
UWV en Walvis

Tiende rapportage



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

UWV en Walvis

Tiende rapportage

Colofon

Programma	Wettelijke Taken
Nummer	R 11/01
ISSN	1383-8733
ISBN	978-90-5079-245-5

Voorwoord

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

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

mr. J.A. van den Bos
inspecteur-generaal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inhoud

	Colofon—2
1	Conclusies en oordeel—7
2	Inleiding—9
3	Context—11
4	Beleids- en beheerkaders—15
4.1	Inleiding—15
4.2	Centraal beleidskader—15
4.3	Gemeenschappelijk beheer loonaangifteketen—16
4.4	Beheer controles—16
4.5	Beheer polisadministratie—17
5	Werkende Keten 2010—19
5.1	Inleiding—19
5.2	Bevindingen normenkader werkende keten 2010 (processtappen 2 t/m 5)—19
5.3	Bevindingen niet genormeerde stappen (stappen 1, 6 en 7)—21
5.4	Bevindingen beheersinstrumentarium—21
5.5	Bevindingen afnemersperspectief—22
5.6	Overige bevinding—23
5.7	Conclusie—23
6	Stabiele Loonaangifteketen 2010—25
6.1	Inleiding—25
6.2	Realisatie Complexiteitsreductie—25
6.3	Maatregelen kwaliteitsborging gegevens loonaangifteketen—26
6.3.1	Inleiding—26
6.3.2	Normenkader voor de stabiele keten—26
6.3.3	Follow up bevindingen 2009—27
6.3.4	Overige bevindingen—30
6.4	Conclusies over de realisatie van de stabiele loonaangifteketen—31
7	Bruikbaarheid Polisgegevens—33
7.1	Inleiding—33
7.2	Algemeen—33
7.3	Sturing op kwaliteit—34
7.4	Burgers—36
7.5	Conclusie—37
8	Reactie UWV/ketenmanager en nawoord IWI—39
	Lijst van afkortingen—43
	Bijlage Schema loonaangifteketen—43
	Reacties Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en Ketenbureau Loonaangifte—45
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—51

1 Conclusies en oordeel

UWV en Belastingdienst rapporteerden over de werkende en de stabiele keten in de rapporten Samenwerking UWV en Belastingdienst: 'Eindrapportage werking van de loonaangifteketen in 2010', gedateerd 24 mei 2011, en 'Eindrapportage plateau stabiele keten', gedateerd 20 april 2011.

Op basis van haar onderzoek komt de inspectie tot het oordeel dat er sprake is van een werkende keten in 2010. De inspectie is verder van oordeel dat het plateau voor de stabiele keten op het niveau van de logistieke gegevensverwerking is bereikt. De inspectie stelt vast dat per 1 januari 2011 een groot deel van de maatregelen voor de stabiele keten is gerealiseerd, dan wel gemotiveerd is stopgezet. De inspectie stelt ook vast dat een aantal maatregelen nog onderhanden is, nog niet volledig effectief is of op termijn mogelijk weer aan de orde kan zijn. De meeste van deze maatregelen zijn opgenomen in de zogenaamde Actielijnen voor het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen. Eén van de Actielijnen is de sturing op de kwaliteit.

Een aantal belangrijke maatregelen moet nog worden afgerond om de loonaangifteketen te sluiten (individuele reactieafhandeling), de continuïteit van de gegevensstromen verder te borgen, de kwaliteit van gegevens in de polisadministratie inzichtelijk te maken en te bevorderen en de burgers inzage te verlenen in de opgeslagen gegevens in de polisadministratie inclusief de mogelijkheid tot correctie. Aandachtspunt hierbij is de behandelcapaciteit voor het afwikkelen van reacties (administratieve lasten).

De inspectie constateert dat door het nog ontbreken van een systeem van individuele reactieafhandeling de loonaangifteketen (nog) niet gesloten is. Hoewel partijen de focus steeds meer leggen op het aansluiten van burgers op de loonaangifteketen bevinden de maatregelen hiertoe zich in de ontwikkelingsfase. Het inzicht op welke termijn alle burgers worden aangesloten op de loonaangifteketen wordt door de bij de loonaangifteketen betrokken partijen niet gegeven. De inspectie constateert in relatie tot de interactie met de burgers dat het aantal raadplegingen van de gegevens via het Digitale Verzekeringsbericht (DVB) tot nu toe beperkt is gebleven. Een actief beleid om burgers te wijzen op het DVB wordt vooralsnog niet gevoerd.

De inspectie stelt vast dat het gebruik van de polisadministratie zich in de laatste jaren goed ontwikkelt, hetgeen blijkt uit het grote aantal afnemers dat in enige vorm gebruikt maakt van deze gegevens. Het aantal afnemers is in 2010 gestabiliseerd en handhaaft zich op het aantal van ca. 700.

De afnemers van de polisadministratie hebben vooral baat bij kwalitatieve informatie in termen van volledigheid, tijdigheid en juistheid. Die kwalitatieve informatie wordt mede beïnvloed door het vaststellen van het functioneren van herstelacties door de inhoudingsplichtigen, het al dan niet operationeel zijn van controles en het verwerken van signalen en fouten afkomstig van afnemers en individuele burgers. Hoewel er kwaliteitsborgende maatregelen zijn ingevoerd stelt de inspectie vast dat veel van de voorgenomen maatregelen om de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie te borgen en te bevorderen nog moeten worden uitgevoerd. Het realiseren van deze maatregelen is van essentieel belang voor het intensiveren van het gebruik van de gegevens in de polisadministratie en daarmee voor de kwaliteit van de gegevens. De kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie is eveneens een belang-

rijke voorwaarde om invulling te geven aan het verplichte gebruik van de beschikbare gegevens (WEU) en op termijn ook voor de Basisregistratie Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringsverhoudingen (BLAU).

De inspectie constateert dat er voor de werkende keten nog wel enkele verbeterpunten zijn. Dit betreft:

- het verbeteren van de tijdigheid van de levering van gegevens aan afnemers;
- het inrichten van alle functionaliteiten, dit betreft in het bijzonder de individuele reactieafhandeling;
- het uitwerken van een centraal beleidskader, waarbinnen de kwaliteitsdoelen, risicoanalyse, procedures/beheersmaatregelen, poort- en procescontroles, handhaving (waaronder misbruik en oneigenlijk gebruik), relevante wetgeving, etc., met in elkaar verband worden gebracht;
- het opstellen van een toereikende toelichting op de processtappen 1, 6 en 7 in de rapporten (1: aanmelding en inschrijving van nieuwe inhoudingsplichtigen/werkgevers, 6: afhandelen kwaliteitssignalen van afnemers en burgers/verzekerden en 7: correctie van fouten); de rapportage over de processtappen 1, 6 en 7 bevat, net als in 2009, nog niet het beredeneerde oordeel waaruit de maximale inspanning van UWV en Belastingdienst blijkt;
- het methodologisch verbeteren van het meetinstrumentarium en het wegingsmodel (norm 3 van het normenkader).

2 Inleiding

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

Dit is het tiende rapport dat de inspectie sinds 2003 uitbrengt over Walvis en Wfsv. In dit rapport beantwoordt de inspectie onder andere de vraag in hoeverre gewaarborgd is dat de afnemers van de polisadministratie per begin 2011 gebruik kunnen maken van een polisadministratie die voldoet aan de daaraan te stellen eisen op grond van wet- en regelgeving en maatschappelijk algemeen aanvaarde en gezaghebbende professionele normen en standaarden.

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

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

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

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

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

In dit rapport wordt ingegaan op de werkende keten 2010 en het bereiken van het plateau stabiele keten. De verantwoordingsrapportages 'Eindrapportage werking van de loonaangifteketen in 2010' en 'Eindrapportage plateau stabiele keten' dienden hierbij als uitgangspunt. Het onderzoek van de inspectie heeft betrekking op de periode van medio april 2010 tot en met eind april 2011. Het onderzoek bestond uit documentbeoordelingen en interviews bij het Ketenbureau en UWV Gegevensdiensten.

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

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

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

3 Context

Wfsv en afspraken bewindslieden

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

Definities loonaangifteketen

In de integrale probleemanalyse (IPA)² is een onderscheid gemaakt tussen de 'werkende loonaangifteketen', de 'stabiele loonaangifteketen' en de 'robuuste loonaangifteketen'. De minister van SZW heeft in het Algemeen Overleg van 4 december 2008 met de vaste kamercommissies voor SZW en Financiën hierop een toelichting gegeven.³ De minister heeft aangegeven, dat deze drie begrippen betrekking hebben op de stadia van het aanpassen van de keten. Een 'werkende' keten houdt in dat de loonaangifteketen die functies verricht die hij moet verrichten, dat de verschillende functies werken, eventueel met noodoplossingen. Een 'stabiele' keten betekent dat alle tijdelijke oplossingen zijn weggewerkt en dat de keten is ingericht met structurele oplossingen in plaats van noodoplossingen. Een 'robuuste' keten ontstaat wanneer de keten ook goed kan inspelen op de wijzigingen in de wetgeving.

Normen en meetinstrumentarium werkende keten

In het Algemeen Overleg van 24 september 2009 heeft de minister opgemerkt dat er geen verandering in het meetinstrumentarium wordt aangebracht om reden van de vergelijkbaarheid van de cijfers over de jaren. De norm blijft de gecumuleerde en gewogen eindscore.⁴

Ontwikkeling stabiele keten

De minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën merkten op dat in 2009 het verder inregelen van de in gang gezette maatregelen rond de stabiele keten eerste prioriteit zou hebben.⁵ De effecten van deze maatregelen zouden in volle omvang naar verwachting begin 2010 eerst goed zichtbaar en meetbaar worden. Op 1 januari 2010 zouden naar verwachting alle maatregelen geëffectueerd zijn, die nodig zijn om te komen tot een stabiele loonaangifteketen.⁶

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

In 2011 kan volgens de minister van SZW worden vastgesteld of een stabiele keten is gerealiseerd en kan de stap worden genomen naar de robuuste keten.⁷ Dan ook kan volgens de minister van SZW geconcludeerd worden of de stabiliteit van de

² De problemen in de loonaangifteketen zijn aanleiding geweest voor het opstellen van een integrale probleemanalyse (IPA). 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.

³ Kamerstukken II, 2008/09, 26448, nr. 392.

⁴ Kamerstukken II, 2009/10, 26448, nr. 414.

⁵ Kamerstukken II, 2007/08, 26448 nr. 373.

⁶ Kamerstukken II, 2007/08, 26448 nr. 373.

⁷ Kamerstukken II 2008/09, 26448 nr. 387.

loonaangifteketen van voldoende niveau is om de afnemende processen afdoende te kunnen bedienen.⁸

Voorstellen tot vereenvoudiging

Vooruitlopend op de robuuste keten worden voorstellen uitgewerkt voor de vereenvoudiging van de premie- en loonheffing.⁹ In september 2009 is het voorstel van wet¹⁰ ingediend tot wijziging van een aantal wetten ter uniformering van het loonbegrip voor de heffing van loonbelasting/premie volksverzekeringen, premies werknemersverzekeringen en de inkomensafhankelijke bijdrage voor de Zorgverzekeringswet (ZVW). De Tweede Kamer heeft op 11 maart 2010 het wetsvoorstel uniformering loonbegrip in eerste instantie controversieel verklaard in verband met de demissionaire status van het kabinet Balkenende IV. De Tweede Kamer heeft vervolgens het wetsvoorstel alsnog in behandeling genomen en op 12 april 2011 aangenomen. Het wetsvoorstel is inmiddels aan de Eerste Kamer gestuurd. De wet treedt in werking op een bij Koninklijk Besluit te bepalen datum.

Eenduidige loonaangifte

In het Belastingplan 2009 zijn voorstellen gedaan voor de invoering van de 'loon in' systematiek (eenduidige loonaangifte). In november 2009 hebben de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën het ontwerp voor het Koninklijk Besluit tot inwerkingtreding van artikel IV van overige fiscale maatregelen voorgelegd aan beide Kamers. Met genoemd artikel IV zou de eenduidige loonaangifte worden ingevoerd en komen de correctieberichten met betrekking tot het lopende jaar te vervallen. Met de brief van 30 november 2010¹¹ informeerden beide bewindslieden de Tweede Kamer niet meer te koersen op het invoeren van de eenduidige loonaangifte. Dit laatste op basis van de uitkomsten van een door UWV en Belastingdienst uitgevoerd onderzoek in 2010 naar gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van polisgegevens. De bewindslieden besloten de 'loon in' en de 'loon over' systematiek naast elkaar toe te staan.

Harmonisatie en vereenvoudiging

De Wet harmonisatie en vereenvoudiging sociale zekerheidswetgeving¹² is op 18 november 2010 aangenomen door de Tweede Kamer en op 21 december 2010 door de Eerste Kamer. De wet voorziet in vereenvoudiging en harmonisatie op het gebied van premieheffing voor de werknemersverzekeringen en de arbeidsongeschiktheidsregelingen. De hoofdoelen van het voorstel zijn vereenvoudiging van de uitvoering door het UWV, snellere uitkeringsvaststelling en grotere inzichtelijkheid van het stelsel voor verzekerden.

Kwaliteit van gegevens

In de brief van 31 mei 2010 van de minister van SZW en de minister van Financiën¹³ aan de Tweede Kamer is de conclusie opgenomen dat UWV en de Belastingdienst goede resultaten behalen in het reguliere proces rond het verwerken van loonaangiftegegevens. Ook bij het treffen van de maatregelen voor de stabiele en robuuste loonaangifteketen is goede voortgang geboekt. In de komende periode vragen het afronden van de stabiele keten en de eerste stappen voor het realiseren van de robuuste keten aandacht. Daarbij komt de focus meer te liggen op het borgen van de

⁸ Kamerstukken II, 2008/09, 31705, nr. 3.

⁹ Kamerstukken II, 2007/08, 31236, nr. 1 en Kamerstukken II, 2007/08, 31236, nr. 3.

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

¹¹ Kamerstukken II 2010/2011, 31066, nr. 97

¹² Staatsblad 867/868, 29 december 2010.

¹³ Kamerstukken II 2009/10, 31066 nr. 88.

inhoudelijke kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie en het aansluiten van meer afnemers.

Wet eenmalige gegevensuitvraag (WEU)

Op 1 januari 2008 is de WEU in werking getreden. In de WEU is het principe vastgelegd dat gegevens die ketenpartners werk en inkomen nodig hebben voor hun werk, slechts eenmaal mogen worden uitgevraagd. De WEU voorziet in de mogelijkheid om registraties, gegevens daaruit, aan te wijzen waarvoor het verplichte gebruik geldt. Deze verplichting tot eenmalig gegevensuitvraag is uitgewerkt in het Besluit SUWI. Het Besluit is op 1 september 2008 in werking getreden. Het verplichte gebruik van gegevens kent een groeipad. Met ingang van 1 april 2011 zijn de gegevens die onder het verplichte gebruik vallen uitgebreid.¹⁴ Zo is de gegevensset van UWV uitgebreid met onder andere de gegevens uit de polisadministratie. Dit betreft de gegevens over de inkomstenverhouding, inkomstenopgave en inkomstenperiode en gegevens betreffende de verzekering.

¹⁴ Staatsblad 2010, nr. 856.

4 Beleids- en beheerkaders

4.1 Inleiding

In de negende rapportage UWV en Walvis heeft de inspectie aangegeven dat de beleids- en beheerkaders essentieel zijn voor het functioneren van de loonaangifteketen en de communicatie daarover. Deze opvatting werd gedeeld door de ketenmanager die de kaders zou betrekken bij de verdere inrichting en invulling van de ketenprocessen. De ontwikkelingen in 2010 rondom het (toenemend) gebruik van de gegevens uit de polisadministratie leiden ertoe dat de inspectie onverkort het standpunt handhaaft dat deze kaders essentieel zijn voor het functioneren van de loonaangifteketen en de communicatie daarover.

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

4.2 Centraal beleidskader

In de negende rapportage UWV en Walvis kwam de inspectie over de kwaliteitsborging en in samenhang daarmee de controle van de gegevens in de polisadministratie met de daarbij behorende normering tot de conclusie dat:

- een op de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie gericht beleid en het daarmee samenhangend controlebeleid nog onvoldoende inzichtelijk was gemaakt;
- de rapportage op basis van het bestaande normenkader zich vooral richtte op de logistieke kenmerken van de loonaangifteketen en nog in onvoldoende mate aandacht schonk aan het normeren van de kwaliteit van de gegevens;
- voor het borgen van de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen het uitwerken van een centraal beleidskader noodzakelijk is.

Voor het uitwerken van het centrale beleidskader is door de inspectie in de vorige rapportage een model centraal beleidskader uitgewerkt. Hierin is zowel het logistieke deel van de keten als de inhoudelijke kwaliteit van de gegevens tot uitdrukking gebracht. Onderdeel van dit model is de inspanningsverplichting van UWV en Belastingdienst om het beleid van Misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O) op het niveau van de loonaangifteketen vorm te geven. Dit model is door de ketenpartijen aanvaard als basis voor de verdere inrichting van het centrale beleidskader.

Conclusie

Op grond van haar onderzoek komt de inspectie tot de conclusie dat:

- een centraal beleidskader om de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen te borgen, nog ontbreekt. Mede hierdoor wordt de inhoudelijke kwaliteit van de gegevens nog in onvoldoende mate beheerst;
- de rapportages op basis van het bestaande normenkader zich vooral richten op de logistieke kenmerken van de loonaangifteketen en nog in onvoldoende mate op de kwaliteit van de gegevens;

- het logistieke deel van de loonaangifteketen het afgelopen jaar is verbeterd;
- het in het negende rapport UWV en Walvis aangereikte model voor een centraal beleidskader nog moet worden uitgewerkt.

4.3 Gemeenschappelijk beheer loonaangifteketen

In de negende rapportage UWV en Walvis constateerde de inspectie dat de heroriëntatie op het gemeenschappelijke beheer de contouren schetste voor een heldere en eenduidige sturing van de loonaangifteketen. De inspectie was zich ervan bewust dat de concretisering daarvan via achttien beheermaatregelen, in relatie tot de door het ketenbureau genoemde streefdatum van omstreeks 1 juli 2010, nog de nodige inspanning zou vergen. Daarbij vroeg de inspectie aandacht voor de invulling van de rol van de ketenmanager, de prioritering van maatregelen, de bemensing van het ketenbureau, de door ketenpartijen ter beschikking te stellen capaciteit en de controles ten behoeve van afnemers. Ook de permanente inrichting van de ketenaudit verdiende de aandacht van de ketenmanager.

Het gemeenschappelijk beheer, dat zich uitstrekt over UWV en de Belastingdienst, moet zich richten op onder meer het inzichtelijk maken van de risico's bij de ketenpartijen die zich voordoen in de ketenprocessen. De inrichting van het gemeenschappelijk beheer leidt tot een eindsituatie waarbij de ketenmanager verantwoordelijk is voor een rechtstreekse sturing van uitzonderingsgevallen. Het Kernteam Loonaangifteketen is dan verantwoordelijk voor de bestuurlijke zaken terwijl de operationele sturing is belegd bij het Lijnmanageroverleg.

Conclusie

Het onderzoek naar de stand van zaken ten aanzien van de hiervoor genoemde punten leidt bij de inspectie tot de volgende conclusies:

- veel van de 18 beheermaatregelen zijn gerealiseerd. De resterende twee beheermaatregelen (het in kaart brengen van het beheer van de keten en het beheer van de controles) zijn nog onderhanden.
- doordat de partijen het risicomodel (de risicoanalyse) nog niet volledig hebben ingevoerd, is niet transparant of in de keten nog (rest)risico's aanwezig zijn waarvoor beheermaatregelen getroffen moeten worden;
- over 2010 zijn controlewerkzaamheden verricht en accountantsoordelen afgegeven. Een integrale ketenaudit is over 2010 niet uitgevoerd.

4.4 Beheer controles

De inspectie concludeerde in de negende rapportage UWV en Walvis dat bij het proces van het inzichtelijk maken van de onderlinge samenhang van de controles en het inrichten van het beheer van die controles gericht op massale en individuele gegevens voortgang was geboekt maar dat de voorgenomen stappen nog niet waren afgerond.

Voor het borgen van de kwaliteit van de gegevens is het noodzakelijk dat de onderlinge samenhang van de controles inzichtelijk is en het beheer daarvan transparant plaatsvindt. In de negende rapportage UWV en Walvis concludeerde de inspectie dat die transparantie nog ontbrak.

Het ketenbureau verwachtte ten tijde van het opstellen van die rapportage dat medio 2010 het beheer van controles voor de massale gegevensstromen structureel zou zijn ingericht. Met betrekking tot het inrichten van de samenhang- en plausibili-

teitscontroles merkt de inspectie op dat dit traject nog niet is afgerond en hiernaar onderzoek wordt uitgevoerd.

Conclusie

De inspectie concludeert in relatie tot het beheer van de controles dat weliswaar veel energie wordt gestoken in de analyse van de kwaliteit van massale gegevensstromen, maar dat met het evenwichtig inrichten van de samenhang- en plausibiliteitscontroles nog onvoldoende voortgang is geboekt.

4.5 Beheer polisadministratie

Functionele aspecten

De conclusies van de inspectie over de functionele aspecten van het beheer van de polisadministratie in de negende rapportage UWV en Walvis luiden, dat er de afgelopen periode vooruitgang was geboekt. Op een aantal punten moesten nog verbeteringen worden gerealiseerd. De belangrijkste conclusies waren dat:

- het zicht op een oplossing voor de juiste fondsenverdeling eerst ultimo 2010 kon worden verkregen;
- het onderzoek naar de beveiliging van een grote en omvangrijke verzameling van persoonsgegevens nog moest worden afgerond.

De functionele aspecten van het beheer van de polisadministratie betreffen onder meer de Eenduidige loonaangifte (ELOA), de generieke inzichtfunctie en de werkgeversadministratie. Tevens is de beveiliging van gegevens in de polisadministratie relevant gezien de omvang van het aantal personen waarover gegevens zijn vastgelegd, het aantal vastgelegde gegevenselementen en de aard van de gegevens (persoonsgegevens).

Conclusie

Op basis van de analyse naar de huidige status van het functioneel beheer van de polisadministratie constateert en concludeert de inspectie dat ten aanzien van de hiervoor genoemde onderwerpen vertraging is opgetreden (ELOA – zie hoofdstuk 3 onder Eenduidige loonaangifte) of (tijdelijke) oplossingen zijn gerealiseerd. Zo is het nog niet mogelijk dat de Belastingdienst gebruik maakt van de generieke inzichtfunctie. Vooral nog maakt de Belastingdienst gebruik van een tijdelijke voorziening. De afstemming van de gegevens voor de Werkgeversadministratie vindt uit doelmatigheidsoverwegingen nog handmatig plaats. De inspectie constateert dat de beveiliging van de gegevens in de polisadministratie nog niet afdoende is geregeld.

Technische aspecten

Verder concludeerde de inspectie in de negende rapportage UWV en Walvis in relatie tot de technische aspecten van het beheer van de polisadministratie dat:

- de doelstellingen gericht op het realiseren van de complexiteitsreductie, behoudens een beperkt aantal punten (zie hiervoor paragraaf 6.2), medio april 2010 waren gerealiseerd;
- het aanbeveling verdiende om de komende periode extra te monitoren of de bereikte mijlpalen bij voortduring conform de doelstelling bleven functioneren.

De complexiteitsreductie omvatte werkzaamheden gericht op het afbouwen van systeemomgevingen, het inrichten van beheer- en ontwikkelomgevingen en ook het onderbrengen van het technisch beheer en de gegevensverwerking bij het externe rekencentrum. Op organisatorisch gebied vereisen de rolvoering en relatie met het externe rekencentrum aandacht.

Conclusie

De analyse van het technisch beheer van de polisadministratie leidt tot de conclusie dat het stabiliseren van het beheer van de polisadministratie medio april 2010 is bereikt, zij het dat nog verbeteringen moeten worden doorgevoerd.

5 Werkende Keten 2010

5.1 Inleiding

Een werkende keten is in de Integrale probleemanalyse Loonaangifteketen als volgt gedefinieerd:¹⁵

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

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

De inspectie stelt vast dat de ketenmanager, de DG Belastingdienst en de Voorzitter Raad van Bestuur UWV van mening zijn dat de keten in 2010 heeft gefunctioneerd. Zij hebben dit oordeel gebaseerd op de eisen die gesteld zijn in het normenkader voor het functioneren van de loonaangifteketen 2010, op de in 2010 bereikte voortgang op het gebied van een gezamenlijke beheerorganisatie, de inspanningen die in 2010 zijn verricht rond de (niet genormeerde) processtappen 1 (opname inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie), 6 (afhandelen signalen van afnemers en verzekeren) en 7 (opleggen correctieverplichting), de in 2010 uitgevoerde kwaliteitsbevorderende maatregelen en op het oordeel van de afnemers. Dit oordeel is opgenomen in de 'Eindrapportage werking van de keten in 2010',¹⁶ zoals deze door het Kernteam Loonaangifteketen in de vergadering van 25 maart 2011 is vastgesteld.

De inspectie constateert dat er in 2010, net als over het voorgaande jaar 2009, vooruitgang is geboekt met betrekking tot de werking van de loonaangifteketen, maar dat er nog steeds enkele verbeterpunten zijn wil sprake kunnen zijn van een loonaangifteketen die voldoet aan wet- en regelgeving.¹⁷ Dit is gebaseerd op de volgende bevindingen, waarbij de inspectie een onderscheid maakt naar:

1. Normenkader werkende keten 2010 (processtappen 2 t/m 5);
2. Niet genormeerde processtappen (1, 6 en 7);
3. Beheersinstrumentarium;
4. Afnemersperspectief;
5. Overige bevindingen.

5.2 Bevindingen normenkader werkende keten 2010 (processtappen 2 t/m 5)

Binnen het normenkader werkende keten 2010 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). Alleen de processtappen 2 t/m 5 zijn

¹⁵ Integrale probleemanalyse Loonaangifteketen, Kamerstukken II 2007/08, 31066 en 28219, nr. 14.

¹⁶ Rapport Samenwerking UWV en Belastingdienst 'Eindrapportage werking van de keten 2010', versie 1.1 d.d. 27-04-2011.

¹⁷ In het door de inspectie opgestelde toetsingskader is deze wet- en regelgeving uitgewerkt.

genormeerd. De inspectie heeft over het normenkader werkende keten 2010 de volgende bevindingen:

- In de Eindrapportage is opgenomen dat voor het eerst in 2010 alle zeven normen zijn gehaald. Hieronder voor het eerst ook norm 4 (het tijdig verwerken van de loonaangifteberichten in de polisadministratie zodat deze tijdig beschikbaar zijn voor afnemers. 2010 score: 97,8% ten opzichte van de gestelde norm 95% (score 2009 was nog 94,1%). Ondanks dat de tijdigheid in 2010 onder grote druk heeft gestaan, is juist de verbetering van deze deelscore (2010: 96,6%; 2009: 89,1%) verantwoordelijk voor de betere normscore. De belangrijkste verbeteringen waren het tijdig implementeren van de jaarovergangreleases bij de ketenpartners en de extra bewaking op de procesverwerking bij Polis+. De inspectie merkt hierbij op dat de uitval van berichten niet tot de norm wordt gerekend. De uitval bedraagt 1,4% (113.640 van de 8.078.671) van het aantal ingediende loonaangifteberichten. Deze uitval vormt een risico voor de tijdige opslag van gegevens in de polisadministratie;
- Norm 5 (beschikbaar stellen gegevensleveringen aan IPA-afnemers conform de afgesloten overeenkomsten) is in 2010 gedaald (van 95,7% naar 93,7%) door verminderde tijdigheid van leveringen aan de afnemers;
- De additionele jaarloonuitvraag (norm 6) is in 2010 in vergelijking met voorgaande jaren nog verder teruggelopen naar 0,8% in 2010 (2009: 1,8%, 2008: 3,7%, 2007: 6%, 2006: 19%). Bij de uitvraag 2010 gaat het om 5.490 inhoudingsplichtigen met ca. 2 miljoen inkomstenverhoudingen;
- Norm 3 (geen verlies informatiewaarde bij verwerking en opslag in polisadministratie) geeft aanleiding tot de volgende opmerkingen:
 - over 2010 is ieder kwartaal een deelwaarneming uitgevoerd. De inspectie merkt op dat de omvang van de deelwaarneming (van gemiddeld 133 posten) iets achterblijft bij het aantal van het normenkader (ca. 150) en dat in het normenkader de principieel verschillende begrippen deelwaarneming en steekproef dooreen worden gebruikt;
 - de aanbeveling van de inspectie in de rapportage over 2008 voor een statistische (mathematische) steekproef om niet alleen een kwalitatief maar ook een kwantitatief oordeel te kunnen vormen is voor 2010 niet overgenomen. Hoewel de normwaarde voor 2010 een verbetering laat zien is deze, bij gebrek aan representativiteit, maar beperkt te duiden. De inspectie constateert dat in de eindrapportage geen analyse over de gevolgen hiervan voor de gegevenskwaliteit is opgenomen;
 - in de loop van 2010 is wel mogelijk gemaakt dat de deelwaarneming/steekproef zich ook uitstrekt tot grote gegevensbestanden (> 15 Mb), naar aanleiding van een bevinding uit de EDP-audit 2009;
 - voor 2011 is de statistische steekproef (459 posten per kwartaal) aangekondigd, ter vervanging van de deelwaarneming;
 - voor de langere termijn acht de inspectie het noodzakelijk dat deze gegevensgerichte controle wordt vervangen door een efficiëntere systeemgerichte beheersing met (in te bouwen) preventieve procescontroles. Norm 3 gaat over een proces dat uit zijn aard ten principale 100% als uitkomst en ook als norm zou moeten hebben (norm is nu 95%) en als zodanig geborgd moet worden. Dit past ook bij de per 1 april 2011 voor de polisadministratie geldende WEU;
 - over 2010 is in afwijking van de procesbeschrijving van het normenkader geen EDP-audit op de gegevensverwerking voor norm 3 uitge-

- voerd. De inspectie is van mening dat gegevensgerichte controlewerkzaamheden gebaseerd op een deelwaarneming, niet zonder meer een systeemgerichte EDP-audit op de beheersing kunnen vervangen;
- voor 2011 wordt een eenmalige EDP-audit aangekondigd om te beoordelen of de verbetermaatregelen het beoogde effect hebben bereikt. De inspectie merkt op dat de geplande EDP-audit naar doelstelling strikt genomen dubbel is ten opzichte van de eveneens geplande steekproef voor norm 3;
 - De nodige maatregelen zijn getroffen voor het verbeteren van de borging van de kwaliteit van meetprocessen die de basis vormen voor het normenkader dat voor de werkende keten is gedefinieerd (norm 2 en 3 voor 2010, norm 1, 3 en 4 voor 2011). De normwaarden blijven overigens onveranderd. Over de sterke stijging algemeen en specifiek van het aspect 'tijdigheid' als onderdeel van norm 2 (2010: 100%; 2009: 88,6%) wordt opgemerkt dat dit het gevolg is van de (door het Kernteam geaccordeerde) aangepaste berekeningswijze, maar een vergelijkend tijdigheidscijfer over 2009 volgens de nieuwe rekenwijze, ontbreekt;
 - De uitkomsten van het normenkader zijn uitgedrukt in percentages, echter zonder vermelding van de massa waarop de percentages betrekking hebben. De afwijkingen kunnen in absolute aantallen groot zijn, wat aanleiding kan zijn voor het aanpassen van de normering;
 - De accountantsdiensten hebben geen accountantscontrole toegepast op de feitelijke uitkomsten van de metingen. De accountantsdiensten hebben wel een procesbeoordeling uitgevoerd gericht op de ordelijke en controleerbare totstandkoming.

5.3 Bevindingen niet genormeerde stappen (stappen 1, 6 en 7)

De processtappen waar de Belastingdienst en UWV niet de volle verantwoordelijkheid voor kunnen dragen zijn niet genormeerd. Het gaat om de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie), 6 (afhandelen signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting), zie bijlage. Voor deze processtappen geldt dat werkgevers, verzekerden en afnemers van gegevens een eigen verantwoordelijkheid hebben om gegevens volledig, juist en tijdig te verstrekken of te corrigeren. De Belastingdienst en UWV hebben op grond van een toezegging aan de Tweede Kamer¹⁸ wel een inspanningsverplichting om de kwaliteit van deze gegevens te borgen en om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. In paragraaf 2.3 van de Eindrapportage zijn de inspanningen van UWV en Belastingdienst in 2010 op de niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7 die op deze onderwerpen in 2010 hebben plaatsgevonden, beschreven. De rapportage over de processtappen 1, 6 en 7 bevat, net als in 2009, nog niet het beredeende oordeel waaruit de maximale inspanning van UWV en Belastingdienst blijkt zoals die door de bewindslieden is toegezegd aan de Tweede Kamer.

5.4 Bevindingen beheersinstrumentarium

De inspectie heeft over het beheersinstrumentarium de volgende bevindingen:

- In de Eindrapportage wordt uitgebreid ingegaan op de verbetermaatregelen

¹⁸ De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris van Financiën hebben in april 2008 de Tweede Kamer toegezegd dat 'de Belastingdienst en UWV - voor wat betreft de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtige in de werkgeversadministratie), 6 (afhandeling signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting) - zich maximaal zullen inspannen om waar nodig voor de werkende keten afdoende kwaliteitsborgende maatregelen te treffen'.

len in 2010 gericht op de kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens. Hieraan is in 2010 vorm gegeven door de monitoring van de Top 2010 (ca. 52% van de loonsom in Nederland), de kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars, het AGL, de ontwikkeling van een risicomodel en het toezicht door de Belastingdienst. De inspectie merkt hierbij op dat dit in veel gevallen de voortzetting van in 2009 getroffen maatregelen betreft, dan wel dat in 2010 beperkte voortgang is geboekt (bijvoorbeeld plausibiliteitscontroles en risicomodel);

- Zoals eerder opgemerkt mist de inspectie een centraal beleidskader, waarbinnen de kwaliteitsdoelen, risicoanalyse, procedures/beheersmaatregelen, poort- en procescontroles, handhaving (waaronder misbruik en oneigenlijk gebruik), relevante wetgeving, etc., met in elkaar verband worden gebracht. Zoals in hoofdstuk 4 beschreven is in de loop van 2010 een groot aantal maatregelen getroffen voor de inrichting van het gemeenschappelijk beheer van de loonaangifteketen. Twee van de achttien maatregelen (16: inregelen beheer keten in kaart; 18: beheer van controles) moeten nog worden geëffectueerd;
- De uitkomsten (uitval en normpercentages) zijn nog niet gebaseerd op het integraal toepassen van de gedefinieerde technische en inhoudelijke (samenhang)controles aan de poort. Hiervoor is nog geen formeel controlebeleid geformuleerd. Het Kernteam stelt met de jaarlijkse gegevensset ook de poortcontroles vast welke aan- of uitgezet zullen worden in een jaar. Het uitstellen van de beslissing over de invoering van ELOA heeft ertoe geleid dat voor 2011 bij nader inzien minder poortcontroles zijn aangezet. Dit heeft consequenties voor de uitval en de normpercentages.

5.5 Bevindingen afnemerspictief

De inspectie heeft over het afnemerspictief de volgende bevindingen:

- In 2010 is IPA-afnemer CBS volledig overgegaan op het gebruik van gegevens uit de Polisadministratie. De noodvoorziening voor leveringen aan CBS is daarom met ingang van 2011 uitgefaseerd. Vanaf 2011 gaat ook IPA-afnemer Pensioenfonds Horeca & Catering) volledig over;
- De IPA-afnemers constateren dat sprake is van een verdere verbetering van de kwaliteit en de bruikbaarheid van de leveringen in 2010. Wel is er nog aandacht nodig voor de tijdigheid van de leveringen (Belastingdienst en Inlichtingenbureau) en de communicatie rondom verstoringen (Inlichtingenbureau en Pensioenfonds Horeca & Catering);
- De definitie van norm 5 voor de werkende keten leidt er toe, dat de bevindingen betrekking hebben op de gegevenslevering aan vijf (grote) zogenaamde IPA-afnemers (CBS, Belastingdienst, UWV, Inlichtingenbureau en Pensioenfonds Horeca & Catering) van de ca. 700 afnemers;
- De definitie van norm 5 voor de werkende keten leidt tot een uitspraak over de 'levering gegevens conform afspraak' (logistiek aspect), niet over de kwaliteit en bruikbaarheid van de gegevens. Over 2010 is wel een grotere groep "overige afnemers" gemonitord, maar niet in de norm meegenomen. Volgens de metingen uit de monitor zou norm 5 zelfs nog iets beter scoren met de overige afnemers erbij dan met alleen de IPA-afnemers (94,3% om 93,7%). Met ingang van 2011 zal deze groep afnemers worden uitgebreid.¹⁹ Hierdoor zal norm 5 een beter beeld gaan geven van de pres-

¹⁹ Het gaat dan om uitbreiding van de bestaande IPA afnemers groep met de gegevensleveringen aan: Cordares, Metalektro, PGGM, SFH, Interpolis, BPF MITT, ABU, SER, LBIO, Syntrus Achmea, MN Services en SVB.

- taties op het gebied van de gegevensleveringen;
- Vanaf medio 2009 is UWV gefaseerd overgegaan naar dagloonvaststelling op basis van de gegevens in de polisadministratie en vindt er in principe geen uitvraag van gegevens meer plaats bij de werkgever. In het onderzoeksrapport 'Gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van de polisgegevens' dat op 1 december 2010 aan de Tweede Kamer is aangeboden, is vastgesteld dat de polisadministratie bruikbaar is voor de dagloonvaststelling. In de praktijk blijken de polisgegevens nog niet helemaal volledig en juist. In 86% van de dagloonvaststellingen WW, WIA en ZW zijn de gegevens ongewijzigd bruikbaar. Voor 12% van de dagloonvaststellingen wordt het interne Weflex-systeem (uitzendbranche) gebruikt. Dit laatste is een bewuste keuze van UWV om reden dat de uitzendbranche meer gegevens aanlevert dan voorzien in de gegevensset van de loonaangifteketen. De resterende 2% wordt gedeeltelijk met andere bronnen vastgesteld en wanneer dit niet anders kan bij de inhoudingsplichtige of de uitkeringsaanvrager uitgevraagd. Verschillen doen zich vooral bij de loon-elementen vakantietoelage en extra periodiek salaris en de afbakening van het referentiejaar voor en noodzaken tot aanvullende uitvraag bij inhoudingsplichtigen. Uit het jaarverslag 2010 van UWV blijkt dat dagloonfouten 0,7% van de (2,4%) onrechtmatigheid WW en 1,4% van de (2,6%) onrechtmatigheid ZW vormen.

5.6 Overige bevinding

De inspectie heeft als generieke bevinding bij de werkende keten dat nog niet alle functionaliteiten volledig zijn ingericht. Dit betreft in het bijzonder de individuele reactieafhandeling.

5.7 Conclusie

De inspectie concludeert dat er in 2010 sprake is van een werkende keten. Deze conclusie is deels gebaseerd op het normenkader en deels op de verbeteringen in 2010 in de borging van de loonaangifteketen, maar dat er nog enkele verbeterpunten zijn.

- De processtappen 1, 6 en 7 zijn niet genormeerd, wel heeft de ketenmanager een maximale inspanningsverplichting om ook hiervoor afdoende kwaliteitsborgende maatregelen te treffen. Dit betreft het opstellen van een toereikende toelichting. De rapportage over de processtappen 1, 6 en 7 bevat, net als in 2009, nog niet het beredeneerde oordeel waaruit de maximale inspanning van UWV en Belastingdienst blijkt;
- De rapportage over de processtappen 1, 6 en 7 bevat, net als in 2009, nog niet het beredeneerde oordeel waaruit de maximale inspanning van UWV en Belastingdienst blijkt;
- In 2010 is nog geen invulling gegeven aan de aanbeveling van de inspectie uit 2008 voor een statistische (mathematische) steekproef in plaats van een deelwaarneming voor norm 3. Ook is er geen EDP-audit uitgevoerd. Hoewel de normwaarde voor 2010 een verbetering laat zien is deze, bij gebrek aan representativiteit, maar beperkt te duiden in relatie tot de gegevenskwaliteit;
- Voor de langere termijn acht de inspectie het noodzakelijk dat deze gegevensgerichte controle voor norm 3 wordt vervangen door procescontroles, in lijn met de aard van het proces en met de sinds 1 april 2011 geldende WEU;

- De inspectie mist het centraal beleidskader (overkoepelend kwaliteitsbeleid voor loonaangiftegegevens), waarbinnen de kwaliteitsdoelen, risicoanalyse, procedures/beheersmaatregelen, poort- en procescontroles, handhaving (waaronder misbruik en oneigenlijk gebruik), relevante wetgeving, etc., met elkaar in verband worden gebracht;
- Van de ca. 700 afnemers van de polisadministratie zijn er binnen de definitie van het begrip werkende keten vijf (grote) IPA-afnemers benoemd binnen de normstelling. Met ingang van 2011 zal deze groep afnemers worden uitgebreid;
- De inspectie constateert dat bij de werkende keten nog niet alle functionaliteiten volledig zijn ingericht. Dit betreft in het bijzonder de individuele reactieafhandeling.

6 Stabiele Loonaangifteketen 2010

6.1 Inleiding

In de IPA is aangegeven dat sprake is van een stabiele keten als de tijdelijke maatregelen, zoals die bij de werkende keten zijn getroffen, vervangen zijn door structurele maatregelen.

De inspectie stelt vast dat op basis van de realisatie van de maatregelen de ketenmanager, de DG Belastingdienst en de Voorzitter Raad van Bestuur UWV van mening zijn dat het plateau stabiele keten in 2010 is gerealiseerd.

De inspectie concludeerde over 2009 dat met name de realisatie van onder andere de volgende maatregelen van belang was voor het bereiken van de stabiele keten per ultimo 2010:

- een formeel en eenduidig beleid en procedure ontbrak voor de beslissingsbevoegdheid over de vraag of controles 'blokkerend' of 'signalerend' moesten zijn, over het aan- en uitzetten van controles en welke afwegingscriteria hierbij zouden moeten gelden;
- het beleid binnen de loonaangifteketen voor de omgang met inhoudingsplichtigen die notoir onwillig blijken om teruggekoppelde fouten in de gegevens te herstellen was nog niet ontwikkeld. De inspectie merkte op dat voor ambtshalve correctie wel een wettelijk kader beschikbaar was, maar geen beleid was ontwikkeld en ook geen proces was ingericht;
- de reactie van de ketenmanager had enkel betrekking op de onderwerpen voor het realiseren van de stabiele keten waaraan de prioriteit 'hoog' was toegekend. Daarnaast moest nog een aantal andere verbetermaatregelen voor de stabiele keten, deels met de prioriteit 'middel', worden afgerond, zoals de plausibiliteitscontroles, de fondsverdeling, de harmonisatie WGA, het vaststellen van de gedifferentieerde premiepercentages, het inrichten van de individuele reactieafhandeling, de kwaliteit van gegevens openen in risicomodel Belastingdienst, de definitieve Inkijkvoorziening Polis+, het verbeteren van gegevens verzekerde bij de bron en het verbeteren van de verificatie en terugkoppeling verzekerde met de GBA.

De inspectie besteedt in het vervolg van dit hoofdstuk met name aandacht aan de voortgang op de bevindingen en conclusies vanuit haar negende rapportage.

6.2 Realisatie Complexiteitsreductie

In hoofdstuk 3.5 van de Negende rapportage UWV en Walvis concludeerde de inspectie dat de doelstellingen gericht op het realiseren van de complexiteitsreductie waren gerealiseerd, behoudens een beperkt aantal punten. Dit betrof:

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

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

De inspectie constateert dat de vorig jaar nog openstaande punten van de complexiteitsreductie gedeeltelijk zijn gerealiseerd (stresstest, herlaadprobleem), gedeeltelijk nog onderhanden zijn (evaluatie voortgang adviezen over releasematige ontwikkeling van leveringen) en gedeeltelijk beargumenteerd zijn aangehouden (uitfaseren van de Analyse Omgeving). De Analyse Omgeving (onderdeel van PAS) is in 2006 opgezet als een noodvoorziening voor de terugkoppeling van bevindingen op de loonaangifte naar de inhoudingsplichtigen. De uitfasering van de Analyse Omgeving is uitgesteld omdat het momenteel een essentieel onderdeel van de loonaangifteketen is. De Analyse Omgeving stelt de Belastingdienst en UWV in staat om zowel vroegtijdig problemen in de keten te onderkennen als om onderzoeksvragen te beantwoorden zonder directe tussenkomst van gespecialiseerd ICT-personeel. Sinds 2009 fungeert de Analyse Omgeving ook voor de Belastingdienst als (tijdelijke) In-kijkfunctie. Het Kernteam heeft besloten om de tijdelijke In-kijkfunctie, die tot 1 juli 2011 zou lopen, voorlopig voort te zetten in afwachting van vervanging door een nog te bouwen generieke definitieve In-kijkvoorziening Polis+. De structurele maatregel, het uitfaseren van de Analyse Omgeving, is voorzien in 2012/2013.

6.3 Maatregelen kwaliteitsborging gegevens loonaangifteketen

6.3.1 Inleiding

De inspectie concludeerde over 2009 dat met name de realisatie van de navolgende maatregelen en onderwerpen van belang was voor het realiseren van de randvoorwaarden voor het bereiken van de stabiele keten per ultimo 2010.

6.3.2 Normenkader voor de stabiele keten

De inspectie constateert dat de ketenmanager als normenkader voor de stabiele keten het ongewijzigde normenkader voor de werkende keten heeft vastgesteld. De inspectie merkt hierbij op dat de bevindingen in hoofdstuk 5 onverkort gelden voor de stabiele keten. Zoals in paragraaf 5.3 aangegeven zijn in het normenkader voor de werkende keten de processtappen 1, 6 en 7 waarvoor de Belastingdienst en UWV niet de volle verantwoordelijkheid kunnen dragen niet genormeerd. De inspectie merkt op dat dit UWV en de Belastingdienst niet ontslaat van een maximale inspanningsverplichting in het kader van het voorkomen en bestrijden van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O) voor deze processtappen. Deze processtappen maken onderdeel uit van het centraal beleidskader kwaliteitsborging gegevens loonaangifteketen, zoals hiervoor beschreven in hoofdstuk 4.

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

6.3.3 *Follow up bevindingen 2009*

De inspectie concludeerde over 2009 dat met name de realisatie van de volgende maatregelen van belang is voor het bereiken van de stabiele keten per ultimo 2010. De inspectie heeft hierover de volgende bevindingen:

- Zoals in paragraaf 5.2 beschreven zijn in de loop van 2010 en begin 2011 de nodige maatregelen getroffen voor het verbeteren van de borging van de kwaliteit van meetprocessen die de basis vormen voor het normenkader dat voor de werkende keten is gedefinieerd (norm 2 en 3 voor 2010; norm 1, 3 en 4 voor 2011). De normwaarden zelf blijven onveranderd (zie hierna);
- In het kader van de stabiele keten is voor processtap 3 (verstrekken werkgeversgegevens aan UWV) een verbetermaatregel (5.8) benoemd die zich richt op het harmoniseren van het gebruik van de WGA door Belastingdienst en UWV, zodat die functioneel voldoet aan de wensen en eisen van de verschillende gebruikers en het proces stabiel is ingericht en is geïmplementeerd. In de "Eindrapportage plateau stabiele keten" wordt gemeld dat uit onderzoek is gebleken dat een structurele oplossing voor harmonisatie (volledige herbouw van de werkgeversadministraties van UWV en Belastingdienst) met ca. € 20 miljoen kosten te duur is en een terugverdientijd zou hebben van meer dan 20 jaar. Met quick wins en noodzakelijke workarounds kunnen de problemen, die relatief gering van omvang zijn, worden opgelost met een beperkte extra inspanning binnen de afnemende processen. Met deze werkwijze kunnen fouten worden hersteld, die in de loop van het uitvoeringsproces bij UWV worden ontdekt. De inspectie constateert dat hiermee geen structurele oplossing (passend binnen de definitie voor de stabiele keten) is getroffen, maar acht de gekozen werkwijze voldoende gemotiveerd en een aanvaardbare tussenoplossing. De inspectie constateert ook dat de eerdergenoemde knelpunten en de daaruit voortvloeiende nadelige gevolgen (extra werkzaamheden, meer complexiteit, meer fouten en uitvoeringskosten, negatieve beeldvorming) voor inhoudingsplichtigen, Belastingdienst en UWV en afnemers van gegevens zich nog steeds voor (kunnen) doen en concreet in beeld moeten worden gebracht. De inspectie is van mening dat het inrichten van een structurele (verbeter)maatregel voor de WGA op de langere termijn is aan te bevelen;
- De inspectie concludeerde over 2009 dat een formeel en eenduidig beleid en procedure ontbrak voor de beslissingsbevoegdheid over de vraag of controles 'blokkerend' of 'signalerend' moesten zijn, over het aan- en uitzetten van controles en welke afwegingscriteria hierbij zouden moeten gelden. In paragraaf 5.4 heeft de inspectie geconstateerd dat hiervoor in 2010 nog geen formeel controlebeleid is geformuleerd;
- De inspectie concludeerde over 2009 dat binnen de loonaangifteketen nog geen beleid was ontwikkeld voor de omgang met inhoudingsplichtigen die notoir onwillig blijken om teruggekoppelde fouten in de gegevens te herstellen. De inspectie merkte op dat voor ambtshalve correctie wel een wettelijk kader beschikbaar was, maar geen proces was ingericht. De inspectie constateert dat deze conclusie voor 2010 nog steeds van toepassing is. De inspectie merkt hierbij op dat volgens mededeling van de ketenmanager beleid door de belastingdienst is ontwikkeld en wordt toegepast. De inspectie merkt hierbij het volgende op:
 - dat het (correctie)beleid, het handhavingsbeleid, onderdeel zou moeten zijn van het centrale beleidskader van de loonaangifteketen;
 - voor de uitkeringsprocessen van UWV kan de doorlooptijd van een correctie, dan wel het niet corrigeren door een inhoudingsplichtige, een knelpunt vormen omdat een uitkeringsaanvraag conform de materiewetgeving in het SUWI-domein veelal binnen 4 weken afgehandeld moet worden. Een oplos-

- sing hiervoor is het ambtshalve vaststellen van een loonaangifte waarmee gegevens in de polisadministratie direct gecorrigeerd worden. Daarvoor is wel een wettelijk kader beschikbaar, maar in 2010 is net als eerder is geconstateerd geen beleid ontwikkeld en geen proces ingericht;
- UWV en Belastingdienst hebben het ontbreken van een controle op de naleving van herstelverzoeken (zowel qua handeling als inhoudelijk) en het niet opleggen van correctieverplichtingen, binnen de loonaangifteketen, aan inhoudingsplichtigen onderkend en een aantal processen en maatregelen ontwikkeld voor monitoring, analyse, terugkoppeling en toezicht ter borging van de kwaliteit van de loonaangiftegegevens. Zoals in paragraaf 5.4 beschreven is hieraan in 2010 onder andere vorm gegeven door de monitoring van de Top 2010, de kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars, het bewaken van reacties op terugkoppelingen in de nominatieve gegevens en van het nakomen van herstelverzoeken via de regio's van de Belastingdienst, het AGL en de ontwikkeling van een risicomodel. Voor 2011 is aangekondigd dat de vijf meest gemaakte fouten van de Top 2011 zullen worden gevolgd en dat UWV een query zal ontwikkelen dat inzicht geeft in het aantal fouten per werknemer over drie achtereenvolgende tijdvakken (als indicatie voor een niet herstellende inhoudingsplichtige);
 - de minister van SZW heeft aangegeven de correctieverplichting (ook een vereiste voor de invoering van BLAU) niet te willen invoeren voordat de stabiele loonaangifteketen is bereikt, dus niet eerder dan op zijn vroegst in de loop van 2011.
 - De inspectie concludeerde over 2009 dat de reactie van de ketenmanager enkel betrekking had op de onderwerpen voor het realiseren van de stabiele keten waaraan de prioriteit 'hoog' was toegekend. Daarnaast moest nog een aantal andere verbetermaatregelen voor de stabiele keten, deels met de prioriteit 'middel', worden afgerond, zoals de plausibiliteitscontroles, de fondsverdeling, de harmonisatie WGA, het vaststellen van de gedifferentieerde premiepercentages, het inrichten van de individuele reactieafhandeling, de kwaliteit van gegevens opnemen in risicomodel Belastingdienst, de definitieve inijkvoorziening Polis+, het verbeteren van gegevens verzekerde bij de bron en het verbeteren van de verificatie en terugkoppeling verzekerde met de GBA. De inspectie constateert dat de voortgang in 2010 op deze verbetermaatregelen wisselend is geweest. De inspectie merkt hierbij het volgende op:
 - *Plausibiliteitscontroles:* UWV en Belastingdienst hebben oorspronkelijk 42 mogelijke plausibiliteitscontroles in beeld gebracht. Hieraan heeft AGL nog 5 plausibiliteitscontroles toegevoegd. De inspectie constateert dat begin 2011 één plausibiliteitscontrole van de 47 operationeel is, een plausibiliteitscontrole in onderzoek is, 16 zijn vervallen, 14 geclusterd met andere en een belangrijk deel van de pilots is gestopt of zal worden gestopt omdat deze niet aan de gestelde (strengere) eisen voldoen (m.n. 80% trefkans). De inspectie constateert dat de kwaliteit van de acht nominatieve gegevens (bijvoorbeeld indicatie verzekerd, aantal SV-dagen en aantal verloonde uren) die uitsluitend, dan wel voor een groot deel, door plausibiliteitscontroles op juistheid kunnen worden geverifieerd, hiermee nog niet is geborgd;
 - *Fondsverdeling:* Vanwege signalen van UWV als fondsbeheerder over onjuistheden in de fondsverdeling hebben UWV en Belastingdienst in het kader van de stabiele loonaangifteketen een verbetermaatregel Fondsverdeling benoemd. Een randvoorwaarde is dat de controles op de juistheid van de afdracht worden toegepast. UWV en Belastingdienst hebben geconcludeerd dat om de juiste premieafdracht te kunnen controleren aanpassingen nodig zijn in het beleid, en zo nodig de wet- en regelgeving, van de premieheffing

en –inning, alsmede in het aantal en rubricering van gegevens in de gegevensset van het loonaangiftebericht per 1 januari 2010. In 2009 en 2010 is een nieuw Financieel Informatiesysteem (FI) ontwikkeld en ingevoerd dat inmiddels leidend is voor actuele informatieverstrekking en waarbij het oude DSS (Decision Support System) fungeert als controlemiddel. Met behulp van FI vindt betrouwbare, juiste, tijdige en volledige informatieverstrekking inzake verdeling van de premieontvangsten over fondsen, sectoren en risicogroepen plaats. Ook is er een structureel fondsenoverleg tussen UWV, Belastingdienst, AD, RAD, CVZ (College voor zorgverzekeringen) en het Ministerie van Financiën ingericht dat toeziet op de continuïteit van de informatieverstrekking;

- *Harmonisatie WGA*: Zie hiervóór in deze paragraaf;
- *Gedifferentieerde premiepercentages*: Het noodstelsel Premiedifferentiatie & Informatiesysteem (PDI) voor de berekening van de gedifferentieerde premies WIA was oorspronkelijk bedoeld voor éénmalig gebruik in 2008, maar is door het stopzetten van het nieuw te ontwikkelen Wia-systeem ook voor de gedifferentieerde premies 2009 gebruikt. Het PDI-noodstelsel zou in de loop van 2009 worden aangepast en geschikt worden gemaakt voor de berekeningen van 2010 en later. De deadline van deze verbetermaatregel is verschoven naar 2010. Er is een proces ingericht waarmee is voorzien in het tijdig beschikbaar stellen van de gedifferentieerde premiepercentages aan werkgevers. Daarnaast is het PDI-noodstelsel vernieuwd. Het aantal gevallen waarin niet tijdig een definitieve premiebeschikking kan worden afgegeven, is hiermee aanzienlijk beperkt. De inspectie constateert dat de structurele (stabiele) oplossing hiermee het probleem van een (niet) tijdige definitieve premiebeschikking nog niet volledig heeft opgelost;
- *Individuele reactieafhandeling*: De inspectie stelt vast dat haar boodschap in de achtste rapportage over het opstellen van beleid en het inrichten van een op een beleid gebaseerd ketenbreed proces voor de afhandeling van (individuele) signalen en correctieverzoeken van afnemers en burgers is opgepakt maar nog onvoldoende tot voortgang heeft geleid. De inspectie constateert dat het beleid en de procesinrichting van de individuele reactieafhandeling pas in de loop van 2010 en 2011 geleidelijk vorm heeft gekregen. In het tweede halfjaar 2010 is een pilot voor de dagloonvaststelling WW uitgevoerd. Daarnaast zijn de mogelijkheden voor ambtshalve vaststellen en het gebruik van jaarloongegevens binnen de tijdvakken van de polisadministratie onderzocht. Op basis van het rapport hierover begin 2011 heeft het Kernteam besloten de pilot in 2011 voort te zetten, waarbij wordt geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers (eerste halfjaar 2011) en uitbreiding van de capaciteit (tweede halfjaar 2011). Daarnaast wordt het ambtshalve verwerken verder uitgewerkt en wordt het onderzoek naar het gebruik van jaarloongegevens stopgezet. Voor de overige afnemende processen zoals VIA, DVB of Toeslagen zijn in afwachting van de verlengde pilot nog geen structurele voorzieningen getroffen. De keuze voor voorzichtige stappen in de vorm van pilots is mede ingegeven door de mogelijk grote hoeveelheid signalen richting UWV en Belastingdienst en de wens om eerst meer inzicht te krijgen in de omvang en samenstelling van de mogelijke signalen. De behandelcapaciteit voor het afwickelen van signalen is beperkt. Aandachtspunt is ook het kunnen voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen van de Awb (doorlooptijden), de Wet Dwangsommen (sancties bij overschrijding termijnen) en de Wbp (die inzage- en correctierecht regelt). Begin 2012 vindt een evaluatie plaats op basis van de resultaten uit de tweede helft van 2011. Een definitieve beslissing over de volledige invoering en per wanneer is nog niet genomen. De maatregel Individuele reactieafhandeling (6.13) is doorgeschoven naar het programma Robuuster maken van de

loonaangifteketen. De inspectie constateert dat bij de ontwikkeling van de maatregel ten opzichte van 2009 voortgang is geboekt, maar dat deze nog maar beperkt effectief is;

- *Risicomodel Belastingdienst*: De inspectie heeft eerder opgemerkt dat voor de inrichting van het repressief toezicht het kwaliteits- en controlebeleid zoals hiervoor besproken in hoofdstuk 4 het uitgangspunt zou moeten zijn. Het ontbreken van een dergelijk beleidskader betekent dat er mogelijk nog onafgedekte risico's ten aanzien van de kwaliteit van de gegevens en ten aanzien van misbruik en oneigenlijk gebruik (M en O) zouden kunnen zijn. De AD UWV en de RAD is gevraagd om de Belastingdienst en UWV te ondersteunen bij het uitvoeren van een risicoanalyse. Als vervolg op deze maatregel 6.14 uit de stabiele keten is een risicomodel ontwikkeld om deze risicoanalyse gestructureerd uit te voeren. Hierbij zijn de doelstellingen van de loonaangifteketen vastgesteld, de gebeurtenissen en ontwikkelingen die deze doelstellingen kunnen beïnvloeden geïnventariseerd en is bepaald welke risico's hieruit voortvloeien. In de eerste helft van 2011 zal nog worden bepaald welke risico's al zijn afgedekt en worden beleidsmaatregelen ten behoeve van de nog af te dekken risico's uitgewerkt. Afronding van het risicomodel en borging van de beleidsmaatregelen zal in 2011 plaatsvinden. De inspectie constateert samenvattend dat bij de ontwikkeling van de maatregel ten opzichte van 2009 vooruitgang is geboekt, zij het nog beperkt. Alle vervolgvactiteiten vinden plaats binnen het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen;
- *Definitieve inkijkvoorziening Polis+*: Zie paragraaf 6.2;
- *Verificatie bij de bron en terugkoppeling verzekerde met de GBA*: Verificatie van identiteits- en verzekeringsplichtgegevens is een belangrijk instrument voor de handhaving van wet- en regelgeving en in het bijzonder het voorkomen en bestrijden van M en O. Uit onderzoek is gebleken dat het doel niet kan worden bereikt. De belangrijkste belemmeringen zijn dat de werkgever geen wettelijke verificatieplicht heeft (maar een "vergewisplicht") en het opleggen van een verificatieplicht een verzwaring van zijn administratieve lasten betekent en dat werkgevers wettelijk niet als gebruikers van de GBA gelden. Voor het ultimatum remedium, controle aan de bron door inhoudingsplichtigen toegang te verschaffen tot de GBA, worden de mogelijkheden voor een wetgevingstraject nog steeds onderzocht en is doorgeschoven naar het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen. De inspectie constateert dat bij de verbetering van de kwaliteit van de identiteits- en verzekeringsplichtgegevens in de polisadministratie en een betere handhaving door verificatie van de identiteits- en verzekeringsplichtgegevens door de inhoudingsplichtige met de GBA ten opzichte van 2009 weinig voortgang is geboekt en dat dit hiermee een zaak van de langere termijn is.

6.3.4 Overige bevindingen

Certificeren van salarispakketten: In de Eindrapportage plateau stabiele keten wordt gemeld dat in het kader van deze maatregel (1.9) de mogelijkheid is onderzocht om externe softwarepakketten te certificeren, maar dat onderzoek bij softwareontwikkelaars heeft aangetoond dat certificering op dat moment vooralsnog niet wenselijk was. In het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen zal opnieuw worden bepaald of certificering op termijn wel mogelijk en wenselijk is. De inspectie constateert dat het certificeren van softwarepakketten gezien zijn preventieve bijdrage aan de kwaliteit van de loonaangiften op termijn een onvermijdelijke activiteit zal zijn en daarom meer specifieke aandacht moet krijgen binnen het programma voor de robuuste keten.

Overschrijvers: De inspectie constateerde in 2009 dat de Belastingdienst een proces (maatregel 7.2) had ingericht om te voorkomen dat door het foutief overschrijven van loonheffingsnummers een onjuist beeld ontstaat (niet meer dezelfde inhoudingsplichtige/werkgever) van de aangiftesituatie van inhoudingsplichtigen met kwaliteitsverlies op zowel collectief als nominatief niveau (processtap 4: Ontvangst en verwerking van de loonaangifte inclusief uitval). Omdat de hoeveelheid uitval bij deze zogenaamde overschrijvers veel groter was dan verwacht, werden in 2009 voorlopig nog niet alle binnenkomende berichten gecontroleerd. Met een nieuwe release halverwege 2010 is dit probleem opgelost. In de eindrapportages werkende en stabiele keten wordt gemeld dat door deze maatregel overschrijvers zoveel mogelijk worden voorkomen en dat inmiddels gemiddeld 90% van de gevallen wordt opgelost. Daarnaast is een separaat detectie- en reparatieproces ingericht. Dit proces borgt dat overschrijven niet meer plaatsvindt dan wel wordt gedetecteerd en gerepareerd.

Horizontaal toezicht: Met grote inhoudingsplichtigen en intermediairs maakt de Belastingdienst afspraken over de kwaliteit van hun (of door hen verzorgde) aangiften. De afspraken worden vastgelegd in een convenant dat als sturingsinstrument tussen de Belastingdienst en inhoudingsplichtigen/intermediairs dient. Horizontaal toezicht gaat uit van begrip, transparantie en wederzijds vertrouwen tussen Belastingdienst en belastingplichtige. De inspectie constateert net als vorig jaar (2009) dat het horizontaal toezicht binnen de loonaangifteketen nog gepreciseerd moet worden, gezien het belang van Belastingdienst en UWV, maar vooral ook andere partijen (CBS, overige afnemers). Hierdoor kan de inspectie niet beoordelen of de door de Belastingdienst met inhoudingsplichtigen gemaakte afspraken voldoende waarborgen bevatten voor de controle van de juistheid, de volledigheid en de tijdigheid van de in de polisadministratie op te nemen en opgenomen gegevens.

6.4 Conclusies over de realisatie van de stabiele loonaangifteketen

De inspectie concludeert over het realiseren van de stabiele keten per 1 januari 2011 dat een groot deel van de maatregelen voor de stabiele keten is gerealiseerd, dan wel gemotiveerd is stopgezet, maar dat ook een aantal maatregelen nog onderhanden is, nog niet volledig effectief is of op termijn mogelijk weer aan de orde kan zijn. Een aantal belangrijke maatregelen moet echter nog worden afgerond om de loonaangifteketen te sluiten (individuele reactieafhandeling), de continuïteit van de gegevensstromen verder te borgen, de kwaliteit van gegevens in de polisadministratie inzichtelijk te maken en te bevorderen en de burgers inzage te verlenen in de opgeslagen gegevens in de polisadministratie inclusief de mogelijkheid tot correctie. Aandachtspunt hierbij is de behandelcapaciteit voor het afwickelen van reacties (administratieve lasten). De meeste van deze maatregelen zijn opgenomen in de zogenaamde Actielijnen voor het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen.

De inspectie concludeert dat door het nog ontbreken van een systeem van individuele reactieafhandeling de loonaangifteketen (nog) niet gesloten is. Hoewel partijen de focus steeds meer leggen op het aansluiten van burgers op de loonaangifteketen bevinden de maatregelen hiertoe zich in de ontwikkelingsfase. Het inzicht op welke termijn alle burgers worden aangesloten op de loonaangifteketen wordt door de bij de loonaangifteketen betrokken partijen, niet gegeven.

7 Bruikbaarheid Polisgegevens

7.1 Inleiding

De bevindingen van de inspectie ten aanzien van het gebruik van de Polisadministratie worden toegelicht aan de hand van het gebruik door de IPA-afnemers, de overige afnemers en burgers. Daarnaast wordt ook toegelicht wat het effect van (het gebruik van) de Polisadministratie op de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) is. Alvorens hierop in te gaan wordt een beeld geschetst van de verbeteracties van UWV om de gegevenslevering aan afnemers structureel te verbeteren.

7.2 Algemeen

De kwaliteit van gegevensleveringen aan afnemers wordt door UWV in kaart gebracht door na te gaan of de gegevensleveringen conform de met de afnemers afgesloten overeenkomsten beschikbaar worden gesteld. Daarnaast laat UWV onderzoeken uitvoeren naar de klantgerichtheid van UWV.

In 2010 is de tijdigheid van de gegevensleveringen aan afnemers onder druk komen te staan. De gemiddelde norm in 2010 voor tijdigheid voor IPA-afnemers bedroeg 82,4%. Het percentage voor de overige afnemers bedroeg 83,8. Het niet tijdig leveren van gegevens kwam met name medio 2010 aan het licht en kende diverse oorzaken. Eén van de oorzaken was gelegen in de afstemming van het proces leveren binnen UWV. UWV heeft verbeteringen doorgevoerd door het inzetten, medio 2010, van een Prestatieteam Leveren. Het aantal tijdige leveringen is hierdoor in de tweede helft van 2010 toegenomen. Een tendens die zich ook in 2011 voortzet. Dit laat onverlet dat over geheel 2010 ca. 17% van alle leveringen niet tijdig aan afnemers plaatsvond.

Om de tijdigheid van leveringen structureel te verbeteren is door het Prestatieteam leveren onderzoek uitgevoerd naar de knelpunten in het leverproces. De knelpunten en oorzaken zijn benoemd en maatregelen ter verbetering van de gegevenslevering zijn voorgesteld. Medio 2011 vindt besluitvorming over de verbetermaatregelen plaats.

IPA-afnemers

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

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

De kwaliteit van het leveren van gegevens aan deze afnemers wordt bepaald met norm 5 van het normenkader dat is opgesteld ten behoeve van het meten van de werkende keten. Deze norm stelt dat de gegevensleveringen aan deze IPA-afnemers

conform de met hen afgesloten overeenkomsten worden gedaan. De norm is 90% en het eindresultaat over 2010 is 93,7%²⁰.

De inspectie constateert in 2010 in relatie tot de IPA-afnemers het volgende:

- de in de IPA gedefinieerde afnemers zijn groot en belangrijk, maar vormen slechts een deel van de afnemerspopulatie;
- het normpercentage voor de gegevensleveringen is gesteld op 90% (norm 5). Ook bij het realiseren van de norm leidt een uitvalpercentage van 6,3 in absolute aantallen tot een groot aantal;
- de juistheid van gegevensleveringen heeft betrekking op de gegevenslogistiek. In de inhoudelijke juistheid van de geleverde gegevens bestaat een beperkt inzicht. Die kwaliteit wordt mede beïnvloed door het vaststellen van het functioneren van de herstelacties door de inhoudingsplichtigen, het al dan niet operationeel zijn van de controles en het verwerken van signalen en fouten afkomstig van afnemers en individuele burgers. De door de betrokken partijen voorziene maatregelen zijn op dit moment nog niet geheel operationeel;
- UWV heeft voor het leveren van gegevens aan derden nog niet in alle gevallen specifieke kwaliteitscontroles ingericht. Dit sluit ook aan bij de constatering van de inspectie dat afnemers nog niet of nauwelijks zijn betrokken bij het formuleren van de aan de loonaangiftegegevens te stellen eisen en daarop gebaseerde inhoudelijke controles. Dit laatste wordt momenteel vorm gegeven, onder andere in het afnemersoverleg, zie hierna onder sturing op kwaliteit.

Overige afnemers

Het aantal (overige) afnemers van de polisadministratie heeft zich in 2010 gestabiliseerd. Het aantal contractuele afnemers bedraagt ca. 700.

De kwaliteit van het leveren van gegevens aan deze overige afnemers wordt bepaald door na te gaan of gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten worden uitgevoerd. Het eindresultaat over 2010 is 94,3%.

De inspectie constateert in 2010 in relatie tot de overige afnemers, niet IPA-afnemers, het volgende:

- de overige afnemers maken geen onderdeel uit van norm 5 van het normenkader dat is opgesteld ten behoeve van het meten van de werkende keten;
- de uitkomsten van de metingen op de aspecten tijdigheid, juistheid en volledigheid geven een vrijwel identiek beeld als bij de IPA-afnemers;
- de constatering van de inspectie bij de leveringen aan IPA-afnemers gelden onverkort voor de leveringen aan de overige afnemers;
- het aantal afnemers in 2010 niet is toegenomen.

7.3 Sturing op kwaliteit

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

²⁰ Rapport Samenwerking UWV en Belastingdienst, 'Eindrapportage werking van de keten in 2010' versie 1.2 d.d. 24 mei 2011.

In juni 2009 is het Afnemersoverleg Loonaangifteketen (AOL) gestart.²¹ Doel van dit overleg is het bundelen van de belangen van afnemers en het bevorderen van het gebruik van de collectieve en nominatieve gegevens. In het AOL hebben de drie IPA-afnemers (Belastingdienst, UWV en CBS) zitting, evenals een vertegenwoordiger namens het Ketenbureau. Het AOL is in 2010 uitgebreid met de Pensioenfederatie (de koepel van pensioenfondsen) en de Sociale Verzekeringsbank. Medio 2010 is het Forum kwaliteit loonaangiftegegevens, als onderdeel van AOL van start gegaan. Het doel van dit forum is het leveren van een bijdrage vanuit het perspectief van de afnemers aan de kwaliteit van de loonaangiftegegevens. De activiteiten van het Forum maken onderdeel uit van de Actielijn Sturing op Kwaliteit in het kader van het robuuster maken van de loonaangifteketen. Het forum heeft zich in 2010 vooral gericht op het samenstellen van gemeenschappelijke set kwaliteitsindicatoren en het organiseren van een werkconferentie over kwaliteit. Het AOL verwacht in 2011 eerste resultaten op te leveren van de vereiste kwaliteit per gegeven van de loonaangifte per afnemende organisatie.

In 2010 is door de Belastingdienst en UWV een onderzoeksprogramma gestart onder de titel 'Gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van de polisgegevens'.

De doelstellingen van dit programma zijn geformuleerd als het zoeken naar oplossingen om:

- het aantal fouten en correcties terug te dringen;
- de aansluiting tussen gegevens op de loonstroken, de gegevens in de loonaangifte en de gegevens op het DVB te verbeteren;
- het gebruik, de bruikbaarheid en de herkenbaarheid van de polisgegevens te verbeteren.

Het onderzoek naar het gebruik, de bruikbaarheid en de herkenbaarheid van de polisgegevens beperkt zich tot de afnemende processen binnen UWV.

Uit de resultaten van de uitgevoerde onderzoeken²² komt naar voren, dat ondanks de geboekte vooruitgang in het gebruik maken van gegevens uit de polisadministratie, er verdere stappen noodzakelijk zijn. De maatregelen hiervoor lopen van extra inspanningen in de sfeer van voorlichting en informatieverstrekking, via het verscherpen van bestaande en het aanzetten van nieuwe controles aan de poort tot aan overleg met de branches waarin sprake is van de grootste aantallen correctieberichten. De maatregelen worden opgepakt in de volgende deeltrajecten:

- traject terugdringen correctieberichten;
- traject bevorderen herkenbaarheid loongegevens;
- traject vergroten gebruik en bruikbaarheid loongegevens in de polisadministratie.

De eerste twee trajecten worden in 2011 afgerond. De realisatie van het derde traject op een later door de Belastingdienst en UWV vast te stellen tijdstip.

De inspectie heeft in eerdere rapporten opgemerkt dat een op de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie gericht beleid en het daarmee samenhangend controlebeleid nog onvoldoende inzichtelijk is en aangetoond. Een gemeenschappelijk beleidskader voor het borgen van de kwaliteit van de gegevens ontbreekt. Om te komen tot het beleidskader hebben partijen een risicomodel ontwikkeld dat in 2011 onderdeel zal worden van het beheerproces loonaangifteketen. Het ontwikkelde risicomodel wordt, door Belastingdienst en UWV, gekenmerkt als zijnde (nog) niet volledig en is een eerste stap voor de inrichting van de risicobeheersing binnen de loonaangifteketen en het op te stellen beleidskader. Ook kan het risicomodel dienen

²¹ Startnotitie Afnemersoverleg Loonaangifteketen op 3 juni 2009 – versie 2.0. Bekrachtigd in het kernteam Loonaangifteketen d.d. 16-06-2009.

²² Rapport gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid polisgegevens 1.0 van 17 -3-2011.

voor het opstellen van een toelichting op de inspanningen van de betrokken organisaties op het tegengaan van misbruik en oneigenlijk gebruik.

De inspectie constateert in relatie tot de sturing op kwaliteit dat:

- de ideeën over de invulling van het begrip kwaliteit in procesmatige en inhoudelijke zin vorm en inhoud krijgen en mede op basis van de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken in samenspraak met het AOL kunnen worden bijgesteld en aangevuld;
- de focus van de betrokken partijen meer komt te liggen op het borgen van de inhoudelijke kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie;
- veel van de voorgenomen maatregelen om de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie te borgen en te bevorderen nog moeten worden uitgevoerd;
- het normenkader voor de werkende keten is uitgewerkt op het niveau van de logistieke gegevensverwerking (processen/systemen). De normen voor de gegevensset/de gegevens van de inhoudingsplichtigen (de inhoudelijke kwaliteit) zijn nog niet in hun onderlinge samenhang uitgewerkt, maar wel een randvoorwaarde voor een operationeel systeem van kwaliteitsborgende maatregelen en managementinformatie;
- het realiseren van de hiervoor geschetste maatregelen van essentieel belang is voor het intensiveren van het gebruik van de polisadministratie en daarmee de kwaliteit van de gegevens.

7.4 Burgers

Digitaal verzekerdenbericht

Het digitaal verzekerdenbericht (DVB) heeft tot doel de burgers (verzekerden) via 'Mijn Overheid' en www.uwv.nl inzage te bieden in de door UWV geregistreerde arbeidsverledens, inkomstenverhoudingen en geeft een indicatie van de verzekerde wetten. De cumulatieve SV-loongegevens en SV-dagen, die in het afgelopen kalenderjaar zijn opgebouwd, zijn sinds 15 maart 2010 door de burger te raadplegen. Vanaf december 2010 is ook de rekenmodule voor de burgers zichtbaar. Burgers kunnen hiermee een indicatie krijgen van de hoogte en duur van een eventuele uitkering.

De burger wordt nog niet actief gewezen op het DVB. Een dergelijke actie start als de Belastingdienst en UWV in staat zijn om signalen tijdig af te doen. Acties daarvoor zijn in gang gezet. Fouten betreffende individuele personen worden al wel gesignaleerd via meldingen van afnemers. Het DVB is in 2010 beperkt gebruikt. 69.693 bezoekers hebben in 2010 de DVB Website ingezien. Het aantal verwerkte correctieformulieren bedroeg Van deze bezoekers is in ca. 3,8 % een correctieformulier verwerkt.

Om reactieafhandeling in goede banen te leiden is een onderzoek gestart naar de inrichting van een loketfunctie. Resultaten hiervan worden in juli 2011 verwacht.

De inspectie constateert in relatie tot het digitaal verzekerden bericht dat:

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

Wet eenmalige gegevensuitvraag (WEU)

De doelstelling van de polisadministratie is om gegevens eenmalig vast te leggen en meervoudig te gebruiken om zo te komen tot een administratieve lastenverlichting ('de overheid vraagt niet meer naar de bekende weg'). Op 1 januari 2008 is de WEU

in werking getreden. De WEU is in hoofdstuk 2 toegelicht. In de WEU is het principe vastgelegd dat gegevens die ketenpartners werk en inkomen nodig hebben voor hun werk, slechts eenmaal mogen worden uitgevraagd. Met ingang van 1 april 2011 zijn de gegevens die onder het verplichte gebruik van gegevens zijn gesteld uitgebreid²³. Zo is de gegevensset van UWV uitgebreid met onder andere de gegevens uit de polisadministratie. Dit betreft de gegevens over de inkomstenverhouding, inkomstenopgave en inkomstenperiode en gegevens betreffende de verzekering.

De inspectie constateert in relatie tot de WEU dat:

- de kwaliteit van de gegevens een belangrijke voorwaarde is om invulling te geven aan het verplichte gebruik van gegevens. Indien gegevens niet voldoen aan de vereisten van volledigheid, juistheid en tijdigheid ondervinden burgers, maar ook inhoudingsplichtigen, hiervan hinder (administratieve lasten);
- het borgen en het bevorderen van de kwaliteit van gegevens de nodige aandacht vragen van de Belastingdienst, UWV en de Ketenmanager. Veel van de voorgenomen maatregelen om de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie te borgen en te bevorderen moeten nog worden uitgevoerd;
- UWV, als beheerder van de polisadministratie, nog niet inzichtelijk heeft gemaakt wat de kwaliteit, lees betrouwbaarheid, van de gegevens in de polisadministratie is;
- niet inzichtelijk is de mate waarin SUWI-partijen, bijvoorbeeld gemeenten, maar ook overige afnemers gebruik maken van de gegevens in de polisadministratie;
- UWV bij de vaststelling van het dagloon voor de uitkeringen WW, Wia en ZW gebruik maakt van de gegevens in de polisadministratie. In 86 procent van de dagloonvaststellingen worden de gegevens uit de polisadministratie gebruikt en in 12 procent uit het Weflexsysteem.

7.5 Conclusie

De inspectie concludeert dat het gebruik van de gegevens uit de polisadministratie zich in de laatste jaren goed ontwikkelt, hetgeen blijkt uit het grote aantal afnemers dat in enige vorm gebruikt maakt van de gegevens uit de polisadministratie. Het aantal afnemers is in 2010 niet toegenomen en handhaaft zich op het aantal van ca. 700.

De afnemers van de polisadministratie hebben vooral baat bij kwalitatieve informatie in termen van volledigheid, tijdigheid en juistheid. Die kwalitatieve informatie wordt mede beïnvloed door het vaststellen van het functioneren van herstelacties door de inhoudingsplichtigen, het al dan niet operationeel zijn van controles en het verwerken van signalen en fouten afkomstig van afnemers en individuele burgers. Hoewel er kwaliteitsborgende maatregelen zijn ingevoerd stelt de inspectie vast dat veel van de voorgenomen maatregelen om de kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie te borgen en te bevorderen nog moeten worden uitgevoerd. Het realiseren van deze maatregelen is van essentieel belang voor het intensiveren van het gebruik van de gegevens in de polisadministratie en daarmee de kwaliteit van de gegevens. De kwaliteit van de gegevens in de polisadministratie is eveneens een belangrijke voorwaarde om invulling te geven aan het verplichte gebruik van gegevens (WEU).

De inspectie constateert in relatie tot de interactie met de burgers dat het aantal raadplegingen van de gegevens via het DVB tot nu toe beperkt is gebleven. Een actief beleid om burgers te wijzen op DVB wordt vooralsnog niet gevoerd.

²³ Staatsblad 2010, nr. 856.

8 Reactie UWV/ketenmanager en nawoord IWI

De inspectie heeft het conceptrapport op 20 mei 2011 voorgelegd aan de Raad van Bestuur van UWV en aan de ketenmanager loonaangifteketen. Op 23 mei 2011 reageerde de ketenmanager op het rapport. Op 25 mei 2011 reageerde de Raad van Bestuur. Hieronder volgt een samenvatting van de reacties en een nawoord van de inspectie. In de bijlagen zijn de schriftelijke reacties van UWV en de ketenmanager in zijn geheel opgenomen.

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

UWV neemt met instemming kennis van het oordeel van de inspectie, dat er sprake is van een werkende keten in 2010 en dat het plateau voor de stabiele keten op het niveau van de logistieke gegevensverwerking is bereikt.

UWV onderschrijft de constatering van de inspectie, dat de loonaangifteketen nog niet gesloten is door het ontbreken van een systeem van individuele reactieafhandeling. UWV en Belastingdienst beproeven in 2011 een generiek systeem voor de afhandeling van individuele reacties van afnemers en burgers. Dit is noodzakelijk om inzicht te krijgen in soort, samenstelling en omvang van signalen en reacties voor een beheersbare en adequate uitvoering reactieafhandeling. Aandachtspunten daarbij zijn niet alleen de administratieve lasten, zoals de inspectie terecht opmerkt, maar ook de uitvoeringskosten.

UWV merkt over het borgen en bevorderen van kwaliteitsmaatregelen op, dat UWV en Belastingdienst in het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen een aparte actielijn sturing op kwaliteit hebben opgenomen. De ketenmanager bewaakt de uitvoering van de maatregelen van deze actielijn. Dit geldt ook voor de verbetermaatregelen, die UWV en Belastingdienst hebben vastgesteld op basis van het rapport 'Gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van de polisgegevens'. Voor de kwaliteitsverbetering is ook de inbreng van het Afnemersoverleg Loonaangifteketen van belang, dat in 2011 verwacht de eerste resultaten op te leveren. UWV stelt dat op deze wijze werkende weg invulling zal worden gegeven aan een centraal beleidskader rond het begrip kwaliteit.

Reactie ketenmanager loonaangifteketen

De ketenmanager neemt kennis van het oordeel van de inspectie dat er sprake is van een werkende keten in 2010 en dat het plateau voor de stabiele keten op het niveau van de logistieke gegevensverwerking is bereikt.

De ketenmanager constateert met de inspectie dat de loonaangifteketen nog niet gesloten is door het ontbreken van een systeem van individuele reactieafhandeling. Daarom is in het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen een maatregel opgenomen die zorgt voor de gefaseerde inrichting van een generiek proces voor het verwerken van kwaliteitssignalen van burgers over (loon) gegevens in de loonaangifteketen.

De ketenmanager merkt over het borgen en bevorderen van kwaliteitsmaatregelen op dat in het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen een aparte actielijn sturing op kwaliteit is opgenomen. De ketenmanager merkt op dat inmiddels een groot aantal medewerkers van de Belastingdienst dagelijks actief is in de handhaving van uitsluitend de kwaliteit van de gegevens.

De ketenmanager merkt verder op dat UWV en Belastingdienst momenteel diverse acties hebben uitgezet om werkende weg invulling te geven aan het centrale beleidskader. Daarnaast is in het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen een actielijn Ontvlechting van gegevens en processen opgenomen die volgens de ketenmanager de continuïteit van gegevensstromen positief beïnvloedt. Onderdeel van het programma is het naar voren halen van controles.

De ketenmanager deelt de mening van de inspectie dat een aantal zaken nog verder moet worden uitgewerkt.

Nawoord IWI

De inspectie stelt met tevredenheid vast dat UWV en de ketenmanager zich herkennen in de door de inspectie geschetste stand van zaken rond de loonaangifteketen en de polisadministratie en dat de constatering en verbeterpunten van de inspectie overeenkomen met de stappen die UWV en Belastingdienst gaan zetten in de verdere ontwikkeling van de loonaangifteketen en de polisadministratie.

De door UWV en de ketenmanager voorziene verbetermaatregelen voor het sluiten van de loonaangifteketen met een systeem van individuele reactieafhandeling, het inzicht in en het bevorderen van de kwaliteit van gegevens en het opstellen van een centraal beleidskader verdienen hierbij de aandacht.

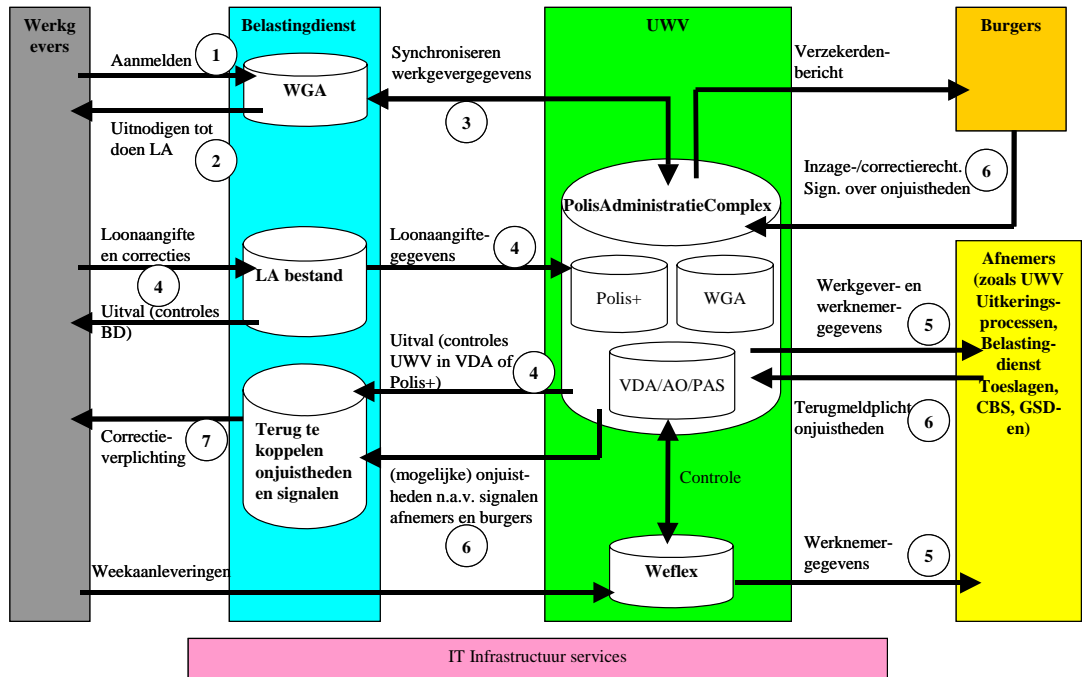
De inspectie zal deze ontwikkelingen blijven monitoren.

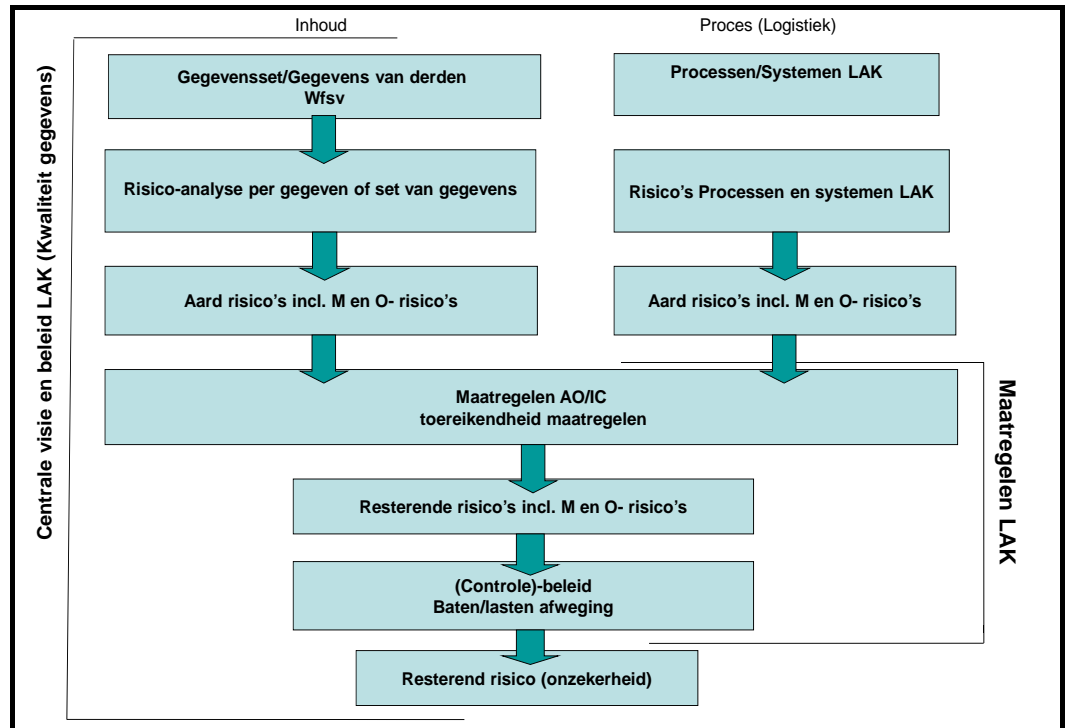
Lijst van afkortingen

AD UWV	Accountantsdienst van UWV
AGL	Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen
AO	Analyse omgeving
AO-IC	Administratieve Organisatie – Interne Controle
AOL	Afnemersoverleg Loonaangifteketen
Awb	Algemene Wet Bestuursrecht
BLAU	Basisregistratie Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringsverhoudingen
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
DG	Directeur-generaal
DVB	Digitale VerzekeringsBericht
EDP	Electronic Data Processing
ELOA	Eenduidige Loonaangifte
GBA	Gemeentelijke BasisAdministratie
GSD'en	Gemeentelijke sociale diensten
IB	Inlichtingenbureau
ICT	Informatie en Communicatie Technologie
IPA	Integrale probleemanalyse Loonaangifteketen
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
LA	Loonaangifte
LAK	Loonaangifteketen
M en O	Misbruik en Oneigenlijk gebruik
PAS	PolisAdministratieSysteem
PDI	Premiedifferentiatie & Informatiesysteem
PH&C	Pensioenfonds Horeca & Catering
Polis+	Systeem waarbinnen polisgegevens worden beheerd door UWV
RAD	Rijksauditdienst
SUWI	Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SV	Sociale Verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VDA	Voordeurapplicatie
VIA	VoorIngevulde Aangifte
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Weflex	Geautomatiseerd systeem voor weekaanleveringen uitzendbranche
WEU	Wet eenmalige gegevensuitvraag
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkgeversadministratie
Wia	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet
ZVW	Zorgverzekeringswet
ZW	Ziektewet

Bijlagen

Processtappen Loonaangifteketen op hoofdlijnen



Model centraal beleidskader

Toelichting op het model centraal beleidskader

In het model wordt onderscheid gemaakt naar twee paden:

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

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

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

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

Bijlagen

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Reactie Ketenbureau Loonaangifte



Datum

25 MEI 2011

Van

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

UW Kenmerk

Aan de Inspecteur-Generaal Werk en Inkomen
De heer mr. J.A. van den Bos,
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Ons kenmerk
SBK/82598

Pagina
1 van 2

Onderwerp

Bestuurlijke reactie UWV op 10^e rapportage IWI UWV en Walvis

Geachte heer Van den Bos,

Naar aanleiding van uw verzoek van 20 mei 2011 treft u onderstaand de bestuurlijke reactie aan op de conclusies en het oordeel van de Inspectie Werk en Inkomen als opgenomen in het concept van de tiende rapportage UWV en Walvis.

Met instemming nemen wij kennis van het oordeel van de inspectie, dat er sprake is van een werkende keten in 2010 en dat het plateau voor de stabiele keten op het niveau van de logistieke gegevensverwerking is bereikt. Dit oordeel sluit ook aan bij de vaststelling, dat het gebruik van de polisadministratie zich in de laatste jaren goed ontwikkelt. Dit blijkt niet alleen uit het grote aantal gebruikers van gegevens uit de polisadministratie, maar ook uit het gegeven, dat afnemers in toenemende mate (delen van hun) uitvoeringsprocessen baseren op polisgegevens.

Wij onderschrijven de constatering van de inspectie, dat de loonaangifteketen nog niet gesloten is door het ontbreken van een systeem van individuele reactieafhandeling. UWV en Belastingdienst beproeven in 2011 een generiek systeem voor de afhandeling van individuele reacties van afnemers en burgers. Dit is noodzakelijk om inzicht te krijgen in soort, samenstelling en omvang van signalen en reacties voor een beheersbare en adequate uitvoering reactieafhandeling. Aandachtspunten daarbij zijn niet alleen de administratieve lasten, zoals de inspectie terecht opmerkt, maar ook de uitvoeringskosten.

Wat betreft het borgen en bevorderen van kwaliteitsmaatregelen merken wij op, dat UWV en Belastingdienst in het programma Robuuster maken van de loonaangifteketen een aparte actielijn sturing op kwaliteit hebben opgenomen. De ketenmanager bewaakt de uitvoering van de maatregelen van deze actielijn. Dit geldt ook voor de verbetermaatregelen, die UWV en Belastingdienst hebben vastgesteld op basis van het rapport "Gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van de polisgegevens".

Voor de kwaliteitsverbetering is ook de inbreng van het Afnemersoverleg Loonaangifteketen van belang. Dit overleg, dat in 2010 is uitgebreid met de Pensioenfederatie en de Sociale Verzekeringsbank, verwacht in 2011 de eerste resultaten op te leveren met betrekking tot de gewenste gegevenskwaliteit.



Ons kenmerk
SBK/82598

Pagina
2 van 2

Het bovenstaande zal ertoe leiden dat werkende weg invulling zal worden gegeven aan een centraal beleidskader rond het begrip kwaliteit.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the printed name.

Dr. J.M. Linthorst
Voorzitter Raad van Bestuur

Amersfoort, 23 mei 2011

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

Onderwerp: Bestuurlijke reactie ketenmanager op 10^e rapportage IWI over UWV en Walvis

Geachte heer Van den Bos,

Op 20 mei 2011 ontving ik het concept van de 10^e rapportage van de Inspectie over UWV en Walvis. In uw aanbiedingsbrief vraagt u mij om een bestuurlijke reactie in mijn rol als ketenmanager loonaangifteketen. Ik stel dat op prijs. De door u gevraagde reactie heb ik hieronder opgenomen.

Ik neem om te beginnen kennis van het oordeel van de Inspectie dat er sprake is van een werkende keten in 2010 en dat het plateau voor de stabiele keten op het niveau van de logistieke gegevensverwerking is bereikt. Ik sluit mij graag aan bij de vaststelling van de Inspectie dat het gebruik van de polisadministratie zich goed ontwikkelt.

De inspectie constateert dat "door het nog ontbreken van een systeem van individuele reactieafhandeling de loonaangifteketen (nog) niet gesloten is". In het programma *Robuuster maken van de loonaangifteketen* is daarom een maatregel opgenomen die zorgt voor de gefaseerde inrichting van een generiek proces voor het verwerken van kwaliteitssignalen van burgers over (loon) gegevens in de loonaangifteketen.

Ten aanzien van het borgen en bevorderen van kwaliteitsmaatregelen is in het programma *Robuuster maken van de loonaangifteketen* een aparte actielijn opgenomen die ziet op sturing op kwaliteit. Inmiddels is een groot aantal medewerkers van de Belastingdienst dagelijks actief in de handhaving van uitsluitend de kwaliteit van de gegevens. Dat dit tot tastbare resultaten leidt, blijkt uit de managementsamenvatting in de *Eindrapportage werking van de loonaangifteketen in 2010*.

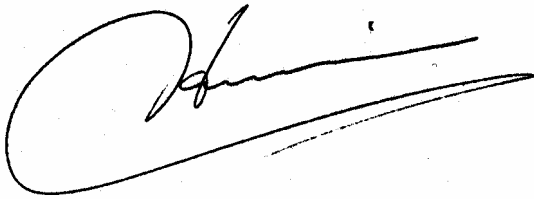
UWV en Belastingdienst werken momenteel aan het bij elkaar brengen van de UWV-visie *De transparante en zelfregulerende keten* en de Belastingdienst-visie *Horizontaal toezicht*. Hierin komen met name preventief werken en samenwerken met

inhoudingsplichtigen en hun adviseurs op basis van vertrouwen en eigen verantwoordelijkheid aan de orde. Voorkomen is immers beter dan genezen. In dit verband verwijs ik ook naar de plausibiliteitcontroles. Waar deze niet als zelfstandige controles actief worden, leiden ze vrijwel steeds tot vervolgactiviteiten die fors bijdragen aan deze preventieve impuls (zoals bijvoorbeeld voorlichting, expertsessies en aanpassing handboeken). Op deze wijze wordt werkende weg invulling gegeven aan het centrale beleidskader.

In het programma *Robuuster maken van de loonaangifteketen* is een actielijn *Ontvlechting van gegevens en processen* opgenomen. De continuïteit van gegevensstromen wordt hierdoor positief beïnvloed. Onderdeel van het programma is het naar voren halen van controles. Overigens heeft Polis+ in 2010 de status *Business as usual* gekregen.

Ik deel de mening van de Inspectie dat een aantal zaken nog verder moet worden uitgewerkt. In de integrale probleemanalyse is de robuuste keten daarom onderscheiden als een logische stap in het aanpassen van de keten.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a series of connected loops and a long horizontal stroke extending to the right.

M.G.M. Driessen RA
Ketenmanager Loonaangifteketen

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2011

R11/01 UWV en Walvis
Tiende rapportage
Jaarverslag 2010

2010

R10/11 De burger bediend in 2010
Programmarapportage Informatieprocessen
R10/10 Balans in dienstverlening
R10/09 Participatie in crisistijd
Afsluiting drie jaar toezichtonderzoek naar de uitvoering van het be-
leidsprogramma 'Iedereen doet mee'
R10/08 Het Chronisch vermoeidheidssyndroom
De beoordeling door verzekeringsartsen
R10/07 Armoedebestrijding
R10/06 Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV
R10/05 Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag
Jaarplan 2011
R10/04 Maatwerk bij meervoudigheid
Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige
problematiek
R10/03 Dienstverlening op maat
Het voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid in tijden
van crisis
R10/02 UWV en Walvis
Negende rapportage
R10/01 Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld
Jaarverslag 2009

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie

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

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

