



**Belastingdienst**

**Datum**

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

**Van**  
mr. L.H.J. Smeets  
T 020 - 687 5373  
Leo.smeets@uwv.nl

Aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
De heer mr. J.P.H. Donner  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

**Ons kenmerk**  
SBK/78406  
**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**  
Eindrapportage  
Werkende keten

**Onderwerp**  
Aanbieding Eindrapportage werkende keten maart 2009

Geachte heer Donner,

Bijgaand bieden wij u de Eindrapportage werkende keten maart 2009 aan. De rapportage is een gezamenlijke rapportage van het Ketenbureau, UWV en de Belastingdienst over de werking van de loonaangifteketen in 2008. De werking van de keten wordt bepaald aan de hand van het normenkader, dat door de Belastingdienst en UWV is vastgesteld en door u en de staatssecretaris van Financiën aan de Tweede Kamer is aangeboden.

Op basis van de in 2008 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die aan de werkende keten in het normenkader zijn gesteld en op basis van de maatregelen die zijn genomen om de werking van de keten te garanderen zijn wij van oordeel dat voor 2008 een werkende keten is gerealiseerd. Het niet volledig behalen van de norm die toeziet op de tijdige verwerking van de loonaangifteberichten in de polisadministratie is, tegen het totaal van de behaalde resultaten, meegewogen bij het vaststellen van de werkende keten. Meegewogen is tevens dat maatregelen worden getroffen die er in voorzien dat deze situatie vanaf 2010 niet meer voorkomt.

Hoewel op een aantal normwaarden een goed resultaat is behaald, hebben de Belastingdienst en UWV de normwaarden voor 2009 op die onderdelen niet verhoogd. Daarbij is overwogen dat in 2009 nog steeds sprake is van het plateau werkende keten.

De Eindrapportage werkende keten is ook aan de staatssecretaris van Financiën, mr. drs. J.C. de Jager, aangeboden.

Hoogachtend,

Ketenbureau

Drs. C. Franke  
Ketenmanager

Uitvoeringsinstituut  
Werknemersverzekeringen

Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur

Belastingdienst

Drs. M.A. Ruys  
Directeur-Generaal

# Rapport

## Samenwerking UWV en Belastingdienst

***Eindrapportage  
werkende keten  
Maart 2009***



*Belastingdienst*

Versie: 1.0  
31 maart 2009

## **Managementsamenvatting**

Vanaf de achtste halfjaarlijkse rapportage aan de tweede kamer hebben de ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV aangegeven dat zij van oordeel zijn dat voor 2008 een werkende keten haalbaar is. Een definitief oordeel over de "werkende keten" kon, zoals in de IPA aangegeven, eerst achteraf worden gegeven. De werking van de keten wordt vastgesteld aan de hand van het normenkader dat door de Belastingdienst en UWV is vastgesteld en daarna door Minister en Staatssecretaris aan de Tweede Kamer is aangeboden.

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

Op basis van de in 2008 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die aan de werkende keten in het normenkader zijn gesteld en op basis van de maatregelen die zijn genomen om de werking van de keten te garanderen, zijn de ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV van mening dat voor 2008 een werkende keten is gerealiseerd.

Het niet volledig behalen van de norm die toeziet op de tijdige verwerking van de loonaangifteberichten in de polisadministratie is, gezien tegen het totaal van de behaalde resultaten, meegewogen bij het vaststellen van de werkende keten. Daarbij is meegewogen dat maatregelen worden getroffen die er in voorzien dat deze situatie vanaf 2010 niet meer voorkomt.

Hoewel op een aantal normwaarden een goed resultaat is behaald, hebben de Belastingdienst en UWV de normwaarden voor 2009 op die onderdelen niet verhoogd. Daarbij is overwogen dat in 2009 nog steeds sprake is van het plateau werkende keten. Op basis van de resultaten over 2009 zullen in het voorjaar van 2010 de normwaarden voor de stabiele keten worden vastgesteld.

Het normenkader is gebaseerd op de inrichting van de werkende keten. Die inrichting zal in de stabiele keten niet wijzigen. De Belastingdienst en UWV gaan daarom voor de stabiele keten uit van hetzelfde normenkader als voor de werkende keten.

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	4
2	Werking keten 2008 op basis van normenkader .....	7
2.1	Samenvatting resultaten Normenkader werking van de Keten .....	7
2.2	Toelichting resultaten per norm .....	8
2.2.1	Oproepen tot het doen van aangifte .....	8
2.2.2	Registratie en uitwisseling werkgeversgegevens.....	8
2.2.3	Overdracht en opname loonaangiftegegevens in de polisadministratie .....	9
2.2.4	Volledige en tijdige beschikbaarstelling aan afnemers .....	9
2.2.5	Gegevensleveringen.....	10
2.2.6	Maximale additionele uitvraag .....	10
2.2.7	Terugkoppeling controleresultaten .....	11
2.3	Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7. ....	12
3	Vaststellen werkende keten (overige aspecten).....	14
3.1	Inrichting besturing- en beheersorganisatie.....	14
3.1.1	Ketenbureau, ketenmanager .....	14
3.1.2	Keteneigenaar en ketenregisseurs.....	14
3.1.3	Beheer op de loonaangifteketen.....	14
3.1.4	Overleg en afstemming .....	15
3.1.5	Overige maatregelen.....	15
3.2	Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens.....	15
3.2.1	Monitoring top 150. ....	16
3.2.2	Kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars .....	16
3.2.3	Analyseteam signaalafhandeling .....	17
3.2.4	Toezicht in de actualiteit.....	17
3.3	Oordeel afnemers .....	17
3.3.1	Algemeen .....	18
3.3.2	CBS, UWV en de Belastingdienst.....	18
3.3.3	het Inlichtingenbureau van de GSD'en, Pensioenfonds Horeca & Catering. 19	
4	Eindoordeel werkende keten .....	20
5	Vaststelling werkende keten 2009 en normenkader stabiele keten .....	21
5.1	Normwaarden 2009 .....	21
5.2	Normwaarden voor volgende jaren .....	21
5.3	Normenkader stabiele keten.....	22

# 1 Inleiding

## IPA en de werkende keten

Vanaf april 2007 is de Tweede Kamer in diverse brieven en in verschillende Algemeen Overleggen geïnformeerd over de problemen in de Loonaangifteketen. Deze problemen zijn aanleiding geweest voor een integrale probleemanalyse (IPA) van het functioneren van de loonaangifteketen.

Met de brief van 18 september 2007 van de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën is de IPA aangeboden aan de Tweede Kamer. In de IPA zijn de knelpunten en problemen binnen de loonaangifteketen in beeld gebracht, zijn concrete maatregelen beschreven om de loonaangifteketen werkend te krijgen en is een pad uitgezet naar een stabiele en een robuuste keten. Over de voortgang wordt halfjaarlijks, voor 1 december en 1 juni gerapporteerd aan de Tweede Kamer.

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

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

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

## Normenkader

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

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

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

---

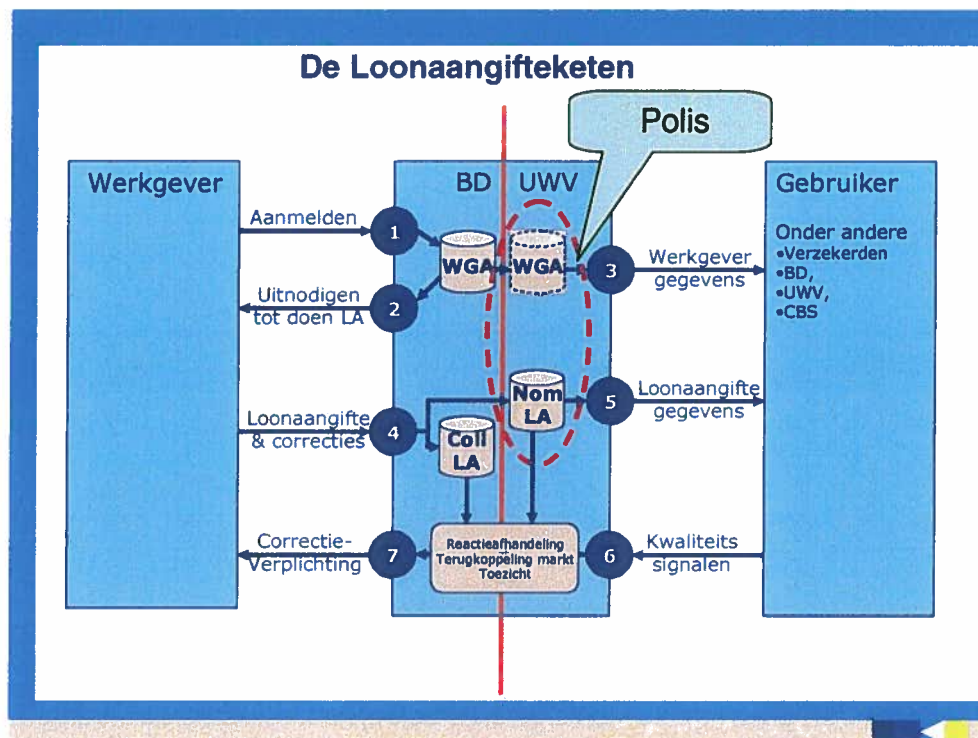
<sup>1</sup> Integrale probleemanalyse, onderdeel 1.2, pagina 23.

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

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

### Afbakening normenkader

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



*Figuur, processtappen in de loonaangifteketen*

De processtappen waar de Belastingdienst en UWV niet de volle verantwoordelijkheid voor kunnen dragen, zijn niet genormeerd. Het gaat om de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtige in de werkgeversadministratie), 6 (afhandelen signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting) uit het onderstaande overzicht. Voor deze processtappen geldt dat werkgevers, verzekerden en afnemers van gegevens een eigen verantwoordelijkheid hebben om gegevens volledig, juist en tijdig te vertrekken, of te corrigeren. De Belastingdienst en UWV zullen maatregelen treffen om de kwaliteit van de gegevens te borgen en om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. Dit aspect is nader uitgewerkt in onderdeel 3.1.5 van deze notitie "Overige maatregelen". De interne accountantsdiensten oefenen toezicht uit op deze maatregelen. In onderdeel 2.3 "Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7" van deze notitie wordt stilgestaan bij de bevindingen van de auditdiensten.

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

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

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

## 2 Werking keten 2008 op basis van normenkader<sup>3</sup>

In paragraaf 2.1 zijn de behaalde resultaten over 2008 in een overzicht samengevat. Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 per norm toegelicht:

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

### 2.1 Samenvatting resultaten Normenkader werking van de Keten

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

Over het jaar 2008 heeft de werking van de loonaangifteketen strikt genomen niet voldaan aan de eisen van het normenkader.

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



## 2.2 Toelichting resultaten per norm

### 2.2.1 Oproepen tot het doen van aangifte

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
1 Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief	95%	99,3%	Ja

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

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock out op < 95%): 97,8%
- Juistheid (outputcontrole verstuurd brieven): 100%
- Tijdigheid (initieel oproep en aanmeldingen): 100%

#### Conclusie

Inhoudingsplichtigen krijgen tijdig een oproep tot het doen van aangifte. De norm is voor 2008 behaald. Dat geldt ook voor inhoudingsplichtigen die zich in de loop van het jaar hebben aangemeld. De gegevens in deze oproep komen overeen met de gegevens zoals die geadministreerd staan in de werkgeversadministratie.

### 2.2.2 Registratie en uitwisseling werkgeversgegevens

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
2 Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden uitgewisseld met de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV)	95%	95,3%	Ja

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

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid/juistheid (vergelijking inhoud WGA BD met WGA UWV): 97,1%
- Volledigheid/tijdigheid (som van alle volledigheidscntroles en doorlooptijd behandeling uitgevallen berichten): 94,4%

#### Conclusie

Het proces van aan- en afmelden van inhoudingsplichtigen is in de werkende keten sterk verbeterd ten opzichte van de jaren 2006 en 2007. Het proces van registreren en uitwisselen van werkgevergegevens voldoet aan de gestelde normen, maar er is ruimte voor verbetering. Het proces heeft in het begin 2008 nog een aantal inregelproblemen gekend, vooral ten aanzien van het tijdig afdoen van geconstateerde verschillen tussen beide werkgeversadministraties. Hierdoor blijven de resultaten op Volledigheid/tijdigheid nog wat achter. Deze problemen zijn in de loop van het jaar verholpen, het proces verloopt naar wens.

### 2.2.3 Overdracht en opname loonaangiftegegevens in de polisadministratie

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
3 Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie.	95%	98,8%	Ja

Norm 3 ziet toe op de juiste verwerking van de ontvangen loonaangiften door de Belastingdienst tot en met de opname in de polisadministratie bij UWV. Per kwartaal wordt middels deelwaarnemingen gecontroleerd of er informatiewaarde verloren is gegaan bij de verwerking van de gegevens in de heffingenadministratie van de Belastingdienst en in de polisadministratie. Het uitgangspunt is het bericht zoals aangeboden en opgeslagen in het ontvangstarchief van de Belastingdienst. Bij de vergelijking met de polisadministratie wordt op nominatief niveau vastgesteld of er sprake is van verschillen.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid verwerking (knock-out <95%): 98,8%
- Inhoudelijke juistheid verwerking: 98,7%

#### Conclusie

De inhoudelijke verwerking van de ontvangen gegevens voldoet aan de gestelde norm. De heffingenadministratie heeft een 100% score op zowel volledigheid als op juistheid behaald. In de vergelijking tussen het ontvangstarchief met de polisadministratie zijn wel verschillen geconstateerd. Naar de oorzaak van deze verschillen op volledigheid is onderzoek gedaan. De inhoudelijke verschillen die in de vergelijkingen tussen het ontvangstarchief en de polisadministratie zijn geconstateerd hadden vooral betrekking op onjuiste verwerking van gegevens van flexwerkers bij de opname in de polisadministratie. Zowel de verwerking als de fouten zijn inmiddels hersteld.

### 2.2.4 Volledige en tijdige beschikbaarstelling aan afnemers

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
4 Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau.	95%	93,9%	Nee

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

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock out < 95%): 99,5%
- Tijdigheid: 88,2%

#### Conclusie

De eindresultaten komen neer op een gemiddelde van 93,9%. Daarmee is de normstelling voor de logistieke verwerking in de keten *niet* behaald. Rekening houdend met de uitval in het acceptatieproces is 99,5% van alle ontvangen berichten

opgeslagen in de polisadministratie. De score op de tijdigheid van het proces tussen ontvangst en opslag leidt tot het eindresultaat van 93,9%.

De lage score op tijdigheid heeft de volgende oorzaken:

Bij de jaarovergang naar 2008 is bij het aanpassen van de informatiesystemen vertraging opgetreden waardoor aan het begin van dat jaar niet aan de vereiste doorlooptijd van maximaal 6 dagen kon worden voldaan. Daarnaast heeft een verstoring plaatsgevonden bij de externe dienstverlener voor opslag van data in de polisadministratie. Als gevolg van deze incidenten konden ontvangen loonaangiften voor een beperkte duur niet tijdig worden opgenomen in de polisadministratie. In de tweede helft van het jaar wordt overigens aan de normstelling voldaan, met in de laatste vier maanden van dat jaar een score van steeds 98%.

### 2.2.5 Gegevensleveringen

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
5 Aan de in de IPA genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	90%	96,4%	Ja

Norm 5 heeft betrekking op het domein van de gegevensleveringen aan afnemers. In het bijzonder de afnemers die in de IPA zijn genoemd: UWV, de Belastingdienst, CBS, Pensioenfonds Horeca en Catering en het inlichtingenbureau van de gemeentelijke sociale diensten. De norm is over 2008 behaald.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid gegevensleveringen (knock out < 90%): 99,2%
- Tijdigheid gegevensleveringen: 97,2%
- Juistheid gegevensleveringen (gegevenslogistiek): 92,8%

#### Conclusie

De gegevensleveringen hebben in 2008 doorgaans volgens afspraak plaatsgevonden. De norm is behaald. In een aantal gevallen is om logistieke redenen van de afspraken afgeweken. Zie ook het onderdeel 3.3 Oordeel afnemers.

### 2.2.6 Maximale additionele uitvraag

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
6 Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens over 2008	5%	3,7	Ja

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

Voor deze norm gelden de kwaliteitseisen volledigheid en juistheid.

Volledigheid betreft de beschikbaarheid van gegevens. Dit wordt uitgedrukt in het aantal inhoudingsplichtigen dat niet aan de aangifteplicht heeft voldaan.

De juistheid wordt gemeten door het aangegeven collectieve loonbedrag in de heffingsadministratie bij de Belastingdienst te vergelijken met het totaal van de loonsommen op werknemersniveau in de polisadministratie.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Percentage onvolledigheid (knock out >5%): 0,2%
- Percentage onjuistheid (knock out >5%): 3,5%

### Conclusie

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

Over jaren 2006 en 2007 was de verwerking binnen de loonaangifteketen zelf debet aan de noodzaak jaarloongegevens uit te vragen. In 2008 zijn daarom veel inspanningen gericht geweest op de verbetering van de loonaangifteketen en verbetering van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. Dit heeft ertoe geleid dat de noodzakelijke additionele uitvraag van 19% over 2006 en 6% procent over 2007 teruggedrongen is tot het over 2008 gerealiseerde eindresultaat van 3,7%. De norm is daarmee behaald. De extra uitvraag van jaarloongegevens zal plaatsvinden bij 24.529 inhoudingsplichtigen.

#### *2.2.7 Terugkoppeling controleresultaten*

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2008	Norm behaald
7 Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in de werknemersgegevens	99%	100%	Ja

Ten opzichte van 2007 is het aantal inhoudelijke controles op de werknemergegevens uit de loonaangifte verder uitgebreid. Deze norm ziet toe op een juiste, tijdige en volledige terugkoppeling van de controleresultaten naar inhoudingsplichtigen. Uitgangspunt is de tussen de ketenpartners afgestemde en gecommuniceerde controleset op de nominatieve gegevens. De ontvangen gegevens worden aan de hand van deze controleset gecontroleerd.

#### Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid terugkoppelingen (knock out <99%): 100%
- Juistheid terugkoppelingen (er wordt volgens de juiste controleset gecontroleerd): 100%
- Tijdigheid terugkoppelingen: 100%

### Conclusie

Het terugkoppelproces is vorig jaar goed verlopen. Alle ontvangen en verwerkbare berichten zijn voor controle op de nominatieve gegevens aangeboden. In alle gevallen is conform de door Belastingdienst en UWV maandelijks vastgestelde controleset teruggekoppeld en alle geconstateerde fouten leiden tot een terugkoppeling. Ten slotte hebben alle terugkoppelingen plaatsgevonden binnen vijftien werkdagen na het verstrijken van het tijdvak.

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

In de Inleiding is aangegeven, dat deze processtappen weliswaar niet zijn genormeerd, maar dat UWV en de Belastingdienst zich maximaal inspannen om waar nodig voor de werkende keten afdoende kwaliteitsborgende maatregelen te treffen. Welke kwaliteitsborgende maatregelen in zijn algemeenheid zijn getroffen is nader uitgewerkt in onderdeel 3.2 "kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens".

De accountantsdiensten zijn gevraagd toezicht te houden op deze processtappen. Hierna wordt stilgestaan bij de bevindingen van de accountantsdiensten van maart 2009 op deze processtappen.

#### *Stap 1 (opname inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie)*

##### Bevinding accountantsdiensten

Bij de beoordeling van het proces van aanmelding van een inhoudingsplichtige tot opname in de werkgeversadministratie signaleren de accountantsdiensten geen risico's. Wel constateren zij dat bij de toekenning van loonheffingnummers onvoldoende waarborgen zijn voor de betrouwbaarheid van de tijdigheidcijfers.

##### Reactie op de bevinding

De ketenmanager is positief over het oordeel van de accountantsdiensten. Er zijn grote inspanningen gedaan om de kwaliteit en doorlooptijd van dit proces te verbeteren. De doorlooptijd is teruggebracht van meer dan een maand bij het opstellen van de IPA naar doorgaans minder dan 5 dagen nu. Ten aanzien van de betrouwbaarheid van de tijdigheidcijfers zullen in de loop van dit jaar maatregelen van interne controle worden ingericht.

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

##### Bevinding accountantsdiensten

Belastingdienst en UWV maken onderscheid tussen massale signaalafhandeling en individuele signaalafhandeling. Op basis van de activiteiten van het Analyseteam (zie onderdeel 3.2.3) worden voor de signalen met massaal karakter oplossingsvoorstellen voorgesteld. Op operationeel niveau zijn diverse activiteiten ontwikkeld om te komen tot een proces van afhandeling voor de signalen met individueel karakter en de daarbij behorende loketfunctie bij UWV. Belastingdienst en UWV hebben echter nog geen gemeenschappelijk beleid vastgesteld voor de afhandeling van individuele signalen van afnemers en verzekerden. Het belang van een spoedige inrichting van het proces van individuele signaalafhandeling wordt groter door ontwikkelingen als Digitaal Verzekerdenbericht (DVB), Vooringevulde Aangifte (VIA) en het voornemen van UWV om bij de vaststelling van de uitkering gebruik te gaan maken van gegevens uit de Polisadministratie (Polis+).

De accountantsdiensten adviseren om ten behoeve van de individuele signaalafhandeling op korte termijn gemeenschappelijk beleid vast te stellen zodat medio 2009 de loketfunctie en het proces van signaalafhandeling operationeel is.

##### Reactie op de bevinding

De ketenmanager onderschrijft de aanbeveling van de accountantsdiensten. Het kernteam heeft eind 2008 op aangeven van de ketenmanager het besluit genomen een maatregel (6.13, Inrichten individuele reactieafhandeling) in te stellen met als doel een gezamenlijk beleid te formuleren op dit onderwerp en een gezamenlijk werkproces te ontwerpen en in te richten, gericht op de individuele reactieafhandeling van afnemers en verzekerden en de daarbij behorende loketfunctie van UWV. Deze maatregel sluit aan op het voornemen van UWV om

medio 2009 bij de vaststelling van de uitkering gebruik te gaan maken van de polisadministratie.

#### *Stap 7 (opleggen correctieverplichting)*

##### Bevinding accountantsdiensten

Inhoudingsplichtigen worden thans door de Belastingdienst verzocht onjuiste gegevens niet met terugwerkende kracht, maar in een volgende aangifte te herstellen.

De accountantsdiensten stellen vast dat op dit moment zowel vanuit wetgeving als vanuit het oogpunt van procesondersteuning onvoldoende mogelijkheden zijn om op gegevensniveau een algemene correctieverplichting op te leggen of die verplichting te bewaken. Door het ontbreken van een bewaking op de correctieverzoeken en correctieverplichtingen bestaat het risico dat onjuiste gegevens niet worden gecorrigeerd. De accountantsdiensten adviseren om op korte termijn de bewaking op correctieverzoeken en correctieverplichtingen in te regelen.

##### Reactie op de bevinding

De ketenmanager beaamt dat het opleggen van een algemene correctieverplichting op gegevensniveau op dit moment, conform de daarover met de markt gemaakte afspraken, niet mogelijk is. Voor het opleggen van een dergelijke verplichting is het ook nog te vroeg. De werking en stabiliteit van de keten moeten daarvoor voldoende geborgd zijn. De toezichtactiviteiten van de Belastingdienst hebben thans nog vooral een dienstverlenend karakter en is in overleg met inhoudingsplichtigen en andere marktpartijen gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van de gegevens, ook met terugwerkende kracht. Zie ook onderdeel 3.2 "Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens".

Het advies om op korte termijn de bewaking in te regelen, wordt overgenomen. Inmiddels zijn ook stappen ondernomen om deze bewaking op korte termijn ook in te regelen.

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

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

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

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

In het IPA-rapport van september 2007 werd onder andere geconstateerd dat er sprake is geweest van onvoldoende ketenbrede aanpak en sturing. Dat geldt voor verschillende aspecten (van de ontwikkeling) van de keten, zoals ontwerp, bouw, processen, begrippen, kwaliteitseisen, monitoring, aansturing en regie.

##### *3.1.1 Ketenbureau, ketenmanager*

Om de keten werkend te maken is de ketensturing versterkt. Deze versterking heeft in eerste aanleg vorm gekregen met het inrichten van een gezamenlijk ketenbureau dat op één locatie is gehuisvest, de aanstelling van een onafhankelijke ketenmanager met doorzettingsmacht naar beide organisaties, de inrichting van een kernteam op hoog bestuurlijk niveau en de rapportagecycli die zijn ingericht.

Onder regie van de ketenmanager is de besturing op de keten geanalyseerd en zijn voorstellen gedaan voor een adequaat besturingsmodel. Dit heeft geresulteerd in de oplevering in februari 2008 van een visie op de besturing van de keten. In het besturingsmodel zijn de belangen van de uitvoeringsorganisaties en het belang van een goed werkende loonaangifteketen geborgd. Het besturingsmodel is in april 2008 aangenomen door het kernteam.

Het besturingsmodel wordt in de eerste plaats bereikt met de instelling van de functie van één keteneigenaar die vanuit een integrale visie de belangen behartigt van de gehele keten. Deze eigenaar opereert in nauwe samenwerking met twee zogenoemde ketenregisseurs die binnen de eigen uitvoeringsorganisaties opereren. Het besturingsmodel voorziet ook in de inrichting van het ketenbrede beheer op de loonaangifteketen en de inrichting van een overlegstructuur.

##### *3.1.2 Keteneigenaar en ketenregisseurs*

Met de benoeming op 3 juni 2008 van twee ketenregisseurs voor de loonaangifteketen is een eerste stap gezet naar de implementatie van deze visie. De ketenmanager vervult vooralsnog de rol van keteneigenaar en heeft de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse zorg voor de werkende keten gedelegeerd aan de ketenregisseurs. De eindverantwoordelijkheid blijft belegd bij de ketenmanager. De ketenmanager, bijgestaan door het ketenbureau, voert daarnaast de regie op de realisatie van de maatregelen die zijn gericht op de realisatie van de stabiele keten en treft voorbereidingen voor de fase "robuuste keten".

##### *3.1.3 Beheer op de loonaangifteketen*

Naar aanleiding van de IPA maatregel "besturing en samenwerking in de keten" is een programma ingericht. De activiteiten van dit programma zijn gericht op lange termijnoplossingen voor het borgen van de samenwerking op uitvoerend niveau. Binnen het programma zijn verschillende deelprojecten belast met de uitwerking van deze onderwerpen. Gebleken is dat de onderlinge samenhang en volledigheid van de

deelprojecten en activiteiten nog aandacht behoeft van de Ketenmanager.

#### *3.1.4 Overleg en afstemming*

De beide ketenregisseurs dragen (de door de ketenmanager gedelegeerde) verantwoordelijk voor de dagelijkse zorg voor de werkende keten. Om aan die verantwoordelijkheid invulling te kunnen geven is onder voorzitterschap van de ketenregisseurs een overleg ingericht, waarin het voor de uitvoering verantwoordelijke lijnmanagement van UWV en de Belastingdienst deelneemt. Dit lijnmanagersoverleg (LMO) komt tweewekelijks bijeen.

Het LMO heeft vorm gegeven aan de verdere invulling van het besturingsmodel. Vanaf januari 2009 zijn ketenbrede overleggen ingericht op operationeel en tactisch niveau, gericht op veranderingen in de loonaangifteketen, op de dagelijkse productie, de ontwikkelingen van nieuwe systemen en/of processen en de voorbereiding van wijzigingen in bestaande systemen en processen. Leden van het ketenbureau nemen namens de ketenmanager deel in deze overleggen.

Op strategisch niveau is een beleidsoverleg ingericht, dat zich richt op het verkrijgen van tijdig inzicht in beleidswijzigingen die van belang zijn voor de loonaangifteketen.

Voorts is een afnemersoverleg ingericht. Dit overleg heeft tot doel het waarborgen van de gezamenlijke belangen van de primaire afnemers van de loonaangifteketen. Deelnemers zijn CBS, de Belastingdienst en UWV in hun rol als afnemer/eigenaar van de gegevens in de loonaangifte en de polisadministratie. CBS zit dit overleg voor.

#### *3.1.5 Overige maatregelen*

Om tot een ketenbrede implementatie van het besturingsmodel te komen worden op regelmatige basis werkconferenties en leercirkels georganiseerd met deelnemers van UWV, de Belastingdienst en CBS die in de keten samenwerken. In de conferenties wordt stilgestaan bij mogelijke verbeteringen in de besturing. Leercirkels zijn steeds georganiseerd rondom een specifiek thema. Knelpunten worden verkend en afspraken worden gemaakt voor verbetering.

Tegen het einde van elk jaar wordt een ketenjaarplan opgesteld voor het volgend jaar, in aansluiting op de jaarplannen van UWV en de Belastingdienst. Het ketenjaarplan ondersteunt de sturing op de samenwerking.

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

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

De inhoudingsplichtige die aangifte doet is in de eerste plaats verantwoordelijk voor de feitelijke kwaliteit van de aangeleverde gegevens. De Belastingdienst en UWV zijn verantwoordelijk voor een goede weergave van de (administratieve) kwaliteit van de gegevens. De Belastingdienst en UWV sturen op deze kwaliteit door vooraf aan de hand van communicatie, voorschriften, handleidingen en instructies duidelijk te maken welke kwaliteitseisen worden gesteld aan de loonaangifte en de daarin opgenomen gegevens.

Vervolgens wordt daarop toegezien door het borgen van de verwerking en doorstroming van gegevens, het uitvoeren van controles, het terugmelden van geconstateerde fouten, het uitoefenen van toezicht (boekencontroles, onderzoeken) en het afhandelen van signalen. Daarmee wordt tevens een bijdrage geleverd aan de inhoudelijke of feitelijke kwaliteit.

De volgende activiteiten hebben daar een belangrijke bijdrage aan geleverd:



### *3.2.1 Monitoring top 150.*

In 2007 is het ketenbureau gestart met het volgen van een specifieke groep inhoudingsplichtigen over de gehele keten (de top 100). Met ingang van 2008 is, in samenwerking met CBS, een zogenoemde 'top 150' samengesteld uit de volgende drie groepen van inhoudingsplichtigen:

- 50 pensioenfondsen/uitzendbureaus/uitkeringsinstanties;
- 50 'overige' grote bedrijven;
- 50 MKB bedrijven.

De aangiften van deze inhoudingsplichtigen worden door de keten gevolgd, van ontvangst door de Belastingdienst tot het opslaan van de gegevens bij UWV. Over de bevindingen wordt wekelijks gerapporteerd. Deze werkwijze stelt de loonaangifteketen in staat snel te reageren bij verstoringen of bijzondere ontwikkelingen.

### *3.2.2 Kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars*

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

Om te voorkomen dat het invoeren van strikte controles in de poort tot massale afkeuring van loonaangiften zou leiden, zijn de controles vooraf beschikbaar gesteld aan de softwareleveranciers. Hierdoor waren zij in staat de controles in te bouwen in hun software, waardoor fouten in de aangifte al bij de inhoudingsplichtige worden gesignaleerd/voorkomen.

Daarnaast worden de softwareleveranciers in staat gesteld om vooraf hun softwarepakket te testen tegen de eisen die de Belastingdienst stelt en op die manier fouten uit hun softwarepakketten te halen. Dit voorkomt dat fouten in de pakketten van de softwareleveranciers leiden tot foutieve aangiften.

Mede door de goede voorbereiding en de medewerking van softwareleveranciers en inhoudingsplichtigen zijn de ervaringen met deze controle vanaf de eerste aanleveringen in 2008 positief. Het aantal (technisch) foutieve aangiften in 2008 is hierdoor tot een minimum beperkt gebleven en stabiliseert zich onder de 0,15% van de ingezonden loonaangiften. Ook voor 2009 blijft dit beeld stabiel.

In de voorbereiding op de werkende keten is het aantal inhoudelijke controles op de werknemergegevens uit de loonaangifte uitgebreid. De terugkoppeling hierover naar de aanleveraars heeft geleid tot een merkbare kwaliteitsverbetering. Het blijkt dat terugkoppeling naar de aanleveraars over gemaakte fouten een effectief middel is dat in belangrijke mate bijdraagt aan een afname van het aantal fouten bij het aanleveren van gegevens.

Ondanks dat het aantal controles in 2008 belangrijk is verscherpt, blijft het aantal periodieke terugkoppelingen min of meer stabiel. De terugkoppeling vormt tevens input voor het analyseteam signaalafhandeling (zie onderdeel 3.2.3).

Door de aanpassingen die in het proces van verzenden en ontvangen van berichten tussen Belastingdienst en UWV zijn gerealiseerd, vallen bijna geen berichten meer uit in de overdracht van Belastingdienst naar UWV. Hierdoor worden meer gegevens opgenomen in de polisadministratie en teruggekoppeld aan de inhoudingsplichtige in geval van geconstateerde fouten. Deze aanpassingen hebben ertoe geleid dat geconstateerde inhoudelijke fouten binnen 15 werkdagen na afsluiting van de aangiftetermijn worden teruggekoppeld naar de inhoudingsplichtige.

### *3.2.3 Analyseteam signaalafhandeling*

Ten behoeve van structurele kwaliteitsverbetering van de loonaangifte is een functie signaalafhandeling ingericht. Signalen (met een massaal karakter) uit beide organisaties worden geanalyseerd en voorzien van oorzaak, oplossing en werkinstructie, na goedkeuring in het LMO of het kernteam, uitgezet in de lijn ter verdere afdoening. Hiermee worden reeds ontstane fouten in de ingediende loonaangiften hersteld en nieuwe fouten voorkomen. De regie op de activiteiten vond eerst plaats vanuit het ketenbureau, vanaf medio 2009 zal de besturing op het analyseteam binnen de lijnorganisaties zijn belegd. De kracht van deze aanpak ligt in het bundelen van kennis door middel van samenwerking tussen medewerkers van Belastingdienst en UWV op één locatie.

### *3.2.4 Toezicht in de actualiteit*

De toezichtactiviteiten van de Belastingdienst richten zich naast controle op het verleden ook steeds meer op het heden en de toekomst. Doel van deze activiteiten is om vanuit handhaving pro-actief naar inhoudingsplichtigen/belastingplichtigen te acteren met als resultaat een kwalitatief betere aangifte.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van:

- Dienstverlenend toezicht. Dit middel is landelijk geïmplementeerd. De activiteiten richten zich op het helpen van de klant als aangiften niet, onvolledig of onjuist binnenkomen.
- Horizontaal toezicht. Met grote inhoudingsplichtigen en intermediairs worden afspraken gemaakt 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.
- Repressief toezicht, waarbij zonodig corrigerend wordt opgetreden.

De Belastingdienst voert de toezichtactiviteiten integraal uit. Bij behandeling van een werkgever wordt niet alleen gekeken naar de loonaangifte maar ook naar de andere verplichtingen die een werkgever heeft ten opzichte van de Belastingdienst.

De toezichtactiviteiten worden ondermeer uitgevoerd op basis van risicoprofielen en signalen uit het eerdergenoemde analyseteam signaalafhandeling.

## **3.3 Oordeel afnemers**

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

In de periode augustus – september 2008 is onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de gegevensleveringen van de loonaangifteketen aan afnemers. Onderwerp van onderzoek waren CBS, UWV en de Belastingdienst en de twee andere in de IPA genoemde afnemers: het Pensioenfonds Horeca & Catering en het Inlichtingenbureau van de GSD'en.

Conclusie uit dit onderzoek was dat de afnemende organisaties de beschikking hebben over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken, hetgeen past binnen de doelstelling van de werkende keten.

Ten behoeve van het vaststellen van de werking van de loonaangifteketen is de uitkomst van het onderzoek van september 2008 getoetst aan de actualiteit. Vastgesteld is of de in september 2008 gedane uitspraken en de daaraan verbonden conclusies met enkele kanttekeningen nog steeds van toepassing zijn in de huidige situatie.

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

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

### *3.3.1 Algemeen*

Op grond van de ontvangen reacties blijkt dat de maatregelen die voor de werkende keten zijn getroffen, hebben geleid tot een betere en snellere beschikbaarstelling van gegevens aan de in de IPA genoemde afnemers. De kwaliteit en de bruikbaarheid van de leveringen zijn in 2008 verder toegenomen. De leveringen vinden doorgaans conform de gemaakte afspraken plaats. Daar waar zich een verstoring heeft voorgedaan die effect had op de tijdigheid van de levering is adequaat door UWV opgetreden. Een aandachtspunt is, dat de communicatie daarover nog verder verbeterd kan worden. Verdere aanscherping van de beheers- en IC maatregelen kan een belangrijke bijdrage leveren aan het voorkomen van dergelijke verstoringen.

Een knelpunt is dat systemen die als gevolg van de jaarovergang aangepast zijn, niet tijdig beschikbaar komen voor het uitvoeringsproces. Zie ook de resultaten op norm 4 in onderdeel 2.2.4. Ook de tijdigheid van de gegevensleveringen over januari 2009 is daardoor nadelig beïnvloed. Het kernteam heeft daarom besloten een gedegen analyse uit te voeren op de jaarovergang en leerpunten te formuleren voor volgend jaar.

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

#### CBS

De gegevens die CBS ontvangt zijn bruikbaar voor de uitvoering van haar wettelijke taak. Op onderdelen is nog verbetering mogelijk, met name op het gebied van de plausibiliteit van bepaalde gegevens. Het inrichten van verdere controles op dit punt is voorzien voor eind 2009. CBS is gevraagd met haar kennis en ervaring bij te dragen aan de realisatie daarvan.

Voor de werkende keten steunt CBS, naast de gegevens uit de polisadministratie, nog vooral op de levering van nominatieve gegevens direct vanaf de ontvangst bij de Belastingdienst. Deze situatie zal in elk geval tot 1 oktober 2009 blijven bestaan.

## UWV

Op basis van de eindconclusie van de pilot 'Gebruik polisgegevens voor dagloonvaststelling WW' is gebleken dat de polisgegevens bruikbaar zijn voor dagloonvaststelling. Wel is van belang dat er nog aanvullende maatregelen worden genomen. Deze maatregelen, die deels intern gericht zijn, zien op:

- De formulering van het beleid t.a.v. gebruik van polisgegevens voor dagloonvaststelling, met name het gemotiveerd mogen afwijken van de polisgegevens.
- Doorvoeren van systeem- en procesaanpassingen die het gebruik van afwijkende gegevens mogelijk moeten maken.
- Verdere verbetering van de kwaliteit van gegevens.

De planvorming rond deze maatregelen is er op gericht de polisadministratie vanaf medio 2009 te gaan gebruiken voor de dagloonvaststelling.

UWV gebruikt de polisadministratie op dit moment voor:

- de claimafhandeling van WIA-aanvragen (in beperkte zin);
- als informatiebron van de SUWI-net inkijsfunctie;
- voor gerichte controle op samenloopgevallen tussen inkomsten uit arbeid en WW-uitkeringen.

## De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt voor de uitvoering van de wettelijke taken steeds meer gebruik van de gegevens uit de polisadministratie: voor de vaststelling van de hoogte van toeslagen, de teruggavenregelingen EBV/EPV, de Inkomensheffing en, met ingang van belastingjaar 2008, voor de pilot vooringevulde aangifte voor de inkomensheffing (VIA). De Belastingdienst acht de gegevens uit de polisadministratie doorgaans goed bruikbaar voor deze processen. De Belastingdienst ervaart dat het ingestelde analyseteam signaalafhandeling (zie onderdeel 3.2.3) daar een belangrijke bijdrage aan heeft geleverd.

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

#### Het Inlichtingenbureau

Het inlichtingenbureau (IB) geeft nadrukkelijk de afhankelijkheid aan van goede inkomensgegevens. Actualiteit en volledigheid zijn daarbij van groot belang. Het IB heeft veel last gehad van het vaak ontbreken van een start- en einddatum van inkomstenverhoudingen (met name bij dienstverbanden van uitzendkrachten) omdat dit gegeven in de loonaangifte geen verplicht veld is. In 2008 is daarom afgesproken dat het IB gebruik zal maken van een ander gegevenselement. IB heeft hiervoor wel systeemaanpassingen moeten doen.

#### Pensioenfonds Horeca & Catering

Het Pensioenfonds Horeca & Catering heeft als eerste pensioenfonds zijn bedrijfsvoering voor een belangrijk deel afhankelijk gemaakt van de gegevens in de polisadministratie. De actuele stand van zaken is dat men de gegevens bruikbaar acht. Men is minder te spreken geweest over de tijdigheid van de leveringen. Daar zijn inmiddels goede afspraken over gemaakt en men ervaart de samenwerking met UWV als goed. Aandacht gaat op dit moment vooral uit naar het beter op elkaar laten aansluiten van de gegevens in geval van intrekkingen en/of correcties.

#### **4 Eindoordeel werkende keten**

Vanaf de achtste halfjaarlijkse rapportage aan de tweede kamer hebben de ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV aangegeven, dat zij van mening zijn dat voor 2008 een werkende keten haalbaar is. Een definitief oordeel over de "werkende keten" kon, zoals in de IPA aangegeven, eerst achteraf worden gegeven. De werking van de keten wordt vastgesteld aan de hand van het normenkader dat door de Belastingdienst en UWV is vastgesteld en daarna door Minister en Staatssecretaris aan de Tweede Kamer is aangeboden.

Op basis van de in 2008 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die aan de werkende keten in het normenkader zijn gesteld en op basis van de maatregelen die zijn genomen om de werking van de keten te garanderen, zijn de ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV van mening dat voor 2008 een werkende keten is gerealiseerd.

Het niet volledig behalen van de norm die toeziet op de tijdige verwerking van de loonaangifteberichten in de polisadministratie is, gezien tegen het totaal van de behaalde resultaten, meegewogen bij het vaststellen van de werkende keten. Daarbij is meegewogen dat maatregelen worden getroffen die er in voorzien dat deze situatie vanaf 2010 niet meer voorkomt.

## **5 Vaststelling werkende keten 2009 en normenkader stabiele keten**

In het voorgaande is de werking van de keten over 2008 aan de orde geweest. Bij het vaststellen van die werking staat het normenkader voor de werkende keten centraal. Dit normenkader kent per norm een zogenoemde normwaarde, die als toetswaarde fungeert.

De normwaarden voor 2008 zijn in mei 2008 vastgesteld. Ze hebben betrekking op de "werkende keten", zoals gedefinieerd in de IPA. Op dit moment zijn de voorbereidingen voor het volgende plateau, de "stabiele keten" in volle gang. Die zullen naar verwachting per 31 december 2009 zijn afgerond. Tot en met 2009 is derhalve nog sprake van het plateau "werkende keten".

Dit roept de volgende vragen op:

- wat zijn de normwaarden die in 2009 gelden om de werking van de keten vast te stellen?
- hoe komen de normwaarden voor de volgende jaren tot stand;
- hoe ziet het normenkader voor de stabiele keten er uit?

### **5.1 Normwaarden 2009**

Omdat op een aantal normwaarden een goed resultaat is behaald, is overwogen de normwaarden voor 2009 op onderdelen op te hogen. De ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV hebben besloten dit niet te doen<sup>4</sup>. Belangrijkste overweging hierbij is dat nog steeds sprake is van het plateau werkende keten waarbij in 2009 getoetst kan worden of de in 2008 behaalde resultaten in 2009 bestendigd worden. Dit leidt tot de dezelfde normwaarden voor 2009 als in 2008.

Dit laat onverlet dat Belastingdienst en UWV er naar streven in 2009 op ieder van de normen hogere scores te behalen dan in 2008 het geval was.

### **5.2 Normwaarden voor volgende jaren**

De normwaarden voor 2009 zijn in het voorjaar van 2009 vastgesteld. Daarmee is een start gemaakt met een cyclus die er uit bestaat dat het kernteam loonaangifteketen ieder voorjaar de normwaarden voor het komende jaar vaststelt. Daarbij betreft het kernteam zowel de resultaten uit het voorgaande jaar als de aard van de processen en de ontwikkelingen die daarop hebben plaatsgevonden in zijn overwegingen.

Concreet betekent dit dat de vaststelling van de normwaarden voor 2010 (voor het plateau "stabiele keten") in het voorjaar van 2010 voor het eerst aan de orde is. Op basis van de resultaten over 2009 zullen in het voorjaar van 2010 de normwaarden voor de stabiele keten worden vastgesteld.

---

<sup>4</sup> Het niet aanpassen van de normwaarden in 2009 geldt ook voor norm 4, ondanks dat de oorzaak voor het niet behalen van deze norm in 2008 zich ook in 2009 heeft voorgedaan. Hierdoor zal naar verwachting de norm ook in 2009 niet behaald worden. Er zijn maatregelen getroffen om de situatie vanaf de stabiele fase te voorkomen, zie onderdeel 3.3.1 "algemeen".

### **5.3 Normenkader stabiele keten**

In de inleiding van deze rapportage is al opgemerkt dat het normenkader de maat is aan de hand waaraan het kernteam de werking van de keten vaststelt. Daarbij krijgt een drietal aanvullende aspecten (beheerorganisatie, signaalafhandeling en kwaliteitsbevorderende maatregelen) expliciet aandacht, omdat die van belang zijn voor de borging van de werking van de keten. Dit geheel gebaseerd op de inrichting van de keten.

De inrichting van de keten wijzigt niet bij het bereiken van het plateau "stabiele keten". Dat betekent dat het ook voor dit plateau mogelijk is de juiste werking van de keten vast te stellen met behulp van enerzijds het normenkader en anderzijds de hiervoor benoemde aanvullende aspecten. Dat betekent dat het normenkader zoals ontwikkeld voor het plateau "werkende keten" ook van toepassing is op het plateau "stabiele keten".

Waar het gaat om de vaststelling van de normwaarden voor de jaren 2010 en verder (als de stabiele keten is gerealiseerd) blijft het gestelde in onderdeel 5.2 onverkort van toepassing.