

# Rapport

## Samenwerking UWV en Belastingdienst

***Dertiende rapportage  
oktober 2010***

***Op weg naar de robuuste keten***



**Belastingdienst**

## **Inhoudsopgave**

1	Inleiding .....	3
1.1	Deze rapportage.....	3
1.2	Volgende rapportages .....	3
1.3	HEC.....	4
2	Sturing op de loonaangifteketen .....	6
3	Stand van zaken werkende keten.....	7
4	Stand van zaken stabiele keten .....	9
5	Stand van zaken robuuste keten.....	11
5.1	Logistiek van de keten .....	11
5.2	Inrichting van de keten .....	12
5.3	Vereenvoudiging door wetgeving .....	12
5.4	Toekomst Polisadministratie.....	12
5.5	Aansluiting E-overheid voorzieningen .....	13
5.6	Basisregistraties in relatie tot de loonaangifteketen .....	13
5.7	Sturing op kwaliteit .....	13
5.8	Implementatie en borging besturingsmodel en kennisdeling.....	15
6	Financiën .....	16
6.1	Kosten SUB/Walvis .....	16
6.2	Kosten IPA .....	17
	Bijlage maatregelen fase stabiele keten .....	18

# **1 Inleiding**

## **1.1 Deze rapportage**

De voorliggende halfjaarlijkse rapportage Samenwerking UWV en Belastingdienst is de dertiende in een reeks van halfjaarlijkse rapportages. De rapportage ziet op de periode 1 april 2010 tot 1 oktober 2010.

Tijdens de plenaire behandeling van de Wfsv en de Invoeringswet Wfsv op 30 juni 2004 heeft de regering een motie van het lid Weekers c.s. omarmd waarin de Tweede Kamer de regering verzoekt om een halfjaarlijkse rapportage. In deze motie heeft de Tweede Kamer de regering verzocht om halfjaarlijks, voor 1 december en 1 juni, te rapporteren over de voortgang van het proces.

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 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr.14). In deze analyse 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. Vanaf de achtste halfjaarlijkse rapportage, sluiten de rapportages in opzet aan bij deze fasering, zoals die in de IPA is opgenomen.

In deze dertiende halfjaarlijkse rapportage wordt gerapporteerd over de stand van zaken van de werkende keten, de stabiele keten en de robuuste keten.

Op basis van de voortgang van de maatregelen van de stabiele keten zijn de ketenmanager, de Directeur-Generaal Belastingdienst en de voorzitter Raad van Bestuur UWV van mening dat er voldoende maatregelen zijn getroffen om de keten in 2010 stabiel te laten functioneren. In mei 2011 kan vervolgens worden geconstateerd of de stabiele keten feitelijk is bereikt.

De maatregelen in het kader van het regeerakkoord kunnen invloed hebben op de ontwikkeling van de robuuste keten. Op dit moment is het effect hiervan nog niet duidelijk.

## **1.2 Volgende rapportages**

Met de volgende (veertiende) halfjaarlijkse rapportage zal voor 1 juni 2011 op basis van het normenkader werkende keten gerapporteerd worden of over 2010 sprake is geweest van een stabiel werkende keten. Dan wordt ook gerapporteerd over de vraag of in 2010 ook het plateau stabiele keten is bereikt. Tevens wordt gerapporteerd over de actuele stand van zaken rond de robuuste keten.

### 1.3 HEC

HEC heeft in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Financiën haar oordeel gegeven over de twaalfde rapportage.

HEC merkte om te beginnen op dat de twaalfde rapportage een goed inzicht geeft in de stand van zaken van dat moment.

Met betrekking tot de fase werkende keten constateerde HEC dat de loonaangifteketen volgens de gerapporteerde cijfers over het eerste kwartaal van 2010 geheel volgens het normenkader presteert. De ketenpartners UWV en Belastingdienst en het ketenbureau hebben in overleg besloten om de normwaarden in 2010 net als in 2009 niet te verhogen. HEC was van mening dat een lichte verhoging van de normen positief kan werken op een verdere verbetering van de prestaties van de keten.

Met betrekking tot de fase stabiele keten constateerde HEC dat het eindmodel van de besturing beschreven is waarbij de regie op de samenwerking in de keten is belegd bij één keteneigenaar, die wordt ondersteund door het ketenbureau en wordt bijgestaan door twee ketenregisseurs per organisatie. HEC ondersteunde dit eindbeeld, maar merkte op dat niet duidelijk is of functie en rol van de keteneigenaar gelijk is aan die van de ketenregisseur en of de keteneigenaar onder dezelfde tweehoofdige politieke verantwoordelijkheid blijft acteren.

HEC constateerde verder dat uit de rapportage niet duidelijk werd wat in 2010 georganiseerd en besloten wordt ten aanzien van de openstaande maatregelen voor het greep krijgen op de keten (maatregelen 4.10, 4.11 en 4.12) en wanneer deze maatregelen zijn afgerond.

HEC merkte op dat spoedig gestart diende te worden met de aanpassingen in de huidige werkgeversadministraties. Verder werd HEC niet duidelijk in hoeverre bij de uitvoering van harmonisatie van de werkgeversadministratie ook het aansluiten op het Nieuw Handelsregister wordt betrokken.

HEC merkte over de maatregelen "Verbetering gegevens aan de bron" en "Verificatie/identificatie verzekerde", op dat beide maatregelen niet meer worden uitgevoerd omdat de maatregelen op korte termijn niet inpasbaar zijn. HEC heeft begrip voor het feit dat deze maatregelen uit het programma zijn gehaald. HEC vindt deze maatregelen desondanks erg belangrijk voor de keten, vooral omdat de polisadministratie op termijn een volwaardige basisregistratie wordt waaraan hoge kwaliteitseisen zullen worden gesteld. HEC beveelt daarom aan het onderwerp wel op de agenda te houden en per jaar te bezien of de maatregelen alsnog in uitvoering kunnen worden genomen of dat op een andere wijze werkgevers gefaciliteerd kunnen worden in het aanleveren van kwalitatief juiste gegevens.

Met betrekking tot de fase robuuste keten constateerde HEC dat er voor juli 2010 een pilot voor de reactieafhandeling is voorzien en dat eind 2010 een proces hiervoor zal worden ingericht. Onduidelijk was wanneer dit proces daadwerkelijk zal zijn ingericht en operationeel is. HEC beval aan sterk te blijven sturen op een snelle realisatie van de individuele reactieafhandeling.

Verder constateerde HEC dat inzake de maatregel "Informatiebehoefte Belastingdienst polisgegevens", de realisatie van een inkijsfunctie die voldoet aan alle eisen en wensen van UWV en Belastingdienst niet voor eind 2011 gerealiseerd zal zijn. De huidige inkijsfunctie wordt echter bruikbaar geacht en zal tot oplevering

van de definitieve inkijsfunctie operationeel blijven.<sup>1</sup>

HEC ondersteunde de programmatische weg waarin per jaar onder leiding van het ambtelijke kernteam en een onafhankelijke ketenmanager wordt gezien welke activiteiten in het kader van het robuuster maken van de keten gewenst en haalbaar zijn. Op deze manier is het robuuster maken van de loonaangifteketen een regulier proces waarover op een gangbare wijze verantwoording kan worden afgelegd.

HEC onderschreef de opvatting dat de ontvlechting van de gegevensverwerking en het gegevensgebruik van groot belang is voor de toekomst van de keten. Dit vooral omdat dan het gehele proces van het verzamelen, verwerken en leveren van loongegevens gescheiden is van het gebruik. Het voorgestelde tijdspad om hierover in 2012 tot politieke besluitvorming te komen achtte HEC realistisch. Voorwaarde is wel dat de politieke en de ambtelijke leiding gedurende 2011 inhoudelijk goed aangesloten blijft op de voorbereidende werkzaamheden en dat de ontwikkeling van de loonaangifteketen de huidige prioriteit behoudt.

Alle voorgenoemde onderwerpen komen aan de orde in deze rapportage.

Evenals bij de voorgaande rapportages zal HEC, in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Financiën, separaat haar oordeel geven over deze dertiende rapportage.

---

<sup>1</sup> Deze constatering is onjuist. Het kernteam heeft besloten dat de huidige inkijsfunctie tot 1 juli 2011 operationeel zal blijven.

## **2 Sturing op de loonaangifteketen**

In de achtste halfjaarlijkse rapportage zijn de stappen toegelicht die onder regie van de ketenmanager zijn gezet om te komen tot een betere besturing en beheersing van de loonaangifteketen. De ontwikkeling van en het beheer op de loonaangifteketen is door middel van afspraken en procedures ingebed in gezamenlijke overlegstructuren. De ketenmanager en het ketenbureau zien toe op de inrichting en werking van de besturing, door aan te sluiten op deze overleggen, via de rapportages over de werking van de loonaangifteketen en de rapportages over de voortgang op de robuuste keten. Zij treffen maatregelen wanneer partijen afspraken niet of niet tijdig nakomen.

De volgende stap naar een gezamenlijke besturing op de loonaangifteketen zag op de (tijdelijke) positie van de ketenmanager met doorzettingsmacht en het ketenbureau. In het eindmodel van de besturing ligt de regie op de samenwerking bij een ketenmanager (soms wordt hiervoor de term keteneigenaar gebruikt), ondersteund door het ketenbureau en bijgestaan door een ketenregisseur per organisatie.

De transitie naar dit eindmodel is gestart met het intensiveren van de samenwerking tussen ketenmanager, ketenbureau, ketenregisseurs en de staande regieorganisaties. Hiertoe zijn de staande regieorganisaties geïntegreerd met de regieorganisatie van de ketenmanager, i.c. het ketenbureau. De ketenmanager stuurt vanaf mei 2010 samen met de ketenregisseurs de geïntegreerde regieorganisatie aan. Tegelijkertijd is de beweging ingezet om de beide lijnorganisaties in toenemende mate zelf de sturing op (de realisatie van onderwerpen binnen) de keten te laten nemen. Een gevolg hiervan is dat het kernteam loonaangifteketen dat tot op heden sterk operationeel en tactisch gestuurd heeft, meer afstand gaat nemen en meer op strategisch niveau gaat sturen. De tactische en operationele sturing en beheersing zullen meer en meer worden belegd bij het lijnmanagersoverleg.

### 3 Stand van zaken werkende keten

In maart 2010 is op basis van de metingen op het normenkader<sup>2</sup> vastgesteld dat, net zoals over 2008, ook over 2009 sprake is van een werkende keten. In het voorjaar van 2011 wordt vastgesteld of sprake is van een stabiel werkende keten over 2010. Op basis van de metingen op het normenkader tot en met september (week 37) blijkt dat de prestaties van de keten voldoen aan de normeisen. De volgende zaken behoeven hierbij aandacht:

- de norm voor tijdige opname van loonaangiftegegevens in de polisadministratie (norm 4);
- de norm voor het volgens afspraak leveren van gegevens uit de polisadministratie aan de in de IPA genoemde afnemers (norm 5);
- het risico naar aanleiding van het besluit de Regeling Premie Tegemoetkoming Kleine Banen te continueren voor 2011.

#### *Tijdige opname van loonaangiftegegevens in de polisadministratie (norm 4)*

De mate van tijdige opname van de loonaangifteberichten in de polisadministratie is de laatste maanden sterk verbeterd doordat de repeterende verstoringen die zich in het tweede kwartaal voordeden als gevolg van technische problemen binnen UWV, zijn opgelost. Recente problemen met het afhandelen van loonaangifteberichten hebben opnieuw tot enige zorg geleid. Deze problemen zijn veroorzaakt door grote aanleveraars die foutief aanleverden. Herstelacties van deze aanleveraars hebben een groot beslag gelegd op de productiecapaciteit van de polisadministratie waardoor de tijdige opname van loonaangiftegegevens in de polisadministratie (norm 4) extra aandacht heeft gevraagd. Norm 4 blijft boven de normwaarde scoren, maar kan zich door deze herstelacties niet significant verbeteren. Versterkte bewaking op het productieproces heeft er voor gezorgd dat deze problemen tijdig zijn herkend. In overleg met de aanleveraars is bepaald op welke wijze en wanneer het beste herstel kon plaatsvinden.

De Belastingdienst pleegt met de betrokken grote aanleveraars overleg over de wijze van aanleveren om te voorkomen dat zich in de toekomst soortgelijke risico's zullen voordoen.

#### *Volgens afspraak leveren van gegevens uit de polisadministratie aan afnemers (norm 5)*

Door het implementeren van de "Business as usual" status van de polisadministratie bij IBM heeft norm 5 tijdelijk onder druk gestaan. Het inslijten van nieuwe werkwijzen en de geformaliseerde procedures die horen bij deze status hebben in eerste instantie geleid tot processen en procedures die langere doorlooptijden kenden. Het wijzigen en herinrichten hiervan heeft veel tijd gekost, waardoor gegevens uit de polisadministratie geruime tijd één tot twee dagen te laat zijn geleverd. Dit heeft steeds in overleg met de afnemers plaatsgevonden.

Gegevens uit de polisadministratie zijn ruimschoots binnen de normen voor juistheid en volledigheid aan afnemers geleverd. Een aandachtspunt blijft het overeenkomstig de afgesproken plandata leveren van gegevens. Gebleken is dat leveringen vooraf worden ingepland in een jaarkalender, die tussentijds niet meer wordt bijgesteld.

Voor 2011 is voorzien in het per kwartaal herijken van de leveringenkalender, waarbij de ervaringen van het voorgaande kwartaal worden gebruikt voor het herijken van de kalender in het komende kwartaal.

Het gevolg van het bovenstaande is dat de score voor norm 5 tot en met week 37 lager is dan de score over 2009. De score tot en met week 37 ligt wel boven de normwaarde. De verwachting is dat de score over heel 2010 ook lager zal zijn dan de

---

<sup>2</sup> Het normenkader is op 29 april 2008 aan de Tweede Kamer aangeboden (Kamerstukken 2007/08 31066, nr. 44).

score over 2009. Overigens geven afnemers aan dat de vertraagde leveringen géén consequenties hebben gehad voor hun bedrijfsprocessen.

*Regeling Premie Tegemoetkoming Kleine Banen*

Op een laat tijdstip is definitief besloten om de "kleine banenregeling", die oorspronkelijk alleen voor 2010 zou gelden, in 2011 ongewijzigd voort te zetten. Aangezien al verregaande voorbereidingen waren getroffen voor afschaffing van de regeling, leidt de voortzetting tot aanvullende automatiseringsaanpassingen aan de kant van de Belastingdienst. Hierdoor ontstaat het risico dat de jaarovergangrelease verschuift naar 2011 en daarmee het risico dat de normen 4 (tijdige opname van loonaangiftegegevens in de polisadministratie), 5 (volgens afspraak leveren van gegevens uit de polisadministratie aan afnemers) en 7 (tijdige terugkoppeling van controleresultaten aan inhoudingsplichtigen) bij de start van het jaar onder de normwaarden uitkomen. Om dit risico te beperken, stelt de Belastingdienst alles in werking om de aanpassingen toch in de decemberrelease te realiseren.



## 4 Stand van zaken stabiele keten

In de IPA is beschreven dat sprake is van een stabiele keten als de tijdelijke maatregelen, zoals die bij de werkende keten zijn getroffen, vervangen zijn door structurele maatregelen. In april 2008 is in het kernteam vastgesteld welke maatregelen genomen moeten worden om ervoor te zorgen dat eind 2009 de voorbereidingen voor een stabiele keten gerealiseerd zijn.

In de bijlage is een tabel opgenomen met de stand van zaken van de 56 maatregelen voor de stabiele keten. Daaruit blijkt dat op één na alle maatregelen zijn afgerond. De nog niet afgeronde maatregel betreft de maatregel "inrichten bewaking en constateren van calamiteiten m.b.t. veiligstellen berichten en verwerking" (prioriteit midden). Deze maatregel bestaat uit drie onderdelen. Twee van de drie onderdelen zijn gerealiseerd (formaliseren van informele archieven en verbeteren van de productiemonitoring). Het derde onderdeel (inrichting van adequate volledighedsmonitoring) wordt naar verwachting voor 31 december 2010 gerealiseerd.

De effecten van de maatregelen rond de stabiele keten zijn in 2010 goed zichtbaar en meetbaar. In mei 2011 kan dan ook worden vastgesteld of in 2010 een stabiele keten is gerealiseerd. De belangrijkste gerealiseerde maatregelen in het afgelopen half jaar zijn:

- *Maatregelen gericht op de inrichting operationeel beheer Polis+ en uitfasering overige polissystemen*

De complexe inrichting van de oorspronkelijke polisadministratie is in de IPA als één van de oorzaken van de problemen in de loonaangifteketen onderkend. UWV is eind 2007 gestart met het terugbrengen van de complexiteit van de polisadministratie door drie parallelle systemen terug te brengen tot één systeem: Polis+. Polis+ heeft de "Business as usual" status bij IBM in april 2010 bereikt. Aanvullend daarop is in mei een stresstest uitgevoerd waarmee de maximale belasting van het systeem in een productieomgeving is getest. Daarnaast zijn organisatorische en technische maatregelen genomen om het beheer te verbeteren.

In september en oktober 2010 is het vierde en laatste monitoronderzoek Polis+ door DNV-CIBIT uitgevoerd. Het onderzoek brengt DNV-CIBIT tot de volgende conclusie: "Vanaf de beginsituatie van Polis+ – toen het simpele feit van überhaupt kunnen leveren de voornaamste zorg van UWV was – tot en met deze vierde monitor zijn grote stappen gemaakt. De kwaliteit van zowel het product Polis+ als de processen er omheen is sterk verbeterd. Wanneer een aantal restpunten wordt opgelost, mag verondersteld worden dat Polis+ als geheel voldoende toekomstvast is voor de komende jaren."

DNV-CIBIT heeft vastgesteld dat het merendeel van de punten geconstateerd in eerdere onderzoeken is opgelost conform de toen gedane aanbevelingen. Met inachtneming van het feit dat de directe omgeving van Polis+ zich kenmerkt door een grote dynamiek, beveelt DNV-CIBIT aan om op de volgende drie aandachtsgebieden nog verbeteringen door te voeren:

- het proces dat leidt tot nieuwe leveringen sluit qua dynamiek niet aan bij het releasematige ontwikkelproces dat UWV in andere gevallen hanteert;
- voor het afdoende (her)testen van nieuwe leveringen is in de planning met een zekere regelmaat onvoldoende ruimte, waardoor soms in productie correctieve acties nodig zijn;
- de processen rond release management, change management en test

management verlopen nog niet optimaal, er is nog sprake van "inslijpen". UWV zal de aanbevelingen opvolgen.

- *Harmonisatie van werkgeversadministratie*

Deze maatregel richt zich op het gebruik van één werkgeversadministratie door de Belastingdienst en UWV, welke functioneel voldoet aan de "eisen en wensen" van de verschillende gebruikers. Uit het vooronderzoek is gebleken dat de structurele oplossing voor harmonisatie (volledige nieuwbouw van de betrokken systemen) te duur is, maar dat een deel van de problematiek op te lossen is met behulp van een aantal zogenoemde "quick wins". Het deel van de problematiek dat niet opgelost wordt, lost UWV op met zogenaamde "work arounds". Deze brengen weliswaar extra inspanningen binnen de afnemende processen met zich mee maar met deze werkwijze kunnen fouten die in de loop van het uitvoeringsproces bij UWV worden ontdekt, wel worden rechtgetrokken.

Overigens is vastgesteld dat het aansluiten op het Nieuw Handelsregister geen invloed heeft op het werkgeversadministratiesysteem. Het aansluiten op het Nieuw Handelsregister is een separaat traject. Hiervoor wordt verwezen naar hoofdstuk 5.6.

- *Digitaal Verzekeringsbericht*

Het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB) biedt de werknemer toegang tot de arbeidsverledengegevens, de dienstverbandgegevens van de laatste 12 maanden, de SV-dagen per maand en een indicatie van de verzekerde wetten.

Vooruitlopend op de mogelijke invoering van Eloa per 2011 is in oktober 2009 besloten de loongegevens in 2010 cumulatief zichtbaar te maken in plaats van per tijdvak. Op deze wijze wordt ervaring opgedaan met het beschikbaar stellen van loongegevens in het DVB. De cumulatieve SV-loongegevens zijn per 15 maart 2010 beschikbaar gesteld. Dit heeft voorsnog niet geleid tot een toename van het aantal correctieverzoeken, wat indicatief aangeeft dat de cumulatieve SV-loongegevens voldoende herkenbaar lijken te zijn.

De DVB-website is te benaderen via [werk.nl](http://werk.nl), [mijnoverheid.nl](http://mijnoverheid.nl) en [UWV.nl](http://UWV.nl). De site is in 2010 tot en met september ca. 135.000 maal geraadpleegd. Het aantal unieke bezoekers daarvan is ongeveer 35.000. Praktisch iedere unieke bezoeker raadpleegt zijn arbeidsverledengegevens en zijn cumulatieve loongegevens. In genoemde periode zijn er ca. 650 correctieformulieren ontvangen die praktisch allemaal betrekking hebben op het arbeidsverleden. Met het klant contact center van UWV is 3.200 maal contact opgenomen betreffende DVB. Het grootste deel van de vragen (36%) gaat over hoe DVB ingezien kan worden. Ca. 10% van de vragen betreft de wijze waarop de gegevens gecontroleerd moeten worden. In geheel 2009 is de DVB-website in totaal 150.000 maal bezocht waarbij het 50.000 unieke bezoekers betrof.

Het voornemen het SV-loon per tijdvak te laten zien is afhankelijk van de resultaten van het onderzoeksprogramma naar de bruikbaarheid en de herkenbaarheid van de polisgegevens. Over de resultaten van dit onderzoek wordt de Tweede Kamer voor 1 december 2010 separaat geïnformeerd.

In 2010 zal een eerste versie van de rekenmodule gekoppeld worden aan DVB. Op basis van de polisgegevens wordt een indicatie over de hoogte en de duur van de WW-uitkering aan circa 60% van de WW-verzekerden gegeven. De resultaten van het hiervoor vermelde onderzoeksprogramma zal informatie leveren over de kwaliteit van de polisgegevens en daarmee input zijn voor een verdere uitbreiding van het bereik van de rekenmodule.

## **5 Stand van zaken robuuste keten**

In de IPA is aangegeven, dat de loonaangifteketen robuust is als deze in bepaalde mate bestand is tegen (wets-) wijzigingen. De robuuste keten is zo flexibel opgezet dat nu nog niet voorziene wijzigingen zonder zware inspanningen en met een aanvaardbare doorlooptijd in de keten kunnen worden doorgevoerd.

Vanaf de negende halfjaarlijkse rapportage is de Kamer geïnformeerd over de voorstellen die de ketenmanager voor de robuuste keten heeft gedaan. Deze voorstellen hebben betrekking op drie onderdelen:

- een logistiek deel;
- herinrichting van de loonaangifteketen;
- inhoudelijke vereenvoudiging van de loonbelasting, premies volksverzekeringen en premieheffing werknemersverzekeringen.

In het voorjaar van 2010 is er een programma voor het robuuster maken van de keten opgesteld waarin bovengenoemde onderdelen zijn uitgewerkt. Bij die uitwerking is rekening gehouden met het gegeven dat de robuuste keten geen te definiëren eindbeeld is en dat de uitwerking van de verschillende onderdelen moet leiden tot een steeds robuustere loonaangifteketen. Om deze redenen ziet het programma enkel in detail op het jaar 2010. Jaarlijks, aan het eind van elk jaar, wordt vervolgens een bijgesteld programma met detailuitwerking voor het jaar daarna opgesteld. Een eerste globale uitwerking voor het jaar 2011, is hierna opgenomen. Het jaarlijks bijstellen van het programma zal onderdeel worden van de normale planning & controlcyclus van Belastingdienst en UWV.

In dit programma zijn de volgende onderdelen, van belang voor een robuuste keten, opgenomen:

- logistiek van de keten;
- inrichting van de keten;
- vereenvoudiging door wetgeving;
- toekomst Polisadministratie;
- aansluiting E-overheid voorzieningen;
- basisregistraties in relatie tot de loonaangifteketen;
- sturing op kwaliteit;
- implementatie en borging besturingsmodel en kennisdeling.

### **5.1 Logistiek van de keten**

Een analyse van problemen, oorzaken en gevolgen heeft geleid tot de conclusie dat het ontvlechten van gegevensverwerking en gegevensgebruik randvoorwaardelijk is voor het realiseren van een robuuste keten. De keten wordt daardoor minder gevoelig voor wijzigingen (bijvoorbeeld door wetgeving) en de mogelijkheden om de kwaliteit te bewaken worden verbeterd.

Omdat de impact van ontvlechten op de primaire processen van de Belastingdienst aanzienlijk kan zijn, worden de eerder voorziene activiteiten in 2010, deels doorgeschoven naar 2011. Er is namelijk gekozen voor een zorgvuldige, stapsgewijze aanpak met tussentijds besluitvorming op het vervolg. Het jaar 2010 heeft daarom vooral gestaan in het teken van de voorbereiding en planvorming op de twee belangrijkste activiteiten:

- het verplaatsen van de laatste controles uit de werkprocessen naar de voorkant van het ontvangstproces van de Belastingdienst;
- de impactanalyse naar de gevolgen van de verdere ontvlechting.

In 2011 wordt gestart met het uitvoeren van impactanalyses op beide onderwerpen, eventueel gevolgd door het opstellen van businesscases. Voor ontvlechting is de

businesscase de basis voor definitieve besluitvorming in 2012. De verwachting is dat het verplaatsen van de controles naar voren in 2011 gerealiseerd kan worden.

## **5.2 Inrichting van de keten**

Verkenningen zijn gedaan naar mogelijkheden om de keten anders in te richten en te besturen. Gebleken is dat het vraagstuk van de herinrichting van de loonaangifteketen, waaronder begrepen de positionering van de polisadministratie, pas aan de orde kan zijn, nadat de in de vorige paragraaf beschreven ontvlechting van gegevensverwerking en gegevensgebruik is gerealiseerd.

## **5.3 Vereenvoudiging door wetgeving**

### *Vereenvoudiging premieheffing*

Het kabinet heeft op 15 september 2009 bij de Tweede Kamer een voorstel van wet ter uniformering van het loonbegrip ingediend (Kamerstukken 32131). In dat wetsvoorstel worden de volgende vereenvoudigingen voorgesteld:

- één loonbegrip;
- één grondslag voor alle premies werknemersverzekeringen en inkomensafhankelijke bijdrage ZVW;
- afschaffen teruggaven premies en bijdragen ZVW.

Hiermee wordt een eerste belangrijke stap gezet om te komen tot één tariefstructuur en één grondslag die gelijk is voor alle premies werknemersverzekeringen. Deze tariefstructuur biedt mogelijkheden voor verdergaande vereenvoudigingen.

### *Harmonisatie en vereenvoudiging*

SZW en UWV hebben mogelijkheden onderzocht om tot verdere deregulering van de werknemersverzekeringen te komen. Er zijn voorstellen ontwikkeld die kunnen leiden tot lastenverlichting voor burgers en bedrijven en tot besparing op uitvoeringskosten. De voorstellen zijn er op gericht de uitvoering beter te doen aansluiten op reeds in de polisadministratie aanwezige gegevens. Dit leidt er tevens toe dat werkgevers een groter belang krijgen bij een goede kwaliteit van de aanlevering van de loonaangifte, hetgeen er vervolgens toe leidt dat de polisadministratie stabielere wordt. Dit wetsvoorstel is inmiddels aangemeld voor plenaire behandeling in de Tweede Kamer.

### *Eenduidige loonaangifte*

De Tweede Kamer wordt vóór 1 december 2010 apart geïnformeerd over de stand van zaken rond de eenduidige loonaangifte.

### *Verbetering gegevens aan de bron en Verificatie/identificatie verzekerde*

Jaarlijks wordt bezien of deze maatregelen alsnog in uitvoering kunnen worden genomen of dat werkgevers op een andere wijze gefaciliteerd kunnen worden in het aanleveren van kwalitatief juiste gegevens.

## **5.4 Toekomst Polisadministratie**

De polisadministratie dient op termijn een basisregistratie te worden (welke voldoet aan de bijbehorende eisen zoals verplicht gebruik, terugmelding, gedefinieerde gegevensset, bij wet geregeld, enz.) en zodanig ingericht te worden dat aan de verschillende behoeftes van afnemers kan worden voldaan. De volgende activiteiten zullen worden uitgevoerd:

- het bepalen van de toekomstige functionaliteit van Polis+. Deze stap geeft inzicht in de toekomstige gewenste functionaliteit. Voorzienbare ontwikkelingen op het gebied van klanteisen en -wensen en wetgeving zijn hierin meegenomen;
- het inventariseren hoe de huidige functionaliteit zich verhoudt tot de toekomstige functionaliteit van Polis+;

- het opstellen van een inrichtingsmodel voor Polis+, passend binnen de architectuurprincipes van de loonaangifteketen en E-overheid;
- het nemen van inrichtingsbeslissingen over de wijze van realisatie van de gewenste functionaliteit;
- het inrichten van de gewenste functionaliteit.

De contourennota over de toekomstige functionaliteit is op 9 september aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gestuurd.

Gebleken is dat er meer activiteiten uitgevoerd moeten worden dan gepland en dat de activiteiten een langere doorlooptijd kennen. De oorspronkelijke planning, waarin uitgegaan werd van het starten van de "functioneel ontwerp fase" in januari 2011 is daarom aangepast. Deze fase zal in april 2011 starten. De doorlooptijd van de planning van de "functioneel ontwerp fase" is afhankelijk van de resultaten van de activiteiten tot en met april 2011.

### **5.5 Aansluiting E-overheid voorzieningen**

Door aansluiting op E-overheid voorzieningen worden specifieke oplossingen, uniek voor de loonaangifteketen, vervangen door generieke oplossingen waardoor de uitvoeringskosten dalen. De effecten van het aansluiten op E-overheid voorzieningen zijn voor de beide uitvoeringsorganisaties groter dan alleen voor de loonaangifteketen. Daarom wordt aangesloten op (het tempo van) de programma's die binnen de uitvoeringsorganisaties op dit onderwerp zijn of worden ingericht. Dit heeft ertoe geleid dat de activiteiten die voorzien waren voor 2010 doorschuiven naar 2011:

- het herijken van de voor de loonaangifteketen relevante E-overheid voorzieningen en de beschikbaarheid hiervan;
- op basis hiervan opstellen van een plan van aanpak opgesteld voor de vervolgstappen.

### **5.6 Basisregistraties in relatie tot de loonaangifteketen**

Ook voor het aansluiten op basisregistraties geldt, dat wordt aangesloten bij bestaande programma's binnen de uitvoeringsorganisaties. Dit heeft ertoe geleid dat het uitvoeren van een impactanalyse op het aansluiten op het Nieuw Handelsregister, die voorzien was voor 2010, doorschuift naar 2011.

De Belastingdienst heeft de aansluiting op de GBA als basisregistratie opgenomen in een meerjarenprogramma. Overigens heeft de aansluiting op de GBA geen impact op de loonaangifteketen aan de Belastingdienstzijde.

UWV geeft fasegewijs invulling aan het gebruik van de GBA. Verificatie van de persoonsgegevens in Polis vindt al bij de GBA plaats. Bij gerede twijfel, bijvoorbeeld het vermoeden van fraude, stelt UWV een onderzoek in. Als daar een signaal uit voortvloeit, koppelt UWV terug naar de GBA.

### **5.7 Sturing op kwaliteit**

Dit onderdeel ziet op het meten en bewaken van de kwaliteit van de aangeleverde gegevens (normenkader) en het voldoen aan de door de afnemers vastgestelde criteria. Het doel is de bruikbaarheid van de gegevens voor de afnemers te vergroten.

De volgende activiteiten behoren tot dit onderdeel.

- *Gewenste kwaliteit afnemers*

De afnemers hebben in het afnemersoverleg de belangrijkste attributen uit de

loonaangifte benoemd. De volgende stap is voor deze attributen de gewenste kwaliteit te bepalen. Dit zal in 2011 worden afgerond.

- *Beleidskader kwaliteit van gegevens*

De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) heeft het signaal afgegeven dat, hoewel veel is gedaan om de kwaliteit van gegevens te verbeteren en te behouden, een beleidskader met betrekking tot de kwaliteit van gegevens nog ontbreekt. Dat betekent dat er mogelijk nog ongedekte risico's ten aanzien van de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen zouden kunnen zijn. De Accountantsdienst UWV en de Rijksauditdienst is gevraagd hier een geschikt risicomodel voor te ontwikkelen. Zij hebben een plan van aanpak opgeleverd voor het opstellen van dit model. De uitvoering van het plan vindt plaats in een vijftal stappen:

1. bepalen van de doelstellingen;
2. inventariseren van gebeurtenissen en ontwikkelingen die de doelstellingen kunnen beïnvloeden;
3. bepalen van de risico's;
4. bepalen welke risico's al zijn afgedekt en welke wel of niet af te dekken;
5. bepalen van beleidsmaatregelen ten behoeve van de af te dekken risico's.

Stap 1 is inmiddels uitgevoerd. Stappen 2 en 3 zijn onderhanden. De afronding van de stappen 4 en 5 is vóór 31 december 2010 voorzien.

Het plan en de uitkomsten van stap 1 zijn met IWI afgestemd. IWI heeft hier positief op gereageerd.

- *Individuele reactieafhandeling*

Doel van deze maatregel is het inrichten van een generiek proces voor het verwerken van kwaliteitssignalen van burgers over (loon)gegevens in de loonaangifteketen. Op 1 juli 2010 is gestart met de pilot voor de afhandeling van reacties naar aanleiding van de dagloonvaststelling voor de WW. Op basis van de pilot worden voorstellen voor de wijze van afhandeling van reacties opgesteld. De ervaringen vanuit de pilot zullen meer duidelijkheid moeten geven over te verwachten aantallen signalen en benodigde capaciteit voor de afdoening ervan. Daarbij wordt onderzocht of de huidige wettelijke kaders en afspraken tussen de Belastingdienst en UWV volstaan of dat deze aanpassing behoeven. De pilot is gericht op het opdoen van ervaring en niet op het afhandelen van alle signalen die in deze periode ontstaan. De verwachting is dat eind 2010 het generieke proces ingericht zal zijn. Afhankelijk van de resultaten en bijbehorende besluitvorming zal vanaf begin 2011 met de structurele afhandeling van de daarvoor in aanmerking komende signalen gestart kunnen worden. Het ZVW-proces heeft geen onderdeel uitgemaakt van de pilot. De reden hiervoor is dat eerst het onderzoek naar het verwerken van signalen naar aanleiding van jaarloongegevens binnen de tijdvakadministratie van de polisadministratie afgerond moet zijn, alvorens deze signalen verwerkt kunnen worden. Dit onderzoek is nog onderhanden. Overigens worden er binnen de Belastingdienst al wel voorbereidingen getroffen voor de ontvangst van signalen over jaarloongegevens.

- *Informatiebehoefte Belastingdienst polisgegevens*

Om tegemoet te komen aan de wens van de Belastingdienst om inzage te hebben in de gegevens uit de polisadministratie, is een inkiijkfunctie gerealiseerd. De inkiijkfunctie functioneert stabiel. De Belastingdienst en UWV hebben echter een voorkeur voor een voorziening, die beter in hun beider architectuur past. Op basis van de opgedane ervaringen inzake het gebruik van de inkiijkfunctie en een inschatting van de kosten voor het beoogde alternatief, is een nader voorstel voorbereid voor het vervangen van de huidige oplossing. Uitwerking van dit voorstel heeft uitgewezen dat realisatie hiervan leidt tot overschrijding van de geschatte kosten en doorlooptijd. Momenteel wordt onderzocht hoe groot deze overschrijding is. Op basis daarvan wordt besloten al dan niet door te gaan met realisatie van het oorspronkelijke voorstel dan wel alternatieven uit te werken.

## **5.8 Implementatie en borging besturingsmodel en kennisdeling**

Het huidige besturingsmodel wordt verankerd in de beide lijnorganisaties. Daarmee wordt de (bestuurlijke) aandacht voor de keten structureel georganiseerd. Aan de volgende activiteiten is in 2010 aandacht geschonken:

- structurele borging regieorganisatie;
- verantwoordelijkheid en inrichting van verschillende overleggen;
- vormgeven van gemeenschappelijk beheer;
- werken aan houding en gedrag;
- delen van kennis.

## 6 Financiën

### 6.1 Kosten SUB/Walvis

#### Kosten SUB/Walvis per 30.09.2010

UWV x € mln.	Cumulatief t/m september 2010			Totaal project		
	Omschrijving	Budget	Realisatie	Verschil	Budget	Prognose
Sociaal plankosten UWV	130,3	62,3	68,0	145,4	62,3	83,1
Communicatie UWV	13,6	9,5	4,1	13,6	9,5	4,1
ICT kosten UWV	154,5	200,2	-45,7	157,9	207,6	-49,7
Overig UWV	43,6	66,2	-22,6	43,6	66,2	-22,6
<b>Totaal UWV (Excl. IPA)</b>	<b>342,0</b>	<b>338,2</b>	<b>3,8</b>	<b>360,5</b>	<b>345,6</b>	<b>14,9</b>

#### *Financiële aspecten UWV*

Bovenstaande tabel bevat de geactualiseerde realisatiecijfers tot en met 30 september 2010. Conform het verzoek van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid d.d. 16 maart jl., heeft UWV een onderbouwde raming opgesteld van de nog te maken kosten SUB/Walvis in de periode 2011 – 2014. Deze prognose is in bovenstaande tabel verwerkt.

#### *Financiële aspecten Belastingdienst*

Vanaf de negende rapportage wordt door de Belastingdienst niet meer over de kosten van SUB gerapporteerd omdat het oorspronkelijke gezamenlijke project is beëindigd per 31 december 2007. Voor de Belastingdienst zijn de uitgaven vanaf 1 januari 2008 onderdeel van de reguliere exploitatie.



## 6.2 Kosten IPA

In de financiële paragraaf van het IPA-rapport van 12 september 2007 is een overzicht opgenomen van de kosten van de IPA maatregelen op de korte termijn voor de budgetjaren 2007 en 2008. In onderstaand overzicht zijn tevens de prognoses meegenomen.

*Kosten IPA t/m september 2010*

<b>Kosten IPA t/m september 2010</b>					
<b>UWV x € mln.</b>	<b>Cumulatief 2007 t/m september 2010</b>				
<b>Omschrijving:</b>	<b>Financiering vanuit:</b>		<b>Realisatie</b>	<b>Prognose</b>	<b>Verschil financiering-prognose</b>
	<b>IPA Budget</b>	<b>SUB/Walvis</b>			
ICT-kosten UWV	2,9	0,6	3,0	3,5	0,0
Niet ICT-kosten UWV	3,9	1,7	5,6	5,6	0,0
<b>Totaal UWV</b>	<b>6,8</b>	<b>2,3</b>	<b>8,6</b>	<b>9,1</b>	<b>0,0</b>

Bovenstaande tabel bevat de geactualiseerde realisatiecijfers per 30 september 2010. Ten opzichte van de voorgaande rapportage is de prognose aangepast op basis van de afspraken die UWV heeft gemaakt met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. SUB/Walvis wordt per 31 december 2010 afgebouwd. Voor de realisatie over het resterende deel van 2010 is vooralsnog een bedrag van € 0,5 mln. beschikbaar.

*Kosten IPA Belastingdienst*

De middelen om de IPA maatregelen te realiseren maakt de Belastingdienst vrij binnen de eigen begroting.

## Bijlage maatregelen fase stabiele keten

<b>STAND VAN ZAKEN - DE STABIELE KETEN - INTEGRALE PROBLEEMANALYSE</b>				
Nummer	Omschrijving maatregel/mijlpaal	IPA realisatie datum (plan)	Status 30-9-2010	Toelichting maatregel of mijlpaal
<b>Cluster 1 Overlopers uit de werkende keten</b>				
<b>1.1</b>	Validatietestservice	1-10-2008	Gedechargeerd	
<b>1.2</b>	Verbeteren toelichting op loonaangifte LT	1-10-2008	Gedechargeerd	
<b>1.3 (1) en (2)</b>	Directe controles technische fouten	1-1-2009 (1) 1-3-2009 (2)	Gedechargeerd	
<b>1.4</b>	Maatwerk in terugkoppeling	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>1.5</b>	Eenvoudiger berichtenverkeer 1.	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>1.6</b>	Eenvoudiger berichtenverkeer 2.	1-1-2010	Gestopt	Maatregel is vervallen
<b>1.7</b>	Eenvoudiger berichtenverkeer 3	1-7-2009	Gestopt	Maatregel is vervallen
<b>1.8</b>	Juridische archivering	1-10-2009	Gedechargeerd	
<b>1.9</b>	Certificeren van salarispakketten	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>1.10</b>	Proces herstelverzoeken	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>1.11</b>	Proces signaalafhandeling	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>Cluster 2 IPA-maatregelen met een realisatiedatum in 2009</b>				
<b>2.1</b>	Inhoud gegevensset	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>2.2.1</b>	Controles eerder in het proces	1-10-2009	Gedechargeerd	
<b>2.2.2</b>	Controles eerder in het proces	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>2.3</b>	Fondsverdeling	1-1-2011	Gedechargeerd	
<b>Cluster 3 Complexiteitsreductie</b>				
<b>3.1</b>	Inrichting Functioneel coördinatieteam staande organisatie	1-9-2008	Gedechargeerd	
<b>3.2.1</b>	Afronding maatregelen adoptie functioneel beheer standaarden	1-4-2010	Afgerond	Decharge na DNV audit (nov 2010)
<b>3.2.2</b>	Inrichting OTAP	1-3-2009	Gedechargeerd	
<b>3.2.3</b>	Inrichting High-T	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>3.2.4</b>	Inrichting change- en releasebeheer Polis+	1-9-2008	Gedechargeerd	
<b>3.3.1</b>	Uitfaseren SwSI	1-9-2008	Gedechargeerd	
<b>3.3.2</b>	Afronding UGD's	1-1-2009	Gestopt	Maatregel is vervallen

<b>3.3.3</b>	Inregelen maandelijks vergelijk HLP/Polis+	1-9-2008	Gedechargeerd	
<b>3.4.1</b>	Plan nieuwe functionaliteit 2009 (PID Complexiteitsreductie II)	1-11-2008	Gedechargeerd	
<b>3.4.2</b>	Inkijk BD (K9) op Polis+	1-9-2008	Gestopt	Vervolg via 7.3
<b>3.4.3</b>	Impactanalyse VDA/terugkoppeling uit Polis+	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>3.4.4</b>	Impactanalyse K33 (WGA)	1-1-2009	Gestopt	Maatregel is vervallen
<b>Cluster 4 Greep krijgen op de keten</b>				
<b>4.1</b>	Besturing van en samenwerking in de keten	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>4.2</b>	Monitoring / Normenkader	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>4.3</b>	Veiligstellen berichten (1)	1-1-2009	Gedechargeerd	Vervolg via 4.10 t/m 4.13
<b>4.4</b>	Veiligstellen berichten (2)	1-7-2009	Gedechargeerd	Vervolg via 4.10 t/m 4.13
<b>4.5</b>	Gezamenlijk beheer koppelvlakken	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>4.6</b>	Keten in kaart	1-10-2008	Gedechargeerd	
<b>4.7</b>	Leercirkels inrichten	1-7-2008	Gedechargeerd	
<b>4.8</b>	SNO/DAP 2009	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>4.9</b>	Opstellen houders- en bewerkersovereenkomst	1-10-2009	Gedechargeerd	
<b>4.10</b>	Afspraken verantwoordelijkheden en prestaties ketenpartners	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>4.11</b>	Inrichten bewaking en constatering van calamiteiten	1-1-2010	Loopt	
<b>4.12</b>	Afspraken hoe te handelen bij calamiteiten	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>4.13</b>	Verbeteren herinjectie vanuit herstartarchief	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>Cluster 5 Uitfasering IPA-noodmaatregelen</b>				
<b>5.1</b>	Uitvraag jaarloongegevens 2008	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>5.2</b>	Vooringevulde aangifte	1-5-2009	Gedechargeerd	
<b>5.3</b>	CBS	1-4-2009	Gedechargeerd	
<b>5.4</b>	Pensioenfonds Horeca & Catering	1-4-2009	Gedechargeerd	
<b>5.5</b>	Inlichtingenbureau + Gemeentelijke Sociale Diensten	1-4-2009	Gedechargeerd	
<b>5.6</b>	Dagloonvaststelling	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>5.7</b>	Digitaal Verzekeringsbericht	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>5.8</b>	Harmonisatie werkgevers-administratie	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>5.9</b>	Vaststelling gedifferentieerde premie voor de WGA	1-4-2010	Gedechargeerd	

<b>Cluster 6 Op weg naar de robuuste keten</b>				
<b>6.1</b>	Vereenvoudigen premieheffing	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>6.2</b>	Eenduidige loonaangifte	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>6.3</b>	Verminderen complexiteit binnen het proces van uitvoering	1-10-2015	Gedechargeerd	
<b>6.4</b>	Aansluiten op overheidsbrede infrastructuur	1-1-2011	Gedechargeerd	
<b>6.5</b>	Deregulering wetgeving	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>6.6</b>	Verbreden gebruik gegevens door nieuwe afnemers	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>6.7</b>	Betrokkenheid van stakeholders bij de keten vergroten	1-10-2009	Gedechargeerd	
<b>6.8</b>	Kwaliteit van de loongegevens en het handhavingmodel borgen	1-1-2009	Gedechargeerd	Vervolg via 6.13 en 6.14
<b>6.9</b>	Visie op de robuuste keten en migratiepad	1-6-2008	Gedechargeerd	
<b>6.10</b>	Aanbevelingen door externe adviseurs uitwerken	1-1-2009	Gedechargeerd	
<b>6.11</b>	Vaststellen termijn voor aanpassingen in de keten	1-7-2009	Gedechargeerd	
<b>6.12</b>	Burger actief laten deelnemen bij het proces loonaangifteketen	1-10-2009	Gedechargeerd	
<b>6.13</b>	Individuele reactieafhandeling	1-7-2010	Gedechargeerd	
<b>6.14</b>	Gegevens opnemen in risicomodel Belastingdienst	1-11-2009	Gedechargeerd	
<b>Cluster 7 Overig</b>				
<b>7.1</b>	EDM in relatie tot de loonaangifte	1-1-2009	Gestopt	Vervolg via 7.4 en 7.5
<b>7.2</b>	Overschrijvers	1-6-2009	Gedechargeerd	
<b>7.3</b>	Informatiebehoefte BD polisgegevens	9-10-2009	Gedechargeerd	
<b>7.4</b>	Verbeteren van gegevens verzekerde bij de bron	1-1-2010	Gedechargeerd	
<b>7.5</b>	Verbeteren verificatie en terugkoppeling verzekerde	1-1-2010	Gedechargeerd	