

# Rapport

## Samenwerking UWV en Belastingdienst

### *Eindrapportage werking van de keten in 2009*



*Belastingdienst*

## Managementsamenvatting

Met de brief aan De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, kenmerk RUA/UO/2009/10952 d.d.15 juni 2009 is de Kamer door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de heer J.P.H.Donner en de Staatssecretaris van Financiën, J.C. de Jager, geïnformeerd over de werking van de loonaangifteketen in 2008 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr.44). In deze brief is ondermeer aangegeven dat de ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de Voorzitter van de Raad van Bestuur UWV van oordeel zijn dat sprake is geweest van een werkende loonaangifteketen. De Eindrapportage werkende keten in 2008 (maart 2009) heeft ten grondslag gelegen aan dit oordeel.

Voor u ligt de Eindrapportage werkende keten in 2009. In deze rapportage wordt verslag gedaan van de behaalde resultaten op het normenkader 2009. Daarnaast wordt stilgestaan bij de resultaten die zijn behaald bij de inrichting van, de besturing en de beheersing van de loonaangifteketen en de activiteiten die zijn uitgevoerd om tot een betere kwaliteit van de gegevens te komen. Vervolgens wordt gerapporteerd over het oordeel van de afnemers over de gegevens die zij uit de loonaangifteketen ontvangen. Tot slot worden in deze rapportages de normwaarden vastgesteld voor 2010.

Op basis van de in 2009 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die aan de werkende keten in het normenkader zijn gesteld en op basis van de maatregelen die zijn genomen om de werking van de keten te garanderen zijn de Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter Raad van Bestuur UWV en de ketenmanager van mening dat ook voor 2009 een werkende keten is gerealiseerd.

Twee zaken behoeven daarbij aandacht:

- De score op vijf van de zeven normen is in 2009 verbeterd ten opzichte van de score over 2008;
- De norm die toeziet op de tijdige verwerking van de loonaangifteberichten in de polisadministratie is niet gehaald.

Dit laatste is, in relatie tot het totaal van de behaalde resultaten, meegewogen bij het vaststellen van de werking van de keten over 2009. De belangrijkste oorzaak voor het niet halen van de norm is in 2010 weggenomen.

De Belastingdienst, UWV en de ketenmanager hebben besloten de normwaarden voor 2010 niet te verhogen. De belangrijkste reden daarvoor is de wens om eerst meerjarig te laten zien dat het prestatieniveau van de keten bestendig is, voordat de normwaarden verder worden verhoogd.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Werking van de keten 2009 op basis van normenkader .....	6
2.1	Samenvatting resultaten normenkader werking van de keten.....	6
2.2	Toelichting resultaten per norm.....	7
2.2.1	Oproepen tot het doen van aangifte.....	7
2.2.2	Registratie en uitwisseling werkgeversgegevens.....	7
2.2.3	Overdracht en opname loonaangiftegegevens in de polisadministratie ..	8
2.2.4	Volledige en tijdige beschikbaarstelling aan afnemers .....	8
2.2.5	Gegevensleveringen .....	9
2.2.6	Maximale additionele uitvraag.....	10
2.2.7	Terugkoppeling controleresultaten .....	10
2.2.8	Bevindingen auditdiensten loonaangifteketen 2009.....	11
2.3	Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7 .....	12
3	Vaststellen werkende keten (overige aspecten).....	13
3.1	Inrichting en implementatie besturing- en beheersorganisatie .....	13
3.1.1	Ketenmanager, ketenbureau, ketenregisseurs .....	14
3.1.2	Beheer op de loonaangifteketen .....	14
3.1.3	Overleg en afstemming.....	14
3.1.4	Leercirkels .....	15
3.1.5	Ketenjaarplan .....	15
3.1.6	Overige maatregelen .....	15
3.2	Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens .....	15
3.2.2	Kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars .....	16
3.2.3	Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen.....	16
3.3	Oordeel afnemers .....	17
3.3.1	Algemeen .....	17
3.3.2	CBS, UWV en de Belastingdienst .....	18
3.3.3	Inlichtingenbureau van de GSD'en, Pensioenfonds Horeca & Catering .	19
4	Oordeel HEC en IWI werkende keten 2008 .....	20
5	Eindoordeel werkende keten .....	21
6	Vaststelling normwaarden en berekeningswijze voor 2010 .....	21

# 1 Inleiding

## IPA en de werkende keten

Vanaf april 2007 is de Tweede Kamer op diverse manieren geïnformeerd over de problemen in de loonaangifteketen. Deze problemen zijn aanleiding geweest voor een integrale probleemanalyse (IPA) van het functioneren van de loonaangifteketen. Met de brief van 18 september 2007 van de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën is de IPA aangeboden aan de Tweede Kamer. In de IPA zijn de knelpunten en problemen binnen de loonaangifteketen in beeld gebracht, zijn concrete maatregelen beschreven om de loonaangifteketen werkend te krijgen en is een pad uitgezet naar een stabiele en een robuuste keten. Over de voortgang wordt halfjaarlijks, voor 1 december en 1 juni gerapporteerd aan de Tweede Kamer.

In de IPA is de norm gesteld voor het vaststellen van de werking van de keten. Die norm bestaat uit twee delen en is als volgt gedefinieerd<sup>1</sup>:

*Er is sprake van een werkende loonaangifteketen als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken, inclusief handhaving; voor inhoudingsplichtigen is sprake van een verlichting van de administratieve lasten.*

*In procestermen betekent dit dat de aanlevering, controle en verwerking van de gegevens van de loonaangifte zodanig plaatsvindt dat uitvraag van jaarloongegevens tot een minimum is beperkt (inclusief notoir onwilligen maximaal 5% van het bestand inhoudingsplichtigen) en de afnemers van gegevens, deze gegevens op de afgesproken tijdstippen en in de afgesproken kwaliteit ontvangen.*

## Normenkader

Vervolgens benoemt de IPA als een van de acties de ontwikkeling van een normenkader voor de loonaangifteketen waarin de voornoemde criteria verder worden uitgewerkt. Dit normenkader moet zijn gebaseerd op de relevante wet- en regelgeving, richting geven aan de werkende keten en kaders stellen voor de sturings- en verantwoordingsinformatie over de loonaangifteketen.

In december 2007 is de Tweede Kamer geïnformeerd over de ontwikkeling van het normenkader en de implementatie daarvan in 2008<sup>2</sup>. Het normenkader is in het voorjaar van 2008 aan de Tweede Kamer aangeboden.

Het normenkader beschrijft een zevental normen en ziet toe op de verwerkingsprocessen binnen Belastingdienst en UWV (welke in hoofdstuk 2 nader worden uitgewerkt). Het normenkader geeft de eisen weer die zijn gesteld aan een werkende loonaangifteketen. Met de brief d.d. 29 april 2008 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr. 44) van de Minister van SZW en de Staatssecretaris van Financiën aan de Tweede Kamer is dat toegelicht.

---

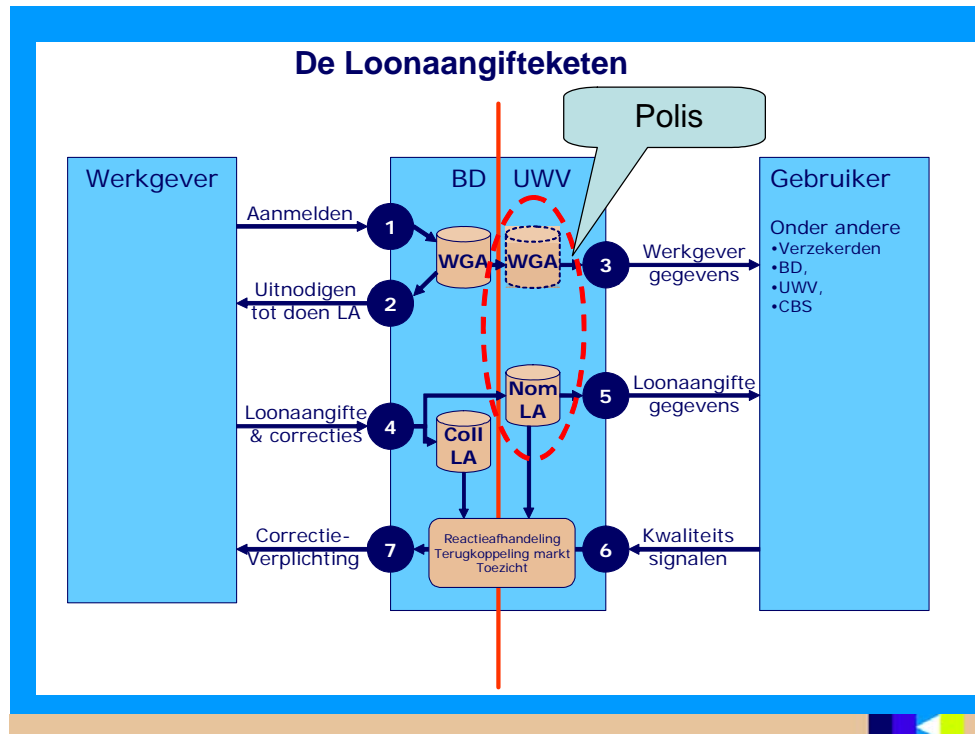
<sup>1</sup> Integrale probleemanalyse, onderdeel 1.2, pagina 22.

De integrale probleemanalyse is aan de Tweede Kamer aangeboden met de brief van 18 september 2007 van de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën

<sup>2</sup> Met de brief van 21 december 2007 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr. 24) is de Tweede Kamer geïnformeerd over het normenkader en de implementatie daarvan in 2008.

## Afbakening normenkader

Binnen het normenkader wordt onderscheid gemaakt tussen de processtappen waarvoor UWV en de Belastingdienst de volledige verantwoordelijkheid kunnen dragen (processtappen 2 t/m 5) en de processtappen waarbij dat niet het geval is (processtappen 1, 6 en 7).



Figuur, processtappen in de loonaangifteketen

De processtappen waar de Belastingdienst en UWV niet de volle verantwoordelijkheid voor kunnen dragen, zijn niet genormeerd. Het gaat om de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie), 6 (afhandelen signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting) uit het bovenstaande overzicht. Voor deze processtappen geldt dat werkgevers, verzekerden en afnemers van gegevens een eigen verantwoordelijkheid hebben om gegevens volledig, juist en tijdig te vertrekken, of te corrigeren. De Belastingdienst en UWV zullen maatregelen treffen om de kwaliteit van de gegevens te borgen en om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. Dit aspect is nader uitgewerkt in onderdeel 3.2 van deze notitie. In onderdeel 2.3 "Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7" van dit rapport wordt stilgestaan bij de bevindingen van de auditdiensten.

## Werking van de loonaangifteketen

Met de brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, kenmerk, RUA/UO/2009/10952 d.d. 15 juni 2009 is de Kamer door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de heer J.P.H. Donner en de Staatssecretaris van Financiën, J.C. de Jager, geïnformeerd over de werking van de loonaangifteketen in 2008 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr.44). In deze brief is aangegeven dat de Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter van de Raad van Bestuur UWV en de ketenmanager van oordeel zijn dat sprake is geweest van een werkende loonaangifteketen. In deze eindrapportage wordt stilgestaan bij de werking van de loonaangifteketen in 2009.

Evenals vorig jaar is om de werking van de keten te kunnen garanderen meer nodig dan het halen van de normen uit het normenkader. De volgende aspecten zijn evenzeer van belang:

- De inrichting van de beheerorganisatie voor de keten, die de verantwoordelijkheid voor de (continue) werking van de keten in kan vullen.
- De inrichting van een organisatorische eenheid die signalen, die wijzen op fouten in verwerkingen en/of gegevens in ontvangst neemt, analyseert en hier oplossingen voor aandraagt.
- De inrichting van kwaliteitsbevorderende maatregelen (bewaking van de werking van systemen, controles, terugmeldingen naar inhoudingsplichtigen en van afnemers) en toezicht.

In deze notitie wordt dan ook niet alleen aandacht besteed aan het normenkader, maar ook aan deze drie aspecten (zie hoofdstuk 3).

## 2 Werking van de keten 2009 op basis van normenkader<sup>3</sup>

In paragraaf 2.1 zijn de behaalde resultaten over 2009 in een overzicht samengevat. Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 per norm toegelicht:

- op welk proces de norm is gericht;
- wat de gemiddelde score is op de onderliggende kwaliteitscriteria;
- welke conclusies daaraan kunnen worden verbonden.

### 2.1 Samenvatting resultaten normenkader werking van de keten

	Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Eindresultaat 2009	Norm behaald
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief.	95%	99,3%	100,9%	Ja
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV).	95%	95,3%	95,4%	Ja
3	Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie.	95%	98,8%	99,3%	Ja
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau.	95%	93,9%	94,1%	Nee
5	Aan de in de IPA genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	90%	96,4%	95,7%	Ja
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens over 2008.	5%	3,7%	1,8%	Ja
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	99%	100%	99,9%	Ja

<sup>3</sup> Dit hoofdstuk is gebaseerd op de rapportage 'Eindrapport project Normenkader Werkende Loonaangifteketen 2008' welke is geaccordeerd in het kernteam UWV, Belastingdienst en CBS van 27 maart 2009.

Over het jaar 2009 heeft de werking van de loonaangifteketen strikt genomen niet voldaan aan de eisen van het normenkader. Net zoals in 2008 is –zoals verwacht en eerder aangekondigd- ook in 2009 norm 4 niet gehaald.

## 2.2 Toelichting resultaten per norm

### 2.2.1 Oproepen tot het doen van aangifte

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
1 Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief	95%	100,9 %	Ja

Norm 1 ziet toe op het proces van het versturen van uitnodigingen tot het doen van aangifte aan inhoudingsplichtigen. De metingen vinden plaats in twee administraties van de Belastingdienst: de werkgeversadministratie en de administratie waarin alle uitgaande correspondentie wordt geregistreerd.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock out op < 95%): 102,8%
- Juistheid (outputcontrole verstuurd brieven): 100%
- Tijdigheid (initiële oproep en aanmeldingen): 100%

#### Conclusie

Inhoudingsplichtigen krijgen tijdig een oproep tot het doen van aangifte. De norm is voor 2009 behaald. Het eindresultaat komt uit boven de 100% omdat er meer uitnodigingen tot het doen van aangifte zijn verzonden dan er aan actuele inhoudingsplichtigen geregistreerd stonden in de werkgeversadministratie. De volledigheidsscore komt hierdoor op 102,8%. De reden hiervoor is dat een beperkte groep voormalige inhoudingsplichtigen, die geen deel uitmaakt van de actuele populatie, nog wel een aangifteverplichting hebben. In 2010 zal nadere analyse plaatsvinden van de oorzaak hiervan, welke mogelijk zal leiden tot aanpassing van de berekeningswijze.

### 2.2.2 Registratie en uitwisseling werkgeversgegevens

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden uitgewisseld met de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV)	95%	95,4%	Ja

Norm 2 ziet toe op de registratie en uitwisseling van werkgeversgegevens bij en tussen Belastingdienst en UWV. De metingen richten zich vooral op de verwerking van mutaties in de beide administraties en de tijdigheid van de afhandeling daarvan. Daarnaast wordt maandelijks gecontroleerd of er verschillen zijn ontstaan tussen de beide werkgeversadministraties. Over de aard van de geconstateerde verschillen wordt maandelijks gerapporteerd.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock-out op < 95%): 99,7%
- Juistheid (vergelijking inhoud WGA BD met WGA UWV): 99,8%
- Tijdigheid: 86,6 %

### Conclusie

Het eindresultaat over 2009 (95,4%) is vergelijkbaar met 2008 (95,3 %). Het eindresultaat is sterk beïnvloed door de lage score op tijdigheid. Door hardnekkige problemen bij de verwerking van een zeer klein deel van de populatie (0.001%, in aantal 1054 posten) is het eindresultaat op het onderdeel tijdigheid op 86,6 % uitgekomen. De wijze van berekening van het onderdeel tijdigheid leidt ertoe dat zeer geringe afwijkingen in het procesverloop een onevenredig grote invloed hebben op het eindresultaat. Om meer recht te doen aan de werkelijkheid zal deze wijze van berekening over 2010 worden aangepast. HEC heeft op 12 april 2010 positief geadviseerd over de aanpassing van norm 2.

Nb. Indien in de meting voor norm 2 geen rekening wordt gehouden met deze 1.054 posten, zou de eindscore voor norm 2 uitkomen op 99,0%.

Het proces verloopt naar wens.

#### *2.2.3 Overdracht en opname loonaangiftegegevens in de polisadministratie*

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
3 Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingadministratie.	95%	99,3%	Ja

Norm 3 ziet toe op de juiste verwerking van de ontvangen loonaangiften door de Belastingdienst tot en met de opname in de polisadministratie bij UWV. Per kwartaal wordt middels deelwaarnemingen gecontroleerd of er informatiewaarde verloren is gegaan bij de verwerking van de gegevens in de heffingadministratie van de Belastingdienst en in de polisadministratie.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid verwerking (knock-out <95%): 99,9%
- Inhoudelijke juistheid verwerking: 98,8%

### Conclusie

In 2009 zijn vier steekproeven uitgevoerd die achtereenvolgens het volgende resultaat op leverden: 98,8%, 99,2 %, 100% en 100%. Het eindresultaat over 2008 (98,8%) is met een half procent verbeterd.

Het proces verloopt naar wens.

#### *2.2.4 Volledige en tijdige beschikbaarstelling aan afnemers*

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
4 Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau.	95%	94,1%	Nee

Norm 4 ziet toe op het tijdig en volledig verwerken van alle loonaangifteberichten in de polisadministratie zodat de gegevens tijdig beschikbaar zijn voor afnemers. Gecontroleerd wordt of alle van de Belastingdienst ontvangen berichten tijdig worden opgeslagen in de polisadministratie met uitzondering van berichten die, als gevolg van uitgevoerde controles, niet worden geaccepteerd. Ook de tijdige terugmelding



van deze laatste berichten wordt binnen deze norm gemeten.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock out < 95%): 99,2%
- Tijdigheid: 89,1%

#### Conclusie

Het eindresultaat komt neer op een gemiddelde van 94,1% (2008: 93,9 %). Daarmee is de normstelling voor de logistieke verwerking in de keten *niet* gehaald. Rekening houdend met de uitval in het acceptatieproces is 99,2% van alle ontvangen berichten opgeslagen in de polisadministratie. De score op de tijdigheid van het proces tussen ontvangst en opslag leidt tot het eindresultaat van 94,1%.

De lage score op tijdigheid heeft een aantal oorzaken. Net als bij de jaarovergang naar 2008 zijn de informatiesystemen bij de jaarovergang naar 2009 op een zodanig moment aangepast dat in de eerste twee maanden van 2009 niet aan de vereiste doorlooptijd van maximaal 6 dagen kon worden voldaan. Dit is reeds in mei 2009 aan de Kamer gemeld.

Daarnaast hebben laadproblemen met Polis+ en stagnaties in de poort bij de Belastingdienst ervoor gezorgd dat, voor een beperkte duur, de ontvangen loonaangiften niet tijdig zijn opgenomen in de polisadministratie. Er zijn structurele maatregelen genomen om herhaling van deze incidenten te voorkomen.

De jaarovergang naar 2010 is overigens succesvol verlopen. De maatregelen om de belangrijkste oorzaak voor het niet halen van norm 4 weg te nemen (de problematiek rond de jaarovergang) hebben dus effect gehad.

#### *2.2.5 Gegevensleveringen*

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
5 Aan de in de IPA genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	90%	95,7%	Ja

Norm 5 heeft betrekking op het domein van de gegevensleveringen aan afnemers. In het bijzonder de afnemers die in de IPA zijn genoemd: UWV, de Belastingdienst, CBS, Pensioenfonds Horeca en Catering (PH&C) en het Inlichtingenbureau van de Gemeentelijke Sociale Diensten (IB).

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid gegevensleveringen (knock out < 90%): 96,6%
- Tijdigheid gegevensleveringen: 95,7%
- Juistheid gegevensleveringen (gegevenslogistiek): 94,8%

#### Conclusie

Norm 5 is over 2009 gehaald. Het eindresultaat over 2009 is wel teruggelopen ten opzichte van 2008. Van 96,4% naar 95,7%. In het eerste kwartaal zijn niet alle leveringen tijdig, volledig en juist afgeleverd. De belangrijkste redenen hiervoor zijn de late vulling van de polisadministratie als gevolg van de uitgestelde aanpassing van de informatiesystemen bij de jaarovergang en de inzet van gespecialiseerd personele capaciteit op hoger geprioriteerde opdrachten (zoals een VIA (vooringevulde aangifte) levering aan de Belastingdienst). In de maanden daarna kwam het enkele malen voor dat leveringen door verschillende oorzaken een dag te laat werden geleverd.

In de laatste twee kwartalen van 2009 deden zich problemen voor bij de levering van gegevens aan de Belastingdienst (K156). Gegevens die voor de Belastingdienst van belang zijn in het kader van de jaarloonuitvraag en de VIA (vooringevulde aangifte). Diverse maatregelen, waaronder het instellen van stabilisatieteams, zijn genomen om een herhaling van de problemen te voorkomen. De problemen hebben zich tot op heden niet herhaald. De normscore is in de laatste twee maanden van 2009 verbeterd.

### 2.2.6 Maximale additionele uitvraag

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
6 Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens over 2008	5%	1,8%	Ja

Zoals in de inleiding aangegeven is een voorwaarde voor de werkende keten dat de aanlevering, controle en verwerking van de gegevens van de loonaangifte zodanig plaatsvindt, dat uitvraag van jaarloongegevens tot een minimum is beperkt (inclusief notoir onwilligen maximaal 5% van het bestand inhoudingsplichtigen).

Voor deze norm gelden de kwaliteitseisen volledigheid en juistheid. Volledigheid betreft de beschikbaarheid van gegevens. Dit wordt uitgedrukt in het aantal inhoudingsplichtigen dat niet aan de aangifteplicht heeft voldaan. De juistheid wordt gemeten door het aangegeven collectieve loonbedrag in de heffingsadministratie bij de Belastingdienst te vergelijken met het totaal van de loonsommen op werknemersniveau in de polisadministratie.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Percentage onvolledigheid (knock out >5%): 0,2%
- Percentage onjuistheid (knock out >5%): 1,6%

#### Conclusie

Er zullen altijd situaties zijn die, los van de werking van de loonaangifteketen, leiden tot een onvolledige of onjuiste registratie van gegevens in de polisadministratie. Die oorzaken kunnen bijvoorbeeld gelegen zijn in faillissementen van werkgevers of manco's in salarisadministraties.

Over jaren 2006 en 2007 was de verwerking binnen de loonaangifteketen zelf debet aan de noodzaak jaarloongegevens uit te vragen. In 2008 en 2009 zijn daarom veel inspanningen gericht op de verbetering van de loonaangifteketen en verbetering van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. Dit heeft ertoe geleid dat de noodzakelijke additionele uitvraag van 19% over 2006, 6% procent over 2007 3,7 % over 2008 is teruggedrongen tot het over 2009 gerealiseerde eindresultaat van 1,8%. De norm is daarmee behaald. De extra uitvraag van jaarloongegevens zal plaatsvinden bij 12.093 inhoudingsplichtigen en betrekking hebben op 6,2 miljoen IKV's. In 2008 is het jaarloon uitgevraagd bij 24.529 inhoudingsplichtigen waar 7,8 miljoen inkomstenverhoudingen mee gemoeid waren.

### 2.2.7 Terugkoppeling controleresultaten

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2009	Norm behaald
7 Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in de werknemersgegevens	99%	99,9%	Ja

Deze norm ziet toe op een juiste, tijdige en volledige terugkoppeling van de controle resultaten naar inhoudingsplichtigen. Uitgangspunt is de tussen de ketenpartners

afgestemde en gecommuniceerde controleset op de nominatieve gegevens. De ontvangen gegevens worden aan de hand van deze controleset gecontroleerd.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid terugkoppelingen (knock out <99%): 99,8%
- Juistheid terugkoppelingen (controle op de juiste controleset): 100%
- Tijdigheid terugkoppelingen: 100%

#### Conclusie

Het terugkoppelproces is in 2009 goed verlopen. 99,8% van de berichten is voor controle op de nominatieve gegevens aangeboden. In alle gevallen is conform de door Belastingdienst en UWV vastgestelde controleset teruggekoppeld. Alle geconstateerde fouten hebben tot een terugkoppeling geleid. Ten slotte hebben alle terugkoppelingen plaatsgevonden binnen vijftien werkdagen na het verstrijken van het tijdvak.

#### *2.2.8 Bevindingen auditdiensten loonaangifteketen 2009*

De auditdiensten (Accountantsdienst UWV en de Rijksauditdienst) hebben in maart en april 2010 gezamenlijk een audit ingesteld naar de loonaangifteketen naar onder andere het normenkader en de processtappen 1,6 en 7.

De auditdiensten zijn van mening dat er in 2009 vooruitgang is geboekt met betrekking tot de kwaliteitsborging binnen de loonaangifteketen.

#### Normenkader

Ten aanzien van het normenkader is de opzet van de meting (de templates) en de totstandkoming van de uitkomsten van de metingen onderzocht. Het onderzoek was gericht op de versies van de templates zoals opgenomen in de Procesbeschrijving Normenkader Werkende Loonaangifteketen 2009, versie 1.1 d.d. 22 juli 2009.

Ten opzichte van de bevindingen van vorig jaar constateren de auditdiensten de volgende verbeteringen in de kwaliteitsborging:

- voor alle gedefinieerde normen zijn templates opgesteld en vinden metingen plaats. Ten opzichte van vorig jaar komen de metingen veelal op meer gestructureerde basis tot stand. Dit blijkt onder andere uit het gebruik van productieplanningen;
- de kwaliteit van de templates is verbeterd. Nu is voor nagenoeg iedere meting zichtbaar hoe wordt gemeten. De vastlegging van het meetmoment komt echter nog niet voldoende tot uitdrukking;
- de verantwoordelijken voor de metingen leveren op basis van broninformatie de meetgegevens aan de controllers. Zowel de verantwoordelijken voor de meting als de controllers zorgen voor archivering van de informatie. Daarmee hebben zij een audittrail ingericht;
- in veel gevallen komen de cijfers tot stand met behulp van queries. Het aantal uit te voeren handmatige handelingen is beperkter dan vorig jaar. De totstandkoming van de cijfers in de rapportage is hierdoor minder foutgevoelig geworden.

Nieuwe bevindingen over 2009 hebben de auditdiensten op de volgende onderwerpen:

- het normenkader schrijft voor dat de Belastingdienst en het UWV een audit instellen naar de processing van data. UWV heeft een onderzoek ingesteld en hierover medio december 2009 gerapporteerd. De Belastingdienst heeft een onderzoek opgestart maar dit heeft niet geleid tot rapportage;
- om voor norm 3 een betrouwbaarder uitspraak te kunnen doen over de totale massa is voor 2009 besloten om een steekproef uit te voeren in plaats van een deelwaarneming. Bij ons onderzoek blijkt dat toch gewerkt is met een

deelwaarneming. Hiermee kan wel een kwalitatief oordeel over de verwerking van de geselecteerde posten gegeven worden, maar geen kwantitatief oordeel over de verwerking van de totale massa. Voor een kwantitatief oordeel is een mathematische steekproef noodzakelijk;

- Bij de meting van norm 3 worden berichten vanuit de Belastingdienst boven een omvang van 15 MB niet inhoudelijk meegenomen. Deze posten van grotere werkgevers vallen dus niet in de inhoudelijke beoordeling van de deelwaarneming;
- in de templates voor norm 1 en 6 komt onvoldoende tot uitdrukking dat er gewerkt wordt met aannames. Hierdoor kan gedurende het jaar een ander beeld geschetst worden dan bij de definitieve meting naar voren komt;
- het change management van de gebruikte templates is nog niet in alle gevallen goed ingeregeld. Een aantal door te voeren aanpassingen hebben wij tijdens ons onderzoek rechtstreeks teruggekoppeld met de controller van het ketenbureau;
- het versiebeheer van de gebruikte queries door UGD exploitatie is nog niet goed ingeregeld.

De bevindingen worden in 2010 opgepakt.

#### Processtappen 1, 6 en 7

In paragraaf 2.3 zijn de bevindingen over de processtappen 1,6 en 7 opgenomen.

#### Kwaliteitsborging loonaangifteketen

Tot en met 2008 hebben de auditdiensten gefunctioneerd als interne kwaliteitsborging op de kwaliteit van de templates en de totstandkoming van de cijfers. Zij adviseerden in de vorige rapportage om deze kwaliteitsborging binnen de loonaangifteketen in te richten. Voor de templates en de totstandkoming van de cijfers constateren de auditdiensten dat hieraan in 2009 duidelijk invulling is gegeven. Zij vinden het belangrijk dat het ketenbureau daarbij zelf bepaalt welk niveau voldoende is om het functioneren van de keten te kunnen monitoren.

### **2.3 Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7**

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris van Financiën hebben in april 2008 de Tweede Kamer het volgende toegezegd: "De Belastingdienst en UWV zullen - voor wat betreft de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtige in de werkgeversadministratie), 6 (afhandeling signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting) - zich maximaal inspannen om waar nodig voor de werkende keten afdoende kwaliteitsborgende maatregelen te treffen."

#### *Processtap 1 (opname inhoudingsplichtige in de werkgeversadministratie)*

Met betrekking tot processtap 1 hebben de auditdiensten onderzocht of er waarborgen zijn ingericht voor de betrouwbaarheid van de tijdigheidscijfers bij de toekenning van loonheffingsnummers. De auditdiensten hebben vastgesteld dat de proceseigenaar de volgende maatregelen heeft getroffen:

- er is een instructie opgesteld voor een uniforme klantregistratie,
- de proceseigenaar voert processen- en kwaliteitsscans uit bij de regiokantoren,
- de proceseigenaar voert analyses uit op het registratieproces, de interne controle en de gegenereerde bestuurlijke informatie. Waar nodig worden regiokantoren aangesproken op de procesuitvoering en/of de interne controles.

#### *Processtap 6 (afhandeling van signalen van afnemers en verzekerden)*

Voor de massale signaalafhandeling is een analyseteam (analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen, AGL) ingericht waarin medewerkers van UWV en de Belastingdienst op één locatie samenwerken. Ook zijn de technische en inhoudelijke controles aan de poort uitgebreid. De geconstateerde inhoudelijke fouten worden

teruggekoppeld aan de inhoudingsplichtigen. Uit de rapportages blijkt dat dit alles in 2009 heeft geleid tot een merkbare kwaliteitsverbetering van de gegevens.

Het advies uit het vorige onderzoek om voor de individuele signaalafhandeling medio 2009 gemeenschappelijk beleid vast te stellen en de daarbij behorende loketfunctie bij UWV operationeel te laten zijn is niet gerealiseerd.

Door de Belastingdienst en het UWV is een gezamenlijk beleidsdocument, gedateerd 5 maart 2010, opgesteld ten aanzien van het afhandelen van signalen. Daarin wordt ingegaan op de inhoud van wet- en regelgeving met betrekking tot de individuele signaalafhandeling. Het beleidsdocument is zowel bij UWV als de Belastingdienst intern afgestemd. Afstemming met de ministeries van SZW en Financiën moet nog plaatsvinden.

De voortgang van de activiteiten voor de individuele signaalafhandeling wordt gemonitord via het voortgangsoverleg over de IPA maatregelen, in casu maatregel 6.13. Uit de periodieke rapportages blijkt hiervoor voldoende aandacht.

#### *Processtap 7 (opleggen correctieverplichting)*

Met betrekking tot processtap 7 hebben de auditdiensten zich gericht op de inrichting van de bewaking op het nakomen van correctieverzoeken en correctieverplichtingen door inhoudingsplichtigen. Correctieverzoeken worden verstuurd aan de inhoudingsplichtigen indien er bij het massale proces blijkt dat nominatieve gegevens onjuist zijn. De bewaking op het nakomen van deze verzoeken vindt niet plaats op centraal niveau doch is ondergebracht bij de regiokantoren. Zij kunnen hiervoor gebruik maken van een applicatie. De feitelijke bewaking bij de regiokantoren hebben de auditdiensten gezien de beperkte doorlooptijd van het onderzoek niet kunnen vaststellen.

De heffingsadministratie legt een correctieverplichting op indien na afloop van het kalenderjaar blijkt dat de loonaangiften onjuist ingevuld zijn. Vanaf september 2009 is het mogelijk de correctieverplichtingen te registreren in de heffingsadministratie. Het ontbreekt aan maatregelen waarmee wordt vastgesteld dat de opgelegde correctieverplichtingen tijdig zijn nagekomen. De heffingsadministratie heeft geen mogelijkheid om een voortgangsoverzicht te genereren. Door middel van een afzonderlijke query is het mogelijk het benodigde voortgangsoverzicht te verkrijgen. De Belastingdienst maakt nog geen gebruik van deze query of een alternatief om de voortgang te bewaken.

*Nb. Met betrekking tot deze correctieverplichtingen loopt in 2010 een pilot in Amsterdam om te onderzoeken of het mogelijk is om niet herstelde fouten, wel teruggekoppelde fouten in nominatieve berichten op te laten pakken vanuit de Belastingregiokantoren.*

### **3 Vaststellen werkende keten (overige aspecten)**

In de inleiding is aangegeven dat, om de werking van de keten blijvend te borgen, meer nodig is dan het halen van de normen uit het normenkader. Daarom wordt aanvullend op de volgende onderdelen gerapporteerd:

- Inrichting van de besturings- en beheersorganisatie voor de keten.
- Kwaliteitsborgende maatregelen, waaronder het analyseteam signaalafhandeling.
- Oordeel afnemers.

#### **3.1 Inrichting en implementatie besturing- en beheersorganisatie**

Om herhaling van de problemen in de loonaangifteketen te voorkomen was de inrichting van een adequate ketenbesturing- en beheersorganisatie nodig. In 2007 en 2008 zijn diverse initiatieven genomen die bijdragen aan de inrichting en

implementatie van een besturingsmodel dat de belangen van de uitvoeringsorganisaties en een goed werkende loonaangifteketen borgen. Ook in 2009 zijn in dit kader de nodige activiteiten ontplooid. Het accent is daarbij verschoven van inrichting- en implementatieactiviteiten naar beheeractiviteiten

In 2009 zijn in dit kader de volgende onderwerpen relevant:

- ketenmanager, ketenbureau, ketenregisseurs
- gemeenschappelijk beheer
- overleg en afstemming
- leercirkels
- ketenjaarplan
- overige maatregelen

### *3.1.1 Ketenmanager, ketenbureau, ketenregisseurs*

De versterkte sturing op de keten die vorm is gegeven door het inrichten van een gezamenlijk ketenbureau en de aanstelling van een onafhankelijke ketenmanager met doorzettingsmacht naar beide organisaties, de inrichting van een kernteam op hoog bestuurlijk niveau en het inrichten van rapportagecycli is in 2009 gecontinueerd.

De vergaderfrequentie van het kernteam is na de vaststelling van het bereiken van het plateau van werkende keten in maart 2009 aangepast. In plaats van eenmaal per twee weken komt het kernteam eenmaal per vier weken bijeen. Om de actuele sturing op en beheersing van de keten te behouden is de rapportagefrequentie gehandhaafd op één maal per twee weken.

De ketenmanager en zijn stafbureau (het ketenbureau) hebben hun aandacht in 2009 primair gericht op de ontwikkelingen binnen de loonaangifteketen.

De ketenmanager is daarnaast eindverantwoordelijk voor de werking van de keten. De medio 2008 aangestelde ketenregisseurs zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de dagelijkse werking van de keten. Zij zijn geplaatst in de beide lijnorganisaties.

### *3.1.2 Beheer op de loonaangifteketen*

Naar aanleiding van de IPA maatregel "Besturing en samenwerking in de keten" is een Gemeenschappelijk Beheerprogramma ingericht. De activiteiten van dit programma zijn gericht op lange termijnoplossingen voor het borgen van de samenwerking op uitvoerend niveau.

Het programma bestaat uit verschillende deelprojecten.

In 2009 is aandacht besteed aan de volgende onderwerpen:

- het meer gedetailleerd in kaart brengen van de keten;
- het op elkaar afstemmen van het proces van ketentesten en het gezamenlijk uitvoeren van ketentesten;
- het onderling afstemmen van definities;
- het beschrijven en vastleggen van de gezamenlijke processen op het gebied van het doorvoeren van wijzigingen in de keten.

In 2009 is de verdere uitvoering van dit programma onder leiding van de beide lijnorganisaties gebracht.

### *3.1.3 Overleg en afstemming*

Vanaf begin 2009 heeft op reguliere basis afstemming plaatsgevonden tussen het

UWV en de Belastingdienst op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Deze afstemming vindt plaats via overleggen die gericht zijn op de veranderingen in de loonaangifteketen, op de dagelijkse productie, de ontwikkelingen van nieuwe systemen en/of processen en de voorbereiding van wijzigingen in bestaande systemen en processen.

In deze overleggen zijn de lijnorganisaties, de ketenmanager en/of de ketenregisseurs vertegenwoordigd.

Alle overleggen zijn in 2009 regelmatig bij elkaar geweest. De overleggen bevinden zich in verschillende stadia van ontwikkeling. Sommige overleggen zijn in een volwassen stadium beland, andere overleggen zijn nog in ontwikkeling. In 2010 zullen deze overleggen worden geëvalueerd.

In 2009 is een conferentie gehouden die in het teken stond van verdere verbetering van de beheersing en besturing.

#### *3.1.4 Leercirkels*

Om te leren van fouten die worden gemaakt in de keten of om specifieke thema's uit te diepen worden zogenaamde leercirkels georganiseerd. In 2009 zijn zeven leercirkels gehouden. Uit deze leercirkels zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen die deels in 2009 en deels daarna worden geïmplementeerd.

#### *3.1.5 Ketenjaarplan*

Eind 2009 is een ketenjaarplan 2010 vastgesteld. In dit jaarplan zijn de activiteiten beschreven die de Belastingdienst en UWV in 2010 gezamenlijk zullen uitvoeren. In het jaarplan is aandacht besteed aan de (dagelijkse) werking van de keten, innovatie en aan samenwerking/besturing. Dit jaarplan is daarmee voor de samenwerking de basis voor de uitvoering van de activiteiten rond de loonaangifteketen binnen de Belastingdienst en UWV.

#### *3.1.6 Overige maatregelen*

Begin 2009 zijn voor een grote groep van medewerkers van de Belastingdienst en het UWV bijeenkomsten (zgn. roadshows Keten in kaart) georganiseerd met als doel uitleg te geven over de werking van de keten, ieders rol daarin en de gevolgen die ieders werkzaamheden hebben op het ketenproces. Uit evaluatie is gebleken dat de behoefte aan ketengerichte communicatie groot is. De bijeenkomsten hebben daarom een vervolg gekregen. In de vervolgbijeenkomsten wordt vooral aandacht besteed aan onderwerpen waar een grote informatiebehoefte aan is.

### **3.2 Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens**

Voor de afnemende processen is het belangrijk dat de polisadministratie gegevens bevat van goede kwaliteit, die tijdig, juist en volledig zijn.

In 2009 zijn in dit kader op de volgende onderwerpen verbeteringen gerealiseerd:

- monitoring top 2009
- kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars
- analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen

#### *3.2.1 Monitoring top 2009*

In 2007 is het ketenbureau gestart met het volgen van een specifieke groep inhoudingsplichtigen over de gehele keten. Met ingang van 2008 is, in samenwerking met CBS, een zogenoemde 'top 150' samengesteld.

De aangiften van deze inhoudingsplichtigen worden integraal door de keten gevolgd, van ontvangst door de Belastingdienst tot het opslaan van de gegevens bij UWV.

Over de bevindingen wordt wekelijks gerapporteerd. Deze werkwijze stelt de loonaangifteketen in staat snel te reageren bij verstoringen of bijzondere ontwikkelingen.

Vanwege gebleken succes en de vraag uit de regio's van de Belastingdienst om uitbreiding van de populatie is door CBS in 2009 een populatie van precies 2009 inhoudingsplichtigen samengesteld welke samen 52% van de loonsom in Nederland vertegenwoordigen. De werkwijze is niet veranderd.

### *3.2.2 Kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars*

Een belangrijke maatregel uit de werkende keten is de invoering van de controle aan de poort van de Belastingdienst waarbij vanaf 1 januari 2008 bij de Belastingdienst binnenkomende aangiftegegevens zoveel mogelijk direct aan de poort worden gecontroleerd op het voldoen aan de technische specificaties. Loonaangiften die niet aan de specificaties voldoen worden, met opgaaf van redenen, geweigerd. Het toepassen van deze strikte controle aan de poort voorkomt dat een technisch foutieve loonaangifte in de keten wordt opgenomen en verderop in de keten toch nog uitvalt. De inhoudingsplichtige heeft binnen de aangiftetermijn de ruimte om alsnog een goede (technisch verwerkbaar) aangifte in te sturen.

In de voorbereiding op de werkende keten is het aantal inhoudelijke controles op de werknemergegevens uit de loonaangifte uitgebreid. Geconstateerde inhoudelijke fouten worden verder binnen 15 werkdagen na afsluiting van de aangiftetermijn teruggekoppeld naar de inhoudingsplichtige. De terugkoppeling heeft geleid tot een merkbare kwaliteitsverbetering. Het blijkt dat terugkoppeling naar de aanleveraars over gemaakte fouten een effectief middel is dat in belangrijke mate bijdraagt aan een afname van het aantal fouten bij het aanleveren van gegevens.

Een deel van die inhoudelijke controles is in 2009 verplaatst naar de poort. In totaal zijn per 1 oktober 2009 41 berichtweigerende controles (waaronder samenhangcontroles) extra aangezet in de poort. Dat heeft tijdelijk geleid tot geringe toename van het aantal afgekeurde berichten, die na correctie door de betrokken inhoudingsplichtige opnieuw zijn ingediend en verwerkt. Het gevolg van deze actie was een kwaliteitsverbetering en daarmee een hogere bruikbaarheid voor de afnemers en tot een lagere jaarloonuitvraag.

De voornoemde terugkoppeling naar de aanleveraars op basis van de inhoudelijke controles vormt tevens input voor het analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen (zie volgende onderdeel). Binnen AGL is eind 2009 een onderzoek gestart naar de mogelijkheid om deze terugkoppelingen, voor zover geen herstel van deze fouten blijkt, in behandeling te geven aan de regio's van de Belastingdienst. Intentie van de lopende pilot is om herstel te bevorderen met behulp van horizontaal toezicht waarbij de aandacht uitgaat naar de groep inhoudingsplichtigen die de grootste massa aan nominatieve fouten veroorzaakt.

### *3.2.3 Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen*

Ten behoeve van structurele kwaliteitsverbetering van de loonaangifte is in 2008 een functie signaalafhandeling ingericht. Signalen (met een massaal karakter) uit beide organisaties worden door AGL geanalyseerd en voorzien van oorzaak, oplossing en werkinstructies. Na goedkeuring wordt dit uitgezet in de lijn voor verdere afhandeling. Hiermee worden reeds ontstane fouten in de ingediende loonaangiften hersteld en nieuwe fouten voorkomen.



De regie op de activiteiten vond eerst plaats vanuit het ketenbureau. Medio 2009 is de besturing op het analyseteam binnen de lijnorganisaties belegd. De kracht van de aanpak ligt in het bundelen van kennis door middel van samenwerking tussen medewerkers van de Belastingdienst en UWV op één locatie. Kerntaak van AGL is de analysefunctie. Daarnaast heeft het team een kennisfunctie en informatiefunctie (o.a. de monitoring van de top 2009 welke in 2009 binnen AGL is belegd). In 2009 was de focus van AGL in het kader van de analysetaak met name gericht op het terugdringen van de jaarloonuitvraag en VIA uitval. Een resultaat voor de VIA was een toename van 450.000 bruikbare inkomstenverhoudingen. Voor de jaarloonuitvraag is geconstateerd dat maatwerkanalyses vereist zijn in de regio's van de Belastingdienst, gevolgd door individuele klantbehandeling. In 2009 is AGL gestart met het opleiden van Belastingdienst medewerkers in die analyse werkzaamheden. Daarnaast zijn in samenwerking met de regio's van de Belastingdienst diverse pilots gestart met als doel het ontwikkelen van voldoende valide plausibiliteitcontroles ten aanzien van met name de juistheid van gegevens.

AGL beheert de voorziening waarmee aanlevering van posten aan de regio's van de Belastingdienst plaats vindt. Daarmee wordt naast aanlevering van het werk ook registratie van bevindingen en voortgangsbewaking gefaciliteerd. In 2009 is, voor de in 2008 uitgeleverde signalen, de behandeling van posten afgerond. Nieuwe signalen zijn toegevoegd. Die posten zijn met name vanuit dienstverlenend toezicht behandeld, waarbij de meeste aandacht uitging naar het tijdig ontvangen van de aangiften in het belang van de volledigheid van gegevens voor afnemers en het beperken van de jaarloonuitvraag.

### **3.3 Oordeel afnemers**

In de IPA is op dit onderdeel de norm gesteld dat er sprake is van een werkende loonaangifteketen als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken.

Ten behoeve van het vaststellen van de werking van de loonaangifteketen is bij dezelfde vijf afnemers als vorig jaar onderzocht of zij de beschikking hebben gehad over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken. Daarnaast is gevraagd of deze gegevens volledig, tijdig en juist zijn geleverd.

Hierna wordt de huidige stand van zaken toegelicht. Van belang is daarbij onderscheid te maken tussen CBS, UWV en de Belastingdienst als eigenaren van de keten en de overige afnemers, nl. PH&C IB. Dit is van belang omdat de wettelijke regeling alleen toestaat dat gegevens via de loonaangifte mogen worden uitgevraagd ten behoeve van de uitvoering van de wettelijke taken van CBS, UWV en de Belastingdienst. Zij zijn eigenaar van deze gegevens en zij stellen gezamenlijk de gegevensset vast alsmede de kwaliteitseisen, gericht op de realisatie van de eigen bedrijfsdoelstelling.

Binnen dit kader kunnen ook andere bevoegde afnemers van de polisadministratie deze gegevens gebruiken voor hun bedrijfsprocessen.

#### *3.3.1 Algemeen*

Op grond van de ontvangen reacties blijkt dat de maatregelen die voor de werkende keten zijn getroffen, hebben geleid tot een verdere verbetering van de kwaliteit en de bruikbaarheid van de leveringen in 2009. De leveringen vinden doorgaans conform de gemaakte afspraken plaats. Daar waar zich een verstoring heeft

voorgedaan die effect had op de tijdigheid van de levering is adequaat door UWV opgetreden.

Evenals in 2008 heeft de jaarovergang ook in 2009 voor de nodige startproblemen gezorgd. Een knelpunt is dat systemen die als gevolg van de jaarovergang aangepast zijn, niet tijdig beschikbaar zijn gekomen voor het uitvoeringsproces. Zie ook de resultaten op norm 4 in onderdeel 2.2.4. Ook de tijdigheid van gegevensleveringen is daardoor begin 2009 nadelig beïnvloed. Inmiddels heeft de jaarovergang 2010 plaatsgevonden. De jaarovergang is voor het eerst zonder problemen verlopen, waardoor de leveringen ook zonder startproblemen hebben plaatsgevonden. Verder wordt de verbetering in de communicatie en het tijdig maken en nakomen van afspraken gezien als een verdere professionalisering van de keten.

### *3.3.2 CBS, UWV en de Belastingdienst*

#### CBS

Het CBS steunt nog steeds niet volledig op de gegevens uit de polisadministratie van het UWV. Het CBS houdt tot 1 april 2010 de noodvoorziening in werking om zich, naast de UWV-leveringen van nominatieve gegevens uit Polis+ te voorzien van gegevens direct van achter de ontvangstpoort bij de Belastingdienst<sup>4</sup>.

Op basis van de inzichten van de afgelopen maanden wordt verwacht dat de noodvoorziening in 2010 kan worden uitgefaseerd.

De gegevens die met deze noodvoorziening worden geleverd, zijn bruikbaar voor het tijdig en kwalitatief voldoende samenstellen van de betreffende statistieken. Op onderdelen is de plausibiliteit/kwaliteit van de gegevens nog niet op orde. Dit geldt vooral enkele voor het CBS relevante attributen in de loonaangifte, zoals het attribuut verloonde uren. Het CBS is betrokken bij de werkgroep plausibiliteitscontroles loonaangiften.

Alle afspraken betreffende CBS-leveringen vanuit de loonaangifteketen (collectieve gegevens, noodvoorziening IPA, Polis+ en Weflex) zijn in overeenkomsten (Sla's) vastgelegd.

#### UWV

De beschikbaarheid van de gegevens is voor de divisie uitkeren van UWV onveranderd goed gebleken. De snelheid van verwerking (opname in de polisadministratie over het algemeen na drie dagen) stemt tot tevredenheid. Alleen rond de jaarovergang heeft dit langer geduurd.

In 2009 zijn maatregelen getroffen waardoor gebruik kon worden gemaakt van de polisgegevens voor de dagloonvaststelling. Onder bepaalde voorwaarden kan worden afgeweken van de gegevens in de polisadministratie. Dit beleid is gepubliceerd in de Staatscourant van 21 juli 2009.

De divisie uitkeren van UWV moet nog wel diverse correcties uitvoeren. In het bijzonder bij Vakantie Toeslag en bij Extra Periodiek Salaris is dit het geval. Terugkoppeling van de correcties naar de keten vindt in 2010 plaats om zodoende de kwaliteit van de polisgegevens verder te verhogen.

#### De Belastingdienst

In 2009 zijn de leveringen grotendeels conform de planning uitgevoerd, met dien

---

<sup>4</sup> De polisgegevens worden door het CBS primair gebruikt. De noodvoorziening is ontstaan in 2007 toen er veel uitval was. Voortdurende vergelijking van de gegevensstromen heeft geleid tot de conclusie van het CBS dat de polisgegevens steeds betrouwbaarder zijn worden.

verstande dat na de zomer een verstoring heeft plaatsgevonden in de gegevenslevering waardoor deze aanzienlijk is vertraagd. Hierdoor zijn enkele werkprocessen van de Belastingdienst later dan gepland uitgevoerd. Het kernteam heeft passende maatregelen getroffen om uitloop van toekomstige leveringen (onder andere de tijdkritische voor de vooringevulde aangifte IB) te voorkomen.

Verder is een duidelijke toename in de kwaliteit van de gegevens zichtbaar maar blijft aandacht nodig voor de beheersmatige kanten van Polis+.

In 2009 vond de levering van gegevens conform afspraak plaats via een DVD. Dit betekende een vertraging van twee dagen. In 2010 wordt een FTP-koppeling gerealiseerd die deze vertraging opheft.

### *3.3.3 Inlichtingenbureau van de GSD'en, Pensioenfonds Horeca & Catering*

#### Het Inlichtingenbureau

Het IB heeft vooral in de tweede helft van 2009 een relatief stabiele situatie zien ontstaan voor wat betreft de levering. Begin 2009 liep een aantal leveringen nog niet goed, wat leidde tot vertraging van levering aan de gemeenten. Inmiddels verloopt de levering zonder incidenten.

Het IB vraagt aandacht voor verdere verbetering van de informatieverstrekking over wijzigingen in de keten maar stelt tegelijkertijd vast dat de op diverse niveaus reeds bereikte verbeteringen vertrouwen geven voor de toekomst.

#### Pensioenfonds Horeca & Catering

Het PH&C constateert een verbetering ten opzichte van 2008. Waarneembaar is dat afspraken beter worden nagekomen. Het leveringsproces verloopt professioneler en heeft geleid tot consistente gegevensleveringen vanaf mei 2009.

De tijdigheid, het gebruik en bruikbaarheid van de gegevens wordt als goed gekwalificeerd.

#### **4 Oordeel HEC en IWI werkende keten 2008**

HEC en IWI zijn van oordeel dat in 2008 sprake is geweest van een werkende loonaangifteketen. Zowel HEC als IWI constateert daarnaast dat er op onderdelen ruimte is voor verbetering. In de brief van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de heer J.P.H. Donner en de Staatssecretaris van Financiën, J.C. de Jager, aan De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, kenmerk, RUA/UO/2009/10952 d.d. 15 juni 2009 over de werking van de loonaangifteketen in 2008 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr.44) is aandacht besteed aan de bevindingen van HEC en IWI.

HEC vraagt aandacht voor de kwaliteitsborging op de metingen en meetresultaten met betrekking tot het normenkader, de actualiteit van de loongegevens in de polisadministratie en het beperkte gebruik van loongegevens door de afnemers van de polisadministratie.

IWI vraagt eveneens aandacht voor de wijze waarop de uitkomsten van het normenkader tot stand komen en de weging van de uitkomsten. IWI is daarnaast van mening dat in 2009 de nadruk moet liggen op maatregelen die de kwaliteit van gegevens waarborgen.

Hierna wordt beschreven wat in 2009 is gedaan met de bevindingen van HEC en IWI.

In 2009 is aandacht besteed aan de opmerkingen van HEC en IWI over de kwaliteitsborging op de metingen, de meetresultaten en de weging van de uitkomsten. De aanbevelingen van HEC en IWI zijn zo goed mogelijk opgevolgd. Zo is onder andere een logboek geïntroduceerd waarin de metingen en meetresultaten zijn gedocumenteerd, zijn audits uitgevoerd en audittrails ingericht. Het is echter niet mogelijk om de metingen later exact over te doen in de productie-omgeving. Wel worden de meetresultaten zorgvuldig gedocumenteerd.

HEC constateert dat norm 4 over 2008 niet gehaald is. Zij wijst daarnaast op de kwetsbaarheid van het proces van de jaarovergang. Het niet halen van deze norm heeft gevolgen voor de actualiteit van de loongegevens in de polisadministratie. De maatregelen die in 2009 zijn genomen om de informatiesystemen bij de jaarovergang van 2009 naar 2010 tijdig aan te passen zijn effectief gebleken. De informatiesystemen zijn tijdig aangepast waardoor de belangrijkste oorzaak voor het niet halen van norm 4 zich niet zal herhalen. De aanpassing van de informatiesystemen bij de jaarovergang naar 2011 is overigens nog eerder gepland dan voor de jaarovergang naar 2010 .

Door UWV is met HEC gesproken over hun aanbeveling om meer afnemers aan te sluiten op de polisadministratie. In dit gesprek heeft UWV aangegeven dat het realiseren van meer aansluitingen pas mogelijk is als aan een aantal voorwaarden is voldaan zoals het aanwezig zijn van een werkende terugmeldingsvoorziening en pro-actieve bewaking van de werking van de keten, inclusief bijbehorende informatievoorziening. Tot op heden zijn deze voorwaarden nog niet ingevuld.

IWI is van mening dat in 2009 de nadruk moet liggen op maatregelen die de kwaliteit van gegevens waarborgen. In paragraaf 3.2 is beschreven welke maatregelen in 2009 zijn uitgevoerd.

## 5 Eindoordeel werkende keten

Op basis van de in 2009 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die aan de werkende keten in het normenkader zijn gesteld en op basis van de maatregelen die zijn genomen om de werking van de keten te garanderen, zijn de Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter Raad van Bestuur UWV en de ketenmanager van mening dat voor 2009 een werkende keten is gerealiseerd.

Twee zaken behoeven daarbij aandacht:

1. de score op vijf van de zeven normen is in 2009 verbeterd ten opzichte van de score over 2008;
2. de norm die toeziet op de tijdige verwerking van de loonaangifteberichten in de polisadministratie is niet gehaald.

Dit laatste is, in relatie tot het totaal van de behaalde resultaten, meegewogen bij het vaststellen van de werking van de keten over 2009, met inachtneming van het feit dat de oorzaak voor het niet halen van deze norm zich in 2010 waarschijnlijk niet zal herhalen. Bij de jaarovergang naar 2010 waren de informatiesystemen namelijk tijdig gereed. Bovendien zijn de resultaten van vijf van de zeven normen verbeterd ten opzichte van 2008. Er zijn maatregelen genomen om herhaling van de problemen die hebben geleid tot verslechtering van norm 5 te voorkomen. Tot op heden hebben deze problemen zich niet herhaald. Norm 5 heeft betrekking op het tijdig, volledig en juist leveren van gegevens aan afnemers.

## 6 Vaststelling normwaarden en berekeningswijze voor 2010

### Normwaarden

In de eindrapportage werkende keten over 2009 is vastgesteld dat de inrichting van de keten niet verandert bij het bereiken van een volgend plateau in de ontwikkeling van de loonaangifteketen. Dat brengt met zich mee dat het normenkader en de aanvullende aspecten die van belang zijn voor de borging van de werking van de keten ook voor 2010 en volgende jaren bepalend zijn voor de vaststelling van de werking van de keten.

Het kernteam stelt daarbij elk voorjaar de normwaarden voor dat jaar vast. Bij deze vaststelling betreft ze de resultaten van het afgelopen jaar en houdt rekening met de ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan.

Het kernteam heeft besloten de normwaarden voor 2010 niet aan te passen. De belangrijkste reden hiervoor is de wens om eerst meerjarig te laten zien dat het prestatieniveau van de keten bestendig is voordat de normwaarden verder worden verhoogd.

### Berekeningswijze

Bij de berekening van norm 1 blijkt dat het mogelijk is dat de score ten opzichte van deze norm de 100% overschrijdt. In 2010 zal nadere analyse plaatsvinden van de oorzaak hiervan, welke mogelijk zal leiden tot aanpassing van de berekeningswijze.

De wijze van berekening van het onderdeel tijdigheid bij norm 2 (synchronisatie werkgeversadministraties) leidt ertoe dat zeer geringe afwijkingen in het proces verloop een onevenredig grote invloed hebben op het eindresultaat. Om meer recht te doen aan de werkelijkheid zal deze wijze van berekening over 2010 worden aangepast. HEC heeft op 12 april 2010 positief geadviseerd over de aanpassing van norm 2.