

Bedrijfsregels jaarcontrole KOO over 2019.

Aanpassingen t.b.v. DT2019

- KOT en dagtaaktype integreren met GHI qua project / bedrijfsregels
- Vervolganalyses een aanpassingen in het script om het handwerk te reduceren (betreft handwerk nav reactie vraagbrief en nav mutatiebestanden)

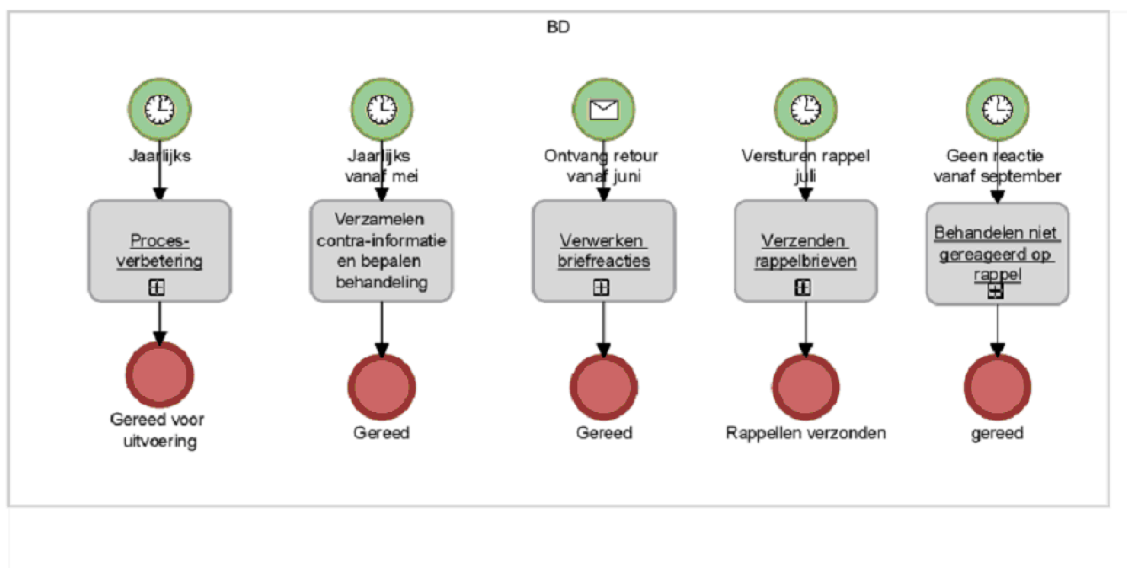
Aanpassing tov vorige versie:

- Toevoeging criteria (marge) bij BR24, uitval "te jong voor BSO"

Inhoudsopgave

1. Procesoverzicht.....	3
2. Definities.....	4
3. Procesverbetering.....	9
4. Hoofdproces verzamelen contra-informatie en bepalen behandeling.....	10
1.1. Ontvangen contra info KOO's.....	13
1.2. Bepaal categorie GHI.....	16
1.3. Stuur brief vanuit GHI.....	19
5. Hoofdproces verwerken n.a.v. briefreacties.....	21
6. Hoofdproces verzend rappelbrieven.....	23
7. Hoofdproces behandelen niet gereageerd op rappel.....	25
8. Aanvullende acties.....	27
9. Bijlage categorieën:.....	28

1. Procesoverzicht



X

Proces(stap)	Omschrijving	
Procesverbetering	Jaarlijks wordt het proces van DT KOT geëvalueerd en verbeterd	Zie hoofdstuk 3
Verzamelen contra informatie en bepalen behandeling	Ongeveer twee weken voor en vlak na de laatste VT run van het betreffende jaar wordt de categorie indeling bepaald. Als er onvoldoende contra informatie is aangeleverd, wordt deze bij de burger opgevraagd. In andere gevallen start de behandeling.	Zie hoofdstuk 4
Verwerken briefreacties	Vanaf juni worden de reacties op de vraagbrieven verwerkt. Dit gebeurt op basis van de door de burger opgestuurde bewijsstukken.	Zie hoofdstuk 5
Verzenden rappelbrieven	Verstuur rappelbrief aan de personen die niet gereageerd hebben	Zie hoofdstuk 6
Behandelen niet gereageerd op rappel	Indien de burger niet op de rappelbrief reageert, wordt de behandeling vastgesteld. Dit gebeurt op basis van de actuele categorie indeling en het feit of er wel of geen contra informatie aanwezig is.	Zie hoofdstuk 7

2. Definities

Begrip	
Aantal KOO's ontvangen	Het aantal KOO's dat opvang voor een specifiek kind geleverd heeft. Telling is t.b.v. controle of de contra informatie op een aanvraag (op kindniveau) volledig is. Er wordt niet naar LRK-ids gekeken.
Categorieën GHI	Er zijn verschillende factoren die een rol spelen bij de categorie bepaling: - Contra info aanwezig (Cat A/B) / niet aanwezig (Cat brief) - Lasten > aanvraag (+) / Lasten < aanvraag (-) - Aanvraag compleet / incompleet - Gebalanceerd / Ongebalanceerd - Doelmatigheidsgrenzen Deze factoren leiden tot de volgende categorieën: Categorie A = Niet aanpassen lasten, direct vrijgeven voor DT - Cat. A compleet - Cat. A incompleet - Cat. A ongebalanceerd, maar binnen marge Categorie lasten kleiner of gelijk aan 3000 = Niet aanpassen lasten, direct vrijgeven voor DT - Lasten <= 3000 Categorie B = Aanpassen lasten, zowel naar boven (B+) als naar beneden (B-). - Cat B+ compleet - Cat B+ incompleet, - Cat B+ ongebalanceerd - Cat B- compleet - Cat B- ongebalanceerd Categorie vraagbrief - Geen contra informatie / lasten groter dan 3000 - Ten minste 1 kind incompleet - Van 1 kind geen contra informatie - Lasten lager dan op aanvraag en minder LRK-ids dan aanvraag. - 3 jaar achter elkaar categorie lasten <=3.000 - Burgers waarvan de lasten volgende contra informatie <0,5 x de aangevraagde lasten en minimaal 1.000 euro verschil in lasten tussen aanvraag en contra informatie OF het verschil tussen lasten en contra informatie > 2.000 euro. - Burgers waarvan de lasten volgende contra informatie >1,5 x de aangevraagde lasten en minimaal 1.000 euro verschil in lasten tussen aanvraag en contra informatie OF het verschil tussen lasten en contra informatie > 2.000 euro. - Burgers waarvan de contra gegevens afgekeurd zijn (zie bedrijfsregel 1) - Burgers die we zouden corrigeren maar waarvan de geleverde uurprijs door de KOO hoger is dan 20 euro

	- Burgers die we zouden corrigeren maar waarvan er sprake is van een LRK probleem (bestaat niet in het toeslagjaar, geen LRK of periode LRK-opvang wijkt af) - Burgers waarbij sprake is van co-ouderschap en 1 van de burgers is ingedeeld in bovengenoemde categorieën. Beide burgers krijgen dan een vraagbrief. Voor een verdere toelichting zie de Bijlage Categorieën
Mutatiegrenzen	Het toepassen van de mutatiegrenzen bij de behandeling van Cat A en CAT Lasten ≤ 3.000 is een doelmatigheidskeuze in het uitvoeringsbeleid van HHR waarmee door MT is ingestemd. Over deze keuze verantwoord B/T zich in de Management Letter Toeslagen in de paragraaf Andere bevindingen, sub Kinderopvangtoeslag
Co-ouderschap	Er is sprake van mogelijk co-ouderschap als er twee aanvragen kinderopvangtoeslag zijn voor hetzelfde kind bij verschillende aanvragers die een overlappende periode hebben in het toeslagjaar
Lasten	Totaal van uurtarief x uren (uurtarief afgetopt indien $> \text{max uurtarief}$) Bij zowel aanvraag als contra informatie (als reactie) Op zowel kind- als aanvraag niveau.

Matching	De contra gegevens van de KOO's worden gekoppeld aan de aanvragen. Elke regel contra informatie wordt voorzien van een aanvrager als aan de volgende criteria is voldaan: - Opvang voor hetzelfde kind - Overlap in de periode opvang en de periode toeslag - Een match tussen aanvrager of partner met ouder1 of ouder2 - Een regel contra mag maar aan 1 aanvrager gekoppeld worden Daarna vindt de vergelijking plaats met de aanvraag op lasten, aantal kinderen, unieke LRK's en aantal LRK-kind combinaties.
Maximale afwijking	Max 300 euro afwijking in de lasten. Dit bedrag of evt. percentage wordt vastgesteld in overleg tussen HHR, Bedrijfsvoering en Productieregie. Eventuele wijzigingen legt HHR voor aan het MT ter besluitvorming. De registratie vindt plaats op aanvraag-kind niveau. De beslissing wel of niet muteren vindt plaats op aanvraag niveau.
Opvangsituatie	Een opvangsituatie is op het niveau aanvraag+kind+LRK+periode.
Overledene	Een overledene kan zowel de aanvrager, de partner of een van de kinderen betreffen. Indien hier bij het aanmaken van een mutatiebestand en/of vraagbrief sprake van is, wordt de gehele aanvraag uitgeworpen voor handmatige behandeling. Zie TSL 16 - 'Kinderopvanggebruik voor een overleden kind' en TSL 34 – 'Achterblijvende partner'. Als de aanvrager/kind/partner overleden is op het moment dat we een mutatiebestand of brief bestand aanmaken, dan wordt de burger aangeboden voor handmatig werk.
Periode recht	In principe volgen we de KOO. Uitzondering hierop is: - Bij KOO's die alles melden van 1/1 – 31/12 gebruiken we de periode gegevens die de ouders opgegeven hebben en passen we alle uren van de KOO toe op deze periode. Kan ten onrechte twk overrulen. - Als er sprake is van een periode verschil tussen KOO en aanvraag én er zijn meerdere aanvragers bij kind x dan worden deze posten aangeboden voor een werkbundel (handmatige behandeling) - Als (een deel van) de opvangperiode zoals doorgegeven door de KOO buiten de aanvraagperiode ligt dan wordt deze opvangperiode van de KOO niet gebruikt. Periode aanvraag is leidend. Uitzondering hierop is als de aanvraag in Cat A valt o.g.v. de lasten vergelijking dan Cat indeling volgen. - Als (een deel van) de aanvraagperiode buiten de opvangperiode zoals doorgegeven door de KOO ligt dan wordt de opvangperiode van de KOO gebruikt. Periode KOO is leidend.
Rappelbrieven	Rappel versturen naar burgers die niet gereageerd hebben op de vraagbrief, exclusief burgers die: • in categorie A zitten (actuele stand) óf • al een DT hebben óf • in categorie fraude zitten óf • in een werkbundel GHI zitten (of geparkeerd voor werkbundel) óf • geen openstaande GHI uitsluiting hebben Met evt werkbundel risicoselectie wordt geen rekening mee gehouden omdat het niet aantoonbaar is dat voor betreffend toeslagjaar

	uitgevraagd is.
Uurtarief	Met uurtarief wordt het uurtarief bedoeld zoals doorgegeven in de aanvraag als bij contra informatie (en reactie) waarbij in geval van overschrijding van het maximale uurtarief deze afgetopt is
Soorten opvang	De opvang kan plaatsvinden: * in een geregistreerd kindercentrum, bijvoorbeeld een kinderdagverblijf * door een geregistreerde gastouder via een geregistreerd gastouderbureau De opvang mag plaatsvinden in het eigen huis of in het huis van de gastouder. Het mag ook in het huis van een andere ouder die gebruikmaakt van dezelfde gastouder. Vanaf 1 januari 2018 kan ook kinderopvangtoeslag gekregen worden voor opvang via een voormalig peuterspeelzaal (nu kinderdagverblijf). Een enkele KOO vult in dit geval als opvangsoort "PSZ" in. Welke Kinderopvangtoeslag • Dagopvang • Buitenschoolse opvang bestaat uit: - naschoolse opvang (NO) - voorschoolse opvang (VO) - VVE (verzamelnaam voor landelijk vastgestelde methodes die jonge kinderen spelenderwijs stimuleren in hun ontwikkeling) Geen Kinderopvangtoeslag • tussenschoolse opvang (maakt niet uit waar het kind tussen de middag overblijft) • peuteropvang buiten een geregistreerd kinderdagverblijf • niet-geregistreerde opvang door vrienden en familie (voor opvang door bijvoorbeeld grootouders of burens bestaat dus geen recht op kinderopvangtoeslag)
Ondernemerschap	Bepaling ondernemerschap aan de hand van laatste en voorlaatste aangifte: Ja: • Ondernemersaftrek laatste aangifte = J • Ondernemersaftrek voorlaatste aangifte = J en (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte >0 • (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte >=2000 • (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte <0 / ontbreekt niet en verzamelinkomen laatste aangifte <0 • (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte >= verzamelinkomen laatste aangifte en (winst/row/aanmerkelijk belang) voorlaatste aangifte > 0 Nee: • Jaar laatste aangifte ontbreekt • (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte 0 of ontbreekt en (winst/row/aanmerkelijk belang) voorlaatste aangifte 0 of ontbreekt • (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte >=-1000 en <2000 en (winst/row/aanmerkelijk belang) voorlaatste aangifte 0 of ontbreekt of (winst/row/aanmerkelijk belang) voorlaatste aangifte >=-1000 en <2000 • (winst/row/aanmerkelijk belang) laatste aangifte ontbreekt

	In andere gevallen wordt ondernemerschap in BVR gehanteerd
Te werken uren (benodigde gewerkte uren voor de aanvraag)	Als de lasten in de aanvraag of reactie ≤ 3.000 dan 0 uren. Als er gereageerd is op de vraagbrief GHI dan wordt het minimaal aantal uren uit de reactie gebruikt anders het minimaal aantal uren uit de aanvraag. Als er geen vraagbrief GHI is verstuurd dan wordt het minimaal aantal uur van de opvang (KOO) gebruikt.
Conclusie bepalen	1 Voldoende UWV uren • Verschil tussen Reken uren en te werken uren niet groter dan 40^1 of • Verschil tussen uren ex WW en te werken uren niet groter dan 40^2 of • Te werken uren gelijk aan 0 of • Er is sprake van omtzigt 1 NINBI 2 Ondernemer 3 Doelgroep 6 Geen uitloop begin 2019 • Eerste maand(en) mist 6 Te weinig gewerkt • Reken uren > 1000 7 Geen informatie (rest)
Bepaling soort KDT	-1 = Wachten op reactie vraagbrief GHI 0 = Reeds DT 1 = conclusie "voldoende UWV uren", "ninbi", "ondernemer", "doelgroep" of loon > 35000 of (sprake van deeltijd partner en rekenuren > 1200) of sprake van vrijgesteld inkomen 3 = conclusie "geen informatie" of reken uren ≤ 100 of dagtaaktype ongelijk aan loondienst of sprake van deeltijd/wissel partner 2 = overige gevallen, waaronder: * melding TVS jaarx betreft "student" * eerste maanden mist
Reken uren gewerkt	Indien reeds DT dan 2760 Indien wachten op reactie vraagbrief GHI dan 2760 Anders minimale reken uren

¹ Dit staat nu op 40, maar kan wijzigen n.a.v. memo KOT dagtaaktype 2019.

² Zie voetnoot 1.

Gehanteerde conventies:

- Activiteiten worden geautomatiseerd uitgevoerd, tenzij bij activiteiten staat vermeld dat er een werkbundel voor kantoor wordt aangemaakt.
- Uitval en uitworp kan bij het geautomatiseerd opvoeren van meldingen ontstaan. De verwerking van deze uitval en uitworp is hier niet beschreven en kan opgepakt worden binnen de reguliere handmatige uitval behandeling.
- Bijwerken KOO-viewer en invoertool zijn niet opgenomen in dit document. Dit document is bedoeld voor bedrijfsregels.
- LRK gegevens worden gemuteerd o.b.v. het LRK- en RBK register. Dit heeft betrekking op eventueel verkeerd opvangtype/opvangsoort en/of opvangperiode als de geldigheid van het LRK afwijkt.
 - * indien de opvangperiode minder dan 1 maand afwijkt van de geldigheid van het LRK dan passen we dit aan
 - * indien de opvangperiode meer dan 1 maand afwijkt van de geldigheid van het LRK dan worden de aanvragers opgenomen in een werkbundel voor handmatige behandeling
- We nemen alle uren van een KOO mee die in een maand worden gerapporteerd, zolang voor die maand tenminste één dag is aangevraagd. (Aangezien de terugwerkende kracht van drie maanden altijd teruggaat tot de eerste van de maand wordt daarmee dan ook rekening gehouden met de beperking in het aanvragen met terugwerkende kracht.) Wanneer de datums 3 weken of minder verschillen, dan beschouwen we ze als vallende in 1 maand
- Als informatie ontbreekt (bijvoorbeeld een kind) vragen we informatie op bij de aanvrager (ook als ondanks het ontbreken van dat kind in de contra-info van de KOO, voldoende uren in de contra-info zijn geleverd)
- Bij het geautomatiseerd behandelen hebben we, bij contra-informatie vanuit de KOO's, de tarieven van de KOO's en gebruiken deze. Wanneer deze bedrijfsregel wordt uitgevoerd vanuit de retour gezonden formulieren, hebben we geen tarieven. Dan wordt als tarief de kosten / uren gebruikt; Dat betekent dat KOO-identificaties niet per definitie overeen moeten komen en dat geen rekening wordt gehouden met fluctuaties gedurende het jaar. In geval van A incompleet en B+ incompleet (op aanvraagniveau is het aantal KOO's dat levert kleiner dan het aantal KOO's waarvoor is aangevraagd en de kosten zijn dekkend), wordt geen vraagbrief verzonden. Als de uren volgens de contra-informatie worden gedekt door de gewerkte uren (contra-info UWV), gaan we deze omhoog muteren.
- **Mutaties m.b.t. de opvanguren worden niet uitgevoerd indien er raking is met de KDT behandelpopulatie. Dit is ook het geval indien vanuit de opvanguren een werkbundel aangemaakt moet worden.** Deze regel wordt in DT KOT 2019 niet gehandhaafd.
- In een aantal gevallen is er sprake van een geringe afwijking in periode berekening. Deze afwijkingen hebben tot bevindingen geleid in de rechtmatigheidscontrole KOT door TRC. Gezien de kleine impact op de resultaten van de rechtmatigheidscontrole KOT worden deze afwijkingen als gevolg van uitvoeringskeuzes als verantwoord risico geaccepteerd in de uitvoering.
- Tijdens het traject zullen diverse analyses uitgevoerd worden. Zoals
 - o Wat er na geautomatiseerde behandeling gebeurt (M18). Komt er een nieuwe melding, bezwaar, andere klantreactie.
 - o Wat is de behandeling na ontvangen briefreactie (kijken naar soort brief dat gestuurd is)
 - o Kunnen we handwerk zoveel mogelijk reduceren; waarom ontstaat handwerken en kunnen we met bepaalde criteria toch posten massaal muteren

- Met ingang van toeslagjaar 2019 wordt wekelijks twijfelvalidatie M18 gedraaid voor het betreffende toeslagjaar.

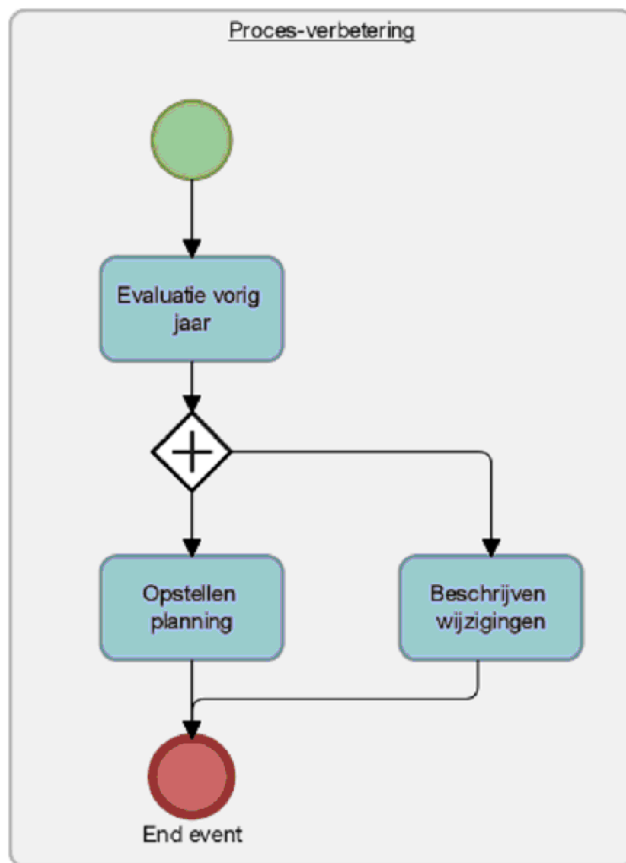
De posten die in twijfelvalidatie zitten worden afgezet tegen: actuele categorie indeling GHI, opname in werkbundel GHI (incl. geparkeerd voor opname werkbundel GHI), aangeboden voor massaal muteren.

De acties die daaruit voortkomen zijn:

	Status aanvraag	Actie voor M18
*	reeds DT	Melding wordt genegeerd
*	geparkeerd voor werkbundel óf beoordeling correctietool	Melding wordt geaccordeerd (via schermrobot).
*	aangeboden voor werkbundel (nog niet ingelezen of nog niet in behandeling)	Melding wordt geaccordeerd (via schermrobot).
*	vanuit KOT DT massaal gemuteerd en na muteren in categorie A	Melding wordt genegeerd
*	post zal massaal gemuteerd worden maar bevindt zich nog bij outputcontrole	Melding wordt geaccordeerd (via schermrobot).
*	Actuele categorie indeling is A of lasten ≤ 3000 (post is niet massaal gemuteerd)	Melding wordt geaccordeerd (via schermrobot).
*	Er is geen aanvraag	Melding wordt genegeerd
*	Ingelezen in werkbundel	Melding wordt genegeerd
*	Actuele categorie indeling is B+, B-, brief of handwerk	Melding wordt geaccordeerd (via schermrobot).

- NB: Indien de datum waarop actuele categorie bepaald is, eerder is dan de datum waarop de melding geaccordeerd is, dan komt een post in categorie "11 accordering M18 afwachten"

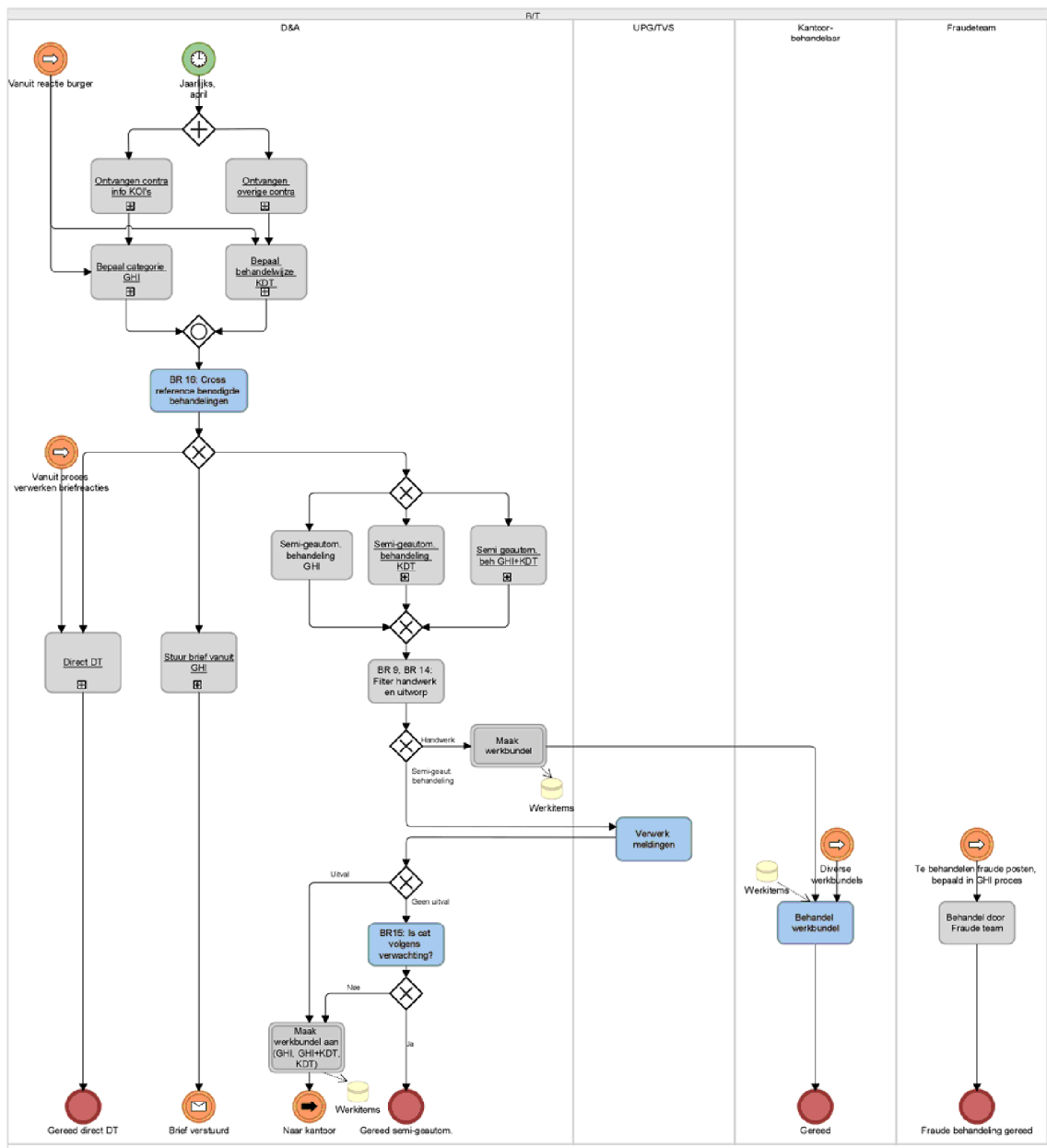
3. Procesverbetering



Naam	Omschrijving	Verwijzing
Evaluatie vorig jaar	Een evaluatie van het afgelopen jaar geeft inzicht in de gewenste verbeterpunten, en vormt de basis voor de te implementeren verbeteringen	
Opstellen planning	De te plannen acties betreffen o.a. aanmaak populaties ten behoeve van outputcontroles, inlezen mutatiebestanden, verwerken reacties op vraagbrieven en het verzenden van brieven. Betreft acties in het huidige kalenderjaar	
Beschrijven wijzigingen	In de beschrijvingen zijn de wijzigingen opgenomen welke zijn doorgevoerd ter verbetering van het DT KOT proces n.a.v. de evaluatie van de uitvoering van het voorgaande jaar	

4. Hoofdproces verzamelen contra-informatie en bepalen behandeling

Uitsluitingen zijn niet in onderstaand schema opgenomen



Korte toelichting hoofdplaat:

Naam	Omschrijving	Verwijzing
Ontvangen contra-info KOO's	Controle betaalde uren KO KOO's	Zie hoofdstuk 1.1
Ontvangen overige contra info	Betreft doelgroepen, gewerkte uren, inkomens en ondernemerschap	Zie hoofdstuk 1.2
Bepaal categorie GHI	Bepaal categorie en behandelwijze GHI obv afgenomen uren	Zie hoofdstuk 1.3
B9, BR 14: Filter handwerk	Bij het aanmaken van mutatiebestand vallen een aantal posten uit om handmatig op te pakken. Deze posten worden opgenomen in een werkbundel. Zie BR 9 en BR 14 hieronder.	
Naar werkbundel	Voor de handmatig te behandelen gevallen wordt een werkbundel aangemaakt.	
Direct DT	Een aantal BSN's hebben voldoende voldoende lasten gemeld door KOO's om direct definitief te worden toegekend.	
Stuur brief vanuit GHI proces	Als tijdens de categorie bepaling GHI wordt geconstateerd dat we onvoldoende contra informatie hebben, sturen we de burger een vraagbrief.	Zie hoofdstuk 1.5
Sem-Geautom. Behandeling GHI	Deze is elders uitgewerkt	
BR15: Is categorie volgens verwachting?	Zie BR15	
Behandel werkbundel	Standaard	
Behandeling door M&O team	Standaard	

BR 9: Overledene?**ALS**

er sprake is van een Overledene

DAN

wordt de gehele aanvraag handmatig behandeld. Overledene kan kind, aanvrager of partner zijn.

BR 14: Te complex? Uitval? Uitworp? Gat in de periode?

ALS

er sprake is van co-ouderschap.

OF

LRK-ID bestaat niet

OF

Er is sprake van een indicatie bezwaar/rs/two en actuele categorie indeling is cat B+

OF

Periode waarin LRK bestaat komt niet overeen met de contra informatie

OF

Er is sprake van meer dan 240 uur opvang per maand voor 1 kind

OF

Er is overlap DO en BSO

OF

Kind te jong voor BSO (met marge van 90 dagen) of te oud voor DO

OF

er sprake is van een gat in de periode van de aanvraag

OF

er sprake is van een periode verschil tussen aanvraaggegevens en contragegegevens én er is sprake van meer dan 1 aanvrager bij kind x

DAN

vindt uitworp naar kantoor plaats (m.b.v. werkbundel)

ANDERS

hanteren we de uren en de niet afgetopte uurtarieven van de KOO's (melding 18 met bron toezicht).

BR 15: Is categorie volgens verwachting?

Na massale mutatie wordt de nieuwe concept beschikking vergeleken met contra info.

ALS

de nieuwe categorie A is na mutatie, dan kan deze vrij gegeven worden.

ALS

de actie betrekking had op nihil stellen én de nieuwe categorie is nul beschikking dan kan deze vrij gegeven worden

ALS

de nieuwe categorie indeling volgens verwachting is

DAN

kan de beschikking worden vrijgegeven

ANDERS

vindt uitworp naar kantoor plaats (m.b.v. werkbundel)

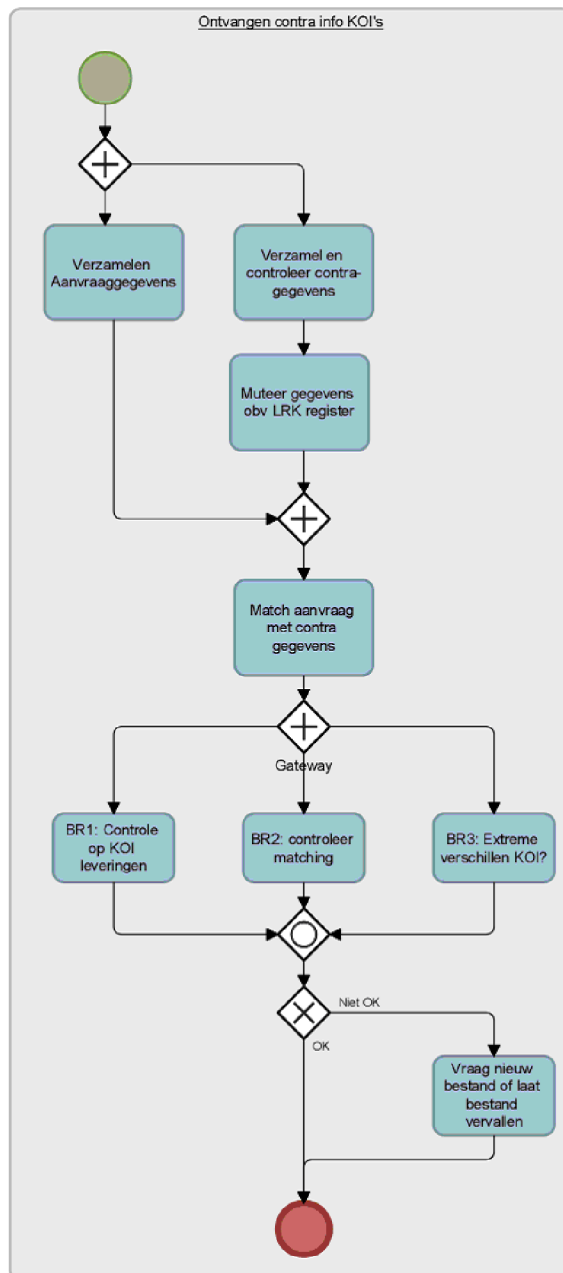
BR 16: Wordt de burger behandeld in het KDT proces?

Indien er een KDT uitsluiting aanwezig is dan wordt er vanuit GHI niet (semi-geautom.) massaal gemuteerd en worden posten niet opgenomen in een werkbundel GHI

De post wordt vanuit het KDT proces behandeld.

Bedrijfsregel BR 16 wordt in DT KOT 2019 niet gehandhaafd.

1.1. Ontvangen contra info KOO's



BR 1: Controle op KOO leveringen

Vanuit HHR en PR zijn de volgende controlepunten benoemd:

ALS

{

KOO heeft slechts deel van jaar geleverd bij jaarlevering bijv. i.v.m. overgang ander software pakket

OF

LRK komt bij twee KOO's voor (bijvoorbeeld dubbele periode)

OF

Convenantpartners leveren bij de jaarlevering maar 1 maand aan

OF

- Er zijn vreemde extremen in de maximum uurprijs
- Er zijn vreemde extremen in de minimum uurprijs
- Er zijn vreemde extremen in het aantal uren
- Etc – expert controle obv inzicht

}

DAN

Onderzoek en corrigeer probleem

Indien er potentiële problemen gevonden worden, worden deze onderzocht en/of gecorrigeerd én naar de KOO teruggekoppeld.

Per aangeleverd/gebruikt bestand wordt (in het SAS project) vastgelegd of er gegevens (evt in overleg met KOO) gecorrigeerd zijn, bijvoorbeeld opvangsoort/type, verwisseling van uren en uurprijzen.

BR 2: Controleer matching

ALS

er sprake is van KOO's waarbij VAAK NIET een goede match gevonden kan worden,

DAN

koppelen we dit terug naar KOO en vragen evt. nieuw bestand.

BR 3: Extreme verschillen KOO?

ALS

de behandelaar vindt dat de KOO onlogisch aangeleverd heeft,

DAN

gaan we de KOO opnieuw beoordelen.

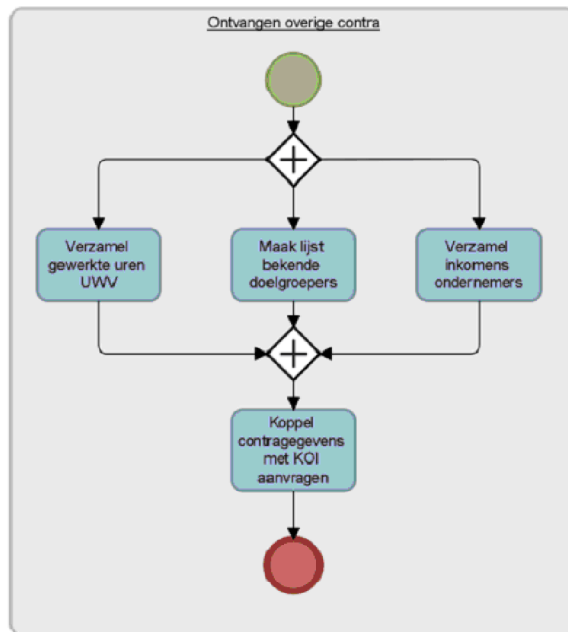
Toelichting conditie: Maak voor alle KOO's een lijst met de resultaten per KOO met de aantallen aanvraag/aantallen niet gematched etc.

Richtlijn: > 50% afwijken van de gemiddelde populatie. Dus als gemiddelde populatie 10% omhoog/omlaag, dan hier indien KOO >15% omhoog/omlaag.

Na inhoudelijk handmatige bestandsinspectie wordt besloten: bestand wel of niet accepteren. Dit wordt vastgelegd in een excel sheet in de Kot DT map.

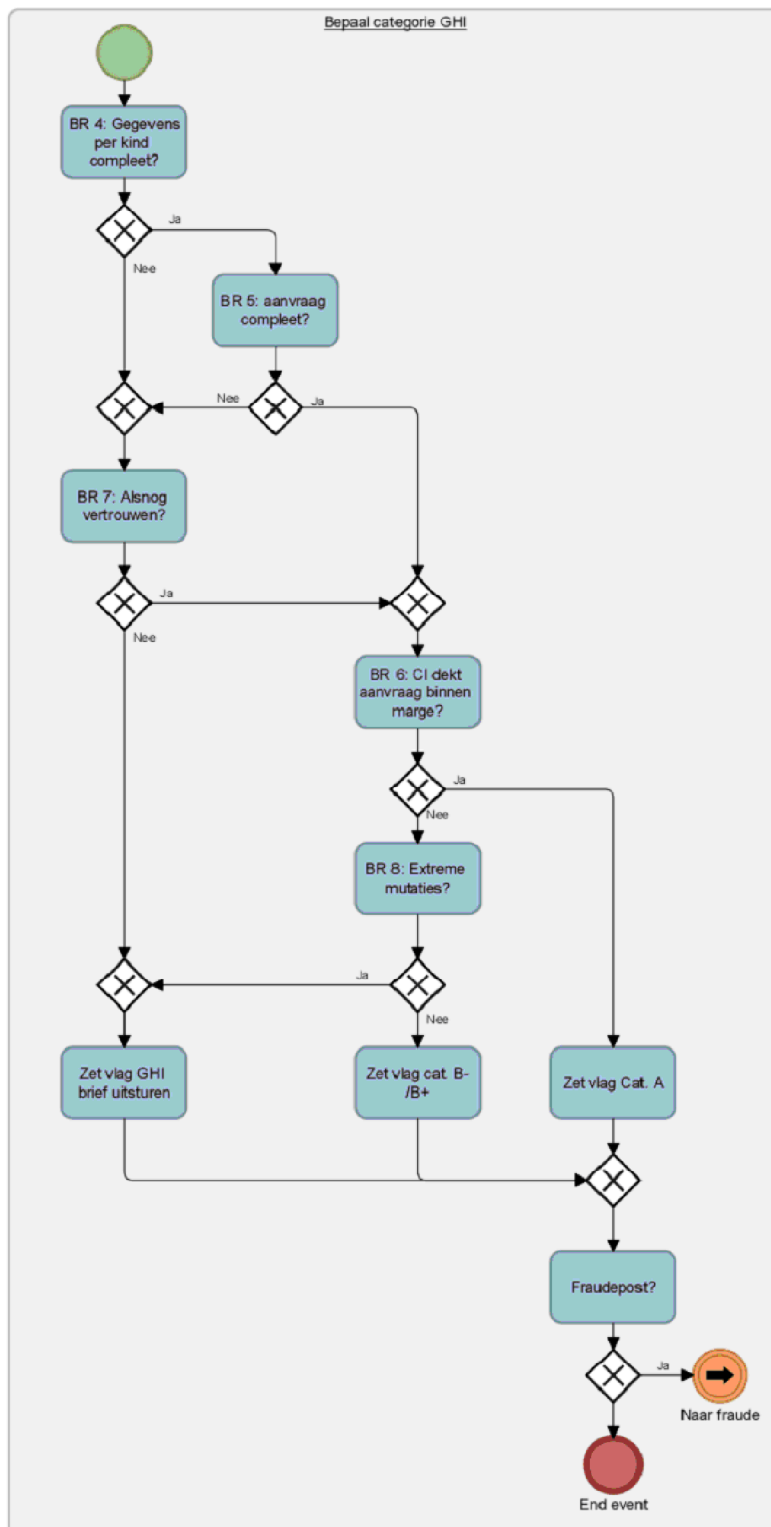
Actie HHR: Contact met C&DV.

1.2 Ontvangen overige contra info



Geen toelichting nodig.

1.3 Bepaal categorie GHI



BR 4: Gegevens per kind compleet?

ALS

- we geheel geen contra info voor een of meer kinderen hebben
- Of de totale lasten < dan de aanvraag EN er zijn minder LRK in de lasten dan in de aanvraag.

EN

- De lasten zijn > 3000 euro

DAN

willen we de burger bevragen.

BR 5: Aanvraag compleet?

ALS

de aanvraag voor alle kinderen op aanvrager-kind niveau compleet is,

DAN

is de aanvraag compleet.

BR 6: CI dekt aanvraag binnen marge?

ALS

de afgetopte lasten contra informatie en de afgetopte lasten aanvraag minder dan x euro verschillen (max van € 300,-- per aanvraag),

DAN

is de aanvraag categorie A.

BR 7: Alsnog vertrouwen?

Een aanvraag die incompleet is, maar waarvan de geleverde lasten > aangevraagde lasten kan ingedeeld worden in Categorie A of B+.

BR 8: Extreme mutaties?

OF

de lasten volgens de contra informatie > 1,5 x de aangevraagde lasten en minimaal 1000 euro verschil in lasten tussen aanvraag en contra informatie,

OF

de lasten volgens de contra informatie < 0,5 x de aangevraagde lasten en minimaal 1000 euro verschil in lasten tussen aanvraag en contra informatie,

OF

het verschil tussen lasten en contra informatie > 2000 euro.

DAN

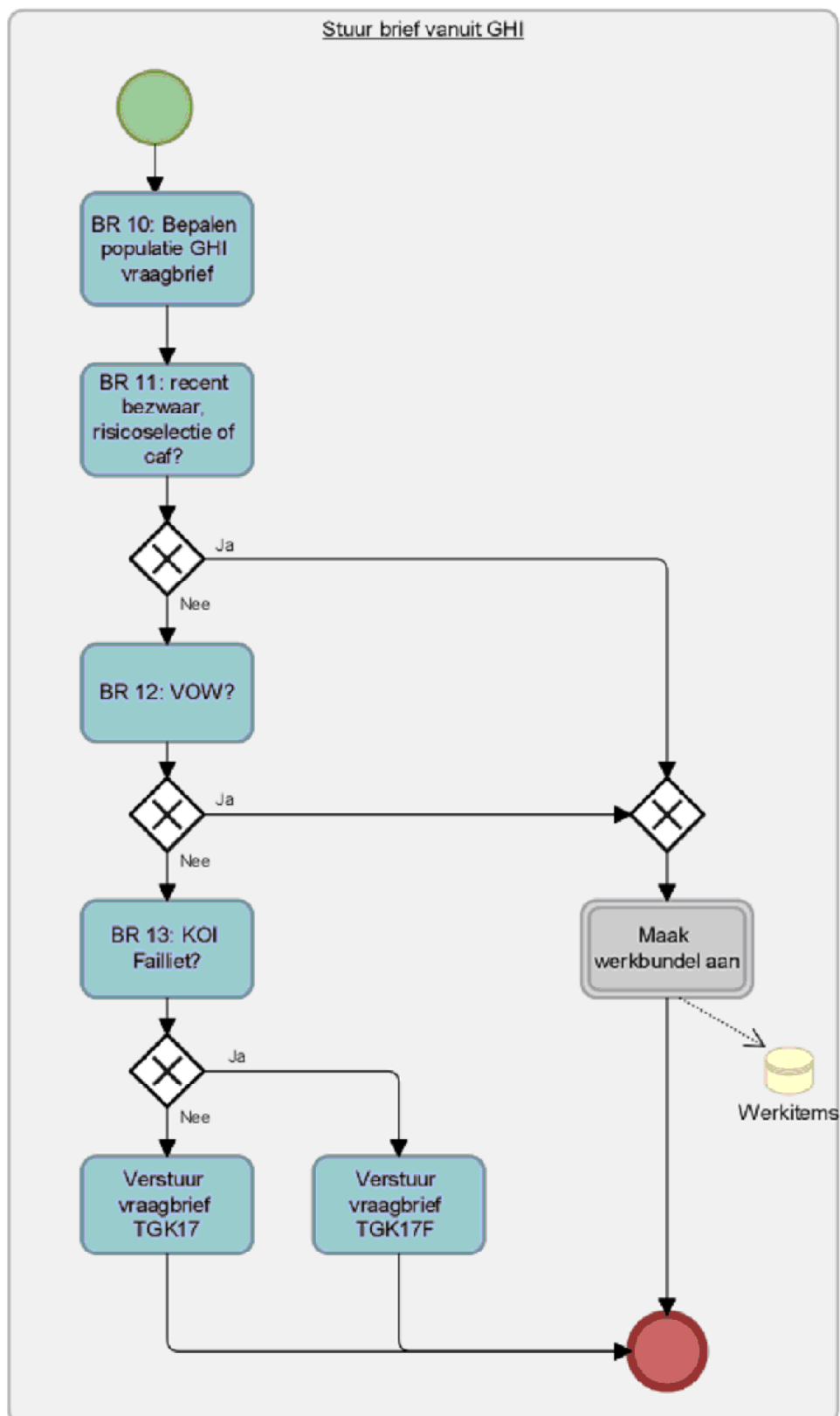
vragen we uit.

Deze regel vangt o.a. fouten op individueel niveau van de KOO af. We vermijden hiermee bezwaren.

1.4 Bepaal behandelwijze KDT

**Voor DT KOT 2019 wordt KDT los behandeld. Het DT KOT/GHI traject zal gewoon plaatsvinden.
Voor de behandelwijze van KDT verwijzen we naar het memo KOT dagtaaktype 2019.**

1.5 Stuur brief vanuit GHI



BR 10: Bepalen populatie GHI vraagbrief

Een GHI vraagbrief wordt aan de volgende groepen gestuurd:

- Categorie indeling brief B+
- Categorie indeling brief B-
- Categorie indeling brief
- Indien dit derde (of meer) jaar is dat persoon in de laag-bedrag groep valt (lasten kleiner of gelijk aan 3.000 euro), dan krijgt de burger ook een vraagbrief.
- Burgers waarvan de contra gegevens afgekeurd zijn (zie bedrijfsregel 1)
- Burgers die we zouden corrigeren maar waarvan de geleverde uurprijs door de KOO hoger is dan 20 euro
- Burgers die we zouden corrigeren maar waarvan er sprake is van een LRK probleem (bestaat niet in het toeslagjaar, geen LRK of periode LRK-opvang wijkt af)
- Burgers waarbij sprake is co-ouderschap en 1 van de burgers is ingedeeld in bovengenoemde categorieën. Beide burgers krijgen dan een vraagbrief.
- Burgers waarvan in de aanvraag 1 of meer failliete KOO's voorkomt

BR 11: Recent bezwaar/TWO/risicoselectie?

ALS

Met zekerheid kan worden vastgesteld dat een bezwaar welke betrekking heeft op het toezichtjaar KOT ontvangen is vanaf 1 januari 2019

OF

BSN aanvrager is vanaf 1 januari 2019 geselecteerd voor risicoselectie KOT 2019

OF

BSN staat op de TWO lijst (er een werkbundel aangemaakt op of na 1 december 2019 dat betrekking heeft op KOT 2019 óf burger is geselecteerd voor nader onderzoek).

OF

Aanvrager, partner of kind is overleden op het moment dat de brief aangemaakt wordt

DAN

Aanbieden voor werkbundel

nb deze werkwijze wordt ook gebruikt bij uitworp "TSL450; Nieuwe resultaten lasten kinderopvang vastgesteld".

ANDERS

Brief versturen

Deze groep bieden we in een werkbundel aan i.v.m. dat aanvragers kortgeleden een behandeling over dit toeslagjaar hebben gehad, waarbij mogelijk al stukken zijn opgevraagd. Bewijsstukken zijn veelal dus in ons bezit en we willen voorkomen dat we dubbel uitvragen. Voor deze groep wordt een bewuste keuze gemaakt op welk team dit wordt uitgezet.

BR 12: VOW?

ALS

een aanvrager op het moment van aanmaak vraagbrief adres VOW heeft,

DAN

maken we een werkbundel voor kantoor aan

EN

sturen we geen vraagbrief

BR 13: KOO failliet?

ALS

een van de KOO's op de lijst van failliete KOO's staat,

DAN

sturen we een brief en formulier aan de aanvrager om voor zover mogelijk jaaropgaven en voor zover dat niet mogelijk is, de facturen van de failliete KOO + betaalbewijzen op te sturen (TGK18F).

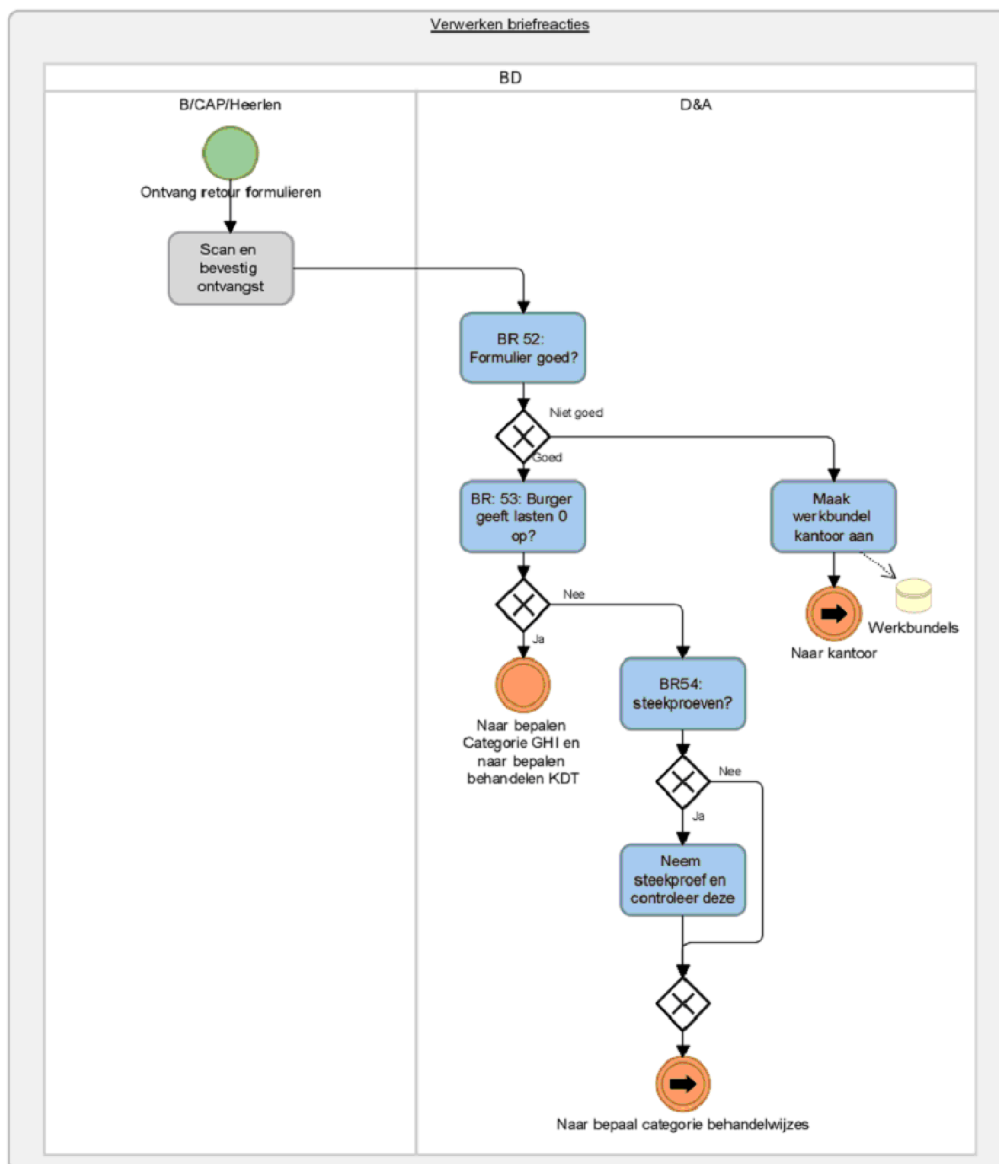
ANDERS

Sturen we een normale vraagbrief. Daarin vragen we de aanvrager jaaropgaven op te sturen voor alle kinderen en alle KOO's en wordt het formulier TGK18/TGK18B meegezonden.

NB: er zijn twee verzenddatums. Begin mei voeren we deze bedrijfsregel uit en versturen de vraagbrief. De burger kan tot de laatste VT run zijn aanvraag nog wijzigen en hierdoor kan de aanvraag incompleet worden. Daarom voeren we het verzenden van brieven nogmaals uit voor de aanvragen die door late mutaties alsnog incompleet geworden zijn (bepaling populatie dus na de laatste VT run).

De verstuurde vraagbrieven kunnen we op dit moment nog niet in TVS zien, we nemen wel het kenmerk van de vraagbrief op.

5. Hoofdproces verwerken n.a.v. briefreacties



Naam	Omschrijving	Verwijzing
Scan en bevestig ontvangst	Scan het retourformulier en de bijlagen. Vertoets het voorblad. Indien de burger hiervoor toestemming heeft gegeven, bevestig de ontvangst per sms	
Neem steekproef en controleer deze	De controle betreft: - Heeft de burger het voorblad ingevuld conform de meegestuurde bewijsstukken - Zijn de meegestuurde	

	bewijsstukken correct	
--	-----------------------	--

BR 52: Formulier goed?**ALS**

het formulier niet goed / niet volledig is ingevuld en/of JO ontbreken/zijn onjuist,

DAN

Volgt met behulp van de invoertool (in Heerlen) actie afhankelijk van de oorzaak. Er wordt dan een kruisjesbrief gestuurd waarin aangegeven is welke informatie niet volledig is of ontbreekt.

BR 53: Burger geeft lasten 0 op?**ALS**

de burger lasten 0 op geeft

DAN

zetten we de lasten op 0 voor 2019

BR 54: Steekproeven?

TRC gaat tweewekelijks een VIC uitvoeren op nieuwe instroom KOTinvoertool om de kwaliteit van de reacties en het vertoetsen door BCAP-Heerlen te controleren³.

ALS

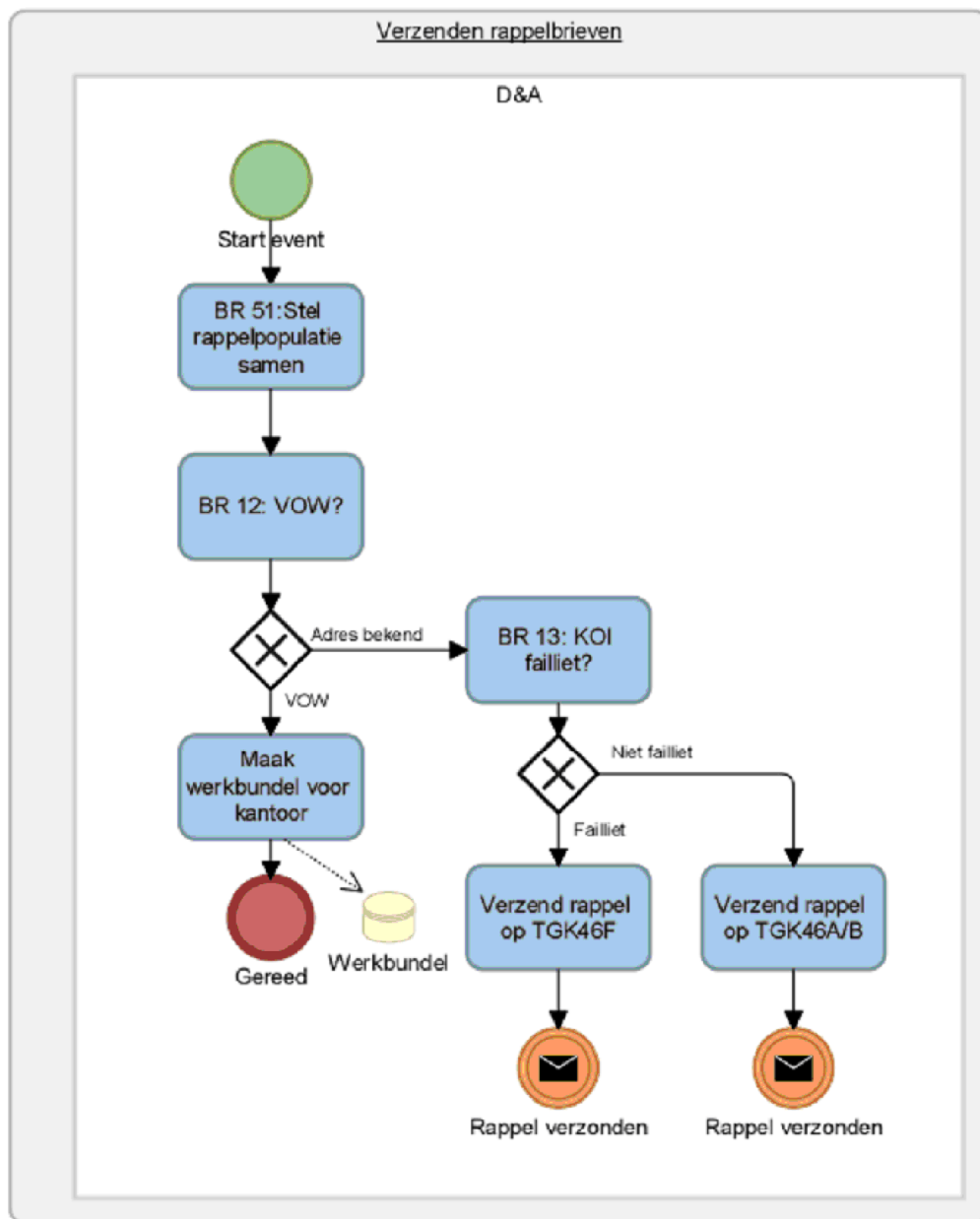
de resultaten van de steekproef tot een overschrijding van de steekproeftolerantie van 5% leiden

DAN

dient de gehele populatie waaruit de steekproef is getrokken aangeboden te worden voor handmatige controle

³ VIC is onderdeel van Controle plan TRC 2020

6. Hoofdproces verzend rappelbrieven



Naam	Omschrijving	Verwijzing
Stel rappelpopulatie samen	Stel rappelpopulatie samen: iedereen die vraagbrief heeft gekregen en niet gereageerd heeft	Zie BR 51
BR 12	Zie hoofdstuk 1.5	Zie hierna
BR 13	Zie hoofdstuk 1.5	Zie hierna
Maak werkbundel aan voor kantoor	Maak werkbundel aan voor kantoor	
Verzend rappel op		

TGK46F		
Verzend rappel op TGK46A/B		

BR 51: Stel rappelpopulatie samen**ALS**

De burger uitgevraagd is en er twee weken na uiterste reactiedatum geen reactie van de burger ontvangen is

EN

de actuele categorie indeling is ongelijk aan :

- Akkoord
- Nulbeschikking
- M&O
- AI DT

EN

de burger is niet opgenomen in een KOT DT 2019 werkbundel

EN

Er is geen sprake van overlijden (aanvrager, partner of kind)

DAN

sturen we een rappelbrief (TKG-19) en formulier om de jaaropgave van de KOO op te sturen.

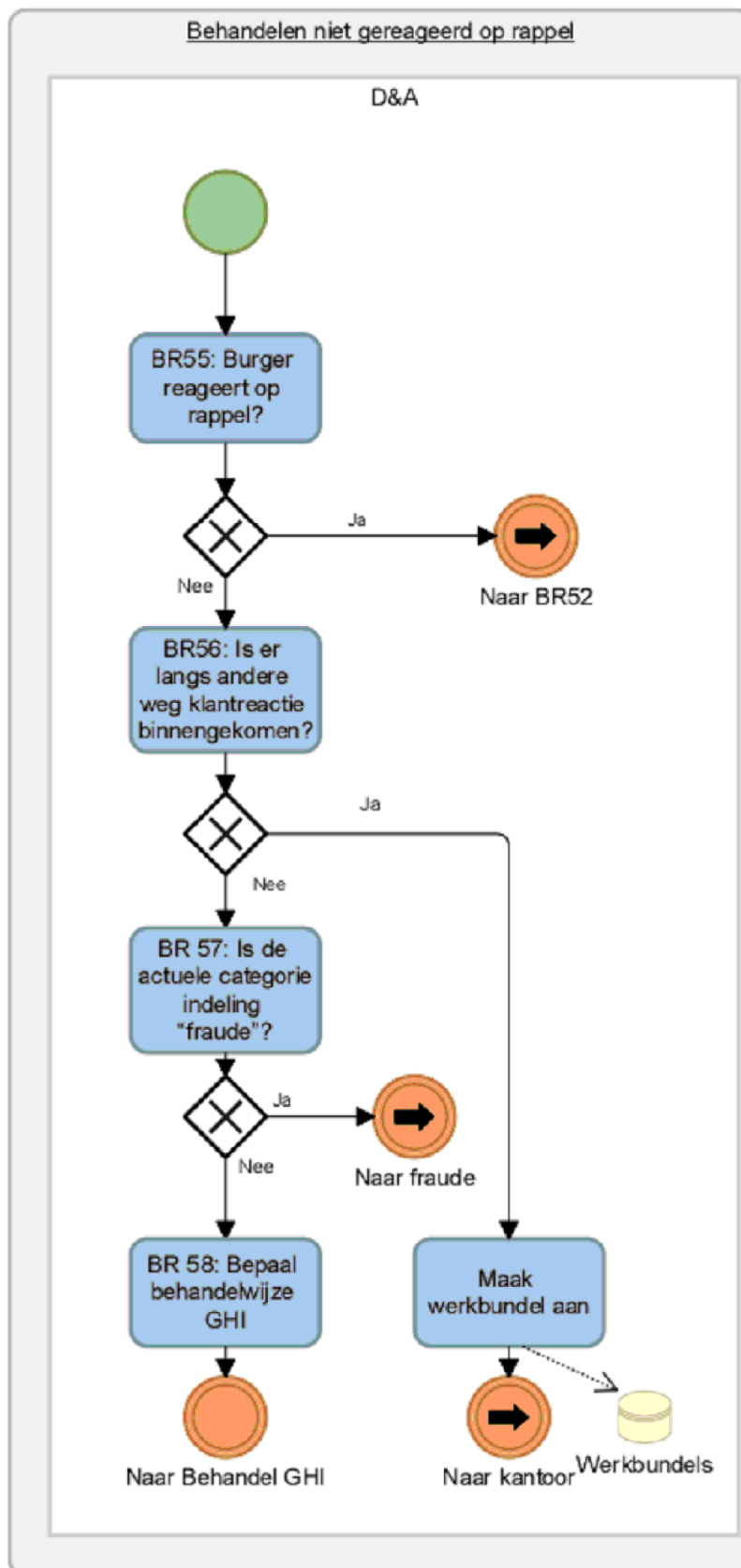
ANDERS

vindt verdere behandeling plaatst conform GHI traject. Er wordt dan geen rappelbrief verzonden.

Nb: in geval van overlijden dan wordt er een werkbundel aangemaakt.

Bij de bepaling van de populatie rappelbrieven wordt niet gekeken of de burger uitgevraagd is bij risicoselectie én waarvan het werkitem gestart is vanaf 1 januari. Uit nadere analyse blijkt nl dat er geen bewijs is dat het volledige jaar aanwezig is.

7. Hoofdproces behandelen niet gereageerd op rappel



BR 55: Burger reageert op rappel?

ALS

burger reageert op vraagbrief of rappel

DAN

wordt dit als contra informatie verwerkt.

ANDERS

wordt aan de hand van de actuele categorie indeling en de aanwezigheid van contra informatie bepaald welke actie ondernomen wordt (zie bedrijfsregel 56).

BR 56: Is er langs een andere weg een klantreactie binnengekomen?

Als de burger niet gereageerd heeft op de vraag- of rappelbrief dan wordt gekeken of er via een andere weg een klantreactie binnengekomen is.

ALS

er via een andere weg een klantreactie binnengekomen is

DAN

vindt uitworp naar kantoor plaats (m.b.v. werkbundel)

ANDERS

Zie bedrijfsregel 57

BR 57: Is de actuele categorie indeling "M&O"?

ALS

de actuele categorie indeling "M&O" betreft

DAN

worden de BSNs aangeboden aan team M&O

ANDERS

Zie bedrijfsregel 58

BR 58: Is er sprake van een Co-ouder?

ALS

Er sprake is van een co-ouder

DAN

vindt uitworp naar kantoor plaats (m.b.v. werkbundel)

ANDERS

Zie bedrijfsregel 59

BR 59: Status reactie na sluiten invoertool

ALS

De status van de reactie niet volledig vastgelegd is op het moment dat de invoertool gesloten wordt (kruisjesbrief gestuurd)

DAN

vindt uitworp naar kantoor plaats (m.b.v. werkbundel)

ANDERS

Zie bedrijfsregel 60

BR 60: Behandeling GHI indien geen reactie op vraag-/rappelbrief

ALS

Er geen openstaande GHI uitsluiting meer is

OF

BSN is al aangeboden voor een werkbundel of bevindt zich in de parkeerbak

DAN

Geen actie

ANDERS

Zie onderstaand schema

Actuele categorie indeling	Wel contra aanwezig	Geen contra aanwezig
Cat A	Direct DT	Direct DT
Cat lasten <= 3.000	Omlaag muteren	Nihilstellen
Cat B+ en brief B+	Direct DT	Nvt
Cat B- en brief B-	Omlaag muteren	Nvt
Cat brief	Omlaag muteren	Nihilstellen

NB:

Vlak voor een DT run wordt er gekeken of er na het sluiten van de invoertool nog een 90x reactie binnengekomen is. Indien dit het geval is, dan wordt er een uitsluiting opgevoerd die er pas afgaat als het werkitem afgerond is.

8. Aanvullende acties

In vervolg op de verwerking van de contra-informatie, kan besloten worden om enkele aanvullende acties uit te voeren die jaaroverstijgend zijn. Deze vallen buiten dit GHI proces.

Actie 1: Herhaalde nihilstellers

Actie 2: Nihilstellen voor toeslagjaar T+1 i.v.m. nihil eigen verzoek n.a.v. reactie vraagbrief

Beide acties zijn belegd bij intelligence analisten van HHR.

9. Bijlage categorieën:

Categorie A : Niet aanpassen, direct vrijgeven voor DT

- De kosten in de aanvraag komen overeen met de kosten conform de contra-informatie (met een marge van € 300,-)
 - Categorie A compleet
 - **Categorie A_incompleet** Er zijn van minder LRK's gegevens ontvangen dan er LRK's op de aanvraag staan (voor ten minste 1 van de kinderen), maar de lasten van de aanlevering dekken de aanvraag (binnen de 300 euro)
 - **Categorie A_ongebalanceerd**: op aanvraag-niveau is het CAT_A; de lasten dekken de aanvraag, maar op kind-niveau zou er gemuteerd moeten worden, één kind naar boven en één naar beneden (marge is hier 300 gedeeld door aantal_kind)

Categorie lasten kleiner of gelijk aan 3000; niet aanpassen, direct vrijgeven voor DT

De lasten uit de aanvraag zijn kleiner of gelijk aan € 3.000,-

Categorie B: Aanpassen, zowel naar boven (B+) als naar beneden (B-).

- Categorie B +: De kosten vanuit de contra-informatie zijn hoger dan de kosten in de aanvraag, er wordt naar boven bijgesteld indien de uren vanuit de contra-informatie worden ondersteund door de gewerkte uren.
 - Categorie B + compleet
 - **Categorie B + incompleet** Er zijn van minder LRK's gegevens ontvangen dan er LRK's op de aanvraag staan (voor ten minste 1 van de kinderen), maar de lasten van de aanlevering zijn meer dan 300 euro hoger dan de gevraagde lasten
 - **Categorie B + ongebalanceerd** op aanvraag-niveau is het CAT_B+; de lasten zijn hoger dan de aanvraag, maar op kind-niveau zal er anders gemuteerd moeten worden, één kind naar boven en één naar beneden (marge is hier 300 gedeeld door aantal_kind)
- Categorie B - : De kosten in de aanvraag wijken meer dan € 300,- af van de kosten conform de contra-informatie.
 - Categorie B- compleet
 - **Categorie B - ongebalanceerd**. op aanvraag-niveau is het CAT_B-; de lasten zijn lager dan de aanvraag, maar op kind-niveau zal er anders gemuteerd moeten worden, één kind naar boven en één naar beneden (marge is hier 300 gedeeld door aantal_kind)

Categorie vraagbrief:

- Wanneer de ontvangen contra-informatie niet volledig is of wanneer we geen contra-informatie hebben ontvangen van de kinderopvanginstelling, vragen we de gegevens bij de aanvrager zelf op middels een vraagbrief
- **Brief geen contra** : we hebben helemaal niks
- **Brief kind B – incompleet** we hebben van ten minste 1 van de kinderen onvoldoende gegevens
- **Brief kind mist**: we hebben van een van de kinderen niks
- **Brief lasten B – incompleet** de totale lasten zijn lager dan de aanvraag en er zijn minder LRK dan op de aanvraag.
- Burgers waarvan de lasten volgende contra informatie <0,5 x de aangevraagde lasten en minimaal 1.000 euro verschil in lasten tussen aanvraag en contra informatie OF het verschil tussen lasten en contra informatie > 2.000 euro.
- Burgers waarvan de lasten volgende contra informatie >1,5 x de aangevraagde lasten en minimaal 1.000 euro verschil in lasten tussen aanvraag en contra informatie OF het verschil tussen lasten en contra informatie > 2.000 euro.
- Burgers waarvan de contra gegevens afgekeurd zijn (zie bedrijfsregel 1).
- Burgers die we zouden corrigeren maar waarvan de geleverde uurprijs door de KOO hoger is dan 20 euro
- Burgers die al drie jaar achter elkaar in de categorie lasten <=3.000 zitten

- Burgers die we zouden corrigeren maar waarvan er sprake is van een LRK probleem (bestaat niet in het toeslagjaar, geen LRK of periode LRK-opvang wijkt af)
- Burgers waarbij sprake is co-ouderschap en 1 van de burgers is ingedeeld in bovengenoemde categorieën. Beide burgers krijgen dan een vraagbrief