



Belastingdienst



# Project Kintsugi MT update

21-09-2023



# Terugblik Actiepunten en besluiten 05-09-2023

	Omschrijving van besluit of actiepunt
Actiepunt 1	Er komt een voorstel hoe we het contact op gaan pakken met de burger. Er komt een perspectief wanneer er contact is gelegd met alle 593 burgers.
Actiepunt 2	De eerste casussen van de groep vervolg of alternatief worden voorgelegd bij het MT.
Actiepunt 3	Kintsugi geeft het MT perspectief wanneer het project klaar is, en licht toe wat hier onder verstaan wordt. Hierbij wordt ook een capaciteitsplanning gegeven.
Actiepunt 4	Kintsugi geeft het MT inzicht in de procedure van iemand die nu een schadeverzoek indient en dan wanneer dit verzoek dan ook daadwerkelijk afgehandeld is.



# Agenda

- 1| Contact met burgers
- 2| Planning
- 3| Handleiding FSV-schadeverzoeken
- 4| W.v.t.t.k.
- 5| Bijlagen

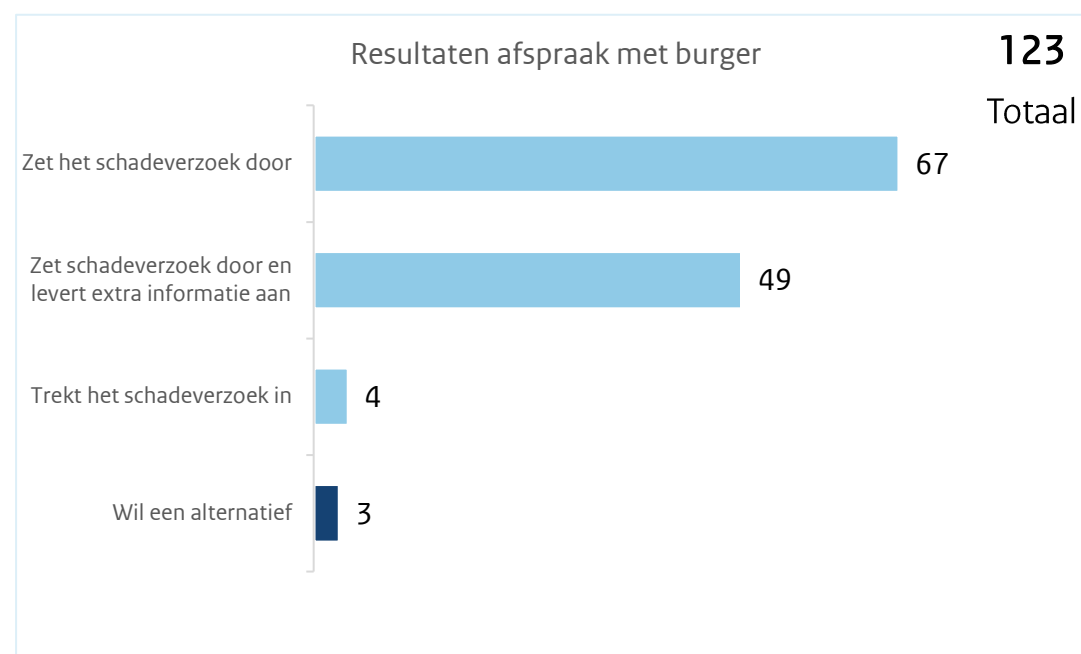
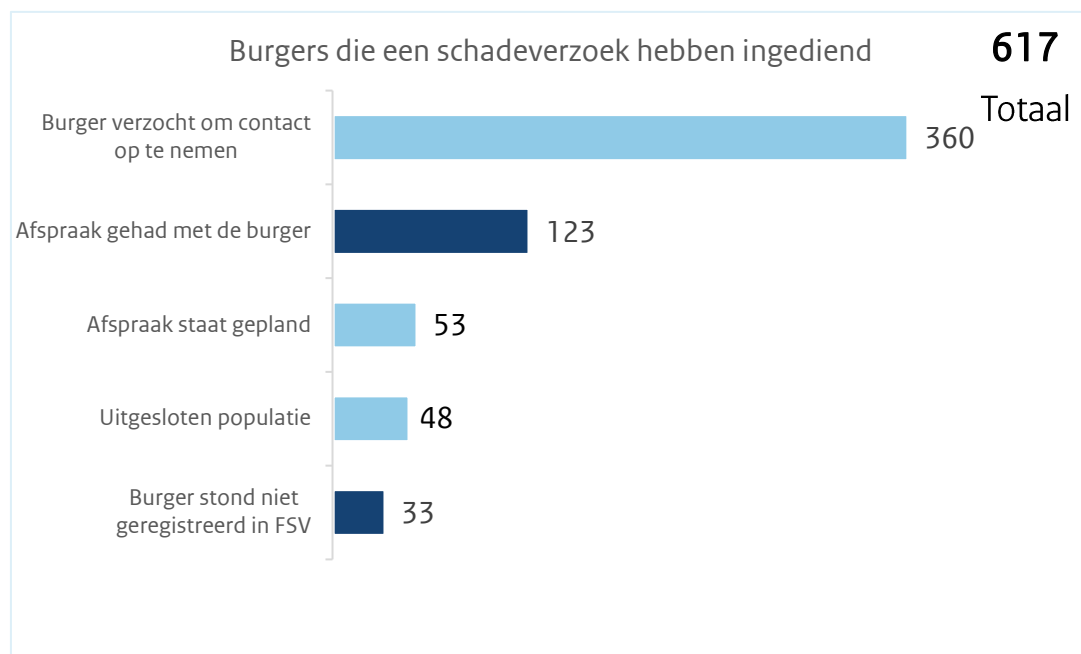


# 1. Contact met burgers



# Contact met burgers | Ontvangen schadeverzoeken

617 burgers hebben een schadeverzoek ingediend. Met 123 burgers hebben we inmiddels een afspraak gehad en er staan nog 53 afspraken gepland, dit aantal stijgt ook. Het grootste gedeelte van deze burgers zet het schadeverzoek door en een aantal willen een alternatief. De drie burgers die een alternatief willen worden op de volgende slide gedetailleerd toegelicht.





# Contact met burgers | Alternatief

Drie burgers willen een alternatief

Toelichting op **besluit** / **voorstel**



## Excuses

Telefonisch besproken om over te gaan op het versturen van een bos bloemen en een excuus kaartje.

**Burger krijgt bos bloemen naar huisadres gestuurd.** De burger ontvangt de bos bloemen samen met een persoonlijk excuus kaartje.



## Gesprek voor duidelijkheid

Burger heeft het idee van het kastje naar de muur te worden gestuurd gezien de betrekking van het verzoek op verschillende clusters.

**Kantoorbezoek staat gepland** en er worden voorbereidingen getroffen om de juiste informatie (m.b.t. de effecten op andere clusters) beschikbaar te hebben.



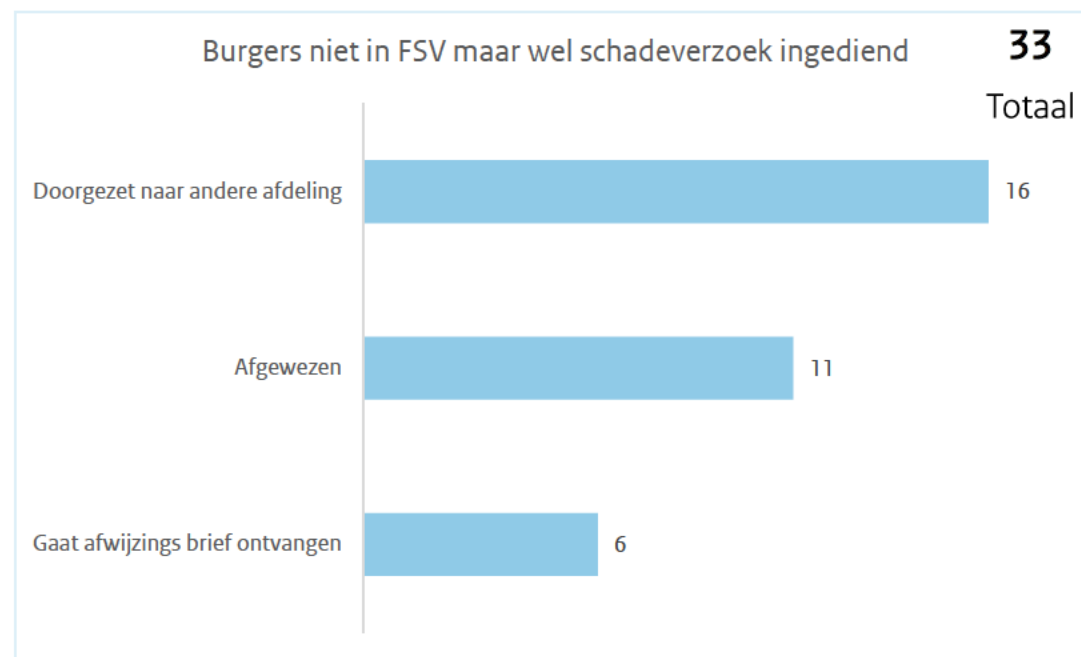
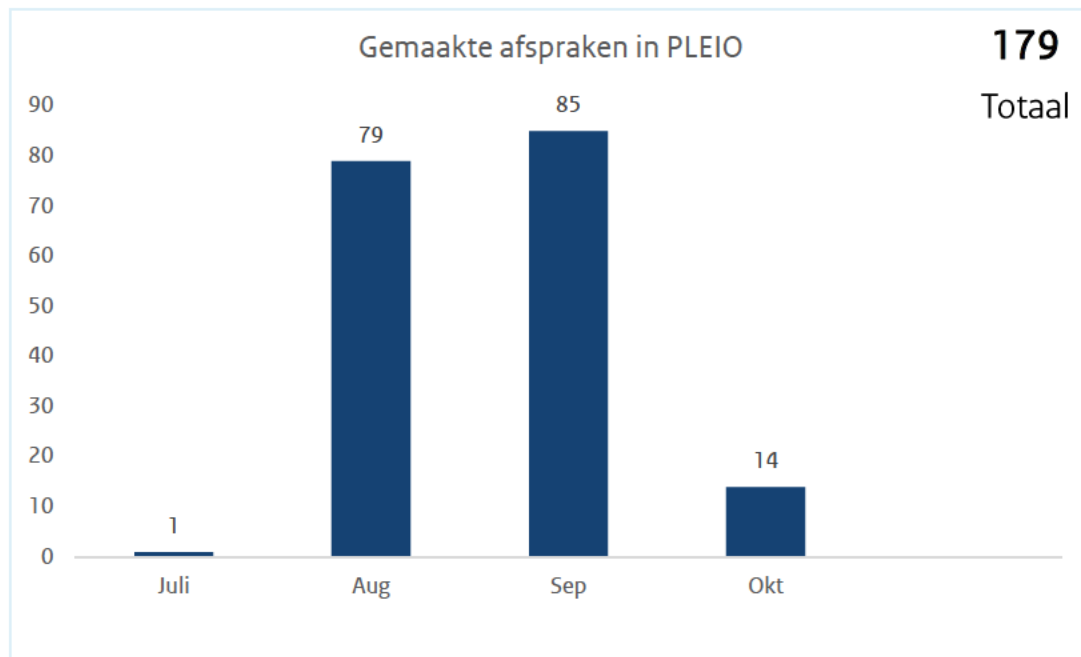
## Vergoeding vakantie

Burger geeft aan stress gecompenseerd te willen hebben niet in geld maar in de vorm van een vakantie.

**Schadeverzoek van de burger wordt op de reguliere manier doorgezet**



# Contact met burgers | Afspraken maken en niet in FSV



## Toelichting:

Momenteel staan er meer dan 50 afspraken gepland in PLEIO. Tot op heden zijn er al 123 afspraken geweest met burgers<sup>1</sup>.

## Toelichting:

De burgers die vallen in de categorie 'doorgezet naar een andere afdeling' zijn doorgezet naar een andere afdeling. De burgers die zijn 'afgewezen' hebben een schadeverzoek ingediend die alleen betrekking heeft op FSV en hebben een brief ontvangen. De schadeverzoeken van de burgers die 'Gaat afwijzings brief ontvangen' hebben alleen betrekking op FSV en worden daarom afgewezen.

<sup>1</sup>PLEIO categorie: *telefoon gesprek over mijn verzoek om schadevergoeding*



## 2. Planning





# Contact met burgers I Planning komende weken

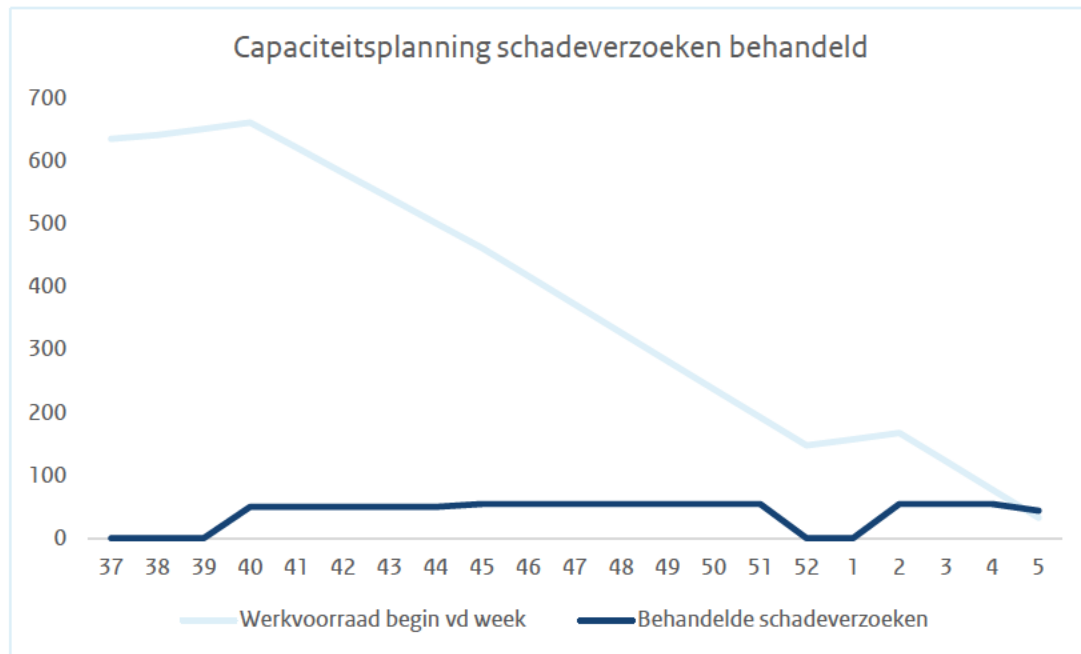
We zijn gestart met het contacteren van de burgers die een schadeverzoek hebben ingediend vóór effectbepaling. 100 burgers zijn in de pilot (waar mogelijk) al gecontacteerd. Vervolgens is de populatie gecontacteerd die na de effectbepaling een schadeverzoek heeft ingediend.



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



# Contact met burgers | Afspraken maken en behandelen



## Toelichting:

De capaciteitsplanning geeft inzicht in de mogelijke datum wanneer alle schadeverzoeken zijn afgehandeld. We gaan er hierbij vanuit dat we in week 40 kunnen gaan starten met behandelen. Daarnaast nemen we aan dat er tijdens de kerstvakantie (week 52 2023 en week 1 2024) niet behandeld wordt. De verdere aannames die hierbij zijn gemaakt, zijn hier onder uiteengezet.

Aanname	Aantal
Wekelijks binnenkomende schadeverzoeken	10
Beschikbare behandelaren	5
Behandelde schadeverzoeken / week / behandelaar	10

<sup>1</sup> Er is uitgegaan van een verwachte productiviteit toename na 5 weken van +5 schadeverzoeken / week



### **3. Handleiding FSV- schadeverzoeken**



## 2. Stand van zaken – Beoordelingskader en vervolg

### Aangepaste tijdslijn afronding Handleiding schadeverzoeken

**Datum: 21 september 2023**

Afstemming met directies en aanbieden definitieve Handleiding Schadeverzoeken aan het MT BZB.

**Datum: 25 september 2023**

Aanbieden Handleiding FSV schadeverzoeken aan de STAS.

**Datum: 1 oktober 2023**

Starten met de beoordeling van schadeverzoeken conform de vastgestelde handleiding.

### Status handleiding Schadeverzoeken

#### Verwerken feedback MT en afstemming stakeholders

De afgelopen weken hebben we de feedback vanuit het MT verwerkt in de **handleiding, oplegger** en **beslisnota**. Ook is er afstemming gezocht met de diverse stakeholders om tot overeenstemming te komen. Daarbij hebben we onderstaand besloten:

- **In de handleiding** hebben we ervoor gekozen om dicht bij de terminologie van de Belastingdienst te blijven, bij het aantonen van de schade en het causale verband tussen de schade en de inbreuk wordt rekening gehouden met de redelijkheid en billijkheid en de persoonlijke omstandigheid van de persoon.
- **In de oplegger** staat dat dit in de praktijk betekent dat de burger in aanmerking komt voor een schadevergoeding als de schade en het causale verband aannemelijk kan worden gemaakt. Het aannemelijk maken van schade geldt alleen voor FSV gerelateerde schadeverzoeken en is niet van toepassing voor reguliere schadeverzoeken.

Het gebruik van de woorden *aannemelijk maken* blijft een discussiepunt, ook als we het alleen in de oplegger gebruiken. Omdat dit zo eerder in de kamerbrief is benoemd, en in lijn is met onze visie op de afhandeling van schadeverzoeken, houden we dit aan.

**Vandaag worden de stukken bij BPZ aangeboden zodat deze in digidoc geplaatst kunnen worden voor het tijdig aanleveren bij de staatssecretaris.**



## 4. W.v.t.t.k.



## 5. Bijlagen



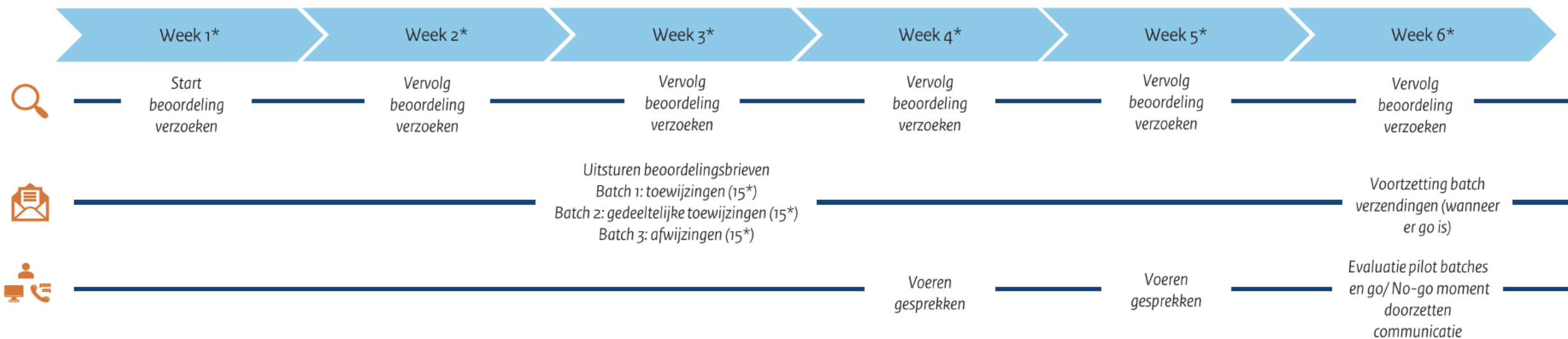
# Vervolg na beoordeling FSV schadeverzoek

## Context

- Zodra de handleiding geaccordeerd is kunnen de verzoeken om schadevergoeding inhoudelijk beoordeeld worden.
- Tot op heden zijn er 617 verzoeken om schadevergoeding gedaan.
- Om deze burgers op de meest efficiënte en duidelijke manier te informeren, stellen we de volgende pilot voor:

## Aanpak

- 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. Wordt de beoordeling van het schadeverzoek **geaccepteerd door de burger**?
  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