's voor het bepalen van gedifferentieerde interacties



Ontwerp principes zijn gedefinieerd als uitgangspunt voor de interacties met de burger



Per doelgroep en persona zijn interacties gedefinieerd tijdens co-creatie sessies



De interactie momenten zijn uitgewerkt in service blueprints, waarbij medewerkers acties, processtappen, systemen en data zijn bepaald



De catalogus geeft een overzicht van de interacties per loket en hoe deze werken in de praktijk

Vier loketten

In deze catalogus staan de vier communicatiekanalen die worden toegepast in de interactie tussen Belastingdienst en burger. Over deze kanalen zijn de bijbehorende interacties uiteengezet.

De vier communicatiekanalen representeren vier soorten loketten:

1. **Digitaal**
2. **Telefoon**
3. **Fysiek**
4. **Post**

Er wordt onderscheid gemaakt in vier mogelijke diensten waar de interactie toe kunnen behoren.



Informatie diensten

Deze diensten verschaffen de burger informatie



Attenderings en notificatie diensten

Deze diensten geven een notificatie aan de burger



Interactie diensten

Deze diensten zijn 1-op-1 interactie tussen burger



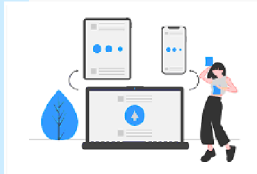
en een Belastingdienst medewerker



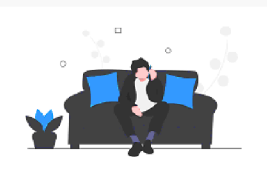
Registratiediensten

Deze diensten bieden de mogelijkheid aan de burger om zich te registreren

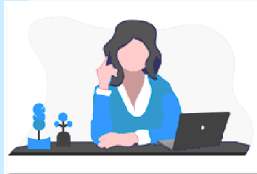
DIGITAAL



TELEFOON



FYSIEK



POST





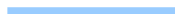
Digitaal Loket







Website



- Uitleg over doelgroepen
- Flowchart/cheklist
- Visuele tijdslijn
- Stappen

- Alle doelgroepen
- Alle personas

- In mei gereed

Social Media kanalen

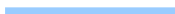


- Proactief attenderen
- Reageren op social media vragen

- Alle doelgroepen
- Alle personas

- In mei gereed

Videogesprek



- Een virtueel gesprek tussen persoonlijk behandelaar en burger

- Alle doelgroepen
- Alle personas

- In review, n.l.b.

☐ Informatie diensten

☐ Attenderings &
Notificatie diensten

☐ Interactie diensten

☐ Registratie diensten

☐ Onderdelen

☐ Doelgroepen &
Personas

☐ Timing



Berichtenbox

- Digitale inzage van massale brieven en individuele brieven in de berichtenbox

- Alle doelgroepen
- Beschikbaar voor alle persona's, voorkeur voor dit kanaal voor Deels redzame & Veel beller, en Tussenpersonen
- In review, n.t.b.

Email met PB

- Ontbrekende gegevens delen
- Statusinzicht tijdens beoordeling
- Samenvatting na telefoongesprek
- Persoonlijke/video afspraak bevestiging
- Alle doelgroepen
- Beschikbaar voor alle persona's, voorkeur voor dit kanaal voor Deels redzame & Veel beller

5-formulier

- Digitale aanmeld mogelijkheid op de website
- Alle doelgroepen
- Beschikbaar voor alle persona's, voorkeur voor dit kanaal voor Deels redzame & Veel beller

Berichtenbox



Fase burger reis
In alle fases van de burger reis

Doel

- Burgers ontvangen de brieven die per post gestuurd worden ook digitaal in de BerichtenBox binnen MijnOverheid.
- Inloggen met zijn/haar DigiD
- Een notificatie van een nieuw bericht zullen zij per e-mail krijgen



Email met PB

ONTBREKENDE GEGEVENS DELEN



E-MAIL BERICHTEN



Fase in burger reis

In de beoordeling en oordeel fase van de burger reis, als er individueel contact is tussen de persoonlijk behandelaar (PB) en de burger

Doel

- Burgers kunnen ontbrekende gegevens aanleveren via de e-mail
- Een persoonlijk behandelaar kan de burger op de hoogte houden tijdens de beoordeling over het verloop van het proces
- Na een telefoongesprek kan een samenvatting van het gesprek (naast een schriftelijke brief) per e-mail worden verstuurd naar de burger
- Als er een persoonlijke afspraak of video afspraak wordt ingepland krijgt de burger via de e-mail een bevestiging hiervan

Vorm

- Het verzenden van e-mails door de Persoonlijk behandelen en burgers geschiedt conform het e-mail beleid van de Belastingdienst
- Via de individuele e-mail box van de persoonlijk behandelaar

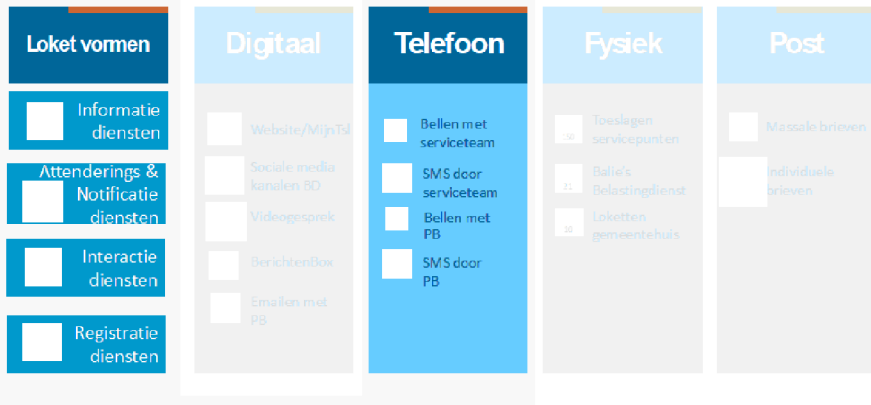


Telefoon Loket



1894348

02489



Telefoon

1 van 2

☐ Informatie diensten

☐ Attenderings &
Notificatie diensten

☐ Interactie diensten

☐ Registratie diensten

☐ Onderdelen

☐ Doelgroepen &
Personas

☐ Timing



☐ Bellen met
serviceteam



- Vragen beantwoorden op process
- Aankondigen
- Checkvragen

- Alle doelgroepen
- Met kwetsbare & Contact mijddende wordt actief contact opgenomen*

- Vanaf medio mei

☐ Bellen met
PB



- Vragen beantwoorden op individueel dossierniveau
- Proces voortgang
- Beschikking toelichten

- Alle doelgroepen
- Alle personas

Telefoon

2 van 2

☐ Informatie diensten

☐ Attenderings &
Notificatie diensten

☐ Interactie diensten

☐ Registratie diensten

☐ Onderdelen

☐ Doelgroepen &
Personas

☐ Timing



SMS door
serviceteam

SMS door
PB

- Aankondiging
aanschrijving

- Voortgangsupdates

- CAF11-vergelijkbaar, SMSnaar
Kwetsbare & Veel beler bij
aanschrijving
- Hardheid stelsel, SMSnaar
Tussenpersonen bij voortgang
- In mei gereed

- Alle doelgroepen
- Alle persona's op basis
van uitgevraagde
communicatie voorkeur



Fysiek Loket





Fysiek

☐ Informatie diensten

☐ Attenderings &
Notificatie diensten

☐ Interactie diensten

☐ Registratie diensten

☐ Onderdelen

☐ Doelgroepen &
Personas

☐ Timing

☐ Toeslagen
Service punt

- Algemene vragen over doelgroepen en behandelingen
- Aanmeld ondersteuning

- Alle doelgroepen
- Alle personas

- 1 juni gereed

☐ Gemeenteloket

- Algemene vragen over doelgroepen en behandelingen
- Aanmeld ondersteuning

- Alle doelgroepen
- Alle personas

- 1 juni gereed

☐ Balie's
Belastingdienst

- Ondersteuning van en bij het aanmelden (door balie medewerker)
- Mogelijkheid voor het inplannen van fysieke afspraak met FB
- Alle doelgroepen
- Alle personas

- 1 juni gereed



Toeslagen
Service Punt



Gemeenteloket

Een burger kan bij een Toeslagen Service Punt (TSP) of Gemeenteloket terecht voor ondersteuning bij het zelf melden en met vragen over de behandelingen en vervolgstappen.

INFORMATIE OVER LOKETPUNTEN

STAP1



GERICHTE OPENINGSTIJDEN

STAP2



Fase burger reis

In de toeleiding fase kunnen burgers hier terecht.

Deze loketpunten zijn op gerichte momenten in de week geopend, dit verschilt per locatie.

Doel

- Burgers kunnen hier terecht voor (algemene) vragen over het proces en ondersteuning in het aanmelden.
- Deze locaties zullen een informatie pakket tot hun beschikking krijgen (in meerdere talen).
- De loket werknemer heeft de mogelijkheid om met voorrang naar het Service Team te bellen of een apart telefoonnummer om samen met de burger een telefonische aanmelding te doen.
- Voor gerichte persoonlijke vragen zal de burger zelf contact moeten opnemen met het Service Team telefoonnummer.

Locaties

- TSP's (150), Gemeenteloketten (10) gespreid over het hele land

Balie's Belastingdienst

In de toeleiding fase hebben burgers de mogelijkheid om een afspraak in te plannen met een balie medewerker via het Serviceteam. Tijdens de uitvoering wordt een burger toegewezen aan een persoonlijk behandelaar. Vanaf dit moment kan er een persoonlijke afspraak worden ingepland tussen de behandelaar en de burger als dit gewenst is.

AFSPRAAK INPLANNEN

STAP 1



GESPREK VOEREN

STAP 2



Fase burger reis

- In de toeleiding fase hebben burgers de mogelijkheid om een afspraak in te plannen met een balie medewerker via het Serviceteam
- In de uitvoering fase kunnen burgers een persoonlijke afspraak maken met hun persoonlijk behandelaar

Doel

- Toeleiding: Burgers kunnen hier terecht voor (algemene) vragen over het proces en ondersteuning in het aanmelden.
- Uitvoering: Burgers kunnen deze afspraak aanvragen voor persoonlijke toelichting rondom de beschikking of als het gewenst is al tijdens de beoordeling
- Persoonlijk behandelaar moet met burger de verwachtingen en doel van de afspraak afstemmen
- Bij het inplannen van het gesprek moet de FB rekening houden met extra tijd vooraf om voor te bereiden en achteraf om verwerking te doen

Locaties

- 21 balie's belastingdienst (& ruimtes)



Rekening houdend met 1,5 meter afstand ivm COVID-19 moet er een veilige én comfortabele setting worden gecreëerd.

Post Loket



1894348

02489



Post

☐	Informatie diensten
☐	Attenderings & Notificatie diensten
☐	Interactie diensten
☐	Registratie diensten
☐	Onderdelen
☐	Doelgroepen & Personas
☐	Timing

Massale brieven	Individuele brieven
Aanschrijving aan CAF-doelgroepen	- Bevestiging van aanmelding - Bevestiging van compensatie verzoek - Individuele brieven die vanuit de persoonlijk behandelaar worden verstuurd
- Alle doelgroepen* - Alle personas	- Alle doelgroepen - Alle personas
26-28 mei op de mat	