



**Particulieren**  
Buitengewone Zaken  
Blauw

**Contactpersoon**

*Art. 5.1. lid 1 sub d*

Notulist

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

**Datum**

14 maart 2024

**Auteur**

*Art. 5.1. lid 1 sub d*

# verslag

MT Kintsugi

Vergaderdatum en -tijd 14 maart 2024, 14:00 - 14:30

Aanwezig *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

## Agenda:

1. Terugblik
2. Mijlpaal
3. Inhoudelijk dialoog
4. Productie
5. Planning
6. Communicatie
7. W.v.t.t.k.

### 1. Terugblik

- In de afgelopen maand is er gefocust op het herstel van het projectproces.
  - De pijnpunten in het proces zijn aangepakt namelijk: aansturing, medewerkers, gebrek aan structuur en gebrek aan kennis.
  - Er zijn personele wisselingen geweest bij zowel het projectteam als bij het serviceteam.
  - Vakbekwame collega's zijn (tijdelijk) bij het project geplaatst.
  - De werkwijze is aangepakt en gestructureerd. Er wordt gewerkt met een dagstart, vastlegging en een duidelijke planning.

### 2. Mijlpaal

- De 1<sup>e</sup> voorlopige conclusie is ondertekend.
- Er zijn inmiddels 129 voorlopige afwijzingen opgesteld. De voorlopige afwijzingen worden in batches vanaf deze week verstuurd naar de burger.

### 3. Inhoudelijk dialoog

- Soevereine burger:
  - Er zijn een aantal ingebrekestellingen binnengekomen. Er is getoetst of hier reeds een schadeverzoek voor liep.

- De ingebrekestellingen zijn foutief in het systeem gezet als nieuw schadeverzoek en de ontvangstbevestiging is reeds naar de gemachtigde verstuurd.
- Voorstel: Een brief uitsturen met dat er een correctie heeft plaatsgevonden en dat het schadeverzoek wordt ingetrokken.

**Particulieren**  
Buitengewone Zaken Blauw

**Datum**  
14 maart 2024

**Vraag:** Is dit afgestemd met SPARK?  
→ Nee dit is niet afgestemd.

**Actiepunt:** Afstemmen voorstel brief met correctie van SPARK en een volgend MT Kintsugi een nieuw voorstel indienen.

- Fides casus – EGD:
  - Een betrokkene geeft aan dat hij geen telefoonabonnement heeft kunnen afsluiten n.a.v. zijn FSV registratie.
  - Hier is mogelijk sprake van gegevensdeling.
  - Procesvoorstel: contact opnemen met de burger vanuit schadeverzoeken. Delen met de burger dat de dienst voornemens is om zijn schadeverzoek af te wijzen, maar wel de mogelijkheid geven om via Fides (middels een inzageverzoek) geholpen te worden. Het schadeverzoek wordt in de tussentijd op on hold gezet. Wanneer het inzageverzoek is afgrond, deelt Fides dit met Kintsugi en kan Kintsugi het schadeverzoek afhandelen.

**Actiepunt:** Schadeverzoekproces 1.0. BZB levert een extra service door het aanbieden van parallelle processen. Deze service moet ingebouwd in het schadeverzoekproces.

- Parallele Processen
  - Bij schadeverzoeken wordt er gekeken naar de productie. De parallelle processen belemmeren de productie. Deze processen zijn tot stand gekomen om de burger te helpen.
  - Vraagstelling: Wat te doen als iemand in beide populaties zit? De burger kan doorverwezen worden naar andere kanalen met de mogelijkheid dat hij toch een toewijzing daarop kan krijgen, of het schadeverzoek wordt behandeld zoals deze is ingediend.
  - Vervolgstep: meeting met SPARK team om op juridisch vlak te kijken wat er gedaan moet worden als een burger in twee populaties zit en hoe dit proces ingericht gaat worden.
  - Op een moment dat een schadeverzoek op on hold staat, kan het betekenen dat een beoordelaar nog bezig is met het verzoek of dat er onderzocht wordt of de burger mogelijk in parallelle processen zit.

**Actiepunt:** Een overleg inplannen met SPARK om het juridisch standpunt m.b.t. parallelle processen duidelijk te krijgen.

#### 4. Productie

- Er zijn momenteel 504 1<sup>e</sup> beoordelingen opgesteld
- Er zijn 273 2<sup>e</sup> beoordelingen opgesteld
- Er zijn 129 voorlopige conclusies opgesteld.
- De burger kan op de voorlopige conclusie reageren en aanvullende informatie aanleveren

Vraag:

Is het proces van de definitieve conclusie ingericht?

- ➔ Nee, dat is nog niet ingericht. Dit moet nu opgepakt gaan worden. Het team is momenteel bezig met de brief, de ontvankelijkheidsverklaring en het bezwaar indienen.
- ➔ Afgesproken met bezwaren dat ze de bezwaren doorzetten naar Kintsugi.

**Particulieren**

Buitengewone Zaken Blauw

**Datum**

14 maart 2024

**Actiepunt:**

Het proces moet op korte termijn ingericht worden.

- ➔ In de komende twee weken meten wat er aan reacties binnenkomt zodat er op basis daarvan een proces ingericht kan worden.

## 5. Planning

- De deadline is week 17.
- Er wordt onderzocht wat er nodig is om deze deadline te halen. Inzicht zal op korte termijn worden verkregen en de capaciteit wordt berekend.
- Het team is bezig met de inrichting van het reviewproces.

## 6. Communicatie

- Voorstel om af te schalen binnen Kintsugi wat betreft communicatie.
  - N.a.v. de eerste 15 pilotbrieven waren er geen aanpassingen noodzakelijk.
  - Afschalen ligt op niet meer actief betrokken zijn bij MT en update overleggen.
  - Vanaf nu op een ad hoc basis opereren.
  - Het format finaliseren m.b.t. de definitieve toewijzing en dialoogondersteuning.

**Besluit:**

Voorstel voor afschaling communicatie binnen Project Kintsugi.

- ➔ MT is akkoord.

## 7. W.v.t.t.k.

- Parallele processen:
  - Meenemen: hoelang zou een schadeafhandeling mogen duren en hoelang mag het parallelproces maximaal zijn?
  - Het schadeprocess kan wellicht reeds afgehandeld worden met de kanttekening dat er nog ergens anders een onderzoek loopt.