

Verantwoording

Resultaten zijn gebaseerd op de periodieke verslaglegging over de voortgang in de keten, welke opgeleverd wordt aan en vastgesteld door de verschillende overleggen, te weten: Kernteam loonaangifteketen (KT), Lijnmanagersoverleg (LMO), Tactisch Ontwikkeloverleg (TOO) en Tactisch & Operationeel Productie overleg (TOP).

Inleiding

Voor het op objectieve wijze beoordelen van het functioneren van de loonaangifteketen (LAK) is een normenkader ontwikkeld. Dit normenkader omvat zeven items op de logistieke gegevensverwerking binnen de Belastingdienst (BD) en UWV. Voor drie andere processtappen in de loonaangifteketen, die buiten het normenkader vallen, geldt voor de loonaangifteketen een maximale inspanningsverplichting om de kwaliteit van deze gegevens te borgen en misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen. Hieronder vallen de inschrijving van inhoudingsplichtigen en het tijdig verstrekken van het loonheffingsnummer aan hen.

De borging van de loonaangifteketen gaat verder dan alleen het op orde houden (continuïteit) van de logistieke verwerking van gegevens in de keten. Ook het succesvol implementeren van wet- en regelgeving en het toekomst klaar maken van processen en systemen is hiervoor van belang.

1. Continuïteit

Normenkader

Norm 1 Volledig, tijdig en juist versturen aan inhoudingsplichtigen (IHP'n) van uitnodigingsbrieven tot het doen van de aangiften.

Norm 2 Volledig, tijdig en juist registreren van Werkgeversadministratie en uitwisseling van deze gegevens tussen BD en UWV.

Norm 3 Inhoudelijke juistheid verwerking van de loonaangiftegegevens in HLP (Systeem Heffingen, Lonen en Premies; BD) en in de Polisadministratie (UWV).

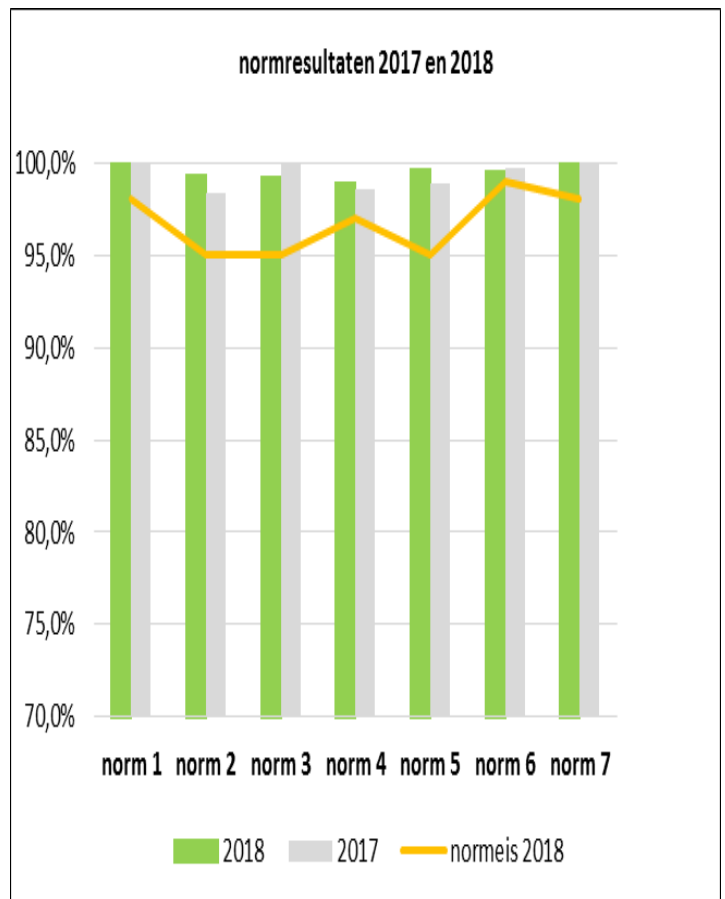
Norm 4 Volledig en tijdig verwerken van alle loonaangifteberichten in de Polisadministratie

Norm 5 Volledig en tijdig verstrekken van loongegevens aan afnemers.

Norm 6 Maximaal beperken van het aangifteverzuim en de verschillen tussen collectief en nominatief deel van de loonaangifte.

Norm 7 Volledig, tijdig en juist verstrekken van terugkoppel rapporten naar IHP'n en Softwareontwikkelaars (SWO's).

Normenkader (logistiekegegevensverantwoording)

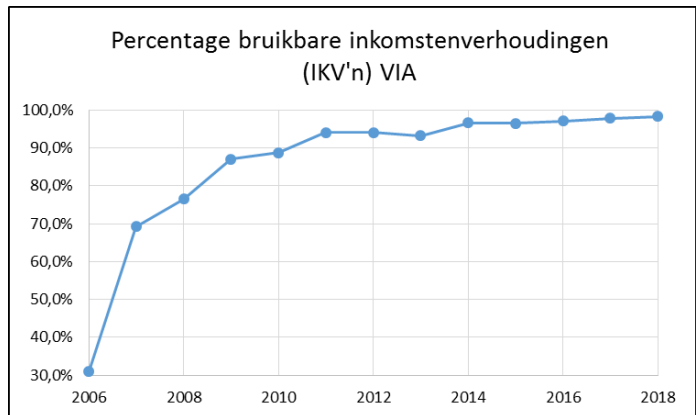


Overige productie informatie

VIA Vooringevulde aangifte inkomensheffing

Het percentage gebruikte inkomstenverhoudingen (IKV-en) voor de VIA.

Het percentage voor 2018 is uitgekomen op **98,3%**. De populatie VIA 2018 is ruim 23,3 miljoen IKV-en. Over 2017 was het percentage gebruikte inkomstenverhoudingen (IKV-en) voor de VIA. dit **97,8%** en over 2016 was dit **97,1%**.



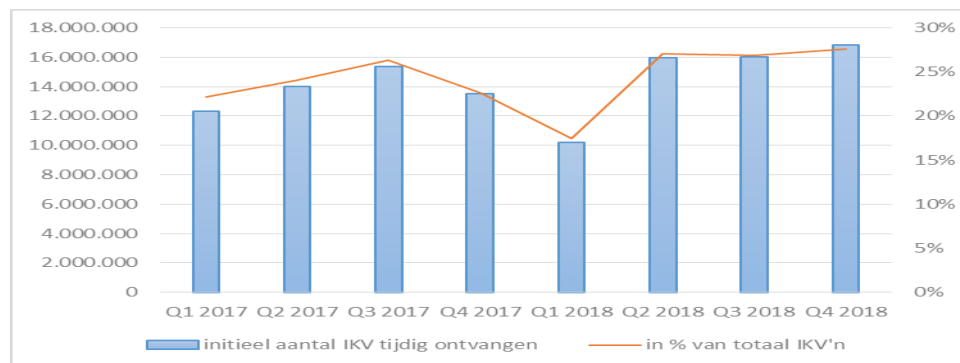
Eerder aanleveren loongegevens

Het doel van het project Eerder aanleveren is dat eind 2019 minimaal 70 % van alle inkomstenverhoudingen van ca. 755.000 loonheffingnummers middels de loonaangiften (vrijwillig) structureel vóór het einde van het loontijdvak waar ze betrekking op hebben worden ingestuurd.

Resultaten tweede half jaar 2018:

- Goedkeuring plan van aanpak Kernteam en inrichting projectteam.
- Try-out 10 werkgevers Grote Ondernemingen (GO BD/Midden).
- Flyer Eerder aanleveren meegezonden met de Aangiftebrief 2019 aan alle werkgevers BV Nederland.
- Publiciteit: Klankborddagen Werkgevers UWV, Intermediardagen Belastingdienst, OSWO jaarcongres, publicatie Loonaangifteketen.nl en Forum Salaris en Belastingdienst Beeldkrant.

Gesprekken met de inhoudingsplichtigen: de twee grootste aanleveraars van IKV-en van Nederland.



Conclusie: in november 2018 zijn alle inhoudingsplichtigen verzocht direct na de loonbetaling de aangifte in te dienen. In de bovenstaande grafiek is zichtbaar dat het aangiftegedrag (gemeten in het aantal ontvangen inkomstenverhoudingen) over het vierde kwartaal 2018 significant beter is dan dezelfde periode in 2017. Deze trend zet zich in de eerste twee maanden van 2019 voort. Desalniettemin is de gewenste streefwaarde van minimaal 70% in 2019 nagenoeg onhaalbaar omdat de twee grootste inhoudingsplichtigen (tezamen vormen ze circa 25% van het totaal aantal inkomstenverhoudingen in Nederland) vanuit technisch aspect nog niet in staat zijn eerder de aangifte in te dienen.

Aanvullende onderzoeken Q4 2018:

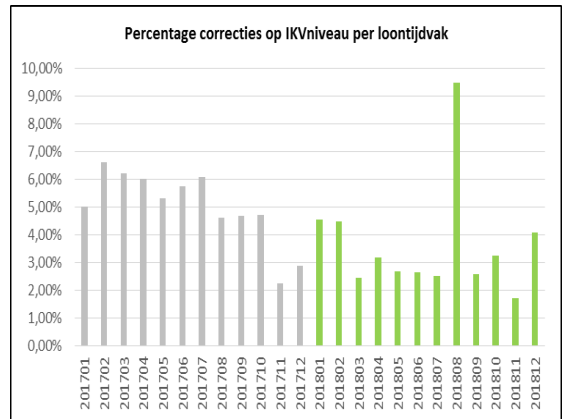
- Onderzoek optie tot sneller digitaal terugkoppelen van foutmeldingen van fouterstel verzoeken aan werkgevers;
Status: verkennend onderzoek bij TOO om een deel van de populatie zinvol te voorzien van een digitale terugkoppeling loopt.
- Extra impulsen (t.b.v. het gemak voor werkgevers: herstel foutmelding 'BSN- geboortedatum is onjuist');
Status: met Rijksdienst voor Identiteitsgegevens in gesprek: voornamelijk lijkt het erop dat wettelijke grondslag de enige mogelijkheid is om tot BSN- verificatie te komen.
- Onderzoek piekverwerking (capaciteit) BD en UWV.
Status: TOO en TOP onderzoeken de mogelijkheden en komen in het tweede kwartaal 2019 met een advies.

Correcties op ingediende loonaangiften ("in één keer goed"), streefnorm max 5%

Om de stabiliteit (kwaliteit) van de gegevens op werknemersniveau bij periodieke aanlevering gedurende de aangiftetermijn vast te stellen is onderzocht bij hoeveel procent van de initiële IKV-en het LoonSV door een nieuwe of aanvullende aangifte is gewijzigd.

Het is van belang dat de inhoudingsplichtige de gegevens in één keer juist aanlevert. In de communicatie naar de inhoudingsplichtige bij het project Eerder aanleveren is hierop expliciet op gewezen.

Nb. In oktober heeft één zeer grote aanleveraar meerdere malen een correctieaangifte ingezonden over één loontijdvak (zonder fiscale wijzigingen).

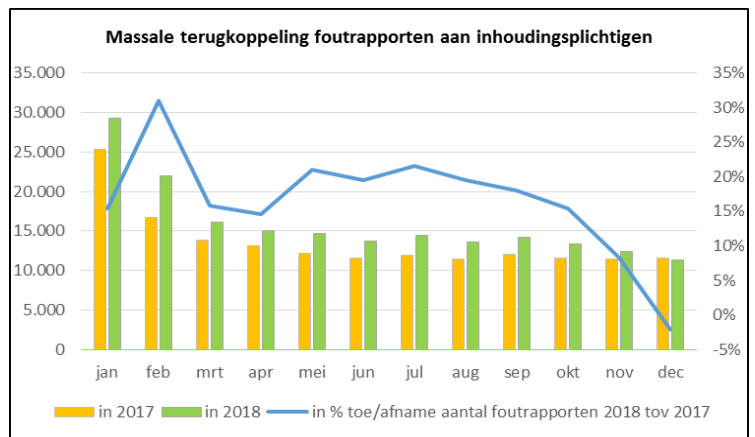


Massale terugkoppeling foutrapporten

De inhoudingsplichtigen (IHP'n) ontvangen van de BD een lijst met geconstateerde fouten in het laatst ingediende loonaangiftebericht met het verzoek de fout(en) te corrigeren, al dan niet met terugwerkende kracht.

Sinds tijdvak 2018.01 zijn 11 nieuwe controles in de loonheffing teruggekoppeld, welke hebben geleid tot een verhoogde kwaliteit van de loongegevens aangezien in de loop van het jaar er een afname van 66% in de Top -10 fouten is geconstateerd.

NB. Eén softwareleverancier (SWO) is verantwoordelijk geweest voor de sterke toename van foutrapporten aan zijn klanten (IHP'n) in de eerste perioden 2018. Dit is snel door de SWO hersteld, echter de herstelactie bij de werkgevers heeft meer tijd in beslag genomen.

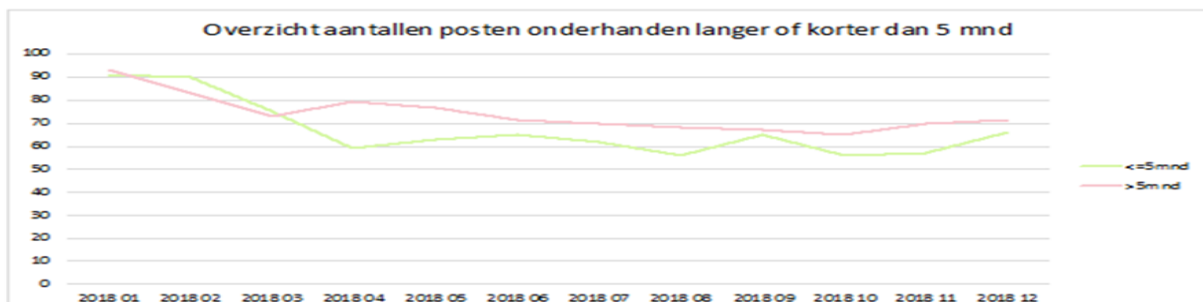


Individuele reactieafhandeling (IRA)

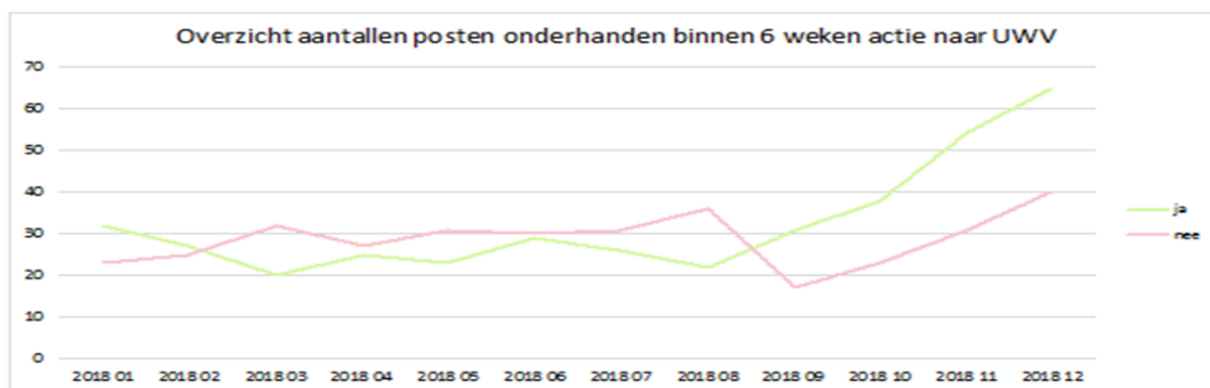
Individuele reactieafhandeling (IRA) is een generiek proces dat signalen behandelt over mogelijke onjuiste of onvolledige gegevens in de Polisadministratie die gerelateerd zijn aan één persoon. Deze signalen komen vanuit verschillende processen tot stand:

- Reacties van burgers naar aanleiding van het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB);
- Signalen inzake de Teruggaaf Bijdrage Zorgverzekeringswet (TBZ);
- Signalen uit de Dagloonmodule (DMO) voor de vaststelling van uitkeringen inzake arbeids(on)geschiktheid (WIA), Werkloosheid (WW) en Ziektewet (ZW).

Onderstaand grafisch overzicht betreft het voortschrijdend inzicht over een jaar en de afhandeltijd (afgesproken norm is afhandeling binnen 5 maanden), waarbij de rode lijn de posten zijn die inmiddels over de wenselijke termijn heen zijn (of waarbij de afhandeltermijn binnenkort dreigt te overstijgen) en de groene lijn de posten aangeven die nog binnen de (wenselijke) termijnen liggen. Conclusie: vanaf het 2^e kwartaal 2018 is sprake van een stabiel productieverloop in aantal en qua tijdigheid van afhandeling.



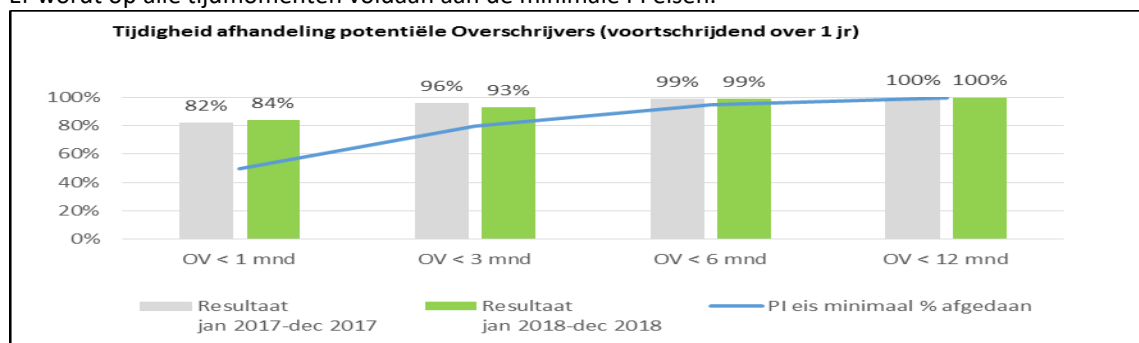
In onderstaand een grafisch overzicht staat het aantal IRA signalen m.b.t. het Digitaal Verzekeringsbericht (DVB) dat al dan niet binnen 6 weken aan UWV is teruggekoppeld in verband met de bezwaarafhandeling door UWV. De groene lijn geeft het aantal posten weer dat óf binnen 6 weken is behandeld, óf waarvoor een voortgangsbericht aan UWV is verzonden. De rode lijn geeft het aantal posten weer dat niet binnen de 6-weeken-termijn is behandeld, of waarvoor geen voortgangsbericht aan UWV is verzonden. Conclusie: het aantal tijdig teruggekoppelde berichten DVB is in de tweede helft 2018 significant toegenomen.



Potentiële overschrijversanalyse

Dit proces is gericht op het voorkomen van onbedoelde overschrijvingen van loonaangiften. Potentiële overschrijvingen worden hierop door B/CAP op inhoud onderzocht. In 2018 zijn 3.573 potentiële overschrijvers beoordeeld. In 2017 zijn er 2.840 gelijksoortige posten beoordeeld. De 'overschrijvers' blijken na onderzoek voor het overgrote deel veroorzaakt te worden door de wisseling van adviseur.

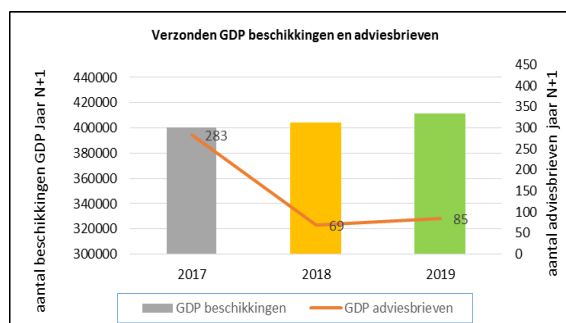
Er wordt op alle tijdstippen voldaan aan de minimale PI eisen.



Gedifferentieerd premiepercentage

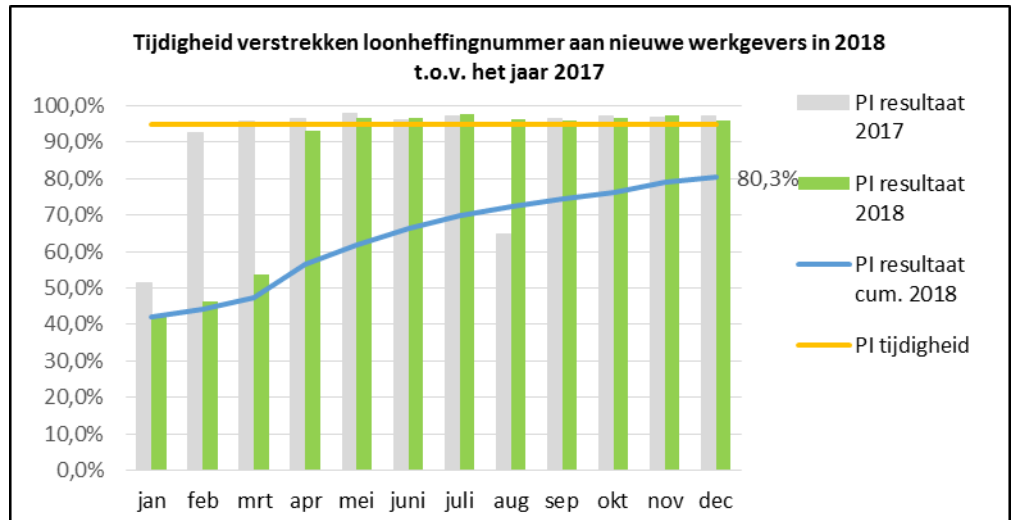
De Belastingdienst verstrekt werkgevers jaarlijks in december de beschikkingen voor het gedifferentieerd premiepercentage Werkhervattingskas (WHK). Aan werkgevers waarvoor nog geen definitieve beschikking kon worden opgesteld, is een adviesbrief verzonden. Voor 2019 zijn dit er 85, minimaal in vergelijking met de 10.000 adviesbrieven in het jaar 2009 zijn verzonden voor de WHK het jaar 2010.

Bezwaren op beschikkingen PDI	jaar 2017	jaar 2018
Geheel toegewezen	239	130
Deels toegewezen	74	83
Gehandhaafd	248	579
Ingetrokken	1185	1341
Niet ontvankelijk	756	916
Nog te bepalen	1101	1427
Eindtotaal	3603	4476



Maximaal inspinnen op het inschrijven van nieuwe werkgevers en het verstrekken van het loonheffingsnummer

De eerste processtap van de loonaangifteketen is het inschrijven van en verstrekken van het loonheffingsnummer aan de (nieuwe) inhoudingsplichtige. Als prestatie indicator is gesteld om minimaal 95% van alle posten binnen 5 werkdagen af te handelen, zodat de inhoudingsplichtige tijdig een loonheffingsnummer heeft en aangifte loonheffingen kan doen. Dit proces wordt bewaakt aan de hand van de maandelijkse productie- verwerking van B/CAP Klantbeheer.



De norm van **95%** is met het behaalde resultaat van **80,3%** in 2018 niet gehaald.

Dit als gevolg van een slechte start in de eerste maanden van het jaar 2018. Piekverwerking gecombineerd met matige logistieke ondersteuning B/CFD en meerdere zware verstoring in dezelfde periode in de ondersteunende applicatie (GBV) waren hieraan debet.

Kwaliteit premiegegevens

Jaarlijks wordt beoordeeld of en in welke mate de in de loonaangiften toegepaste premiepercentages werknemersverzekeringen en de toegepaste percentages voor de bijdrage/werkgeversheffing Zvw afwijken van de percentages die gelden voor de betreffende inhoudingsplichtigen. Vastgesteld is dat de afwijkingen in 2016, 2017 en het eerste halfjaar van 2018 binnen de daarvoor gestelde normen zijn gebleven.

Maximale inspanning op terugdringen van niet herstelde, wel teruggekoppelde fouten (NHWT) in de loonaangifteberichten

Dit is het proces van het reduceren van het aantal zich herhalende fouten in het nominatieve deel van de aangifte loonheffingen. AGL en de Belastingdienst (B/CAP, MKB en GO) ondernemen diverse acties om het aantal zich herhalende fouten in het nominatieve deel van de aangifte loonheffingen bij individuele inhoudingsplichtigen (Top16, die gezamenlijk ongeveer 90% van het totale aantal zich herhalende fouten genereren) te reduceren.

Waren er in 2015 nog ruim 13.000 foutmeldingen, eind 2016 waren dit binnen de geselecteerde groep Top16 er nog 2.300, mede door de grote inspanningen van een grote betrokken inhoudingsplichtige.

Begin 2018 zijn er 11 nieuwe controles ingevoerd.

Uit een vergelijking tussen februari 2018 en juli 2018 blijkt dat het aantal herhalende fouten fors is toegenomen, en dat is nagenoeg geheel toe te schrijven aan één controle (L1818) en één inhoudingsplichtige. De bevoegde inspectie heeft contact hierover met deze inhoudingsplichtige; correctie van de fout kan enige tijd in beslag nemen.

Doorontwikkeling van de keten

Ook aan de ontwikkelkant van de loonaangifteketen is in 2018 de borging van continuïteit het belangrijkste criterium bij de keuzes voor inzet van de (schaarse) capaciteit geweest. Onderwerpen die op dit terrein vanuit 2017 zijn doorgelopen en/of nieuw in het portfolio zijn beland vanwege wijzigingen van wet- en regelgeving, noodzakelijke aanpassingen van systemen, communicatieproducten e.d. hebben in 2018 prioriteit gehad, waarbij al belangrijkste aspect de jaarovergang 2017-2018 was, en deze is geruisloos verlopen.

Voor de toekomstbestendigheid van de loonaangifteketen zijn meerdere projecten voorzien, waarbij de keuzes voor inzet van de (schaarse) capaciteit en middelen doorslaggevend zal zijn, te weten:

- Vernieuwing Werkgeversadministratie (WGA): business case is herijkt in 2018. De Belastingdienst heeft in december 2018 moeten besluiten in 2019 vooralsnog alleen capaciteit beschikbaar te stellen voor de architectuurfase van de nieuwe WGA.

- Het 2019 budget voor DSS (Decision Support Software) is gereserveerd. DSS-LH is een systeem dat binnen de Belastingdienst diverse functies is gaan vervullen voor de LH. Het systeem is van belang voor de primaire processen, levert BI en wordt ook ingezet voor het leveren van gegevens aan diverse afnemers. Het systeem is aan het einde van de levensduur en kan instabiel worden;
- Herinrichting loonaangifteprocessen: PM;
- Versneld digitaal terugkoppelen fouten: SZW heeft startkapitaal gereserveerd.
- Eerder aanleveren gegevens loonaangiften: SZW heeft startkapitaal gereserveerd.

Daarnaast zijn nieuwe bedrijfsprocessen in 2018-2019 in ontwikkeling, zoals:

- Wet tegemoetkomingen loondomein (WTL); de tegemoetkoming LIV is in 2018 succesvol geïmplementeerd.
- Premiedifferentiatie WW/WAB; de uitvoeringstoets van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) (lagere regelgeving) is nog niet afgerond en de gesprekken met de ministeries zijn gaande.

2. Samenwerken in het ecosysteem

Met 'samen werken als fundament voor de toekomst' wordt gewerkt aan de borging van de stabiliteit en continuïteit van de keten voor nu en in de toekomst. Het stimuleert de keten om, binnen de context van beperkte en schaarse financiële middelen en capaciteit, verder door te ontwikkelen en te innoveren. Dat gaat in kleine stappen en met momenten van stagnatie en verschillen van inzicht. De kracht van de loonaangifteketen is dat zij zich hiervan bewust is en de samenwerking binnen het ecosysteem aangrijpt om verder te komen. De hoofdlijnen voor 2018 (en jaren daarna) zijn:

- *Aan de slag gaan met de visie gegevensuitwisseling / Aandacht voor de positie van burgers en bedrijven*
In het ecosysteem loonaangifteketen werkt UWV samen met SVB, IB, BKWI, VNG onder regie van het ministerie van SZW aan de ontwikkeling van een gezamenlijke visie op het stelsel van gegevensuitwisseling op het gebied van werk en inkomen. In die visie is de individuele burger het uitgangspunt: de burger krijgt inzage in zijn gegevens en kan zelf bepalen voor welke specifieke (private of publieke) dienstverlening hij deze wil inzetten. Om dit mogelijk te maken worden hoge eisen gesteld aan onder meer de privacy en gegevensbeveiliging. Ook de robuustheid van systemen en processen (aanpasbaarheid, groei in vraag naar gegevens en informatie) is van belang. Verder worden hoge eisen gesteld aan de juistheid van gegevens en de wijze waarop de burger zijn gegevens kan inzien en laten wijzigen.

Op het gebied van data en gegevens is de overheid voornemens om de burger en bedrijven meer in de positie van regiehouder te zetten. Bescherming van persoonsgegevens wordt in dat verband steeds belangrijker. Datzelfde geldt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Op de arbeidsmarkt zijn verschuivingen zichtbaar met betrekking tot vaste en flexibele arbeid, meer jobhoppen, robotisering en minder langdurige arbeidsrelaties, een stijgend volume aan ZZP'ers.
In dat kader heeft de loonaangifteketen in 2018 verkennend kennis gemaakt met de technologie van de 'kunstmatige intelligentie' en een beeld gevormd wat dit impliceert voor de toekomst van haar bestaan.
- *Optimaliseren van de keten*
Eerder aanleveren gegevens loonaangifte: op 31 augustus jl. is het aangepaste plan van aanpak in het Kernteam toegelicht en goedgekeurd (zie ook pagina 2). Kort na de najaarsconferentie is door SZW aanvullend budget beschikbaar gesteld om het project een extra zetje in de rug te geven. Hiervoor zijn activiteiten aan het project toegevoegd op het gebied van communicatie, het terugkoppelen van fouten in de loonaangifte aan inhoudingsplichtigen en BSN-verificatie.
- *Bevorderen noodzakelijke, randvoorwaardelijke investeringen*
Zie hoofdstuk 2 Doorontwikkeling loonaangifteketen.
- *Aanhaken op de toekomst (aansluiten op nieuwe technologische en beleidsmatige ontwikkelingen)*
Blockchain technologie: in het kernteam van 31 augustus 2018 is ingestemd met het uitvoeren van een Proof of Concept (PoC) Blockchain voor het proces Eigenrisicodragers (ERD). Doel is om kennis en ervaring op te doen met blockchain. Na behandeling in het kernteam heeft afstemming plaatsgevonden met de Stuurgroep Hybride Markt, waar onder meer in gezamenlijkheid met onder meer verzekeraars gekeken wordt naar oplossingen voor de problemen in het ERD-proces. De stuurgroep en verzekeraars hebben hulp geboden waar dat nodig was. Eind 2018 is een webapplicatie opgeleverd, waarin de werkende blockchain is beproefd Om de kennis over de PoC en

over blockchain in de organisaties Belastingdienst en UWV te laten landen zijn diverse demo's georganiseerd, die doorlopen t/m maart 2019.

Open Data/informatie

De zichtbaarheid en vindbaarheid van de gegevens uit de loonaangifteketen wordt bevorderd via www.data.overheid.nl en Statline. In mei 2018 heeft het LMO een akkoord gegeven op het voorgenomen traject om de zichtbaarheid en vindbaarheid van Open Data die nu al op de genoemde websites staan beter vindbaar te maken. Begin september is op de website van de loonaangifteketen een aparte pagina gepubliceerd.

Model gegevenskwaliteit

In 2017 is een visie op gegevenskwaliteit, een beschrijving van de ontwikkelingen op het gebied van gegevenskwaliteit en een beschrijving van de eerste stappen die gezet zullen worden om te komen tot een LAK-gegevensmodel, neergelegd. Het LAK-gegevensmodel is (voorlopig) gedefinieerd als 'een model waarin beschreven wordt hoe de gegevens in het LAK-informatiesysteem gestructureerd zijn'.

In het kader van de strategische sturing op gegevenskwaliteit wordt de LAK-kwaliteitsmonitor ontwikkeld, welke de gegevenskwaliteit inzichtelijk maakt voor zowel bestuurders van de loonaangifteketen als gegevensafnemers van de keten.

Om het afnemersbelang optimaal te waarborgen is besloten een 'werkgroep kwaliteitsmonitor' samen te stellen. Deze werkgroep heeft tot doel het meedenken en meewerken met en het adviseren in de keuzes die ten grondslag liggen aan de kwaliteitsmonitor. In deze werkgroep zitten vertegenwoordigers van PH&C, het CAK, SNG, Inlichtingenbureau en natuurlijk van de keteneigenaren in hun afnemersrol. Deze werkgroep is in december 2018 voor een eerste keer voor een kennismakings- en kennisoverdrachtsessie bij elkaar geweest en zal vanaf februari tweemaal per maand geconsulteerd worden. Eind juni 2019 worden de resultaten van deze werkgroep verwacht.

Onderhoud gegevensset

Een aantal recente externe en interne ontwikkelingen, zoals het van toepassing worden van de AVG, de noodzaak tot verankering/codificering van een aantal gegevens in de gegevensset vanwege een steeds stringenter uitleg van het legaliteitsbeginsel, het on hold zetten van de evaluatie uniformering loonbegrip en de onderhanden zijnde ontwikkeling van een kwaliteitsmonitor, zijn aanleiding tot een onderhoudscheck op de gegevensset.

Omdat de uitvoeringorganisaties op dit moment over weinig geld en capaciteit voor grote ontwikkelingsprojecten in het belang van de toekomstbestendigheid beschikken, is besloten een werkgroep te vragen een nulmeting op de gegevensset te doen. Deze nulmeting kost weinig capaciteit en de verwachting is dat het een basis kan vormen voor verbetervoorstellen die, afhankelijk van de inhoud van de verbetervoorstellen en de daarvoor benodigde tijd, gefaseerd tot uitvoering gebracht kunnen worden.

De werkgroep stelt voor om tot definiëring van een aantal begrippen te komen en een aantal uit te schrijven afkortingen. Dit voorstel wordt in het eerste kwartaal 2019 door de drie keteneigenaren en de kerndepartementen uitgewerkt.

Een andere uitkomst is dat de kerndepartementen aan de werkgroep vragen om ook na te gaan of de uitvraag van een gegeven nog voldoende relevant is en in verhouding staat met het geldende wettelijke doel (doelbinding en proportionaliteit). Zoals hierboven vermeld is een dergelijk onderzoek zeer arbeidsintensief, mede omdat dit een grondige bijdrage vraagt van een aantal gegevensafnemende UWV-divisies. SZW en UWV gaan hierover in overleg.

BSN verificatie

Vanuit het project Eerder aanleveren is in 2018 een start gemaakt naar het gemak voor de werkgever in het herstellen van één van de meest voorkomende foutmelding in de loonaangifte, te weten 'BSN- geboortedatum is onjuist'. Een verkenning van de mogelijkheden om te komen tot BSN-verificatie loopt door in 2019.

Einde Inkomstenverhouding uitzendbranche

In samenwerking met de uitzendbranche wordt door een ingestelde werkgroep naar een oplossing gezocht voor een slepende discussie over het moment van aanleveren van de inkomstenverhouding na het beëindigen van de dienstbetrekking in de uitzendbranche. Met de uitzendbranche was hiervoor een termijn van 52-weeken afgesproken. Dit vanwege het bijzondere karakter van de arbeidsrelaties in de uitzendbranche. Met de komst van de Wtl is het wenselijk dat inhoudingsplichtigen uit de uitzendbranche nu na uiterlijk 26 niet-gewerkte

weken melding doen van het einde van een inkomstenverhouding van de betrokken werknemer(s). Deze afspraak is in april 2018 door de Belastingdienst aan de uitzendbranche per brief bevestigd. De werkgroep heeft unaniem geconstateerd dat een (wettelijke) definitie een eerste belangrijke stap is in de richting van een duurzame oplossing. Het is het voornemen op deze oplossingsrichtingen in 2019 te kunnen bekrachtigen met de uitzendbranche partijen.

3. Enquête samenwerking ecosysteem

Medio augustus 2018 is een enquête uitgevoerd bij participanten van het ecosysteem loonaangifteketen. De globale uitkomsten van de enquête zijn gedeeld met de aanwezigen op de eerste dag van de Najaarsconferentie van de loonaangifteketen.

Uitkomsten

Er wordt hoog gescoord op creëren van meerwaarde, gezamenlijke verantwoordelijkheid en trots op de samenwerking. Lage scores worden vooral gezien op snelheid in besluitvorming, in de ontwikkelingen en het tijdig reageren op de behoeften van de onderscheiden ketenpartners, voortgang van de vernieuwing en meer fundamentele samenwerkingsvraagstukken als gelijke formele invloed en evenredigheid in financieel risico. Ook de wettelijk kaders worden alom als knellend ervaren.

Vervolg

Van belang is dat niet direct in concrete oplossingsrichtingen wordt gestapt. Daarmee zou de door de afzonderlijke groepen gesignaleerde punten te kort worden gedaan. Reflectie op de uitkomsten, het benoemen en delen van zorgpunten en het komen tot gedragen oplossingen versterkt daarentegen het gevoel van samenwerking. Een dergelijke aanpak sluit ook aan op de wat lagere score op de stelling 'de samenwerkingspartners reflecteren regelmatig gezamenlijk op de ervaringen in de keten'.

Doel

Eind 2018 zijn in aparte themasessies met de afzonderlijke groepen van het ecosysteem de uitkomsten van de eigen groep doorgesproken, om een verdere verdieping te verkrijgen op deze punten. Begin 2019 worden de uitkomsten van deze separate themasessies gebruikt voor verder overleg met vertegenwoordigers van al deze groepen. Daarmee is de uitkomst van de enquête een startpunt voor de verdere versterking van de samenwerking en het wegnemen van ervaren pijnpunten.

Klanttevredenheidsonderzoek afnemers Gegevensdiensten

Naast de enquête is dit jaar ook het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de afnemers van Gegevensdiensten. De algehele tevredenheid over Gegevensdiensten is beoordeeld met een 6,9. Dit is een forse stijging ten opzichte van de voorgaande meting uit 2016 (6,4).

4. Zichtbaarheid van de keten

De loonaangifteketen gaat door met het vergroten van haar zichtbaarheid bij (jaar)congressen en seminars van beroepsverenigingen van softwareontwikkelaars, salarisadministrateurs, fiscaal dienstverleners en uitgeverijen en tijdens andere contactmomenten binnen het ecosysteem, zoals de werkgeversdagen van UWV en de intermediairdagen van de Belastingdienst. Hierbij wordt nauw samengewerkt met B/CAP/OSWO en het Forum Salaris. Voorts zijn door de Ketenmanager en het ketenbureau de volgende activiteiten ondernomen, die de zichtbaarheid van de keten verder vergroten:

- 20x is een sessie georganiseerd over ketensamenwerking voor diverse departementen;
- 5x is een presentatie gegeven over ketensamenwerking aan collega's van Belastingdienst en UWV;
- 4x is een module over Samenwerken verzorgd voor PBLQ;
- Er is een presentatie over de loonaangifteketen verzorgd voor de minister van SZW en de staatssecretaris van Financiën;
- Als oud-winnaar van de ASAP Award for Individual Alliance Excellence is een webinar over de lessen van de loonaangifteketen verzorgd voor leden van de ASAP, en op de Europese ASAP-conferentie is een presentatie verzorgd;
- Er zijn 2 ketencafés verzorgd met als thema AVG resp. Ethiek;
- Er zijn 11 Voorlichtingssessies georganiseerd over de loonaangifteketen voor geïnteresseerden;

- Er is een Engelse vertaling uitgegeven van het NORA-katern ‘Ketens de Baas’, getiteld ‘Mastering Alliances’.

Forum Salaris

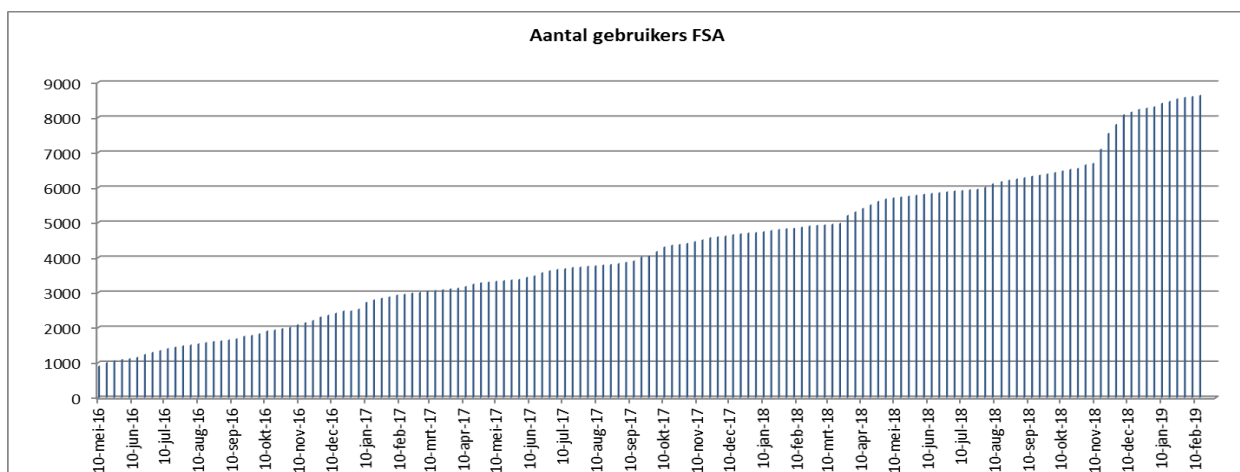
In 2016 is de connectie tussen de loonaangifteketen en de doelgroep salarisadministrateurs met de inrichting en de uitrol van het Forum Salaris - een online communicatiekanaal – geïntensiveerd. In 2018 is het ledenaantal van het Forum Salaris bijna verdubbeld ten opzichte van een jaar eerder. Het ledenaantal is per ultimo 2018 8.250.

5. Overig

Convenant Ketenpartners geactualiseerd

Bij de start van de Loonaangifteketen is eind 2005 een samenwerkingsconvenant opgesteld, waarin de drie ketenpartners Belastingdienst, CBS en UWV hun wederzijdse wil tot samenwerking hebben geëxpliciteerd en hun onderlinge afhankelijkheid in werkzaamheden. Dit convenant is voor het eerst ge-update in december 2013 en daarna nog een keer in december 2016. In 2018 is het convenant aangepast om de volgende redenen:

- Uit de Gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB) bij het analyseteam van de loonaangifteketen (AGL) is geconcludeerd dat (de werkzaamheden van) het AGL opgenomen zou(den) moeten in het samenwerkingsconvenant.
- In het convenant werd nog uitgegaan van de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens); nu moet óók rekenschap worden gegeven aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- De inmiddels ingerichte keten Loonheffingen van de Belastingdienst heeft zijn plaats gekregen in het



convenant.

- De kruisjeslijst is aangepast per 1 juli 2018, waardoor de bijlage van het convenant waarin die kruisjeslijst is opgenomen niet meer correct is en aangepast moet worden.

Governance Wtl van programma naar lijnorganisatie

Op basis van de positieve ervaringen met de sturing op de loonaangifteketen, de afhankelijkheid tussen de loonaangifteketen en nieuwe Wtl-processen en de operationele betrokkenheid van dezelfde organisatieonderdelen is in 2017 het kernteam loonaangifteketen geadviseerd om de Wtl-processen, zodra deze zich in productie bewezen hebben, onder verantwoordelijkheid van het kernteam te brengen. Daarmee is zowel de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor deze nieuwe processen als de bestuurlijke samenhang met de reeds bestaande ketens op een structurele, in de praktijk bewezen wijze belegd.

Het kernteam heeft eind 2018 het voorgelegde adviesrapport (overdracht per ultimo 2019, gevolgd door een nazorgperiode gedurende het 1ste kwartaal 2020) ten aanzien van de overdracht van de Wtl-processen naar de lijnorganisaties bekrachtigd.