



INTRODUCTIE

Dit is een service blueprint, een raamwerk waar de burgerbeleving centraal staat. Hierin wordt visueel inzichtelijk gemaakt wat het verband is tussen de burger interactie en de handelingen van de medewerker, de procesflow, systemen en data. Het doel van deze blueprint is om een holistisch overzicht te geven van de voorloper (interacties) en de processen en vaardigheden (capabilities) aan de achterkant die de burger- en medewerker ervaring mogelijk maken.

Deze blueprint zal dienen als middel om toekomstige burgerervaringen met de daarin benodigde interacties en medewerker handelingen vorm te geven. Om de dienstverlening aan te passen aan de verschillende burgergroepen zijn persona's uitgewerkt waarin emoties, behoeftes en pijnpunten in kaart zijn gebracht.

DOELGROEP

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 maakt op een persoonlijke betalingsregeling.

Deze ouders krijgen een alsnog een persoonlijke betalingsregeling aangeboden.

Deze blueprint is voor de groep OG/S Deze is uitgewerkt met de handelingen van de medewerker, processen, benodigde systemen en data die de interactie met de burger mogelijk zullen maken. Deze blueprint zal de basis vormen voor het ontwerpen van de verschillende loketten (fysiek, digitaal, telefonisch of per post) en de interactie met de burger.

