



Belastingdienst



Project Kintsugi MT update

18-01-2024



Terugblik Actiepunten en besluiten 14-12-2023

	Omschrijving van besluit of actiepunt	
Actiepunt 1	Er wordt een extra tijdlijn gepresenteerd met een planning dat "out of the box" is. Waarbij er nog wel rekening met de kwaliteit wordt gehouden.	Done
Besluit 1	Week 17 is de deadline voor de planning. Er wordt gecheckt of er nog punten geautomatiseerd kunnen worden of als de beoordelingsproces versnelt kan worden.	In progress



Agenda

- 1| Contact met burgers
- 2| Voorlopige evaluatie - beoordelen
- 3| Planning
- 4| Burgerreis & proces brieven

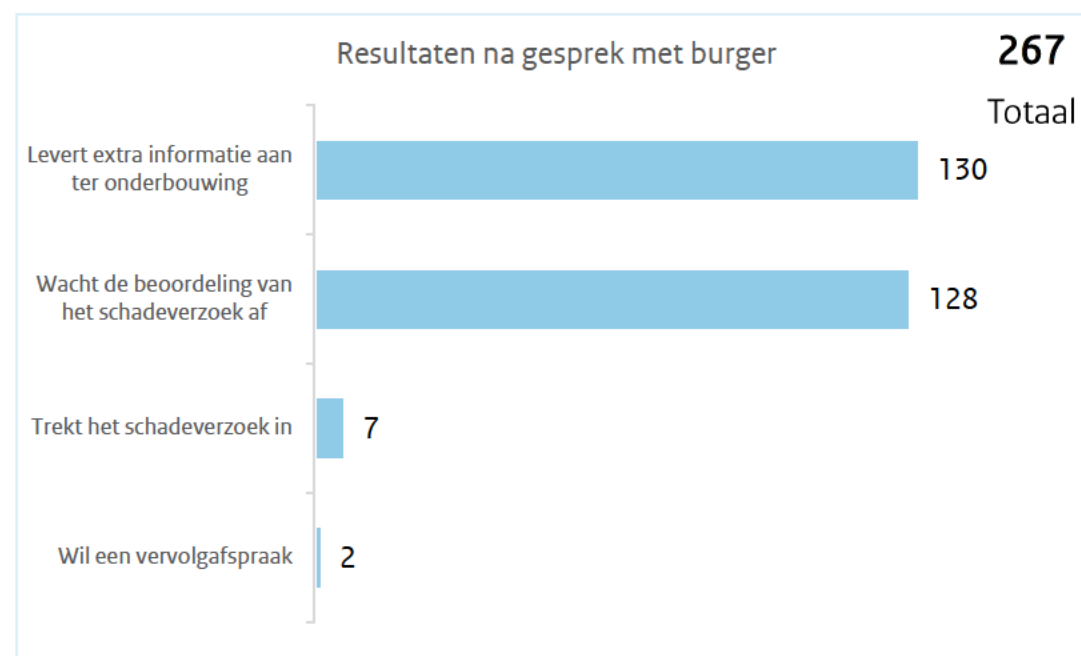
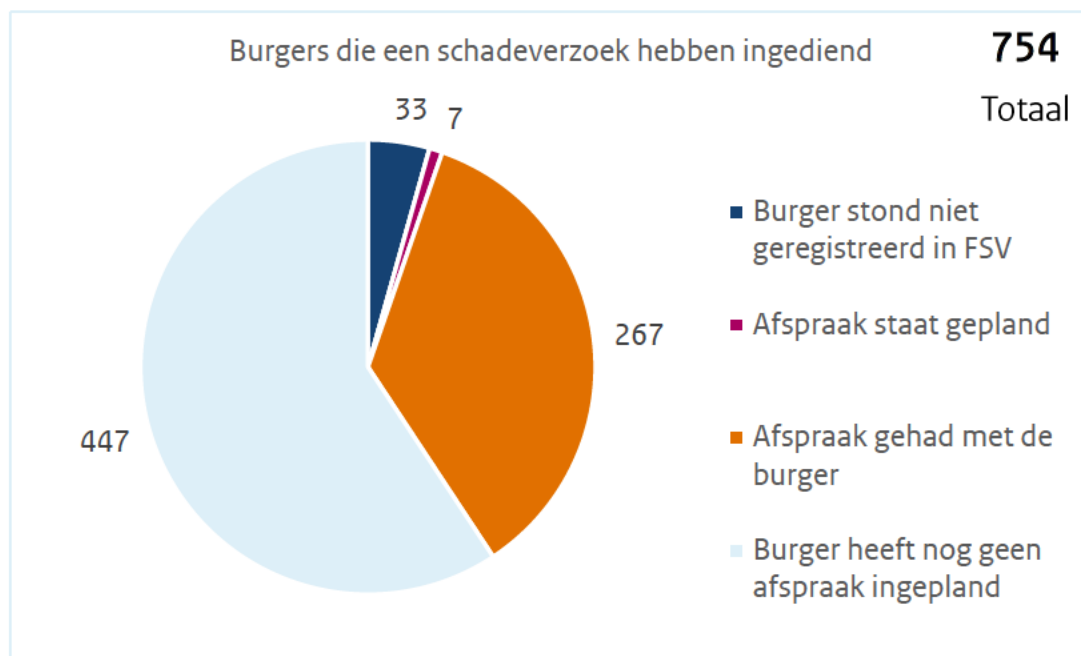


1. Contact met burgers



Contact met burgers | Ontvangen schadeverzoeken

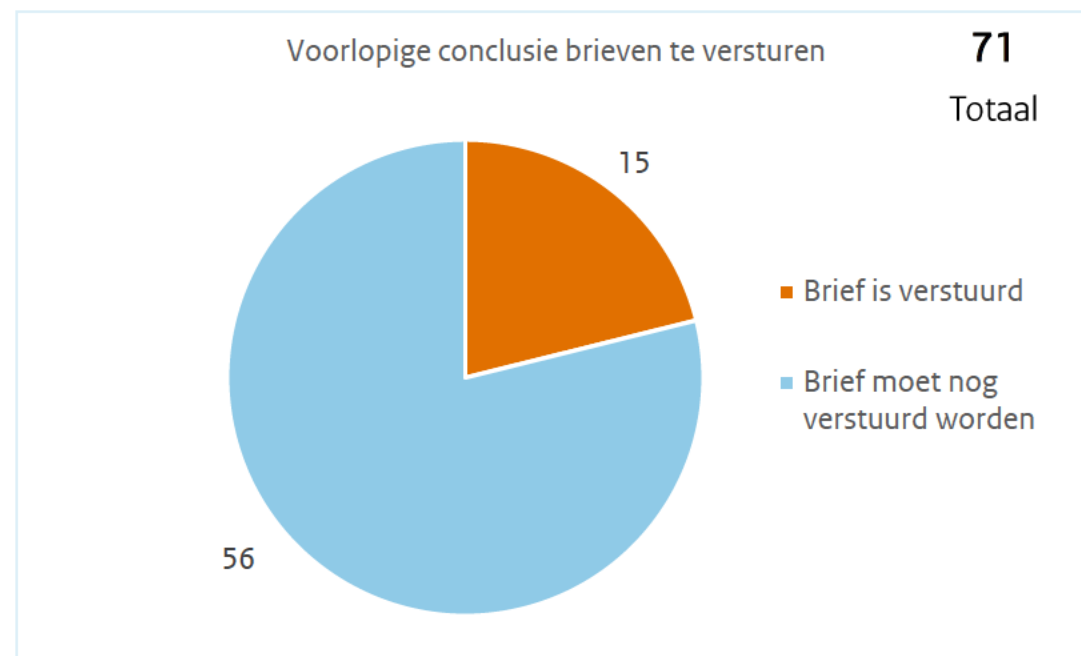
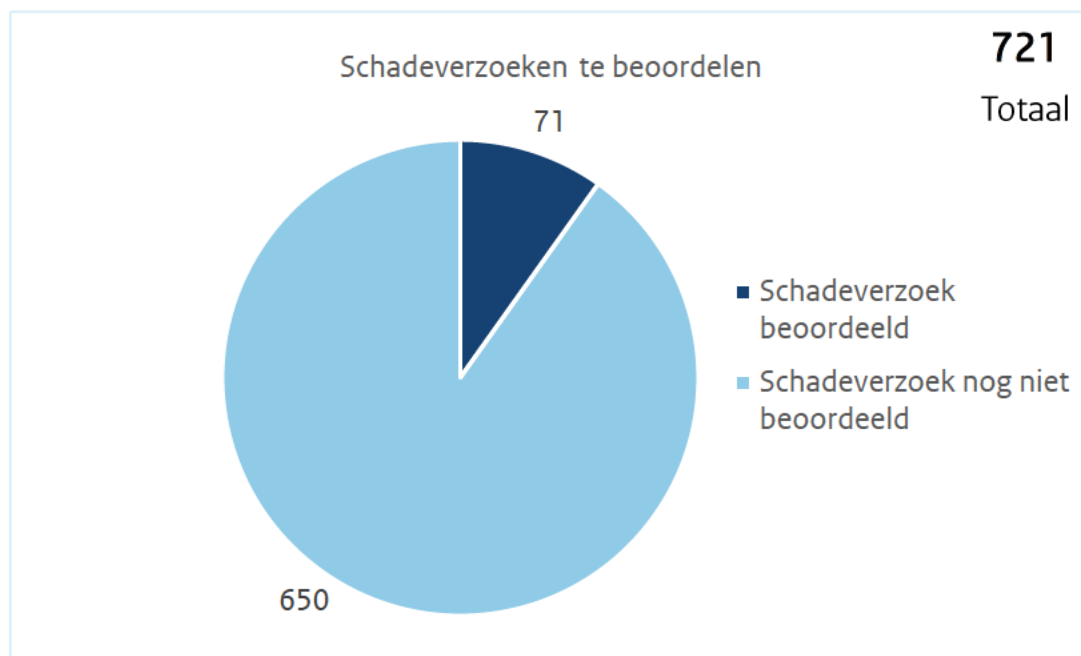
754 burgers hebben een schadeverzoek ingediend. Met 267 burgers hebben we inmiddels een afspraak gehad en er staan nog 7 afspraken gepland deze maand. Circa 45% van de burgers levert extra informatie aan ter onderbouwing van het schadeverzoek naar aanleiding van het gesprek.





Contact met burgers | Schadeverzoeken beoordelen

650 schadeverzoeken dienen nog beoordeeld te worden. Van de 71 schadeverzoeken die beoordeeld zijn, zijn er inmiddels 15 voorlopige conclusie brieven naar burgers verstuurd. De overige 56 brieven worden momenteel nog gecontroleerd en staan gepland om volgende week verstuurd te gaan worden. Daarnaast zullen volgende week de eerste 4 definitieve beschikking brieven worden verstuurd¹.



¹In afwachting brieven werkgroep



2. Voorlopige evaluatie - beoordelen



Evaluatie beoordelen | Algemeen

Evaluatie onderdeel	Evaluatie	Vervolgstep / (uitgevoerde-) actie
1. Het ontvangen door de burger van de voorlopige conclusie	A. Burger vraagt inzicht in de status van het schadeverzoek B. Nog geen burger reactie ontvangen op een voorlopige conclusie	A. Live gaan met burger omgeving portaal (Portaal) en geformaliseerde lijn tussen Burger, MP en SP (Kanman)
2. Het inhoudelijk beoordelen van een schadeverzoek door de medewerker	A. De mate van hoe streng we zijn in de beoordeling B. Moeilijkheid graad en tijdbesteding verschilt per persoon	A. Benadrukken bij twijfel; escaleren (SP & SPARK) en inbreng bij MT B. Categoriseren van schadeverzoek op basis van eigenschappen en gebruik maken van 'tekst mining' om in de beoordeling te helpen (DAT)
3. Het opstellen van de voorlopige conclusie brief	A. Schrijftraining communicatie geeft duidelijke kaders voor de brief B. Kost veel tijd om op te stellen door (onder andere door administratieve zaken er om heen)	A. Plannen volgende trainingen voor nieuwe medewerkers (Comm) B. Live gaan met invulling standaard velden en onderzoeken mogelijkheden tot automatisering van archivering (AI)
4. De uitvoering van het vier-ogen model	A. 2 onafhankelijke beoordelingen komen tot dezelfde conclusie B. Administratieve druk clusterhoofden (overleg moment, casussen uitzetten en clusterhoofd check)	A. Eventuele herziening van vier-ogen model (MT) B. Implementeren van productie- en management dashboard (Dashboard & BPM)
5. Het inwerken van nieuwe medewerkers op het beoordelen van schadeverzoeken	A. Nieuwe medewerkers niet (allemaal) juridisch onderlegd	A. Uitgebreide aandacht tijdens inwerken (+buddy systeem beoordelingen) en wekelijks inhoudelijk spreekuur (SPARK & SP)



3. Planning



Planning I Korte termijn verwachte doorlooptijd afhandeling

Week	3	4	5	6	7
Beschikbaarheid (# uren beschikbaar voor beoordelen / week)	130	350	535	535	670
Gemiddelde beoordeling tijd (# uren benodigd / schadeverzoek)	7	7	7	7	6
Vier-ogen principe model (Model 1, 2 of 3)	3	3	3	3	3
Verwachte beoordelingen (totaal # verwachte beoordelingen afgerond / week)	9	25	38	38	55

Toelichting:

Huidig scenario

Deze cijfers worden besproken in de operationele planning overleggen. Een aantal opmerkingen bij de cijfers voor de komende weken:

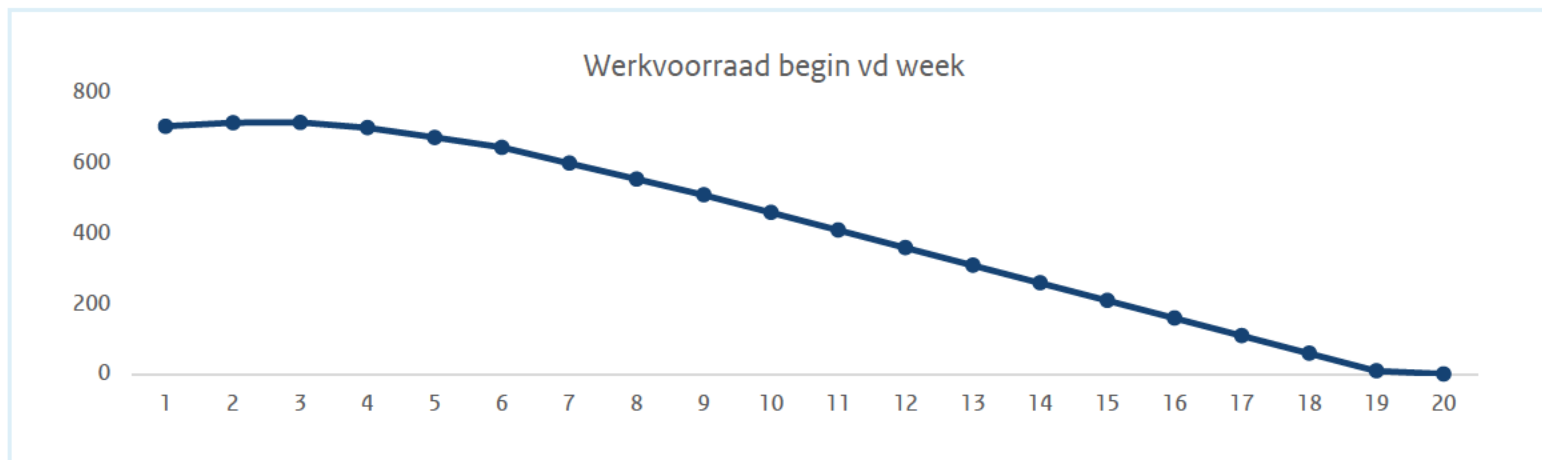
- **Tot week 6 wordt er ingewerkt.** Dit maakt dat er minder uren beschikbaar zijn voor het beoordelen.
- **Vanaf week 7 is de verwachting dat we schadeverzoeken sneller kunnen beoordelen** gezien de opgedane kennis door nieuwe medewerkers en volledige inzet ervaren medewerkers

- Kintsugi planning kader -





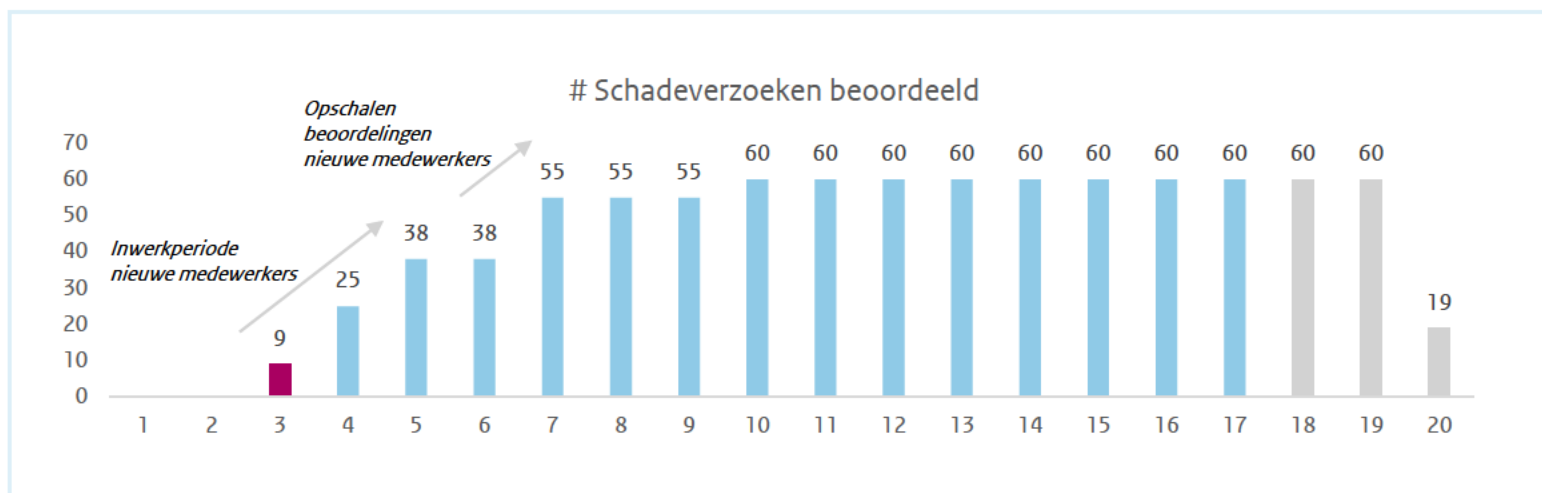
Planning I Verwachte doorlooptijd huidige situatie



Toelichting:

Huidig scenario

1. De planning is gebaseerd op onderstaande productie capaciteit. Met de **huidige voorwaarden** en manier van werken zullen de schadeverzoeken in week 20 (midden-mei) beoordeeld zijn.



Toelichting:

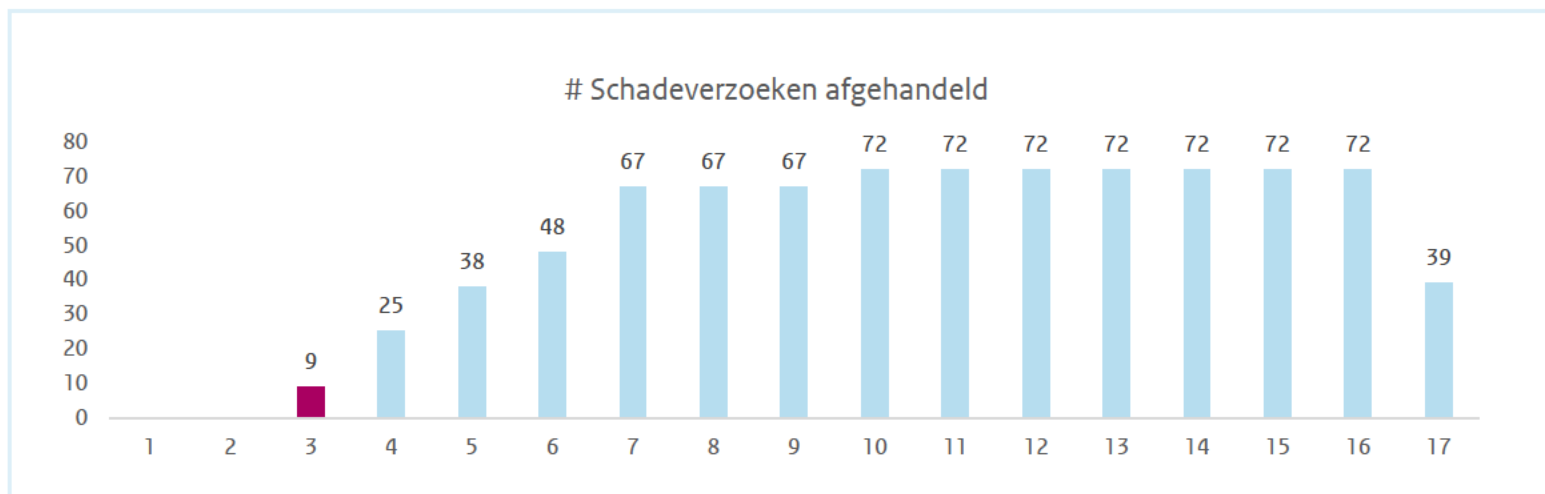
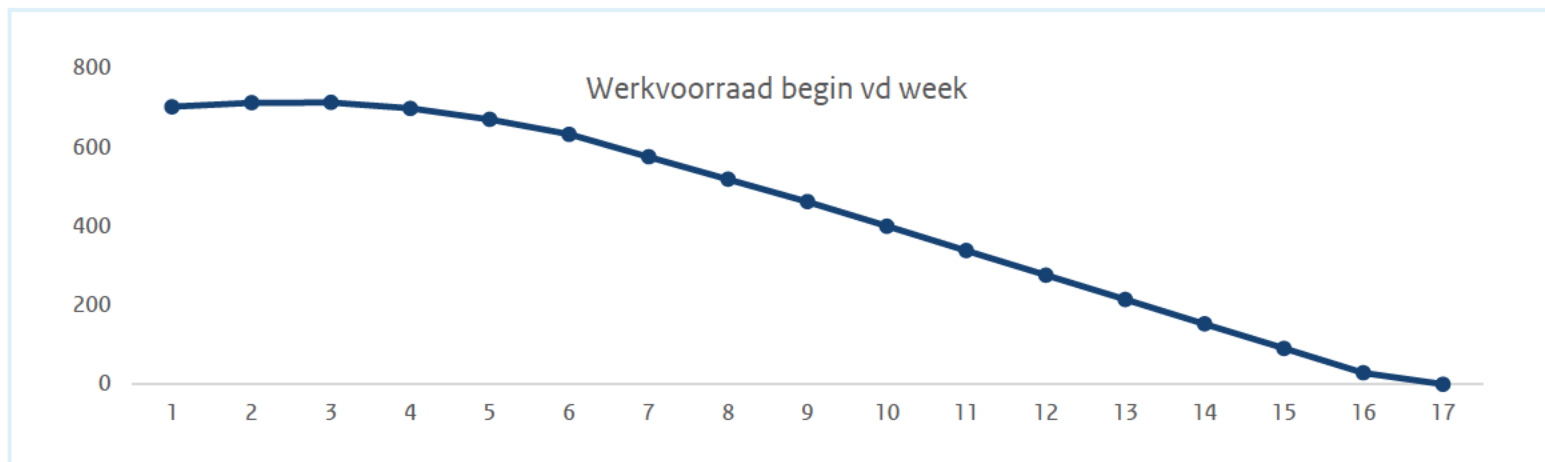
1. Vanaf volgende week (week 4) zullen we >770 uren¹ beschikbaar hebben
2. Vanaf week 7 verwachten we dat de nieuwe mensen volledig zelfstandig kunnen beoordelen.
3. Vanaf week 10 verwachten we dat verbeter initiatieven op het gebied van data, productiesturing en automatisering zullen leiden tot 5 extra beoordelingen per week.

Huidige week

¹Totale beschikbaarheid; er moet rekening met het inwerken worden gehouden



Planning I Verwachte doorlooptijd toekomstige situatie



Huidige week

Toelichting:

Mogelijk scenario

1. Bijgevoegde planning is indicatief en gebaseerd op een mogelijke aanpassingen van het vier-ogen model naar een vier-ogen model waarin er geen dubbele beoordeling plaats vindt.

- Aanpassen vier-ogen model -

Week	3	4	5	6	7
Beschikbaarheid (# uren beschikbaar voor beoordelen / week)	130	350	535	535	670
Gemiddelde beoordeling tijd (# uren benodigd / schadeverzoek)	11	11	11	11	10
Vier-ogen principe model (Model 1, 2 of 3)	1	1	1	1	1
Verwachte beoordelingen (totaal # verwachte beoordelingen afgerond / week)	10	32	48	48	67

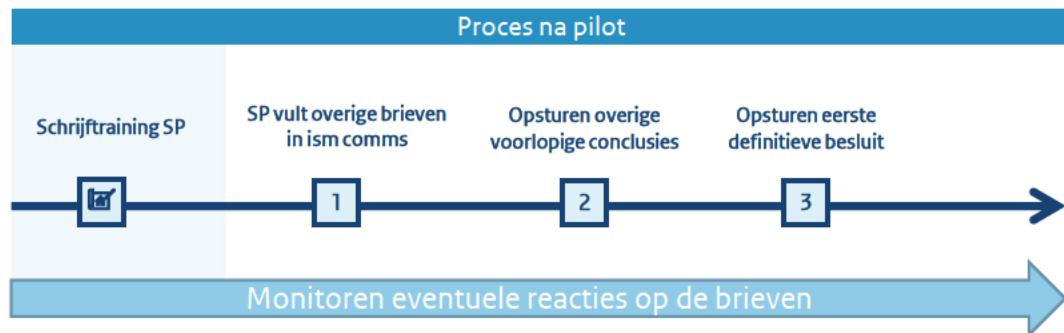


4. Burgerreis & proces brieven



Status communicatie

- Eerste 15 brieven - *voorlopige conclusie afwijzing* - opgestuurd
 - In afwachting op reactie voor evaluatie van pilot
- Definitief besluit afwijzing zit in de BWG ter akkoord
 - Daarna gereed maken ter verzending i.s.m. SP
- Check-ins ingepland met clusterhoofden SP om invullen van de brieven – *voorlopige conclusie afwijzing* - door SP te monitoren



Volgende stappen

- Finaliseren voorlopige conclusie toewijzing
- Creëren definitief besluit toewijzing