
UWV en Walvis

Negende rapportage



Inspectie Werk en Inkomen
*Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid*

UWV en Walvis

Negende rapportage

Colofon

Programma	Wettelijke Taken
Nummer	R 10/02
ISSN	1383-8733
ISBN	978-90-5079-232-5

Voorwoord

Met de 'operatie Walvis' wordt het geheel aan (wettelijke) maatregelen bedoeld dat moet leiden tot vereenvoudiging van de uitvoering van de werknemersverzekeringen. Deze operatie betreft de uitvoering van twee wetten: de Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten (Walvis) en de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv).

Dit rapport is het negende rapport van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) de wetten uitvoert. In deze negende rapportage gaat de inspectie in op de werking van de loonaangifteketen in 2009 en de realisatie van de maatregelen voor de stabiele keten per medio april 2010.

De inspectie heeft de werking van de loonaangifteketen in 2009 vastgesteld. De inspectie concludeert dat UWV en Belastingdienst onder regie van de ketenmanager goede voortgang hebben geboekt in het borgen van de loonaangifteketen. Ook zijn belangrijke stappen gezet in het verbeteren en borgen van de kwaliteit van de gegevens. Het (gemeenschappelijke) beheer van de loonaangifteketen en de polisadministratie is verbeterd.

De inspectie verwacht dat de betrokken partijen in 2010 aandacht geven aan het verder borgen van de kwaliteit van de gegevens. Het uitwerken van een centraal beleid op het niveau van de loonaangifteketen om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen te borgen kan hiertoe bijdragen. Ook een beheerste verdere uitrol van het digitaal verzekerdenbericht draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens. Ook burgers krijgen daarmee een beter inzicht in de opgeslagen gegevens in de polisadministratie.

Ook verwacht de inspectie dat het sluitstuk van de loonaangifteketen, het proces voor het afhandelen van individuele signalen en correctieverzoeken van afnemers en burgers, in 2010 wordt ingeregeld.

De inspectie stelt vast dat het gebruik van de gegevens door afnemers uit de polisadministratie zich goed ontwikkelt.

mr. J.A. van den Bos

*inspecteur-generaal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

Inhoud

1	Inleiding—7
2	Context—9
3	Beleids- en beheerkaders—13
3.1	Inleiding—13
3.2	Centraal beleidskader—13
3.3	Gemeenschappelijk beheer loonaangifteketen—14
3.4	Beheer controles—15
3.5	Beheer polisadministratie—15
4	Werkende Keten 2009—17
5	Ontwikkeling Stabiele Loonaangifteketen—19
5.1	Inleiding—19
5.2	Realisatie Complexiteitsreductie—19
5.3	Maatregelen kwaliteitsborging gegevens loonaangifteketen—19
5.3.1	Inleiding—19
5.3.2	Stap 1: Aanmelding en inschrijving—20
5.3.3	Stap 2: Uitnodigen tot het doen van aangifte—20
5.3.4	Stap 3: Verstrekken werkgeversgegevens aan UWV—20
5.3.5	Stap 4: Ontvangst en verwerking van de loonaangifte inclusief uitval—21
5.3.6	Stap 5: Beschikbaar stellen van gegevens aan afnemers van polis—22
5.3.7	Stap 6: Ontvangen en verwerken van kwaliteitssignalen—23
5.3.8	Stap 7: Herstel van fouten en toezicht—24
5.4	Conclusies over de realisatie van de stabiele loonaangifteketen—26
5.4.1	Conclusie ketenmanager over realisatie stabiele loonaangifteketen—26
5.4.2	Conclusies inspectie over realisatie stabiele loonaangifteketen—26
6	Bruikbaarheid Polisgegevens—27
7	Oordeel inspectie—31
8	Reactie UWV/ketenmanager en nawoord IWI—33

Lijst van afkortingen—35

Bijlage 1: Schema loonaangifteketen—37

Bijlage 2: Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en reactie Ketenmanager—39

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—45

1 Inleiding

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) peilt met enige regelmaat hoe de uitvoering van de Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten (Walvis) en de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv) verloopt.

Dit is het negende rapport dat de inspectie sinds 2003 uitbrengt over Walvis en Wfsv. In dit rapport beantwoordt de inspectie onder andere de vraag of gewaarborgd is dat de afnemers van de polisadministratie per begin 2010 gebruik kunnen maken van een polisadministratie die voldoet aan de daaraan op grond van wet- en regelgeving en algemeen maatschappelijk aanvaarde en gezaghebbende professionele normen en standaarden, te stellen eisen.

Met Walvis en Wfsv wil de wetgever een sterke vereenvoudiging van de uitvoering van de sociale verzekeringen bereiken die moet leiden tot:

- vergroting van de inzichtelijkheid van het stelsel van de werknemersverzekeringen;
- verlaging van de administratieve lasten voor werkgevers;
- verlaging van de uitvoeringskosten;
- verhoging van de rechtmatigheid van de uitkeringsvaststelling en
- verbetering van de handhaving.

De wetgever stelt zich daarbij tot doel dat de polisadministratie van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) zich op termijn ontwikkelt tot de Basisregistratie Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringsverhoudingen (BLAU).¹ Dit betekent dat een afnemer de aangewezen gegevens uit de basisregistratie zonder nader onderzoek kan gebruiken in zijn werkproces en niet bij de burger opvraagt. Het realiseren van deze zogenoemde eenmalige gegevensuitvraag vereist dat de gegevens in de basisregistratie aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Eenmalige gegevensuitvraag leidt tot het verlagen van administratieve lasten voor burgers.

UWV, Belastingdienst en de ketenmanager loonaangifteketen rapporteerden in maart 2009 over de werkende keten in 2008. De inspectie heeft in de brief van 21 april 2009, kenmerk 2009/1414, een oordeel gegeven bij het rapport van de ketenmanager over de werkende keten. Het oordeel van de inspectie over de werkende keten in 2008 luidde als volgt:

'De inspectie is van oordeel dat er over 2008 sprake is van een werkende keten. Dit oordeel is gebaseerd op de over 2008 door partijen uitgevoerde maatregelen ter verbetering en borging van de loonaangifteketen en deels op de uitkomsten van de metingen op het normenkader. Voor wat betreft de borging van de keten, zowel technisch als inhoudelijk (kwaliteit van gegevens), concludeert de inspectie dat in 2009 nog veel activiteiten uitgevoerd moeten worden. De betrokken partijen hebben hiertoe verbetermaatregelen benoemd'.

Het rapport van de ketenmanager over de werkende keten met daarbij de brief met het oordeel van de inspectie is eveneens op 15 juni 2009 aan de Tweede Kamer gestuurd.²

Voor het vaststellen van de werkende keten over 2009 heeft de inspectie specifiek aandacht besteed aan:

¹ Kamerstukken II 2003/04, 29529, nr. 3. Zie ook Kamerstukken II 2002/03, 26387, nr.18, Kamerstukken II 2003/04, 29362 en 26387, nr. 20, Kamerstukken II 2004/05, 26387 en 29362, nr. 24 en Kamerstukken II 2004/05, 29362 en 26387, nr. 37.

² Kamerstukken II, 2008/2009, 31066 en 26448, nr. 72.

- de nadere uitwerking van het wegingsmodel en het meetinstrumentarium;
- de borging van de loonaangifteketen (totstandkoming metingen, jaarovergangen en ontwikkeling Polis+).

Hierbij heeft de inspectie betrokken de uitgangspunten zoals geformuleerd door de minister van SZW in het Algemeen Overleg van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de commissie voor Financiën van 24 september 2009. Voor deze uitgangspunten wordt verwezen naar hoofdstuk 2, context normen en meetinstrumentarium werkende keten, van deze rapportage.

In de brief van 21 april 2009 refereert de inspectie ook aan besprekingen met uitvoerende partijen over de uitwerking van het normenkader in een wegingsmodel en meetinstrumentarium. In deze besprekingen hebben de partijen aangegeven, dat het wegingsmodel en meetinstrumentarium aanpassing behoeven.

Op 15 juni 2009 heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) de achtste rapportage 'UWV en Walvis' aan de Tweede Kamer aangeboden.³ Met de achtste rapportage heeft de inspectie de minister van SZW gewezen op een aantal punten, dat naar de mening van de inspectie met prioriteit moest worden opgepakt voor de stabiele loonaangifteketen. Concreet gaat het hierbij onder meer om:

- het op het niveau van de loonaangifteketen uitwerken van een centraal beleidskader om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen te borgen;
- het inrichten en uitvoeren van alle onderkende controles en het terugkoppelen van alle resultaten aan inhoudingsplichtigen;
- het inzichtelijk maken van de onderlinge samenhang van de controles;
- het nader inrichten van het beheer van de controles;
- het inrichten van een op een beleid gebaseerd ketenbreed proces voor de afhandeling van (individuele) signalen en correctieverzoeken van afnemers en burgers en het opstellen van beleid hiervoor.

In dit rapport wordt ingegaan op de realisatie van de maatregelen voor de stabiele keten. Het onderzoek van de inspectie heeft betrekking op de periode van maart 2009 tot en met medio april 2010. Het onderzoek bestond uit documentbeoordelingen en interviews bij het Ketenbureau en UWV Gegevensdiensten.

De inspectie heeft bij de uitvoering van haar onderzoek zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van de door de Accountantsdienst van UWV (AD UWV) en de Rijksaccountantsdienst (RAD) uitgevoerde activiteiten. Verder maakte de inspectie gebruik van de onderzoeken van door UWV ingeschakelde externe deskundigen.

Het toezicht van de inspectie beperkt zich als gevolg van haar taak tot het domein van de sociale verzekeringen waarvoor UWV verantwoordelijk is en strekt zich niet uit tot de Belastingdienst. Daar waar activiteiten gezamenlijk worden uitgevoerd en van belang zijn voor UWV, heeft de inspectie deze activiteiten in het onderzoek betrokken.

In de bijlagen van dit rapport is de loonaangifteketen schematisch weergegeven.

³ Kamerstukken II 2008/2009, 31066 en 26448, nr. 72.

2 Context

Wfsv en afspraken bewindslieden

In juli 2005 besloten de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën definitief om de Wfsv op 1 januari 2006 in te voeren. Ze baseerden zich hierbij op de adviezen van UWV, Belastingdienst en vertegenwoordigers van de werkgevers. De inspectie heeft bij haar eerdere onderzoeken de daarbij gemaakte afspraken en gedane toezeggingen van de bewindslieden als uitgangspunt genomen voor het onderzoek. In dit hoofdstuk zijn de voor dit rapport van belang zijnde afspraken en toezeggingen van de bewindslieden opgenomen.

Definities loonaangifteketen

In de IPA is een onderscheid gemaakt tussen de 'werkende loonaangifteketen', de 'stabiele loonaangifteketen' en de 'robuuste loonaangifteketen'. De minister van SZW heeft in het Algemeen Overleg van 4 december 2008 met de vaste kamercommissies voor SZW en Financiën hier een toelichting op gegeven.⁴ De minister heeft aangegeven, dat deze drie begrippen betrekking hebben op de stadia van de veranderingen, het aanpassen van de keten. Een 'werkende' keten houdt in dat de loonaangifteketen die functies verricht die hij moet verrichten, dat de verschillende functies werken, eventueel met noodoplossingen. Een 'stabiele' keten betekent dat alle tijdelijke oplossingen zijn weggewerkt en dat de keten is ingericht met structurele oplossingen in plaats van noodoplossingen. Een 'robuuste' keten ontstaat wanneer de keten ook goed kan inspelen op de wijzigingen in de wetgeving.

Normen en meetinstrumentarium werkende keten

Voor wat betreft de werkende keten zal in 2010 worden vastgesteld of de werkende keten ook in 2009 heeft gefunctioneerd. In het Algemeen Overleg van 24 september 2009 heeft de minister opgemerkt dat er geen verandering in het meetinstrumentarium wordt aangebracht om reden van de vergelijkbaarheid van de cijfers over de jaren. De norm blijft de gecumuleerde en gewogen eindscore.⁵

Normenkader stabiele keten

De minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën zegden toe het normenkader voor de stabiele loonaangifteketen in het tweede kwartaal van 2009 naar de Kamer te sturen. De bewindslieden zouden er op toezien dat daarbij aandacht werd geschonken aan het 'tactisch beheer' van het normenkader (verdeling verantwoordelijkheden voor eventuele bijstelling van de normen).⁶

Ontwikkeling stabiele keten

De minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën merkten op dat in 2009 het verder inregelen van de in gang gezette maatregelen rond de stabiele keten eerste prioriteit hebben.⁷ De effecten van deze maatregelen zouden in volle omvang naar verwachting begin 2010 eerst goed zichtbaar en meetbaar worden. Op 1 januari 2010 zouden naar verwachting alle maatregelen geëffectueerd zijn, die nodig zijn om te komen tot een stabiele loonaangifteketen.⁸

⁴ Kamerstukken II, 2008/09, 26448, nr. 392.

⁵ Kamerstukken II, 2009/10, 26448, nr. 414.

⁶ Kamerstukken II, 2008/09, 26448, nr. 387.

⁷ Kamerstukken II, 2007/08, 26448 nr. 373.

⁸ Kamerstukken II, 2007/08, 26448 nr. 373.

In het overleg van 10 februari 2010 merkte de minister van SZW op dat in 2009 heel veel maatregelen zijn gerealiseerd op weg naar de stabiele keten. De minister merkte verder op niet uit te sluiten dat ook in 2010 nog veel maatregelen nodig zijn.

In 2011 kan volgens de minister van SZW worden vastgesteld of een stabiele keten is gerealiseerd en kan de stap worden genomen naar de robuuste keten.⁹ Dan ook kan volgens de minister van SZW geconcludeerd worden of de stabiliteit van de loonaangifteketen van voldoende niveau is om de afnemende processen afdoende te kunnen bedienen.¹⁰

Voorstellen tot vereenvoudiging

Vooruitlopend op de robuuste keten worden voorstellen uitgewerkt voor de vereenvoudiging van de premie- en loonheffing.¹¹ In september 2009 is het voorstel van wet¹² ingediend tot wijziging van een aantal wetten ter uniformering van het loonbegrip voor de heffing van loonbelasting/premie volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet (ZVW). De Tweede Kamer heeft op 11 maart 2010 het wetsvoorstel uniformering loonbegrip controversieel verklaard in verband met de demissionaire status van het kabinet Balkenende IV.

Eenduidige loonaangifte

In het Belastingplan 2009 zijn voorstellen gedaan voor de invoering van de loon-in systematiek (eenduidige loonaangifte, verder ELOA).¹³ In november 2009 hebben de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën het ontwerp voor het Koninklijk Besluit tot inwerkingtreding, met ingang van 1 januari 2011, van artikel IV van overige fiscale maatregelen 2009 voorgelegd aan beide Kamers. Met genoemd artikel IV wordt de ELOA ingevoerd en komen de correctieberichten met betrekking tot het lopende kalenderjaar te vervallen.¹⁴ De minister van SZW, de staatssecretaris van Financiën en de Tweede Kamer achten de voorstellen voor de invoering van de loon-in systematiek essentieel voor de mogelijkheid de loonaangifteketen en de polisadministratie stabiel te krijgen ten behoeve van de afnemers van de polisadministratie.

Behandeling van het ontwerp KB in de Tweede Kamer leidde ertoe dat de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën hebben besloten om ELOA niet per 1 januari 2011 te laten ingaan.¹⁵ Reden hiervoor was onder andere dat uit de inventarisatie bij softwareleveranciers is gebleken dat bij de invoering van ELOA op dit moment de gegevens in het Digitaal Verzekeringsbericht en op de loonstrook bij de werknemer nog niet altijd overeenstemmen. De controleerbaarheid en herkenbaarheid voor de burgers van de gegevens in het Digitaal Verzekeringsbericht is daarmee niet in de volle breedte geborgd.

Inzet van de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën is wel om de polisadministratie tot een basisregistratie te maken van arbeids- en uitkeringsverhoudingen met daarbij behorende lonen. Het wezen van een basisregistratie is dat de gegevens stabiel en eenduidig zijn, meervoudig kunnen worden gebruikt en voor de burger herkenbaar zijn.

In het Algemeen Overleg van 10 februari 2010 merkte de minister van SZW op dat ELOA onderdeel blijft van de activiteiten om de loonaangifte en de polisadministratie

⁹ Kamerstukken II 2008/09, 26448 nr. 387.

¹⁰ Kamerstukken II, 2008/09, 31705, nr. 3.

¹¹ Kamerstukken II, 2007/08, 31236, nr. 1 en Kamerstukken II, 2007/08, 31236, nr. 3.

¹² Kamerstukken II 2009/10, 26448 nr. 2.

¹³ Kamerstukken II 2008/09, 31705, nrs. 1-7 en 18.

¹⁴ Kamerstukken II 2009/10, 26448, nr. 415H.

¹⁵ Kamerstukken II 2009.10, 26448 nr. 425.

eenduidig en stabiel te maken. ELOA is geïdentificeerd als een van de maatregelen die nodig is om te komen tot een stabiele keten. ELOA is verder nodig om te komen tot een robuuste keten.¹⁶

Aanpassen referentieperiode voor het vaststellen van uitkeringen

Het is de bedoeling om de referentieperiode voor de hoogte en de duur van de uitkering aan te passen. Hiermee wordt beoogd voor de bepaling van de uitkeringsvaststelling beter aan te sluiten bij de opgeslagen gegevens in de polisadministratie. De minister heeft aangegeven, dat de beoogde invoeringsdatum van deze maatregel is gesteld op 1 januari 2010.¹⁷ De inspectie stelt vast dat de referentieperiode voor de hoogte en duur van uitkeringen nog niet is aangepast.

¹⁶ Kamerstukken II, 2009/10, 26448 nr. 426.

¹⁷ Kamerstukken II 2007/08, 26448 nr. 373.

3 Beleids- en beheerkaders

3.1 Inleiding

De beleids- en beheerkaders bevatten de onderwerpen voor het besturen en beheeren van de (kwaliteit van de) loonaangifteketen / de gegevens en het afleggen van verantwoording daarover aan de ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Financiën en de Tweede Kamer.

De kaders hebben betrekking op de ketenpartijen UWV en de Belastingdienst en bevatten tevens de randvoorwaarden voor de wijze waarop met de inhoudingsplichtigen en afnemers afspraken worden gemaakt over hun bijdragen aan het functioneren en gebruik van de keten. De kaders zijn gebaseerd op wet- en regelgeving, afspraken van bewindslieden met de Tweede Kamer en algemeen maatschappelijk aanvaarde en gezaghebbende professionele normen en standaarden. Deze kaders zijn uitgewerkt in een door de inspectie opgesteld toetsingskader dat is afgestemd met de ketenmanager en UWV.

De opvatting van de inspectie dat de beleids- en beheerkaders essentieel zijn voor het functioneren van de loonaangifteketen en de communicatie daarover wordt gedeeld door de ketenmanager die de kaders betreft bij de verdere inrichting en invulling van de ketenprocessen.

3.2 Centraal beleidskader

In de achtste rapportage UWV en Walvis van 21 april 2009 concludeerde de inspectie dat het uitwerken op het niveau van de loonaangifteketen van een centraal beleidskader om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen te borgen noodzakelijk is. Dit kader moet aansluiten op de verantwoordelijkheid van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor het bereiken van de doelstellingen van het stelsel van werk en inkomen. Deze verantwoordelijkheid is gemandateerd aan een directie binnen SZW.

Bij het inrichten van het centraal beleidskader voor de loonaangifteketen onderkent de inspectie twee paden, namelijk de processen die zich richten op:

- het logistieke deel van de keten en
- de inhoudelijke kwaliteit van de gegevens.

Gezien de onderlinge relatie kunnen deze paden niet los van elkaar worden gezien. De nadere uitwerking en inhoud van het centrale beleidskader is door de inspectie uitgewerkt in het model dat is opgenomen in de bijlagen van dit rapport. Door het toepassen van dit model wordt inzicht verkregen in de te treffen maatregelen die moeten voorzien in het borgen van de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie.

Het model is aanvaard door de ketenpartijen als basis voor de verdere inrichting van het centrale beleidskader. Inmiddels worden stappen ondernomen voor het concretiseren van het model.

De inspectie verwacht dat UWV en de Belastingdienst bij de inrichting van het beleidskader in een gemeenschappelijk document de visie en het beleid formuleren voor het borgen van de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen. Het daarmee samenhangende controlebeleid en de inrichting van de managementinformatie (bijvoorbeeld prestatie-indicatoren en normenkaders) maakt hier onderdeel

van uit. De kwaliteitsborging is ook van belang voor het inrichten van de Basisregistratie Lonen Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen (BLAU), de eisen van de Wet eenmalige uitvraag (WEU) en die van de wettelijke afnemers (UWV, Belastingdienst, CBS) en de honderden Overige afnemers (gemeenten, pensioenfondsen, etc.).

Conclusies van de inspectie

De inspectie komt in relatie tot de kwaliteitsborging en in samenhang daarmee de controle van de gegevens in de polisadministratie en de daarmee samenhangende normering tot de conclusie dat:

- een op de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie gericht beleid en het daarmee samenhangend controlebeleid nog onvoldoende inzichtelijk is en aangetoond;
- de rapportage op basis van het bestaande normenkader zich vooral richt op de logistieke kenmerken van de loonaangifteketen en nog in onvoldoende mate aandacht schenkt aan het normeren van de kwaliteit van de gegevens;
- het voortschrijdend inzicht over de bestaande normen kan worden betrokken bij het op te stellen normenkader voor de stabiele keten.

3.3 Gemeenschappelijk beheer loonaangifteketen

De ontwikkeling van de loonaangifteketen bevindt zich in een fase waarin wordt gewerkt aan de overgang van een werkende naar een steeds robuuster wordende keten. Het gemeenschappelijk beheer, dat zich uitstrekt over UWV en de Belastingdienst, zal zich daarbij gaan richten op onder meer het inzichtelijk maken van de risico's bij de ketenpartijen die zich voordoen bij wijzigingen in de ketenprocessen. De inrichting van het gemeenschappelijk beheer van de loonaangifteketen zal gefaseerd verlopen.

Het eindmodel houdt in dat de ketenmanager alleen rechtstreeks zal sturen in uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld in crisissituaties of bij politiek gevoelige onderwerpen. Voorzien is dat het Kernteam Loonaangifteketen zich daarbij meer zal richten op bestuurlijke zaken en dat het Lijnmanagersoverleg wordt belast met de operationele zaken van de loonaangifteketen. De wijze waarop de ketenaudit wordt ingevuld moet nog worden ingeregeld.

De herinrichting van het beheermodel zal plaatsvinden via achttien op dit moment onderkende beheermaatregelen die, naar het inzicht van het ketenbureau omstreeks 1 juli 2010 grotendeels zullen zijn gerealiseerd.

Conclusies van de inspectie

De heroriëntatie op het gemeenschappelijke beheer schetst de contouren voor een heldere en eenduidige sturing van de loonaangifteketen. De concretisering daarvan vergt, in relatie tot de genoemde streefdatum, nog de nodige inspanning. Hierbij vraagt de inspectie aandacht voor de invulling van de rol van de ketenmanager, de prioritering van maatregelen, de bemensing van het ketenbureau, de door ketenpartijen ter beschikking te stellen capaciteit en de controles ten behoeve van afnemers. Ook de permanente inrichting van de ketenaudit verdient de aandacht van de ketenmanager.

3.4 Beheer controles

In de achtste rapportage UWV en Walvis is een aantal belangrijke maatregelen genoemd voor het borgen van de kwaliteit van de gegevens. Deze zijn:

- het inzichtelijk maken van de onderlinge samenhang van de controles;
- het nader inrichten van het beheer van de controles.

In de afgelopen periode is met name aandacht geschonken aan de kwaliteit van de massale gegevensstromen. De activiteiten leiden tot het bepalen van de oorzaken van fouten of uitval, het doen van voorstellen voor oplossingsrichtingen, het opstellen van daarbij behorende werkinstructies en de voortgangsbewaking voor de afhandeling van de fouten en signalen.

Een onderzoek in het kader van de verbetermaatregelen voor de loonaangifteketen heeft uitgewezen dat de onderlinge samenhang tussen de controles in het verwerkingsproces van de loonaangifteketen nog niet transparant is – zie hoofdstuk 5. Het beheer van controles voor de massale gegevensstromen zal naar verwachting van het ketenbureau medio 2010 structureel zijn ingericht. Tijdelijke maatregelen zijn getroffen voor het beheer van samenhang- en plausibiliteitscontroles. Een vergelijkbare actie voor het afhandelen van signalen en fouten op individueel niveau is in gang gezet.

Conclusie van de inspectie

De inspectie concludeert dat bij het proces van het inzichtelijk maken van de onderlinge samenhang van de controles en het inrichten van het beheer van de controles gericht op massale en individuele gegevens voortgang is geboekt, maar dat de voorgenomen stappen nog niet zijn afgerond.

3.5 Beheer polisadministratie

Het beheer van de polisadministratie omvat functionele en technische aspecten.

Functionele aspecten beheer polisadministratie

De ontwikkelingen op het gebied van Eenduidige loonaangifte (ELOA) ondervinden vertraging zodat duidelijkheid over kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie negatief wordt beïnvloed.

De SUWI-partijen en andere toegelaten afnemers maken voor bedrijfsprocessen in toenemende mate gebruik van de gegevens in de polisadministratie via de zogenaamde inkijkfunctie die in de toekomst zoveel mogelijk via een generiek bruikbare applicatie door UWV worden geleverd. Alleen voor de inkijk door de Belastingdienst wordt een uitzondering gemaakt.

Het afstemmen van de gegevens in de werkgeversadministraties van de Belastingdienst en UWV is noodzakelijk voor de overdracht van de variabele premiepercentages voor de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen die door inhoudingsplichtigen moeten worden afgedragen. Deze afstemming levert nog problemen op die handmatig met een beperkte inspanning aan menskracht worden opgelost en tot herstelacties bij de ketenpartijen leiden.

De inspectie heeft in eerdere rapporten gewezen op onjuistheden in de fondsverdeling. Het verbeteren van de verdeling maakt het noodzakelijk dat het beleid voor de premieheffing en –inning en zo nodig wet- en regelgeving (bijvoorbeeld het wijzigen van het loonaangiftebericht) moet worden aangepast. Deze aanpassingen kunnen

volgens het ketenbureau voor eind 2010 worden gerealiseerd onder de voorwaarde dat de wet- en regelgeving is aangepast.

Het beveiligen van de gegevens in de polisadministratie is door de omvang van het aantal personen waarover gegevens zijn vastgelegd, het aantal vastgelegde gegevens-elementen en de aard van de gegevens (persoonsgegevens) aanleiding geweest voor een onderzoek door de AD UWV. Op basis van de aanbevelingen uit het onderzoek is al een aantal aanvullende maatregelen getroffen.

Conclusies inspectie over functionele aspecten beheer polisadministratie

De inspectie concludeert over de functionele aspecten van het beheer van de polisadministratie dat er de afgelopen periode vooruitgang is geboekt. Op een aantal punten moeten nog verbeteringen worden gerealiseerd. De belangrijkste conclusies in relatie daarmee zijn dat:

- het zicht op een oplossing voor de juiste verdeling van de fondsen eerst ultimo 2010 kan worden verkregen;
- het onderzoek naar de beveiliging van een grote en omvangrijke verzameling van persoonsgegevens nog moet worden afgerond.

Technische aspecten beheer polisadministratie

De werkzaamheden gericht op het realiseren van de complexiteitsreductie door het afbouwen van de systeemomgevingen, inrichten van een beheer- en ontwikkelomgeving en ook het onderbrengen van het technisch beheer bij het externe rekencentrum, hebben in de afgelopen periode geleid tot het medio april 2010 realiseren van de doelstellingen. De uitgevoerde werkzaamheden zijn inhoudelijk beoordeeld door externe deskundigen.

In de komende maanden moet nog een aantal organisatorische detailpunten en de stresstest worden afgerond.

Conclusies inspectie over technische aspecten beheer polisadministratie

- de doelstellingen gericht op het realiseren van de complexiteitsreductie, behoudens een beperkt aantal punten, zijn gerealiseerd;
- het verdient aanbeveling om de komende periode extra te monitoren of de bereikte mijlpalen bij voortdurende conform de doelstelling blijven functioneren.

4 Werkende Keten 2009

Een werkende keten is in de Integrale probleemanalyse Loonaangifteketen als volgt gedefinieerd:¹⁸

"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."

De inspectie stelt vast dat de ketenmanager, de directeur-generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV van mening zijn dat 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, ook voor 2009 een werkende keten is gerealiseerd. 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). Naar deze processtappen is wel onderzoek gedaan door de AD UWV en de RAD. Resultaten van dit onderzoek zijn opgenomen in de 'Eindrapportage werking van de keten in 2009',¹⁹ zoals deze door het Kernteam Loonaangifteketen in de vergadering van 23 april 2010 is vastgesteld.

De inspectie constateert dat er in 2009 vooruitgang is geboekt met betrekking tot de werking van de loonaangifteketen, maar dat er nog enkele verbeterpunten zijn. Verder is er door de ketenmanager geen nadere toelichting opgesteld over de maximale inspanning die UWV en de Belastingdienst zullen leveren om waar nodig voor de werkende keten afdoende kwaliteitsborgende maatregelen te treffen voor de drie hiervoor genoemde processtappen.

De bovenstaande constatering is gebaseerd op de volgende bevindingen:

- de verbetering van de beheersing van de processtappen is in 2009 vorm gegeven door het uitbreiden van de monitoring van de verwerking door de gehele keten zodat inmiddels 52% van de loonsom in Nederland wordt gevolgd, het uitbreiden van het aantal controles aan de poort en ook het registreren van de bevindingen en bewaking van de posten die naar aanleiding van analyses voor afdoening zijn overgedragen aan de Belastingdienst.
- één van de zeven in de rapportages betrokken normen is in 2009 niet gehaald. Het betreft norm 4: het tijdig verwerken van de loonaangifteberichten in de polisadministratie zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor afnemers. Deze norm heeft over 2009 gescoord met 94,1% ten opzichte van de gestelde norm 95%. De score is opgebouwd uit het gemiddelde van de kwaliteitscriteria volledigheid (99,2%) en tijdigheid (89,1%). De belangrijkste oorzaak voor het niet halen van het criterium tijdigheid wordt veroorzaakt door het niet tijdig aanpassen van de

¹⁸ Integrale probleemanalyse Loonaangifteketen, Kamerstukken II 2007/08, 31066 en 28219, nr. 14.

¹⁹ Rapport samenwerking UWV en Belastingdienst 'Eindrapportage werking van de keten 2009', versie 1.0 d.d. 23-04-2010.

- informatiesystemen bij de jaarovergang 2009. Deze problemen hebben zich bij de jaarovergang 2010 niet meer voorgedaan;
- de nodige maatregelen zijn getroffen voor het verbeteren van de borging van de kwaliteit van meetprocessen die de basis vormen voor de het normenkader dat voor de werkende keten is gedefinieerd. Tevens is gedurende 2009 het aantal operationele controles gefaseerd uitgebreid, is het instrumentarium voor de analyse van ontvangen loonberichten verbeterd en zijn verdere maatregelen getroffen voor het terugkoppelen van de uitkomsten van de analyses die herstel door de inhoudingsplichtigen noodzakelijk maakten;
 - de definitie van het begrip werkende keten leidt er toe, dat de bevindingen betrekking hebben op de gegevenslevering aan slechts vijf (CBS, Belastingdienst, UWV, Inlichtingenbureau en pensioenfonds Horeca & Catering) van de honderden afnemers;
 - de uitkomsten zijn uitgedrukt in percentages, echter zonder vermelding van de massa waarop de percentages betrekking hebben. De afwijkingen kunnen in absolute aantallen groot zijn, wat aanleiding kan zijn voor het aanpassen van de normering;
 - de uitkomsten zijn nog niet gebaseerd op het integraal toepassen van de gedefinieerde controles. Niet bekend is wat de consequenties zijn voor de percentages indien alle gedefinieerde controles operationeel zouden zijn;
 - de rapportage over de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie), 6 (afhandelen signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting), die niet zijn genormeerd, bevat nog niet het beredeneerde oordeel waaruit de maximale inspanning die UWV en de Belastingdienst blijkt zoals die door de bewindslieden is toegezegd aan de Tweede Kamer;
 - de accountantsdiensten hebben op 19 april 2010 gerapporteerd dat het overall beeld over 2009 ten aanzien van de kwaliteitsborging binnen de loonaangifteketen luidt dat vooruitgang is geboekt, maar zij geven tevens aan dat er nog enkele verbeterpunten zijn;
 - de accountantsdiensten hebben geen accountantscontrole toegepast op de feitelijke uitkomsten van de metingen. De accountantsdiensten hebben wel een procesbeoordeling uitgevoerd;
 - het dossier van de AD UWV roept de vraag op of de inspanningen van de Belastingdienst voor het realiseren en monitoren van het normenkader en de verantwoording daarover, wel gelijke tred houden met die van UWV;
 - het toepassen bij norm 3 van een statistische steekproef in plaats van een deelwaarneming. Hierop was in de rapportage over 2008 aangedrongen om het mogelijk te maken om niet alleen een kwalitatief maar ook een kwantitatief oordeel te vormen. Deze steekproef moet zich ook uitstrekken tot grote bestanden.

Conclusie

De inspectie constateert dat er in 2009 vooruitgang is geboekt met betrekking tot de werking van de loonaangifteketen, maar dat er nog enkele verbeterpunten zijn. Eén van de zeven normen voor het voldoen aan de werkende keten is niet gehaald. Processtappen 1, 6 en 7 zijn niet genormeerd, wel heeft de ketenmanager de verantwoordelijkheid om ook voor deze processtappen zich maximaal in te spannen om ook hiervoor afdoende kwaliteitsborgende maatregelen te treffen. De verantwoording over deze inspanning is niet aangetroffen. Van de honderden (mogelijke) afnemers van de Polis zijn er binnen de definitie van het begrip werkende keten slechts vijf benoemd binnen de normstelling.

5 Ontwikkeling Stabiele Loonaangifteketen

5.1 Inleiding

De inspectie was in de achtste rapportage van oordeel dat in 2009 door de ketenmanager en UWV, ten dele al voorgenomen, maatregelen moesten worden getroffen om te waarborgen dat de polisadministratie begin 2010 aan de daaraan gestelde wettelijke eisen en professionele normen zou kunnen voldoen. Tot die maatregelen behoorden onder meer:

- het voortzetten van het programma Complexiteitsreductie waarbij de aanwezige systemen worden gereduceerd van drie, naar twee, naar één omgeving;
- het inrichten van een beheerste en beheersbare omgeving voor Polis+;
- het treffen van maatregelen voor het borgen van de kwaliteit van de gegevens in de stabiele keten.

5.2 Realisatie Complexiteitsreductie

UWV heeft in 2009 gewerkt aan het verder stroomlijnen van de loonaangifteketen door het reduceren van de systeemomgevingen bij UWV van drie naar twee, naar één systeem: Polis+. In hoofdstuk 3.5 concludeert de inspectie dat de doelstellingen gericht op het realiseren van de complexiteitsreductie zijn gerealiseerd, behoudens een beperkt aantal punten. Dit betreft:

- het uitfasen van de Analyse Omgeving, die nog wordt gebruikt voor de analyses door het Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen (AGL) en de terugkoppeling naar de markt;
- de afronding van de adviezen van een extern adviesbureau;
- de impactanalyse voor de gevolgen van de robuuste keten.

Verder zal de geplande stresstest plaatsvinden in mei 2010. Een specifiek probleem met het "herladen" zal worden opgelost in mei 2010. Tot die tijd wordt gewerkt met een tijdelijke (additionele) signalering vanuit Polis+.

5.3 Maatregelen kwaliteitsborging gegevens loonaangifteketen

5.3.1 Inleiding

De inspectie onderscheidt zeven processtappen van de loonaangifteketen, zoals weergegeven in de bijlagen. In het normenkader voor de werkende keten zijn de processtappen waar de Belastingdienst en UWV niet de volle verantwoordelijkheid voor kunnen dragen niet genormeerd. De gedachtegang is dat of en in hoeverre inhoudingsplichtigen zich daadwerkelijk als zodanig aanmelden (stap 1), kwaliteitsignalen afgeven (stap 6) en/of tot correctie overgaan (stap 7) buiten de directe verantwoordelijkheid van de Belastingdienst valt. De inspectie merkt op dat dit de Belastingdienst en de ketenpartners in de loonaangifteketen niet ontslaat van een inspanningsverplichting in het kader van het voorkomen en bestrijden van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O) voor deze processtappen. Deze processtappen maken onderdeel uit van het beleidskader kwaliteitsborging gegevens loonaangifteketen, zoals hiervoor beschreven in hoofdstuk 3.

Mede om deze reden hebben de AD UWV en de RAD op verzoek van de ketenmanager bij wijze van aanvullend onderzoek een gemeenschappelijke audit uitgevoerd

naar de loonaangifteketen, het normenkader en de processtappen 1, 6 en 7. De resultaten van dit onderzoek²⁰ zijn opgenomen in de eindrapportage over de werking van de keten in 2009 van de ketenmanager.

5.3.2 *Stap 1: Aanmelding en inschrijving*

Voor stap 1, de aanmelding en inschrijving van nieuwe inhoudingsplichtigen / werkgevers, hebben de AD UWV en RAD in hun gemeenschappelijke audit onderzocht welke maatregelen de proceseigenaar heeft getroffen. De inspectie constateert dat uit de bevindingenrapportage niet blijkt dat de beide AD'en hebben beoordeeld of afdoende maatregelen zijn getroffen en, zo ja, wat hun conclusie is.

Daarnaast constateert de inspectie dat de deelprocessen van stap 1 voor interne doeleinden wel structureel door de Belastingdienst gemeten en gerapporteerd worden in de interne tweewekelijkse Detailrapportages Werking van de Loonaangifteketen. Deze metingen maken formeel echter geen deel uit van het normenkader voor de werkende loonaangifteketen.

Naar de mening van de inspectie betekent de inspanningsverplichting ook dat van de Belastingdienst bijvoorbeeld controles met bestanden van de Kamer van Koophandel, van de BTW-aangiften of van brancheverenigingen verwacht mogen worden om vast te stellen of er nog werkgevers zijn die zich niet hebben aangemeld.

5.3.3 *Stap 2: Uitnodigen tot het doen van aangifte*

Stap 2 wordt binnen het normenkader werkende loonaangifteketen beoordeeld met norm 1. Norm 1 toetst of alle bekende inhoudingsplichtigen daadwerkelijk een oproep ontvangen voor het doen van aangifte. De inspectie stelt vast dat norm 1 over 2009 met een score van 100,9% is gehaald en beter is dan over 2008 (99,3%). Dat de norm boven de 100% scoort wordt verklaard doordat de volledigheidsscore in 2009 (102,8%) boven de 100% ligt. Er zijn meer oproepbrieven verzonden dan er aan actuele inhoudingsplichtigen staan geregistreerd in de werkgeversadministratie (WGA) van de Belastingdienst. Het verschil wordt verklaard doordat "niet actieve" inhoudingsplichtigen al zijn verwijderd uit de WGA, terwijl zij nog wel aangifteplichtig zijn over één of meerdere tijdvakperioden. In 2010 wordt een verdere analyse gedaan naar de samenstelling van norm 1. Mogelijk leidt dit tot aanpassing van de berekeningswijze voor norm 1. De inspectie concludeert dat de populatie in de WGA nog geen goede basis is voor deze norm.

5.3.4 *Stap 3: Verstrekken werkgeversgegevens aan UWV*

In het kader van de stabiele keten is een verbetermaatregel benoemd die zich richt op het harmoniseren van het gebruik van de WGA door Belastingdienst en UWV, zodat die functioneel voldoet aan de "eisen" van de verschillende gebruikers en het proces stabiel is ingericht en is geïmplementeerd. De inspectie constateert dat de harmonisatie van de WGA nog onderhanden is, omdat de meeste oplossingen door de ketenmanager en het Kernteam als te kostbaar zijn beoordeeld. Desondanks is deze verbetermaatregel wel gedechargeerd, zal een beperkt aantal acties in een nieuwe verbetermaatregel voor de robuuste keten worden ondergebracht en zal de ketenmanager verder nagaan of via wijziging van wet- en regelgeving dan wel op andere wijze een aanvaardbare oplossing kan worden gerealiseerd. Hierdoor doen de hierboven gesignaleerde knelpunten en de daaruit voortvloeiende nadelige gevolgen (extra werkzaamheden, meer complexiteit, meer fouten en uitvoeringskosten)

²⁰ Bevindingenrapportage audit loonaangifteketen, periode maart/april 2010, versie 1.0 d.d. 19 april 2010.

voor inhoudingsplichtigen, Belastingdienst en UWV en afnemers van gegevens zich nog steeds voor. Voorlopig wordt met beperkte handmatige inspanningen voorkomen dat de stabiliteit van de keten in gevaar komt. De inspectie is van mening dat het inrichten van een structurele (verbeter)maatregel voor de WGA daarom onverkort van belang blijft voor het bereiken van de stabiele keten.

5.3.5

Stap 4: Ontvangst en verwerking van de loonaangifte inclusief uitval

Beslissingsbevoegdheid over controles

De inspectie stelt vast dat een formeel en eenduidig (UWV-Belastingdienst) beleid en bijbehorende procedure ontbreekt waarin is vastgelegd wie binnen de loonaangifteketen bevoegd is tot het nemen van beslissingen met betrekking tot de vraag of controles "blokkerend" of "signalerend" moeten zijn, over het aan- en uitzetten van controles en welke afwegingscriteria hierbij gelden.

Overschrijvers

De Belastingdienst heeft in 2009 een proces ingericht om te voorkomen dat door het foutief overschrijven van loonheffingsnummers een onjuist beeld ontstaat (niet meer dezelfde inhoudingsplichtige/werkgever) van de aangiftesituatie van inhoudingsplichtigen met kwaliteitsverlies op zowel collectief als nominatief niveau. Omdat de hoeveelheid uitval veel groter was dan verwacht, worden voorlopig nog niet alle binnenkomende berichten gecontroleerd. Met een nieuwe release in juni 2010 zullen alle binnenkomende berichten (zij minder strikt) weer worden gecontroleerd. De inspectie constateert dat deze kwaliteitsmaatregel voor 2009 dus nog niet volledig is uitgevoerd en nog niet volledig is geborgd. Omdat dit laatste pas op zijn vroegst per juni 2010 opgelost zal zijn geldt dit ook voor ten minste het eerste halfjaar 2010.

Controles op waarschijnlijkheid (plausibiliteit)

Voor het ontwikkelen van de plausibiliteitscontroles zijn de kwaliteitseisen/-criteria nodig die afnemers aan de verschillende gegevens stellen. De inspectie heeft in voorgaande jaren vastgesteld dat acht nominatieve gegevens uitsluitend, dan wel voor een groot deel, door plausibiliteitscontroles op juistheid kunnen worden geverifieerd, bijvoorbeeld indicatie verzekerd, aantal sv-dagen en aantal verloonde uren. De eerste twee gegevens zijn voor de uitkeringsprocessen WW en ZW van groot belang. Het derde gegeven is vooral van belang voor de Directie Toeslagen van de Belastingdienst en het CBS. UWV en Belastingdienst voeren momenteel een onderzoek uit naar de in te voeren plausibiliteitscontroles in de loonaangifteketen dat in april 2010 afgerond moet zijn. UWV en Belastingdienst hebben 42 mogelijke plausibiliteitscontroles in beeld gebracht. De inspectie constateert dat begin 2010 nog slechts twee plausibiliteitscontroles van de 42 operationeel waren en een belangrijk deel van de pilots is gestopt of zal worden gestopt omdat deze niet aan de gestelde eisen voldoen. De kwaliteit van de eerdergenoemde acht nominatieve gegevens die uitsluitend, dan wel voor een groot deel, door plausibiliteitscontroles op juistheid kunnen worden geverifieerd, is hiermee nog niet geborgd.

Gedifferentieerde premiepercentages

Het noodstelsel Premiedifferentiatie & Informatiesysteem (PDI) voor de berekening van de gedifferentieerde premies WIA was oorspronkelijk bedoeld voor éénmalig gebruik in 2008, maar is door het stopzetten van het nieuw te ontwikkelen Wia-systeem ook voor de gedifferentieerde premies 2009 gebruikt. Het PDI-noodstelsel zou in de loop van 2009 worden aangepast en geschikt worden gemaakt voor de berekeningen van 2010 en later. De deadline van deze verbetermaatregel is verschoven naar 2010.

Door het niet goed functioneren van de loonaangifteketen, zeker over de jaren 2006 en 2007, heeft het Kernteam besloten om voor de vaststelling van de gedifferentieerde premie 2009 alleen gebruik te maken van de premielonen zoals die in de Polisadministratie over 2006 en 2007 zijn vastgelegd en geen verdere uitvraag te doen bij inhoudingsplichtigen. De inspectie constateert dat zonder deze uitvraag van het juiste en volledige premieloon een niet nader te kwantificeren deel van de gedifferentieerde premies in 2009 (net als in 2008) mogelijk niet juist tot stand is gekomen.

Financiële informatie ten behoeve van fondsbeheer

Vanwege signalen van UWV als fondsbeheerder over onjuistheden in de fondsverdeling hebben UWV en Belastingdienst in het kader van de stabiele loonaangifteketen een verbetermaatregel Fondsverdeling benoemd. Een randvoorwaarde is dat de controles op de juistheid van de afdracht worden toegepast. UWV en Belastingdienst hebben geconcludeerd dat om de juiste premieafdracht te kunnen controleren aanpassingen nodig zijn in het beleid, en zo nodig de wet- en regelgeving, van de premieheffing en -inning, alsmede in het aantal en rubricering van gegevens in de gegevensset van het loonaangiftebericht per 1 januari 2010. De realisatie van deze voorstellen wordt in het regieoverleg Fondsenbeheer gevolgd.

Handhaving

Verificatie van identiteit- en verzekeringsplichtgegevens is een belangrijk instrument voor de handhaving van wet- en regelgeving en in het bijzonder het voorkomen en bestrijden van M en O. Eind 2008 heeft het Kernteam daarom besloten de mogelijkheden te onderzoeken om werkgevers te ondersteunen bij de verificatie van de identiteit aan de bron en de vaststelling van de verzekeringsplicht. Uit het onderzoek bleek echter dat de beoogde doelen niet kunnen worden bereikt. De belangrijkste belemmeringen zijn dat de werkgever geen wettelijke verificatieplicht heeft (maar een "vergewisplicht") en dat werkgevers wettelijk niet als gebruikers van de GBA gelden. Bij het onderzoek is ook gekeken naar alternatieve maatregelen die zich richten op kwaliteitsverbetering door aanpassing van de bestaande processen binnen de loonaangifteketen. Al deze gevallen zouden forse aanpassingen betekenen en worden daarom op dit moment niet inpasbaar geacht. Het ultimatum remedium is controle aan de bron, waarvoor het nodig is dat inhoudingsplichtigen toegang krijgen tot de GBA. Hiervoor is aanpassing van wetgeving noodzakelijk. Het Kernteam wil in samenspraak met de betrokken ministeries de mogelijkheden van een wetgevingstraject onderzoeken met als doel inhoudingsplichtigen toegang te verschaffen tot de GBA. De inspectie constateert dat de verbetering van de kwaliteit van de identiteits- en verzekeringsplichtgegevens in de polisadministratie en een betere handhaving door verificatie van de identiteits- en verzekeringsplichtgegevens door de inhoudingsplichtige met de GBA hiermee een zaak van de langere termijn is.

5.3.6 *Stap 5: Beschikbaar stellen van gegevens aan afnemers van polis*

De maatregelen betreffende het beschikbaar stellen van gegevens aan afnemers zijn vooral gericht op de drie in de Wet SUWI genoemde afnemers (Belastingdienst, UWV en CBS), het Inlichtingenbureau van de Gemeentelijke Sociale Diensten en het Pensioenfonds Horeca & Catering. De inspectie stelt vast dat UWV voor het leveren van gegevens aan derden geen specifieke kwaliteitscontroles heeft ingericht. De inspectie gaat in hoofdstuk 6 in op het gebruik van de Polisadministratie. De inspectie volstaat hier met de constatering dat het gebruik van de polisadministratie zich in 2009 positief heeft ontwikkeld, maar nog niet van een zodanige intensiteit is dat hieraan conclusies voor de inhoudelijke kwaliteit van de geleverde gegevens verbonden kunnen worden. Hierin bestaat nog geen inzicht omdat die kwaliteit mede wordt beïnvloed door het vaststellen van het functioneren van de herstelacties door de

inhoudingsplichtigen, het al dan niet operationeel zijn van de controles en het verwerken van kwaliteitssignalen en fouten afkomstig van afnemers en individuele burgers. Deze drie maatregelen zijn op dit moment nog niet volledig operationeel.

5.3.7 *Stap 6: Ontvangen en verwerken van kwaliteitssignalen*

Kwaliteitssignalen

Het verzamelen en analyseren van kwaliteitssignalen is van groot belang voor de kwaliteitsverbetering van de loonaangiftegegevens. Deze signalen kunnen voortkomen uit alle schakels van de loonaangifteketen: van leveranciers van gegevens, vanuit het verwerkingsproces, van de interne en externe afnemers en van burgers.

Massale signaalafhandeling

De inspectie stelt vast dat de massale signaalafhandeling door het gemeenschappelijke analyseteam in 2009 zijn vruchten heeft afgeworpen in de vorm van sterk teruggelopen foutsignalen. Knelpunt blijft wel het feit dat er nog geen proces voor het opleggen van herstelverzoeken en correcties is ingeregeld. Correctie is en blijft daarmee afhankelijk van de vrijwillige medewerking van de inhoudingsplichtigen.

Individuele signaalafhandeling

De inspectie stelt vast dat haar boodschap in de achtste rapportage over het opstellen van beleid en het inrichten van een op een beleid gebaseerd ketenbreed proces voor de afhandeling van (individuele) signalen en correctieverzoeken van afnemers en burgers is opgepakt maar nog onvoldoende tot voortgang heeft geleid. De inspectie constateert dat het beleid en de procesinrichting van de individuele reactieafhandeling pas in de loop van 2010 geleidelijk vorm krijgt. Voor de beoogde procesinrichting dient in het eerste halfjaar 2010 nog een aantal voorbereidende activiteiten te worden uitgevoerd, zoals het voorbereiden van de loketfunctie en het gezamenlijke reactieafhandelteam (RAT), het ontwikkelen van de beleidsregels/normering²¹, de prioriteitsstelling in de afhandeling en het uitwerken van de ambtshalve correctie. Bovendien moeten in die periode ook enkele andere beperkingen aan de beoogde procesinrichting onderzocht worden, waaronder het kunnen voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen van de Awb (doorlooptijden), de Wet Dwangsommen (sancties bij overschrijding termijnen) en de Wbp (verantwoordelijkheid en bevoegdheid voor correctie van gegevens).

Voor het eerste halfjaar 2010 is alleen voor de dagloonmodule (uitkeringsberekening) een (voorlopig / pilot) ontvangstloket ingericht. Vanaf het tweede halfjaar 2010 zal bij wijze van pilot de individuele reactieafhandeling voor de klantprocessen Dagloon WW en Zorgverzekeringswet (ZVW) ingericht worden. Voor de overige afnemende processen zoals VIA, DVB of Toeslagen zijn in afwachting van de pilot nog geen voorzieningen getroffen. De keuze voor voorzichtige stappen in de vorm van pilots is mede ingegeven door de mogelijk grote hoeveelheid signalen richting UWV en Belastingdienst en de wens om eerst meer inzicht te krijgen in de omvang en samenstelling van de mogelijke signalen. Ook is een definitieve beslissing over de volledige invoering en per wanneer nog niet genomen.

²¹ De AD UWV en RAD merken in hun Bevindingenrapportage audit loonaangifteketen, periode maart/april 2010 (versie 1.0 dd. 19 april 2010) op dat de Belastingdienst en het UWV een gezamenlijk beleidsdocument, gedateerd 5 maart 2010, hebben opgesteld waarin 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 echter nog plaatsvinden.

5.3.8 *Stap 7: Herstel van fouten en toezicht*

Wettelijke basis voor correcties

De inspectie constateert dat het in algemene zin moeilijk is actief regie te voeren op de ontwikkeling en het herstel van de geconstateerde fouten in de nominatieve gegevens vanwege het ontbreken van een correctieverplichting voor inhoudingsplichtigen. Op dit moment heeft alleen de Belastingdienst een wettelijke basis voor het opleggen van correctieverplichtingen aan inhoudingsplichtigen en dat slechts één keer per jaar. Er is nu geen wettelijke basis om inhoudingsplichtigen versneld, dat is per maand of vier weken, te laten corrigeren. De minister van SZW heeft aangegeven de correctieverplichting (ook een vereiste voor de invoering van BLAU) niet te willen invoeren voordat de stabiele loonaangifteketen is bereikt, dus niet eerder dan op zijn vroegst in de loop van 2011. De inspectie merkt op dat het belang van de afnemers en de burgers hierbij niet uit het oog mag worden verloren.

Monitoren van effecten van terugkoppeling

UWV en Belastingdienst hebben het ontbreken van een controle op de naleving van herstelverzoeken (zowel qua handeling als inhoudelijk) en het niet opleggen van correctieverplichtingen aan inhoudingsplichtigen onderkend. Er is een proces ontwikkeld met als doel het proces voor het bewaken van reacties op terugkoppelingen in de nominatieve gegevens en van het nakomen van herstelverzoeken in te richten en te verbeteren, zodat een actiever beleid op herstelverzoeken mogelijk is. Daarnaast worden de effecten van de terugkoppelingen ook gemonitord met de verbetering van de controle-uitkomsten voor de zogenoemde Top 2009 inhoudingsplichtigen die 52% van de loonsom in Nederland uitmaken. De inspectie constateert echter dat binnen de loonaangifteketen nog geen samenhangend beleid is ontwikkeld over de wijze waarop in de loonaangifteketen omgegaan moet worden met notoir onwillige inhoudingsplichtigen die fouten in de gegevens niet (willen) herstellen.

Doorlooptijd van correctie van gegevens en ambtshalve vaststelling van correcties

Voor de uitkeringsprocessen van UWV kan de doorlooptijd van een correctie dan wel het niet corrigeren een knelpunt vormen omdat een uitkeringsaanvraag conform de materiewetgeving in het SUWI-domein veelal binnen 4 weken afgehandeld moet worden. Een oplossing hiervoor is het ambtshalve vaststellen van een loonaangifte waarmee gegevens in de Polisadministratie direct gecorrigeerd worden. Daarvoor is wel een wettelijk kader beschikbaar, maar is geen beleid ontwikkeld en daarom ook geen proces ingericht. De inspectie merkt hierbij op dat een ambtshalve correctie in de polisadministratie uit het oogpunt van traceerbaarheid afzonderlijk zichtbaar zou moeten worden gemaakt ten opzichte van correcties van inhoudingsplichtigen die via het reguliere verwervingsproces van de loonaangifteketen zijn ontvangen, bijvoorbeeld naar aanleiding van herstel- of correctieverzoeken.

Toezichtactiviteiten als sluitstuk van het borgen van de kwaliteit

Omdat de loonaangiften worden gebaseerd op de salarisadministraties van de inhoudingsplichtigen is de kwaliteit van de gegevens in de loonaangiften en daarmee in de polisadministratie afhankelijk van de kwaliteit van de salarisadministraties van de inhoudingsplichtigen. Controles tijdens de verwerking van de loonaangiften, plausibiliteitscontroles en signalen van afnemers en burgers kunnen slechts een deel van (mogelijke) fouten in de gegevens ondervangen. Toezicht vormt dan ook het sluitstuk van de kwaliteitsborgende maatregelen betreffende de nominatieve gegevens in de polisadministratie. Toezicht is met het in werking treden van de Wfsv belegd bij de Belastingdienst. De inspectie merkt op dat het voor een effectieve uitvoering van belang is dat de medewerkers Toezicht van de Belastingdienst beschikken over middelen om snel en eenvoudig inzicht te krijgen in de stand van zaken rondom een inhoudingsplichtige ten behoeve van een volledig klantbeeld. Het gaat dan om inkijk

in de polisadministratie en de stand van zaken ten aanzien van herstelverzoeken en de achterliggende redenen van verzuim. Tot en met het eerste halfjaar 2011 heeft de Belastingdienst de beschikking over een tijdelijke inblikvoorziening. De inspectie constateert dat begin 2010 enige vertraging is opgetreden in de totstandkoming van de definitieve inblikvoorziening die is gepland voor 1 december 2010. Reden hiervan is dat bij nader inzien de kosten van de voorgestane oplossing veel hoger blijken dan begroot en dat de benodigde infrastructuur bij de Belastingdienst ontbreekt. Dit wordt nog nader onderzocht door de betrokken partijen en leidt tot een nieuw plan van aanpak.

Horizontaal toezicht

Met grote inhoudingsplichtigen en intermediairs maakt de Belastingdienst afspraken over de kwaliteit van hun (of door hen verzorgde) aangiften. De afspraken worden vastgelegd in een convenant dat als sturingsinstrument tussen de Belastingdienst en inhoudingsplichtigen / intermediairs dient. Horizontaal toezicht gaat uit van begrip, transparantie en wederzijds vertrouwen tussen Belastingdienst en belastingplichtige. De inspectie constateert dat het horizontaal toezicht binnen de loonaangifteketen nog gepreciseerd moet worden, gezien het belang van Belastingdienst en UWV, maar vooral ook andere partijen (CBS, overige afnemers). Hierdoor kan de inspectie niet beoordelen of de door de Belastingdienst met inhoudingsplichtigen gemaakte afspraken voldoende waarborgen bevatten voor de controle van de juistheid, de volledigheid en de tijdigheid van de in de polisadministratie op te nemen en opgenomen gegevens.

Repressief toezicht

Met de verbetermaatregel "Kwaliteit van gegevens opnemen in risicomodel Belastingdienst" zou Toezicht de middelen, de informatie uit de keten en de kennis ter beschikking moeten hebben om de volledige omslag naar integraal toezicht op de loonaangifteketen in de actualiteit te kunnen maken. Behalve van financiële gegevens zou ook het aanlevergedrag van niet-financiële gegevens onderdeel gaan uitmaken van het risicoprofiel. Uit het onderzoek is gebleken dat het risicomodel van de Belastingdienst niet bruikbaar was. Ook gaf de verbetermaatregel geen duidelijkheid op welke specifieke gegevens toezicht gewenst was. Het Kernteam heeft daarom eind 2009 deze maatregel beëindigd, mede gezien de andere bestaande toezichtmaatregelen. Wel zou een nieuwe, niet nader omschreven, maatregel worden opgestart die beter aansluit bij de behoefte van de Belastingdienst.

De inspectie merkt op dat voor de inrichting van het repressief toezicht het kwaliteits- en controlebeleid zoals hiervoor besproken in hoofdstuk 3 het uitgangspunt zou moeten zijn en dan in het bijzonder de door het Ketenbureau met ondersteuning van AD UWV en RAD uit te voeren risicoanalyse. Om praktische redenen is besloten deze risicoanalyse in eerste instantie te beperken tot de risico's op het gebied van M en O van gegevens. Nadat inzicht is verkregen in de bestaande risico's, de reguliere beheersingsmaatregelen (AO/IC) en de resterende risico's kan vastgesteld worden of het controlebeleid van de Belastingdienst toereikend is en of aanvullende (repressieve of andere) maatregelen getroffen moeten worden.

5.4 Conclusies over de realisatie van de stabiele loonaangifteketen

5.4.1 Conclusie ketenmanager over realisatie stabiele loonaangifteketen

De ketenmanager komt in de eindrapportage over de werking van de keten tot de conclusie dat de tijdelijke maatregelen uit de werkende keten nog niet geheel zijn vervangen door structurele. Daarmee is per 1 januari 2010 nog niet geheel voldaan aan het realiseren van de stabiele loonaangifteketen.

5.4.2 Conclusies inspectie over realisatie stabiele loonaangifteketen

De inspectie concludeert over het realiseren van de stabiele keten per 1 januari 2010 het volgende:

- de ketenmanager komt op goede gronden tot de conclusie dat gedurende 2010 nog een aantal onderdelen moet worden afgerond en dat daardoor per 1 januari 2010 nog niet is voldaan aan het realiseren van de stabiele keten;
- de beoordeling ultimo 2010 van de gerealiseerde maatregelen zal uitwijzen of de randvoorwaarden voor het bereiken van de stabiele keten zijn gerealiseerd.

De inspectie concludeert dat een aantal maatregelen van belang is voor het realiseren van de stabiele keten:

- in het normenkader voor de stabiele keten is het gewenst dat de processtappen 1 (aanmelding en inschrijving van nieuwe inhoudingsplichtigen/werkgevers), 6 (afhandelen kwaliteitssignalen van afnemers en burgers/verzekerden) en 7 (correctie van fouten) van de loonaangifteketen worden genormeerd;
- in het normenkader voor de stabiele keten is het gewenst dat aandacht wordt besteed aan enkele knelpunten in de opzet en uitvoering van het bestaande normenkader voor de werkende keten;
- een formeel en eenduidig beleid en procedure ontbreekt voor de beslissingsbevoegdheid over de vraag of controles "blokkerend" of "signalerend" moeten zijn, over het aan- en uitzetten van controles en welke afwegingscriteria hierbij gelden;
- binnen de loonaangifteketen is nog geen beleid ontwikkeld voor de omgang met inhoudingsplichtigen die notoir onwillig blijken om teruggekoppelde fouten in de gegevens te herstellen. De inspectie merkt op dat voor ambtshalve correctie wel een wettelijk kader beschikbaar is, maar geen beleid is ontwikkeld en ook geen proces is ingericht;
- de reactie van de ketenmanager enkel betrekking heeft op de onderwerpen voor het realiseren van de stabiele keten waaraan de prioriteit 'hoog' is toegekend. Daarnaast moeten nog een aantal andere verbetermaatregelen voor de stabiele keten, deels met de prioriteit 'middel', worden afgerond, zoals de plausibiliteitscontroles, de fondsverdeling, de harmonisatie WGA, het vaststellen van de gedifferentieerde premiepercentages, het inrichten van de individuele reactieafhandeling, de kwaliteit van gegevens opnemen in risicomodel Belastingdienst, de definitieve inkijkvoorziening Polis+, het verbeteren van gegevens verzekerde bij de bron en het verbeteren van de verificatie en terugkoppeling verzekerde met de GBA.

6 Bruikbaarheid Polisgegevens

Inleiding

De bevindingen van de inspectie ten aanzien van het gebruik van de Polisadministratie worden toegelicht aan de hand van het gebruik door de IPA afnemers, de overige afnemers en burgers. Daarnaast wordt ook toegelicht wat het effect van (het gebruik van) de Polisadministratie op de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) is.

IPA-afnemers

De maatregelen in de integrale probleemanalyse (IPA) zijn qua afnemers vooral gericht op de drie in de Wet SUWI genoemde afnemers (Belastingdienst, UWV en CBS), het Inlichtingenbureau van de Gemeentelijke Sociale Diensten en Pensioenfonds Horeca & Catering – de IPA-afnemers.

De geleverde gegevens worden door de Belastingdienst onder meer gebruikt voor het samenstellen van de Vooringevulde aangifte (VIA) en de jaarloonuitvraag. UWV gebruikt de gegevens bij het berekenen van uitkeringen en als basis voor het Digitaal verzekerdenbericht (DVB).

De kwaliteit van het leveren van gegevens aan deze afnemers wordt bepaald met norm 5 van het normenkader dat is opgesteld ten behoeve van het meten van de werkende keten. Deze norm stelt dat de gegevensleveringen aan deze IPA afnemers conform de met hen afgesloten overeenkomsten worden gedaan. De norm is 90% en het eindresultaat over 2009 is 95,7%²².

De inspectie constateert in relatie tot de IPA-afnemers het volgende:

- de in de IPA gedefinieerde afnemers zijn groot en belangrijk, maar vormen slechts een klein deel van de afnemerspopulatie. De resultaten van de IPA-maatregelen lijken niet per definitie ook te gelden voor de leveringen aan de overige afnemers – zie hierna overige afnemers;
- het normpercentage voor de gegevensleveringen is gesteld op 90% (norm 5). Ook bij het realiseren van de norm met circa 95% leidt een uitvalpercentage van circa 5 in absolute aantallen tot een groot aantal;
- de juistheid van gegevensleveringen heeft betrekking op de gegevenslogistiek. Over de inhoudelijke juistheid van de geleverde gegevens bestaat een beperkt inzicht. Die kwaliteit wordt mede beïnvloed door het vaststellen van het functioneren van de herstelacties door de inhoudingsplichtigen, het al dan niet operationeel zijn van de controles en het verwerken van signalen en fouten afkomstig van afnemers en individuele burgers. Deze drie maatregelen zijn op dit moment nog niet geheel operationeel.
- dat UWV voor het leveren van gegevens aan derden nog niet in alle gevallen specifieke kwaliteitscontroles heeft ingericht. Dit sluit ook aan bij de constatering van de inspectie dat afnemers nog niet of nauwelijks zijn betrokken bij het formuleren van de aan de loonaangiftegegevens te stellen eisen en daarop gebaseerde inhoudelijke controles. Dit laatste wordt momenteel vorm gegeven, onder andere in het afnemersoverleg.

²² Rapport Samenwerking UWV en Belastingdienst, "Eindrapportage werking van de keten in 2009" versie 1.0 d.d. 23 april 2010.

Overige afnemers

Naast de vijf IPA-afnemers kent Polis+ een groot aantal (potentiële) afnemers. Per ultimo maart 2010 bedraagt het aantal contracten circa 700. Afhankelijk van de doelstelling van een rapportage varieert dat aantal afnemers(relaties): als alle gemeenten als afnemer worden geteld zijn dat er ruim 430. Als geteld wordt op het niveau van het intermediair (Inlichtingenbureau) is sprake van slechts 1 afnemer. Andere sectoren met een veelheid aan afnemers zijn aangesloten via intermediairs zoals RINIS en BKWI.

De inkijsfunctie wordt breed gebruikt: door de Belastingdienst, door gemeentes (via Suwinet-Inkijk van BKWI), SVB, IND, UWV, CAK, etc.

Gemeenschappelijk is dat alle afnemers, naast volledige en tijdig beschikbaar gestelde informatie, vooral behoefte hebben aan juiste informatie die is voorzien van signalen om het niveau van juistheid te definiëren. De invulling van het begrip 'kwaliteit' in deze betekenis is nog in ontwikkeling. UWV streeft voor de invulling van het begrip 'kwaliteit' naar een zelfregulerende keten. Die invulling omvat mede het definiëren van door afnemers wenselijk geachte controles en de rol van het toezicht. Op dit moment is UWV bezig met het vormgeven van de ontwikkeling hiervan.

In juni 2009 is het Afnemersoverleg Loonaangifteketen (AOL) gestart.²³ Doel van dit overleg is het bundelen van de belangen van afnemers en het bevorderen van het gebruik van de collectieve en nominatieve gegevens. Op dit moment hebben de drie wettelijke afnemers (Belastingdienst, UWV en CBS) zitting in dit AOL evenals een vertegenwoordiger namens het Ketenbureau. Een voorstel om het overleg uit te breiden met 4 afnemers uit de categorie Overige Afnemers is goedgekeurd. Het benaderen van deze 4 afnemers dient nog plaats te vinden. Naast het AOL kent UWV ook klankbordgroepen. Een voorbeeld hiervan is de klankbordgroep pensioenfondsen. In dergelijke groepen worden niet alleen de leveringen vanuit de polisadministratie besproken, maar ook die van de andere UWV-producten.

De inspectie constateert in relatie tot de overige afnemers dat:

- het gebruik van de gegevens uit de polisadministratie zich goed ontwikkelt, hetgeen blijkt uit het grote aantal afnemers dat in enige vorm reeds gebruik maakt van de beschikbare gegevens;
- het invullen van de relatie met de categorie Overige afnemers is geformaliseerd maar nog nader moet worden geoperationaliseerd;
- de ideeën over de invulling van het begrip kwaliteit in procesmatige en inhoudelijke zin vorm en inhoud krijgen en mede op basis van de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken in samenspraak met het Afnemers Overleg kunnen worden bijgesteld en aangevuld;
- het kader nog niet is uitgewerkt aan de hand waarvan, naar analogie van het normenkader voor de IPA-afnemers, kan worden bepaald of de gegevensleveringen voldoen aan de afspraken met de afnemers (soll- versus ist-situatie);
- het normenkader voor de werkende keten is uitgewerkt op het niveau van de logistieke gegevensverwerking (processen/systemen). De normen voor de gegevensset / de gegevens van de inhoudingsplichtigen (de inhoudelijke kwaliteit) zijn nog niet in hun onderlinge samenhang en rekening houdend met opvattingen van de Overige afnemers uitgewerkt, maar wel een randvoorwaarde voor een operationeel systeem van kwaliteitsborgende maatregelen en managementinformatie;

²³ Startnotitie Afnemersoverleg Loonaangifteketen op 3 juni 2009 – versie 2.0. Bekrachtigd in het kernteam Loonaangifteketen d.d. 16-06-2009.

- het realiseren van de hiervoor geschetste maatregelen van essentieel belang is voor het intensiveren van het gebruik van de polisadministratie en daarmee de kwaliteit van de gegevens.

Burgers

Het digitaal verzekerdenbericht (DVB) heeft tot doel de burgers (verzekerden) via 'Mijn Overheid' en www.uwv.nl inzage te bieden in de door UWV geregistreerde Arbeidsverleden- en Polisgegevens. Een bijkomend oogmerk is de verbetering van de kwaliteit van de gegevens die zijn opgenomen in de polisadministratie. Door het uitstel van het invoeren van de eenduidige loonaangifte (ELOA) zal in de ter beschikking gestelde gegevens het per tijdvak genoten loon sociale verzekeringsgegevens vooralsnog niet worden vermeld.

De burger wordt nog niet actief gewezen op het digitaal verzekerdenbericht (DVB). Een dergelijke actie start als de organisatie in staat is om signalen tijdig af te doen. Acties daarvoor zijn in gang gezet. Fouten betreffende individuele personen worden al wel gesignaleerd via meldingen van afnemers. Het DVB is in 2009 beperkt gebruikt (34.000 bezoekers hebben het DVB circa 100.000 keer bezocht). Van de bezoekers heeft 6,5% een reactie (herstelverzoek) gegeven.

Om reactieafhandeling in goede banen te leiden is een onderzoek gestart naar de inrichting van een loketfunctie. Resultaten hiervan worden in juli 2010 verwacht.

De inspectie constateert in relatie tot de interactie met de burgers dat:

- het aantal raadplegingen van de gegevens via het DVB tot nu toe beperkt is gebleven;
- het aantal reacties na raadplegen hoog is;
- een onderzoek is gestart naar het inrichten van de loketfunctie.

Wet eenmalige gegevensuitvraag

De doelstelling van de polisadministratie is om gegevens eenmalig vast te leggen en meervoudig te gebruiken om zo te komen tot een administratieve lastenverlichting ('de overheid vraagt niet meer naar de bekende weg'). Op 1 januari 2008 is de WEU in werking getreden. Deze wet geeft regels over de wijze waarop binnen de SUWIKeten invulling dient te worden gegeven aan het beginsel van eenmalige gegevensuitvraag. In een brief aan de Tweede Kamer van 30 mei 2008 heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangegeven dat de kwaliteit van de gegevens hierbij een belangrijke voorwaarde is.²⁴ Pas wanneer kan worden vastgesteld dat de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie van een voldoende niveau is, is het mogelijk de beoordeling te maken welk deel hiervan onder het regime van de WEU kan worden gebracht.

De inspectie constateert in relatie tot de WEU dat:

- op dit moment het groeipad in de context van de WEU wordt herzien en dat het in de lijn der verwachting ligt dat ook (delen van) gegevens uit de polisadministratie opgenomen gaan worden in het groeipad. Op dit moment is echter nog niet duidelijk per welke datum eventuele gegevens uit de polisadministratie onder de WEU gaan vallen;
- UWV bij de vaststelling van het dagloon voor de uitkeringen WW en WIA al gebruik maakt van de polisadministratie en dat de kwaliteit van de gegevens voor een groot deel door UWV als toereikend is beoordeeld;
- het gebruik van gegevens uit de polisadministratie voor het bepalen van het dagloon leidt tot een gedeeltelijke (nog niet formele) invulling van de WEU.

²⁴ TK, vergaderjaar 2007-2008, 30970, nr 22.

Conclusie

De inspectie concludeert dat het gebruik van de gegevens uit de polisadministratie zich goed ontwikkelt, hetgeen blijkt uit het grote aantal afnemers dat in enige vorm reeds gebruik maakt van de beschikbare gegevens. De inspectie vraagt aandacht voor het benoemen van de kwaliteit van de te leveren gegevens in combinatie met de wensen van de afnemende partijen.

Op dit moment maken burgers nog weinig gebruik van de gegevens uit de Polisadministratie. Welke gegevens op welk moment onder de WEU vallen is nog niet bekend. Overigens gebruikt UWV voor het vaststellen van het dagloon (de basis voor de berekening van de uitkeringen) gegevens uit de Polisadministratie. Hiermee wordt deels invulling gegeven aan de doelstellingen van de WEU.

7 Oordeel inspectie

De inspectie stelt vast dat UWV en Belastingdienst onder regie van de ketenmanager in 2009 goede voortgang hebben geboekt in het borgen van de loonaangifteketen. Lag in 2008 de focus van de betrokken partijen vooral op het realiseren van de logistieke gegevensverwerkende processen, in 2009 is de focus verbreed naar het verbeteren en borgen van de kwaliteit van de gegevens. Hierin zijn belangrijke stappen gezet.

Evenals over 2008 komt de inspectie over 2009 tot het oordeel dat er sprake is van een werkende keten. Het oordeel van de inspectie is gebaseerd op de door partijen over 2009 uitgevoerde maatregelen ter verbetering en borging van de loonaangifteketen en deels op de uitkomsten van het normenkader.

De inspectie verwacht dat in het te ontwikkelen normenkader voor het vaststellen van de stabiele keten over 2010 in 2011 alle processtappen van de loonaangifteketen zijn opgenomen en de focus meer wordt gericht op de kwaliteit van gegevens. Een polisadministratie gevuld met betrouwbare gegevens, dienstbaar aan de primaire processen van afnemers, is immers het beoogde doel. Ook verwacht de inspectie dat het meetinstrumentarium en het wegingsmodel methodologisch worden verbeterd.

Over 2008 en 2009 stelt de inspectie vast dat de auditdiensten uitvoerende werkzaamheden verrichtten. Voor de toekomstig op te stellen verantwoordingen over het functioneren van de loonaangifte verwacht de inspectie dat het management van de loonaangifteketen de verantwoordingen opstelt en de auditdiensten deze valideren.

De inspectie onderschrijft de conclusie van de ketenmanager dat gedurende 2010 nog een aantal onderdelen moeten worden afgerond om te komen van de werkende naar de stabiele keten. De ketenmanager en UWV moeten nog een aantal maatregelen treffen en invoeren voor het verder borgen van de loonaangifteketen en de polisadministratie zodat in 2010 wordt voldaan aan de daaraan gestelde wettelijke eisen en professionele normen.

De belangrijkste maatregelen voor het verder borgen van de kwaliteit van de gegevens zijn:

- het uitwerken van een centraal beleid op het niveau van de loonaangifteketen om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen te borgen;
- het uitwerken van een aan het kwaliteitsbeleid gerelateerd controlebeleid dat inzicht biedt in de betekenis van de diverse controles en hun (eventuele) onderlinge samenhang;
- het nader inrichten van het beheer van de controles;
- het nader inrichten van het proces voor het afhandelen van individuele signalen en correctieverzoeken van afnemers en burgers als sluitstuk van de loonaangifteketen;
- het verder 'uitrollen' van het digitaal verzekerdenbericht (DVB).

De inspectie stelt vast dat het (gemeenschappelijke) beheer van de loonaangifteketen en de polisadministratie is verbeterd. De heroriëntatie op het gemeenschappelijke beheer van de loonaangifteketen schetst de contouren van een heldere en eenduidige sturing van de loonaangifteketen. De concretisering daarvan vergt van partijen de nodige inspanning. Ten aanzien van de technische aspecten van het beheer

van de polisadministratie merkt de inspectie op dat UWV de doelstellingen gericht op het realiseren van de complexiteitsreductie, behoudens een beperkt aantal punten, medio april 2010 heeft gerealiseerd. Het verdient in de visie van de inspectie aanbeveling om de komende periode extra te monitoren of de bereikte mijlpalen bij voortdurende conform de doelstellingen blijven functioneren.

De inspectie is van oordeel dat met de geboekte vooruitgang de partijen op de goede weg zijn voor het realiseren van de stabiele keten. De inspectie merkt hierbij op dat de wetgeving gelijke pas zal moeten houden.

De inspectie stelt vast dat het gebruik van de gegevens uit de polisadministratie zich goed ontwikkelt. De inspectie heeft dit vastgesteld op basis van het grote aantal afnemers dat in enige vorm gebruik maakt van de beschikbare gegevens.

8 Reactie UWV/ketenmanager en nawoord IWI

De inspectie heeft het conceptrapport op 19 mei 2010 voorgelegd aan de Raad van Bestuur van UWV en aan de ketenmanager loonaangifteketen. Op 24 mei 2010 heeft de ketenmanager gereageerd op het rapport. Op 26 mei 2010 reageerde de Raad van Bestuur. Hieronder is een samenvatting opgenomen van de reacties en een nawoord van de inspectie. In de bijlagen zijn de schriftelijke reacties van UWV en de ketenmanager in zijn geheel opgenomen.

Reactie Uitvoeringinstituut Werknemersverzekeringen

UWV constateert met genoegen dat de inspectie heeft vastgesteld dat UWV goede voortgang heeft geboekt in het borgen van de loonaangifteketen, dat ook in 2009 sprake is geweest van een werkende keten en dat partijen op de goede weg zijn voor het realiseren van een stabiele keten.

UWV onderschrijft de conclusie van de inspectie dat de doelstellingen gericht op de complexiteitsreductie zo goed als gerealiseerd zijn en dat het gebruik van de polisadministratie zich goed ontwikkelt.

UWV stelt vast dat de aanbevelingen van de inspectie aansluiten op de stappen die UWV in samenspraak met de Belastingdienst zet in de ontwikkeling van een stabiele en robuuste loonaangifteketen.

UWV onderschrijft niet de door de inspectie uitgesproken verwachting om in het normenkader voor de stabiele keten alle processtappen van de loonaangifteketen op te nemen en de focus meer te richten op de kwaliteit van de gegevens. UWV merkt op dat er een bewuste keuze is gemaakt de processtappen 1, 6 en 7 niet te normeren gelet op het feit dat UWV hiervoor de verantwoordelijkheid niet kan nemen. Het zelfde geldt voor de kwaliteit van de gegevens. UWV stelt dat de inhoudingsplichtige hiervoor verantwoordelijk zijn. Wel sturen de ketenpartners nadrukkelijk op de kwaliteit van deze gegevens.

UWV merkt op dat in samenspraak met de ketenmanager voldoende capaciteit ter beschikking wordt gesteld aan het ketenbureau.

UWV vraagt zich af waarom de inspectie in het rapport een passage opneemt over de inspanningen van de Belastingdienst.

Reactie ketenmanager loonaangifteketen

De ketenmanager heeft met genoegen kennisgenomen van de conclusies van de inspectie dat UWV en Belastingdienst onder regie van de ketenmanager in 2009 goede voortgang hebben geboekt in het borgen van de loonaangifteketen en dat er over 2009 sprake is geweest van een werkende keten. De ketenmanager is van mening dat, met inachtneming van de navolgende opmerkingen, de negende rapportage een goed beeld geeft van de stand van zaken rond de loonaangifteketen en dat de aanbevelingen aansluiten op de stappen die Belastingdienst en UWV zetten in de ontwikkeling van een stabiele keten en een robuuste keten.

De ketenmanager neemt de aanbeveling van de inspectie niet over om in het in 2011 te ontwikkelen normenkader voor de stabiele keten over 2010 alle processtappen van de loonaangifteketen op te nemen en de focus meer te richten op de kwaliteit van de gegevens. Hij is van mening dat de verantwoordelijkheid voor de (daar-

om ook niet genormeerde) processtappen 1, 6 en 7 en de (eveneens niet genormeerde) kwaliteit van de gegevens bij de inhoudingsplichtigen ligt. Tevens heeft hij opgemerkt dat het normenkader voor de stabiele keten al eerder is vastgesteld en gelijk is aan het normenkader voor de werkende keten.

Dat laat volgens de ketenmanager onverlet dat de Belastingdienst en UWV nadrukkelijk wel sturen op de kwaliteit van gegevens en de processtappen via gedetailleerde managementinformatie.

Het kernteam Loonaangifteketen is voor het kwaliteitsbeleid op 21 mei j.l. akkoord gegaan met een plan van aanpak voor een risicoanalyse zoals bedoeld in de handreiking van de inspectie. De ketenmanager heeft voorgesteld om dit plan van aanpak in de komende weken met de inspectie te bespreken om zo tot een gedeeld beeld te komen van de op te leveren producten.

Ten slotte is de ketenmanager naar aanleiding van het door de inspectie gesignaleerde risico voor een voldoende bemensing en capaciteit van het ketenbureau in overleg getreden met Belastingdienst en UWV over het beschikbaar stellen van aanvullende capaciteit. UWV heeft inmiddels het verzoek om aanvullende capaciteit gehonoreerd.

Nawoord IWI

De inspectie stelt met tevredenheid vast dat UWV en de ketenmanager zich herkennen in de door de inspectie geschetste stand van zaken rond de loonaangifteketen en de polisadministratie en dat de aanbevelingen van de inspectie overeenkomen met de stappen die Belastingdienst en UWV gaan zetten in de ontwikkeling van een stabiele keten en een robuuste keten.

De inspectie stelt vast dat de Raad van Bestuur van UWV en de ketenmanager de aanbeveling van de inspectie voor het te ontwikkelen normenkader van de stabiele keten niet overnemen. Partijen geven hierbij aan dat zij niet de verantwoordelijkheid kunnen nemen voor de uitvoering van de processtappen 1, 6 en 7 en de kwaliteit van de gegevens. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de inhoudingsplichtigen, zo stellen de partijen. De inspectie merkt op dat inhoudingsplichtigen hiervoor weliswaar primair verantwoordelijk zijn, dit ontslaat de Belastingdienst en UWV niet van de inspanningsverplichting, zoals door de wetgever voorgeschreven, om deze stappen en de kwaliteit van de gegevens zo goed mogelijk te borgen. Met het normenkader wordt beoogd verantwoording af te leggen over de prestaties van de loonaangifteketen en inzicht te geven in de kwaliteit van de gegevens ten behoeve van afnemers en de ontwikkeling om te komen tot een basisregistratie.

Als toelichting op de vraag van UWV over de inspanningen van de Belastingdienst merkt de inspectie op dat de opmerking van de inspectie in het licht moet worden gezien van het oordeel over de werkende keten.

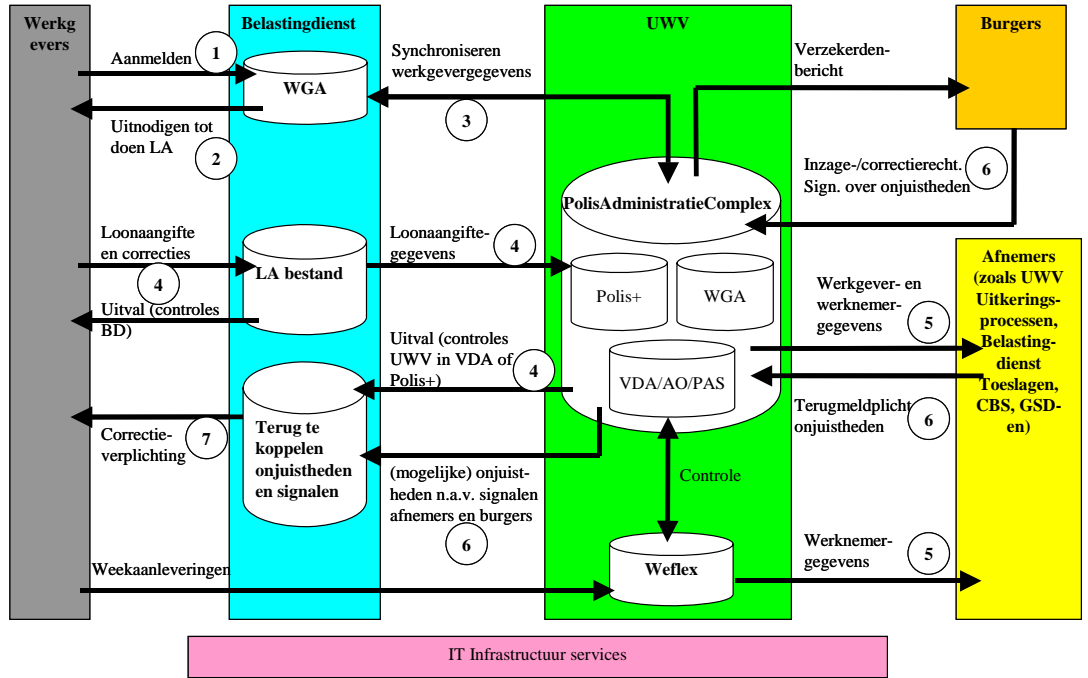
Tot slot merkt de inspectie op graag bereid te zijn om het plan van aanpak van de ketenmanager in relatie tot de handreiking van de inspectie over het kwaliteitsbeleid te bespreken.

Lijst van afkortingen

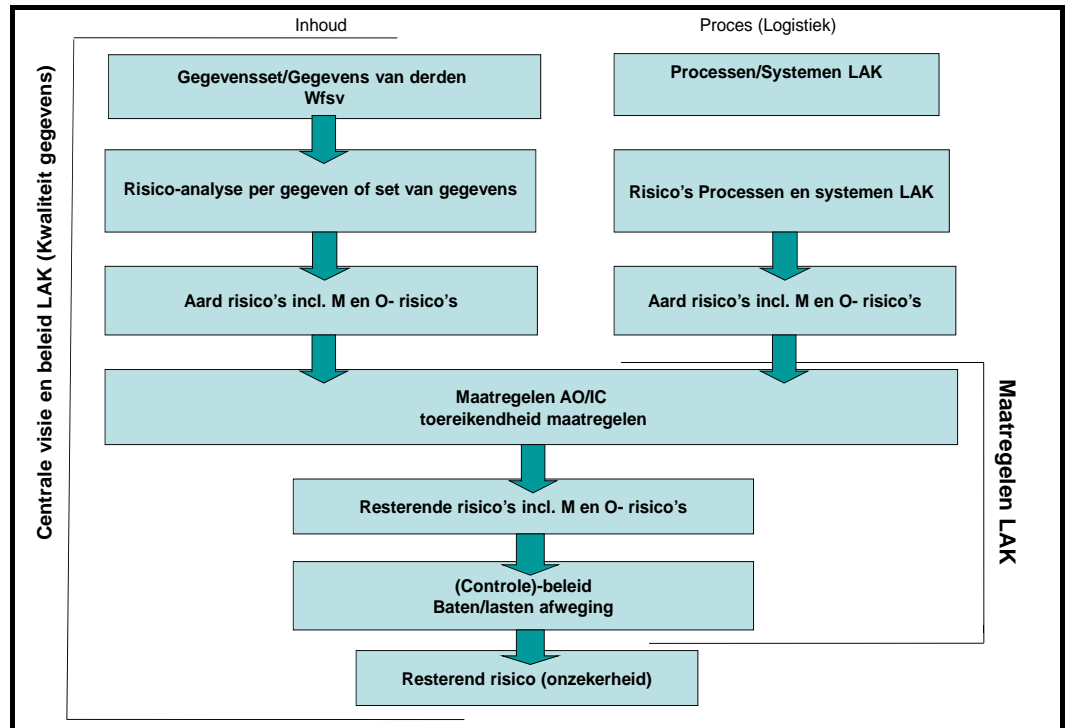
AD UWV	Accountantsdienst van UWV
AGL	Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen
AOL	Afnemersoverleg Loonaangifteketen
Awb	Algemene Wet Bestuursrecht
Awf	Algemeen werkloosheidsfonds
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
DVB	Digitale VerzekeringsBericht
GBA	Gemeentelijke BasisAdministratie
GSD'en	Gemeentelijke sociale diensten
IB	Inlichtingenbureau
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
IPA	Integrale probleemanalyse Loonaangifteketen
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
LAK	Loonaangifteketen
M en O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
PAS	PolisAdministratieSysteem
PID	Project Initiatie Document
PDI	Premiedifferentiatie & Informatiesysteem
PH&C	Pensioenfonds Horeca & Catering
RAD	Rijksauditdienst
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
SA	Staging Area
SUWI	Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VDA	Voordeurapplicatie
VIA	VoorIngevulde Aangifte
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Wia	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet
ZVW	Zorgverzekeringswet
ZW	Ziektewet

Bijlage 1

Processtappen Loonaangifteketen op hoofdlijnen



Model centraal beleidskader



Toelichting op het model centraal beleidskader

In het model wordt onderscheid gemaakt naar twee paden:

- enerzijds de kwaliteitsborging van de gegevensset/de gegevens van inhoudingsplichtigen (de inhoudelijke kwaliteit) en
- anderzijds de kwaliteitsborging van de verwerkende processen/systemen (de technische kwaliteit, logistiek) binnen de loonaangifteketen.

De invulling van het model over de loonaangifteketen (LAK) bestaat uit de volgende stappen:

- het uitvoeren van een risicoanalyse om de aard en omvang van de risico's per gegeven/gegevensset of de processen/systemen en de onderlinge samenhang daartussen, te bepalen;
- het in beeld brengen van de toereikendheid (opzet, bestaan en werking) van de maatregelen op het gebied van de administratieve organisatie en interne controle (de beheersings- /AO-IC-maatregelen), zoals controles, terugkoppeling van controleresultaten en correctiemechanismen, prestatie-indicatoren en normenkaders;
- het opstellen van het controlebeleid voor de resterende risico's in de loonaangifteketen, inclusief de M en O-risico's. Het beleid geeft aan hoe met deze resterende risico's wordt omgegaan. Daarbij kunnen baten / lastenafwegingen en politiek-bestuurlijke afwegingen een rol spelen.

Het kan bij de concretisering van het model noodzakelijk blijken om een verdere detaillering aan te brengen.

Bijlage 2

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Reactie Ketenmanager



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Werk en Inkomen
De heer mr. J.A. van den Bos
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Datum
26 MEI 2010

Van
J. Blaauw
T (020) 752 4638

Ons kenmerk
SBK/80891

Uw kenmerk
2010/3120

Pagina
1 van 2

Onderwerp

Reactie op de negende rapportage UWV en Walvis

Geachte heer Van den Bos,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van de negende rapportage van de Inspectie Werk en Inkomen over UWV en Walvis.

Wij constateren met genoegen dat de Inspectie heeft vastgesteld dat UWV goede voortgang boekt in het borgen van de loonaangifteketen, dat ook in 2009 sprake is geweest van een werkende keten en dat wij op de goede weg zijn voor het realiseren van een stabiele keten. Ook onderschrijven wij de conclusie van de Inspectie dat de doelstellingen gericht op de complexiteitsreductie zo goed als zijn gerealiseerd en dat het gebruik van de polisadministratie zich goed ontwikkelt.

Hierbij stellen wij vast dat de in de negende rapportage gedane aanbevelingen aansluiten op de stappen die UWV in samenspraak met de Belastingdienst zet in de ontwikkeling van een stabiele en een robuuste loonaangifteketen.

Wij maken wij een aantal kanttekeningen:

- De door de Inspectie uitgesproken verwachting dat in het te ontwikkelen normenkader voor het vaststellen van de stabiele keten alle processtappen van de loonaangifteketen zijn opgenomen en dat de focus meer wordt gericht op de kwaliteit van de gegevens, wordt niet door ons onderschreven. Met de Ketenmanager merken wij op dat er een bewuste keuze gemaakt is de processtappen 1, 6 en 7 niet te normeren vanwege het feit dat UWV de verantwoordelijkheid voor deze stappen niet kan nemen. Het zelfde geldt voor de kwaliteit van de gegevens. De inhoudingsplichtigen zijn hiervoor verantwoordelijk. Wel geldt hier dat de ketenpartners nadrukkelijk sturen op de kwaliteit van deze gegevens.
- Op pagina 18 van de rapportage wordt op basis van de rapportage van de Accountantsdienst UWV de vraag gesteld of de inspanningen van de Belastingdienst voor het realiseren en monitoren van het normenkader en de verantwoording daarover wel gelijke tred houden met UWV. Wij vragen ons af wat deze opmerking doet in een rapportage over UWV en Walvis.
- Ten aanzien van het door de Inspectie geconstateerde risico met betrekking tot het beschikbaar stellen van voldoende bemensing en capaciteit voor het Ketenbureau, merken wij op dat wij in samenspraak met de Ketenmanager voldoende capaciteit beschikbaar stellen.



Ons kenmerk

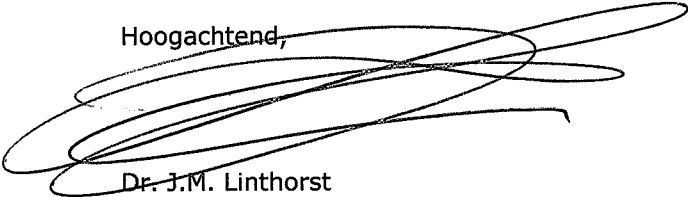
SBK/80891

Pagina

2 van 2

Ten slotte willen wij de Inspectie danken voor de constructieve en open wijze waarop de gesprekken zijn gevoerd die hebben geleid tot de totstandkoming van de negende rapportage.

Hoogachtend,



Dr. J.M. Linthorst
Voorzitter Raad van Bestuur

Velserbroek, 24 mei 2010.

Inspectie Werk en Inkomen,
t.a.v. mr. J.A. van den Bos,
Inspecteur-Generaal,
Postbus 11563,
2502 AN Den Haag.

Onderwerp: Bestuurlijke reactie ketenmanager op 9^e rapportage IWI over UWV en Walvis

Geachte heer van den Bos,

Op 20 mei 2010 ontving ik het concept van de 9^e rapportage van de Inspectie over UWV en Walvis. In uw aanbiedingsbrief vraagt u mij om een bestuurlijke reactie in mijn rol als ketenmanager loonaangifteketen. Ik stel dat op prijs. De door u gevraagde reactie heb ik hieronder opgenomen.

Ik neem om te beginnen met genoeg kennis van de vaststelling van de Inspectie dat UWV en Belastingdienst onder regie van de ketenmanager in 2009 goede voortgang hebben geboekt in het borgen van de loonaangifteketen. Dat geldt ook voor het oordeel van de Inspectie dat er over 2009 sprake is geweest van een werkende keten.

De Inspectie geeft verder aan te verwachten dat in het te ontwikkelen normenkader voor het vaststellen van de stabiele keten over 2010 in 2011 alle processtappen van de loonaangifteketen zijn opgenomen en dat de focus meer wordt gericht op de kwaliteit van de gegevens. Ten aanzien hiervan heb ik de volgende opmerkingen:

1. de processtappen 1, 6 en 7 zijn niet genormeerd. De reden daarvoor is dat de Belastingdienst en het UWV niet de verantwoordelijkheid voor deze processtappen kunnen nemen, die verantwoordelijkheid ligt namelijk bij de inhoudingsplichtigen. Dat laat onverlet dat Belastingdienst en UWV de uitvoering van deze processtappen wel bewaken door middel van gedetailleerde managementinformatie.

2. het voorgaande geldt ook voor de kwaliteit van de gegevens, ook deze is niet genormeerd. Ook voor de kwaliteit van de gegevens zijn de inhoudingsplichtigen namelijk verantwoordelijk. Belastingdienst en UWV sturen wel nadrukkelijk op de kwaliteit van gegevens en ontvangen daarover eveneens managementinformatie.

In het licht hiervan zal ik de aanbeveling van de Inspectie niet opvolgen en zal ik dus geen voorstellen doen voor aanpassing van het normenkader voor het vaststellen van de stabiele keten (welk normenkader overigens al eerder is vastgesteld; het is gelijk aan het normenkader voor de werkende keten).

Waar het gaat om het kwaliteitsbeleid heb ik het kernteam Loonaangifteketen op 21 mei een plan van aanpak voorgelegd voor een risico-analyse zoals bedoeld in de handreiking van de Inspectie. Het kernteam is met dit plan van aanpak accoord gegaan. Ik stel voor dit plan van aanpak in de komende weken met de Inspectie te bespreken (om zo tot een gedeeld beeld te komen van de op te leveren produkten).

De Inspectie signaleert tenslotte een risico met betrekking tot het beschikbaar stellen van voldoende bemensing en capaciteit voor het Ketenbureau. Ik ben inmiddels met Belastingdienst en UWV in overleg over het beschikbaar stellen van aanvullende capaciteit. Het UWV heeft inmiddels al aanvullende capaciteit voor het Ketenbureau ter beschikking gesteld.

Met inachtneming van de voorgaande opmerkingen ben ik van mening dat de 9^e rapportage een goed beeld geeft van de stand van zaken rond de loonaangifteketen. De aanbevelingen van de IWI sluiten aan op de stappen die Belastingdienst en UWV zetten in de ontwikkeling van een stabiele keten en een robuuste keten.

Hoogachtend,



Dr. C. Franke

Ketenmanager Loonaangifteketen

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2010

- R10/02 UWV en Walvis
Negende rapportage
- R10/01 Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld
Jaarverslag Inspectie Werk en Inkomen 2009

2009

- R09/06 In dienst van de burger
- R09/05 Participatie in uitvoering
Stand van zaken uitvoering participatie zomer 2009
- R09/04 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013
Derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008
Meerjarenplan 2010-2013 en Jaarplan 2010
- R09/03 Beveiliging en privacy in de SUWI-keten
Een onderzoek naar de waarborgen van de informatiebeveiliging van Su-
winet-Inkijk bij gemeenten en zbo's
- R09/02 UWV en Walvis
Achtste rapportage
Jaarverslag 2008
- R09/01 Buiten de bijstand
Onderzoek naar mensen die afzien van een WWB-uitkering of deze niet
krijgen toegekend

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl
www.iwiweb.nl
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

