

INTRODUCTIE

Dit is de visuele uitwerking van de eerder gemaakte service blueprints. Voor ieder van de doelgroepen is een typische burger reis 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 doelgroep en interacties die daarop worden aangepast. In de cirkels zijn de stappen vanuit het burgerperspectief gevisualiseerd, in de oranje cirkels is te zien welke acties 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. 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 actiepunten 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 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 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.

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, bijv. door een malafide kinderopvangorganisatie.

