[redacted]

Van: [redacted]
Verzonden: woensdag 8 januari 2020 15:53
Aan: [redacted]
CC:
Onderwerp: gesprek ombudsman en vragen/actiepunten

Hoi collega's,

Zojuist een informatief gesprek gehad met de Ombudsman Metropool Amsterdam, Arre Zuurmond, [redacted]

We hebben de verschillende vragen die de Ombudsman ons heeft gesteld besproken (nogmaals dank voor jullie input). We gingen overigens niet heel diep de inhoud in. Gesprek ging in goede sfeer.

Wel een aantal aandachtspunten en mogelijke acties:

1. Uitleg BSQ/herbouwwaarde: tip van de Ombudsman→maak een filmpje (met acteur) waarin je dit uitlegt (zoals wij zojuist deden aan tafel met de Ombudsman), bespreek de formule en maak voorbeeld sommetjes, gebruik de Ombudsman als klankbord
   [redacted] 1. idee van een filmpje inzake uitleg herbouwwaarde/bsq is dit kansrijk en willen jullie dit oppakken?

2. Is het mogelijk de WOZ 2014 toch niet openbaar te krijgen? →tip Ombudsman: vraag dit na bij de waarderingskamer, kan helpen om meer transparant te worden.
   [redacted] Heb jij contact met de waarderingskamer en kun je de vraag stellen om WOZ 2015 openbaar te maken?

3. Het bedien van beleggers ligt gevoelig (zijn al zo rijk)→tip Ombudsman: Communiceer dat je de beleggers gaat bedienen, maar dat je voorrang geeft aan aanvragen van burgers.
   [redacted] zal dit afstemmen met [redacted] en uiteraard met communicatie

4. Burgers vinden het belangrijk om op de hoogte te blijven over hun aanvraag. →tip Ombudsman: Communiceer tussentijds met de aanvragers, ook als er niets te melden valt
   [redacted] afstemmen met communicatie en IVdesk

5. De beantwoording van de raadsvragen over onderwerpen rondom de overstap vindt de Ombudsman heel helder→tip Ombudsman: plaats ze op de website
   [redacted] is dit haalbaar?

6. Idee van voorlichtingsbijeenkomsten houden bij chet vindt de Ombudsman een prima suggestie om de 2 stelsels/aanbiedingen goed uit te leggen. 1 op 1 kan natuurlijk ook.
   @geen actie: doen we al

7. Bij WPI zitten collega's die teksten kunnen beoordelen op 'begrijpend lezen'→tip Ombudsman: collega's van WPI een keer laten meekijken (experts op het gebied van begrijpend lezen). Suggestie van factsheet met belangrijkste zaken als oplegger van de 'lijvige aanbieding" vindt de Ombudsman ook prima.
   [redacted] willen jullie dit afstemmen met team Overstap/beleid

De Ombudsman neemt het initiatief om over 3 maanden weer een nieuw overleg te plannen. Wellicht is daarna geen gesprek meer nodig, afhankelijk van de klachten. Lijkt me dan wel goed om over de 7 genoemde punten te kunnen terugkoppelen.

Groet.

[redacted]