



Belastingdienst



Project Kintsugi MT update

26-4-2023



Terugblik Actiepunten en besluiten 14-04-2023

	Omschrijving van besluit of actiepunt
Besluit 1	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 'nieuwe' schadeverzoeken.
Besluit 2	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 bescrypt voor nodig. We maken hierin onderscheid tussen "oude" verzoeken en "nieuwe" verzoeken en onderzoeken of we "oude" verzoeken als "nieuwe verzoeken" kunnen classificeren of intrekken. We bellen wat er aan nieuwe verzoeken binnen komt meteen op en implementeren het proces zo snel mogelijk.
Actie 1	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.
Actie 2	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.
Actie 3	Kintsugi maakt een onderverdeling van de schadeverzoeken en bepaalt met welke burgers we direct contact op kunnen nemen.
Actie 4	De stand van zaken omtrent het schadeverzoekenproces wordt meegenomen in de Kamerbrief van mei.
Actie 5	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.



Agenda

- 1 | **Achtergrond project Kintsugi**
- 2 | **Aanpak contact met de burgers**
- 3 | **Spelregels en actiepunten**
- 4 | **Tijdelijk schadebeleid en afstemming**
- 5 | **W.v.t.t.k.**



1. Achtergrond project Kintsugi



Schadeverzoeken



Kintsugi

Vanaf 2023 is besloten dat projectnamen creatief moeten zijn en niet direct herleidbaar naar de inhoud.

Kintsugi (金継ぎ: 'gouden verbinding'), is de Japanse kunst van het repareren van gebroken keramiek met goud- of zilverkleurige lak. In de Japanse schoonheidsleer dragen de sporen van breuk en herstel bij aan de schoonheid van een voorwerp.



FSV Schadeverzoeken

Tijdens de afhandeling van schadeverzoeken levert BZB een bijdrage aan het **herstel van het vertrouwen** van de burgers in de overheid. Om de burger te erkennen in de geleden schade nemen we de **burgerbehoeften** zoals rechts weergegeven in ogenschouw.

Burgerbehoeften

Gebaseerd op inzichten vanuit onderzoek en contactmomenten met de burger



Ik wil bevestiging en zekerheid



Ik wil dit achter me kunnen laten en door met mijn leven



Ik wil gehoord worden en dat er recht wordt gedaan aan mijn ervaring



Ik wil dat mijn schade hersteld wordt/ een tegemoetkoming



Ik wil een compleet beeld



Ik wil persoonlijke interacties



De burger erkenning bieden in de geleden schade moet bijdragen aan het terugwinnen van het vertrouwen van de burger in de overheid

Voor de afhandeling van schadeverzoeken wordt een ruimhartig beleid opgesteld met een aantal uitgangspunten

1

Tegemoetkoming voor burgers zit al in het tegemoetkomingsbeleid

Voor de effecten waar een burger daadwerkelijk schade heeft geleden door een FSV registratie hebben we het tegemoetkomingsbeleid. Deze voorziet in materiële schade én in immateriële schade. **Tenzij** iemand aannemelijk kan maken dat als direct gevolg van het handelen van de overheid extra schade is aangedaan.

Discussiepunt: *Hoe gaan we om met de bewijslast en het aantonen van causaliteit?*

2

Burgers met aangetoond effect van FSV kunnen directe materiele schade vergoed krijgen door:

- causaliteit **aannemelijk te maken** (via een gesprek)
- de hoogte van het bedrag **aan te tonen** (via bonnetjes/factuur), **tenzij aannemelijk blijkt** (via gesprek) dat er geen bonnetje/factuur meer is
- Immateriële en indirecte schade wordt **niet** vergoed
- We **volgen de richtlijnen** van het schadeverzoekenbeleid van de Belastingdienst en **vullen dit aan** met het beleid dat we ontwikkelen op het gebied van de AVG.

3

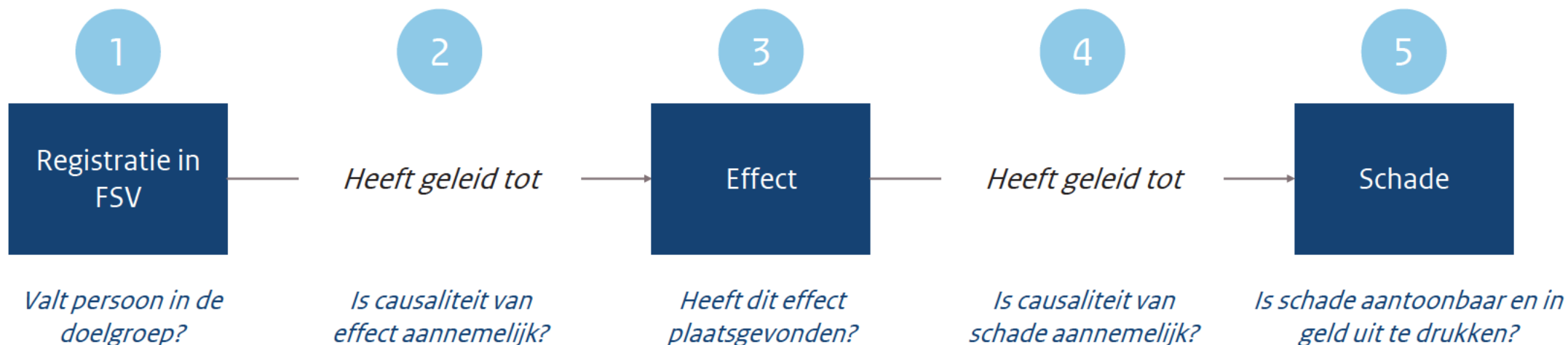
We gaan met burgers in gesprek over de schade die zij hebben ervaren

We streven ernaar om in een persoonlijk gesprek met de burger tot een gevoel van erkenning te komen. In dialoog met de burger zoeken we samen met de burger naar de meest geschikte oplossing. We kijken naar diverse mogelijkheden om dit doel te bereiken.



Een burger die een schadeverzoek heeft ingediend willen we aan de hand van een stappenplan tegemoetkomen

We willen een tegemoetkoming en/of schadevergoeding bieden in de situaties waar we op de volgende **vijf vragen** 'ja' antwoorden:



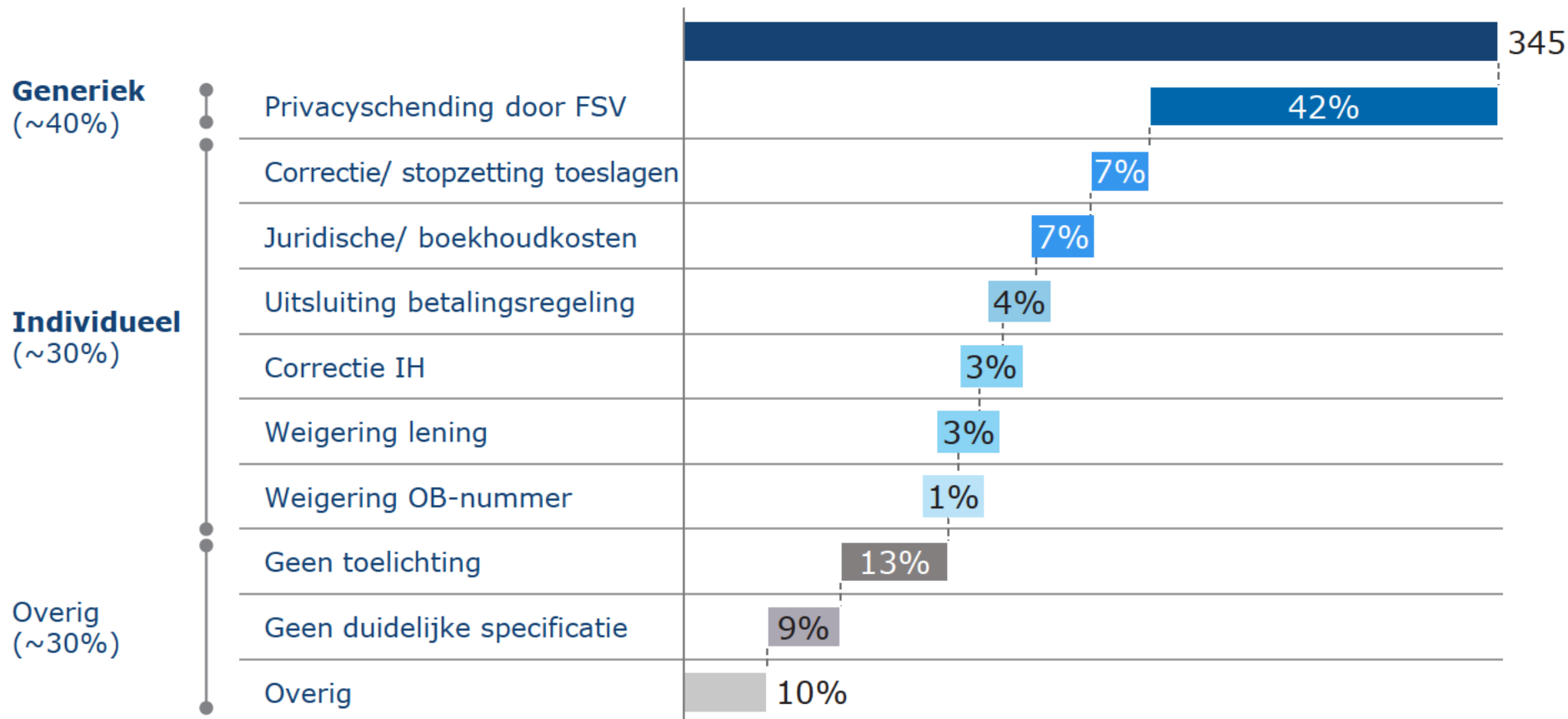


Van de huidige schadeverzoeken gaat zo'n ~30% over individueel geleden schade waar we ons beleid nog voor moeten vaststellen

409
schadeverzoeken
ontvangen

Waarvan
345
schadeverzoeken
geanalyseerd

377
schadeverzoeken
zij ingediend
voor de
effectbepaling

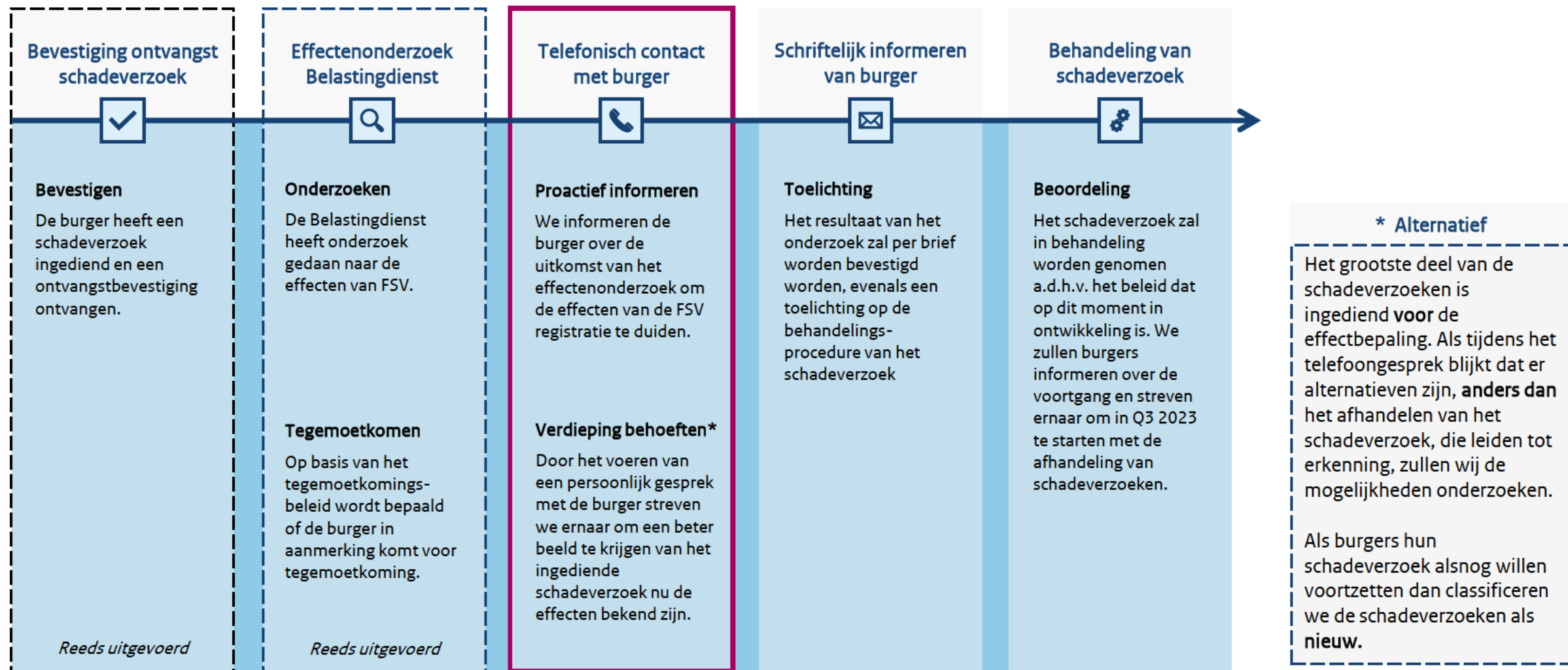




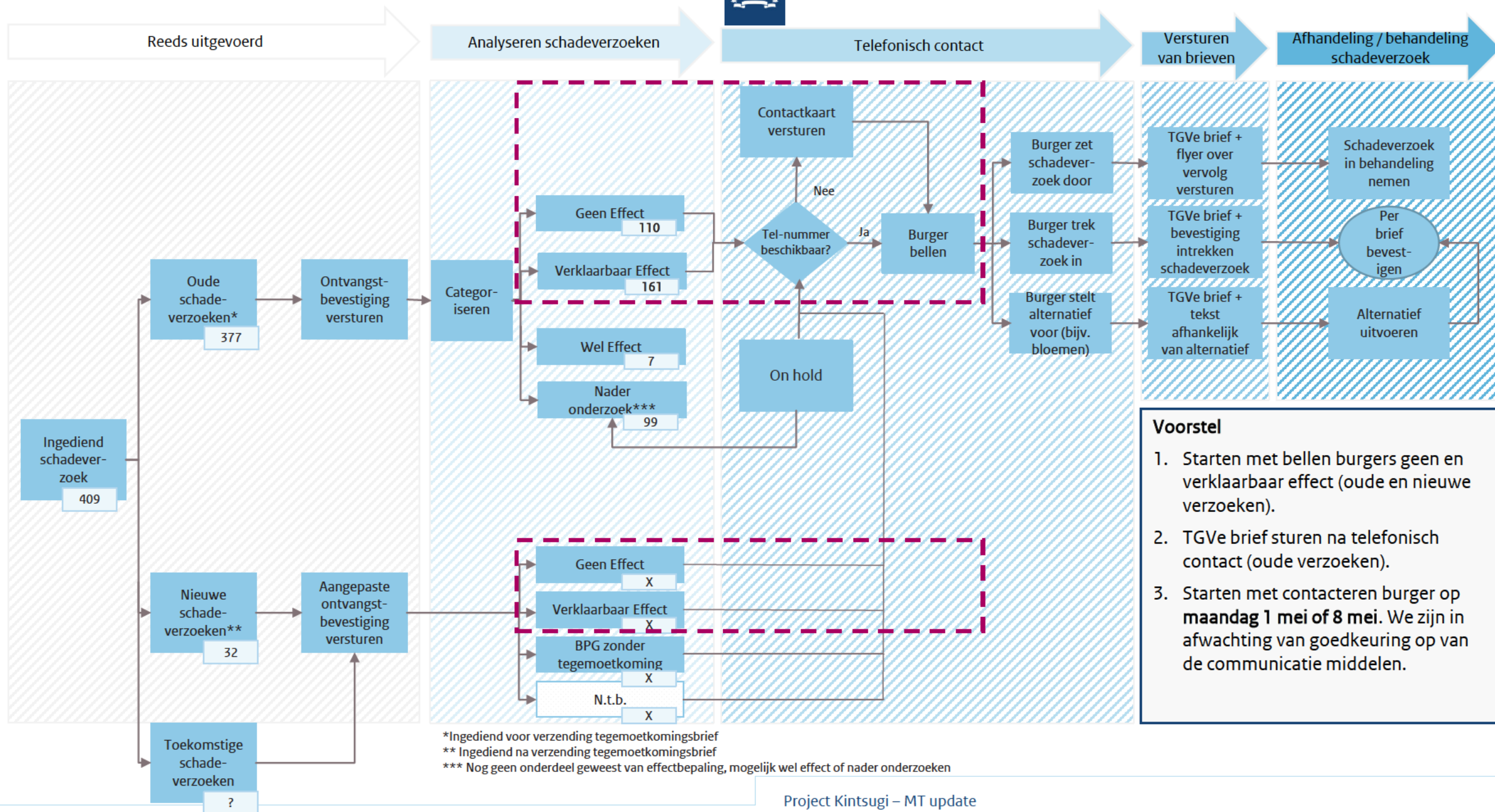
2. Aanpak contact met de burger



Er zijn reeds 409 schadeverzoeken ingediend naar aanleiding van de FSV registratie. Daarvan zijn 377 schadeverzoeken ingediend voor de effectbepaling.



Schadeverzoeken populatie





Omgang met ‘oude’ schadeverzoeken

Burgers die een schadeverzoek hebben ingediend worden allen gebeld (waarbij effectbepaling is afgerond). We hebben drie opties onderzocht om te bepalen hoe we om gaan met ‘oude schadeverzoeken’. Daarbij zijn we tot de conclusie gekomen dat alleen optie 3 een haalbare optie is.

1. **Het ingediende schadeverzoek direct formeel afwijzen.** Juridisch gezien mag het schadeverzoek niet direct worden afgewezen. Er dient een inhoudelijke beoordeling uitgevoerd te worden. Vervolgens kan het verzoek worden afgewezen of toegewezen met het juiste mandaat. Dit mandaat is tevens nog niet ingeregeld.
2. **Het ingediende schadeverzoek afwijzen en omzetten naar een “nieuw” schadeverzoek (nieuwe dagtekening) en dit communiceren richting burger.** Juridisch gezien mag het schadeverzoek niet direct worden afgewezen. Er dient een inhoudelijke beoordeling uitgevoerd te worden. Vervolgens kan het verzoek worden afgewezen of toegewezen met het juiste mandaat. Dit mandaat is tevens nog niet ingeregeld. Het is daarnaast aan de burger zelf om verzoek opnieuw in te dienen. Dat kan de Belastingdienst niet uitvoeren voor de burger.
3. **Het ingediende schadeverzoek omzetten naar “nieuw” schadeverzoek en dit verwerken in de interne administratie, maar niet communiceren richting burger.** Na het telefonisch contact met de burger wordt in het interne systeem KBB (waarin schadeverzoeken worden behandeld) geregistreerd dat het schadeverzoek wordt doorgezet als nieuw schadeverzoek.



Vorbereiding start contacteren burgers

Op dit moment zijn er een aantal documenten in ontwikkeling om te starten met het contacteren van burgers:



Contactkaart & Dialoog ondersteuning document

De belkaart en het Dialoogondersteuning document zijn in concept klaar, deze worden voorgelegd ter akkoord bij de team lead communicatie en het MT. Deze documenten zijn **vrijdag 29 april** gereed. De burgers waarvan we geen telefoonnummer hebben kunnen dan een kaart ontvangen en de burgers waarvan we wel telefoonnummers hebben kunnen we gaan bellen.



Toevoeging TGVe brief + Flyer & Intrekkingsbrief

De toevoeging in de TGVe brief over het schadeverzoek en de bijbehorende flyer zijn nog in ontwikkeling, de verwachting is dat deze documenten in de brievenwerkgroep van **4 mei** besproken zullen worden waarna deze documenten worden voorgelegd ter akkoord bij de team lead communicatie en het MT. Hetzelfde geldt ook voor de intrekkingsbrief wanneer de burger het schadeverzoek wenst in te trekken, daarmee sluiten we het verzoek formeel af. Dit betekent dat we deze documenten op zijn vroegst 8 mei kunnen versturen na gesprekken met de burgers.



Het Servicepunt kan vanaf 1 mei starten met het bellen van burgers. Het versturen van de belkaarten kan dezelfde week starten afhankelijk van de levertijd van de kaarten vanuit print bedrijf Xerox. De TGVe brief met flyer en intrekkingsbrief (wanneer van toepassing) zijn dan nog niet gereed. Na contact met de burger zijn we voornemens deze brief te sturen, maar als we 1 mei starten dan zal de brief 2 weken later bij de burger op de mat vallen.

Gevraagd besluit

Wenst het MT te starten met het contacteren van burgers op 1 mei met het gegeven dat de brief 2 weken later bij de burger op de mat valt of is het wenselijk om de tijd tussen contact met de burger en de brief te verkleinen door te starten met bellen op 8 mei? Ons voorstel is om de contactkaarten zodra deze ontvangen zijn vanaf 1 mei te versturen en te starten met bellen op 8 mei.



3. Spelregels en actiepunten



Spelregels

1

Kijken naar de **berekening**. We gaan pas naar de berekening kijken op het moment dat de persoon door de eerste formele toets heen is. Als de berekening dan niet klopt, verzoeken we de burger om een juiste berekening aan te leveren.

2

Immateriële schade wordt niet vergoed. Er moet een direct materieel gevolgd geweest zijn (causaal verband), anders wordt het verzoek afgewezen.

3

Als er reeds andere schadeverzoeken ingediend zijn, dan laten we het ingediende schadeverzoek lopen. Als hetzelfde schadeverzoek ingediend is, behandelen we deze als **één verzoek**.



4. Tijdslijn schadebeleid en afstemming



Tijdelijk schadebeleid

Tijdelijk

Datum: 27 maart 2023

Uitwerking van schadebeleid in samenwerking met FJZ, VTA Formeel recht, LAVACO en Schadebeleid coördinator

Datum: 3 april 2023

Alle onderdelen van het schadebeleid worden tegen gelezen en voorzien van feedback.

Datum: 14 april 2023

Toezening eerste concept schadebeleid aan stakeholders voor feedback.

Datum : 1 mei 2023

Deadline tweede concept schadebeleid

Datum : 1 juli 2023

Vaststellen eindversie schadebeleid

Deelnemers

Deelnemers aan de vormgeving van het schadebeleid onder leiding van BZB:

1. FJZ
2. VTA Formeel recht
3. LAVACO

Sturingsritmiek

- Wekelijks:**
Behandeling van casuïstiek met MT en projectgroep
- Tweewekelijks**
Afstemming met MT BZB



5. W.v.t.t.k.