



Rapportage KCC aan MT DUS-I

1 februari t/m 28 februari 2021

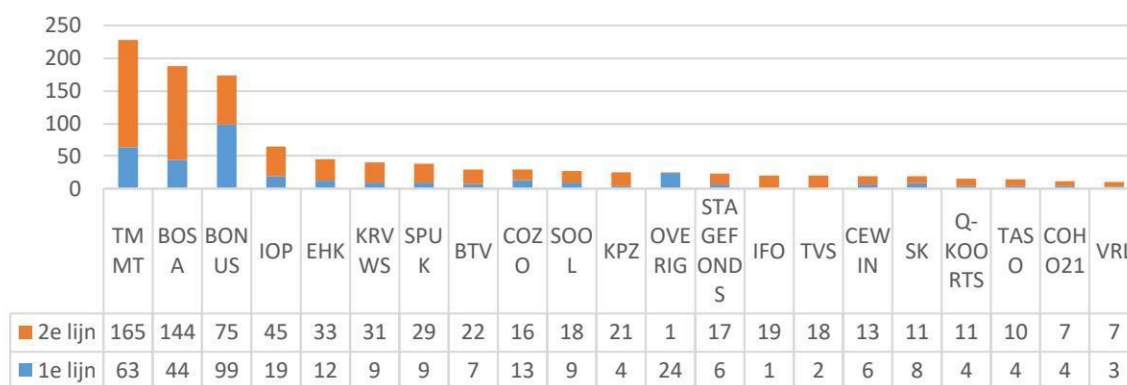
Inleiding

In deze rapportage is nadere informatie te vinden over de vragen en aantallen die in de periode 1 februari tot en met 28 februari 2021 zijn ontvangen en afgehandeld. Dit wordt per regeling uitgesplitst. Voorts wordt aangegeven hoeveel klantcontacten door de eerste lijn, het KCC, is afgehandeld en door de tweede lijn, de behandelteams is afgehandeld. Tot slot wordt ook per regeling weergegeven wat in de hoofdlijnen de voornaamste vragen waren.

Aantal klantcontacten per regeling

In de onderstaande grafiek worden voor de actuele regelingen het aantal klantcontacten weergegeven over de periode 1 februari – 28 februari 2021.

Aantal vragen, afhandeling

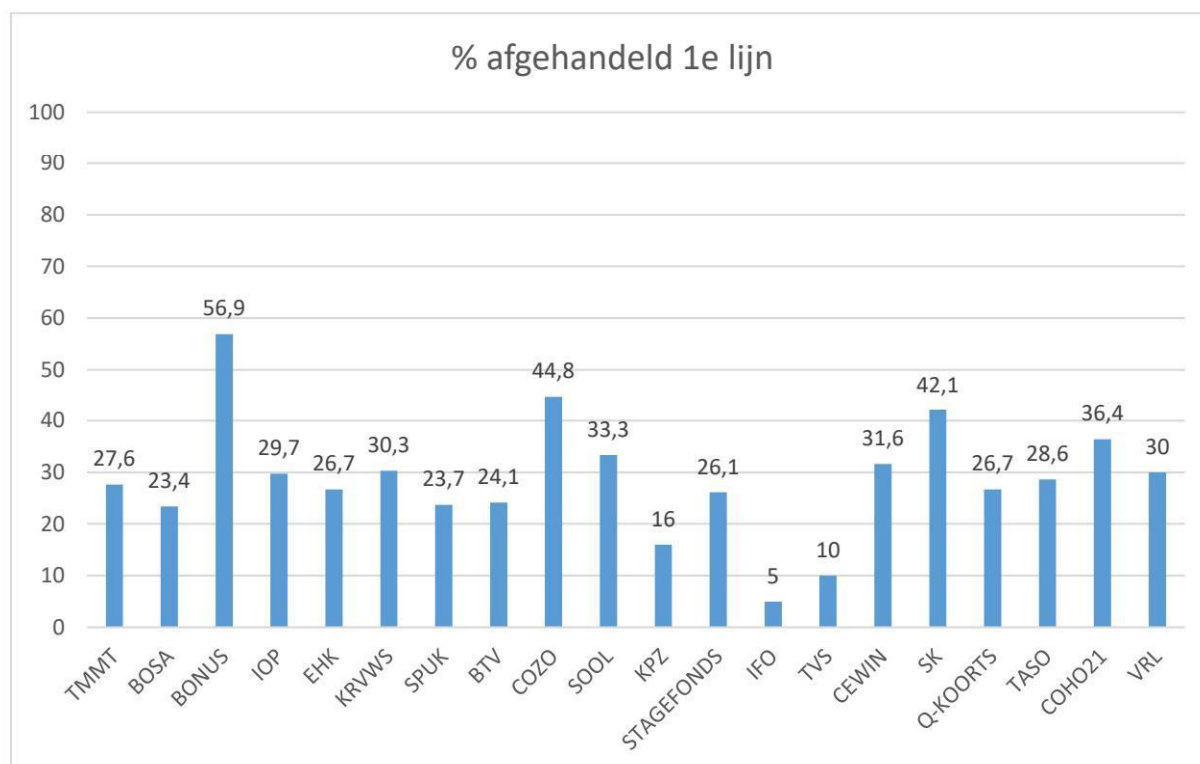


In deze periode zijn 1.063 klantcontacten geregistreerd. Gemiddeld 265 per week en 350 contactmomenten gelijk afgehandeld over de 1e lijn. Onder alle contactmomenten zijn de volgende regelingen het populairst:

- Tel mee met taal (TMMT) – in totaal 228 klantcontacten (21,5%)
De 4 laatste weken van de aanvraagperiode lagen in februari 2021. Tegen de deadline aan is er vaak een piek in de contactmomenten te zien.
- Bouw & Onderhoud Sportaccommodaties (BOSA - VWS) – in totaal 188 (17,7%)
Lang lopende brede regeling, meestal veel vragen over.
- Zorgbonus (BONUS - VWS) – in totaal 174 (16,4%)
De bonus regeling is nog actueel. Veel vragen over, het recht hebben op de bonus, het dubbelchecken of het wel aangevraagd is en de nieuwe PGB-bonus.

Afgehandeld door KCC (eerste lijn)

In de onderstaande grafiek wordt weergegeven hoeveel procent van de vragen door het KCC is afgehandeld.



Het KCC heeft in deze periode 32,9 % van de 1.063 vragen afgehandeld in het eerste contact met de klant. Dit is minder dan de vorige periode, dit kan komen doordat er meer inhoudelijkere vragen gesteld zijn en omdat het KCC twee nieuwe medewerkers heeft die deze maand ingewerkt zijn. Gemiddeld gezien is er per regeling 28,7% van de aanvragen door het KCC afgehandeld. Uitschieters naar boven zijn de regelingen BONUS, COZO en SK.

- BONUS: Dit zijn vaak vragen die wij zelf kunnen beantwoorden. Bijvoorbeeld; 'Kunnen we dit nog aanvragen?' of 'Kan ik als PGB een zorgbonus aanvragen?'
- COZO: Hierover is het KCC onlangs goed geïnformeerd. De vragen kunnen we goed beantwoorden a.d.h.v. de website en de informatie die wij op voorhand hebben gekregen van het COCO team.
- SK: Er werden vooral vragen gesteld over wanneer de loting bekend is en wat de status is van de aanvraag. Daarnaast werd er gevraagd waar de aanvullende informatie heen gestuurd kan worden.

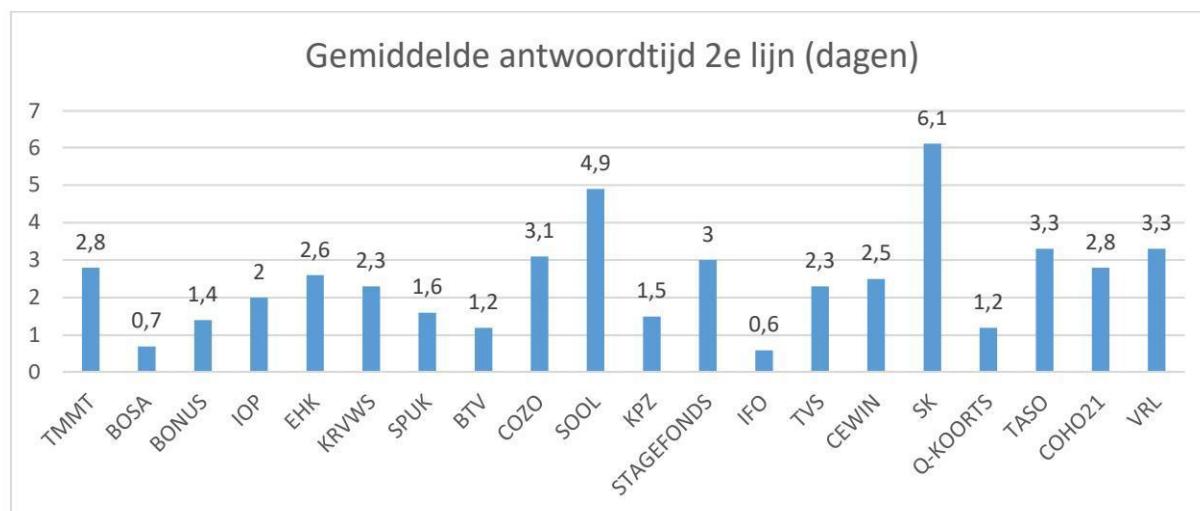
Ook zijn er uitschieters naar beneden te zien, bijvoorbeeld, KPZ, IFO en TVS:

- KPZ: Dit waren vragen om inhoudelijke begeleiding en uitleg bij de aanvulling en incompleet brief. Daarnaast opmerkingen over dat er nog geen contact is opgenomen.
- IFO: Vragen waarom de school niet in de lijst staat.
- TVS: Vragen om inhoudelijke uitleg en begeleiding over de verantwoording en toekenning.

Naast de afhandeling via de portal per subsidie zijn er ook contactmomenten geweest die niet direct te koppelen zijn aan een specifieke subsidieregeling. Dit soort overige vragen worden op afgehandeld gezet en intern uitgezocht. De klant stuurt naar aanleiding hiervan vaak ook een e-mail. Het KCC zoekt het intern uit of beantwoordt de vraag gelijk.

Afhandeltijd behandelteams (tweede lijn)

In de onderstaande grafiek is te zien wat de gemiddelde antwoordtijd van de tweede lijn is in dagen. Het gaat hierbij alleen om de vragen die van de eerste lijn (het KCC) doorgestuurd zijn naar de tweede lijn (de afhandelteams).



De gemiddelde antwoordtijd is 2,5 dagen. Uit deze grafiek blijkt ook dat een aantal behandelteams heel snel antwoorden in vergelijking met het gemiddelde en een aantal iets langer nodig hebben om tot een antwoord te komen. Dit is natuurlijk ook afhankelijk van de drukte en de grote van de teams. Alle behandelteams hebben een eigen manier van werken en alle subsidies zijn verschillend. De behandelteams zal hierdoor ook verschillen.

Meest gestelde vragen per regeling

Hieronder wordt per actuele regeling inzicht geboden in de meest gestelde vragen. De subsidies die hieronder niet genoemd staan hebben veel uiteenlopende vragen, hier zijn geen veel gestelde vragen geconstateerd.

Tel Mee Met Taal (TMMT):

- Waar kan ik een aanvraag doen (voor werknemers/experimenten/ouders)?
- Wanneer heb je een ondersteuningsverklaring van de gemeenten nodig?
- Klopt het dat de hoogte van de subsidie 67% is? Hoe zit het dan met de 15.000 euro?

Stimulering Bouw en onderhoud Sport Accommodaties (BOSA):

- Komt [...] in aanmerking voor de regeling?
- Kun je uitleg geven over de (incomplete)brief die ik van jullie heb ontvangen?
- Hoe moet je ondertekenen? Klopt het dat je geen natte handtekening meer moet zetten?

Bonusregeling Zorg Professionals Covid19 (BONUS):

- Waar/wanneer/hoe kan je de bonus aanvragen voor PGB?
- Kun je controleren of de bonus voor mij is aangevraagd? Had ik hier recht op?
- Status/waarom afgewezen/ik heb nog steeds niks gehoord?

Inhaal- en Ondersteuningsprogramma's (IOP):

- Komt er nog meer IOP-subsidies beschikbaar/wordt 2e tijdvak ook verlengd?
- In verband met corona konden veel activiteiten niet doorgaan. Wat betekent dit nu voor ons?
- Hoe moeten we de verantwoording nu invullen?

Extra Hulp voor de Klas (EHK):

- Wanneer wordt de hoogte van de verkregen subsidie bekend en wanneer wordt dit uitgekeerd?
- Graag uitleg over de incomplete brief.

Specifieke Uitkering Sport (SPUK):

- Is de aanvraag ontvangen?
- Kan ik een nieuwe link krijgen om de aanvraag in te dienen?
- Problemen/vragen over het aanvragen, kan iemand me helpen?

Borstprothesen Transvrouwen (BTV):

- Is mijn aanvraag/uittreksel goed ontvangen?
- Inhoudelijke vraag over de incompleet brief.
- Wanneer wordt het bedrag overgemaakt i.v.m. de operatie?

Coronabaten in de Zorg (COZO):

- Hoe gaat het aanvraagformulier eruitzien?
- Is het belangstellingsformulier een voorwaarde voor de aanvraag?
- Kan je voor 6 maanden iemand aannemen of voor 6 maanden subsidie aanvragen?

Onderwijsassistent Opleiding tot Leraar (SOOL):

- Wanneer komt deze regeling weer terug?
- Kom ik (nog) in aanmerking (als ik tussentijds ben gestopt)?
- Onze onderwijsassistent werkte eerst bij een andere school en is toen gestopt, kunnen wij nu het overige deel van de subsidie krijgen?

Kwaliteitsimpuls Personeel Ziekenhuiszorg (KPZ):

- Kun je uitleg geven over de brief die ik van jullie heb ontvangen?
- Heb een vraag over de vaststelling/incompleet brief/verantwoording
- Heb nog steeds niets gehoord/nog niet teruggebeld.

Stagefonds (STAGEFONDS):

- De link die ik heb gekregen voor de aanvulling werkt niet.
- Heb een vraag over de incompleet brief/aanvraag.
- Ik krijg het stagefonds niet te pakken.

Internationalisering Funderend Onderwijs (IFO):

- Kan mijn school niet vinden?
- Kunnen meerdere scholen binnen de stichting een aanvraag doen?

Tegemoetkoming Verhuurders Sportaccommodaties (TVS):

- Ik wil graag wat vragen over de verantwoording/steekproef/vaststelling.

Collectieve Erkenning Indisch Molukse Nederland (CEWIN):

- Wat is de status van mijn aanvraag?
- Heb een vraag over de incompleet brief/aanvraag/verantwoording.

Schoolkracht (SK):

- Wanneer krijgen we bericht over de aanvraag/toekenning/loting?

Tegemoetkoming Q-Koorts (Q-KOORTS):

- Wat is de status/waarom afgewezen?
- Ik wist niet dat deze regeling er was, heb ik hier recht op?

Tegemoetkoming Amateursportorganisaties (TASO):

- Vraag over incompleet brief/verantwoording.

Coronabaten in het Hoger Onderwijs (COHO21):

- Ik wil graag wat uitleg over die 120% minimumloon constructie.
- Mag je ook studenten inzetten?
- Wat is het nummer van instellingbestuur?

Vrij roosteren Leraren (VRL):

- Wanneer kom je als school in aanmerking?

Inhaal- en Ondersteuningsprogramma's Voorschoolse Educatie (IOP-VE):

- Vraag over een brief die ik heb ontvangen.

- Wanneer kan deze weer aangevraagd worden?

Palliatieve Terminale Zorg (PTZ):

- Vraag over de verantwoording/herziening/incompleteet brief.
- Heb nog steeds niets gehoord/ben nog niet teruggebeld

Extra Begeleiding & Nazorg MBO 21/22 (EBEN21):

- Heb een vraag over de aanvraag/volmacht

Doorstroom PO-VO (DPOVO):

- Heb een vraag over onderdeel van de jaarrekening
- Wanneer kan deze weer aangevraagd worden?

Pilot GL-TL (PGLTL):

- Waar kan ik die akte van overdracht vinden