

Aan: Mr. J.P.H. Donner,
Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mr. drs. J.C. de Jager,
Staatssecretaris van Financiën

Het Expertise Centrum

Postbus 18607
2502 EP Den Haag
Van de Spiegelstraat 12
2518 ET Den Haag

Ons kenmerk: B/542/DS/2008/ja

Uw kenmerk: -

Bijlagen: -

Onderwerp: Oordeel negende halfjaarlijkse
rapportage Samenwerking UWV
Belastingdienst (SUB)

Den Haag, 12 november 2008

T 070 351 49 97

F 070 351 52 82

I www.hec.nl

E info@hec.nl

KvK 27122447

BTW NL008846352 B01

Bank 24.00.47.087

Geachte heren Donner en De Jager,

Namens u is Het Expertise Centrum (HEC) gevraagd om als onafhankelijk deskundige een oordeel te geven over de halfjaarlijkse rapportages over de samenwerking tussen UWV en Belastingdienst (SUB) die worden opgesteld ten behoeve van de Tweede Kamer. In dat kader beoordeelden wij de negende rapportage van november 2008. Onderstaand behandelen wij achtereenvolgens:

- Het oordeel over de stand van zaken van de werkende en stabiele keten;
- De sturing op de loonaangifteketen;
- Het normenkader;
- De gegevenskwaliteit;
- Archivering en her-injectie;
- De complexiteitsreductie;
- De vaststelling gedifferentieerde premie WG.

Oordeel over de stand van zaken in de werkende en stabiele keten

Ons algemene oordeel is dat de negende halfjaarlijkse rapportage voor de stand van zaken van de IPA-maatregelen een actueel beeld geeft. Gezien de voortgang die in de afgelopen maanden is geboekt in het dechargeren van de verantwoordelijkheid voor de realisatie van de IPA-maatregelen delen wij de mening dat een werkende keten per eind 2008 onder de huidige omstandigheden haalbaar is. Dit betekent dat in het eerste kwartaal van 2009 de werkende keten kan worden vastgesteld.

Ook ten aanzien van de stabiele keten geeft de rapportage naar ons oordeel een goede weergave van de te nemen maatregelen. In de rapportage wordt in hoofdstuk vijf vooral toegelicht welke acties in gang zijn gezet. Over de realisatie kan in de volgende rapportage uitgebreid worden bericht.

Op basis van de informatie die wij het afgelopen half jaar in de maandelijkse beoordeling van de voortgang verwierven, zijn wij op dit moment van mening dat de realisatie van de stabiele keten per 1-1-2010 haalbaar is. Voorwaardelijk hierbij is blijvende aandacht vanuit het management voor de voortvarende uitvoering van de maatregelen in de lijnorganisaties van de Belastingdienst en UWV. Juist nu de realisatie van de IPA-maatregelen in zicht komt en men terecht trots mag zijn op deze prestatie, moet voorkomen worden dat de aandacht verslapt.

De sturing op de loonaangifteketen

De governance op de loonaangifteketen is thans helder beschreven en werkt voor zover is vast te stellen naar behoren. Over het eigenaarschap van de loonaangifteketen is geschreven dat de discussie hierover "*na realisatie van de stabiele keten*", dus na 1-1-2010, wordt gevoerd.

De keuze tot dat moment de ketenmanager als keteneigenaar te laten fungeren ondersteunen wij. Hij heeft immers een helder takenpakket - namelijk een set aan te realiseren maatregelen tot 2010 - en weet zich tweewekelijks gesteund door de bestuurders van UWV en Belastingdienst die de verantwoordelijkheid hebben voor de uitvoering van de maatregelen.

De rapportage is over het *eigenaarschap van de loonaangifteketen* in de periode na 1-1-2010 niet duidelijk. Wij gaan ervan uit dat bedoeld is dat de inrichting van de besturing inclusief een ketenmanager gehandhaafd blijft *totdat de discussie over het eigenaarschap is beslecht*.

Overigens worden reeds nu al de eerste verkenningen uitgevoerd over de positionering en bijbehorend eigenaarschap van de polisadministratie, die in feite het hart vormt van de loonaangifteketen. Al eerder merkten wij op dat ten behoeve van de robuuste keten een fundamentele herinrichting soelaas zou kunnen bieden voor enkele hardnekkige problemen in de loonaangifteketen.

Het normenkader

Het normenkader bevat de set afspraken waarlangs de werking van de keten in maart 2009 wordt vastgesteld en waarlangs ook de Tweede Kamer dan kan worden gerapporteerd. Interne rapportage over enkele normen vindt overigens nu reeds plaats.

Het verdient aanbeveling de Tweede Kamer te wijzen op de grenzen aan de verantwoordelijkheid vanuit de overheid ten aanzien van de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de aangiften. In aanvulling op de opmerking "*100% is echter nooit haalbaar*" kan niet voldoende worden benadrukt dat een goed functionerende, geheel volgens de normen werkende, 'loonaangiftefabriek' op zich niet voldoende is. Veel is afhankelijk van de kwaliteit en tijdigheid van de gegevens zoals die door de werkgevers aan de keten worden aangeleverd. Wij constateren dat de Belastingdienst en UWV alles op alles zetten om de werkgevers hierbij te ondersteunen maar feit blijft dat er altijd, al dan niet bewust, fouten zullen worden gemaakt.

Ten aanzien van het ophogen van de normen bevelen wij aan nader toe te lichten op basis waarvan en door wie de normwaarden worden bijgesteld. Eerder noemden wij dit "het tactisch beheer van het normenkader".

De gegevenskwaliteit

Voor zover wij uit de productiecijfers en het kwaliteitsoverzichten hebben kunnen opmaken, verwerkt de keten de ontvangen loonaangiften momenteel in grote mate correct.

De kwaliteitscontroles, de samenwerking met de software-ontwikkelaars en de begeleiding van de aangifteplichtigen werpen hun vruchten af bij de kwaliteit van de invoer van de gegevens. Het is positief dat van de 'Top 150' 100% van de aangiften binnen is over de tijdvakken 1 t/m 6. Wel merken wij hierbij op dat de doorlooptijd van de 'Top 150' over de tijdvakken 4, 5, en 6 gemiddeld 14 weken is. Wettelijk gezien moeten aanleveraars *een maand* na het verstrijken van het tijdvak aangifte hebben gedaan. Ondanks het goede werk van de regiokantoren stellen wij vast dat deze termijn door 7 tot 8% van aanleveraars stelselmatig niet wordt gehaald. Er blijft intensieve aandacht van het Ketenbureau en de ketenpartners nodig om te zorgen dat de aangiften tijdig binnenkomen.

Ten aanzien van de kwaliteitscontroles is ons niet duidelijk wat de oorzaak is van ontbrekende of onjuiste Burgerservicenummers. Of hier een structureel (fraude) probleem aan ten grondslag ligt, dient onderzocht te worden.

In dit verband wordt terecht opgemerkt dat een goede polisadministratie in het belang is van de afnemers. Op basis van een ronde langs de belangrijkste afnemers in augustus concludeerden wij dat deze organisaties in principe de beschikking hebben over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken. Dit past weliswaar binnen de doelstelling van de *werkende keten*, maar houdt niet automatisch in dat op dit moment sprake is van een (intensief) gebruik van die gegevens. De bruikbaarheid van – en de gegevensleveringen uit – de polisadministratie zijn bij veel afnemers namelijk nog in onderzoek en de afspraken over gegevensleveringen door UWV moeten goeddeels nog worden vastgelegd in nieuwe dienstverleningsovereenkomsten.

Bij een intensiever gebruik van de polisadministratie zal door terugkoppeling de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie sterk verbeteren en kan daadwerkelijk worden vastgesteld in hoeverre de afnemers tevreden zijn met de gegevenskwaliteit en de dienstverlening op gebied van tijdige en juiste levering van gegevens door UWV. Daarom is het goed om ruim aandacht te geven aan de stimulering van het gebruik van de polisadministratie door de afnemers.

Archivering en her-injectie

Zowel bij de Belastingdienst als bij UWV worden maatregelen getroffen om binnengekomen berichten "veilig te stellen", dat wil zeggen vast te houden om her-injectie van gegevens in de polisadministratie mogelijk te maken. Deze back-ups maken bij calamiteiten een snellere opstart van de processen

mogelijk maar dienen vooral ook om het opnieuw uitvragen van gegevens en daarmee irritatie bij werkgevers te voorkomen. Wij willen erop wijzen dat deze maatregelen in ontwikkeling zijn en er nu dus nog niet vanuit kan worden gegaan dat extra uitvraag voorkomen wordt. Wij zullen de ontwikkelingen nauwlettend blijven volgen.

De complexiteitsreductie

In de brief over de achtste voortgangsrapportage concludeerden wij dat de nieuwe polisadministratie Polis+ op dit moment nog niet te kwalificeren is als de robuuste, stabiele en onderhoudbare polisadministratie en dat evenmin sprake is van een gedegen beheeromgeving. Ook over het beheerst uitfaseren van PAS, de "oude" administratie, waren wij kritisch. Naar onze waarneming is het change- en releasebeheer van Polis+ nog niet volledig ingericht. De thans lopende CIBIT audit zal nadere informatie geven over de status hiervan. Tevens is naar onze informatie de inkijsfunctie voor de Belastingdienst op Polis+ nog niet gerealiseerd, maar juist getemporeerd ten faveure van een tijdelijke by pass oplossing. Wij dringen aan op zo snel mogelijke realisatie van een goede inkijsfaciliteit voor de medewerkers van de Belastingdienst.

Verstorend in het proces van de complexiteitsreductie is de op handen zijnde fusie tussen UWV en het CWI en de voortdurende reorganisatie binnen UWV. Hierdoor blijft onduidelijk of de staande organisatie straks in staat is om de polisadministratie te beheren en op basis van welke informatie het kernteam besluit dat "oude" administraties stopgezet mogen worden. Al met al blijft de complexiteitsreductie bij de UWV een zeer risicovol element in de realisatie van de *stabiele* keten.

Vaststelling gedifferentieerde premie WG

Het is verheugend dat een specifieke taskforce is ingesteld om de berekening van de gedifferentieerde premie en de inhoud van de bijbehorende adviesbrieven op orde te krijgen. Het illustreert het belang dat moet worden gehecht aan voortdurende managementaandacht voor het functioneren van de keten.

Ik hoop U beiden met deze brief voor dit moment voldoende te hebben ingelicht en ben te allen tijde bereid het voorgaande mondeling toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
Het Expertise Centrum

drs. L.J.E. Smits
Directeur

