

Procesoverzicht afhandeling vragen naar aanleiding van FSV brief

Opgesteld door	[Redacted]
Afgestemd met	
Versie	0.6
Datum	16-2-22
Akkoord bevonden door	

Processtappen

- ❏ Cliënt belt naar het telefoonnummer [art 5.1. lid 2 sub e 3](#). Dit telefoonnummer is speciaal beschikbaar voor de ontvangers van de FSV brief. De beller hoort een algemene prompt en wordt doorverbonden naar een kleine groep ervaren klantadviseurs.
- ❏ Vragen worden zoveel mogelijk direct beantwoord door de klantadviseurs.
- ❏ Vragen over de individuele gevalssituatie worden doorgezet naar de mailbox: [\[Redacted\]@uwv.nl](#) van Gegevensdiensten. Hiervoor is een wizard in K3CR ingeregeld.
- ❏ Gegevensdiensten doet een extra check op het klantdossier en beoordeelt naar welke divisie de vraag moet worden doorgezet. Hierbij wordt eerst gekeken of de uitwisseling tussen UWV en de Belastingdienst bij UWV bekend is. Is dit niet het geval dan wordt de vraag doorgezonden naar de divisie waar de persoon in EAED bekend is. Is de persoon helemaal niet bekend bij UWV, dan wordt SBK geïnformeerd. Gegevensdiensten doet de eerste registratie op de beveiligde sharepoint.
- ❏ De desbetreffende divisie (uitkeren of handhaving) neemt de vraag in behandeling en koppelt het antwoord terug via de sharepoint.
- ❏ Klantadviseurs verzorgen de outbound telefonie en doen de terugkoppeling aan de cliënt. Zij worden hierbij ondersteund door een coach en/of teammanager die een extra monitoring kunnen doen (bijvoorbeeld bij afwezigheid van een klantadviseur).

Werkafspraken

- ❏ Zo'n achttien klantadviseurs uit Groningen hebben de skill om dit op te pakken. Op- of afschalen qua roostering is mogelijk.
- ❏ De klantadviseurs houden aan de hand van sharepoint de doorlooptijd in de gaten. Zij kunnen tussentijds contact zoeken met de desbetreffende divisie en/of met de cliënt.
- ❏ Doorlooptijd voor de klant is 5 werkdagen. Wanneer een divisie vaststelt dat de doorlooptijd niet gehaald kan worden, dan wordt de reden hiervan (bijv. in geval van fysiek dossier) doorgegeven aan K&S en informeert K&S de klant hierover.

Overig

- ❏ Zodra de startdatum bekend is zal er een kick-off meeting georganiseerd worden met de diverse partijen. Hierdoor zien we de gezichten bij de namen, leggen we de context uit en kunnen we de laatste vragen beantwoorden.

Contactpersonen

	Rol
[Redacted]	Coördinatie / escalatie K&S
[Redacted]	UO Kennisbeheer
[Redacted]	KCA
[Redacted]	Teammanager KCC
[Redacted]	Coach KCC
[Redacted]	Coördinatie / escalatie Gegevensdiensten
[Redacted]	Senior medewerker Gegevensdiensten
[Redacted]	Gegevensdiensten en achtervang [Redacted]
[Redacted]	Coördinatie / escalatie SBK + contact BD
[Redacted]	Mentor VfV
[Redacted]	Mentor VfV
[Redacted]	Coördinatie Handhaving

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen