



verslag

Fides MT update

Vergaderdatum en -tijd 20 juli 2023

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

Agenda

1. Terugblik Actiepunten en besluiten
2. Managementinformatie
3. Communicatieplan
4. Procesinrichting

1. Terugblik Actiepunten en besluiten

Update Met GPI en BelKa wordt een werkgroep ingericht om het driehoeksgesprek tot uitvoer te brengen.

Aandachtspunt Het MT wil de ervaringen van de driehoeksgesprekken op managementniveau delen met de organisaties waarmee de gesprekken worden gevoerd. Het MT wil bovendien van tevoren al met de betreffende organisaties in gesprek.

Update SP Er is een verzoek bij intake binnengekomen van een burger die aangeeft dat vanuit toeslagen gegevens zijn gedeeld met de verhuurder om een inkomenstoets te doen. Dit is een legitieme deling maar burger weet dat niet.

Aandachtspunt Er moet worden onderzocht wat alle rechtmatige informatiedelingen zijn die de Belastingdienst kan uitvoeren. Deze opdracht ligt niet bij de projectgroep Fides

2. Management Informatie

Zie slide 16 t/m 22

Vraag hoe verlopen de gesprekken?

→De gesprekken verlopen erg gemêleerd: burgers drukken verkeerd op de knop, willen een andere actie uitvoeren en/of zijn gefrustreerd.

Vraag Waar leidt dit toe, moet de knop worden verduidelijkt?

→Het aandeel burgers dat een melding deed die meteen kon worden afgesloten, is groter geworden. Dit kan worden meegenomen in de communicatie strategie.

Particulieren
Buitengewone Zaken Blauw

Actiepunt Communicatie zoekt uit of het meetbaar is hoeveel burgers in de melding de pagina verlaten en hierdoor geen melding doen.

Datum
20 juli 2023

Aandachtspunt Het MT is benieuwd in welke mate er aan het einde van het gesprek geëvalueerd kon worden.

→Er komt een evaluatie beschikbaar op het portaal, bovendien vraagt de beller aan het einde van het gesprek of de boodschap duidelijk is voor de burger en of hij nog andere vragen heeft.

Vraag Hoe verloopt het doen van de inzageverzoeken?

→De burgers die zijn na-gebeld hebben positieve feedback gegeven over het doen van het inzageverzoek. Er is één burger waarvoor een frobo is aangemaakt.

Actiepunt Leg vast of de wijze van begeleiden met inzage goed wordt ervaren door de burger. Het MT wil toetsen of het proces daadwerkelijk de burger begeleid zoals de wens was.

3. Communicatieplan

Aandachtspunt Het MT wil niet buiten BZB sfeer treden tenzij de anonimiteit van de burger kan worden gewaarborgd (het niet zichtbaar of aannemelijk maken dat iemand onderdeel uitmaakte van de FSV populatie).

Vraag Wat betekent de uitsplitsing van de doelgroepen?

→Per doelgroep wordt onderzocht via welke kanalen BZB hen wil bereiken.

Aandachtspunt Het MT wil de campagne enten op maximale respons, en wil laten zien dat BZB zich maximaal inzet voor het onder de aandacht brengen van de meldknop.

Vraag Is CDC nu betrokken en had CDC veel aanvullingen?

Er staat een afspraak met CDC gepland.

Aandachtspunt Als de afspraak met CDC daadwerkelijk met de directeur is, laat dan ook MT lid aanhaken.

Vraag Is er een plan voor de Search Engine Optimisation – campagne?

Dit loopt via het Servicedesignteam en wordt uitgezocht, er is nog geen bureau ingehuurd.

Aandachtspunt De Stas heeft de politiek toegezegd om het maximale te doen om aandacht te genereren en hier moet einde van de zomer over worden gerapporteerd.

4. Procesinrichting

Besluit Het MT wil geen onderscheid maken tussen private en publieke partijen in het terugkoppelen van de inzage bij de organisatie. Elke burger mag de belastingdienst bellen om de ontvangst van de documenten terug te koppelen.

Besluit Het MT gaat akkoord met het implementeren van de Belastingdienst File Transfer als digitaal kanaal waar burgers de belastingdienst documenten van hun inzageverzoek kunnen toesturen (mits dit middel waarborgt dat niemand anders bij de gegevens van de burger kan.)

Particulieren
Buitengewone Zaken Blauw

Datum
20 juli 2023