



Belastingdienst



# Project Kintsugi MT update

13-07-2023



# Terugblik Actiepunten en besluiten 09-06-2023

	Omschrijving van besluit of actiepunt
<b>Besluit 1</b>	MT heeft akkoord gegeven om Route 2 met aanpassing (burger kan via het Portaal een telefonisch gesprek inplannen) verder uit te rollen.
<b>Actie 1</b>	Vorbereiding versturen TGVe brieven en contactkaartjes voor gekozen route 2.
<b>Actie 2</b>	Uitzoeken hoe we de uitbetaling/budgettering inregelen voor het gedeelte schadeverzoeken.
<b>Actie 3</b>	De casussen in de casuïstieksessies behandelen aan de hand van de opgestelde beoordelingskader.



# Agenda

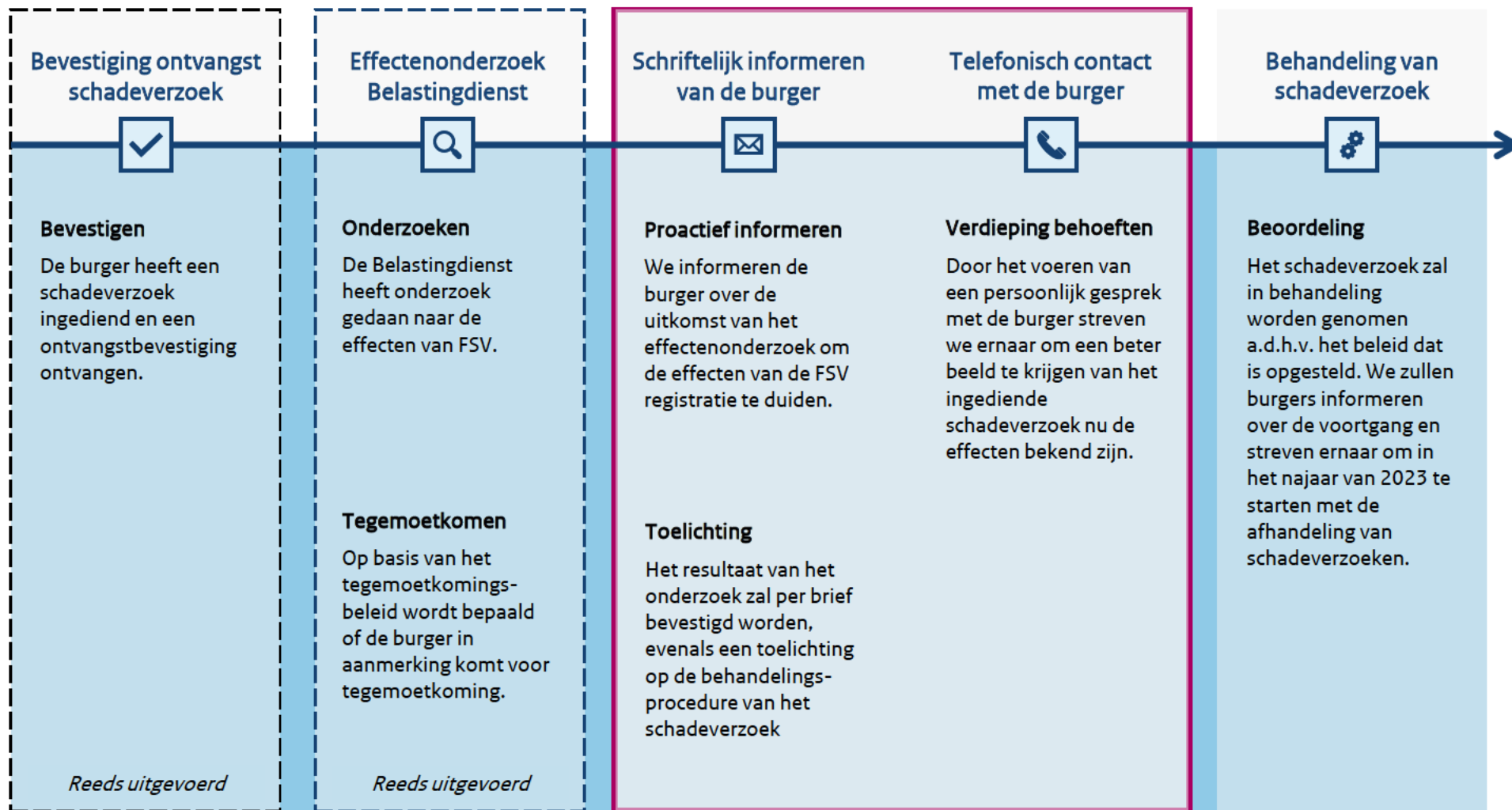
- 1 | Contact met de burgers
- 2 | Tijdelijk schadebeleid en afstemming
- 3 | W.v.t.t.k.
- 4 | Bijlagen



# 1. Contact met burgers



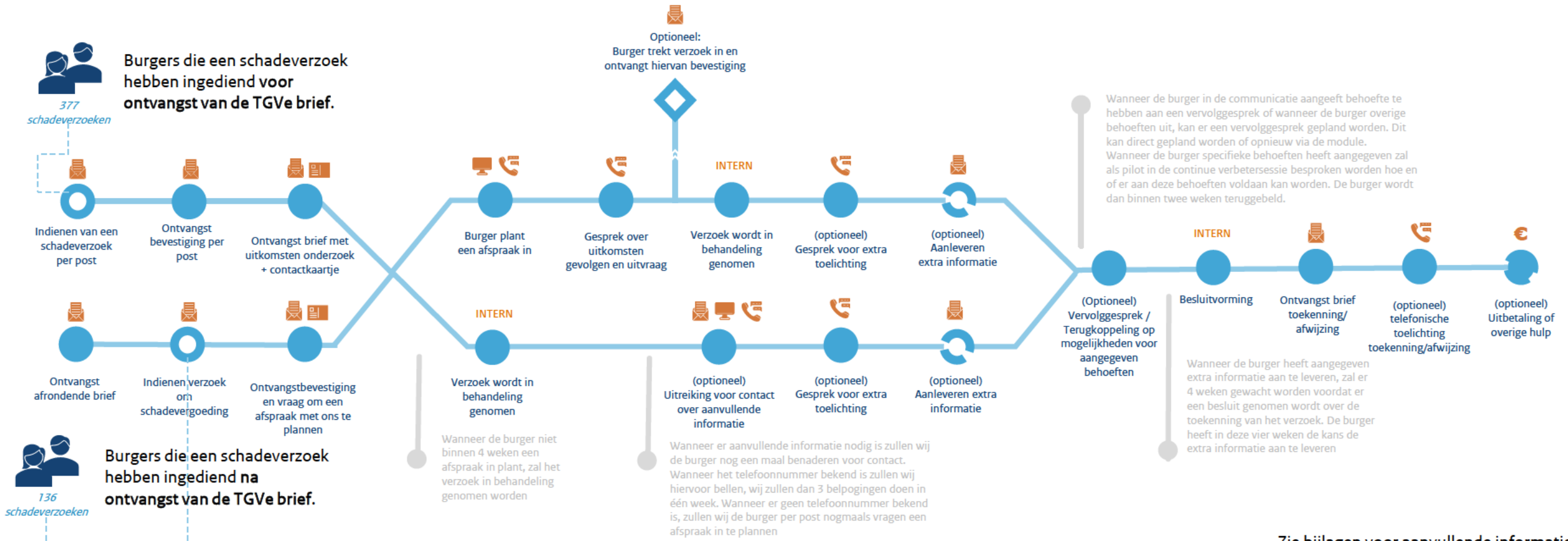
# Contact met burgers | Indienen en behandeling verzoek tot schadevergoeding





# Contact met burgers | Indienen en behandeling verzoek tot schadevergoeding

Er zijn reeds 545 schadeverzoeken ingediend naar aanleiding van de FSV registratie. Daarvan zijn 377 schadeverzoeken ingediend voor de effectbepaling. 100 burgers uit deze populatie hebben vanuit de pilot een contactkaartje TGVe brief ontvangen en is er (wanneer mogelijk was) contact gelegd met de burger.

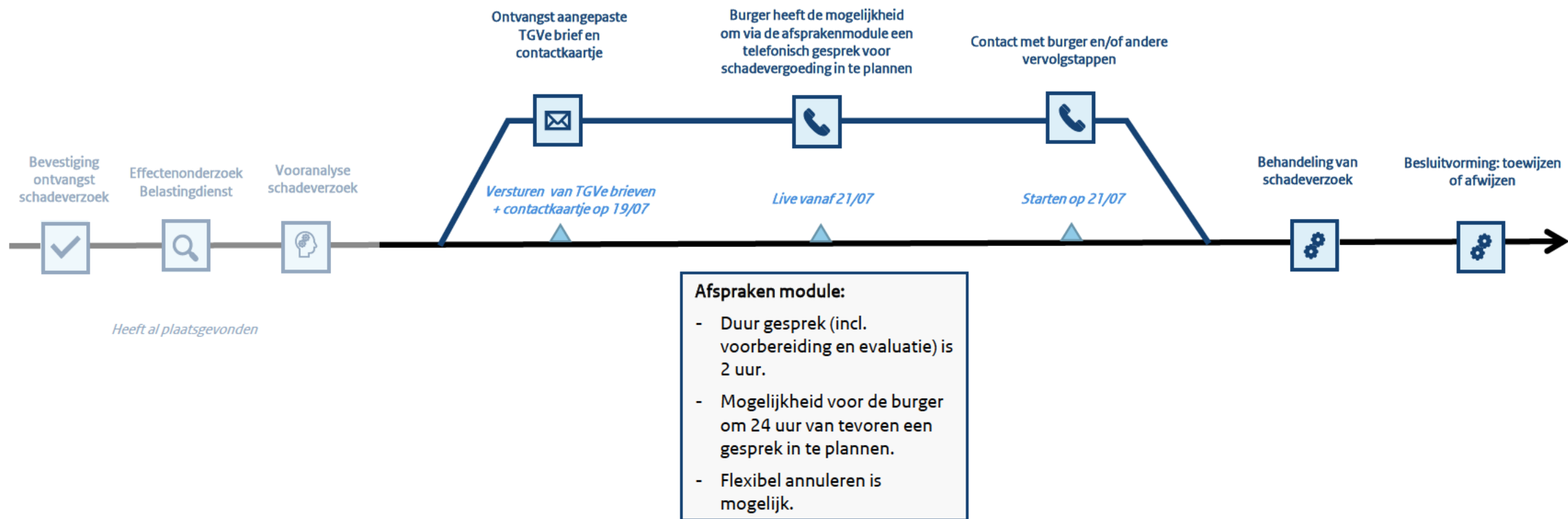


Zie bijlagen voor aanvullende informatie.



## Contact met burgers | Planning komende weken

We starten met het contacteren van de burgers die een schadeverzoek hebben ingediend voor effectbepaling (377). 100 burgers zijn in de pilot (waar mogelijk) al gecontacteerd. Vervolgens zal de populatie gecontacteerd worden die na de effectbepaling een schadeverzoek heeft ingediend (136).





## **2. Tijdslijn schadebeleid en afstemming**





# Tijdlijn schadebeleid

## Tijdlijn

- **Datum: 27 maart 2023**  
Uitwerking van schadebeleid in samenwerking met FJZ, VTA Formeel recht, LAVACO en Schadebeleid coördinator
- **Datum: 3 april 2023**  
Alle onderdelen van het schadebeleid worden tegen gelezen en voorzien van feedback.
- **Datum: 14 april 2023**  
Toezending eerste concept schadebeleid aan stakeholders voor feedback.
- **Datum : 1 mei 2023**  
Deadline tweede concept schadebeleid
- **Datum : 1 juni 2023**  
Oplevering concept werkinstructie schadebeleid
- **Datum : 1 juli 2023**  
Vaststellen eindversie schadebeleid
- **Datum : 20 juli 2023**  
Overleg met FJZ over definitieve versie beoordelingskader

## Deelnemers

Deelnemers aan de vormgeving van het schadebeleid onder leiding van BZB:

1. FJZ
2. VTA Formeel recht
3. LAVACO

## Sturingsritmiek

- **Wekelijks:**  
Behandeling van casuïstiek met MT en projectgroep
- **Tweewekelijks**  
Afstemming met MT BZB



## 3. W.v.t.t.k.



## 4. Bijlagen

Bijlage I – Contact met burgers | Communicatiestappen

Bijlage II – Contactkaartje



# Kintsugi vervolg | Communicatiestappen

Context

Burgers die een verzoek om schadevergoeding indienen **worden gevraagd om een afspraak in te plannen** om het hier telefonisch over te hebben. Voor “nieuwe” verzoeken gebeurt dit direct in de ontvangstbevestiging en voor verzoeken die al eerder gedaan zijn gebeurt dit in de vorm van een contactkaartje. In het gesprek dat hierop volgt geven de medewerkers (toelichting op de uitkomst van het effectenonderzoek en stellen) verdiepende vragen over het verzoek om schadevergoeding. Tijdens dit gesprek heeft de burger de kans om zijn/haar verhaal te doen en **behoeftes te uiten**, vragen te stellen en, wanneer gewenst, het verzoek in te trekken.

Dit advies behandelt twee punten:

1. Wat doen we wanneer mensen geen afspraak met ons inplannen na ontvangst van de ontvangstbevestiging of het contactkaartje?
2. Hoe reageren we wanneer burgers overige behoeften uiten?

Advies

## 1. Wat doen we wanneer mensen geen afspraak met ons inplannen na ontvangst van de ontvangstbevestiging of het contactkaartje?

We geven de burgers, na verzending van de ontvangstbevestiging of het contact kaartje, vier weken de tijd om een afspraak met ons in te plannen. Wanneer dit niet gebeurt zullen wij het verzoek in behandeling nemen.

Wanneer een verzoek niet compleet genoeg blijkt om deze goed te behandelen zullen wij nog éénmaal proberen in contact te komen met de burger.

Dit contact kan verschillende vormen hebben: Wanneer het telefoonnummer van de burger bekend is zullen er 3 belpogingen gedaan (elke week 1 poging).

Wanneer er niet kan worden gebeld omdat er geen telefoonnummer bekend is zal er per post nogmaals aan de burger gevraagd worden om een afspraak met ons te plannen.

Wanneer er na 3 belpogingen, of 4 weken geen reactie/afpraak is binnengekomen zal het verzoek alsnog zoals het staat in behandeling genomen worden.

Wanneer er wel contact met de burger is en de burger (ofwel omdat zij direct een afspraak hebben gepland, ofwel omdat zij naar het extra contact moment een afspraak hebben gepland) geeft aan extra informatie aan te willen leveren zullen wij 4 weken (of tot de extra informatie binnen is) wachten om de burger de kans te geven dit op te sturen en dan het verzoek in behandeling nemen.

## 2. Hoe reageren we wanneer burgers overige behoeften uiten?

Wanneer burgers in het gesprek overige behoeften uiten laten we in het gesprek weten dat we gaan overleggen wat de mogelijkheden hiervoor zijn en dat er binnen twee weken opnieuw contact wordt opgenomen met deze burger.

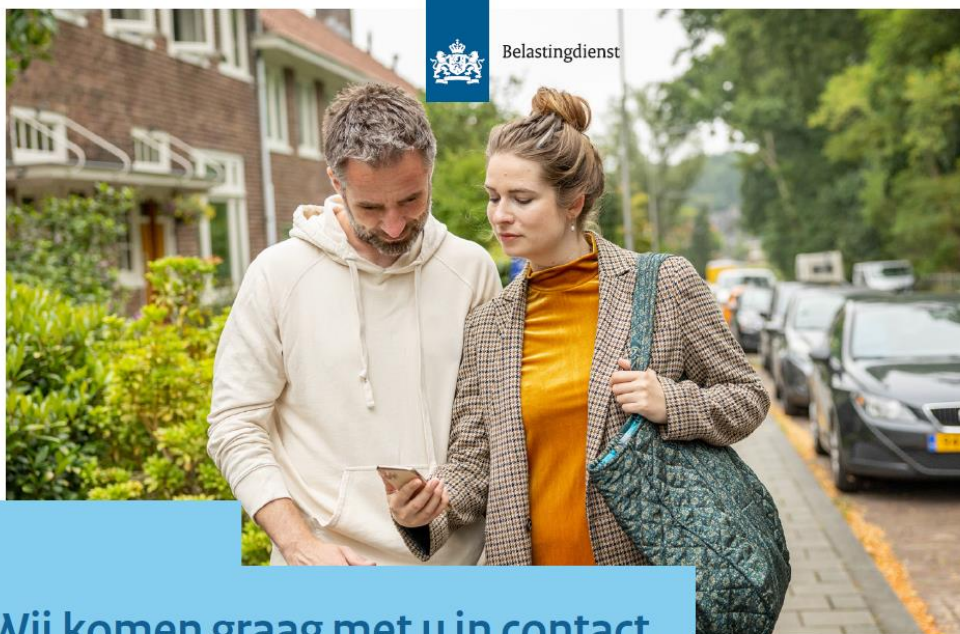
Als pilot zal de casus van deze burger dan in het continu verbeteroverleg besproken worden.

De burger wordt binnen twee weken teruggebeld, hierin wordt uitgelegd wat de mogelijke vervolgstappen zijn (eg. Sturen bloemetje, kantoor bezoek voor een persoonlijk gesprek, extra uitleg over een onderwerp etc.).

De vervolg actie wordt gestart.



# Contact met burgers | Contactkaartje (Route 2)



Wij komen graag met u in contact

Beste mevrouw, meneer,

Het onderzoek naar uw FSV-registratie is klaar. In de brief vindt u de resultaten hiervan.

U heeft een verzoek om schadevergoeding voor uw FSV-registratie gedaan. Hierover willen wij u graag nog een aantal vragen stellen. **Wilt u een afspraak maken voor een telefoongesprek?**

U kunt uw afspraak online inplannen. Ga hiervoor naar [www.fsvportaal.nl](http://www.fsvportaal.nl) en log in met uw DigiD rechtsboven in uw scherm. Ga naar 'Een afspraak inplannen' en kies de optie 'Contact over verzoek om schadevergoeding'.

U kunt ook telefonisch een afspraak maken via 0800 235 83 56 (gratis). We zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00 uur.

Hartelijke groet,

*A. Cohlst*

A. Cohlst  
Programmamanager