



Particulieren

Contactpersoon

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

Datum

30 mei 2024

Auteur

Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

verslag

MT Kintsugi overleg

Vergaderdatum en -tijd 30 mei 2024, 14:00-14:30 uur

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

Agenda:

1. Review scores
2. Update Elmo-dossiers
3. Update AI team
4. Potentiële toewijzingen
5. Productiecijfers en planning
6. Wvttk

1. Review scores

- Het project heeft een reviewproces ingericht waarbij aan de hand van opgestelde criteria en KPI's is geëvalueerd op de verschillende sub processen in de afhandeling van schadeverzoeken: burgercontact, het opstellen van de ontvangstbevestiging, inhoudelijke beoordeling en de voorlopige conclusie. Het sub proces 'opstellen van het definitieve besluit' zal in de volgende meeting worden behandeld.
- Resultaten: de KPI's Week voor week 19 en 20 zijn behaald.

Aandachtspunt:

MT-lid vraagt of de doelstellingen op dit moment wel scherp genoeg zijn, gezien deze scores, en verzoekt het project om dit te onderzoeken.

2. Update: Elmo-dossiers

Particulieren

- Op dit moment zijn er 28 dossiers geclassificeerd als Elmo-dossiers, waarvan 24 in behandeling en 4 afgerond. Een Elmo-dossier gaat door een eerste en tweede beoordeling, en daaropvolgend een voorlopige conclusie en een definitief besluit. Bij de eerste beoordeling zijn er 15 afgerond en 6 in behandeling. Bij de tweede beoordeling zijn er 4 afgerond en 3 in behandeling. Ten slotte zijn er 4 voorlopige conclusies verstuurd, waarbij de definitieve besluiten binnenkort verstuurd worden.

Datum
30 mei 2024

Aandachtspunt:

Het MT benadrukt dat het voor de burger helder moet zijn welke redenen ten grondslag liggen aan de goedkeuring of afwijzing van hun schadeverzoek. Een voorlopige conclusie richt zich op de inhoudelijke argumentatie van een burger.

Het MT legt ook de nadruk op het belang, waar toepasselijk, van het nastreven van positieve resultaten voor burgers bij de afhandeling van schadeverzoeken.

Actiepunt:

Het MT verzoekt het project om de volgende keer inzicht te geven in de doorlooptijd en de werktijd. Vervolgens kan er gekeken worden naar een eventuele herinrichting van het proces, zodat de daadwerkelijke tijd die het proces in beslag neemt verkort kan worden.

3. Update AI-team:

- Momenteel wordt onderzocht op welke manier AI ondersteuning kan bieden bij het verwerken van Elmo-dossiers.
 - Er zijn 5 Elmo-dossiers doorgezet naar het IA-team voor een testverwerking door AI, waarna de resultaten zullen worden vergeleken met handmatige verwerking.
 - MT: Het onderzoek naar het gebruik van AI tools als ondersteuning is positief. Uiteraard blijft het bij de daadwerkelijke beoordeling van dossiers uiteindelijk de mens die zijn of haar oordeel geeft.

4. Potentiele toewijzingen

- Er zijn 5 mogelijke toewijzingen vanuit behandelaren gekomen, waarvan 3 door Spark zijn beoordeeld en afgewezen, en 2 nog beoordeeld moeten worden.

Actiepunt:

Naar aanleiding van de besproken casussen, stelt het MT de vraag in welke mate er wordt gezocht naar wat toegekend kan worden. Het MT verzoekt een terugkoppeling te geven over hoe feitelijk wordt omgegaan met de afhandeling van schadeverzoeken in de uitvoering.

Aandachtspunt:

Het MT benadrukt de inspanning die nodig is om de burger te voorzien van een positieve uitkomst, waarbij het team een grote eigen verantwoordelijkheid draagt en de ruimte moet nemen om de burger maximaal te ondersteunen.

Bijvoorbeeld: in gevallen waar te weinig bewijs is aangeleverd om tot een positieve uitkomst te komen, wordt de burger het beste ondersteund door hen hierop te wijzen.

Actiepunt:

Dit punt zal opnieuw worden besproken. Het MT verzoekt om volgende week een meeting in te plannen om de casussen te bespreken waarbij men tot een tegenstrijdig oordeel is gekomen.

Particulieren

Datum
30 mei 2024

*Agendapunten 5 en 6 zijn wegens het tijdgebrek opgeschort voor deze vergadering