



Bestuur

Onderwerp: **Aanpassing telefonische openingstijden**

Vergadering d.d.	02-12-2019
Agendapunt	9
Status	Besluitvormend
Opgesteld door	Karina Uil
Afgestemd met	Hans Julsing
Routering stuk	
Openbaar	Ja
Registratienummer	
Bijlagen	Openingstijden deelnemers en landelijke belastingkantoren

Het Bestuur besluit

Het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor besluit met ingang van 1 januari 2020 de volgende tijden vast te stellen waarop het Noordelijk Belastingkantoor telefonisch bereikbaar is: maandag tot en met vrijdag 9:00 tot 17:00 uur (m.u.v. feestdagen).

Inleiding

Het Noordelijk Belastingkantoor is met ingang van 1 januari 2018 telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 20:00 uur. Dit is vastgelegd in de SLA met onze opdrachtgevers. De avondopenstelling (van 17:00 tot 20:00) werd daarbij ingevuld door QC, een extern callcenter. Met ingang van 1 januari 2020 willen we de gehele callcenterfunctie voor het Noordelijk Belastingkantoor zelf uitvoeren en nemen afscheid we van het externe callcenter. Dit is dan ook een geschikt moment om de openstellingstijden van de telefonische bezetting opnieuw te bekijken.

Beoogd effect

Het doel van het naar binnen halen van de callcenterfunctie is een verhoging van kwaliteit en service tegen een verlaging van kosten. Door het callcenter in eigen huis te hebben ontstaat meer grip op de dienstverlening en garanderen we een betere kwaliteit. Daarmee voldoen wij aan één van de aanbevelingspunten uit de Second Opinion. Door de openingstijden te beperken tot kantoortijden kunnen we ook de kosten verlagen.



Argumenten

- Met een callcenter in eigen huis kunnen we een hogere kwaliteit garanderen, dan wanneer we gebruik maken van een extern callcenter.
- De aantallen telefoontjes die na 17:00 uur binnenkomen, zijn laag; gemiddeld 15-20 calls per avond. De openstelling na 17:00 uur voorziet daarmee onvoldoende in een externe behoefte.
- Op deze manier kunnen we de kwaliteit van de dienstverlening verhogen tegen lagere kosten.

Samenhang met andere documenten/onderwerpen

Dit onderwerp hangt samen met het programma Dienstverlening van het Noordelijk Belastingkantoor. De SLA moet aangepast worden op de nieuwe openingstijden.

Financiële consequenties

De besparing door geen avondopenstelling meer te voeren bedraagt ca €60.000,-.

Uitvoering / vervolg

Na besluitvorming past het Noordelijk Belastingkantoor alle communicatieve uitingen aan en is het Noordelijk Belastingkantoor vanaf 1 januari 2020 op werkdagen bereikbaar van 9:00 – 17:00 uur.

Communicatie

Met de deelnemers, medewerkers en klanten worden de nieuwe openingstijden gecommuniceerd en aangepast op alle uitingen van het Noordelijk Belastingkantoor.