

INTRODUCTIE

Dit is de visuele uitwerking van de eerder gemaakte Service Blueprint. Voor ieder van de doelgroepen is een typische burgerreis uitgewerkt rondom de belangrijkste stappen in het proces en de kanalen die gebruikt worden om de burger te bereiken.

Het doel van deze visuele uitwerking is om de reis van de burger nog tastbaarder te maken en een holistisch overzicht te hebben van de verschillende doelgroepen en interacties die daarop worden aangegaan. In de cirkels zijn de stappen vanuit het burgerperspectief gevisualiseerd, in de oranje cirkels is te zien welke handelingen de medewerker onderneemt.

Tevens gebruiken wij deze visualisatie om scenario's mee te testen zodat pijnpunten/ 'gaps' naar voren komen waarvoor nog geen oplossing bestaat.

Deze visualisatie is gericht op de belangrijkste stappen en interacties in het herstelproces. Vooral de verschillen tussen de doelgroepen zijn hierin naar voren gebracht. Voor het volledige interactie overzicht kan de Service Blueprint per doelgroep bekeken worden. Deze visualisatie dient als een tastbaar en holistisch overzicht van de belangrijkste interacties met de burger die plaats vinden.

'Levend document'

Deze visualisatie is een levend document. Er staan de nodige oecapumenten en issues in die moeten worden ingevuld en waaraan gewerkt wordt.

DOELGROEP CAF11-VERGELIJKBAAR

CAF-onderzoeken waar deze doelgroep onder valt zijn beoordeeld als vergelijkbaar met het CAF11-onderzoek, waarbij sprake is geweest van institutionele vooringenomenheid in de behandeling door de Belastingdienst/Toeslagen.

Ouders in deze doelgroep worden aangeschreven dat zij mogelijk in aanmerking komen voor compensatie en dienen daartoe een verzoek tot herbeoordeling in te dienen.

Elke ouder in deze doelgroep waarvoor geldt dat hij/zij gedupeerd is door een institutionele vooringenomen handelswijze wordt gecompenseerd voor terugvorderingen, materiële en immateriële schade, en invorderings- en eventuele proceskosten.

DOELGROEP CAF11-NIET VERGELIJKBAAR

Deze doelgroep is onderdeel van CAF-onderzoeken die beoordeeld zijn als niet vergelijkbaar met het CAF11-onderzoek.

Ouders in deze doelgroep ontvangen een bericht dat zij niet in aanmerking komen voor compensatie.

Is de ouder het daar niet mee eens, kan hij/zij een verzoek tot herbeoordeling indienen wat leidt tot een afwijzingsbeslissing die voor bezwaar vatbaar is. Is een ouder van mening dat hij gedupeerd is in enig jaar als gevolg van te harde uitwerking van het KOT stelsel, kan hij zich ook melden voor herbeoordeling met betrekking tot Hardheid van het stelsel.

DOELGROEP HARDHEID VAN HET STELSEL

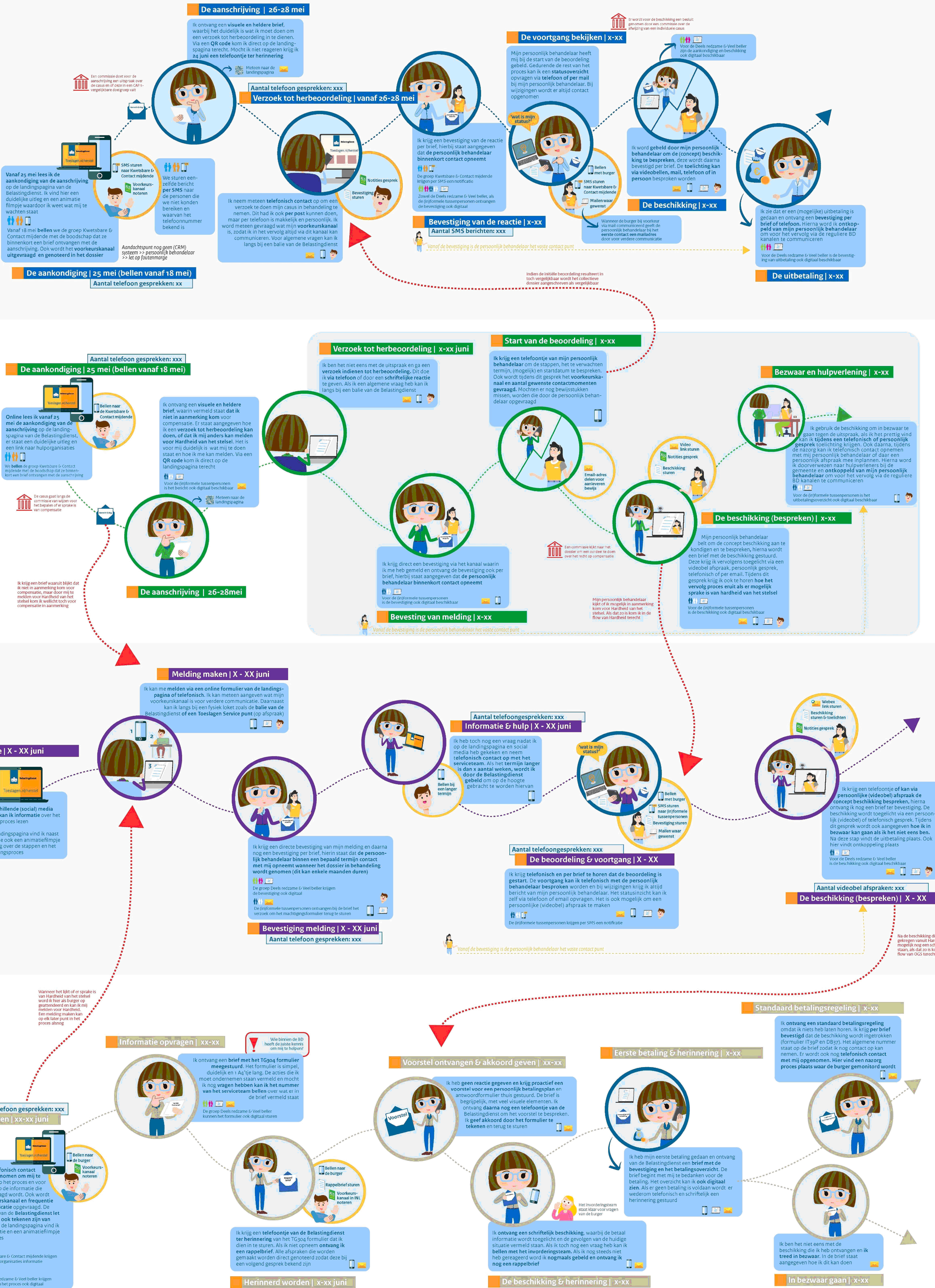
Deze groep is gedupeerd door hardheid van het toeslagen stelsel en komt mogelijk in aanmerking voor herziening (<5jaar) en/of reparatie (>5 jaar).

Dit zijn bijvoorbeeld ouders waarbij het niet volledig voldoen van de eigen bijdrage heeft geleid tot een nihilstelling in enig jaar of zij die buiten hun schuld om geconfronteerd zijn met een nihilstelling, bijvoorbeeld door een malafide kinderopvangorganisatie.

DOELGROEP OPZET GROVE SCHULD

Ouders in deze doelgroep hebben in het verleden het kenmerk opzet/ grove schuld gekregen en hebben op dit moment een openstaande terugvordering bij de Belastingdienst. Met als gevolg dat zij geen aanspraak maakten op een persoonlijke betalingsregeling.

Deze ouders krijgen een alsnog een persoonlijke betalingsregeling aangeboden.



Data voor gedifferentieerde burgerbenadering

In het totaal gaat het om 1606 Burgerservicienummers. Om te identificeren onder welke persona een burger valt is gekeken naar de hoveelheid contact die een burger zoekt met de Belastingdienst. Contact mijnde hebben het afgelopen jaar zowel telefonisch als via personal contact gehad met de Belastingdienst. Voor Veel belters is de top 10% van burgers die bellen genomen binnen populatie van de doelgroepen. Gemiddeld bellen deze burgers minimaal 1 maal per maand. Het bepalen van de groep Deels redzame is lastiger en maakt keuzes noodzakelijk die open staan voor discussie. Als identificatie van de mate van redzaamheid is gebruikt gemaakt van het gemiddelde inkomen over de afgelopen vijf jaar, het aantal toeslagen en de leeftijd. Het is belangrijk dat het hier gaat om een combinatie van deze factoren.

De criteria voor de groep Kwetsbare is iedereen van 70 jaar en ouder en personen die in de onderste 20% van de inkomens voor deze doelgroep.

Kwetsbare Contact mijnde
Deels redzame Veel belter

Identificatie van persona's binnen de doelgroep CAF11-vergelijkbaar				
Groepen	Deels redzame	Kwetsbare	Ongedifferentieerd	Totaal
Contact mijnde	198	402	600	
Veel belter	454	123	179	
Ongedifferentieerd	657	158	41	856
Totaal	657	385	564	1606

Het aantal burgers binnen de groep Kwetsbare & Contact mijnde komt op een totaal van 168 mensen. Deze groep zal tijdens de aanschrijving telefonisch benaderd worden. Afhankelijk van de capaciteit kan er besloten worden ook 15 burgers die als niet vergelijkbaar zijn te bellen. Gevolgd door 158 burgers die Kwetsbare zijn, maar niet Contact mijnde of als Veel belter zijn. Het totaal aan burgers komt dan op 385 burgers die onder de groep Kwetsbare vallen.

Van deze populatie is van 74% het telefoonnummer bekend

Data voor gedifferentieerde burgerbenadering

In het totaal gaat het om 895 Burgerservicienummers. De criteria die zijn gebruikt voor het identificeren van de persona's is gelijk voor alle groepen. Hier wordt geen onderscheid gemaakt tussen CAF11-vergelijkbaar en CAF11-niet vergelijkbaar.

Kwetsbare Contact mijnde
Deels redzame Veel belter

Identificatie van persona's binnen de doelgroep CAF11-niet vergel.				
Groepen	Deels redzame	Kwetsbare	Ongedifferentieerd	Totaal
Contact mijnde	952	2762	3714	
Veel belter	185	484	1564	
Ongedifferentieerd	3581	727	260	4568
Totaal	3581	1864	3566	5991

Het aantal burgers binnen de groep Kwetsbare & Contact mijnde komt op een totaal van 254 mensen. Deze groep zal tijdens de aanschrijving telefonisch benaderd worden. Afhankelijk van de capaciteit kan er besloten worden ook 15 burgers die als Veel belter gedifferentieerd zijn te bellen, gevolgd door 727 burgers die Kwetsbare zijn, maar niet gedifferentieerd als Contact mijnde of als Veel belter. Het totaal aan burgers komt dan op 1864 burgers die onder de groep Kwetsbare vallen.

Van deze populatie is van 70% het telefoonnummer bekend

Data voor gedifferentieerde burgerbenadering

In het totaal gaat het om 457 Burgerservicienummers. De groep Hardheid van het stelsel zijn burgers die zichzelf melden. Hier zal niet vooraf telefonisch contact met worden opgenomen.

Kwetsbaar Contact mijnde
Deels redzaam Veelbelldend

Identificatie van persona's binnen de doelgroep Hardheid van het stelsel				
Groepen	Deels redzame	Kwetsbare	Ongedifferentieerd	Totaal
Contact mijnde	135	659	795	
Veel belter	81	385	466	
Ongedifferentieerd	2163	447	396	3006
Totaal	2163	663	1431	4257

Voor de groep Hardheid van het stelsel worden burgers niet vooraf gebeld. Wel is het zo dat de tussenpersoon van mensen die zich hebben gemeld digitaal overzichten of berichten krijgen. Uit de bovenstaande data is geen overzicht gekomen met het aantal tussenpersoonen.

Van deze populatie is van 75% het telefoonnummer bekend

Data voor gedifferentieerde burgerbenadering

In het totaal gaat het om 7163 Burgerservicienummers. Dit is een bovengrens waarvan het mogelijk is dat deze lijst ingekort zal worden. Met al deze burgers wordt telefonisch contact opgenomen.

Kwetsbaar Contact mijnde
Deels redzaam Veelbelldend

Identificatie van persona's binnen de doelgroep Opzet Grove Schuld				
Groepen	Deels redzame	Kwetsbare	Ongedifferentieerd	Totaal
Contact mijnde	468	1390	1853	
Veel belter	237	590	826	
Ongedifferentieerd	3324	880	250	4454
Totaal	3324	1575	2564	7163

Voor de groep Opzet Grove Schuld zijn in het totaal 1575 Kwetsbare burgers gedifferentieerd. Binnen de groep zijn 468 gedifferentieerd als Contact mijnde, 237 burgers binnen de Kwetsbare groep zijn Veel belters. Daarnaast zijn nog 880 burgers die als Kwetsbaar zijn gedifferentieerd maar niet Contact mijnde of Veel belter zijn. De prioriteit rondom het bellen ligt bij de groep Kwetsbare & Contact mijnde, hier zal het eerst contact met worden gelegd. Daarna wordt er met alle andere burgers in deze in de groep telefonisch contact opgenomen.

Van deze populatie is van 74% het telefoonnummer bekend