

A man in a dark t-shirt stands at the front of a room, smiling and gesturing with his hands. He is addressing a group of people seated around him. The room has large windows on the left and a white brick wall on the right. The text is overlaid in red on the image.

Conflictdossiers tussen overheid en burger

Vereniging Mediators Overheid
10 november 2022
Valentijn Crijns

Inhoud

- Conflictdossiers in de Belastingdienst
- Kenmerken
- Stand van de wetenschap
- Behandeling: mediation?
- Expertise

Conflictdossiers in de Belastingdienst

- Onderzoek
- Aanbevelingen
- Team Escala

Kenmerken conflictdossiers

- Looptijd, escalatiestappen, FTE
- Demografie partijen
- Verschijningsvormen
- Emotionele belasting
- Resultaten interventies

Stand van de wetenschap

- *Intractable conflict*
- *Vexatious litigant / unreasonable complainant*
- *Mental health issues*
- *Early warning signals*

Behandeling conflictdossiers

- Integrale benadering
- Oorzaken/drijfveren, behoeften, belangen
- Investeren in de toekomst?

Expertise conflictdossiers

- Een aparte tak van sport
- Denken op metaniveau
- Creativiteit, handelen *out of the box*

- Bundeling expertise?