



Belastingdienst



Project Kintsugi MT update & casuïstiek- behandeling

24-10-2023



Terugblik Actiepunten en besluiten 05-10-2023

	Omschrijving van besluit of actiepunt	
Actiepunt 1	Als een verzoek wordt doorgezet naar een andere afdeling, dient de afdeling meteen contact met de burger op te nemen, zodat de burger een nieuwe contactpersoon heeft.	Done
Actiepunt 2	Het voorbereiden van het afhandelen van schadeverzoeken om uiteindelijk per schadeverzoek tot een concept besluit te komen.	Work in progress
Actiepunt 3	Casuïstiek sessie voorbereiden met MT m.b.t. het behandelen van schadeverzoeken.	Done
Actiepunt 4	Inzichtelijk maken hoeveel burger die een schadeverzoek hebben ingediend boven de 10.000 euro eisen.	Done



Agenda

- 1| Contact met burgers
- 2| Planning
- 3| Empathisch afronden FSV –Integrale aanpak
- 4| Bijlagen

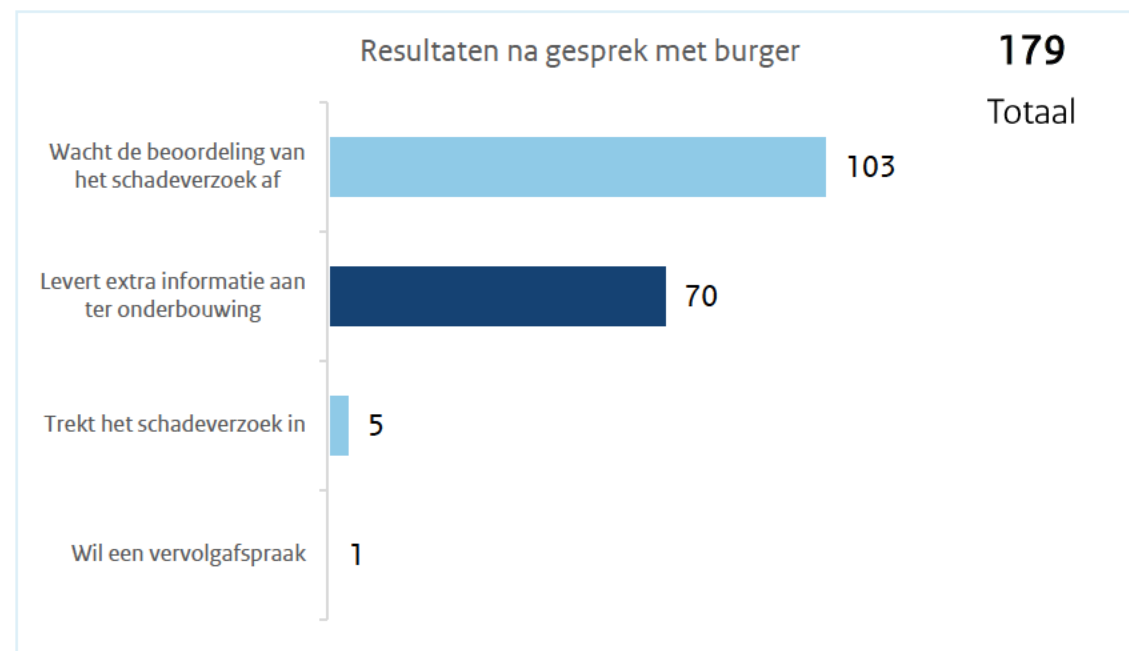
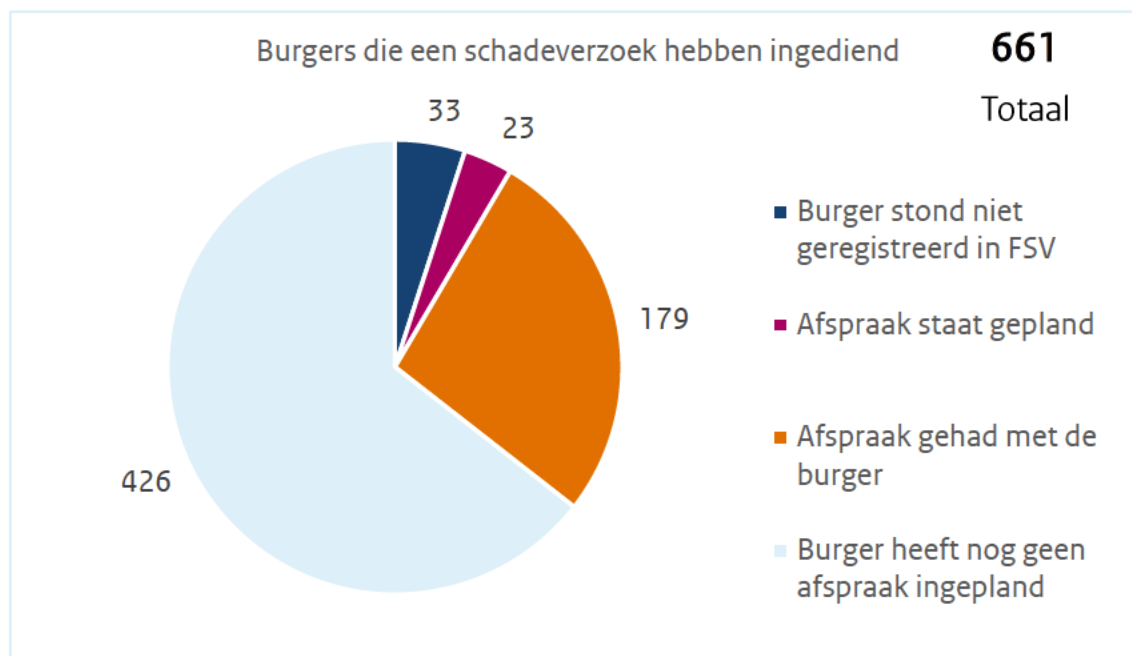


1. Contact met burgers



Contact met burgers | Ontvangen schadeverzoeken

661 burgers hebben een schadeverzoek ingediend. Met 179 burgers hebben we inmiddels een afspraak gehad en er zijn meer dan 20 afspraken gepland, dit aantal stijgt ook. Circa 40% van de burgers levert extra informatie aan ter onderbouwing van het schadeverzoek naar aanleiding van het gesprek.



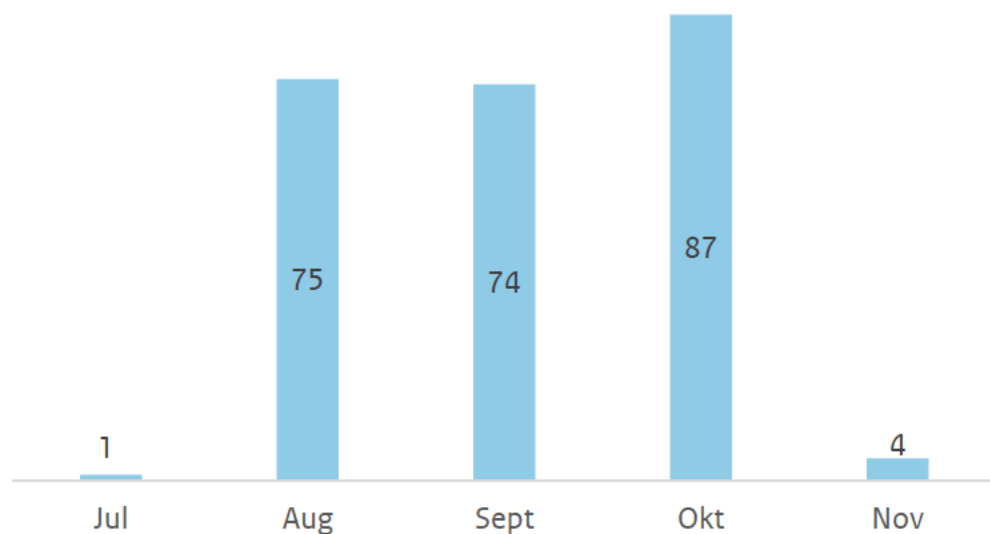


Contact met burgers | Afspraken

Gemaakte afspraken in PLEIO¹

241

Totaal



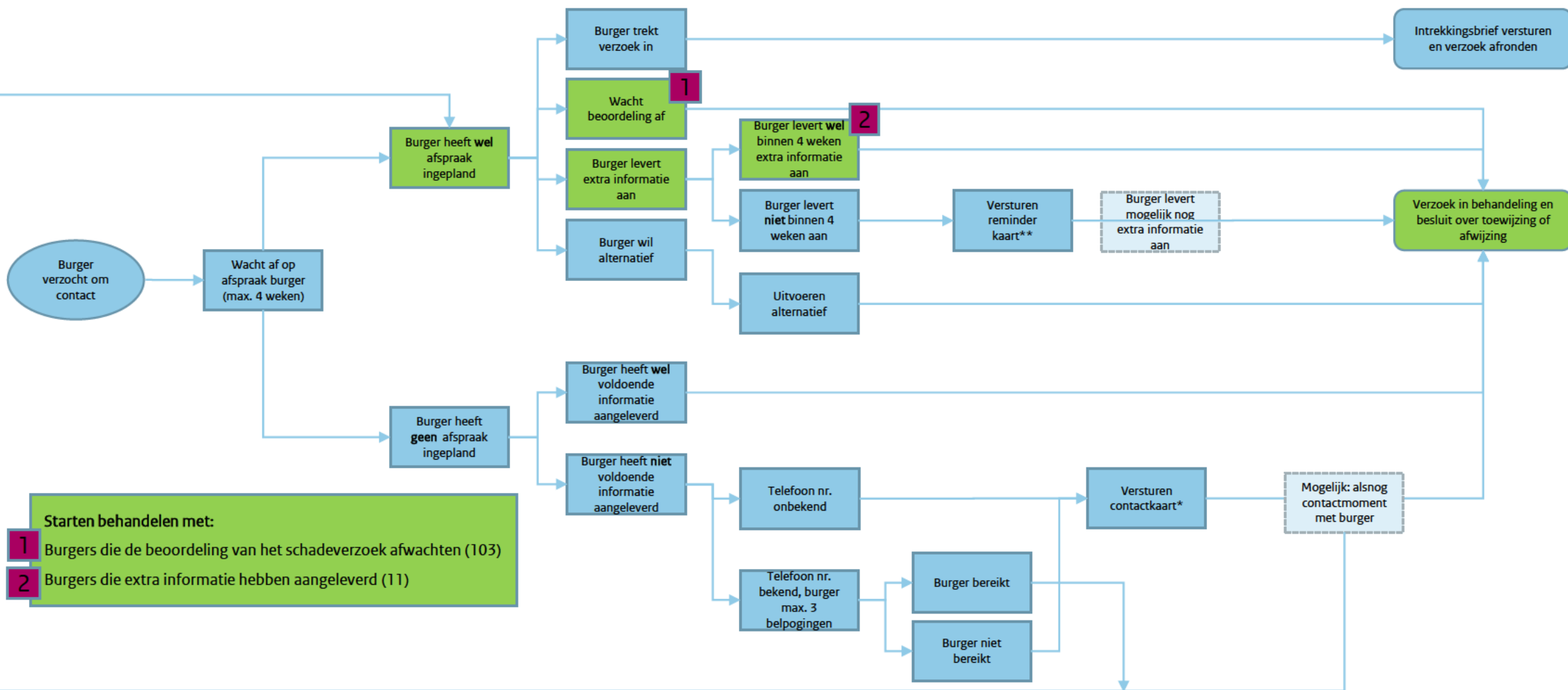
Toelichting:

Momenteel staan er meer dan 20 afspraken gepland in PLEIO. Tot op heden zijn er al meer dan 179 afspraken geweest met burgers.

¹PLEIO categorie: *telefoon gesprek over mijn verzoek om schadevergoeding. In deze populatie vallen ook burgers die nog geen schadeverzoek hebben ingediend (circa 40 burgers).*



Contact met burgers | Start behandeling schadeverzoeken



*Contactkaart met de informatie over laatste poging tot contact, we nemen het verzoek met de huidige informatie in behandeling.

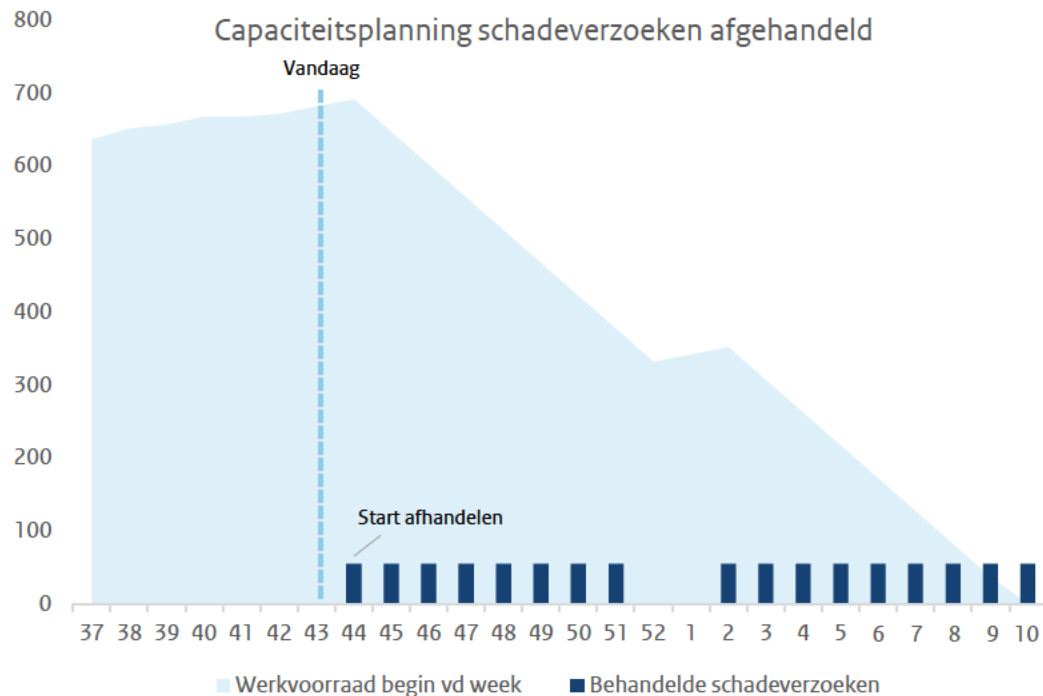
** Reminder kaart dat extra informatie aanleveren niet binnen 4 weken is gebeurd, we nemen het verzoek met de huidige informatie in behandeling.



2. Planning



Planning I Verwachte doorlooptijd afhandeling



Toelichting:

De capaciteitsplanning geeft inzicht in de mogelijke datum wanneer alle schadeverzoeken zijn afgehandeld. Inmiddels zijn we gestart met de **behandeling** van de ingediende schadeverzoeken, de eerste uitkomsten worden besproken met de casuïstiek. De STAS heeft inmiddels op 23-10-2023 kennisgenomen van de handleiding; we kunnen dus starten met het **afhandelen van schadeverzoeken** en de burgers een beoordelingsbrief sturen. We gaan er hierbij vanuit dat we in week 44 kunnen gaan starten met de afhandeling. 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. Gedurende het proces wordt de planning aangescherpt.

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

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



Planning | Handleiding FSV schadeverzoeken

Tijdslijn afronding Handleiding schadeverzoeken

● Datum: 29 september 2023

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

● Datum: 19 oktober 2023

Aanbieden Handleiding FSV schadeverzoeken aan de STAS.

● Datum: 23 oktober 2023

Kennisname handleiding FSV schadeverzoeken door de STAS.

Handleiding FSV schadeverzoeken

De STAS heeft kennisgenomen van de handleiding op 23-10-2023

Mandaatregeling

Alle brieven met betrekking tot de afhandeling van de schadeverzoeken worden door de programmamanager (^{Art. 5.1. lid 1 su}) ondertekend. In KBB wordt vastgelegd welke behandelaar het verzoek heeft beoordeeld.

Voor de afhandeling van schadeverzoeken is een extra bevoegdheid nodig in het mandatenregister. Het betreft het mandaat "Schadevergoeding en coulant", deze is inmiddels aangevraagd voor

^{Art. 5.1. lid 1 su}



3. Empathisch afroenden FSV – Integrale aanpak



Empathisch afronden FSV | Integrale aanpak

Het uitgangspunt van de nieuwe communicatie strategie is dat we voor burgers waarmee wij nog in contact zijn we een **integrale aanpak binnen BZB** hanteren. Een aanpak waarbij we FSV-geregistreerden integraal helpen om tot afronding van de FSV-registratie en herstel van vertrouwen in de Belastingdienst te komen. Er is een groep van circa 1.800 burgers die nog meer dan één lopende actie (kenmerk) hebben.

Eerst populatie inzicht

Overzicht kenmerken	#	%
Totaal aantal burgers	270240	100%
Burgers met 0 kenmerken	251387	93%
Burgers met 1 of meer kenmerken	18853	7%

Burgers met >0 kenmerken	#	%
Burgers met 1 kenmerk	17084	91%
Burgers met 2 kenmerken	1561	8%
Burgers met 3 kenmerken	186	1%
Burgers met 4 kenmerken	20	0%
Burgers met 5 kenmerken	1	0%
Burgers met 6 kenmerken	1	0%
Totaal burgers >0 kenmerken	18853	100%
Waarvan burgers >1 kenmerk	1769	9%

Top 6 kenmerken vaste combi > 1 kenmerken	#	%
Zelfmelder & UHT	1070	60%
Kintsugi & zelfmelder	169	10%
Inzageverzoek & UHT	86	5%
Inzageverzoek & Zelfmelder	60	3%
Fides & UHT	48	3%
Inzageverzoek & Zelfmelder & UHT	43	2%

Integrale aanpak

- 1 Na overleg met Communicatie en Fides is besloten dat vanuit Kintsugi een aantal casussen worden uitgewerkt van burgers met meer dan één kenmerk hebben. Vorige week zijn we gestart met twee casussen van burgers die zich bij Fides en Kintsugi hebben gemeld.
- 2 De burgers met meer dan één kenmerk in de Kintsugi populatie worden in kaart gebracht. Voor deze burgers wordt een integrale aanpak vormgegeven.
- 3 Volgende week zal er opnieuw een Kintsugi casuïstiek overleg plaatsvinden en hierin worden ook de casussen voorgelegd van burgers met meer dan één kenmerk. Op deze manier zullen we aan de hand van de praktijk spelregels formuleren voor de afhandeling.



4. Bijlagen



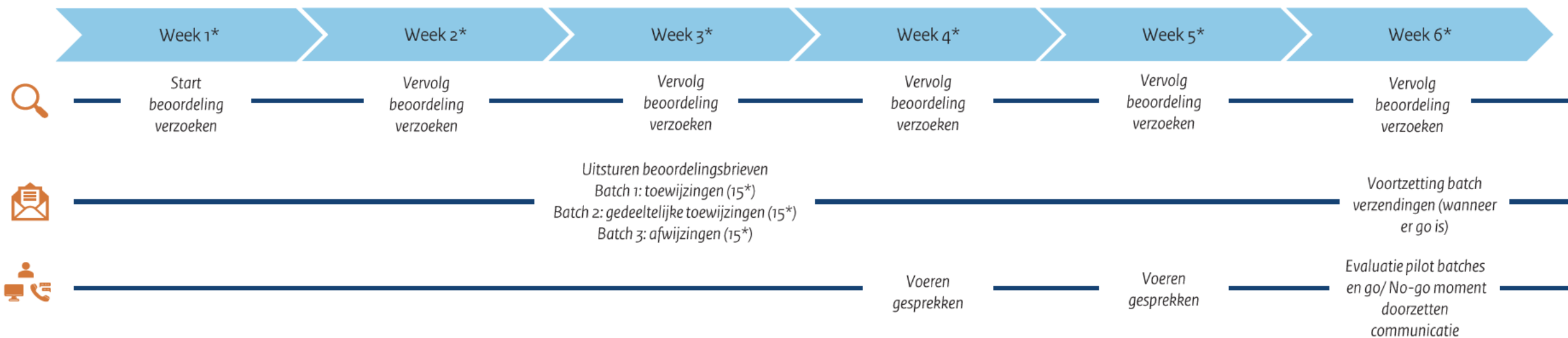
Vervolg na beoordeling FSV schadeverzoek

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

Conceptbrief afwijzing schadeverzoek

Belastingdienst

Belastingdienst, Postbus 2300, 6401 DA HEEPLEN <PAYS-BAS>

<VOORLETTERS + ACHTERNAAM>
<ADRES>
<POSTCODE + WOONPLAATS>

**Buitengewone Zaken
Blauw**

Meldpunt FSV
<NATIONAAL/INTERNATIONAAL
NUMMER>

Datum
<DATUM>

Uw kenmerk
<IDNUMMER>

Betreft: Afwijzing verzoek om schadevergoeding FSV

Geachte mevrouw, meneer,

Waaronder krijgt u deze brief?
U heeft op <dagtekening brief> een verzoek om schadevergoeding gedaan voor uw FSV-registratie. Wij hebben uw verzoek behandeld en een beslissing genomen. Daarover gaat deze brief. **U hoeft niets te doen.**

Samenvatting van uw verzoek om schadevergoeding
<Samenvatting verzoek>. U verzoekt om een schadevergoeding van <verzochte bedrag>.

Beoordeling verzoek om schadevergoeding FSV
We hebben uw verzoek zorgvuldig bekeken. Onze conclusie is dat <samenvatting reden afwijzing incl. noemen artikel 82 AVG>. Daarom heeft u geen recht op een schadevergoeding.

Wij wijzen uw verzoek om schadevergoeding af.

<Deel van verzoek doorgestuurd
In uw verzoek van <dagtekening brief> schrijft u dat u ook schade heeft gehad die los staat van de FSV. Dit deel van uw verzoek sturen wij door naar <organisatieonderdeel>. <Organisatieonderdeel> zal hierover later contact met u opnemen.>

<Algemeen verzoek om schadevergoeding
Heeft u schade gehad door de Belastingdienst los van de FSV? Dan is het mogelijk een algemeen verzoek om

Lees verder op de achterzijde

Pagina 1 van 2

schadevergoeding te doen. Op Belastingdienst.nl staat een formulier waarmee u dit kunt doen.>

Heeft u nog vragen over de FSV?
Op www.fsvportaal.nl vindt u meer informatie over de FSV.

U kunt ons gratis bellen.

Vanuit Nederland
0800 – 23 58 356

Vanuit het buitenland
+31 555 385 356

Openingsstijden
Maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00

Met vriendelijke groet,

A. Cohlst

A. Cohlst,
Programmamanager

Pagina 2 van 2