



Belastingdienst



# Project Kintsugi MT update

05-09-2023



# Terugblik Actiepunten en besluiten 17-08-2023

|             | Omschrijving van besluit of actiepunt  |
|-------------|--|
| Actiepunt 1 | Er komt een extra opmerking op contactkaartje dat dit de laatste poging is tot contact zoeken. Daarnaast worden ook de processtappen benoemd.  |
| Actiepunt 2 | Er wordt een voorbeeld gedeeld met het MT van een schadeverzoek van burger die niet in FSV is opgenomen ter context.   |
| Actiepunt 3 | Communicatie kijkt of er aan onze kant nog verbeterpunten zijn die ervoor zorgen dat burgers in kleine getalen contact met ons opnemen.  |
| Actiepunt 4 | Maandag 21 augustus wordt het beoordelingskader gedeeld met het MT. Het project geeft aan welke delen van het kader het MT op geattendeerd moet worden. Er wordt een afspraak ingepland na maandag om het hierover te hebben. Het MT wordt vóór maandag 11:00 geïnformeerd of de juristen het eens zijn met het beoordelingskader. |



# Agenda

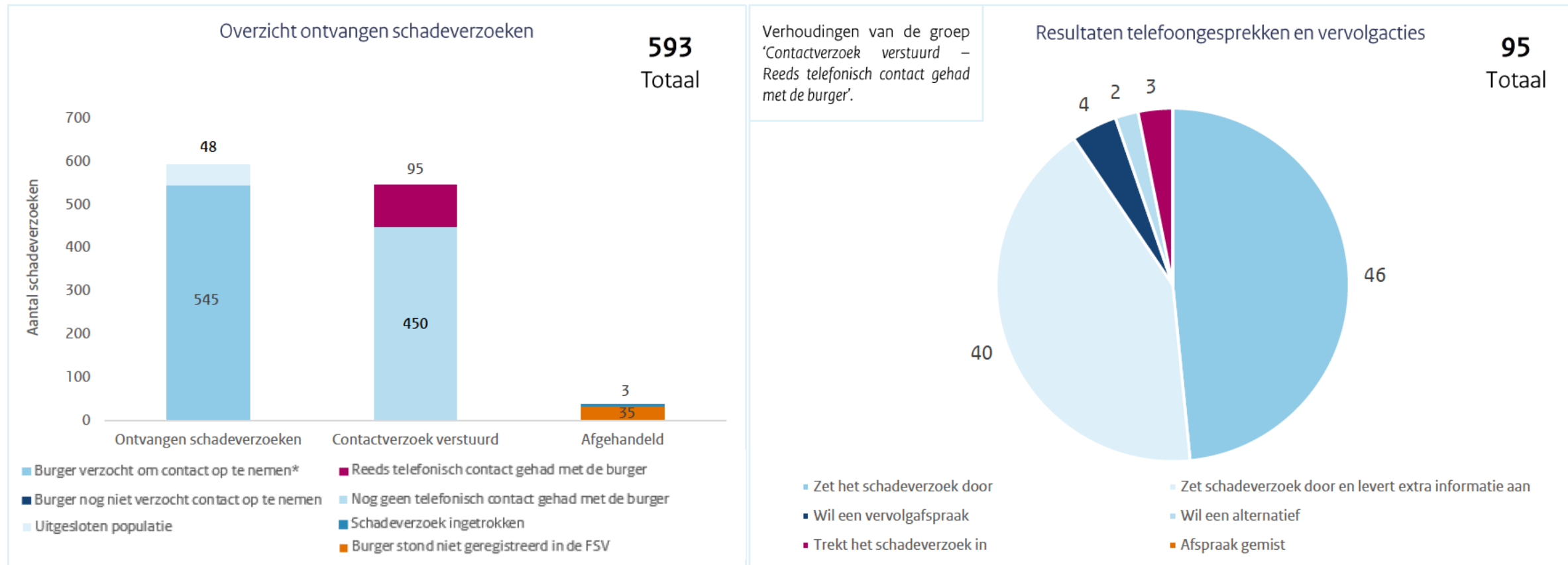
- 1 | Contact met burgers
- 2 | Handleiding FSV-schadeverzoeken
- 3 | Vervolg na beoordeling FSV schadeverzoek
- 4 | W.v.t.t.k. & Bijlagen



# 1. Contact met burgers



# Contact met burgers | Totaal aantal ontvangen schadeverzoeken



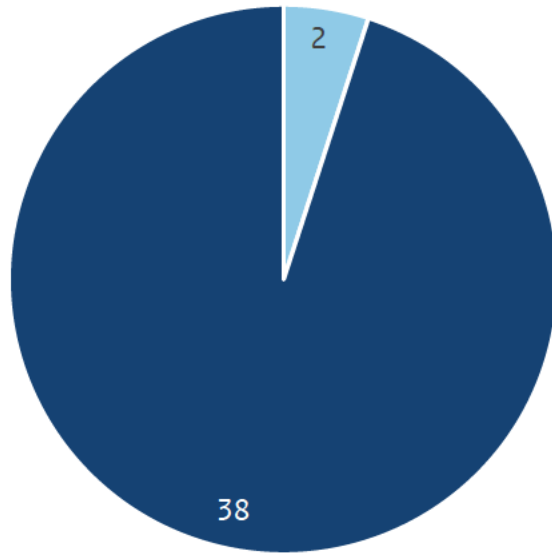
\*De burger heeft een contactkaart ontvangen of de nieuwe ontvangstbevestiging waarin staat vermeld om een telefonisch afspraak in te plannen via de afsprakenmodule.



## Contact met burgers | Te ontvangen extra informatie

### Extra informatie aanleveren

40  
Totaal



■ Extra informatie aangeleverd ■ Extra informatie nog aanleveren

### Verstreken deadline extra informatie (4 weken)

Voor burgers die extra informatie willen aanleveren is er een termijn afgesproken van 4 weken. Wanneer de burger binnen 4 weken geen extra informatie heeft aangeleverd, ontvangt de burger een kaartje en wordt het verzoek zoals het is ingediend in behandeling genomen.

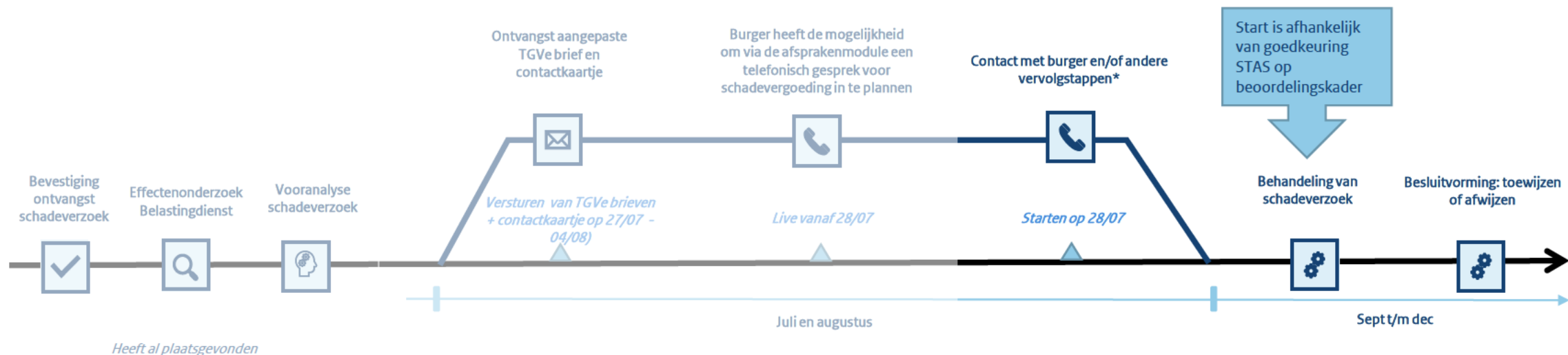
Het kan zijn dat de burger na de 4 weken nog wel extra informatie aanlevert. Wanneer de aanvraag op dat moment nog niet in behandeling is genomen, zal deze informatie nog mee worden genomen.

Momenteel zijn er 4 burgers die niet binnen de deadline extra informatie hebben aangeleverd



## Contact met burgers I Planning komende weken

We zijn gestart met het contacteren van de burgers die een schadeverzoek hebben ingediend vóór effectbepaling. 100 burgers zijn in de pilot (waar mogelijk) al gecontacteerd. Vervolgens is de populatie gecontacteerd die na de effectbepaling een schadeverzoek heeft ingediend.



### Capaciteit SP voor contactmomenten

Op dit moment is er beperkte capaciteit voor burgers om afspraken te plannen, daardoor kan het drie weken duren voordat er een afspraak mogelijkheid is.

### Doorgevoerde verbetering:

- Beschikbaarheid medewerkers aanpassen zodat er meerdere afspraken in een tijdblok passen.

### Aanstaande verbeteringen:

- Controle op afspraken of de burger al een schadeverzoek heeft ingediend. Als dat niet zo is dan kan de afspraak ingekort worden.
- 3 extra FTE beschikbaar vanaf 18 september.

\* Zie bijlage "A. Contact met burgers I Indienen en behandeling verzoek tot schadevergoeding" voor de vervolgstappen.





# Waar staan we nu: contactmomenten met de burger, de burger in regie

Onze communicatievisie benadrukt dat BZB inzet op een **empathische en impactvolle communicatiestrategie** met **breed inzetbare middelen**, waarbij de FSV-geregistreerden **zelf regie en controle kunnen uitoefenen** op de wijze waarop contact plaatsvindt. Deze visie komt voort uit het onderzoek naar de **verschillende burgerbehoeften** van de FSV-geregistreerden. Hierbij bleek dat burgers veel verschillende behoeften hebben, en dat er geen eenduidige, gewenste aanpak voor iedereen bestaat. Doordat er een keuze wordt voorgelegd kan de burger zelf de keuze maken in een contactmoment dat het beste bij de burger past.

Na het doen van het inzageverzoek worden er **verschillende handreikingen** gedaan om in contact te komen. In onderstaande handreikingen wordt de burger de **mogelijkheid tot contact** voorgelegd.



## 1. Ontvangstbevestigingsbrief

Oude verzoeken: Ontvangst afrondende brief + contactkaartje

Nieuwe verzoeken: Ontvangstbevestigingsbrief met de uitnodiging voor het plannen van een afspraak om het verzoek om schadevergoeding toe te lichten

*Door de burgers op deze manier uit te nodigen zijn zij zelf in regie over of zij met ons in gesprek willen of niet. Burgers die de behoefte hebben aan contact of die graag hun verzoek toe willen lichten, krijgen op deze manier de kans om dit te doen en zo gehoord en erkent te worden. Wanneer burgers hier niet op in gaan zullen wij het verzoek zoals het staat in behandeling nemen.*



## 2. Tijdens beoordeling: wanneer we niet genoeg informatie hebben

Oude verzoeken: Ontvangst afrondende brief + contactkaartje

Nieuwe verzoeken: Ontvangstbevestigingsbrief met de uitnodiging voor het plannen van een afspraak om het verzoek om schadevergoeding toe te lichten

*Door de burgers uit te leggen dat wij meer informatie nodig hebben om het verzoek zo volledig mogelijk te beoordelen laten wij duidelijk weten dat er actie van de burger benodigd is en binnen welk termijn. Wanneer een burger ervoor kiest hier niet op in te gaan zullen wij het verzoek zoals deze staat beoordelen.*



## 3. Beoordelingsbrief

In de beoordelingsbrief zal er gestuurd worden op het plannen van een afspraak om de beoordeling toe te lichten

*Door de burgers een afsluitende brief te sturen met de beoordeling geven wij ze een duidelijk eindpunt. Naar aanleiding van deze brief kunnen zij daardoor voor zichzelf de keuze maken: ik kan dit nu afsluiten of ik heb nog geen afsluiting. Wanneer de burger nog geen afsluiting heeft gevonden nodigen wij de burger graag uit op kantoor (of wanneer dat de voorkeur heeft van de burger via een videobelgesprek/een telefoongesprek). In dit gesprek lichten wij toe hoe wij tot de beoordeling zijn gekomen en leggen wij duidelijk aan de burger uit welke volgende stappen er mogelijk zijn. Door met de burger mee te denken kunnen wij zo een gidsende rol aannemen.*





## 2. Handleiding FSV- schadeverzoeken



## 2. Stand van zaken – Handleiding en vervolg

Na het MT Belka van 29 augustus heeft het projectteam een oplegger aangeleverd bij Belka met daarin de grondhouding van de medewerkers bij de beoordeling van schadeverzoeken en procesafspraken voor het lerend vermogen bij de beoordeling. Daarnaast heeft het project tegen gelezen bij de aanpassingen in de handleiding. De handleiding is 31 augustus aangeboden bij het MT maar door onvoldoende afstemming met andere stakeholders is de handleiding teruggetrokken en is de tijdlijn aangepast.

### Oude tijdlijn afronding Handleiding schadeverzoeken

- **Datum: 7 augustus 2023**  
Afstemming concept beoordelingskader met Landelijk Vaktechnisch Coördinator (Lavaco)
- **Datum: 14 augustus 2023**  
Verzenden beoordelingskader naar Lavaco, FJZ, IV&D, BPZ en Particulieren voor feedback.
- **Datum : 21 augustus 2023**  
Aanleveren eindversie beoordelingskader aan het MT BZB
- **Datum : 25 augustus 2023**  
Vaststellen eindversie beoordelingskader
- **Datum : 1 september 2023**  
Starten met de beoordeling van schadeverzoeken conform het vastgestelde beoordelingskader

### Nieuwe tijdlijn afronding Handleiding schadeverzoeken

- **Datum: 14 of 21 september 2023**  
Afstemming met directies en aanbieden definitieve Handleiding Schadeverzoeken aan het MT BZB.
- **Datum: 18 of 25 september 2023**  
Aanbieden Handleiding FSV schadeverzoeken aan de STAS.
- **Datum: 1 oktober 2023**  
Starten met de beoordeling van schadeverzoeken conform de vastgestelde handleiding.



### **3. Vervolg na beoordeling FSV schadeverzoek**



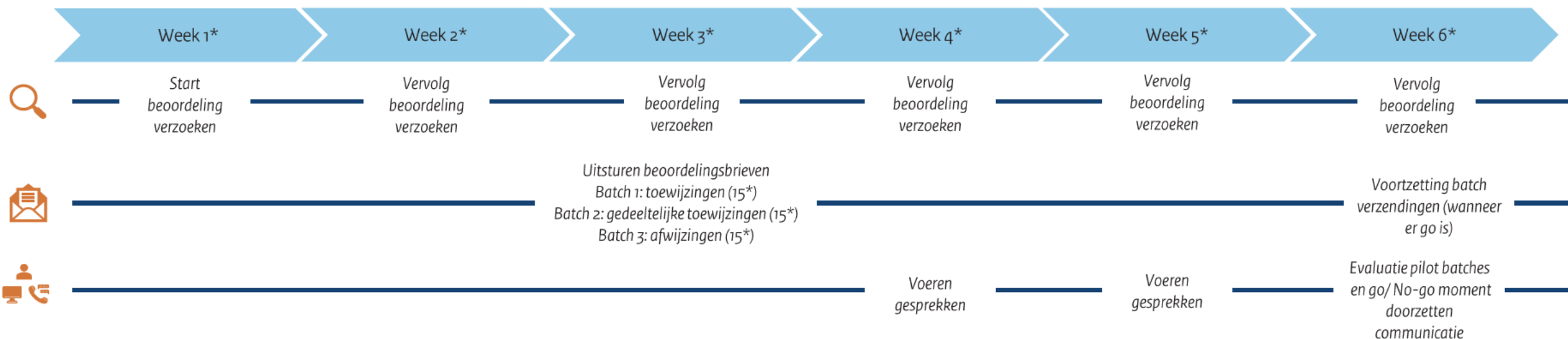
# Pilotvoorstel vervolg na beoordeling FSV schadeverzoek

## Context

- Zodra de handleiding geaccordeerd is kunnen de verzoeken om schadevergoeding inhoudelijk beoordeeld worden.
- Tot op heden zijn er 593 verzoeken om schadevergoeding gedaan.
- Om deze burgers op de meest efficiënte en duidelijke manier te informeren, stellen we de volgende pilot voor:

## Voorstel

- Het voorstel om de 45 verzoeken om schadevergoeding mee te nemen in de vorm van een pilot. Aan de hand van deze pilot willen we leren of de burgers zich na ontvangst van de afsluitende brieven erkent voelen of nog overige vragen of behoeften hebben. In de pilot zal geëvalueerd worden hoeveel burgers naar aanleiding van de brief een gesprek in plannen en welke vragen/zorgen en behoeftes de burger in dit gesprek aanhalen. Door deze eerste gesprekken te evalueren leren we of de communicatie middelen/momenten verder geoptimaliseerd kunnen worden.
- De beoordeling van deze verzoeken worden gecategoriseerd in: 1) toegewezen, 2) gedeeltelijk toegewezen, 3) afgewezen.
- **Beoordelingscriteria**
  1. Is de beoordeling van het schadeverzoek **duidelijk** voor de burger?
  2. Heeft de burger het gevoel dat de Belastingdienst de geleden schade **erkent**?
  3. Is de burger het **eens met de uitkomst** van de beoordeling van het schadeverzoek?
  4. Is het FSV dossier voor de burger **afgesloten**?



\* Gerekend vanaf het moment dat de werkinstructie in gebruik kan worden genomen

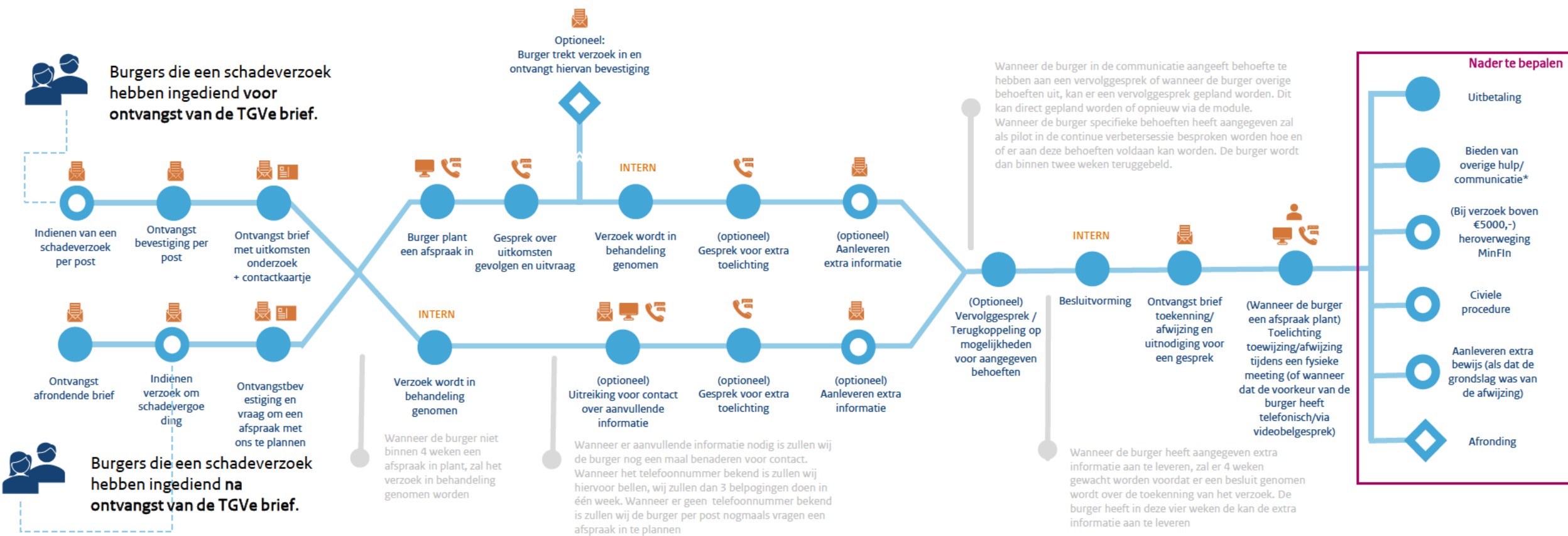
\*\*Wanneer uit de beoordeling blijkt dat er 15 toewijzingen, gedeeltelijke toewijzingen en afwijzingen zijn



## 4. W.v.t.Bijlagen



# A. Contact met burgers | Indienen en behandeling verzoek tot schadevergoeding



\*Dit is een optie wanneer vanuit het voorgaande gesprek blijkt welke behoeften de burger nog heeft rond erkenning/afroning en hoe daaraan voldaan kan worden. Dit kan bijvoorbeeld een vervolggesprek zijn als de burger nog overige vragen heeft.