



Particulieren
Buitengewone Zaken
Blauw

Contactpersoon
Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Datum
7 september 2023

verslag

Fides MT overleg

Vergaderdatum en -tijd 7 september 2023, 15:30-16:30

Aanwezig *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

Agenda

1. Terugblik – Actiepunten en besluiten
2. Managementinformatie
3. Gespreksoepzet driehoeksgesprek
4. Casuïstiek
5. Bijlagen

1. Terugblik – Actiepunten en besluiten

Actiepunt 1: Maak duidelijk in het dashboard dat het gaat om een tweezijdige afsluiting, de burger is het eens met het sluiten van de melding.

→ Dit punt is afgerond

Actiepunt 2: Het MT wil een conclusie van de groep burgers die besluiten toch geen inzageverzoek te doen. Besluit de burger hier vanaf te zien omdat hij zich onvoldoende ondersteund voelt?

→ Dit punt is nog een WIP

Actiepunt 3: Het MT vindt het 'loslaten' van burgers wanneer zij zelf geen inzageverzoek willen doen, niet wenselijk. Onderzoek of het mogelijk is om deze burgers verder te helpen.

→ Dit punt is nog een WIP

Actiepunt 4: Het MT wil spoedig driehoeksgesprekken voeren, om uit deze ervaringen weer te kunnen leren.

→ Dit punt is nog een WIP

2. Managementinformatie

Particulieren
Buitengewone Zaken Blauw

Datum
7 september 2023

- Aandachtspunt:** We zijn volledig bij en staan nu op dag verwerking. Er zijn 395 meldingen.
- Vraag:** Wat is de reactie van de burger in het algemeen en hoe reageert de burger als die wordt doorverwezen naar het juiste loket?
- Discussiepunt:** Resultaten van tussentijdse gesprekken, hoe handelen we de burgers die het formulier niet indienen (betreft 4 burgers).
- De burgers voelen zich niet gesteund en er is een gebrek aan vertrouwen en motivatie.
 - Optie: Hulp aanbieden met het invullen dus dat ze ook op andere belastingdienst kantoor locaties terecht kunnen en dat we er SP medewerkers naar toesturen (is een kwestie van afstemmen)
 - Of bij een gemeente huis of zelfs bij de burger thuis, deze opties worden uitgewerkt.
- Actiepunt:** GPI zal kijken naar welke cursussen worden aangeboden.
- Actiepunt:** Kopje zal worden aangepast "resultaat ontvangen stukken" want het is de burger die het ontvangt.

3. Gespreksopzet driehoeksgesprek

- Actiepunt:** De tijndindicaties moeten uit het gespreksopzet worden weggelaten.
- Actiepunt:** Wie moet er in de kamer aanwezig zijn of laten we deze keuze aan de burger over? AVG, COM en Fides testen dit volgende week.
- Aandachtspunt:** Het verslag vastleggen is een uitzoekpunt, hoe wordt er omgegaan met eventuele opname apparatuur ivm AVG. Ook als een 3^e partij wordt uitgenodigd op gesprek.

4. Casuïstiek

- Actiepunt** Houding van de burger moet weggelaten worden uit de casussen aangezien dit een persoonlijke opvatting is.

5. Bijlagen

Zie slides voor informatie