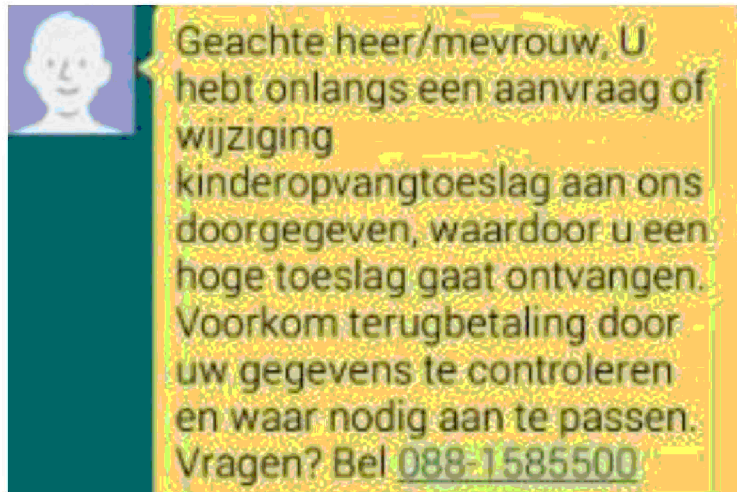
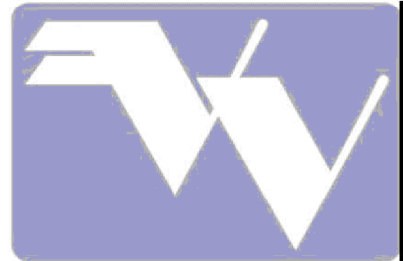




VERMIJDBARE HOTHOR

PROJECT VERSNELD VERNIEUWEN

“HotHor ontstaat in 50% van de gevallen door fouten gemaakt door de burger of vanuit de behandeling van diverse processen”. In dit rapport wordt antwoord gegeven op de vraag of deze fouten voorkomen kunnen worden door proces- en systeemaanpassingen en of daarmee de tijd van de handmatige behandeling wordt verkort.

VERMIJDBARE HOTHOR

PROJECT VERSNELD VERNIEUWEN

Aanleiding

Vanuit team handhavingsregie worden maandelijks bij het draaien van de risicoselectie (hoge risico posten KOT) bundels aangemaakt voor de HotHor op basis van de meest recente conceptbeschikkingen. De aanvragen die hierbij worden geselecteerd zijn:

- Nieuwe aanvragen die een jaarbedrag van € 20.000,- of meer hebben
- Nieuwe aanvragen die een maandbedrag van € 1.700,- of meer hebben
- Mutaties die voor het eerst leiden tot een jaarbedrag van € 20.000,- of meer
- Mutaties die voor het eerst leiden tot een maandbedrag van € 1.700,- of meer
- Mutaties met een minimale verhoging van € 4.000,- aan toeslag die daardoor (opnieuw) een jaarbedrag van € 20.000,- of meer hebben
- Mutaties met een minimale verhoging van € 4.000,- aan toeslag die daardoor (opnieuw) een maandbedrag van € 1.700,- of meer hebben
- Aanvragen die op het moment van selectie een jaar niet zijn gecontroleerd.

De betreffende aanvragen worden ter beoordeling aangeboden, waarbij moet worden vastgesteld of recht is op de aangevraagde toeslag met als doel hoge terugvorderingen te voorkomen. Hierbij geldt dat de (verhoogde) toeslag niet wordt uitbetaald tot de controle heeft plaatsgevonden. Lopende aanvragen krijgen tot die tijd wel de toeslag uitbetaald zoals deze liep vóór het moment van selecteren.

De beoordeling van een HotHor-post kost momenteel 5 uur. Dit betekent dat B/Toeslagen voor het jaar 2017 31.665 uur heeft besteedt aan het beoordelen van 6.333 HotHor-posten. Door middel van een pilot hebben wij enerzijds getest of minder aanvragen geselecteerd kunnen worden (wél risicogericht) en anderzijds de behandeltijd versneld kon worden.

Analyse

Zoals reeds is genoemd willen we de behandeltijd van 5 uur per HotHor post terugdringen. Hiervoor hebben we een aantal analyses uitgevoerd om een beeld te vormen van de mogelijke oorzaken van deze lange behandeltijd.

We hebben gekeken naar:

- de huidige behandelwijze van HotHor
- resultaat na behandeling (wel/geen mutatie)
- mogelijkheden voor verbeteringen

Geanalyseerde processen:

➤ Uitval/Uitworp HotHor

We hebben 24 HotHor posten geanalyseerd die in 2017 door team Uitval/Uitworp zijn afgehandeld.

Constatering:

Bij **70,8%** van de aanvragen is na beoordeling (omhoog/omlaag) gemuteerd. Na de mutaties is bij **63%** van de aanvragen na HotHor behandeling nog steeds sprake van een aanvraag boven de HotHor-grenzen. De kinderopvangtoeslag is bij **25%** van de burgers stopgezet omdat ze niet (voldoende) gereageerd hebben op de verzoek om informatie (brieven).

➤ IST HotHor

We hebben 10 HotHor posten geanalyseerd die eind 2017 door team IST zijn afgehandeld.

COLOFON

Datum: 22-03-2018

Versie: 1.0

Lemniscaatteam:

Projectleider

Bedrijfsvoering

Handhavingsregie

Handhavingsregie/DAT

Productieregie

Communicatie & DV

Agents / IST



Conclusie:

Er was vaak sprake van een korte periode van HotHor in 2017.

40% van de burgers heeft niet (voldoende) gereageerd op het verzoek om informatie (brief). Daarnaast is er bij **40%** van de burgers een verzoek om informatie verstuurd én contact gezocht met de kinderopvanginstelling voor aanvullende of ontbrekende gegevens. Ook hebben we geconstateerd dat één burger de mogelijkheid heeft gekregen om aanvullende/ontbrekende bewijsstukken per email aan te leveren.

➤ Melding 18¹ door burger na ontstaan HotHor:

We hebben 31 HotHor posten geanalyseerd waarbij burgers na het ontstaan van HotHor zelf de opvanggegevens hebben gewijzigd.

Constatering: Bij **48,3%** van de burgers was na deze mutatie geen sprake meer van HotHor.

➤ Direct afgeboekt:

We hebben 15 HotHor posten geanalyseerd die bij controle direct zijn afgehandeld. De behandelaar bepaalt in deze situatie dat er geen uitvraag bij de burger nodig is, maar enkel een opvangcontrole bij de kinderopvanginstelling.

Constatering:

Bij **40%** kwam er een nieuw kind bij met dezelfde opvanguren als voor het kind waarvoor reeds kinderopvangtoeslag liep.

Voor **80%** is de HotHor afgehandeld na contact met de kinderopvanginstelling en een controle op de gewerkte uren. Bij **50%** van deze aanvragen zijn de opvanggegevens gewijzigd naar aanleiding van het contact met de kinderopvanginstelling.

Gekozen interventies

1. Selectie maandbedrag

Bij de huidige selectie wordt bij het vaststellen of het maandbedrag € 1.700,- of hoger is, niet uitgegaan van hele maanden. TVS rekent bij opvang over een kortere periode het totale maandbedrag uit (de uitbetaling is wel naar rato berekend) en dit maandbedrag wordt gehanteerd bij de huidige selectie van de HotHor posten. Door het aanpassen van de selectiecriteria worden alleen de aanvragen geselecteerd waarbij het maandbedrag over minimaal 28 dagen € 1.700,- of meer bedraagt.

2. Ondergrens € 10.000,-

Om te voorkomen dat aanvragen die voor een korte periode (wel minimaal 28 dagen) boven de HotHor grens vallen handmatig moeten worden beoordeeld hebben we een ondergrens van € 10.000,- gehanteerd.

Schaduwdraaien

De aanvragen die we door deze ondergrens én de nieuwe selectie met betrekking tot het maandbedrag niet meer zouden selecteren voor de HotHor zijn bij het aanmaken van de eerste hothorselecties in 2018 (19 januari) ter beoordeling aangeboden aan de agents. Deze aanvragen zijn daarnaast gewoon in het reguliere proces behandeld. Dit zogeheten 'schaduwdraaien' heeft ons de mogelijkheid gegeven te beoordelen welke aanvragen wij op basis van de nieuwe selectiecriteria niet zouden selecteren en of dat ook terecht is.

Met betrekking tot de ondergrens is geconstateerd dat dit geen goede keuze is geweest, omdat aanvragen met een korte periode boven de HotHorgrens toch aangepast moesten worden op basis van bewijsstukken.

Met betrekking tot de nieuwe selectie van het maandbedrag zouden bij het schaduwdraaien 81 van de 140 geselecteerde HotHor posten overblijven. De posten die niet meer aangeboden zouden worden zijn geanalyseerd om er zeker van te zijn dat deze selectie werkt en of er niet onterecht burgers uitgesloten worden van de HotHor behandeling. De posten bleken terecht te worden uitgesloten van Hothor behandeling, dus is dit nieuwe selectie criterium akkoord bevonden. Deze analyse is bepalend geweest voor de voortgang van de pre HotHor fase.

3. Pre-HotHor behandeling

a. Selectiemoment naar voren halen

Voor de pilot hebben wij 2 weken vóór het reguliere selectiemoment 105 aanvragen geselecteerd op basis van de actuele conceptbeschikking. Daarbij hebben wij rekening gehouden met de selectie van het maandbedrag € 1.7.00,- over 28 dagen. De overige aanvragen zijn in de zogeheten 'controlegroep' volgens de reguliere selectiecriteria en het reguliere proces behandeld.

b. SMS naar burger met een mobiel nummer

De burgers die bij a. zijn geselecteerd én waarvan een mobiele telefoonnummer bekend was hebben een sms ontvangen met de volgende tekst:

"Geachte heer/mevrouw, U hebt onlangs een aanvraag of wijziging kinderopvangtoeslag aan ons doorgegeven, waardoor u een hoge toeslag gaat ontvangen. Voorkom terugbetaling door uw gegevens te controleren en waar nodig aan te passen. Vragen? Bel 088-1585500"

Hiermee hebben wij de burgers de mogelijkheid geboden de aanvraag of wijziging zelf te controleren op fouten en waar nodig aan te passen.

c. Opvangcheck bij kinderopvanginstellingen

In het huidige proces wordt veelal een vraagbrief verstuurd naar burgers met het verzoek bewijsstukken (contracten, facturen en betaalbewijzen) aan te leveren om de opvanggegevens te controleren.

In de pilot hebben wij alvorens contact op te nemen met de burger de betreffende kinderopvanginstellingen gebeld om

¹ "Gegevens kinderopvang worden doorgegeven".

de uren en tarieven die de burger heeft opgegeven te verifiëren dan wel bewijsstukken te laten sturen (veelal per e-mail). Daar waren de uren aangepast moesten worden is dat gebeurd en is de burger hier schriftelijk over geïnformeerd. Wanneer de aanvraag geaccepteerd kon worden, omdat de gegevens overeenkwamen met de aanvraag is de burger hier alleen over geïnformeerd in de vorm van een formele beschikking.

4. Klantbeeld voor behandeling

Voor de behandeling van een HotHor post zijn medewerkers veel tijd kwijt aan het verzamelen van gegevens om een zo volledig klantbeeld te vormen, deze te analyseren en op basis daarvan een zo goed mogelijk besluit te nemen. Omdat alle benodigde informatie op verschillende locaties te vinden zijn, leek het ons zinvol om een klantbeeld te ontwikkelen dat al deze punten overzichtelijk presenteert aan de behandelaar.

Klantbeeld aanbieden aan behandelaar met volgende gegevens:

Algemeen:

- Aanvrager + Toeslagpartner + Alle kinderen
- Telefoonnummer burger
- Ontstaansreden HotHor (bijvoorbeeld):
 - M18 (en dan ook inhoud van M18)
 - Nieuwe aanvraag
 - Continuering
- Jaarbedrag vóór mutatie burger en na mutatie burger
- Toeslagjaar: Het kan namelijk ook betrekking hebben op voorgaand jaar
- Datum 1e aanvraag of ingangsdatum wijziging

Eerder HotHor:

- Datum eerdere HotHor selectie
- Resultaat eerdere HotHor (mutatie omhoog/omlaag/geen)

Contra informatie:

- Aantal gewerkte uren AV/TP in voorgaand jaar (voldoende of niet)
- Contra informatie in KOI viewer aanwezig?
- Contra informatie Doelgroeper aanwezig?
- Indien ondernemer, wel of geen zelfstandigenaftrek in ABS

Wegens gebrek aan tijd gedurende de pilot, is het niet gelukt om een dergelijk klantbeeld te realiseren. Ieder kwartaal worden doelgroep gegevens (student en inburgeraar) aangeleverd door UWV. Om er voor te zorgen dat deze gegevens geraadpleegd kunnen worden, is als alternatief voor het klantbeeld een dashboard gebouwd. Hierdoor hebben de agents de gegevens gemakkelijk kunnen raadplegen.

5. Attentie-SMS bij de reguliere selectie voor HotHor-posten die vanwege capaciteitstekort niet zijn aangeboden voor handmatige behandeling.

Bij de HotHor-selectie van februari 2018 waren **624** posten geselecteerd voor handmatig toezicht. Hiervoor was onvoldoende behandelcapaciteit beschikbaar. Door risicogericht een keuze te maken in welke populatie behandeld kon worden zijn **364** van deze aanvragen 'ongezien' formeel beschikt worden. Omdat de verwachting was² dat 50% van de HotHor wordt veroorzaakt door fouten gemaakt door burgers dan wel fouten vanuit de behandeling hebben we besloten deze groep burgers een sms te versturen met dezelfde inhoud als de sms die bij de pre-HotHor behandeling is verstuurd. Uiteindelijk hebben we **247** burgers een sms gestuurd.

6. Aangepast behandelkader en brieven

a. No-touch aanpak

Voor deze pilot was het doel om burgers zo min mogelijk te belasten door met behulp van (derden-)informatie de aanvraag te beoordelen. Met behulp van het klantbeeld is deze informatie aan de behandelaars getoond en waar nodig is contact gezocht met de kinderopvanginstelling om de kinderopvanggegevens te bevestigen.

b. Telefonisch contact in plaats van een verzoek om informatie

Indien een behandelaar op basis van de informatie vanuit het klantbeeld en informatie van de kinderopvanginstelling de aanvraag niet kon beoordelen is ervoor gekozen om zoveel mogelijk telefonisch contact op te nemen met de burger om gegevens op te vragen. Er werd alleen een vraagbrief verstuurd indien de burger niet bereikbaar was.

c. E-mailen van bewijs mogelijk gemaakt door het openstellen van een postbus

Bij het telefonisch contact met de kinderopvanginstellingen en burgers is de mogelijkheid geboden om bewijsstukken per e-mail op te sturen naar een daarvoor bestemde postbus. Burgers die daarvan gebruik wilden maken, maar na een week geen bewijsstukken hebben ingestuurd, hebben alsnog een vraagbrief ontvangen, maar met een kortere reactietermijn dan gewoonlijk (2 weken in plaats van 3 weken). Samen met de eerste week was de reactietermijn dan gelijk aan die van de andere burgers.

Ook in de vraagbrieven is de mogelijkheid van het e-mailen van bewijsstukken geboden.

² Resultaten en verwachting vanuit Oktoberfest en de deep-dive sessies.

d. Rappelbrief in plaats van een stop-rappel

In het huidige proces wordt een aanvraag niet geaccepteerd, of in geval van een lopende toeslag stopgezet, op het moment dat een burger na de eerste vraagbrief niet reageert op ons verzoek om informatie (brief). De burger wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld en krijgt alsnog drie weken de tijd om de bewijsstukken op te sturen. In de tussentijd kan, afhankelijk van het moment van formeel beschikken, de terugvordering al worden opgelegd. Om burgers niet direct te belasten met een hoge terugvordering is er bij de pilot voor gekozen om eerst telefonisch contact op te nemen met burgers als ze niet reageren op een vraagbrief. Indien nodig wordt een rappelbrief verstuurd met een reactietermijn van drie weken om pas daarna over te gaan tot het stopzetten van de toeslag wanneer de klant niet reageert.

Effectmeting

Voor de specifieke interventies met behulp van data-analyse inzichtelijk gemaakt of deze ook (de gewenste) effecten hebben opgeleverd.

1. Selectie maandbedrag

Door het aanpassen van deze selectieregel wordt een besparing van **3%** op de te behandelen posten gerealiseerd. Dit betekent, met de huidige behandeltijd van 5 uur per post, een besparing van **1.005 uur** behandelcapaciteit.

2. Pre-HotHor behandeling

a. Selectiemoment naar voren halen

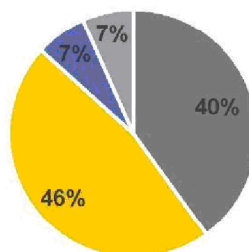
Door in de twee weken vóór het formeel beschikmoment aanvragen te beoordelen hebben **33** van de **105** (31%) burgers hun beschikking (en betaling) een maand eerder ontvangen ten opzichte van het reguliere proces. Dit betekent dat door het verschuiven van het selectiemoment de toekenningszekerheid bij **31%** van de burgers in het proces is toegenomen. De doorlooptijd van behandeling is bij de pre-Hothor behandeling gemiddeld slechts **19 dagen**, waarbij de doorlooptijd bij reguliere behandeling gemiddeld **50 dagen** bedraagt.

b. SMS naar burger met een mobiel nummer

Van de **105** geselecteerde aanvragen hebben **45** burgers een SMS ontvangen. Daarvan hebben er **27** binnen drie dagen gereageerd door op de portal te kijken, te muteren of contact op te nemen. 6 burgers hebben na ontvangst van de SMS gemuteerd, waarbij 3 aanvragen vervolgens onder de HotHor-grens uitkwamen.

Reacties op de SMS

- Niet gereageerd binnen 3 dagen
- Gereageerd binnen 3 dagen
- Gereageerd en gemuteerd boven de hothor-grens
- Gereageerd en gemuteerd onder de hothor-grens

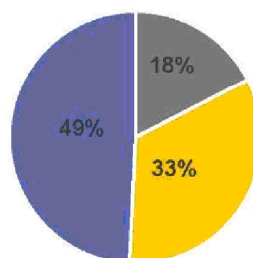


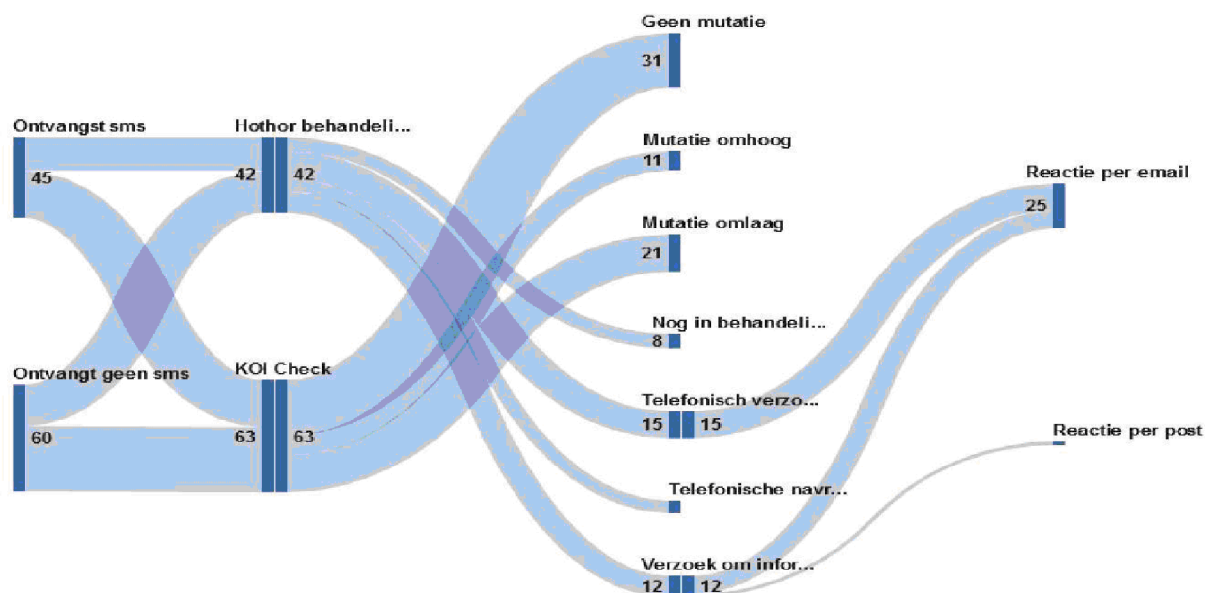
c. Opvangcheck bij kinderopvanginstellingen

Door contact op te nemen met de kinderopvanginstellingen zijn 60% van de aanvragen beoordeeld zonder contact met de burger op te nemen. Zo'n **45** kinderopvanginstellingen hebben gebruik gemaakt van de optie om stukken te mailen naar onze postbus. De burger is enkel schriftelijke geïnformeerd wanneer de gegevens zijn gewijzigd op basis van de gegevens van de kinderopvanginstelling.

Resultaat na Koi Check

- Mutatie Omhoog
- Mutatie Omlaag
- Mutatie Geen



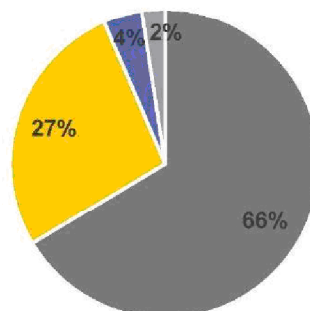


3. Attentie-SMS

In totaal hebben **247** van de 364 burgers die niet waren geselecteerd voor de handmatige behandeling een SMS ontvangen met het verzoek hun aanvraag/wijziging te controleren. Naar aanleiding van deze SMS heeft **45%** binnen een week gereageerd door de portal te bezoeken en/of te muteren en/of te bellen. Bij het telefonisch contact is de burger geïnformeerd en waar nodig zijn gegevens aangepast dan wel bewijsstukken opgevraagd. 6 burgers hebben een mutatie doorgevoerd waardoor het toeslagbedrag vervolgens onder de HotHor grens uitkwam. Dit betekent voor deze 6 burgers al een besparing van **30 uur** behandelcapaciteit. Deze mutaties door de burger hebben geleid tot een gemiddelde verlaging van de kinderopvangtoeslag van **€ 8.402,- op jaarbasis**.

Reacties op de attentie sms

- Niet gereageerd binnen 7 dagen
- Gereageerd binnen 7 dagen
- Gereageerd en gemuteerd boven de hothor-grens
- Gereageerd en gemuteerd onder de hothor-grens



4. Aangepast behandelkader en brieven

a. No-touch aanpak

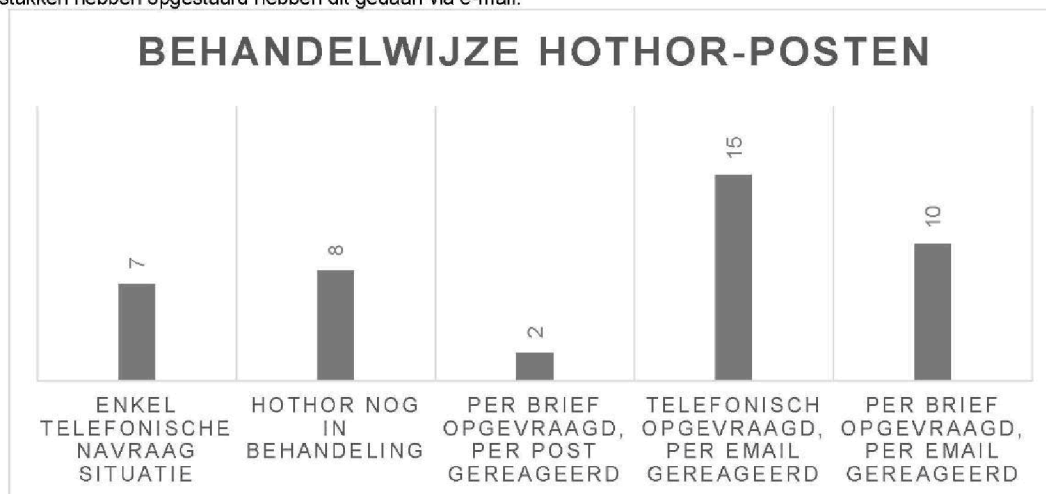
Door de geselecteerde aanvragen zoveel mogelijk te beoordelen met behulp van (derden-)gegevens zijn, ten opzichte van het reguliere proces, minder vraagbrieven verstuurd. In een aantal gevallen was het toch nodig om een vraagbrief te versturen, omdat er onvoldoende gegevens beschikbaar waren om de aanvraag te accepteren. In dat geval is de inleiding van de bestaande vraagbrief aangepast met de volgende tekst:

"U krijgt kinderopvangtoeslag of u hebt onlangs kinderopvangtoeslag aangevraagd. Om te beoordelen of u recht hebt op kinderopvangtoeslag over <toeslagjaar/toeslagjaren>, hebben wij gegevens van u nodig. Wij controleren dat omdat u een hoge toeslag <aanvraagt/ontvangt> en wij willen voorkomen dat u later een bedrag moet terugbetalen."

Met deze tekst wilden we de burgers duidelijk maken dat de controle is gericht op het voorkomen van terugvorderingen en niet enkel op het controleren van de aanvraag.

b. Telefonisch contact in plaats van een verzoek om informatie

Van de 105 pré-HotHor posten zijn er 63 (60%) direct afgerond na een KOI check. De overige 42 zijn aangeboden voor HotHor-behandeling. Deze zijn op de volgende wijze behandeld (zie afbeelding hieronder). Slechts 2 burgers hebben, tot nu toe, na een verzoek om informatie de stukken per post opgestuurd. Het overgrote deel van de burgers die stukken hebben opgestuurd hebben dit gedaan via e-mail.



c. E-mailen van bewijs mogelijk gemaakt door het openstellen van een postbus

Alle burgers waarvan bewijsstukken nodig waren om de aanvraag te beoordelen hebben de mogelijkheid gekregen om de bewijsstukken per mail aan te leveren. Hiervan hebben 25 burgers gebruik gemaakt. De gemiddelde doorlooptijd van het reguliere proces waarbij de burger per post bewijs dient aan te leveren is 52 dagen. De gemiddelde doorlooptijd voor de pré-HotHor groep betreft 37 dagen.

d. Rappelbrief in plaats van een stop-rappel

Door bij geen reactie van de burger op een verzoek om informatie eerst telefonisch contact op te nemen met deze burger zijn geen³ rappelbrieven verstuurd, waarbij in het reguliere proces 9 rappelbrieven zijn verstuurd.

Enquête

Naast de effectmeting is voor deze pilot ook gekozen om een kwantitatief onderzoek uit te voeren door middel van een enquête. Deze enquête bestaat uit een 15-tal vragen die inzichtelijk maken hoe de klanttevredenheid is met betrekking het proces, de communicatie en dienstverlening en het imago van de Belastingdienst/Toeslagen. Voor de resultaten van deze enquête zal een specifiek rapport worden opgesteld

Implementatieadvies

A. Interventies selectie Hot/Hor

Situatie vóór implementatie	Situatie na implementatie	Effect
1. Bedrijfsregels selectie Hot/Hor De Hot/Hor controle is een risicogerichte controle wanneer de toekenning boven de € 20.000,- ligt. Het extra selectiecriteria met betrekking tot het maandbedrag van € 1.700,- is een afgeleide hiervan. Dit betekent dat aanvragen met een toeslagbedrag onder de 20.000,- ook gecontroleerd worden als er voor één of meerdere maanden € 1.700,- of meer zou worden toegekend.	 Om toch het beleid te volgen en alleen aanvragen waarbij de toekenning boven de € 20.000,- ligt te controleren, worden conceptbeschikkingen die in het lopende jaar een jaarbedrag < 20.000 hebben, maar op basis van extrapolatie in T +1 wel een jaarbedrag > 20.000 hebben wel geselecteerd voor Hot/Hor. Als het geëxtrapoleerde jaarbedrag van T +1 kleiner is dan 20.000 dan selecteren we deze niet voor Hot/Hor. Uiteraard blijft de selectie op basis van jaarbedrag groter of gelijk aan 20.000 in het lopende jaar van kracht, maar het maandcriteria komt met bovenstaande te vervallen.	 Betere toepassing van bestaand uitvoeringsbeleid. Dit levert over de voor TSL jaar 2017 aangeboden Hot/Hor-posten een besparing op van 865 posten (14%). Op basis van de huidige behandelnorm is dat een besparing van 4.325 uur op jaarbasis.

³ Op het moment van schrijven van deze rapportage.

2. Frequentie en selectiemoment Hot/Hor		
Selectie HOTHOR voor het lopende jaar wordt vlak vóór formeel beschikken gemaakt, waardoor al deze aanvragen of wijzigingen worden uitgesloten voor formeel-beschikken (en betalen).	Extra pré HOTHOR-selectie 2 weken voor formeel beschikken,	31% van de HOTHOR-posten wordt afgehandeld vóór formeel beschikken, deze burgers krijgen een maand eerder toekenningszekerheid.

B. Interventies behandeling Hot/Hor

Situatie vóór implementatie	Situatie na implementatie	Effect
1. Gebruik van SMS voor notificatie		
Het middel SMS wordt gebruikt bij (rappel)notificaties vanuit de Natuurlijke Dialoog of bij ontvangstbevestigingen van opgestuurde bewijsstukken.	Het middel SMS wordt ook gebruikt bij notificaties vanuit het HOTHOR-proces.	SMS notificatie wordt gewaardeerd én vermindert het aantal HOTHOR-posten dat wordt veroorzaakt door vergissing burger.
2. Beoordeling na notificatie		
Er is geen notificatie voorafgaand aan controle. Burgerreacties in het portaal worden niet meegenomen bij de beoordeling van HOTHOR-posten	Indien de burger na notificatie reageert, hetzij door het bezoeken van de portal dan wel wijzigen van de gegevens, hetzij door telefonisch contact op te nemen, hoeft de aanvraag niet handmatig beoordeeld te worden.	Uit de pilot blijkt dat voor het grootste deel van de burgers die reageren, de behandeling niet leidt tot een correctie. De beschikbare capaciteit kan dan beter worden ingezet op aanvragen waarvan geen gegevens bekend zijn.
3. Gebruik van e-mail bij individuele klantbehandeling		
Bij individuele klantbehandeling is het e-mailen van bewijsstukken mogelijk, in afstemming met de burger. Deze mogelijkheid wordt uitsluitend telefonisch kenbaar gemaakt bij klantcontact na een verzoek om informatie. > E-mails worden uitgeprint en ter archivering opgestuurd naar Heerlen. > De burger mailt zijn stukken naar het individuele mailadres van de behandelaar.	Bij individuele klantbehandeling is het e-mailen van bewijsstukken mogelijk. De mogelijkheid wordt als keuzeoptie voor de burger aangeboden in brieven die vanuit de behandelaar worden verzonden. > E-mails worden uitgeprint en ter archivering opgestuurd naar Heerlen. > De burger mailt zijn stukken naar een emailpostbus.	Gemiddeld ontvangen burgers die hun bewijsstukken digitaal aanleveren 10 dagen eerder een inhoudelijk besluit (ND iteratie 3). Hiermee een grotere kans dat beschikken en betalen voor deze burgers niet 1 maand vertraagd. > Geen vertraging in behandeling door afwezigheid van medewerker.
4. Controle opvanglasten		
Niet altijd een opvangcheck bij de KOI (of in de KOI-viewer).	Eerst contact opnemen met de kinderopvanginstellingen voor een opvang-check voordat een verzoek om informatie naar de burger uitgaat.	Door aanvragen zoveel mogelijk te beoordelen met behulp van (derden-) gegevens worden burgers niet belast met verzoeken om informatie en ontvangt de burger sneller een formele beschikking en de daarbij behorende toeslag.
5. Rappelling		
De toeslag wordt meteen stopgezet als burgers niet op tijd reageren op een verzoek om informatie. De burger wordt nog wel in de gelegenheid gesteld de bewijsstukken aan te leveren (stoprappel)	Toeslag pas stoppen als de burger niet reageert op de rappelbrief.	Uit ervaring is gebleken dat burgers na een rappel alsnog de gevraagde bewijsstukken aanleveren. In het huidige proces zouden deze burgers al geconfronteerd kunnen worden met een terugvordering.

C. Interventies in klantbeeld behandelaar

Hoewel er positieve ervaringen zijn met het beschikbaar stellen van een specifiek klantbeeld voor HOTHOR-behandeling, is het hiervoor ontwikkelde dashboard nog niet geschikt voor algemeen gebruik binnen IST.