



verslag

MT Fides

Vergaderdatum en -tijd **31 augustus 2023**

Aanwezig *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*
(16:10)

Agenda

1. Terugblik Actiepunten en besluiten
2. Managementinformatie
3. Eerste resultaten gesprekken
4. Driehoeksgesprek
5. Casuïstiek

2. Managementinformatie

Slide 4 – 6

Vraag Wat wordt bedoeld met de afsluitende brief?

Wanneer de melding wordt gesloten omdat de burger een vraag had die niet met gegevensdeling te maken had, wordt een afsluitende brief verstuurd.

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

3. Eerste resultaten gesprekken

Slide 7 – 8

Actiepunt 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?

Aandachtspunt Vooralnog blijkt niet uit de gespreksverslagen dat burgers zich onvoldoende geholpen voelden en daardoor van de melding afzagen.

Actiepunt 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.

Complimenten van het MT voor alle SP medewerkers die de burgers bellen.

4. Driehoeksgesprek

Slide 9 – 10

Particulieren

Buitengewone Zaken Blauw

Aandachtspunt MT Het Meldpunt is geopend voor burgers die het gevoel hebben dat hun FSV informatie is gedeeld. De burger wordt geholpen in elke stap die hij wil zetten in het proces.

- ➔ Het plan in de burgerreis is constant blijven peilen waar de burger behoefte aan heeft zodat de burger niet door allerlei procestappen wordt gehaald waar hij geen behoefte aan heeft.

Datum

31 augustus 2023

Aandachtspunt Het MT wil de nadruk nog meer leggen op het ondersteunen van de burger. Het driehoek gesprek moet daarom in alle gevallen worden aangereikt en de burger maakt vervolgens de keuze of hij behoefte heeft aan dit gesprek.

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

5. Casuïstiek

Slide 11 - 21

Casus 1

Aandachtspunt Het MT vindt de wijze waarop de burger stukken heeft ontvangen, niet relevant voor het inhoudelijke onderzoek van de stukken.

Aandachtspunt Het MT ziet Toeslagen in deze casus als de 'externe' partij waarmee samen met de burger het driehoeksgesprek gevoerd kan worden. Aangezien de FSV registratie later plaatsvond dan de correspondentie (gedeelde stukken) kan FSV hier geen rol in hebben gespeeld. Insteek moet zijn dat Toeslagen onderzoekt wat er gebeurd is en in het driehoeksgesprek de inhoudelijke toelichting geeft en BZB fungeert als gespreksleider.

Aandachtspunt De rol die de Belastingdienst heeft in het driehoeksgesprek moet bepalend zijn voor de persoon en gespreksstrategie die gekozen wordt tijdens het gesprek.

Casus 2

Het overleg is afgebroken vanwege onvoldoende vergadertijd