

Overdracht telefonie en aanvragen VABIMPULS

Met de beëindiging van de voucherregeling voor VABIMPULS is de primaire aanvraagroute via Stimulus komen te vervallen. Op dit moment kunnen aanvragers zich (telefonisch) melden bij Brabant Advies die de informatie doorspeelt naar de huidige projectcoördinatie van VABIMPULS. We willen zo snel mogelijk de dienstverlening toegankelijk maken via de kanalen van de Provincie en laten landen in de backoffice. Onderstaand de stappen die hiervoor worden genomen.

Telefonie

Voor een volledige bereikbaarheid laten we de telefoontjes binnenkomen bij het Loket van PNB. We stellen een belscript op om te zorgen dat de routing naar de backoffice soepel verloopt. De backoffice zorgt voor een verdere behandeling binnen 24 uur op werkdagen. De backoffice belt de aanvrager terug en zorgt dat de benodigde aanvraaginformatie (formulier) volledig wordt ingevuld ten behoeve van de commissie Beoordeling & Toewijzing. Voor de volledigheid krijgt elke beller een procesreply na afloop. De aanvraaginformatie wordt in het systeem opgenomen en (na toewijzing) aangevuld met de deskundige die wordt gekoppeld. Ook hier wordt een bevestiging van verstuurd.

Deadlines:

Opstellen en afstemmen belscript Loket	uiterlijk 7 april 2025
Afstemmen Brabant Advies tbv overdracht	uiterlijk 7 april 2025
Aanvraagformulier	uiterlijk 7 april 2025
Opstellen procesreply's	uiterlijk 7 april 2025
Inrichten systeem en instructie backoffice	uiterlijk 11 april 2025
Update informatie websites	uiterlijk 11 april 2025
Visualiseren procesflow	uiterlijk 11 april 2025

Digitale aanvraag en emailadres

Het aanvraagformulier wordt ook via de website toegankelijk gemaakt. Deze komt per mail binnen bij de backoffice. Voor deze route en eventuele (andere) vragen wordt een mailadres bij PNB aangemaakt. We kiezen voor VABIMPULS@brabant.nl

Deze route volgt dezelfde deadlines als die van de telefonie maar de daadwerkelijke openstelling is afhankelijk van de beschikbaarheid van het emailadres. Hiervoor is intussen de aanvraag gedaan. Tot die tijd is de telefonische aanvraag in ieder geval beschikbaar. Direct na beschikbaarstelling van het mailadres wordt de informatie op de website en in het belscript geactualiseerd.