



Particulieren
Buitengewone Zaken
Blauw

Contactpersoon
Art. 5.1. lid 1 sub d WOO

verslag

Kick-off Project Kintsugi

Datum
4 april 2023

Auteur
Art. 5.1. lid 1 sub d WO

Vergaderdatum en -tijd 4 april 2023, 10:00-11:30

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

Agenda

1. Plan van aanpak Kintsugi
2. Communicatie, burgerbehoeften en -reis
3. Vervolgstappen

1 Plan van aanpak Kintsugi

Achtergrondinformatie

- Suggestie** De Ombudsman zou kunnen bijdragen aan het schadebeleid. Er komt in juni een rapport uit over schade. Hier wordt gesproken over de motivatie van burgers om een schadeverzoek in te dienen. We kunnen hier kennis uit halen.
- Suggestie** We moeten in contact komen met organisaties die al te maken hebben gehad met schadeverzoeken. Daarnaast moeten we een aantal externe instanties inlichten dat wij hiermee bezig zijn en wat onze kaders daarin zijn. Er zijn een aantal stakeholders die wij niet beheersen, die hier wel een mening over hebben. Ook moet er gesproken worden met Mediation binnen de BD en de Orde van Advocaten, net als de Raad van de Rechtsbescherming.
- Suggestie** Een optie is ook om contact op te nemen met de kranten en hiervoor een mediakit te maken. Het is goed om dit af te stemmen met BPZ.
- Vraagstuk** Hoe actief betrekken we deze partijen en op welke manier?

Uitgangspunten

- Actiepunt** Het MT moet in samenspraak met Kintsugi bepalen of “per definitie” aangepast wordt naar “in beginsel”.
- Vraagstuk** Hoe reageren wij op de terugkomers?
- Suggestie** We kunnen met de terugkomers o.b.v. de TGVE-brief het gesprek aan gaan. In deze gesprekken kan gevraagd worden naar de nadelige effecten die burger denkt te hebben ondervonden. Als burger na dit gesprek alsnog denkt nadelige effecten te hebben ondervonden, dan kan de burger een schadeverzoek indienen. Het initiatief om een schadeverzoek in te dienen ligt bij de burger.
- Vaststelling** We hebben kennis genomen van het algemene schadebeleid binnen de Belastingdienst. In beleid en uitvoering geven we als BZB BD kennis van genomen, maar in beleid en uitvoering geven we zelf als BZB vorm aan het schadebeleid op AVG. Er is namelijk geen schadebeleid voor AVG binnen de BD.
- Vaststelling** We onderzoeken alleen wat de burger aandraagt; c.q. zaken die de BD niet heeft kunnen kijken.
- Aandachtspunt** We moeten een grens trekken dat we niet bij iedereen erkenning kunnen realiseren.

Een burger die meer schade heeft geleden willen we aan de hand van een stappenplan tegemoetkomen

- Actiepunt** Het juridische verschil tussen “aannemelijk” en “aantoonbaar” moet goed worden omschrijven door BelKa. Er moet uitgezocht worden of “aannemelijk” juridisch genoeg onderbouwing is om schade uit te keren.
- Vaststelling** “Extreme” gevallen worden besproken door het MT.
- Vaststelling** Het centrale doel van het schadeverzoekenproces is erkenning.
- Discussiepunt** Bestaat het schadeverzoekenproces alleen uit monetaire toekenning of ook uit andere middelen (bijv. een bos bloemen)?
- Vaststelling** We houden niet te strak vast aan het voorgestelde stappenplan. We kijken naar mogelijkheden om in gesprek te gaan en erkenning te bewerkstelligen. Het doel is om de zaken goed af te handelen.
- Verduidelijking** Tegemoetkoming en schadeverzoeken zijn twee aparte processen.

Actiepunt

BelKa zoekt uit op welke wetgeving de schadevergoeding wordt toegekend. Er wordt uitgezocht of de AVG voldoende is qua juridische basis.

Particulieren

Buitengewone Zaken Blauw

Datum

4 april 2023

Uitgangspunten hebben direct effect op keuzes voor behandelaren en uitkomsten voor burgers

Vaststelling

Onze hoofddoelen zijn begrip en het herstel van vertrouwen. Hierin voeren we een ruimhartig beleid.

Actiepunt

Het vaststellen van aannemelijkheid leidt tot bureaucratie. Aannemelijkheid o.b.v. de AVG is anders dan de aannemelijkheid waarmee de BD normaalgesproken werkt. Dit moet uitgezocht worden aan de hand van voorbeelden. We moeten de denktank en het MT ruimte geven om te bereiken dat we niet vastlopen op de bureaucratie.

Discussiepoint

Kunnen we beginnen zonder beleid? Dan vormen zich een aantal casussen waarop het beleid kunnen uitbreiden.

Actiepunt

BelKa gaat verder met het opstellen van beleid. 14 april wordt het eerste concept opgeleverd.

Vaststelling

Er zit geen limiet op de hoeveelheid schadeverzoeken die ingediend kan worden. In theorie kunnen er dus 270K schadeverzoeken ingediend worden.

2.2 Burgerbehoeften: behoefteclusters

Suggestie

FSV Portaal inrichten hoe een schadeverzoek eruit moet zien; als iemand een schadeverzoek ingediend heeft die niet compleet is, per brief handreiking sturen om hun dezelfde informatie te sturen – geen template want juridische aansprakelijkheid, dus alleen algemene richtlijnen; doel is behandelbaarheid van het schadeverzoek.

Suggestie

Het is goed als we vooraf aan het proces aan verwachtingsmanagement doen door aan te geven hoe lang het proces kan gaan duren.

Er zijn drie groepen gekomen uit het onderzoek uitgevoerd door COMM naar het vertrouwen van burgers:

1. Burgers die geen basis van vertrouwen hebben in overheid. Hierop hebben handreikingen vanuit de BD om vertrouwen te herstellen weinig invloed.
2. Burgers waar handreikingen vanuit de BD om vertrouwen te herstellen wel mogelijk effect kunnen hebben.
3. Burgers die sowieso vertrouwen hebben in de overheid.

Suggestie

We kunnen persona's maken om de medewerkers in staat te stellen te bepalen of handreikingen effect kunnen hebben. Als dit niet het geval is, dan zijn dit goede kandidaten voor jurisprudentie.

Actiepunt

BelKa beoordeelt opnieuw wat BZB mag communiceren op het Portaal over de gang naar de rechter.

- Besluit** Er zijn op dit moment ~20 schadeverzoeken die zijn ingediend na ontvangst van de TGVe-brief ("nieuwe" schadeverzoeken). De overige schadeverzoeken (~380) zijn ingediend vóór ontvangst van de TGVe-brief ("oude" schadeverzoeken). Wij acteren op schadeverzoeken die ingediend zijn ná ontvangst van de TGVe-brief.
- Besluit** We gaan met de eerste fase aan de slag: telefonisch contact opnemen met de burger. Het doel van gesprek is waarom het schadeverzoek is ingediend en waar de burger naar op zoek is. Er is hier geen belscript voor nodig. We maken hierin geen onderscheid tussen "oude" verzoeken en "nieuwe" verzoeken. We bellen wat er aan nieuwe verzoeken binnen komt meteen op en implementeren het proces meteen.
- Aandachtspunt** De voorlichting voor FSV-medewerkers moet beter op het gebied van wat ze wel of niet mogen zeggen naar burgers.
- Discussiepunt** Met welke groep binnen de ingediende schadeverzoeken beginnen we?
- Actiepunt** Kintsugi maakt een onderverdeling van de schadeverzoeken en bepaalt met welke burgers we direct contact op kunnen nemen.
- Suggestie** Communiceren welke groepen we als eerst behandelen kan helpen met verwachtingsmanagement bij de burger.
- Actiepunt** Er is contact geweest met burgers over de redenen achter het indienen van een schadeverzoek. Er wordt met drie burgers contact opgenomen die een schadeverzoek ingediend hebben vóór het ontvangen van een TGGve-brief en drie burgers die een verzoek ingediend hebben na ontvangst van de TGVe-brief. Kintsugi bereidt voor de eerstvolgende sessie een aantal casussen voor o.b.v. telefoongesprekken die gevoerd zijn met burgers over hun redenen achter het indienen van de schadeverzoeken. Er worden een aantal scenario's voorbereid voor deze casussen. Deze scenario's en casussen worden voorgelegd aan het MT en hierop wordt besluitvorming genomen.
- Verduidelijking** Een afwijzing op een schadeverzoek is een beschikking. Hier kan de burger tegen in bezwaar gaan. Een TGVe-brief is geen beschikking.
- Actiepunt** Er wordt een wekelijks overleg ingepland voor zowel casusbespreking als procesoverleg. De casusbespreking is bij voorkeur op locatie. De medewerkers van het SP worden bij deze overleggen betrokken.
- Actiepunt** De stand van zaken omtrent het schadeverzoekenproces wordt meegenomen in de Kamerbrief van mei.

Actiepunt

Kintsugi levert eind deze week zes slides aan over hoe BZB verder gaat met de afhandeling van schadeverzoeken. Dit met het oog op de bespreking met de stas op 17 april.

Particulieren

Buitengewone Zaken Blauw

Datum

4 april 2023