



Belastingdienst

MARKTCONSULTATIE
Uitbesteden DT KOT
IUC24-734

Aanbestedende dienst : IUC Belastingdienst
Versie : V1.0
Kenmerk : IUC24-734
Datum : 15 november 2024

Inhoud

Hoofdstuk 1.	Inleiding	3
1.1.	Introductie	3
1.2.	Doel	3
1.3.	Doelgroep	3
1.4.	Aanbestedende dienst	3
Hoofdstuk 2.	De marktconsultatie	6
2.1.	Aanleiding	6
2.2.	Huidige situatie DT KOT-proces	6
2.3.	Gewenste dienstverlening en omvang opdracht	7
Hoofdstuk 3.	Procedure marktconsultatie	8
3.1.	Publicatie	8
3.2.	Planning	8
3.3.	Informatieronde	8
3.4.	Indienen vragenlijst	8
3.5.	Verdiepende gesprekken	9
Hoofdstuk 4.	Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie	10
BIJLAGEN		11
Bijlage 1:	vragenlijst marktconsultatie	11
Bijlage 2:	procesbeschrijving DT KOT handmatig	12
Bijlage 3:	eisen en randvoorwaarden	14
Bijlage 4:	begrippenlijst	16

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1. Introductie

Ter voorbereiding op de aanbesteding 'Uitbesteden DT KOT' nodigt het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (hierna: IUC Belastingdienst) u uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie. Deze aanbesteding wordt voorbereid in opdracht van Dienst Toeslagen.

Een belangrijk onderdeel van deze voorbereiding is inzicht krijgen in de markt die kan voorzien in de behoefte van Dienst Toeslagen. Het beeld van de markt wordt mede gevormd door deze marktconsultatie en optionele verdiepende gesprekken met potentiële marktpartijen.

Deze leidraad beschrijft de organisatie van de aanbestedende dienst, de inhoud, doelstellingen, planning, randvoorwaarden en procedurele zaken van de marktconsultatie.

1.2. Doel

Het doel van deze marktconsultatie is:

- Het verzamelen van kennis;
- Het verkrijgen van inzichten om een beter beeld te krijgen van de markt;
- Vraag en aanbod op elkaar afstemmen;
- De (on)mogelijkheden in kaart brengen.

De marktconsultatie levert voordelen op voor alle betrokken partijen. Het IUC Belastingdienst voert de marktconsultatie uit om te onderzoeken welke keuzes gemaakt kunnen worden in de aanbesteding en wat de perceptie van de markt is. Dit geeft geïnteresseerde partijen vroegtijdig inzicht in de aanbesteding en laat hen een beeld vormen. De input van marktpartijen kan de eisen van de aanbesteding beïnvloeden, wat bijdraagt aan het succes ervan.

De input uit de marktconsultatie kan invloed hebben op de keuzes van de aanbestedende dienst op de voorgenomen aanbesteding. Het IUC Belastingdienst gebruikt verkregen inzichten uit de marktconsultatie voor de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De Belastingdienst behoudt zich het recht voor om deze inzichten geheel of gedeeltelijk niet te gebruiken. Het IUC Belastingdienst benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel is van de aanbesteding.

1.3. Doelgroep

Iedere geïnteresseerde (markt)partij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt van harte uitgenodigd om de vragen in de vragenlijst te beantwoorden.

1.4. Aanbestedende dienst Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het Ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de Rijksbegroting en de Miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van 6 miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude;
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen;

- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

Voor meer informatie zie: <https://over-ons.belastingdienst.nl/organisatie/organisatie-en-taken/>

Dienst Toeslagen

Vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar maken, dat is waar Dienst Toeslagen elke dag keihard aan werkt. Om te zorgen dat mensen hun huur kunnen betalen, toegang hebben tot zorg of hun kinderen bijvoorbeeld naar de opvang kunnen laten gaan. Kort gezegd, te zorgen dat mensen kunnen meedoen in de maatschappij. Komend jaar betaalt Dienst Toeslagen naar verwachting voor circa 23 miljard euro aan toeslagen uit, aan circa 8 miljoen unieke huishoudens. Hier ligt een grote verantwoordelijkheid voor Dienst Toeslagen. Enerzijds om er voor te zorgen dat iedereen op tijd de juiste toeslag krijgt. Anderzijds om er steeds bewust van te zijn dat zich achter de toeslag altijd een (gezins)leven afspeelt.

Het betalen en berekenen van voorschotten en het vaststellen van definitieve toeslagen vereist een stabiel, geautomatiseerd en massaal proces. Wat daarin niet kan worden verwerkt, is handwerk. Dienst Toeslagen verwerkt in 2025 naar verwachting circa 250.000 posten handmatig, ontvangt ruim 2,3 miljoen telefoontjes van burgers met vragen en zoekt deze uit, stuurt meer dan 1,2 miljoen brieven om burgers te attenderen om gegevens actueel te houden, behandelt circa 25.000 bezwaren en zoekt tienduizenden posten uit als onderdeel van het handmatig toezicht. Binnen Dienst Toeslagen is de directie Toeslagen verantwoordelijk voor de uitvoering en/of coördinatie van deze werkzaamheden.

Directie Toeslagen

De missie van de directie Toeslagen is toeslagen (zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget) rechtmatig, juist en tijdig toekennen en uitbetalen op een efficiënte manier en met minimale inspanning voor de burger. Van de missie zijn 3 strategische intenties afgeleid: rechtmatige toekenning van toeslagen, efficiënte uitvoering van processen en klantgerichte dienstverlening aan burgers.

Om dit te realiseren, stemt de directie Toeslagen alle vormen van interactie af op de individuele behoeften, het gedrag en de omstandigheden van de toeslagbetrokken burgers. De directie Toeslagen maakt het voor burgers zo eenvoudig mogelijk om hun zaken te regelen. De processen zijn waar mogelijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd om de kans op fouten te verkleinen en de uitvoeringskosten te verlagen.

De hoofdtaken van de directie Toeslagen zijn:

- Het regisseren en uitvoeren van de behandeling van uitval/uitworp, vragen, klachten, bezwaren, beroepen, (intensief) toezicht en overige handhavingsactiviteiten.
- Het bewaken van de onderlinge aansluiting van de uitvoerende directies in de keten, en het bijdragen aan effectieve sturing op de voortbrenging van producten en diensten van de keten als geheel.

Producten en diensten van de directie Toeslagen zijn behandelde aanvragen en mutaties in de vorm van voorlopige en definitieve toekenningen, en andere beschikkingen, betalingen, terugvorderingen, dienstverlening en communicatie. Deze producten en diensten komen tot stand binnen de kaders van wet- en regelgeving afkomstig van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), en van het directoraat-generaal Fiscale Zaken van het ministerie van Financiën.

Afdeling Operatieregie

Binnen de directie Toeslagen ontwikkelt en regisseert de afdeling Operatieregie activiteiten om toeslagen juist, rechtmatig en tijdig voor de burger zo optimaal mogelijk toe te kennen en naleving te bevorderen. Als betrouwbare partner is Operatieregie sturend op de (semi-

)massale processen, en regisseert en ondersteunt Operatieregie de inzet en uitvoering van de handmatige processen. Vanuit de directie Toeslagen is deze afdeling de inhoudelijk opdrachtgever van de marktconsultatie.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst)

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor facilitaire dienstverlening (SSO CFD) en voert namens de Belastingdienst de marktconsultatie en de voorgenomen aanbesteding uit voor Directie Toeslagen die in opdracht van de Dienst Toeslagen acteert (hierna: Opdrachtgever).

Hoofdstuk 2. De marktconsultatie

2.1. Aanleiding

Na afloop van het toeslagjaar start in mei het definitieve toekenningsproces, waarin ook de definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag (hierna: KOT) plaatsvindt. Opdrachtgever is bij wet verplicht om alle aanvragen voor het afgeven van een definitieve toekenning (hierna: DT) te controleren op juistheid en volledigheid. Hiervoor controleert Opdrachtgever voor alle aanvragers van de KOT (circa 700.000 aanvragers) de aangevraagde opvanglasten aan de hand van opvanggegevens van de kinderopvangorganisaties (hierna: KOO's) of opvanggegevens ontvangen vanuit de reactie (op uitvraag) van de aanvrager. Het DT KOT-proces start zodra de laatste leveringen vanuit de KOO's over een toeslagjaar binnen zijn, dit is eind februari/begin maart.

In het DT KOT-proces worden dus van circa 700.000 aanvragers de opvanglasten gestaafd aan de contra-informatie van KOO's. Het toezicht wordt met name geautomatiseerd uitgevoerd. Met deze geautomatiseerde verwerking wordt bij zo'n 90% van de aanvragers de opvanglasten geautomatiseerd geaccordeerd of gemuteerd, zodat een juiste DT wordt afgegeven.

Voor ongeveer 10% van de aanvragers geldt dat contra-informatie van de KOO's niet juist, betrouwbaar of volledig is. In die gevallen vraagt Opdrachtgever een jaaropgave uit bij de aanvragers. Op grond van de reacties van de aanvragers wordt bezien of de opvanglasten alsnog geautomatiseerd geaccordeerd of (massaal) gemuteerd kunnen worden. Als gevolg van verschillende situaties ontstaat handwerk. Het handwerk bestaat jaarlijks uit ongeveer 25.000 posten.

Hiermee is het DT KOT-proces de grootste actie die binnen Opdrachtgever uitgevoerd wordt en dit proces legt een grote claim op de beschikbare behandelcapaciteit. De afgelopen twee jaar is er gewerkt aan een nieuw model (om de vergelijking te maken tussen de aanvraag en de contra informatie) voor het DT KOT-proces. Tijdens de bouw van dit proces is er meer handwerk ontstaan dan de begrote 25.000 posten waar Opdrachtgever jaarlijks vanuit gaat. Om deze extra werkvoorraad weg te werken wil Opdrachtgever het handwerk voor DT KOT uitbesteden.

2.2. Huidige situatie DT KOT-proces

Voor de handmatige behandeling worden posten geselecteerd als de opvanglasten (uren/uurtarief van de aanvraag, landelijk registratienummer en/of het type opvang) gecontroleerd moeten worden. Handwerk ontstaat als uit deze controle beoordeeld wordt dat er niet geautomatiseerd kan worden besloten om de KOT definitief toe te kennen. Hier kunnen diverse redenen voor zijn, o.a.:

- Een dagopvang is doorgegeven terwijl het kind te oud is voor de dagopvang;
- Er is geautomatiseerd gemuteerd maar de aanvraag staat nog niet juist;
- Voor de verwerking van de gegevens van de KOO of reactie van de burger is contact met de burger nodig.

Zie bijlage 2 voor de volledige lijst met handwerkredenen.

Vanuit het geautomatiseerde proces worden deze burgers als behandelpost aangeboden via het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (hierna: TVS). Vanuit TVS pakt de medewerker de posten op en volgt de instructie voor de behandeling. In hoofdlijnen betekent dit dat de medewerker met de aanwezige informatie en (waar nodig) in contact met de burger en/of KOO tot een beoordeling van de juiste lasten voor de KOT voor het betreffende toeslagjaar komt.

Afhankelijk van de (non)respons van de burger volgt de medewerker hier verschillende stappen voor die bepaald worden vanuit de wet (zie paragraaf 2.3 van deze leidraad) en verder ingevuld worden vanuit de burgerbeloftes:

- Wij staan voor u klaar.
- U weet waar u aan toe bent.
- U krijgt waar u recht op hebt.

De huidige werkwijze en proces staan omschreven in bijlage 2.

Na de beoordeling van de medewerker voert deze de definitieve lasten op in TVS. Vanuit het systeem wordt dan bepaald wat de vervolgstap gaat zijn: een beoordelingsbrief of een uitvraag tot zienswijze waarbij de burger kan reageren op het voorgenomen besluit.

2.3. Gewenste dienstverlening en omvang opdracht

Opdrachtgever is voornemens het handmatige DT KOT-proces als een resultaatsverplichting uit te besteden en hiervoor een (raam)overeenkomst af te sluiten met één of meerdere opdrachtnemers.

De kaders voor een resultaatsverplichting zijn daarbij in elk geval:

- Door Opdrachtgever worden werkzaamheden, werkprocessen of bepaalde activiteiten uitbesteed aan een ander bedrijf, de opdrachtnemer. De opdrachtnemer voert de activiteiten met eigen werknemers uit.
- De opdrachtnemer werkt voor eigen rekening en risico en is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de opdracht. De opdrachtnemer bepaalt zelf hoeveel en welke werknemers hij daarvoor inzet. Ook berusten leiding en toezicht over de werknemers bij de opdrachtnemer en gaat de opdrachtnemer over het eindresultaat.

Daarbij is Opdrachtgever verantwoordelijk voor:

- Het aanleveren van handwerk posten aan opdrachtnemer;
- Het verwerken van de uitkomst van de handmatige behandeling door opdrachtnemer.

Daarbij is opdrachtnemer verantwoordelijk voor:

- **Primaire behandeling**
De scope van de beoogde uitbesteding betreft de behandeling zoals Opdrachtgever die uitvoert vanaf het moment van besluit om de burger handmatig te behandelen tot en met de uitkomst van de handmatige behandeling. De uitkomst betekent dat er op burgerniveau is bepaald wat de lasten per kind per periode per type opvang zijn.
- **Dossieropbouw**
Tevens is voor dossiervorming en toekomstige processen noodzakelijk dat er verslaglegging van de behandeling plaatsvindt.
- **Contact met burgers**
Mochten burgers vragen hebben over het proces of de uitvraag dan dient dat ook gefaciliteerd te worden door opdrachtnemer. Voor Opdrachtgever is het van belang dat de burger goed op de hoogte is op welke wijze de DT is vastgesteld. Dit om te voorkomen dat er vragen, bezwaren en/of klachten komen. Opdrachtgever verwacht dan ook van opdrachtnemer dat het uitbesteden van het DT-KOT proces niet leidt tot een stijging van vragen, bezwaren en/of klachten.
- **Wettelijke kaders en randvoorwaarden**
Verder dient de opdracht conform wettelijk kader (zie bijlage 3) en de burgerbeloftes (zie paragraaf 2.2) uitgevoerd worden en dient deze te voldoen aan randvoorwaarden m.b.t. informatiebeveiliging en privacy (zie bijlage 3).

Omvang opdracht

De beoogde omvang van de opdracht betreft het verwerken van 16.000 handmatige posten. Deze posten dienen te worden afgehandeld in een periode van 3 tot 6 maanden.

Hoofdstuk 3. Procedure marktconsultatie

3.1. Publicatie

Het IUC Belastingdienst heeft ervoor gekozen om deze marktconsultatie schriftelijk en in breed verband uit te voeren. Ook kan het IUC Belastingdienst een marktpartij uitnodigen voor een verdiepend gesprek. Om alle potentieel geïnteresseerde marktpartijen in de gelegenheid te stellen aan dit proces deel te nemen, is de marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed.

3.2. Planning

Voor de marktconsultatie wordt de onderstaande planning gehanteerd. De aanbestedende dienst kan zonder opgaaf van reden de planning tussentijds aanpassen, waarbij het uitgangspunt is om wijzingen te vermijden dan wel te beperken. Wijzigingen in de planning zullen gecommuniceerd worden via TenderNed.

#	Activiteit	Datum
1	Publicatie marktconsultatie op TenderNed	Vrijdag 15 november 2024
2	Informatieronde - uiterste datum stellen van vragen over de marktconsultatie	Vrijdag 29 november 2024 vóór 12:00u
3	Informatieronde - beantwoording vragen over de marktconsultatie	Vrijdag 6 december 2024
4	Uiterste datum indienen ingevulde vragenlijst via berichtenmodule TenderNed	Vrijdag 20 december 2024 vóór 12:00u
5	Verdiepende gesprekken (op uitnodiging)	Op maandag 14 januari 2025 en dinsdag 15 januari 2025. Tijdstip wordt later bepaald. Gesprekken zullen fysiek plaatsvinden op nader te bepalen kantoorlocatie van Opdrachtgever (Utrecht). Marktpartijen worden vriendelijk verzocht om bovengenoemde data onder voorbehoud te reserveren.

3.3. Informatieronde

U kunt tot en met de hierboven onder #2 genoemde datum vragen stellen en/of opmerkingen maken over de marktconsultatie documenten. Vragen kunnen worden gesteld via de berichtenmodule in TenderNed. Vragen die op een andere manier of na de genoemde datum worden gesteld, worden niet behandeld.

Het IUC Belastingdienst zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de aangegeven datum in paragraaf 3.2 de gestelde vragen beantwoorden via TenderNed. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van het marktconsultatiedocument waarop de vraag betrekking heeft.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door het IUC Belastingdienst vastgelegd in een nota van inlichtingen. Deze nota wordt gepubliceerd op TenderNed.

3.4. Indienen vragenlijst

In bijlage 1 zijn de vragen van deze marktconsultatie opgenomen. Er is ruimte gelaten om naast de vragen andere input te leveren. U krijgt hiermee de mogelijkheid om additionele informatie te geven die u van belang vindt. Alle input op deze marktconsultatie wordt op prijs gesteld; u heeft het recht om de vragenlijst slechts gedeeltelijk te beantwoorden.

De ingevulde vragenlijst dient via de berichtenmodule van TenderNed ingediend te worden voor de uiterlijke datum zoals genoemd in paragraaf 3.2. Ingevulde vragenlijsten die na deze deadline worden ingediend worden in eerste instantie niet in behandeling genomen.

De antwoorden op de vragenlijst worden niet beoordeeld en dienen slechts ter informatie. Er worden geen waardeoordelen over de ingevulde vragenlijst uitgesproken of gecommuniceerd.

U dient zich er van bewust te zijn dat u commercieel of gevoelige informatie kunt verstrekken die in het kader van de marktconsultatie van belang kan zijn, maar waarvan u niet wilt dat deze informatie met derden gedeeld wordt. Indien dit het geval is, dient u dit expliciet in het antwoord aan te geven. Mocht u dit per ongeluk niet doen en de informatie wordt mogelijkerwijs anoniem opgenomen in de aanbestedingsdocumenten dan kunt u het IUC Belastingdienst hier niet aansprakelijk voor stellen of verantwoordelijk voor houden.

3.5. Verdiepende gesprekken

Op basis van de antwoorden kan het IUC Belastingdienst een marktpartij uitnodigen voor een verdiepend gesprek. Deze toelichting kan worden gebruikt tot verdere uitwerking als input voor de voorgenomen aanbesteding. Indien het IUC Belastingdienst hier behoefte aan heeft, ontvangt u hiervoor een separate uitnodiging via TenderNed. Deze gesprekken worden gepland op de data zoals genoemd in de planning uit paragraaf 3.2.

Hoofdstuk 4. Voorwaarden en uitgangspunten marktconsultatie

Het IUC Belastingdienst heeft deze leidraad met veel zorg samengesteld. Indien u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden constateert dient u deze te melden tijdens de informatieronde. Uw deelname aan de marktconsultatie is niet verplicht. Indien u wel deelneemt aan de marktconsultatie dan gelden onderstaande voorwaarden en zijn onderstaande uitgangspunten van toepassing.

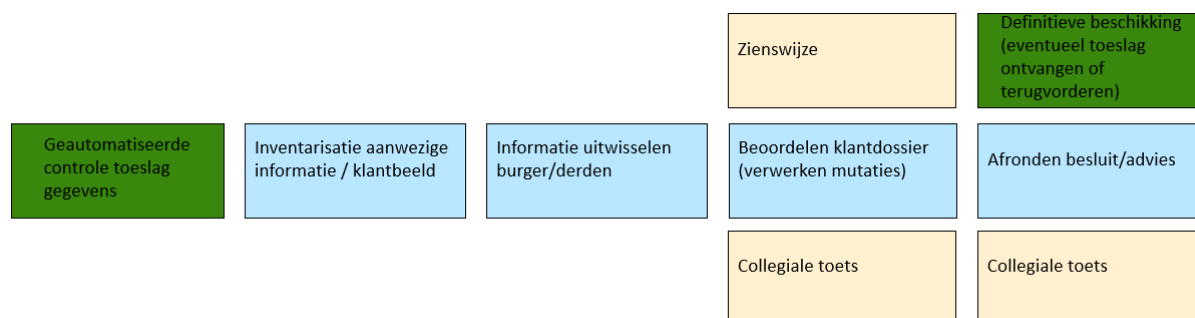
- Bij deze marktconsultatie worden de algemene beginselen van het Europees aanbestedingsrecht nageleefd. De beginselen zijn: transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit;
- Bij de voorgenomen aanbesteding bestaat geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de voorgenomen aanbesteding die zal worden gestart. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.
- Het marktconsultatiedocument is slechts geschreven in het kader van de marktconsultatie. De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding, waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient.
- De in deze marktconsultatie genoemde informatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van de voorgenomen aanbesteding) wordt verstrekt.
- Het IUC Belastingdienst behoudt zich het recht voor om:
 - De planning zoals in deze leidraad geschetst naar eigen inzicht aan te passen;
 - De marktconsultatie en/of de voorgenomen aanbestedings(procedure) geheel of gedeeltelijk te staken of stoppen.
- Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor het IUC Belastingdienst als voor de marktpartij.
- De door middel van deze marktconsultatie verstrekte informatie wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis teneinde tot kwalitatief betere aanbestedingsdocumenten te komen. Het IUC Belastingdienst maakt hetgeen hem bij de uitvoering van deze marktconsultatie ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden op geen enkele wijze verder bekend. Het IUC Belastingdienst kan de versterkte informatie wel geanonimiseerd verwerken in een samenvatting van de resultaten van deze marktconsultatie of in de aanbestedingsdocumenten. Hierbij geldt dat het IUC Belastingdienst geen commercieel gevoelige informatie opneemt in de aanbestedingsstukken of specifieke verwijzingen naar deelnemers aan deze marktconsultatie.
- Communicatie over deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via TenderNed.
- Door deelname aan de marktconsultatie verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden en uitgangspunten.

BIJLAGEN

Bijlage 1: vragenlijst marktconsultatie

Zie het Excel-bestand "**IUC24-734 DT KOT - Marktconsultatie – Vragenlijst**". U kunt dit Excel-bestand invullen en indienen via de berichtenmodule van TenderNed (zie paragraaf 3.2).

Bijlage 2: procesbeschrijving DT KOT handmatig



Als de aanvraag naar handmatig werk gaat, omdat het niet geautomatiseerd behandeld kan worden, wordt er een werkbundel aangemaakt in TVS. In de omschrijving van de post wordt de handwerkreden toegevoegd. Hieronder in de tabel staan alle handwerkredenen incl. omschrijving die aangeboden worden voor 'regulier' handwerk.

Tabel 1: alle handwerkredenen incl. omschrijving die aangeboden worden voor 'regulier' handwerk.

Naam	Omschrijving
Aantal kinderen uitvraag en reactie gelijk, aantal kinderen actuele beschikking lager	Er is een kind meer in de uitvraag en reactie dan het aantal kinderen op de beschikking.
Aantal kinderen uitvraag, reactie en actuele beschikking gelijk, maar BSN's verschillen	Er staan andere kinderen (minimaal 1) in de reactie als op de huidige beschikking.
Extra kind in reactie, niet op actuele beschikking	Er is een extra kind toegevoegd aan de reactie, maar deze is niet aanwezig op de beschikking.
Heerlen: meerdere malen onvolledig aangeleverd	Uitval vanuit Heerlen waarbij er meerdere keren een reactie is aangeleverd, maar alle keren was het aangeleverde onvoldoende (ontbreekt informatie op het formulier OF de gevraagde jaarpogaven ontbreken).
Heerlen: overig	Uitval vanuit Heerlen.
Kind te jong voor BO	Het kind is jonger dan 4 jaar – 90 dagen en er is buitenschoolse opvang (BO) doorgegeven voor het kind.
Kind te oud voor DO	Het kind is ouder dan 5 jaar + 40 dagen en er is dagopvang (DO) doorgegeven voor het kind.
Klant: Aantal kinderen hoger dan op vraagbrief	Er zijn meer kinderen geleverd in de reactie dat uitgevraagd is in de vraagbrief.
Klant: blanco retour	Er is niets ingevuld op het formulier en geen jaarpogave meegezonden.
Klant: Co-ouderschap	Uitval vanuit Heerlen bij co-ouderschap.
Klant: eerder ingezonden (buiten toezicht om)	Uitval vanuit Heerlen.
Ontbrekend uurtarief	Als gemiddeld uurtarief in de contra of reactie €0 is.
Overlap DO/BO	Als er in de reactie van de aanvrager voor dezelfde periode een Dagopvang (DO) als een Buitenschoolse opvang (BO) is ingevuld (bij non-respons vanuit de contra van de KOO).

Lasten >2 maanden na einde aanvraag	In de reactie van de aanvrager is sprake van lasten voor een maand die meer dan 2 maanden buiten de aanvraag van de aanvrager ligt. ¹
Geen gekoppelde data	Enkel indien er voor geen enkel record uit de beschikking gegevens uit de invoertool data zijn gekoppeld, maar er tegelijkertijd wél lasten zijn op de actuele beschikking, wordt een aanvraag voor handwerk aangeboden.
Einddatum ligt voor startdatum	In de gekoppelde gegevens komen één of meerdere records voor waarbij de einddatum van de lasten voor de startdatum ligt.
IPC bevinding m.b.t. juistheid invoertool	Indien uit een IPC controle blijkt dat de gegevens in de invoertool niet overeenkomen met de opgestuurde jaaropgaven, wordt de gehele post uitgezet voor handwerk.
Handwerk vanuit correctietool	Als de behandelaar in de correctietool heeft beoordeeld dat de post te complex is om in de invoertool te behandelen en naar 'regulier' handwerk moet. OF als hij bij de categoriebepaling n.a.v. de correctietool alsnog uitvalt voor handwerk.
Na mutatie niet in juiste categorie	Als er gemuteerd is n.a.v. reactie (vanuit invoertool of correctietool) wordt er weer een categoriebepaling gedaan. Handwerk als aanvraag nu niet in Cat A (-) zit.
Deelnemer in het huishouden overleden	Als aanvrager of andere deelnemer in het huishouden is overleden.
Co-ouderschap	Als een kind op meerdere beschikkingen staat en er sprake is van overlap in de deejaren. En de co-ouder of de aanvrager in Cat B+, Cat B-, Cat B+ brief, Cat B- brief valt, een vraagbrief ontvangt. Of de co-ouder naar handwerk wordt doorgezet.
Handwerk actualiteit	Als er een uitsluiting, werkopdracht, beroep of bezwaar openstaat of is afgerond, maar is gestart na 31 december van het toeslagjaar (zie bijlage 4).
Adres onbekend (VOW)	Als een vraagbrief niet verstuurd kan worden omdat er van de aanvragers geen adres bekend is.

In de DT KOT post staat een omschrijving ingevuld waarin staat wat de reden voor aanbieden voor handmatige behandeling is. Dit is het startpunt voor de behandelaar. De behandelaar controleert, op basis van de aanwezige informatie/gegevens, de opvanglasten in TVS en past deze waar nodig in TVS aan. Als er nog vragen zijn of er nog gegevens/bewijsstukken nodig zijn wordt er (telefonisch) contact opgenomen met de aanvrager en/of de KOO. Bij het ontbreken van informatie kan de behandelaar waar nodig het vraagbriefproces ingaan, als deze nog niet in het geautomatiseerde proces is doorlopen. Als de lasten in TVS correct staan wordt er een beoordelingsbrief verstuurd en kan de post worden afgerond.

Uiteindelijk komt elke aanvrager vanuit het DT KOT-proces uit bij het vrijgeven voor definitief toekennen.

Of een burger nadat hij vrijgeven is vanuit het DT KOT-proces daadwerkelijk zijn definitieve toekenning ontvangt hangt van verschillende andere aspecten af. Belangrijkste voorwaarde is de aanwezigheid van een definitief inkomen. Daarnaast bestaat er voor Opdrachtgever de wettelijke verplichting tot het uitvragen van een zienswijze nadat er vanuit geautomatiseerd toezicht op basis van contra-informatie voor €1.500,- of meer aan terugvordering is ontstaan. Het zienswijze-proces is daarmee sterk verbonden met het DT KOT-proces.

¹ Bijvoorbeeld informatie over de maand juni terwijl de aanvraag van de aanvrager loopt van januari t/m maart.

Bijlage 3: eisen en randvoorwaarden

3A – Wettelijke bepalingen van toepassing op DT KOT-proces

Definitieve toekenning

De Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (hierna: Awir) schrijft voor dat op iedere aanvraag een definitieve toekenning wordt vastgesteld (artikel 14, eerste lid, van de Awir). De definitieve toekenning, die in de Awir de 'tegemoetkoming' wordt genoemd, kan Opdrachtgever pas na afloop van het jaar berekenen. Dan zijn namelijk pas alle benodigde gegevens bekend (zoals het jaarincome). Uit de Awir volgt ook de beslistermijn van de toekenning van de tegemoetkoming. Die beslistermijn is afhankelijk van wanneer de inkomensgegevens bekend zijn van iedereen die meetelt in de toeslag, ook wel de toeslagbetrokkenen genoemd: voor de kinderopvangtoeslag zijn dat de aanvrager en de partner.

Als van de aanvrager en zijn partner over het berekeningsjaar een aanslag IB wordt vastgesteld, moet Opdrachtgever de tegemoetkoming over dat jaar vaststellen binnen zes maanden na de vaststelling van de laatste van belang zijnde aanslag IB (artikel 19, eerste lid, van de Awir). Als voor de aanvrager en zijn partner over het berekeningsjaar een NINBI-beschikking wordt vastgesteld, moet Opdrachtgever de tegemoetkoming over dat jaar vaststellen binnen acht weken na de vaststelling van de laatste van belang zijnde NINBI-beschikking (artikel 19, eerste lid, van de Awir). Wanneer over het berekeningsjaar voor geen van de toeslagbetrokkenen een aanslag IB of NINBI-beschikking wordt vastgesteld, moet Opdrachtgever de tegemoetkoming van dat berekeningsjaar uiterlijk 31 december van het jaar volgend op het berekeningsjaar toekennen (artikel 19, tweede lid, van de Awir).

Wanneer Opdrachtgever om gegevens en inlichtingen heeft gevraagd die van belang zijn voor de beoordeling van het recht op de tegemoetkoming of de hoogte daarvan, dan wordt de beslistermijn verlengd met de tijd die daarvoor nodig is (artikel 19, derde lid, van de Awir). Het gaat daarbij onder meer om een uitvraag in de zin van artikel 18 van de Awir. Wanneer de tegemoetkoming niet binnen de beslistermijn kan worden toegekend, dan moet Opdrachtgever de aanvrager hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij een redelijke termijn noemen waarbinnen de toekenning alsnog zal plaatsvinden (artikel 19, vierde lid, van de Awir).

Controlebevoegdheid

Artikel 11, tweede lid, Awir definieert Opdrachtgever als het organisatieonderdeel van de rijksbelastingdienst dat is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van tegemoetkomingen. Op grond van artikel 43 van de Awir kunnen ambtenaren worden aangewezen die belast zijn met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens die wet.

Aan de hand van de Awir en de relevante Toeslagenwetten wordt een aanspraak op recht gecontroleerd. De uitvoering van het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van de kinderopvangtoeslag is ingevolge artikel 1.3, eerste lid, Wet kinderopvang (hierna: Wko) opgedragen aan Opdrachtgever. Middels de actie 'DT KOT' worden de aangevraagde opvanglasten na afloop van het toeslagjaar gecontroleerd.

Aanspraak op kinderopvangtoeslag

Een ouder heeft op grond van artikel 1.5, eerste lid, Wet kinderopvang (hierna: Wko) aanspraak op kinderopvangtoeslag in de door hem of zijn partner tijdig betaalde kosten van kinderopvang, indien het betreft (a) kinderopvang in een geregistreerd kindercentrum, of (b) gastouderopvang in een geregistreeerde voorziening voor gastouderopvang. Artikel 1.7 Wko bepaalt dat de hoogte van de KOT afhankelijk is van (a) de draagkracht en (b) de kosten van kinderopvang per kind.

De kosten van kinderopvang per kind worden bepaald door:

- Het aantal uren kinderopvang per kind in het berekeningsjaar;
- De voor die kinderopvang te betalen prijs;
- Het soort kinderopvang.

Herzieningsbevoegdheid

Artikel 16, vijfde lid, Awir biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om het voorschot te herzien. Op grond van artikel 14, zevende lid, Awir heeft Opdrachtgever hiervoor tot vijf jaar na het berekeningsjaar de tijd om de definitieve toekenning eventueel op een lager bedrag vast te stellen. Wanneer het Opdrachtgever niet is gelukt om de definitieve toekenning vast te stellen binnen de beslistermijn, dan mag deze niet meer lager zijn dan het voorschot.

Informatieplicht

Artikel 18, eerste lid, Awir bepaalt dat belanghebbende, een partner of een medebewoner desgevraagd alle gegevens en inlichtingen aan Opdrachtgever verstrekt die voor de beoordeling van de aanspraak op of de bepaling van de hoogte van de tegemoetkoming van belang kunnen zijn. Tevens mag Opdrachtgever van deze bevoegdheid gebruikmaken voor de bepaling van de hoogte van een voorschot op de tegemoetkoming of het herzien van een voorschot.

Indien de aanvrager en/of de eventuele partner niet tegemoetkomt aan het verzoek om informatie, zoals genoemd in artikel 18, eerste lid, Awir dan wordt op grond van het derde lid van dit artikel een rappel verstuurd. Opdrachtgever stelt daarin een nadere termijn van ten minste twee weken om alsnog de gevraagde gegevens en inlichtingen te verstrekken.

Ambtshalve vaststelling hoogte

Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om de hoogte van de tegemoetkoming ambtshalve te bepalen, indien de gevraagde gegevens en inlichtingen niet zijn verstrekt binnen de aanmaningstermijn. Dit is geregeld in artikel 18, vierde lid, Awir.

In het geval Opdrachtgever bij het ontbreken van de relevante gegevens en inlichtingen de tegemoetkoming of het voorschot op nihil wil stellen of het voorschot stop wil zetten, regelt het vijfde en zesde lid van artikel 18 Awir hierbij een aanvullende waarborg. Het vaststellen van een beschikking is in die gevallen alleen mogelijk indien Opdrachtgever een redelijkerwijs te vergen inspanning heeft verricht om de persoon die niet heeft voldaan aan de verplichting, bedoeld in het eerste lid van artikel 18 Awir, in de gelegenheid te stellen alsnog de gevraagde gegevens en inlichtingen binnen een redelijke termijn te verstrekken vóórdat die persoon is aangemaand (pre-rappel).

Artikel 15, zesde lid, Awir bepaalt dat indien wordt besloten de aanvraag stop te zetten, Opdrachtgever aan belanghebbende schriftelijk moet mededelen dat de aanvraag niet gecontinueerd wordt.

Zienswijze

Opdrachtgever dient vanaf berekeningsjaar 2021 in een aantal gevallen aan de belanghebbende de gelegenheid te bieden tot het naar voren brengen van een zienswijze. Dit volgt uit artikel 26b van de Awir.

Die mogelijkheid biedt Opdrachtgever ingeval de definitieve vaststelling (of de herziening daarvan) leidt tot een terugvordering met mogelijk nadelige en onevenredige gevolgen. De gelegenheid tot het geven van een zienswijze wordt in ieder geval geboden indien de terugvordering ten minste € 1.500 bedraagt. De verplichting geldt niet indien de terugvordering het gevolg is van de verwerking van door of namens belanghebbende aangeleverde gegevens. Deze gelegenheid wordt evenmin geboden als de terugvordering het gevolg is van het verwerken van inkomens- en vermogensgegevens van de inspecteur van de Belastingdienst.

Via de zienswijze vergaart Opdrachtgever de nodige kennis omtrent relevante feiten en belangen, die nadat deze worden meegewogen, bijdragen aan een zorgvuldige besluitvorming en het leveren van maatwerk.

3B – Overige randvoorwaarden**Informatiebeveiliging en privacy**

Bij een eventuele uitbesteding dient de opdrachtnemer te voldoen aan ISO27001 (Informatiebeveiliging) en ISO27701 (Privacy Informatie Management).

Rijksbreed cloudbeleid 2022

Wanneer wordt gebruik gemaakt van clouddiensten voor het uitvoeren van deze opdracht is het [Rijksbreed cloudbeleid 2022](#) van toepassing en wordt het [Implementatiekader risicoafweging cloudgebruik](#) toegepast.

Bijlage 4: begrippenlijst

DT	Definitieve toekenning
IUC Belastingdienst	Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
KOO	Kinderopvangorganisatie
KOT	Kinderopvangtoeslag
Opdrachtgever	Directie Toeslagen van Dienst Toeslagen, onderdeel van de Belastingdienst
TVS	Toeslagen Verstrekkingen Systeem