

Rekenmodel risicocategorieën KOT

Risicoscoring aanvragers

<b>Gegevens in de actualiteit</b>						
Bekend in PIT als fraudeur (nog niet gerealiseerd)	N = 0 pnt	J = 80 pnt				
Openstaande boetes CJIB (nog niet gerealiseerd)	N = 0 pnt	J 1-2 boetes = 5 pnt	J 3-5 boetes = 10 pnt	J >5 boetes = 25 pnt		
Openstaande terugvorderingen (Oninbaar geleden = punten maal 2 en Betalingsregeling gestart = punten gedeeld door 2)	N = 0 pnt	J = €1-1000 5 pnt	J = €1001-5000 10 pnt	J = €5001-10.000 15 pnt	J > €10.000 20 pnt	
Hoogste aantal uren DO per kind	0-100 uur = 0 pnt	101-130 uur = 5 pnt	131-190 uur = 10 pnt	>190 uur = 20 pnt		
Hoogste aantal uren BSO per kind	0-70 uur = 0 pnt	71-100 uur 5 pnt	101-130 uur = 10 pnt	>130 uur = 20 pnt		
Aangevraagd met terugwerkende kracht	N = 0 pnt	J voor €1-1000 = 0 pnt	J voor €1001 tot 2000 = 10 pnt	J meer dan €2000 = 20 pnt		
Verhouding verzamelinkomen en eigen bijdrage(kos/inkomen)	<10% = 0 pnt	10-15% = 5 pnt	15-30% = 10 pnt	>30% = 20 pnt		
Mutaties in de afgelopen 12 maanden	Geen = 20 pnt	1-2 = 0 pnt	>2 = 15 pnt mindering			
<b>Toezicht oude jaren</b>						
Categorie (score per jaar)	A = -10 pnt	B = 0 pnt	C = 10 pnt	D = 20 pnt		
Aantal blokkaderedenen (score per jaar)	Geen blokkades = 0 pnt	1 blokkade = 15 pnt	2 blokkades = 25 pnt	>2 blokkades = 35 pnt	Fraude-blokkade = 50 pnt	
Uitslag toezicht/definitief toekennen (score per jaar)	Geen aanvraag KOT = 5 pnt	Zowel VT als DT nihilbeschikking = 10 pnt	Wel VT nog geen DT = 0 pnt	Alleen een DT afgegeven = 0 pnt	Nihil gesteld bij DT = 15 pnt	
	VT en DT ongeveer gelijk = -10 pnt	Nabetaling bij DT = 0 pnt	Grote nabetaling bij DT = 5 pnt	Vordering na DT = 5 pnt	Grote vordering na DT = 15 pnt	
<b>Bijdrage toezichtsscores oude jaren aan het totaal aantal punten</b>	2011 aantal punten x1		2010 aantal punten x2/3		2009 aantal punten x1/3	

Rekenmodel risicocategorieën KOT

Risicoscoring KOI's

Betreft het een KC of GOB	KC = 0 pnt	GOB = 20 pnt		
Is de KOI bekend bij het fraudeteam als frauderend	N = 0 pnt	J = 50 pnt		
Is de KOI nog geregistreerd	J = 0 pnt	N = 20 pnt		
Hoeveel uur nemen aanvragers gekoppeld aan deze KOI gemiddeld af BSO	0-50 uur = 0 pnt	51-70 uur = 5 pnt	71-100 uur = 15 pnt	>100 uur = 20 pnt
Hoeveel uur nemen aanvragers gekoppeld aan deze KOI gemiddeld af DO	0-80 uur = 0 pnt	81-100 uur = 5 pnt	101-150 uur = 10 pnt	>150 uur = 20 pnt
Percentage aanvragen met terugwerkende kracht meer dan 60 dagen	0-2% = 0 pnt	2-4% = 5 pnt	4-6% = 10 pnt	>6% = 20 pnt
Kindplaatsen in verhouding tot het aantal gekoppelde kinderen (bij KC)	8/10-15/10 = 0 pnt	<8/10 of >15/10 = 10 pnt		
Gemiddeld aantal kinderen per gastouder (GOB)	<1,5 = 0	1,5-2 = 5 pnt	2-2,5 = 10 pnt	>2,5 = 20 pnt
Rechtsvorm KOI	BV	Eenmanszaak	Stichting	<>



VERTROUWELIJK

# nota

Toezicht kinderopvangtoeslag 2007 – 2011 en  
Handhaving kinderopvangtoeslag 2012

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

## Toeslagen

Handhavingsregie

Graadt van Roggeweg 500  
3531 AH Utrecht  
Postbus 2092  
3500 GB Utrecht  
www.belastingdienst.nl

## Contactpersoon

Persoonsgegevens

## Datum

21-2-2013

## Referentienummer

0

## Versienummer

1.0

## Datum vaststelling

Datum

## Vastgesteld door

Persoonsgegevens

## Opdrachtgever

Persoonsgegevens

## Auteur

Persoonsgegevens

## Kopie aan

### Bijlagen (4)

Profiling prognose 2012

Flowchart 2007 – 2009

Flowchart 2010 – 2011

Flowchart 2012

VERTROUWELIJK

## **0-Managementsamenvatting:**

In deze nota worden de plannen voor de behandeling verantwoorde versnelling van de werkvoorraden Kinderopvangtoeslag 2007 – 2011 uiteengezet. Tevens wordt de Handhaving van de Kinderopvangtoeslag (KOT) over 2012 uiteengezet. De behandeling wijkt af van de eerdere aanpak omdat we voor 2010 – 2012 kiezen voor een benadering aan de hand van een individueel klantbeeld op basis van profiling. De jaren 2007 – 2009 zijn dermate vergevorderd, dat deze op de oorspronkelijke manier verwerkt worden. De versnelling voor die jaren wordt bereikt met een verbetering van de efficiëntie in dat proces.

B/Toeslagen wil werken in de actualiteit. Daartoe werken we een vernieuwde risicogerichte aanpak uit. Die aanpak gaat er van uit dat keuzes voor meer/minder intensief toezicht worden gemaakt op basis van een klantbeeld. Dit nieuwe model van risicogericht keuzes maken in de actualiteit op basis van een actueel klantbeeld wordt in deze nota toegepast op de werkvoorraden 2010 en 2011.

### **Profiling**

Waar we ons voorheen richtten op specifieke risico's, kunnen we nu op basis van het algehele gedrag van de burger de behandeling bepalen. Profiling is een aanpak die gericht is op het algehele (risico)gedrag van burgers. Op basis van een score model wordt de mate van compliance van een burger bepaald. In plaats van het behandelen van één enkel risico waar een persoon wél of niet onder valt, krijgt iedere burger nu een score voor de mate van compliance. Aan de hand van de compliance-score (het klantbeeld) wordt besloten of iemand voor een meer/minder intensieve behandeling in aanmerking komt.

### **Aanpak 2007 - 2009**

Er ligt een hoge prioriteit bij het afhandelen van de werkvoorraden over de jaren 2007 – 2009. Deze afhandeling vindt plaats in Utrecht en Rijswijk en wordt geregisseerd door Team Productieregie. Op basis van een ABC-selectie<sup>1</sup> en risico-selectie is het volgende behandelplan ontstaan: Van de totale werkvoorraad van ca. 154.000 posten worden er 104.000 (68%) geautomatiseerd verwerkt. De overige 50.000 (32%) posten vereisen enige mate van handmatige behandeling of permanente blokkade. Deze werkvoorraad is momenteel volgens dit plan in productie. De voortgang wordt bewaakt door Team Productieregie.

### **Toezicht 2010 – 2011**

Ook voor de jaren 2010 en 2011 heeft een ABC-selectie plaatsgevonden. Deze leidde tot een intensieve eenheidsbehandeling van de te behandelen werkvoorraad van ca. 254.000 posten. We willen op deze voorraad profiling toepassen. Aan de hand van profiling is zowel een kwaliteitsimpuls als een forse tijdsbesparing mogelijk. Op basis van het huidige, gevalideerde, profiling model voor de kinderopvangtoeslag en toepassing van de grens van 40 punten kunnen 226.000 posten (89%) minder-intensief verwerkt worden. Voor de behandeling van deze posten zijn relatief weinig handmatige verwerkingen vereist. De overige 28.000 (11%) heeft volgens profiling een dermate hoog compliance-risico dat deze posten in aanmerking komen voor meer-intensieve behandeling, deze vergen meer handmatige verwerking. In beide vormen is sprake van doelmatig, passend toezicht.

---

<sup>1</sup>Toelichting ABC-selectie: pagina 7



## **Handhaving 2012**

In 2012 spreken we van handhaving omdat voor dit toeslagjaar alle maatregelen uit het handhavingspalet nog kunnen worden ingezet, daar de definitieve verwerking van dit toeslagjaar zich nog in de beginfase bevindt. Het pakket aan handhavingsactiviteiten voor 2012 is in 6 lagen te onderscheiden:

1. Toezicht in de actualiteit, door uitval/uitworp behandeling
2. Handhavingscommunicatie: Burgers worden via handhavingscommunicatie verzocht zelf controle uit te voeren op hun uren en waar nodig via de portal aanpassingen in te dienen.
3. Toezicht jaaropgaven: Controle op aangevraagde & werkelijk genoten uren kinderopvang op basis van contra-informatie. Wanneer er geen contra-informatie beschikbaar is wordt deze bij de burger uitgevraagd
4. Specifieke acties op basis van risicodetectie, zoals:
  - a. Controle op gastouder: Onderzoek op mogelijke relaties gastouders & kinderen
  - b. Kruisopvang: Gastouders die tevens aanvrager KOT zijn
  - c. Doelgroepen: Aanvragers die in het verleden aangaven doelgroeper te zijn wordt dit jaar gevraagd dit aan te tonen
  - d. 4 en 12 jarigen: Controle op rechtmatigheid KOT op basis van contra-informatie DUO.
  - e. Zie verder het HP2013
5. Intensief toezicht: Op basis van profiling zal een groep burgers met een groot risico op non-compliance worden geselecteerd welke wordt onderworpen aan een intensieve vorm van Toezicht
6. Statistisch verantwoorde steekproef op de restpopulatie: ter bevestiging van het model en de toezichtmethodiek.

Bovengenoemde plannen zijn allen verder uitgewerkt in deze nota. Op basis hiervan zal het MT een aantal beleidskeuzen moeten maken.

## **Beleidskeuzen**

### **2010 – 2011**

Voor de behandeling van de werkvoorraden 2010 – 2011 is het MT gevraagd 2 beleidskeuzen te maken:

1. Het MT heeft ingestemd met de gekozen lijn van behandeling op basis van Profiling. (pagina 10)
2. Het MT stemt in met de grens die op basis van het huidige model voor profiling in de kinderopvangtoeslag is vastgesteld, maar per jaar kan verschillen op basis van productiecapaciteit. (pagina 11)

### **2012**

Voor de behandeling in 2012 is het MT gevraagd 5 beleidskeuzen te maken:

1. Het MT stemt in met de handhavingscommunicatie waarin de burger verzocht wordt om op basis van de jaaropgave de aanvraag te controleren en wijzigingen via de portal door te geven. (pagina 12)
2. Het MT heeft ingestemd met het feit dat aanpassingen niet worden doorgevoerd als uit de vergelijking van gegevens blijkt dat de ingewonnen kosten hoger zijn dan de door de aanvrager geclaimde kosten. (pagina 13)

3. Voor toeslagjaar 2011 is de kostengrens van €100 aangehouden als het gaat om aanpassingen wel of niet door te voeren. Het MT heeft ingestemd met het hanteren van dezelfde grens van €100 voor toeslagjaar 2012. (pagina 14)
4. Het MT stemt in met het feit dat de €1.000 kostengrens kan komen te vervallen. (pagina 17)
5. Het MT heeft ingestemd met het uitvoeren van meer intensief toezicht op een groep aanvragers die zijn geselecteerd op basis van het risicoprofiel kinderopvangtoeslag 2012 met een score van een nader te bepalen aantal punten. (pagina 15)

## 1-Inleiding/Leeswijze:

In de behandeling van het Toezicht op de kinderopvangtoeslag is momenteel sprake van een werkvoorraad. Deze werkvoorraad bestaat uit 2 elementen:

- 1 De werkvoorraad over de jaren 2007 – 2011.
- 2 De werkvoorraad die ontstaat door uitval/uitworp in TVS over 2012 en 2013 en door nog in te richten (handmatig) toezicht over 2012 en 2013

Beide werkstromen worden momenteel handmatig verwerkt. De totale handmatige behandeling komt zo op 35% van de posten in de kinderopvangtoeslag. Deze posten worden achteraf behandeld. Ongeveer 300 medewerkers zijn bezig met de verwerking van deze (in aantal nog groeiende uitval/uitworp) posten.

Het MT heeft aan Handhavingsregie/Intelligence in november 2012 opdracht gegeven een plan uit te werken waarbij het toezicht op de huidige werkvoorraad verantwoord versneld kan worden behandeld.

Deze nota beschrijft:

- de opzet en werking het model van klantprofielen (par. 2)
- de behandelwijze van de werkvoorraad 2007-2009 (par. 3)
- de toepassing daarvan op de werkvoorraad van 2010 en 2011 (par. 4)
- de toepassing daarvan voor het toezicht op 2012 (par. 5)

Met dit model bereiken we een meer doelmatige en efficiënte aanpak, zonder in te leveren op de kwaliteit van het toezicht. De (handmatige)capaciteit die het behandelen van kot-posten vergt wordt beter gericht en verminderd door betere keuzen in:

- de burgers die we behandelen;
- de risico's die we behandelen;
- *het tijdstip van de behandeling.*

De ambitie bij de behandeling van deze voorraden is de volgende:

- Verantwoord versnellen in de afhandeling van de werkvoorraad uit RKT<sup>2</sup>
- De werkvoorraad uit TVS<sup>3</sup> risicogericht en doelmatig verwerken
- Capaciteit inzetten op de grootste risicoposten zodat deze intensief kunnen worden behandeld
- De beschikbare capaciteit efficiënt inzetten om tot een snellere verwerking te komen, zonder in te boeten op kwaliteit van de afhandeling

Deze nota is opgesteld door Belastingdienst/Toeslagen, onder de verantwoordelijkheid van het kwadrant Handhaving. De basis voor deze nota ligt in de Handhavingsvisie Toeslagen, vastgelegd in het visie-document 'Handhaving door Belastingdienst/Toeslagen 2012-2015'. De omschreven werkwijzen zijn afgestemd met de vakgroep Handhavingsregie en de vakgroep Toeslagen Verstrekkingen binnen Belastingdienst/Toeslagen.

Het in deze nota beschreven instrument profiling is getoetst door een expertgroep. Op basis van de uitkomst van deze toets kan het model worden gevalideerd. De in deze nota gekozen werkwijze (beoordelen o.b.v. een klantbeeld) en de wijze waarop het profilingsmodel is gevalideerd is besproken

---

<sup>2</sup>RKT: Systeem wat van 2005 t/m 2011 de kinderopvangtoeslag verstrekke

<sup>3</sup>Vanaf 2012 verzorgt het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS) alle toeslagen

met de A.D.R. Zij waren positief over zowel de aanpak o.b.v. klantprofielen als de wijze van validering.

Het Directoraat-generaal Belastingdienst is geïnformeerd over deze behandelwijze en ondersteunt de visie.

Tijdens het opstellen van deze nota heeft er nog geen afstemming plaats kunnen vinden inzake de beschikbare productiecapaciteit. Mogelijkerwijs kunnen op basis van de werkelijk beschikbare productiecapaciteit aanvullende keuzes worden gemaakt.

## 2-Profilering

Om betere keuzes te kunnen maken bij het kiezen welk toezicht we willen inzetten op een burger heeft handhavingsregie een risicomodel ontwikkeld. Dit risicomodel kan worden gebruikt om te bepalen of een aanvraag kinderopvangtoeslag een hoog/laag risico op non-compliance heeft. Het model weegt een aantal factoren om uiteindelijk te komen tot een risico-score per burger. De hoogte van de score bepaalt de intensiteit van het toezicht wat op de burger zal worden toegepast. Zo kan bijvoorbeeld uitworp voor een burger met een lage risico-score worden geaccepteerd zonder stukken op te vragen (gerechtvaardigd vertrouwen) waar dezelfde uitworp voor iemand met een hoge risico-score juist intensief zal worden behandeld.

Het model is gebaseerd op de KOT-populatie voor 2012. In voorkomend geval zijn de bevindingen bij toezicht 2011, 2010 en 2009 meegewogen. Factoren die de hoogte van de risico-score bepalen zijn bijvoorbeeld:

- hoogte van de opvanguren
- openstaande terugvorderingen,
- verhouding tussen het inkomen en de verschuldigde eigen bijdrage
- resultaten van toezicht in het verleden.

Positief gedrag wordt beloond met verlaging van de risicoscore, voorbeelden daarvan zijn:

- het indienen van juiste aanvragen in het verleden
- het regelmatig wijzigen van de toeslag in 2012.

Als een burger bekend is als fraudeur levert dit direct een hoge score op. Positieve en negatieve gedragingen van een burger in het verleden (max. 3 jaar) worden degressief meegewogen.

Voor de aanvragers kinderopvangtoeslag 2012 heeft het model een ranking van ruim 550.000 aanvragers naar mate van compliance opgeleverd. De ranking loopt van -55 tot 218 punten. Aanvragers met lage of zelfs negatieve punten worden als meest compliant beschouwd, aanvragers met hoge punten zijn in de regel minder of niet-compliant.

We maken een onderscheid in de volgende 5 score-categorieën:

- <0 punten.  
Deze score betekent dat de aanvrager niet scoort op een risicofactor of dat de risicofactor waar ze op scoren wordt gecompenseerd door positief gedrag.
- 0-20 punten.  
Deze score betekent dat de aanvrager scoort op meerdere lage



- risicofactoren<sup>4</sup> of één hoge risicofactor. Mogelijk compenseren ze 2 hogere risico's met positief gedrag of zijn ze handmatig behandeld voor toezicht in een oud jaar.
- 20-40 punten.  
Deze score betekent dat de aanvrager scoort op meerdere lage risicofactoren of twee hoge risicofactoren. Mogelijk compenseren ze 3 hogere risico's met positief gedrag of zijn ze handmatig behandeld voor toezicht in één of meer oude jaren.
  - 40-60 punten.  
Deze score betekent dat de aanvrager scoort op een combinatie van hoge en lage risicofactoren of drie hoge risicofactoren. Mogelijk compenseren ze 4 hogere risico's met positief gedrag en/of zijn ze handmatig behandeld voor toezicht in één of meer oude jaren.
  - Meer dan 60 punten.  
Deze aanvragers scoren op fraude en/of op meerdere risicofactoren met hoog risico op non-compliance.

### **Validatie van het model**

Om het risicomodel te valideren zijn 500 willekeurige posten uit 2012 gekozen die door KOT-experts zijn getoetst op compliance (rapport cijfer 1 tot 10). De mate van compliance is afgezet tegen de risicoscore in het model om zo vast te stellen of de score in het risicomodel overeenkomt met het beeld van de experts.

Het cijfer dat een burger van de expert krijgt is vergeleken met de score in het model. Als de score van de expert nagenoeg overeen komt met de positie van de aanvrager in de ranking is dat een bevestiging van het model. Wanneer een score afwijkt is aan de hand van de bevindingen van de expert gekeken waar het model aanpassing behoeft.

Uit de validering kwam naar voren dat de mening van de experts in de meeste gevallen overeenkomt met de score volgens het model. Een klein aantal afwijkingen ontstond doordat sommige gegevens nog niet beschikbaar waren voor verwerking in het model en al wel zichtbaar waren voor de experts. Daarnaast onderkennen de experts risico's die nog niet in het model waren opgenomen. Deze bevindingen zullen worden meegenomen bij de verdere ontwikkeling van het model.

Voor de verschillende score-categorieën waren de onderstaande statistieken van toepassing:

- <0 punten  
99% van de aanvragers krijgt een voldoende van de experts, het gemiddelde cijfer is een 9,3
- 0-20 punten  
94% van de aanvragers krijgt een voldoende van de experts, het gemiddelde cijfer is een 8,5
- 20-40 punten  
94% van de aanvragers krijgt een voldoende van de experts, het gemiddelde cijfer is een 8,4
- 40-60 punten  
68% van de aanvragers krijgt een voldoende van de experts, het gemiddelde cijfer is een 6,9

---

<sup>4</sup>Een lage risicofactor houdt in dat er weinig punten worden toegekend op basis van het risicomodel. Bij een hoge risicofactor worden veel punten toegekend.



- Meer dan 60 punten  
21% van de aanvragers krijgt een voldoende van de experts, het gemiddelde cijfer is een 4,9

Uit deze cijfers blijkt dat de stelling dat de hoogste non-compliance in de hogere risico-scores voorkomt klopt. Dat ondersteunt de aannames bij het opstellen van het risicomodel. Het omslagpunt zit rond de 40 punten. Bij dat aantal neemt het percentage 'onvoldoendes' behoorlijk toe: het gemiddelde cijfer daalt ruim een punt.

Het risicomodel is met deze validatie bevestigd en kan worden ingezet voor het selecteren van aanvragen. Het model zal in 2013 op basis van de resultaten die deze selecties opleveren nog verder worden verfijnd en aangescherpt.

### **3- Aanpak 2007 - 2009**

De in deze paragraaf beschreven aanpak geschiedt conform de werkwijze zoals deze in eerdere jaren is toegepast. De versnelling wordt bewerkstelligd door stroomlijningen in deze processen.

Voor de jaren 2007 - 2009 heeft de zogeheten ABC-selectie plaatsgevonden. Dit betekent dat op basis van vooraf gestelde bandbreedtes is vastgesteld welke aanvragen zonder handmatige behandeling definitief geschikt konden worden (categorie A en B) en voor welke aanvragen een handmatige beoordeling is vereist (categorie C).

Er is momenteel sprake van een voorraad van omstreeks 154.000 posten in RKT. Deze zijn om verschillende redenen in de B-, of C-categorie geparkeerd. Wanneer die rem er af gaat, kunnen er "nieuwe" risico's vanuit BSN-beheer tevoorschijn komen. Daarom stelt Handhavingsregie de volgende aanpak voor:

Er is een analyse gemaakt op alle posten die in BSN-beheer door nog 1 of meer blokkades worden tegengehouden voor DT. Hierbij is een splitsing gemaakt tussen 2 categorieën: de categorie die nog geen DT hebben ontvangen, tegenover de groep die al wel een DT heeft.

Vervolgens heeft er een analyse plaatsgevonden op voorkomende blokkade regels. Hierdoor is inzicht ontstaan welke zonder aanvullende beoordeling kunnen worden opgeheven om vervolgens DT te laten plaatsvinden en welke nog moeten worden beoordeeld voordat DT kan plaatsvinden. Door dit nu in beeld te hebben kunnen betreffende blokkades worden opgeheven en kan de groep waarvoor geen aanvullende beoordeling nodig is nu versneld afgehandeld worden.

Na deze analyses kan de bovengenoemde segmentering plaatsvinden. (De kleuraanduiding is gerelateerd aan de pi-chart in figuur 1). Deze is als volgt gespecificeerd:

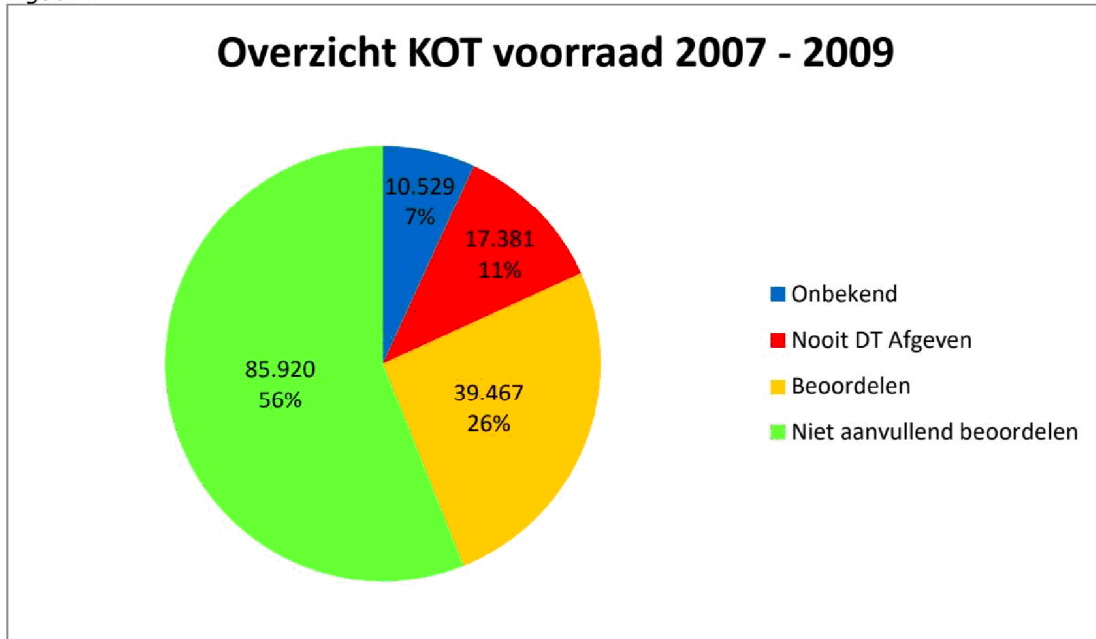
- De posten die nog geen DT hebben gehad worden onderverdeeld in 4 subcategorieën.
  - Categorie 1: Vrijgave voor DT zonder handmatige beoordeling  
Voor deze categorie wordt na de initiële analyse besloten dat de stopzetting niet meer doelmatig is. Deze krijgen een (geautomatiseerde) DT beschikking. (Groen)
  - Categorie 2: Vrijgave voor DT ná handmatige beoordeling  
Dit is een doelgroep met specifieke risico's (o.b.v. analyse is bepaald wélke risico's) welke handmatig behandeld worden. Daarna alsnog DT. (Oranje)
  - Categorie 3: Nooit meer vrijgeven voor DT  
Bij deze posten is bepaald dat zij geen DT moeten ontvangen (Gestalde Gelden). In het systeem dienen deze posten nog wel afgesloten te worden, maar de cliënten mogen hier geen signaal meer over ontvangen. (Rood)
  - Categorie 4: Voorlopig Onbekend  
Van deze posten wordt de blokkade reden in RKT nog onderzocht. Deze posten zullen uiteindelijk allen afvloeien in 1 van de andere 3 categorieën.
- Posten waarvoor wel DT heeft plaatsgevonden maar die alsnog 1 of meer blokkades hebben worden ook onderverdeeld, maar in 2 subcategorieën:
  - Categorie 5.1: Blokkade kan worden opgeheven  
Voor deze categorie wordt na de initiële analyse besloten dat de stopzetting niet meer doelmatig is. De blokkade wordt opgeheven en de posten krijgen alsnog een DT. (Groen)
  - Categorie 5.2: Blijven blokkeren  
Deze posten komen in aanmerking voor een handmatige behandeling. (Oranje)

Wat uiteindelijk overblijft zijn 2 restcategorieën:

1. Posten waarvoor gekozen is deze nooit vrij te geven voor DT (Gestalde gelden en fraude, zie hieronder). Hiervoor zal een technische oplossing worden bedacht, om te zorgen dat deze posten uit RKT kunnen worden gehaald. (Rood)
2. Posten waarvoor wel een DT is afgegeven maar die om specifieke redenen een blokkade in BSN-beheer blijven behouden. Hier zal periodiek moeten worden beoordeeld of de posten uit BSN-beheer kunnen omdat de behandeling van de klantreacties is afgerond. (Blauw/Oranje)

Voor de jaren 2007 – 2009 geldt dat deze aanpak momenteel wordt toegepast. De posten worden in Utrecht volgens bovenstaand model verwerkt, onder de verantwoording van Productieregie. Dit betekent in zijn totaliteit het volgende:

Figuur 1

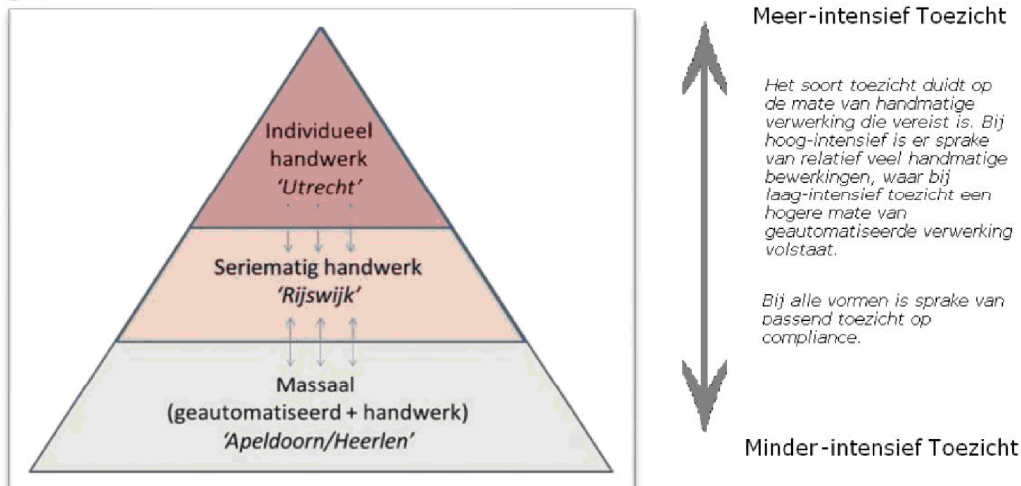


Uit bovenstaand overzicht kan geconcludeerd worden dat voor 67% (103.301 posten Rood & Groen) van de nog openstaande werkvoorraad over deze jaren verder geen handmatige verwerking vereist is. Deze posten kunnen na één systeemtechnische mutatie automatisch verwerkt worden. Het grootste deel hiervan (85.920 posten) wordt beschikt, de overige (17.381) posten worden permanent geblokkeerd.

Het restant van 33% (49.996 posten) vereist nog wél (enige) handmatige bewerking/analyse. Ook deze posten zijn in productie, waar de noodzakelijke handelingen plaatsvinden om deze voorraad te verwerken. Team Productieregie monitort de voortgang en zal eventuele knelpunten signaleren en hierop inspelen.

De verdeling van de werkstromen is eveneens ingericht door het team Productieregie. Dit doen zij op basis van de "Productiepiramide":

Figuur 2



Op twee manieren is er interactie tussen de verschillende lagen van de piramide:

1. Werkstromen kunnen zakken in de lagen. Uit de individuele behandeling kan een seriematige behandeling ontstaan, die uiteindelijk wordt geautomatiseerd. Besluitvorming hierover ligt bij Productieregie en IM.
2. In individuele situaties kunnen posten uit het massale proces uitvallen. Bij de seriematige behandeling kunnen posten worden geëscaleerd.

Voor de posten van de jaren 2007 – 2009 die handmatige verwerking vereisen wordt is het werk toebedeeld aan Utrecht. Omdat deze posten al meerdere jaren "open" staan kunnen we er vanuit gaan dat deze zo complex zijn dat zij niet voor de massale processen van Apeldoorn & Heerlen in aanmerking komen. Zoals eerder gesteld kan het overgrote deel wél geautomatiseerd verwerkt worden, wat zal zorgen voor een (aanzienlijke) besparing op de handmatige behandelcapaciteit.

#### **4- Selectie toezichtposten 2010 en 2011**

Voor de jaren 2010 en 2011 heeft Toeslagen de jaaropgaven van toeslagontvangers ontvangen van kinderopvanginstellingen dan wel van de klant zelf. Op basis van deze 'contra-informatie' heeft de zogeheten ABC-selectie<sup>5</sup> plaatsgevonden.

Voor 2010 en 2011 staan respectievelijk 62.139 en 191.951 aanvragen klaar voor handmatige beoordeling alvorens een definitieve beschikking kan worden afgegeven. Een versnelling van de handmatige beoordeling kan worden aangebracht door de intensiteit van de behandeling te baseren op het klantprofiel (risico op non-compliance). Dit is gedaan aan de hand van profiling.

##### **Behandelvoorstel**

De betreffende aanvragen zijn geselecteerd voor categorie C vanuit de ABC-selectie. Hierdoor dienen voor alle aanvragen uit de categorie C de uren en tarieven vanuit de jaaropgaven te worden vertoetst in RKT. Dit is een minder intensieve vorm van toezicht, waarmee de grootste risico's gesignaleerd worden.

Vervolgens kan de keuze worden gemaakt welke posten we meer/minder intensief willen behandelen. Dit betekent dat we de posten naast het vertoetsen van de jaaropgaven, voor alle vastgestelde risico's gaan behandelen zoals we dat bij toezicht tot nu toe altijd hebben gedaan. Dat wil zeggen: een volledige controle op alle facetten van de aanvraag.

Dit geldt echter alleen voor posten die vanuit de ABC-selectie een specifiek risico hebben gekregen (Cat. C). Posten zonder specifiek risico (Cat. A + B) voor 2010 en 2011 kunnen alleen minder intensief worden behandeld.

---

<sup>5</sup> ABC-selectie: Zie pagina 8, 2<sup>e</sup> alinea



Om tot een verdeling tussen meer/minder intensieve behandeling te komen dient er op basis van de klantprofielen 2012 een scheiding te worden gemaakt voor welke posten we alleen de jaaropgave willen verwerken en voor welke posten we alle vastgestelde risico's willen behandelen.

Voor de posten waar we alleen de jaaropgave willen verwerken (minder intensief) gaan we er op basis van hun risico-score in het model vanuit dat de verwerking van de jaaropgave de juiste correctie oplevert. Deze correctie gebeurt conform de informatie van de opvanginstelling, wanneer deze afwijkt van die op de aanvraag. Om tot deze verdeling te komen dient een scoregrens te worden gekozen die de scheiding tussen meer/minder intensief aangeeft.

In deze nota maken we een onderscheid in de volgende 5 score-categorieën:

- <0 punten.  
Deze score betekent dat de aanvrager niet scoort op een risicofactor of dat de risicofactor(en) waar ze op scoren wordt gecompenseerd door positief gedrag.
- 0-20 punten.  
De score voor het in 2010 en 2011 opgenomen zijn in categorie C met een specifiek risico is 41 punten, door positief gedrag in 2009 en 2012 kan dit naar beneden worden gebracht tot 20 punten, aanvragers scoren dan op geen enkel ander risico.
- 20-40 punten.  
Deze aanvragers compenseren de scores niet die ze krijgen voor het opgenomen zijn in toezicht óf scoren naast de scores voor toezicht in 2010 en 2011 nog op lage risicofactoren<sup>6</sup>.
- 40-60 punten.  
Deze aanvragers scoren voor toezicht 2010 en 2011 en op meerdere risicofactoren met een hoog risico op non-compliance.
- Meer dan 60 punten.  
Deze aanvragers scoren op fraude en/of op meerdere risicofactoren met hoog risico op non-compliance.

Er zijn ook aanvragen met specifieke risico's die niet in de ranking voorkomen omdat ze geen lopende aanvraag voor 2012 hebben. Omdat er geen aanvraag 2012 bekend is heeft een meer intensieve behandeling voor 2010 en/of 2011 nauwelijks effect op de compliance-bevordering voor kinderopvangtoeslag. Wanneer een burger geen aanvraag (meer) ingediend heeft is er namelijk ook geen sprake zijn van (non-)compliance, dus is deze ook niet te beïnvloeden. Daarnaast is het financiële risico minder groot, omdat er geen lopende toeslag meer is. Daarom is het advies deze posten minder intensief te behandelen, tenzij er sprake is van een indicatie fraude 'ja' in PIT.

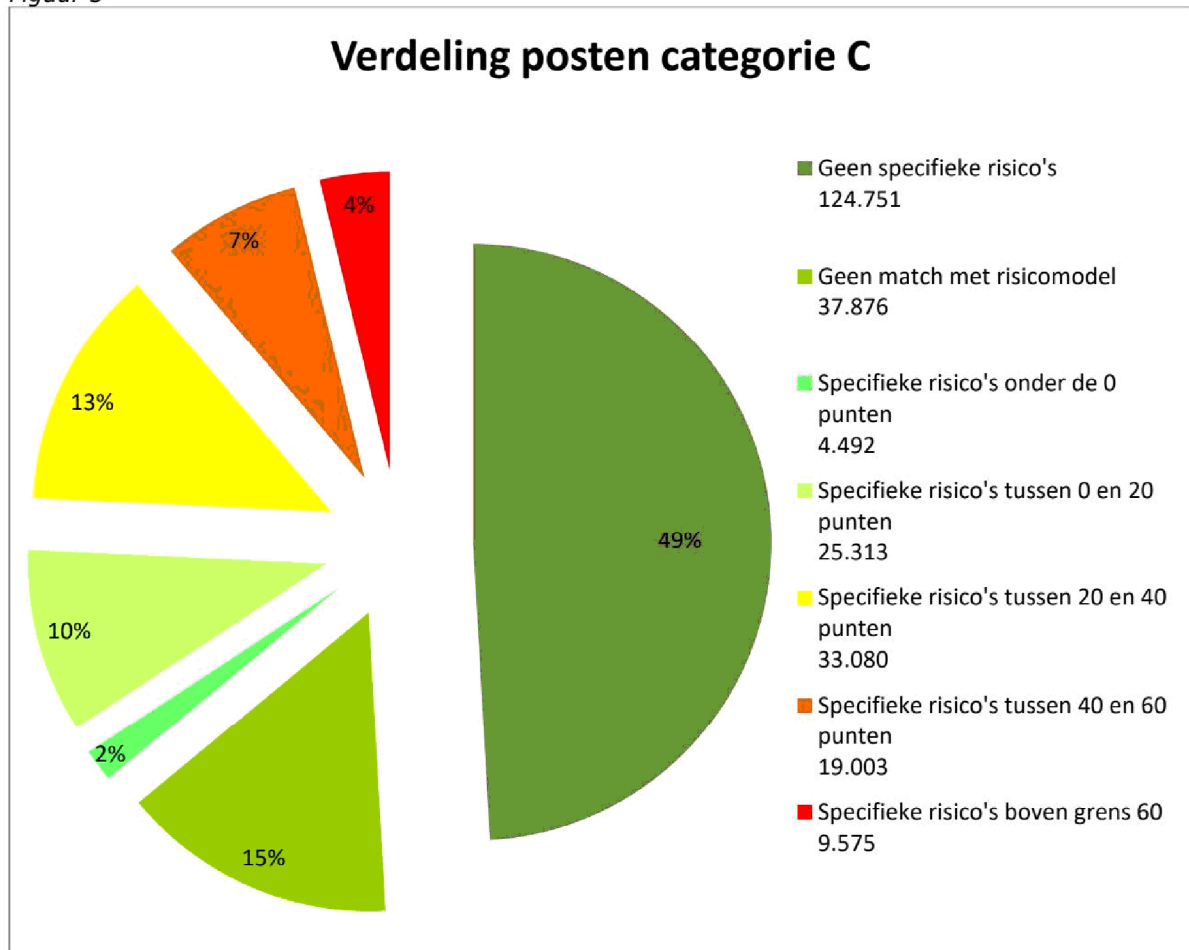
---

<sup>6</sup>Een lage risicofactor houdt in dat er weinig punten worden toegekend op basis van het risicomodel. Bij een hoge risicofactor worden veel punten toegekend.



In onderstaande grafiek staan de aantallen per specifiek risico.<sup>7</sup>

Figuur 3



Het behandeladvies is om de grens van 40 punten aan te houden. Ondanks dat er nog een aantal risico's voorkomen in de groep tussen 20 en 40 punten is onze verwachting dat deze worden afgedekt door het verwerken van de jaaropgave. Daarnaast adviseren we om de posten die niet in de ranking voorkomen, tenzij ze voorkomen in PIT met de indicatie 'ja', minder intensief te behandelen. Dat betekent dat er nog 28.578 aanvragen overblijven voor intensief toezicht.

Voor ongeveer 100.000 posten vervallen de specifieke risico's, op deze aanvragen zal nogmaals de ABC-selectie worden gedraaid om te beoordelen welke aanvragen alsnog in aanmerking komen voor geautomatiseerde verwerking. Deze posten zijn niet eerder volgens deze methode gewogen aangezien zij door een specifiek risico direct in categorie C vielen.

<sup>7</sup>Deze aantallen dienen nog getoetst te worden door het queryloket.

## **5- Handhaving Kinderopvangtoeslag 2012**

In deze paragraaf spreken we van Handhaving: het generieke begrip. Dit kan omdat voor toeslagjaar 2012 zo goed als alle maatregelen uit het Handhavingspalet (behalve toezicht in de dagelijkse actualiteit) nog kunnen worden ingezet.

Zoals ieder jaar dient voor het toeslagjaar 2012 een beoordeling plaats te vinden op de kinderopvanggegevens voordat kan worden overgegaan tot een definitieve toekenning. In tegenstelling tot voorgaande jaren heeft met de komst van TVS een groot deel van het uit te voeren toezicht al plaatsgevonden in de actualiteit. Bij elke aanvraag vindt toetsing plaats in TVS op onder andere partnerschap, LRK-registratie, adresverificatie en ouder-kind relaties. Deze kunnen leiden tot uitworp/uitval welke direct gecontroleerd wordt.

Voor de controle op de werkelijke uren en kosten zal, net als voorgaande jaren, een gegevensuitwisseling plaatsvinden met een groot deel van de kinderopvanginstellingen en wordt waar nodig informatie opgevraagd bij de betreffende klant. Naast de integrale verwerking van de definitieve opvanggegevens zal risicogericht en intensief toezicht worden uitgevoerd op een daarvoor -middels profiling- geselecteerde groep.

In deze nota wordt verder ingegaan op de verschillende lagen van handhaving kinderopvangtoeslag 2012 en de daarbij behorende acties, zullen de verschillen ten opzichte van voorgaande jaren worden aangestipt en zijn een aantal beleidskeuzen in de vorm van beslispunten vastgelegd.

### **Verschillende lagen van handhaving kinderopvangtoeslag 2012**

In het totale pakket aan handhavingsactiviteiten voor de kinderopvangtoeslag 2012 zijn 6 verschillende lagen te onderscheiden.

#### **Laag 1: Toezicht in de actualiteit, dooruitval/uitworp behandeling**

Hiermee worden een aantal specifieke grondslagen in de actualiteit getoetst op het moment dat de klant een aanvraag indient, danwel dat er zich een wijziging voordoet in de situatie van de klant.

#### **Laag 2: Handhavingscommunicatie**

Over het toeslagjaar 2012 is/wordt de klant op 2 momenten integraal geïnformeerd.

Begin 2012 is aan alle ontvangers van kinderopvangtoeslag een informatiebrief gezonden aangaande de wetwijziging met betrekking tot de relatie opvanguren en gewerkte uren.

In maart 2013 ontvangen alle klanten een brief waarin men wordt verzocht om het aantal 'geclaimde' uren te controleren aan de hand van de jaaropgaven en de gewerkte uren en waar nodig aanpassingen via het burgerportaal door te voeren. De intentie is tevens de klant daarbij extra te wijzen op het feit dat hij zelf de wijzigingen dient door te voeren (rekening houdend met de 70% en 140% norm) als blijkt dat er te weinig kosten zijn geclaimd.

#### **Laag 3: Toezicht jaaropgaven**

Om de definitieve toekenning te baseren op de correcte uren en kosten is een vergelijking van de gegevens op basis waarvan de kinderopvangtoeslag is genoten (de aanvraag), met de gegevens op de jaaropgaven noodzakelijk. Deze vergelijking vindt voor het overgrote deel plaats met behulp van de contra-informatie die wordt verkregen via gegevensuitwisseling met de opvanginstellingen zelf. Aanvragers waarvoor geen gegevens worden ontvangen

via de gegevensuitwisseling worden rechtstreeks verzocht de jaarpogaven op te sturen. Op deze manier wordt er actief toezicht uitgeoefend op de integriteit van aangeleverde gegevens.

Het inwinnen van de definitieve opvanggegevens vindt in de meeste gevallen plaats via de opvanginstellingen. Deze geautomatiseerde manier van gegevensuitwisseling is voor 2012 wederom uitgebreid. De verwachting is dat contra-informatie wordt ingewonnen voor 85-90 % van de aanvragen. De ontvangen informatie wordt met behulp van het systeem GHI vergeleken met de gegevens zoals die bekend zijn in TVS. Op basis van deze vergelijking ontstaan de volgende categorieën:

**Categorie 1:** Kosten vanuit de contra-informatie zijn hoger dan de geclaimde kosten. Posten kunnen direct worden vrijgegeven voor definitief toekennen, op basis van de informatie die de burger heeft aangeleverd.

Door een wijziging in artikel 8a van het Besluit WKO met ingang van 2012 waarbij een koppeling wordt gelegd tussen het aantal gewerkte uren (van de minst werkende partner) en het maximum aantal opvanguren dat voor een kinderopvangtoeslag in aanmerking komt, is de noodzaak ontstaan om anders om te gaan met het aantal afgenomen opvanguren vanuit de contra-informatie of vanaf de jaarpogave, als het aantal uren hoger is dan het aantal geclaimde uren in TVS.

De regel is dat de klant voor een kind toeslag kan ontvangen voor een maximaal aantal uren van 70 % van zijn gewerkte uren in geval van buitenschoolse opvang en 140% van zijn gewerkte uren in geval van dagopvang. Als de klant meer opvanguren heeft afgenomen staan er dus meer gebruikte opvanguren op de jaarpogave vermeld dan dat hij bij ons heeft opgegeven (er van uitgaande dat hij via de portal een juiste aanvraag heeft gedaan).

Zouden we in die gevallen de contra-informatie of jaarpogaven volgen, waardoor er voor de klant een hogere toekenning ontstaat, dan lopen we het risico dat we de klant meer gaan uitbetalen dan waar hij recht op heeft. Om dit te voorkomen dienen aanpassingen van het aantal uren naar boven niet meer te worden doorgevoerd maar kunnen deze aanvragen direct worden vrijgegeven voor definitief toekennen.

Om de groep mensen waarbij dan ten onrechte geen wijziging door ons wordt doorgevoerd (omdat er wel degelijk sprake is van recht op meer uren) zo klein mogelijk te maken, is het voorwaarde dat de klant hier expliciet op wordt gewezen met behulp van de handhavingscommunicatie (Laag 2). (*Beslispunt1*)

**Categorie 2:** Verschil in kosten kleiner dan een (nog nader te bepalen) grensbedrag. Posten kunnen direct worden vrijgegeven voor definitief toekennen.

Tot en met het toeslagjaar 2010 is deze grens altijd op € 300 vastgesteld, voor het toeslagjaar 2011 is deze grens op €100 gezet. Reden hiervoor was dat de aanpassingen voor kleine verschillen grotendeels geautomatiseerd konden worden doorgevoerd. Een verschuiving van deze grens (*beslispunt 2*) heeft uiteraard aan de ene kant invloed op het totaal terug te vorderen bedrag en aan de andere kant op de hoogte van het aantal handmatig aan te passen posten (voor 2012). Onderstaand overzicht laat de impact zien op het aantal te behandelen posten en de hoogte van de toeslag bij verschillende grenzen.



Vershil in kosten	Aantal handmatige aanpassingen	Max. verschil aan kosten	Max. verschil aan toeslag (gem. toeslag 70% van de kosten)
-/-1 tot -/-50	30.700	1.536.300	1.075.400
-/-51 tot -/-100	8.000	798.400	558.900
<b>Totaal €100</b>	<b>38.700</b>	<b>2.334.700</b>	<b>1.634.300</b>
-/-101 tot -/-150	4.600	689.300	482.500
-/-151 tot -/-200	3.800	760.000	532.000
<b>Totaal €200</b>	<b>47.100</b>	<b>3.784.000</b>	<b>2.648.800</b>
-/-201 tot -/-250	3.300	816.000	571.200
-/-251 tot -/-300	3.000	880.200	616.100
<b>Totaal €300</b>	<b>53.400</b>	<b>5.480.200</b>	<b>3.836.100</b>

**Categorie 3:** Verschil in kosten groter dan grensbedrag.

Deze posten komen in aanmerking voor minder intensief toezicht. Gegevens vanuit de contra-informatie moeten wel handmatig worden doorgevoerd in TVS.

Vanuit de vergelijking van kosten tussen de contra-informatie (inclusief de gegevens verkregen door de vraagbrieven) en de 'geclaimde' kosten over het jaar 2011 blijkt in 25 % van de gevallen een aanpassing naar beneden noodzakelijk te zijn. Er vanuit gaande dat deze verhouding ook voor 2012 doorzet kunnen we voorzichtig stellen dat naar verwachting 91.000 posten handmatig moeten worden aangepast op basis van de gegevens van de jaaropgaven.

**Categorie 4:** Verschil in kosten groter dan € 1000.

In voorgaande jaren werden posten waarbij op basis van de ingewonnen contra-informatie was vastgesteld dat de kosten € 1000 of meer afwijken niet klakkeloos aangepast op basis van die contra-informatie maar werd de klant gevraagd zijn jaaropgaven op te sturen als extra controle. Reden hiervoor was dat het grote verschil veroorzaakt kon worden door het feit dat de verkregen contra-informatie niet volledig zou kunnen zijn indien de klant gebruik maakte van meerdere opvanginstellingen. De gegevensuitwisseling was destijds nog verre van integraal. Gelet op het feit dat voor het jaar 2012 de gegevensuitwisseling behoorlijk is geïntensiveerd, kan worden overwogen om deze grens te laten vervallen, met andere woorden dat we altijd uitgaan van de contra-informatie ongeacht de hoogte van het verschil (*beslispunt 3*). Voorwaarde daarvoor is dat we de burger een vooraankondiging sturen met de voorgenomen correctie, zodat hij nog voor de definitieve vaststelling kan reageren. Dit voorkomt bezwaarschriften.

**Categorie 5:** Geen gegevens vanuit de contra-informatie ontvangen

Indien er geen gegevens zijn ontvangen voor een NIET compliant aanvrager worden de jaaropgaven bij de klant zelf opgevraagd. Bij aanvragers met een gunstig klantprofiel volgen we de opgaaf van de burger

Opvragen jaaropgaven bij klant:

Klanten waarvoor geen contra-informatie is ingewonnen worden in een vraagbrief verzocht jaaropgaven op te sturen. De ontvangen gegevens worden met behulp van de GHI vergeleken met de gegevens zoals die bekend zijn in TVS. Op basis van deze vergelijking ontstaan de volgende subcategorieën:

Categorie 5.1: Kosten op de jaaropgaven zijn hoger dan de geclaimde kosten. Posten kunnen direct worden vrijgegeven voor definitief toekennen.

Categorie 5.2: Verschil in kosten kleiner dan grensbedrag Posten kunnen direct worden vrijgegeven voor definitief toekennen.

Categorie 5.3: Verschil in kosten groter dan grensbedrag Posten komen in aanmerking voor minder intensief toezicht. Gegevens vanuit de jaaropgaven moeten handmatig worden doorgevoerd in TVS.

Categorie 5.4: Klanten die niet reageren op de vraagbrief worden (na rappel) op nihil gesteld en krijgen een verzuimboete (bij een eerste verzuim in de vorm van een waarschuwingsbrief, bij een 2<sup>e</sup> verzuim in de vorm van een materiele boete)!

**Laag 4: Specifieke acties op basis van risicodetectie**

Er worden/zijn over het toeslagjaar 2012 op basis van risicodetectie een aantal controles uitgevoerd op (mogelijk) risicovolle groepen.

A: Controle op gastouder

Het betreft hier posten waarbij onderzoek is gedaan naar de mogelijke relatie tussen de gastouder en het kind dat wordt opgevangen. Onterechte aanvragen zijn stopgezet.

B: Kruisopvang

Het betreffen hier klanten die zowel actief zijn als gastouder, als betrokken zijn bij een aanvraag kinderopvangtoeslag. Hier wordt een controle uitgevoerd op het feit of de aanvrager (ook) inkomen uit arbeid geniet anders dan gastouderopvang.

C: Doelgroepers

Aanvragers die over 2010, 2011 en 2012 hebben aangegeven als doelgroeper te moeten worden aangemerkt en geen inkomen uit arbeid hebben, worden gevraagd dit aan te tonen (m.u.v. de studenten).

D: 4 en 12 jarigen

Uit contra-informatie verkregen van DUO is gebleken dat de toegekende kinderopvangtoeslag niet correct of niet terecht is. In geval van 4 jarigen die al naar het basisonderwijs gaan, worden klanten aangeschreven met het verzoek correcties door te voeren. In geval van 12 jarigen die niet meer naar het basisonderwijs gaan, worden toeslagen gestopt.

**Laag 5: Intensief toezicht**

Op basis van het klantprofiel kinderopvangtoeslag hebben alle aanvragers een numerieke indicatie meegekregen van het mogelijke risico op non-compliance. De hoogste categorie (de grens en het aantal zal nader worden vastgesteld na afronding van de toezichtthema's en de GHI-analyse in juni) zal worden onderworpen aan een intensieve vorm van toezicht.



Op basis van het klantprofiel wordt een nader te bepalen aantal posten geselecteerd. Deze posten worden intensief beoordeeld op alle aspecten ongeacht het feit of er wel of geen verschil is geconstateerd in kosten. Voor de behandeling van deze categorie is een aparte behandelwijze opgesteld waarbij met behulp van een flowchart de beoordeling kan worden gemaakt.

#### **Laag 6: Steekproef restpopulatie**

Onder de burgers die zijn geprofileerd met een laag risico (een positief klantbeeld) vindt een statistisch verantwoorde steekproef plaats. Deze steekproef heeft als doel om de onvoorspelbaarheid van het toezicht te waarborgen en geeft tevens impulsen voor de bijstelling van het profilingsinstrument. Op deze manier is de werkwijze aan de hand van profiling voorzien van zowel positief als negatief onderbouwde validatie.

#### **Verschillen 2012 ten opzichte van voorgaande jaren op een rij**

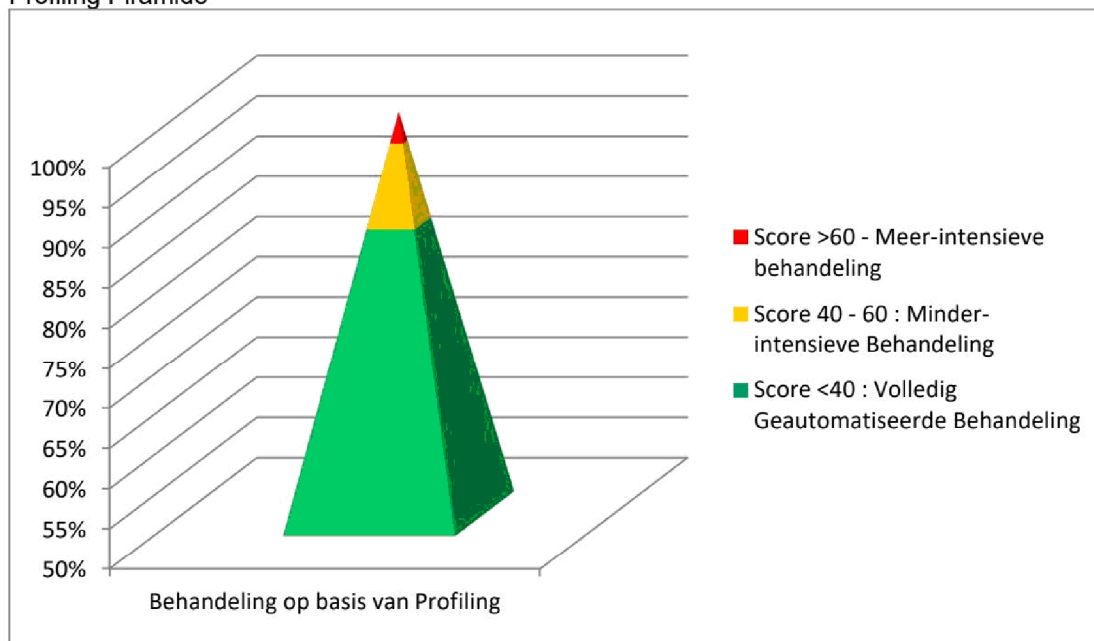
- 1: Een deel van de DT-controles van vorige jaren heeft al plaatsgevonden in de actualiteit (dooruitval/uitworp en thematische controles).
- 2: De handhavingscommunicatie met betrekking tot het doorgeven van wijzigingen naar aanleiding van de jaaropgaven moet een vermindering opleveren van het aantal handmatige beoordelingen bij toezicht op jaaropgaven.
- 3: Dekkingsgraad van de gegevensuitwisseling is gestegen ten opzichte van vorig jaar. Vorig jaar 65-70% nu 85-90%. Dit betekent dat het totaal aantal te verzenden vraagbrieven substantieel zal dalen.
- 4: Van controle op specifieke risico's naar meer/minder intensief toezicht op basis van klantprofiel. We gaan hiermee van object naar subject en volgen de landelijke visie. Deze verandering brengt met zich mee dat er geen grote aantallen handmatige controles meer worden uitgevoerd op verschillende grondslagen maar dat een meer intensieve manier van controle wordt uitgevoerd op een kleinere groep aanvragers waarbij een groot risico bestaat op non-compliance.
- 5: Als gevolg van de wijziging van het besluit WKO met ingang van 2012 waarbij een koppeling is gelegd tussen het aantal gewerkte uren en het aantal opvanguren is de noodzaak ontstaan om anders om te gaan met het aantal afgenomen opvanguren vanuit de contra-informatie of vanaf de jaaropgave, als het aantal uren hoger is dan het aantal geclaimde uren in TVS. In deze gevallen voeren wij geen aanpassingen door. Dit brengt met zich mee dat (uitgaande van de cijfers van 2011) ongeveer 330.000 handmatige aanpassingen (uitgaande van de grensbedrag van €100, zie beleidskeuze 1.) op basis van de jaaropgaven komen te vervallen.
- 6: In tegenstelling tot voorgaande jaren, waarbij een deel van de aanpassingen, door een koppeling tussen GHI en RKT geautomatiseerd konden plaatsvinden, is dat in TVS niet mogelijk. Alle aanpassingen dienen handmatig te worden doorgevoerd.

## Bijlage I

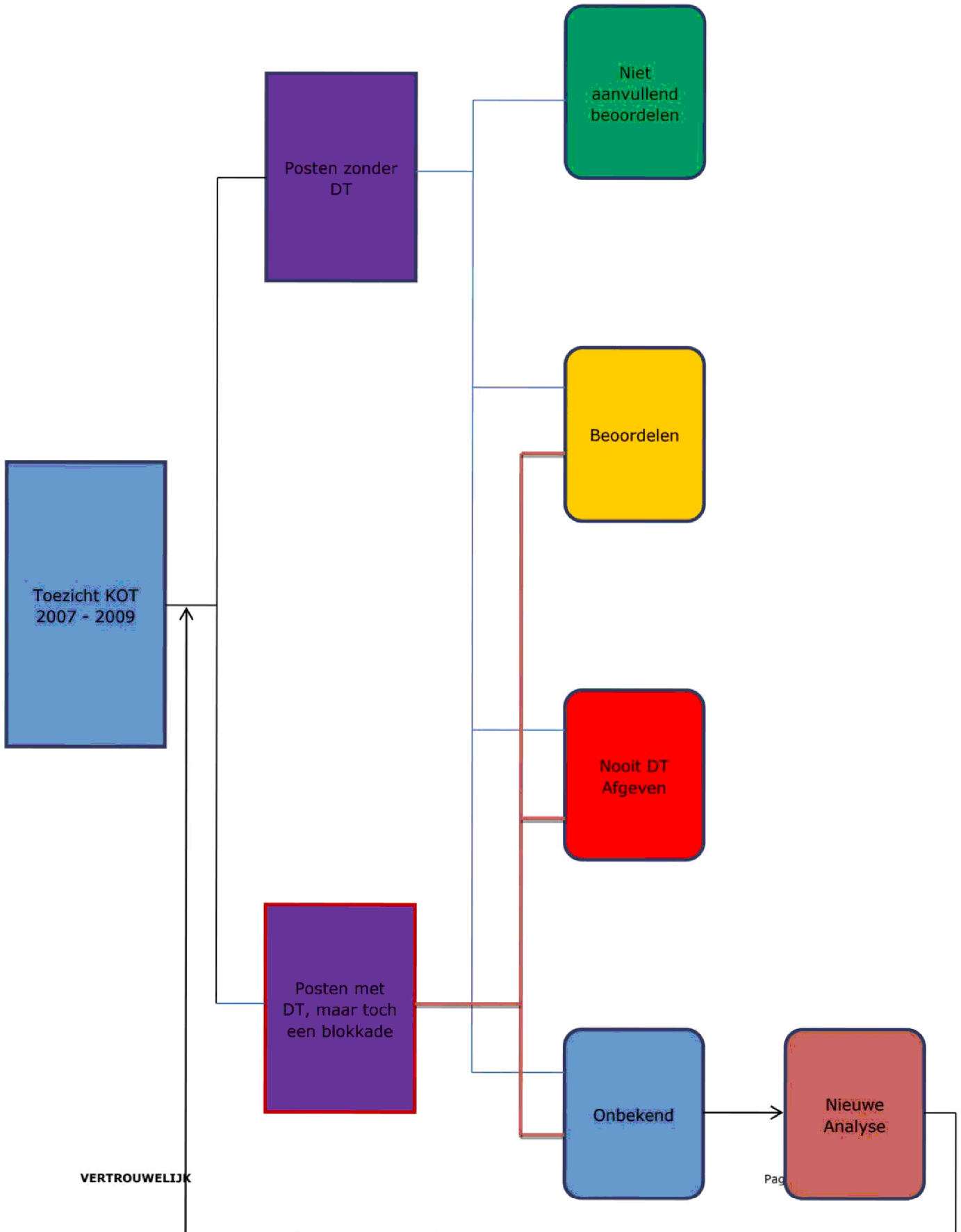
Wanneer we kiezen voor het Profiling model leidt dit i.c.m. de voorgestelde beleidskeuzes tot het volgende beeld over 2012: (voor dit voorbeeld is uitgegaan van een score van 60 of hoger voor meer intensieve behandeling, deze score kan nog aangepast worden)

SCORE	Aantal aanvragen	Lopend aantal aanvragen	Percentage	Lopend percentage
150 en meer	127	127	0,02%	0,02%
120 tot 149	498	625	0,09%	0,11%
100 tot 119	1052	1677	0,19%	0,30%
90 tot 100	1134	2811	0,21%	0,51%
80 tot 90	2311	5122	0,42%	0,93%
70 tot 80	5083	10205	0,92%	1,86%
60 tot 70	10452	20657	1,90%	3,76%
50 tot 60	19734	40391	3,59%	7,34%
40 tot 50	36342	76733	6,61%	13,95%
30 tot 40	78997	155730	14,36%	28,31%
6 tot 30	168005	323735	30,55%	58,86%
-55 tot 5	226281	550016	41,14%	100,00%
<b>Totaal 2012</b>	<b>550016</b>	<b>550016</b>	<b>100,00%</b>	

Profiling Piramide



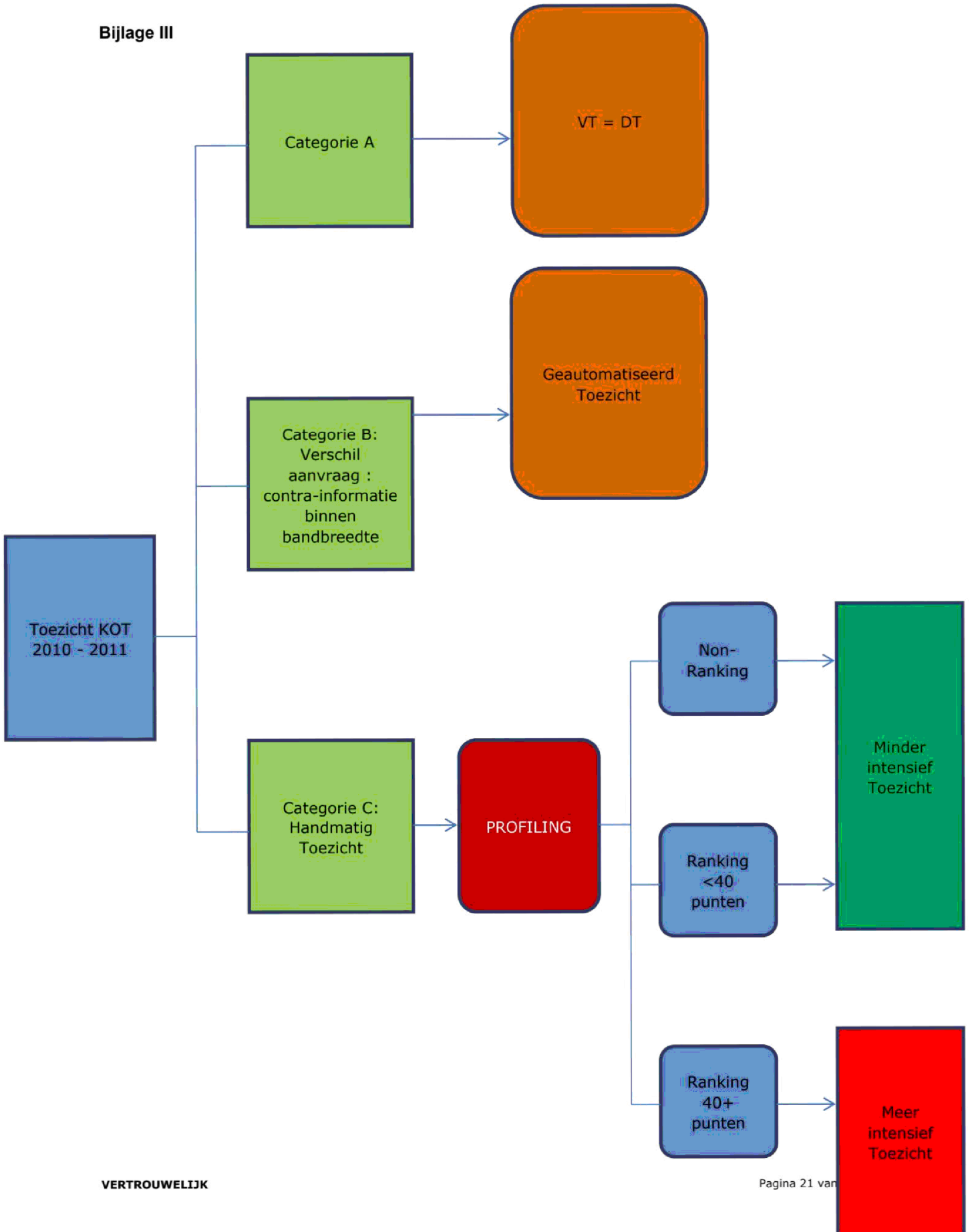
Bijlage II



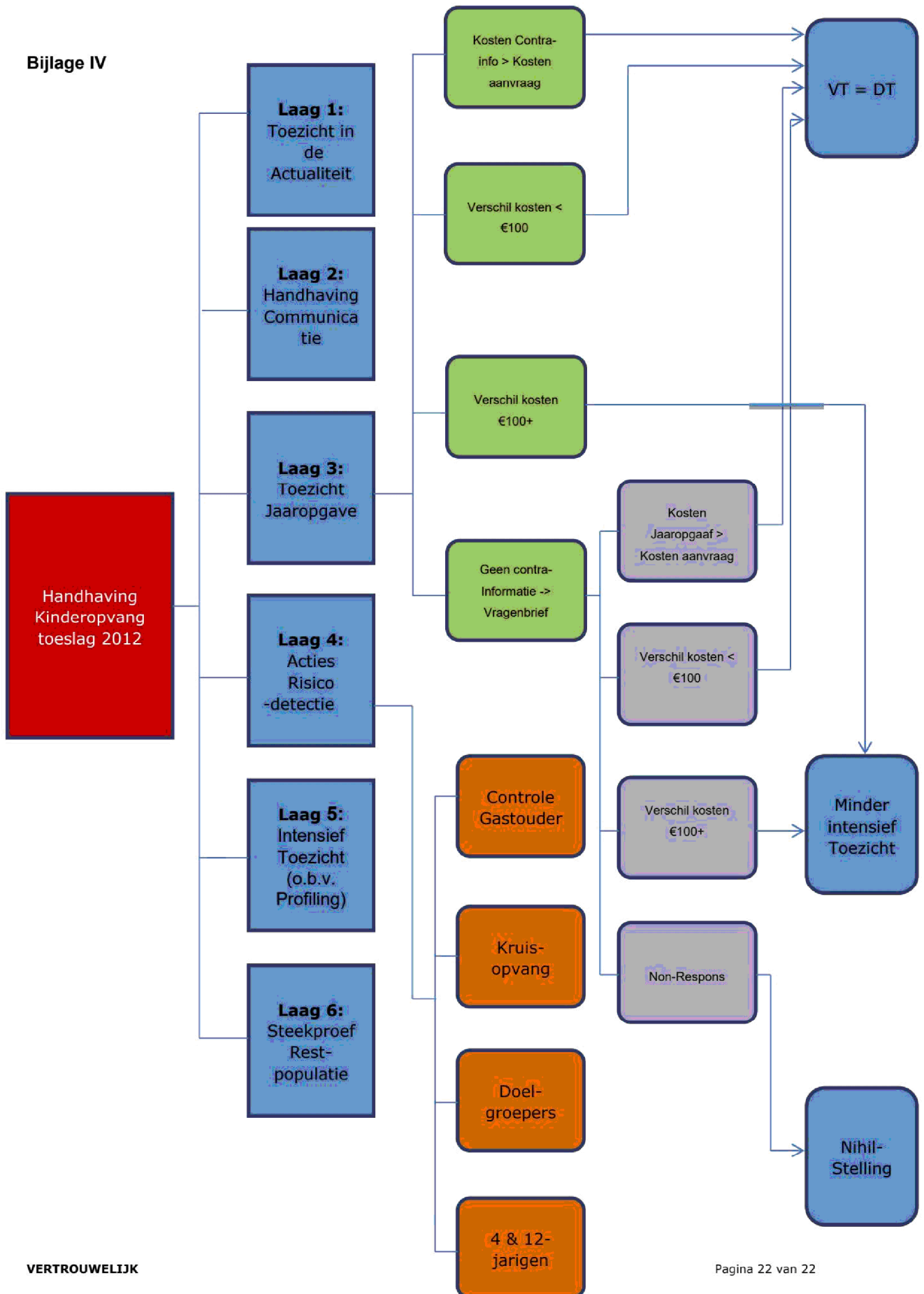
VERTROUWELIJK

Pag

Bijlage III



Bijlage IV





## Bijlage Behandelkader Profiling 60+ DT 2012 KOT

### Algemeen

<b>Betrokken regeling(en)</b>	Alle
<b>Soort uitworp</b>	Signalerend
<b>Samenhang met andere behandelvoorschriften</b>	- TSL02d 'Hothor-grens jaartoeslag kinderopvang overschreden' - Generiek behandelkader IST-teams - Behandelveorschrift kinderopvangtoeslag DT 2012 Categorie B

#### ***Inhoudelijke wijzigingen t.o.v. de vorige versie 1.1 van 6 november 2014***

*Er is inhoudelijk maar een beperkt verschil met de vorige versie. In deze versie zijn enkele aspecten nader uitgewerkt, met name waar het gaat om het gebruiken van de gegevens van het UWV en het uitvragen van een urenregistratie bij ondernemers, beiden vanwege de controle van het urencriterium. Als uit bewijsstukken blijkt dat een aanvrager of toeslagpartner tot een doelgroep behoort en er geen melding van deze doelgroep in TVS staat, wordt nu door de behandelaar in TVS aangegeven dat er sprake is van een doelgroep. Verdere wijzigingen zijn tekstueel van aard.*

#### **Samenvatting behandeling**

De behandelaar controleert de lasten kinderopvang van hoog risicoposten 2012. De behandelaar beoordeelt of de lasten juist en/of acceptabel zijn. Indien nodig wordt door de behandelaar bewijsstukken opgevraagd die betrekking hebben op de situatie van de burger. De geselecteerde posten worden integraal over alle regelingen heen behandeld. De medewerker claimt in samenhang alle openstaande uitval, uitworp en lopende zaken van het BSN en de toeslagpartner en handelt deze in samenhang af (ook van andere jaren).

#### **Behandeling hoog risicoposten**

Bij het behandelen van de hoog risicoposten in 2012, is het belangrijk om naast de reguliere DT behandeling te letten op de volgende factoren:

- *Inkomen van de aanvrager en toeslagpartner in relatie tot het aantal aangevraagde kinderopvanguren*  
Vanaf 2012 geldt dat bij dagopvang het maximale aantal uren opvang 140% van de gewerkte uren op jaarbasis mag zijn en bij buitenschoolse opvang 70% daarvan. Is in 2012 een van de partners doelgroeper, dan kijken we niet meer naar de gewerkte uren maar bestaat het gehele jaar recht op basis van het maximale aantal uren van 230 per maand (zie Handboek Toeslagen, Wet Kinderopvang, 4.2.6.2). Bekijk of het aantal opgegeven uren reëel is in verhouding tot de hoogte van het inkomen. Zie ook **GM50 Risicoselectie – bewijsstukken KOT (dit is een richtlijn)**.
- *Werkgever in fibase (FLG);*
- *Ouder-kindrelatie;*
- *Wijzigingen (meldingen van zowel burger als ambtelijk);*
- *Doelgroepers en ondernemers (zie kopje doelgroepers en kopje ondernemers);*
- *Informatie in de koi viewer en/of DAS;*
- *Aanwezige gespreksnotities;*
- *Lopende en afgehandelde zaken;*
- *Wie is de gastouder? Als dit een familielid is, extra opletten!*

## Doelgroepers

Doelgroepers zijn burgers die geen inkomsten uit arbeid hebben maar een studie, een inburgeringscursus of een traject naar werk volgen. Zij kunnen daarvoor een bijdrage in kosten voor kinderopvang van de gemeente of het UWV ontvangen. Een burger is doelgroeper als hij/zij:

- Een re-integratietraject volgt via UWV, gemeente of de werkgever.
- Een inburgeringstraject volgt in het kader van de inburgeringswetgeving.
- Een opleiding volgt aan een door de overheid erkende onderwijsinstelling.

Let op: Bij de beoordeling van de bewijslast dient er voor re-integratietraject of inburgeringstraject, een aanvullende bijdrage te zijn.

## Ondernemers

Zowel de aanvrager als de toeslagpartner kan ondernemer zijn. Ook voor hen geldt dat zij aan het uren criterium moeten voldoen. De beoordeling daarvan vindt allereerst plaats door de omzet/het inkomen in ABS te bekijken en te relateren aan de aard van het bedrijf en de gevraagde opvanguren. Indien nodig wordt een urenverantwoording opgevraagd.

## Analyseren van de situatie

Tijdens het analyseren is het belangrijk om, naast de eerder genoemde factoren, ook te letten op de volgende punten. Dit kunnen aanknopingspunten zijn bij de herkenning van fraude:

### *Raadplegen meldingen*

- Je ontdekt een patroon waarbij het aantal uren wekelijks of maandelijks wordt verhoogd.
- Wanneer een burger wanbetaler is van de zorgverzekering, is er in veel gevallen ook iets mis met de KOT.
- Veel wijzigingen in lasten of wisselingen bij verschillende kinderopvanginstellingen.
- De burger heeft al meer dan een jaar geen nieuwe wijzigingen van de lasten doorgevoerd.
- Wees alert bij hoge BSO uren, denk aan meer dan 120 uur. Dit is niet per definitie fraude, maar moet wel aandacht krijgen (bewijs vragen). Ook een zeer hoog uurtarief, denk aan 15/20 euro, vergt meer aandacht.

### *Overige*

- Geen ouder-kindrelatie in BVR aanwezig. Kijk hierbij wel of er mogelijk sprake is van pleegouderschap, in dat geval is er namelijk wel recht op KOT (bekijk ook de TIFF bestanden met code T0614).
- De kinderen waarvoor lasten zijn doorgegeven hebben verschillende achternamen.
- Uitval 'Indiener en kind kinderopvanggebruik niet op hetzelfde adres' of uitval 'HOTHOR' zijn indicaties om extra alert te zijn.
- Kind is niet bekend bij de kinderopvanginstelling (dit blijkt uit telefonisch- of email-contact met de koi). Bij enige twijfel: gewoon de koi bellen.
- Opvanglocatie ligt niet in de woonomgeving van de indiener.
- Controleer of de toeslagpartner eventueel ook een aanvraag KOT heeft ingediend.
- Bij vermeende fraude: alle indieners checken in de tijdlijn.

Gedurende de analyse zijn er twee situaties mogelijk:

### **1. De post is niet risicovol**

In dit geval bevat de aanvraag geen risicovolle gegevens en kan deze zonder verder toezicht formeel beschikt worden. Handel de samenhangende uitval, uitworp en lopende zaken ook af.

### **2. De post is risicovol en er is extra actie nodig**

In dit geval bestaat er twijfel over de juistheid van de gegevens en/of de rechtmatigheid van de toeslag. Extra informatie is nodig. Deze extra informatie kan op verschillende manieren worden opgevraagd:

- Stuur een vraag (BTSL-04 KOT) met het verzoek om bewijsstukken op te sturen.
- Neem telefonisch contact op met de kinderopvanginstelling.



Als je telefonisch contact hebt opgenomen, is het belangrijk dat er een duidelijke gespreksnotitie wordt aangemaakt. Een omschrijving dient kort en bondig te zijn en de uiteindelijke analyse dient begrijpelijk en controleerbaar voor collega's te zijn. Vermeld eventuele vervolgacties, toeslagsoorten, het jaar waarop de toeslag betrekking heeft en BSN van de betrokkenen.

### **Bewijsstukken opvragen en beoordelen**

Voor deze werkbundel gebruiken we als vraagbrief de **BTSL-04 KOT**. Omdat 2012 een DT jaar is, moeten we bij non-respons of een onvolledige reactie een rappelbrief sturen. Dit is de **BTSL-05 KOT**. Indien de burger na het rappel niet (voldoende) heeft gereageerd op het verzoek om informatie, versturen we de **BTSL-84 'Geen reactie VOI, toeslag stopgezet of aanvraag afgewezen'**. We versturen geen BTSL-70 en BTSL-71 bij deze bundel, ongeacht welke gegevens er ontbreken.

Als je tijdens de analyse vaststelt dat de aanvrager en/of toeslagpartner ondernemer is, beoordeel dan of het inkomen (zie ABS) en type bedrijf aannemelijk is in relatie tot het aantal opvanguren. Als je de BSN vertrouwt, mag je de BSN behandelen en begin je bij stap 1. Als er wel moet worden uitgevraagd, gebruik dan de aangepaste brieftekst van de BTSL-04 gericht op ondernemers.

### **Stap 1 Stel vast welke bewijsstukken ontbreken en vraag deze schriftelijk op.**

- a. Controleer allereerst op aanwezigheid van bewijsstukken voor de grondslagen in de koi viewer of DAS.
- b. Verstuur kantoorbrief **BTSL-04 KOT 'verzoek aanvullende gegevens'** om de ontbrekende bewijsstukken op te vragen.
  - Wanneer de lasten ontbreken, vragen we de jaaropgaaf 2012 op.
  - Indien je in RENS al ziet dat het DUO heeft doorgegeven dat de burger een studie volgt (studiefinanciering), dan hoef je **geen** doelgroepbewijs meer op te vragen.
  - Zie voor het verwerken van bewijsstukken van doelgroepen in TVS (de werkwijze van 2012 en 2013 verschillen van elkaar!) zie het document beoordelen-bewijs-doelgroep-TVS.pdf in de map \Specials Ortelius\Algemene documenten.
  - Indien we uitvragen, ongeacht wat er ontbreekt, vragen we ook altijd **alle** bankafschriften over het jaar 2012 op om te kunnen zien wie de eigen bijdrage heeft betaald.
  - Voor de controle van de gewerkte uren van de aanvrager + toeslagpartner wordt gebruik gemaakt van fibase (FLG). Als hieruit niet overduidelijk blijkt dat het aantal gewerkte uren voldoende is, gelet op het aantal gevraagde uren opvang wordt met UltraEdit het bestand met gewerkte uren van het UWV bekeken; controleer of het beeld uit FLG overeenkomt met de gevonden gewerkte uren
  - Indien er loonstroken worden opgevraagd, vraag dan de loonstroken van de laatste twee gewerkte maanden (van alle werkgevers) in 2012 op.
  - Als je loonstroken opvraagt van een aanvrager + toeslagpartner waarvan de toeslagpartner maar *een deel van het jaar toeslagpartner is*, dan moet je van de aanvrager **alle loonstroken van het jaar 2012** opvragen en van de toeslagpartner **alle loonstroken van de partnerperiode**.
  - Als je in fibase alleen gegevens over een uitkering terug kunt vinden (dus **geen** regel met werkgever), vragen we naast doelgroepbewijs en bankafschriften KOT ook de **facturen KOT en jaaropgaaf KOT** op. Bij twijfel mag je uiteraard alsnog de loonstroken opvragen.
  - Als het aantal uren dat iemand in zijn onderneming werkt (evt. aangevuld met uren in loondienst) niet voldoende lijkt te zijn gelet op het aantal gevraagde uren opvang, worden bewijsstukken uitgevraagd met de BTSL-04 KOT, met een aangepaste inhoud van de brief, gericht op ondernemers (in de map Handleidingen van Profiling 60+).
  - Voor het opvragen van de bewijsstukken gebruiken we standaardzinnen, zie document 'Standaardzinnen formulieren'.
  - Selecteer bij 'Geen reactie burger' de tekst over het stoppen van de toeslag.
  - Vul bij 'telefoonnummer' het nummer van de Belastingtelefoon in (0800 – 0543).

Maak een wachtstap aan van 28 dagen. Einde instructie.

**Stap 2 Reageert de burger op de BTSL-04 KOT?**

- a. Burger reageert → ga naar stap 3.
- b. Burger reageert niet → ga naar stap 4.

**Stap 3 Controleer of alle gevraagde bewijsstukken zijn ontvangen en geaccepteerd kunnen worden.**

Beoordeel de bewijsstukken aan de hand van analysemodule **AM35 'Richtlijnen beoordelen van bewijsstukken'**. Daarnaast moet ook op de volgende punten worden gelet:

- Bij gastouderopvang moet naar de namen van de gastouder en de aanvrager worden gekeken. Dit mogen niet dezelfde personen zijn. Anders is er geen recht op toeslag en moet de aanvraag worden gestopt per ingangsdatum aanvraag
  - Bij gastouderopvang en opvang in een kindercentrum mag de aanvrager niet ook de houder (eigenaar) zijn van de opvanglocatie (tenzij het een vennootschap betreft of als de (ex)-partner getekend en betaald heeft voor de opvang). Anders is er geen sprake van recht op toeslag en moet de aanvraag worden gestopt per ingangsdatum aanvraag.
  - Ga na of er sprake is van een 'eigen bijdrage in de opvangkosten'. De kosten op de jaaropgaaf kunnen dus niet gelijk zijn aan het totale toeslagbedrag. Is er geen sprake van een eigen bijdrage, dan bestaat er geen recht op toeslag en moet de aanvraag worden gestopt per ingangsdatum aanvraag.
- a. Alle bewijsstukken zijn ontvangen en acceptabel → ga naar stap 6.
  - b. Niet alle bewijsstukken zijn ontvangen en/of acceptabel → ga naar stap 4.

**Stap 4 Burger heeft niet (voldoende) gereageerd op BTSL-04 KOT.**

De burger heeft niet (voldoende) gereageerd op het verzoek om informatie. Verstuur rappelbrief **BTSL-05 KOT 'Laatste verzoek om aanvullende gegevens'**.

- Let op 1: in de BTSL-05 KOT moeten dezelfde bewijsstukken worden opgevraagd als eerder in de BTSL-04 KOT zijn opgevraagd. De bewijsstukken die je al hebt ontvangen, hoef je niet nog een keer op te vragen in de rappelbrief.
- Let op 2: als dit een ondernemer betreft wordt de tekst van de BTSL-05-brief vervangen door de tekst gericht op ondernemers (in de map Handleidingen van Profiling 60+).

Maak een wachtstap aan van 28 dagen. Einde instructie.

**Stap 5 Reageert de burger op de BTSL-05 KOT?**

- a. Burger reageert op BTSL-05 → ga naar stap 6.
- b. Burger reageert niet op BTSL-05 → ga naar stap 7.

**Stap 6 Beoordeel de juistheid van de grondslagen op basis van de ontvangen bewijsstukken**

Beoordeel de bewijsstukken aan de hand van analysemodule **AM35 'Richtlijnen beoordelen van bewijsstukken'**. Zie ook aanvullende richtlijnen geformuleerd in stap 3.

- a. Uit de bewijsstukken blijkt dat de grondslagen correct zijn → geen verdere behandeling noodzakelijk.
  - Rond het werkitem en eventuele andere uitval af. Einde instructie.
- b. Uit de bewijsstukken blijkt dat de grondslagen in TVS niet correct zijn en dus moeten worden aangepast. Rond het werkitem en eventuele andere uitval na je wijzigingen af. Einde instructie.

**Stap 7 Burger heeft niet (voldoende) gereageerd op BTSL-05 KOT.**

De burger heeft niet (voldoende) gereageerd op het verzoek om informatie. De toeslag dient te worden stopgezet.

- Stop 'ambtshalve' de **niet bewezen lasten**.
- Verstuur kantoorbrief **BTSL-84 'Geen reactie VOI, toeslag stopgezet of aanvraag afgewezen'**.
- Selecteer bij 'Afwijzen aanvraag/toeslag stoppen' de tekst over het stoppen van de toeslag.

Rond het werkitem af. Einde instructie.



## **BELANGRIJK (ongeacht bij welke stap je uitkomt)**

### Opvangcheck 2014

Indien de lasten vanuit 2012 ongewijzigd doorlopen in 2014, voer je een opvangcheck uit. Neem telefonisch contact op met de kinderopvanginstelling. De volgende drie situaties kunnen ontstaan:

1. Het kind gaat nog steeds naar de opvang → ga naar A.
2. Het kind gaat sinds 2013 niet meer naar de opvang → ga naar B.
3. Het kind gaat sinds 2014/het VT-jaar niet meer naar de opvang → ga naar C.

#### *A. Het kind gaat nog steeds naar de opvang*

Maak een gespreksnotitie aan met als onderwerp 'opvangcheck 2014'. Daarna kun je het werkitem afronden.

#### *B. Het kind gaat sinds 2013 niet meer naar de opvang*

Indien de koi aangeeft dat het kind sinds 2013 niet meer naar de opvang gaat, bekijk je eerst of er nog een openstaande werkbundel voor DT 2013 is. Als deze bundel aanwezig is, zet dan de lasten en aanvraag stop per 1-1-2014. Als deze bundel niet aanwezig is, zet dan de lasten stop per stopdatum volgens de koi. Als er geen andere lasten meer lopen, verstuur je een BTSL-23 en maak je een wachtstap van 28 dagen aan. Schiet de burger na deze termijn geen nieuwe lasten in, zet dan de aanvraag stop per 1-1-2014.

#### *C. Het kind gaat sinds 2014, ofwel het VT-jaar, niet meer naar de opvang*

Indien de koi aangeeft dat het kind sinds het VT-jaar niet meer naar de opvang gaat, zet dan de lasten namens burger stop per stopdatum volgens de koi. Als er geen andere lasten meer lopen, verstuur je een BTSL-23 en maak je een wachtstap van 28 dagen aan. Schiet de burger na deze termijn geen nieuwe lasten in, zet dan ook de aanvraag stop.