



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/1296/SES/2009/ek
Uw kenmerk: -
Bijlagen: -
Onderwerp: Oordeel elfde halfjaarrapportage
Samenwerking UWV Belastingdienst

Den Haag, 18 november 2009

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 die worden opgesteld ten behoeve van de Tweede Kamer. In dat kader beoordeelden wij de halfjaarrapportage van oktober 2009, d.d. 12-11-2009.

Wij zijn van oordeel dat deze rapportage een goed inzicht biedt in hetgeen door het Ketenbureau, en de ketenpartners UWV en Belastingdienst tot nu toe is gerealiseerd en welke activiteiten nog zijn voorzien. Onderstaand gaan wij achtereenvolgens in op ontwikkelingen in het afgelopen half jaar. Wij volgen daarbij de drie stadia van de loonaangifteketen zoals beschreven in de Integrale probleemanalyse van 2007: de *werkende* keten, de *stabiele* keten en de *robuuste* keten.

De *werkende* keten

In 2009, c.q. gedurende de looptijd van de realisatie van de *stabiele* keten blijft de status van de *werkende* keten van kracht. Ter bewaking van de *werkende* keten worden aan de hand van het normenkader metingen verricht en in april 2010 zal worden vastgesteld of de loonaangifteketen ook in 2009 heeft gewerkt.

In de elfde rapportage is aangegeven dat de norm 4, die gesteld is voor tijdige opname van loonaangifte gegevens in de polisadministratie, niet gehaald wordt en dat - mede daardoor - ook het leveren van gegevens aan afnemers iets minder scoort dan vorig jaar. Dit komt omdat de afgelopen jaarovergang niet vlekkeloos verliep en omdat de keten afgelopen zomer last had van diverse operationele verstoringen. Zo schoot in het eerste half jaar de 24 uren monitoring door de Belastingdienst tekort, waardoor storingen in de Poort van de Belastingdienst zijn ontstaan en een

aantal dagen geen gegevens door de Belastingdienst aan UWV werden geleverd. Ook heeft de verwerking van de loonaangifteberichten enkele malen stilgestaan door een verstoring bij UWV en verstoringen bij de Belastingdienst. Verder heeft het leveren van jaarloongegevens vanuit UWV aan de Belastingdienst veel tijd gekost (als gevolg van een aantal onjuiste leveringen). Onder besturing vanuit beide organisaties heeft de levering uiteindelijk op een zodanig moment plaatsgevonden dat de afnemende processen (o.a. Toeslagen) hier geen grote hinder van hebben ondervonden.

De tijdigheid van norm 2, voor synchronisatie van de werkgeversadministratie (WGA) tussen UWV en Belastingdienst, scoorde afgelopen half jaar niet altijd goed. Om de oorzaken voor het niet behalen van de tijdigheidsnorm weg te nemen, zijn maatregelen benoemd die begin 2010 hun beslag zullen krijgen.

Ondanks dat er dit jaar, naar ons oordeel, nog te veel operationele verstoringen plaatsvonden, stellen we vast dat de verstoringen in de keten zijn gesignaleerd en adequaat zijn verholpen. Ook zijn ondertussen extra maatregelen getroffen om operationele verstoringen verder te voorkomen.

In onze beoordeling van de 10^e halfjaarrapportage wezen wij op de mogelijke verstoringen in de loonaangifteketen bij de jaarovergang 2009 – 2010. Wij stelden destijds dat de planning voor de jaarovergang zeer krap is en daardoor kritiek blijft. De voorbereidingen voor de jaarovergang zijn nu in volle gang en de betrokken organisaties verwachten dat de jaarovergang beheerst zal verlopen. Wij zijn van mening dat de elfde rapportage aangehaalde jaarovergang 2009 – 2010 voor de keten en voor de prestaties in 2010 een zeer belangrijk moment is. De huidige managementaandacht hiervoor moet onverminderd worden voortgezet.

De stabiele keten

Onder de stabiele keten is destijds verstaan een loonaangifteketen waarin de tijdelijke maatregelen zijn vervangen door structurele maatregelen.

In de beoordeling van de 10^e halfjaarrapportage plaatsten wij twee kanttekeningen bij de realisatie van de *stabiele* keten. Ten eerste wezen wij op het risico van afnemende bestuurlijke aandacht voor de loonaangifteketen, omdat de keten werkt en zich andere grote vraagstukken bij de Belastingdienst en UWV aandienen. Wij vinden dat ondanks de veelheid en complexiteit aan onderwerpen waar het management zich voor geplaatst ziet, de realisatie van de stabiele loonaangifteketen de aandacht krijgt die deze verdient. Wanneer zich haperingen in de samenwerking tussen Belastingdienst en UWV voordeden wordt daar doorgaans adequaat op gereageerd.

Ook wezen wij op de uitdaging, voor met name UWV, voor het programma Complexiteitsreductie en het verbeteren van het beheer van de Polisadministratie. Afgelopen maanden zijn wij meerdere malen

geïnformeerd door UWV over de stand van zaken met betrekking tot het programma Complexiteitsreductie. In deze gesprekken constateerden wij een hoge betrokkenheid van het management van UWV Gegevensdiensten bij het verloop van het programma. DNV-CIBIT heeft gerapporteerd over de verbeteringen en er is een goed zicht op de welke maatregelen die nog genomen moeten worden voor 1-1-2010. Een groot deel van de activiteiten van de Complexiteitsreductie is uitgevoerd maar de huidige resultaten van het schaduwdraaien en de vele werkzaamheden in het kader van de jaarovergang kunnen ervoor zorgen dat activiteiten van de Complexiteitsreductie doorlopen in 2010. Daarbij komt dat de stresstest op het systeem volgens de elfde rapportage voorzien is in april 2010 waardoor de afronding van de Complexiteitsreductie sowieso de jaargrens passeert.

Naast activiteiten voor de complexiteitreductie lopen ook andere werkzaamheden door in 2010. Dit betreft de realisatie van de WGA harmonisatie - een project die na een vooronderzoek zal starten – en het realiseren van een structurele inkijsfunctie voor de Belastingdienst op de Polisadministratie.

Ons oordeel is dat een groot deel van de maatregelen van de stabiele keten per 1-1-2010 zal zijn gerealiseerd en dat voornoemde in 2010 doorlopende maatregelen geen negatieve consequenties voor het operationeel functioneren van de loonaangifteketen met zich meebrengt.

Wel vragen wij bijzondere aandacht voor de 'individuele reactieafhandeling', omdat wij dit voor de burger als 'gebruiker' van de keten een kritisch punt vinden. Alleen voor de Dagloonmodule is een voorlopig ontvangstloket ingericht voor de afhandeling van terugkoppelsignalen. Voor overige afnemende processen zoals Vooringevulde aangifte, Digitaal verzekeringsbericht of Toeslagen zijn nog geen voorzieningen getroffen. UWV en Belastingdienst willen namelijk eerst ervaring opdoen met de voorlopige inrichting van het ontvangstloket bij de Dagloonmodule alvorens het voor andere afnemers open te stellen. De openstelling van andere loketten komt in het plan van aanpak voor de verdere implementatie aan de orde in januari 2010. HEC is van mening dat een goede individuele reactieafhandeling cruciaal onderdeel is van de keten. Wij vinden dat dit topprioriteit moet zijn voor 2010 om een degelijke voorziening voor reactieafhandeling te treffen voor de afnemende processen.

De robuuste keten

Het belang van de onderwerpen die onder de paragraaf "robuuste keten" in de elfde rapportage zijn opgenomen onderschrijven wij. De voorgestelde maatregelen zorgen feitelijk voor een verdere vervolmaking van de loonaangifteketen in 2010 – 2012. Dit is de periode waarin tevens moet blijken of de maatregelen die nu reeds onder de *stabiele* keten zijn genomen het gewenste effect sorteren. Wij merken op dat het aansluiten op e-Overheidsvoorzieningen en de generieke overheidsbrede infrastructuur niet expliciet wordt genoemd in de hoofdtekst van de rapportage, maar uitsluitend

vermeld staat in de bijlage onder maatregel 6.4. Wij vinden het inpassen en aansluiten op andere e-Overheidsvoorzieningen zoals basisregistraties cruciaal voor de polisadministratie als toekomstige Basisregistratie Lonen en Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen (BLAU).

HEC is van mening dat het verstandig is om in de periode 2010-2012 de impact van de voorgestelde herinrichtingsmaatregelen te onderzoeken. De daadwerkelijke herinrichting, waaronder gegevensontvlechting en positionering van de polisadministratie, zijn zeer ingrijpend voor de keten en er is veel bestuurlijk en politiek commitment nodig om dit te realiseren. In 2012 moet hiervoor eerst de benodigde politieke besluitvorming plaatsvinden.

Een belangrijke voorwaarde voor het realiseren van maatregelen in de periode 2010 – 2012 is de programmatische aanpak en sturing, die ook in de afgelopen jaren is gehanteerd. In dit kader ondersteunen wij de voortzetting van de besturing zoals in de elfde rapportage is beschreven omdat alleen op die manier de bestuurlijke aandacht voor de loonaangifteketen structureel en op het juiste niveau blijft geborgd.

Voldoende capaciteit voor de realisatie van de *robuuste* keten vinden voor 2010-2012 een zeer belangrijk aandachtspunt. De organisatieverandering en de beperkte personele capaciteit bij de Belastingdienst heeft invloed heeft op de doorontwikkeling van de keten. Ook bij UWV is de personele capaciteit gelimiteerd; UWV zal de komende jaren het nodige werk moeten verrichten om de keten stabiel te houden naast de doorontwikkeling van de keten. Wij bevelen daarom U beiden aan om nauwlettend toe te zien dat voldoende personele capaciteit beschikbaar blijft in de komende periode.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'L.J.E. Smits', written over a large, faint blue watermark or background graphic.