

Eindrapportage loonaangifteketen 2015

Versie 1.0



Loonaangifteketen

De aorta van BV Nederland

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	7
1.1 Inrichting loonaangifteketen.....	7
1.2 Totstandkoming oordeel functioneren loonaangifteketen 2015.....	7
1.3 Rol auditdiensten	7
2. Continuïteit.....	8
2.1 Het huis op orde hebben.....	8
2.1.1 Zorg dragen voor de dagelijkse productie: de processtappen 2 t/m 5 (normenkader)	8
2.1.2 Processtappen 1, 6 en 7.....	9
2.1.3 Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens	10
2.1.4 Overig	13
2.2 Het huis op orde houden: implementeren van nieuwe wetgeving en realiseren van proces- en systeemverbeteringen.....	13
2.2.1 Resultaatgebieden in de voortbrengingsketen	13
2.2.2 Fundament.....	14
2.2.3 Rationalisatie.....	14
2.2.4 Continuïteit	14
2.2.5 Robuust	16
2.2.6 Digitalisering	19
3 Focus gegevenskwaliteit; externe oriëntatie	19
3.1 Voorkant.....	19
3.2 Achterkant	20
3.3 Verbinding	21
3.4 Toekomstverkenning	21
4. Bijdrage aan toezicht en fraudebestrijding	21
5 Communicatie.....	21
5.1 Ecosysteem.....	21
5.2 Kennisdeling in- en extern	22
5.3 Website Loonaangifteketen	22
6. Juridische belemmeringen en kansen	23
6.1. Juridische belemmeringen.....	23
6.2. Kansen	23
6.2.1. Onderzoek naar de mogelijkheden van (her)gebruik gegevens uit de loonaangifteketen door (bedrijf)stakpensioenfondsen – Fase 3	23
6.2.2 Batenonderzoek van Pensioenfonds Horeca & Catering	24
6.2.3. Pilot Gegevensuitwisseling met private domein	25
7. Oordeel afnemers	25
7.1 Klanttevredenheidsonderzoek afnemers UWV Gegevensdiensten.....	25
7.2 Afnemersoverleg loonaangifteketen (AOL)	26
8. Overig.....	27
8.1 Opvolging adviezen AD UWV en ADR over 2014.....	27
9. Eindoordeel werking van de keten in 2015	27
10. Vaststelling normwaarden en berekeningswijze voor 2016	27
Bijlagen	28
B1 Processtappen in de loonaangifteketen	28
B2 Samenvatting resultaten normenkader werking van de loonaangifteketen en normering 2016.....	29
B3 Assurance-rapportage Accountantsdienst UWV / Auditdienst Rijk	30

Managementsamenvatting

Het jaarplan 2015 'Uit de schaduw van de keteneigenaren' stond in het teken van de verdieping van de verbinding met de voor- en de achterkant van de loonaangifteketen. Enerzijds de verbinding en verankering van de keten met en in de moederorganisaties en anderzijds het betrekken van de 'externe' ketenpartners bij allerlei vormen van die communicatie, vooraf en achteraf.

De hoofdpodracht van de loonaangifteketen is en blijft te zorgen voor de instandhouding en ongestoorde voortgang van de lopende processen. Dat betekent het huis op orde houden waar het gaat om de gegevenslogistiek en de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving (inclusief de communicatie daarover) en het tijdig - samen met de markt - jaarlijks aanpassen van de gegevensspecificatie. Het jaar 2015 stond verder in het teken van de toekomstbestendigheid c.q. de voorbereiding van de rationalisatie van de systemen Heffen, Lonen en Premies (HLP) en Werkgeversadministratie (WGA) en het doorontwikkelen van de polisadministratie. Kortom de borging van de continuïteit.

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de behaalde resultaten van de loonaangifteketen in 2015. De belangrijkste resultaten van het jaar zijn hieronder opgesomd.

Continuïteit

- In 2015 is, evenals in de voorgaande jaren, wederom voldaan aan alle normen van het normenkader. En dit, ondanks de met ingang van 2015 voor meerdere normen naar boven bijgestelde eisen, conform kernteambesluit d.d.12 december 2014. Het betreft de normen 1 tot en met 7 uit de processtappen 2 tot en met 5 uit de loonaangifteketen, waarover de loonaangifteketen de volledige verantwoordelijkheid draagt.
- Van de niet genormeerde processtappen (1, 6 en 7), waarvoor de loonaangifteketen niet de volledige verantwoordelijkheid draagt maar wel een maximale inspanningsverplichting heeft om de kwaliteit van deze gegevens te borgen en om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen, heeft alleen processtap 1 ('de inschrijving van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie en het verstrekken van de bijbehorende loonheffingnummers'), de prestatie-indicatie niet gehaald. De score bleef in 2015 met 94,9% net onder de gewenste prestatie-indicatie (minimaal 95% binnen 5 werkdagen op landelijk niveau). In 2014 werd een prestatie resultaat van 98% gerealiseerd. Het achterblijvende resultaat van 2015 is het gevolg geweest van capaciteitsproblemen bij de digitalisering van de binnenkomende fysieke post in de eerste maanden van het jaar. Dit zorgde voor een extra voorraad die, in combinatie met het piekaanbod in januari, grote invloed heeft gehad op de niet tijdige afdoening. Nadat in juni 2015 de achterstanden ingelopen waren, kon gedurende de rest van het jaar op maandbasis voldaan worden aan de streefnorm van de procesverwerking.
- De uitkomst van de jaarloonuitvraag over 2015, is 0,12%, waarbij 864 loonheffingnummers van inhoudingsplichtigen (met 90.437 inkomstenverhoudingen) betrokken zijn. Over 2014 kwam de jaarloonuitvraag uit op 0,05%, 333 loonheffingnummers van inhoudingsplichtigen (met 14.937 inkomstenverhoudingen). De toename is voornamelijk toe te schrijven aan het grotere aantal verzuimposten van het segment MKB dat in de jaarloonuitvraag wordt betrokken, vergeleken met vorig jaar.
- Het kernteam besluit (begin 2016) in het kader van administratieve lastenverlichting de jaarloonuitvraag af te schaffen per 1 januari 2017, en verzoekt om de wettelijke aanpassingen hiervoor in gang te zetten.
- Het percentage bruikbare inkomstenverhoudingen voor de Vooraf ingevulde aangiften (VIH) InkomensHeffing is in 2015 uitgekomen op 96,5%. In 2014 was dit 96,6%.
- Het aantal in 2015 verzonden beschikkingsbrieven voor de gedifferentieerde premiepercentages over 2016 is vastgesteld op 429.899 versus 410.393 in 2014. Deze stijging is te verklaren doordat er meer inhoudingsplichtigen en eigen risicodragers zijn, en de campagne van nog hogere kwaliteit is. Het aantal verzonden adviesbrieven aan de inhoudingsplichtigen is in 2015 uitgekomen op 178. In 2014 werden 68 adviesbrieven verzonden.
- In 2015 is veel energie gestoken in het terugdringen van het aantal herhalende fouten op het gebied van personen zonder Burgerservicenummer (BSN). Met een aantal inhoudingsplichtigen is hierover veelvuldig contact geweest. Dit zijn fouten die voor de verschillende inhoudingsplichtigen moeilijk op te lossen zijn, bijvoorbeeld omdat personen in de eigen administratie niet meer te achterhalen zijn. In september is één grote inhoudingsplichtige (tevens de grootste foutmaker) aangesloten op RNI (Register Niet

Ingezetenen). Het resultaat hiervan is dat het aantal personen zonder BSN voor deze inhoudingsplichtige met ruim 80% is gedaald in de loonaangifte over december 2015 ten opzichte van januari 2015. De resterende fouten blijven een onderwerp van gesprek met de inhoudingsplichtige.

Ontwikkelingen

- In 2015 zijn individuele signalen van burgers uit het proces Teruggaaf bijdrage zorgverzekeringwet (TBZ) succesvol aangesloten op het proces Individuele Reactie afhandeling (IRA). Door automatiseringsperikelen is de aansluiting van het UWV-proces Arbeidsverleden Bericht/ Digitaal VerzekeringsBericht (AVB/DVB) uitgesteld naar juli 2016. Tevens zal met een externe gegevensafnemer in 2016 een pilot worden gestart om signalen aan te sluiten op IRA.
- De onderzoeken inzake de juridische aspecten ten aanzien van de (pilot) Suwinet-Inkijk (enerzijds de structurele aansluiting van niet Suwi-partijen op een inkijkvoorziening als Suwinet en anderzijds de toegang tot de polisdata voor de Belastingdienst) hebben in 2015 plaatsgevonden. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft geconcludeerd dat Suwinet-Inkijk conform wet- en regelgeving wordt uitgevoerd. Dit geldt niet voor Suwinet-Inlezen, dat op straffe van een dwangsom moet worden aangepast aan wet- en regelgeving, of moet worden afgesloten. Dit laatste is onwenselijk, omdat onder meer tal van gemeenten hiervan gebruik maken. UWV en SZW zijn gezamenlijk in overleg met CBP over een oplossing.
Het nieuw ontwikkelde koppelvlak ter vervanging van de pilot Inkijk Suwinet voor de Belastingdienst is eind 2015 gereed gekomen. Echter de informatie is te groot om te kunnen verzenden via het zakelijk portaal. Voor de korte termijn is het mogelijk om de gegevenslevering versleuteld via CD-ROM te laten verlopen. Op middellange termijn (ca. driekwart jaar) kan een structurele oplossing worden gerealiseerd waarmee digitaal transport mogelijk is. De tijdelijke toegang tot de polisdata UWV voor de invorderingsactiviteiten bij de Belastingdienst loopt per ultimo maart 2016 af.
- In het kader van het proces Eigenrisicodragerschap (ERD) is aan de hand van een plan van aanpak gewerkt aan een elftal probleemanalyses, welke moeten leiden tot verbetering van de informatieuitwisseling tussen de Belastingdienst en UWV. Voor zes van de elf probleemanalyses zijn de oplossingen inmiddels operationeel of opgenomen in de reguliere voortbrengingsprocessen binnen UWV en de Belastingdienst. Eén probleemanalyse vergt geen nadere inspanning, oplossing loopt via reguliere uitvoeringstoets. De overige vier probleemanalyses zijn nog onderhanden bij de werkgroep ERD; de oplossingsrichting en bijbehorende impact dienen nader uitgewerkt te worden alvorens te komen tot procesaanpassing.
- In december 2014 is het programmavoorstel Doorontwikkelen Polis II (2015-2016), dat volgt op het programma Doorontwikkelen Polis I (2013-2014) door het LMO geaccordeerd. De kern van het programma is het verhogen van de kwaliteit van polisgegevens en daarmee het verminderen van fouten, uitval en variëteit in de bedrijfsvoering van afnemers en ketenpartners. De projectdoelstellingen van de bovengenoemde aspecten worden in voldoende mate gerealiseerd met uitzondering van Beleid fouterstel (onderdeel ambtshalve verwerken correcties), Operationaliseren Beleid Historische Gegevens (onderdeel Uniformeren bewaartermijnen) en Operationaliseren visie kwaliteitskenmerken (onderdeel Juridische onderzoek). Ten aanzien van deze deelprojecten heeft het ambtelijk overleg in 2015 vertraging opgelopen. In april 2016 zal hierover terugkoppeling plaatsvinden aan het kernteam.
- Het kernteam heeft op 10 april 2015 uitgesproken dat er een positieve grondhouding was om vanuit Polis de Basisregistratie Lonen, Arbeid en Uitkeringsverhoudingen (BLAU) te vormen. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft een coördinatieteam onderzoek gedaan naar de wenselijkheid van BLAU onder afnemers.
- In het kader van de introductie van de nieuwe Wet werk en zekerheid in juli 2015 een pilot-onderzoek afgesloten (over de aangifteperiode van september 2014 tot en met maart 2015) naar het vrijwillig versneld aanleveren van de loonaangiften. De versnelling is gelukt, en de kwaliteit van de aangiften is omhoog gegaan. Deze resultaten kunnen ook bij andere trajecten helpen. Evengoed is de oorspronkelijke doelstelling van de pilot (verrekenen van inkomsten met een WW-uitkering op basis van actuele polisgegevens) en de daaraan gekoppelde besparingsdoelstelling van €40 miljoen niet gehaald.
In het najaar 2015 heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan UWV de opdracht gegeven tot het uitvoeren van de aanbevelingen die in het eindrapport van de pilot Versneld Aanleveren (was voorheen: Verkorten van de aangiftetermijn) zijn gesteld,

wat o.m. inhoudt dat aan alle werkgevers wordt gevraagd mee te werken aan een vrijwillige versnelling van het indienen van de aangiften en het monitoren van de resultaten op dit vlak. In januari 2016 zal de stuurgroep bij elkaar komen om een start te maken met het uitwerken van de aanbevelingen tot een plan van aanpak.

- De jaarovergangen 2014-2015 en 2015-2016 zijn succesvol verlopen.

Kansen

- In de tweede helft van 2014 is fase 3 van het onderzoek naar (her)gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen door pensioenfondsen van start gegaan. Op 12 juni 2015 is het eindrapport van deze fase in het kernteam loonaangifteketen aan de orde geweest. Het eindrapport beschrijft een (beperkte) uitbreiding van de loonaangifte die nodig is om een viertal pensioenfondsen (her)gebruik te kunnen laten maken van gegevens uit de loonaangifteketen. Daarnaast brengt het rapport de baten van dit (her)gebruik in kaart. Het kernteam besloot op basis van dit rapport twee vervolgacties uit te laten voeren:
 - een toets bij de besturen van de betrokken pensioenfondsen of verdere vereenvoudiging van het reglement mogelijk zou zijn, met als doel de voorgestelde uitbreiding van de loonaangifte verder te reduceren;
 - een onderzoek naar de kwaliteit van de gegevens over loon en uren, door middel van een vergelijking van de gegevens uit de loonaangifteketen met die welke pensioenfondsen zelf van de bij hen aangesloten werkgevers ontvangen.

Het kernteam is op 11 december 2015 geïnformeerd dat (her)gebruik van -gegevens uit de loonaangifteketen (LAK) op korte termijn door weinig of geen pensioenfondsen toegepast zal gaan worden. De pensioenwereld is in beweging, en die dynamiek leidt tot een concentratie op strategische vraagstukken en het eigen (toekomst)perspectief. Een onderwerp als (her)gebruik van gegevens valt buiten die afbakening. Overigens blijft de deur open staan voor eventuele aansluiting(en) op een later moment.

In dit verband kan worden gemeld dat het Pensioenfonds Horeca & Catering (PH&C) uitdrukkelijk namens de pensioensector gaat participeren in het Afnemers Overleg Loonaangifteketen (AOL), zoals afgesproken met de Pensioenfederatie

- Het onderzoek naar de baten van de LAK voor PH&C is uitgewerkt. Berekend door PH&C is dat tenminste € 11 miljoen wordt bespaard door gebruikmaking van LAK-gegevens. Dit leidt tot de laagste uitvoeringskosten per deelnemer van alle pensioenfondsen. Daarnaast zijn ook kwalitatieve baten vastgesteld. Zo is het beeld dat PH&C dankzij de LAK alle werkgevers en werknemers in de sector in beeld heeft. Het onderzoek is bedoeld ter kennisname, en kan gebruikt worden voor publicitaire doeleinden van de keten.

Communicatie / Verbinding voor-en achterkant

- De klanttevredenheid van gegevensafnemers over de dienstverlening van UWV Gegevensdiensten ligt op hetzelfde niveau als eerdere jaren. De klanttevredenheid kan naar een hoger niveau getrokken worden door te investeren in gerichte aandacht en duidelijke (proactieve) communicatie.
- Het AOL heeft zich significant sterk ontwikkeld, daartoe onder meer gefaciliteerd door een versterking in de bezetting, een 'extern' voorzitterschap, een eigen inbrengprocedure voor afnemerswensen voor de ketenprocessen en een gezamenlijk overleg met het kernteam van de loonaangifteketen. Dit heeft geleid tot diverse voorstellen van het AOL om de gegevensset aan te passen.
- Het initiatief is genomen om voor de salarisadministrateurs een eigen vakinhoudelijk contactpunt in te richten door middel van een forum zoals de fiscaal dienstverleners al kennen (het Forum Fiscaal Dienstverleners (FFD)). Bij het Directeurenoverleg Loonheffingen is op 20 november 2015 de business case besproken, waarin besloten is in 2016 een pilot te starten. Deze pilot gaat van start in maart 2016 en zal 9 maanden duren.
- De samenwerking met softwareleveranciers en de klankbordgroep salarisadministrateurs is succesvol doorgezet in 2015.
- De website www.loonaangifteketen.nl, waarop informatie is te vinden over de geldstroom, de gegevensstroom en de ketensamenwerking, wordt intensief, ook door externe partners, bezocht.
- In 2015 hebben ecosysteem-sessies plaatsgevonden met in- én externe ketenpartners. Dit heeft geleid tot een ecosysteem LAK-plaat en een aantal in 2016 concreet te ondernemen acties:
 1. Overleg met Actal (het Adviescollege toetsing regeldruk) entameren van de loonaangifteketen over de kosten van (toe te voegen) attributen aan het loonaangiftebericht;
 2. Versterken van de communicatie met de salarisadministrateurs;

3. Voortzetten van de ecosysteem-sessies.

Op basis van de in 2015 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die in het normenkader zijn gesteld en de maatregelen die zijn genomen om de werking van de keten te garanderen, zijn de Directeur-Generaal Belastingdienst (BD), de voorzitter Raad van Bestuur Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Directeur-Generaal Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de ketenmanager loonaangifteketen van mening dat de keten in 2015 goed heeft gefunctioneerd.

Ook in 2015 is de stabiliteit van de loonaangifteketen geen vanzelfsprekendheid geweest. Nieuwe (vaak complexe en stapeling van) wet- en regelgeving, reorganisaties bij de ketenpartners en doorlopende taakstellingen zijn factoren waarmee continu rekening gehouden moet worden.

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2006 is de loonaangifteketen operationeel. Kort gezegd is het doel van de loonaangifteketen en de daaraan ten grondslag liggende wetgeving: 'eenmalig uitvragen, meervoudig gebruiken' van gegevens. Door meerdere (overheids)partijen gebruik te laten maken van de gegevens uit de loonaangifte, worden zowel de administratieve lasten van werkgevers als ook de uitvoeringskosten van de ketenpartners en de afnemers teruggedrongen en wordt het gemak van de burgers gediend.

1.1 Inrichting loonaangifteketen

De loonaangifte, bestaande uit gegevens op werknemers- en werkgeversniveau, wordt maandelijks of vierwekelijks door inhoudingsplichtigen ingediend bij de Belastingdienst. De Belastingdienst gebruikt de gegevens op werkgeversniveau voor de heffing van loonbelasting en premies Zorgverzekeringswet, volksverzekeringen en werknemersverzekeringen.

De gegevens over arbeids- en inkomstenverhoudingen op werknemersniveau worden doorgestuurd aan UWV en vastgelegd in de polisadministratie. UWV maakt voor de uitvoering van de werknemersverzekeringen gebruik van deze gegevens en levert ze ook aan andere publieke en private partijen, waaronder de Belastingdienst en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

1.2 Totstandkoming oordeel functioneren loonaangifteketen 2015

Voor het op objectieve wijze beoordelen van het functioneren van de loonaangifteketen is een normenkader ontwikkeld. Dit normenkader is gebaseerd op de voor de loonaangifteketen relevante wet- en regelgeving en vormt de basis voor de sturings- en verantwoordingsinformatie over de werking van de loonaangifteketen. Het normenkader beschrijft zeven normen en ziet op de verwerkingsprocessen binnen de Belastingdienst en UWV. In hoofdstuk 2.1 van dit rapport zijn de resultaten in 2015 op de bovenstaande onderwerpen beschreven. In het jaarplan is dit opgenomen onder 'Het huis op orde hebben'. Voor de overige drie processtappen in de loonaangifteketen, die buiten het normenkader vallen (1 'Aanmelden' - de inschrijving van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie en het verstrekken van de bijbehorende loonheffingnummers-, 6 Kwaliteitssignalen en 7 Opleggen correctieverplichting (zie het figuur in bijlage 1) geldt voor de loonaangifteketen een maximale inspanningsverplichting om de kwaliteit van deze gegevens te borgen en om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen.

Evenals voorgaande jaren is, voor het 'op orde houden van het huis', meer nodig dan het behalen van de normen uit het normenkader. Ook de implementatie van wet- en regelgeving en het verwerken van (de consequenties van) proces – en systeemontwikkelingen is van belang. Zie hiervoor hoofdstuk 2.2.

In hoofdstuk 3 zijn de ontwikkelingen van de gegevenskwaliteit toegelicht, terwijl in de hoofdstukken 4, 5 en 6 stil is gestaan bij de bijdrage aan fraude en toezicht, communicatie en kennisdeling, juridische belemmeringen en kansen. Het oordeel van de afnemers is in hoofdstuk 7 toegelicht.

1.3 Rol auditdiensten

De Accountantsdienst UWV (AD UWV) en de Auditdienst Rijk (ADR) hebben op basis van de paragrafen 2.1.1 en 2.1.2 van het eindrapport loonaangifteketen 2015 gezamenlijk een audit uitgevoerd naar de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de resultaten van de metingen over 2015 op grond van het normenkader en de processtappen 1, 6 en 7. Daarnaast hebben ze vastgesteld of de gerapporteerde normcijfers 1, 2 en 6 betrouwbaar zijn en of de aanbevelingen m.b.t. de normen naar aanleiding van de controle 2014 zijn opgevolgd. De uitkomsten van de Assurance rapportage zijn als bijlagen bijgevoegd.

2. Continuïteit

2.1 Het huis op orde hebben

2.1.1 Zorg dragen voor de dagelijkse productie: de processtappen 2 t/m 5 (normenkader)

Met ingang van 2015 zijn de eisen voor meerdere normen naar boven bijgesteld, conform kernteambesluit d.d.12 december 2014.

Ondanks meerdere verstoringen bij de Belastingdienst en UWV, die adequaat zijn aangepakt en verholpen, heeft de loonaangifteketen over het jaar 2015 voldaan aan de eisen van het normenkader en zijn de normen gehaald. Ter vergelijking zijn ook de cijfers over 2013 en 2014 opgenomen in onderstaande tabel.

n o r m	Omschrijving norm	Norm- eis 2013/14	Eindresultaten		Norm- eis 2015	Eind resultaten 2015	Norm behaald in 2015
			2013	2014			
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA BD, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief	≥ 95%	100,0%	100%	≥ 98%	99,7%	Ja
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden uitgewisseld met de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV)	≥ 95%	99,3%	98,5%	≥ 95%	98,7%	Ja
3	Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥ 95%	99,8%	100%	≥ 95%	100%	Ja
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥ 95%	99,9%	99,9%	≥ 97%	98,6%	Ja
5	Aan afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld	≥ 90%	98,7%	98,5%	≥ 95%	98,8%	Ja
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens over 2015	≤ 5%	0,08%	0,05%	≤ 1%	0,12%	Ja
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥ 98%	99,9%	99,9%	≥ 98%	99,9%	Ja

In bijlage 2 zijn de resultaten van het normenkader 2015 naar volledigheid, tijdigheid en juistheid gespecificeerd.

Beheerproces Normenkader

Het Tactisch en Operationeel Productieoverleg (TOP) heeft in het belang van het beheerproces normenkader de beschrijving van het normenkader in 2015 (inclusief procesmodellen) geactualiseerd. Met name zijn in 2015 aanvullende verbeteringen doorgevoerd aan de hand van de bevindingen van de ADR/AD UWV.

Begin 2016 heeft het TOP, naar aanleiding van berichtgeving van de ADR en AD UWV, die gedurende de audit van het normenkader 2015 op een aantal bevindingen binnen norm 1 is gestuit, een aantal herstelacties op de metingen van norm 1 uitgevoerd. De uitwerking van de herstelacties met de daaraan gerelateerde meetresultaten zijn vervolgens teruggekoppeld aan de ADR en AD UWV. Het resultaat van norm 1 is op basis van de nieuwe meting verantwoord in bovenstaande tabel.

Tevens heeft het TOP aan de hand van het bevindingenverslag van de ADR en AD UWV op norm 1 per omgaande de opdracht verstrekt aan de werkgroep Normenkader de procesbeschrijving van norm 1 te herschrijven en met terugwerkende kracht van 1-1-2016 de meting op de juiste wijze uit te voeren.

2.1.2 Processtappen 1, 6 en 7

Processtap 1 (Aanmelden)

Het inschrijven van inhoudingsplichtigen en het verstrekken van een loonheffingsnummer moet binnen 5 werkdagen na aanmelding zijn behandeld. Hiervoor geldt een prestatie-indicator van minimaal 95%.

Per ultimo 2015 bleef het resultaat van de prestatie-indicator steken op 94,9%. In 2015 zijn 64.440 inhoudingsplichtigen ingeschreven. In 2014 werd nog een prestatie van 98% gerealiseerd (66.173 inhoudingsplichtigen ingeschreven).

Cijfers aanvraag LHnr's 2015	jan	feb	maa	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Afgedaan	8.316	17.071	24.135	29.281	33.210	39.295	44.732	47.741	53.083	56.336	61.564	64.440
maandscores	91,2%	95,8%	89,1%	89,7%	92,0%	97,1%	97,2%	97,2%	98,7%	98,3%	98,5%	99,0%
cumulatieve scores	91,2%	93,5%	92,2%	91,8%	91,8%	92,6%	93,2%	93,5%	93,9%	94,4%	94,5%	94,9%
Voorraad	1.018	1.309	950	848	650	639	488	489	406	411	426	360

Het achterblijven van de prestaties in de eerste vijf maanden van 2015 is enerzijds het gevolg geweest van capaciteitsproblemen bij het digitaliseren van de binnenkomende fysieke post. Anderzijds is de oorzaak toe te schrijven aan een herverdeling van de beschikbare capaciteit door de centralisering van kantoren en taken. Dit zorgde voor een extra voorraden die in combinatie met het piekaanbod van januari grote invloed hebben gehad op het niet realiseren van de gewenste prestaties voor de tijdige afdoening tot en met de maand mei.

Belastingen heeft maatregelen genomen om te komen tot betere performance binnen haar processen. Voor Klantbeheer is dit opgenomen in het Veranderplan 'Van Klantregistratie naar Klantbeheer'. De organisatie van de werkzaamheden voor het klantbeheer van burgers en bedrijven wordt sinds medio 2014 aangepast. Een belangrijk onderdeel ziet op het gefaseerd overbrengen van de werkpakketten van de dertien oude regionale locaties klantregistratie naar het nieuwe en landelijke Klantbeheer (gevestigd op 2 locaties). Dit is eind 2015 afgerond.

Processtap 6 (Kwaliteitssignalen)

De Belastingdienst en UWV zorgen voor de inrichting van een gestructureerd proces waarmee signalen van afnemers en burgers over de kwaliteit van de gegevens kunnen worden afgehandeld. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het afhandelen van massale kwaliteitssignalen en het afhandelen van individuele signalen.

Massale signaalafhandeling

Het analyseren van kwaliteitssignalen die het individuele niveau overstijgen, wordt uitgevoerd door het Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen (AGL), een gezamenlijk team van de Belastingdienst, UWV en CBS. Het team werkt structureel aan verbetering van goede gegevenskwaliteit (tijdig, juist en volledig) van de loonaangiftegegevens die in de polisadministratie worden vastgelegd ten behoeve van de afnemende partijen. Doorlopend wordt gezocht naar (meer) samenwerking met (andere) analisten van de ketenpartners.

Individuele reactieafhandeling (IRA)

Individuele reactieafhandeling behandelt individuele signalen van burgers over de juistheid of volledigheid van over die persoon vastgelegde gegevens in de polisadministratie.

Begin 2011 is een generiek proces ingericht voor het verwerken van kwaliteitssignalen van burgers over (loon)gegevens in de loonaangifteketen.

Voorbeelden:

UWV/BD

- Signalen uit de Dagloonmodule (DMO) voor de vaststelling van Werkloosheidswet (WW), ziekwet- en arbeids(on)geschiktheidsuitkeringen zijn aangesloten op het IRA-proces.
- Vanaf februari 2015 worden ook signalen uit het Teruggave Bijdrage Zorgverzekeringswet (TBZ) proces van de Belastingdienst binnen het proces IRA behandeld.
- De in het jaarplan 2015 aangekondigde aansluiting van het Arbeidsverleden Bericht/ Digitaal VerzekeringsBericht (AVB/DVB) signalen is als gevolg van

automatiseringstechnische problemen vertraagd. Naar verwachting zal aan het einde van eerste kwartaal 2016 de aansluiting van AVB/DVB-signalen alsnog worden gerealiseerd.

Externe afnemer

- In 2015 zijn verkennende gesprekken gevoerd met een externe afnemer, om als externe partij deel te nemen aan het IRA proces. De afnemer heeft daarbij wel als voorwaarde gesteld dat de juridische kaders en informatiebeveiliging afdoende zijn gegarandeerd. De Directie Juridische Zaken van de afnemer is eind 2015 akkoord gegaan om deel te nemen aan de pilot IRA. Naar verwachting start de pilot in de 1^e helft van 2016.

Processtap 7 (Opleggen correctieverplichting)

De Belastingdienst en UWV spannen zich maximaal in om gemaakte fouten in de loonaangifte door inhoudingsplichtigen te laten herstellen. Hiertoe worden verschillende middelen ingezet waaronder correctieverzoeken en correctieverplichtingen. In het Handboek werkprocessen van de Belastingdienst is een onderdeel opgenomen met betrekking tot het toepassen van correctiemiddelen.

Correctieverzoeken en bevorderen van herstel (massaal)

Geconstateerde inhoudelijke fouten op bepaalde gegevens in het nominatieve deel van het loonaangiftebericht worden binnen vijftien werkdagen na afsluiting van de aangiftetermijn teruggekoppeld door de Belastingdienst naar de inhoudingsplichtigen en softwareontwikkelaars met het verzoek de gemaakte fouten in de volgende aangifte te herstellen.

In 2015 zijn 94.200 (in 2014 waren dit er ca. 87.000) terugkoppelrapporten met één of meerdere fouten in het bericht verstrekt. De tijdigheid en volledigheid van de correctieverzoeken worden gemeten in norm 7.

Een uitvloeisel van een maatregel uit het proces herstelverzoeken is het bevorderen van het herstelgedrag van de groep inhoudingsplichtigen die de grootste massa aan nominatieve fouten veroorzaakt. In 2015 zijn hiertoe op individuele basis afspraken gemaakt met inhoudingsplichtigen uit de zogenoemde 'top-16 groep' (deze groep is verantwoordelijk voor ongeveer 90% van het totale aantal zich herhalende fouten). In de praktijk blijkt het voor sommige inhoudingsplichtigen lastig tot zeer lastig om de voor correctie noodzakelijk informatie (veelal identificatiegegevens) te bemachtigen. Het betreft namelijk allemaal inhoudingsplichtigen die weinig tot geen direct contact met hun (veelal) uitkeringsgerechtigden hebben. Daar komt nog bij dat een groot deel van de fouten betrekking heeft op niet (meer) in Nederland woonachtige personen. Vorenstaande heeft een negatieve invloed op de doorlooptijd van de gewenste correcties.

Wat betreft het gegevensbelang van de loonheffingsketen is de nadruk gelegd op het reduceren van het aantal ontbrekende Burgerservicenummers (BSN's) en ongeldige BSN's. Deze fouten leveren problemen op bij de diverse processen van de Belastingdienst, UWV en een groot deel van de afnemers van de polisadministratie. In september is één grote inhoudingsplichtige (tevens de grootste foutmaker) aangesloten op RNI (Register Niet Ingezetenen). Het resultaat hiervan is dat het aantal personen zonder BSN voor deze inhoudingsplichtige met ruim 80% is gedaald in de loonaangifte over december 2015 ten opzichte van januari 2015. De resterende fouten blijven een onderwerp van gesprek met de inhoudingsplichtige.

Correctieverplichting (individueel)

Indien bij een individuele controle bij een inhoudingsplichtige geconstateerd wordt dat er sprake is van fouten, wordt in eerste instantie een correctieverzoek gedaan. Indien niet aan het correctieverzoek wordt voldaan, kan een correctieverplichting worden opgelegd. Correctieverzoeken en -verplichtingen worden bewaakt op nakoming.

2.1.3 Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens

Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen (AGL)

Het AGL team van (24 grotendeels parttime aan het analyseteam verbonden medewerkers van de Belastingdienst, UWV en CBS) analyseert ook veel van de in dit hoofdstuk genoemde kwaliteitssignalen in het belang van een tijdige, juiste en volledige gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen.

In dit kader zijn de volgende onderwerpen van belang en opgepakt:

- Monitoring Top 2015:

Het totale aangifteproces van de 2015 grootste inhoudingsplichtigen, die tezamen circa 50% van de totale loonsom van Nederland vertegenwoordigen, wordt bewaakt en waar nodig bijgestuurd.

Binnen de Top 2015 is specifieke aandacht voor de 25 grootste inhoudingsplichtigen (Top 25; ruim 20% van de totale loonsom). Dit proces werkt al jaren succesvol en voorkomt onnodig verzuim bij het indienen van loonaangiften en borgt de tijdige beschikbaarheid van polisgegevens voor de afnemers.

- **Overschrijvers:**

Deze activiteit is gericht op het voorkomen van onbedoelde overschrijvingen van loonaangiften. Bij een overschrijving dient een inhoudingsplichtige een loonaangifte in op het LH-nummer van een andere inhoudingsplichtige. In 2015 zijn 2.052 (in 2014 waren dit er 1.460) potentiële overschrijvingen onderzocht. Nagenoeg alle onderzoeksposten zijn binnen de gestelde prestatie indicatoren afgehandeld. Voor de toename ten opzichte van 2014 is geen reden aan te wijzen.

- **Verschillenanalyse collectief en nominatief deel van de loonaangifte**

Deze analyse heeft tot doel de verschillen tussen het collectieve deel en het nominatieve deel van de loonaangifte (in 2015, in aantal 3.773 (peilmoment 27-02-2016)) vergeleken met 2014 3.041 (peildatum 23-02-2015) terug te dringen en daarmee de gegevenskwaliteit te verhogen. De permanente monitoring op de verschillen heeft een positief effect op de omvang van de jaarloonuitvraag. De lichte toename van het aantal verschilposten is met name toe te schrijven aan achterstanden in de analyse van de verschilposten bij enkele belastingdienst-kantoren als gevolg van beperking van personeelscapaciteit. Inmiddels zijn nieuwe analisten opgeleid zodat de capaciteit voor o.a. de procesafhandeling verschillenanalyse te vergroten.

- **Burgerservicenummer (BSN):**

AGL heeft enkele onderzoeksrapporten opgeleverd over de juistheid van het gebruik van BSN's in de loonaangifte. Op basis van deze rapporten is een selectie van te bellen inhoudingsplichtigen gemaakt en is een belscript ontwikkeld om in een drietal foutcategorieën alsnog het juiste BSN (of de juiste geboortedatum) te achterhalen: bij een ontbrekend BSN, een ongeldig BSN of een onjuiste combinatie van BSN en geboortedatum.

Bij de start van de pilot per 1 juli om deze inhoudingsplichtigen te bellen, is gebleken dat de selectie niet correct was. Ook het ontwikkelde belscript bleek vatbaar voor verbetering en de capaciteit op het startmoment was onvoldoende geborgd. Per 1 oktober is een start gemaakt met een ander, operationeel werkend, concept.

- **Kwaliteit premiegegevens :**

Kwaliteit premiegegevens is het vaststellen in welke mate de in de loonaangiften toegepaste premiepercentages werknemersverzekeringen en de toegepaste percentages voor de bijdrage/werkgeversheffing Zorgverzekeringswet afwijken van de percentages die gelden voor de betreffende inhoudingsplichtigen.

In 2014 is gestart met de ontwikkeling van de gezamenlijke methodiek en met het beleggen van kwaliteit premiegegevens als structurele taak bij AGL. Belastingjaar 2013 vormde het uitgangspunt voor de methodiekontwikkeling. Afstemming van de methodiek vindt op reguliere basis plaats in de klankbordgroep Kwaliteit premiegegevens.

Het Lijnmanagementoverleg (LMO) heeft met betrekking tot de verdere ontwikkeling en bruikbaarheid van de uitkomsten van het proces besloten dat:

- een door het LMO vast te stellen normering moet worden ontwikkeld (in afstemming met het Fondsenoverleg);
- een methodiek ontwikkeld moet worden om inhoudingsplichtigen vroeg in het jaar te attenderen op het gebruik van onjuiste premiepercentages of grondslagen.

Een normeringsvoorstel is in de klankbordgroep Kwaliteit premiegegevens en het Fondsenoverleg besproken en geaccordeerd. Het LMO heeft op 2 december ingestemd met de voorgestelde normen. De normen vullen de reeds lang bestaande behoefte in om te kunnen sturen op de kwaliteit van premiegegevens.

In 2015 is de berekening van belastingjaar 2014 afgerond, waarbij de nieuwe normering is toegepast.

- **Voorkomen jaarloonuitvraag**

Met diverse partijen binnen de Belastingdienst voert AGL regie op het voorkomen van de jaarloonuitvraag. Er zijn twee gronden waarop een inhoudingsplichtige kan worden gevraagd de jaarloongegevens te verstrekken: een verschil tussen het collectief en het nominatief deel van de aangifte en verzuim bij een of meerdere aangifteperioden.

Was in 2014 het aantal inhoudingsplichtigen dat werd betrokken in de jaarloonuitvraag 333 (met 14.937 inkomstenverhoudingen), voor de jaarloonuitvraag 2015 is dit uitgekomen op 864 inhoudingsplichtigen (met 90.437 inkomstenverhoudingen).

Specificatie:

JLU uitvraag	JLU 2014	JLU 2015	JLU 2014	JLU 2015	JLU 2014	JLU 2015	JLU 2014	JLU 2015
	verzuim		verschillen HLP vs Polis		totaal		in % v.d. populatie	
aantal Lhnummers IHP'en	87	510	246	354	333	864	0,05%	0,12%
aantal inkomstenverhoudingen	679	3.762	14.258	86.675	14.258	90.437		

De toename in het aantal loonheffingnummers van inhoudingsplichtigen die voor de jaarloonuitvraag 2015 in aanmerking komen zijn geselecteerd is grotendeels toe te schrijven aan het onderdeel verzuim: in 2015 0,07% van het totaal 0,12%, versus 0,04% van totaal 0,05% in 2014. De oorzaak van de toename is gelegen in het feit dat met de introductie van de Taskforce LH en de inrichting van MIA kantoren B/SMP (oprol van kantoren) meer MKB inhoudingsplichtigen als reëel haalbaar voor de jaarloonuitvraag posten zijn aangemerkt in plaats van 'onhaalbaar'

De toename van de jaarloonuitvraag als gevolg van een verschil tussen het collectief en het nominatief deel van de aangifte is procentueel gestegen van 0,01% in 2014 naar 0,04% in 2015. De oorzaak van de toename moet vooral gezocht worden in de beperkte personeelscapaciteit voor dit specifieke proces bij een aantal kantoren binnen de Belastingdienst. Aan de kennisverruiming voor behandeling van de verschillenanalyse collectief-nominatief is in 2015 aandacht gevraagd en inmiddels toegezegd. Nieuwe analisten zijn opgeleid [uitvoering 2016]

- Afschaffen jaarloonuitvraag

Eenmaal per jaar vindt de jaarloonuitvraag plaats. Inhoudingsplichtigen die in het voorafgaande jaar één of meerdere aangiften onjuist of niet hebben ingediend moeten een extra opgave doen. De gegevens van de jaarloonuitvraag worden niet in de polisadministratie vastgelegd.

Het reguliere herstelproces via correctieverzoeken en correctieverplichtingen levert dezelfde resultaten als het jaarloonuitvraag-proces, waarbij de gegevens – in tegenstelling tot de jaarloonuitvraag – in de polisadministratie worden opgenomen en daarmee beschikbaar komen voor alle gegevensafnemers. De jaarlijkse investering voor de jaarloonuitvraag bedraagt 70 mandagen; voor 2016 geldt dat er een extra investering van 270 mandagen nodig is in verband met de migratie van het bestaande poortsysteem naar de Digipoort.

Ook aan de kant van de leveranciers van softwarepakketten (ca. 120 bedrijven) vergt de migratie van het onderdeel jaarloonopgave van het bestaand poortsysteem naar Digipoort een inspanning. Benadrukt wordt dat de tijd die bespaard wordt met het afschaffen van de jaarloonuitvraag niet beschouwd mag worden als een besparing, maar geïnvesteerd moet worden in de kwaliteit van het reguliere proces.

Het afschaffen van de jaarloonuitvraag past in administratieve lastenverlichting; softwareontwikkelaars nemen de jaarloonuitvraag ieder jaar in de programmatuur op, welke kosten worden doorberekend aan hun klanten.

Begin 2016 heeft het kernteam besloten de jaarloonuitvraag af te schaffen per 1 januari 2017, en verzocht om de wettelijke aanpassingen hiervoor in gang te zetten.

- Signaallijst premies werknemersverzekeringen

De signaallijst premies werknemersverzekeringen is een herrekening en signalering van de afwijking met betrekking tot de afdracht van premies werknemersverzekeringen en premies Zorgverzekeringswet op basis van de loongegevens vanuit de aangiften loonheffingen en basisgegevens vanuit Beheer van Relaties (BVR).

Het concept plan van aanpak is in maart 2015 met de segmentdirecties Midden en kleinbedrijf (MKB) en Grote Ondernemingen (GO) besproken. Het is akkoord bevonden en binnen de segmenten MKB en GO verder richting uitvoering gebracht. Begin juni is na definitief akkoord het plan van aanpak door de directie MKB verspreid over de 19 MKB-kantoren. Op 3 juli is er een landelijke kick-off meeting voor de contactpersonen en medewerkers van MKB georganiseerd om de verplichte en nieuwe werkwijze inzake de signaallijst 2015 aan te geven.

In 2015 zijn er aan de hand van de signaallijst binnen de sector MKB 20.975 (in 2014: 8.422) onderzoeken gedaan. In totaal zijn 5.586 signalen afgehandeld, 7.711 signalen in behandeling bij

de uitvoerders, 19 signalen zijn niet meer relevant i.v.m. faillissement. De overige 1.908 signalen zijn nog niet opgepakt.

Binnen het segment GO is de lijst 2015 ook uitgezet en wordt op dezelfde wijze als voorheen behandeld binnen de individuele klantbehandeling. Resultaatcijfers hiervan ontbreken nog.

2.1.4 Overig

Proces Gedifferentieerde premiepercentage beschikkingen

In november 2015 is het proces verstrekken beschikkingen gedifferentieerde premiepercentages, waarbij UWV de voorbereidende gegevens verstrekt aan de Belastingdienst, die op zijn beurt de gegevens verwerkt tot beschikkingen / mededelingen, succesvol en tijdig afgerond. Alle beschikkingen / mededelingen (429.899) zijn met dagtekening 23 november 2015 aan de inhoudingsplichtigen verzonden. In 2014 werden 410.393 beschikkingen / mededelingen verzonden. Deze stijging is te verklaren doordat er meer inhoudingsplichtigen en eigen risicodragers zijn, en de campagne van nog hogere kwaliteit is.

In navolging op de verzending in november 2015 van de beschikkingsbrieven en mededelingen vanuit het proces Gedifferentieerde premiepercentages, is aan 178 inhoudingsplichtigen, waarvoor nog geen beschikking/mededeling kon worden opgemaakt, een adviesbrief toegezonden. Vorig jaar is aan 68 inhoudingsplichtigen een adviesbrief gestuurd.

De toename is verklaarbaar omdat dit een momentopname is. Op het specifieke moment was het aantal klanten waarvoor nog geen beschikking/mededeling gemaakt kon worden iets hoger dan het jaar hiervoor. Dit kan bijvoorbeeld omdat er op dat moment een aantal nieuwe inschrijvingen waren zonder sector; dit speelde voor 120 gevallen. Daarnaast zijn er nog een aantal gevallen bewust niet meegenomen in de berekeningen, bijvoorbeeld vanwege lopende bezwaarzaken.

Toezicht

De afgelopen jaren is bij de Belastingdienst de omvorming van de regio-gerichte naar de segmentgerichte organisatie ingezet. Dit is voor de loonaangifteketen van belang omdat in regio's/segmenten het merendeel van de toezichtswerkzaamheden plaatsvindt en een en ander gepaard gaat met taakstellingen en een afbouw van het aantal kantoren van 41 naar 19.

Voor het segment Semi Massale Processen (SMP) van de Belastingdienst, waar de administratieve werkzaamheden voor de loonheffingen plaatsvinden, heeft in 2015 de concentratie grotendeels plaatsgevonden van 13 naar 4 MIA LH (Middeladministratie Loonheffingen) locaties. In de segmenten MKB en GO is het aantal locaties in 2015 al gedeeltelijk teruggebracht naar uiteindelijk 19 MKB en 11 GO. Medewerkers verhuizen vaak met het werk mee, maar het gaat ook gepaard gaan met opleidingsinspanningen en inwerkperiodes alsmede de aanstelling van nieuwe medewerkers.

Het tot eind 2014 in de loonaangifteketen verankerde overleg van Fiscaal Organisatorische Aanspreekpunten (FOA) is vanaf januari 2015 opgevolgd door het Toezicht Overleg Loonheffingen (TOL). Het TOL adviseert de plv. directeuren die via het Directeuren Overleg Loonheffingen (DOL) binnen hun segment lijnverantwoordelijk zijn voor de loonheffingen. Ook hier bevat de taak het invullen en adviseren omtrent de LH processen en toezichtswerkzaamheden, die nodig zijn voor het borgen van de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de gegevens.

2.2 Het huis op orde houden: implementeren van nieuwe wetgeving en realiseren van proces- en systeemverbeteringen

2.2.1 Resultaatgebieden in de voortbrengingsketen

De beschikbare financiële middelen en capaciteit om wensen ten aanzien van Informatievoorziening (IV) te realiseren zijn voor de loonaangifteketen beperkt. Het overgrote deel van de IV-inspanning gaat op aan 'continuïteit', de instandhouding van bestaande processen. Slechts een klein deel is beschikbaar voor de ontwikkelaanpak naar robuuste processen en nieuwe wetgeving voor zover er geen additioneel budget voor beschikbaar is gesteld.

Tot nu toe heeft de besturing bij de Belastingdienst van het portfolio bottom-up plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot versnippering en is ten koste gegaan van voldoende focus op de doelstellingen die de keten echt wil realiseren.

Het is makkelijker het portfolio op strategisch en tactisch niveau te besturen wanneer dit gaat over grotere, vergelijkbare en samenhangende stukken of compartimenten. De compartimenten weerspiegelen 'de stip op de horizon' op belangrijke resultaatgebieden richting burger, bedrijf en

de eigen organisaties. Compartimentering maakt het eveneens mogelijk om delen van het portfolio voorspelbaar voor langere termijn vast te zetten waardoor de efficiëntie van de IV-keten stijgt.

De hoofdingeling van het portfolio in de loonaangifteketen kent een aantal (sub-)compartimenten: **Fundament**, doelstelling is een stabiel en wendbaar fundament (voorzieningen) te verschaffen om gegevens in te kunnen nemen en vervolgens intern en extern te verstrekken.

Rationalisatie, doelstelling is het komen tot een geordend, wendbaar en flexibel ICT-landschap tegen marktconforme kosten.

Continuïteit, doelstelling is om bestaande IV-voorzieningen in stand te houden. 'Onderhoud en beheer' maakt hier deel van uit, evenals de zogenaamde 'jaaraanpassingen/-overgangen'.

Robuust, doelstelling is zo efficiënt mogelijk de massale processen uit te voeren, in één keer goed.

Digitalisering, doelstelling is zo efficiënt en effectief mogelijke interactie tussen de burgers, bedrijven en fiscaal dienstverleners vorm te geven.

2.2.2 Fundament

Digipoort / XBRL

Het beveiligde digitale kanaal Digipoort van de overheid kent voor loonheffingen vanaf 1-3-2017 nog twee manieren om berichten uit te wisselen: een poortkanaal voor standaard berichten (-WUS) en een poortkanaal voor grote berichten (-FTP). De inhoudingsplichtigen worden door middel van een informatiebrief van deze wijziging in kennis gesteld. Om het proces in goede banen te leiden is er een tijdspad opgesteld.

Voor de standaard berichten is het vanaf januari 2015 al mogelijk om, in afspraak met de Belastingdienst, via Digipoort aan te leveren: circa 400 klanten sturen al succesvol LH-berichten in via Digipoort- WUS.

Op aandringen van softwareontwikkelaars zijn afspraken gemaakt voor het gefaseerd openstellen van het grote berichtenkanaal (Digipoort- FTP). Vanaf oktober 2015 is de eerste softwareontwikkelaar met enkele van zijn klanten begeleid in productie te gaan. Inmiddels is deze Digipoort opengesteld voor de volledige klantenbestand van de softwareleverancier.

Voor een knelpunt met verwerking van de gecompriëerde berichten met postbussen tussen Belastingdienst en Logius is de structurele oplossing verschoven van maart naar medio 2016. Reden van de verschuiving heeft te maken met interne resourceproblemen. Tot die tijd is een tijdelijke oplossing aangeboden.

2.2.3 Rationalisatie

In het kader van het programma Rationalisatie bij de Belastingdienst is er binnen de loonaangifteketen aandacht voor de robuustheid van de Werkgeversadministratie (WGA) en de vervanging van het infraplatform waar het systeem Heffingen, Lonen en Premies (HLP) op draait. In november is de intake voor rationalisatie WGA in gang gezet. De opgestelde business case (OBC) globaal ontwerp "Vernieuwing WGA" is inmiddels aangeboden dan wel besproken met het portfolioboard, de architectuurboards, terwijl deels gestart wordt met het globaal ontwerp WGA. UWV is, als afnemer van de werkgevergegevens van de Belastingdienst, betrokken geweest bij de OBC en is tevens aangeschakeld is bij het globaal ontwerp.

Het visiedocument en aanpak voor de transitie HLP naar een nieuw infraplatform is opgesteld, echter verdere acties zijn aangehouden totdat de rationalisatieaanpak is vastgesteld.

2.2.4 Continuïteit

Uitvoeren aanbevelingen uit eindrapport Herijking E-Overheidsvoorzieningen en basisregistraties

In april en oktober 2015 is het LMO aan de hand van een tussentijdse rapportage geïnformeerd over de voortgang van verschillende projecten op het gebied van E-Overheidsvoorzieningen en basisregistraties, waarin de ketenpartners participeren.

Jaarovergangen (voorbereiden, uitvoeren en implementeren van gegevensleveringen (release en evaluatie)

De jaarovergang 2015/2016 impliceert het geschikt maken van de jaarafhankelijke processen en gegevens voor de gewijzigde wet- en regelgeving per 1-1-2016. Daarnaast worden er andere noodzakelijke of gewenste procesaanpassingen meegenomen op basis van een vastgestelde onderwerpenlijst. Geconstateerd is dat de eerste loonaangiften 2016, zowel kleine als grote, die vanaf maandagmiddag 4 januari bij de Belastingdienst zijn binnengekomen, succesvol in Polis+ zijn

verwerkt. Ook is vastgesteld dat alle onderstaande koppelvlakken zijn blijven werken na de jaarovergang releases (K2/K6:loonaangiften alle jaargangen, K33: werkgeversmutaties, K102:premiepercentages,K122: premielonen).
Daarmee is de transitie jaarovergang afgerond. Binnen de Belastingdienst zal in 2016 nog extra worden gemonitord of de conform de vereistenset 2016 vastgestelde condities in de Controle Module Loonheffingen werkzaam zijn.

Gegevensset 2016

De Regeling gegevensuitvraag loonaangiften belastingjaar 2016 ziet op wijzigingen in de loonaangifte met ingang van 1 januari 2016. Op 22 juli 2015 is een versie 0.95 ter kennisname aangeboden, waarin de potentiële wetgeving was verwerkt. Op 30 juni 2015 is deze versie in de Staatscourant gepubliceerd zonder verwerking van de potentiële wijzigingen in de wetgeving. Op 22 december 2015 heeft positieve besluitvorming door de Eerste Kamer plaatsgevonden over het belastingpakket 2016, waarna op 30 december 2015 publicatie van de daaraan gerelateerde gegevensset 2016 in de Staatscourant heeft plaatsgevonden. Hiermee is de gegevensset definitief geworden.

In het kernteam van 22 augustus 2014 is een procedure goedgekeurd waarmee afnemerswensen ten aanzien van de gegevensset, gegevensspecificatie en handboek loonheffingen worden ingediend en behandeld. Na afstemming binnen het afnemersdomein en besluitvorming in het Afnemersoverleg (AOL) wordt het kernteam geïnformeerd over de wensen welke als wijzigingsvoorstellen worden ingediend bij de keteneigenaren.

Voor de jaarovergang 2015/2016 zijn op deze wijze drie voorstellen ingediend. Uiteindelijk zijn twee van deze voorstellen na afstemming tussen de Ministeries van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, en goedkeuring van de bewindslieden, opgenomen in de regelgeving voor de gegevensset 2016. Per 1-1-2016 zijn de volgende rubrieken opgenomen in de gegevensset van de loonaangifte: contractloon en contracturen per week.

Nb. In de vergadering van 15 september 2015 heeft het AOL op voorstel van de werkgroep gegevensset besloten drie afnemerswensen in de vorm van wijzigingsvoorstellen in te dienen bij de keteneigenaren ten behoeve van de jaarovergang 2016/2017. Hiervan is de formele procedure eind 2015 gestart.

Ambtshalve correcties in de Polisadministratie (Verkenning Vereenvoudiging Berichtenverkeer)

Het onderzoek naar mogelijkheden voor het aanbrengen van ambtshalve correcties in de Polisadministratie, mede in het kader van fraudebestrijding.

Voor de procesaanpassing 'ambtshalve correcties' zijn de verkennende gesprekken tussen UWV en het ministerie van SZW inzake het draagvlak c.q. het toekennen van bevoegdheden aan UWV en Belastingdienst eind 2015 aangevangen.

Beschikbaar stellen data en beheer applicatie database Gegevensbelang

Vorig jaar heeft UWV de content van de database Gegevensbelang in beheer genomen en aan Belastingdienst gevraagd de database Gegevensbelang nog 1 jaar (2015) technisch te beheren. UWV zou in 2015 een nieuwe webapplicatie in productie nemen zodat de jaarovergang 2015/2016 zowel op content als techniek door UWV verzorgd zou worden met een maximale transparantie t.b.v. optimale verbinding.

De directie van UWV Gegevensdiensten heeft ingestemd met en toestemming gegeven voor oriëntatie op de ontwikkeling van de database Gegevensbelang 2.0 (web applicatie) t.b.v. ontwerpvoorstellen, een realistische planning en een kostenraming. Dit in nauwe afstemming met UWV Klant & Service en de Belastingdienst, met hierbij de kanttekening dat er een planning dient te worden opgesteld wanneer de oriëntatie op de ontwikkeling van de database Gegevensbelang gereed zal zijn.

Verder is besloten af te zien van de overname van het technische beheer van de oude database Gegevensbelang per 1-1-2016 (wat betekent dat de Belastingdienst het technische beheer in 2016 voortzet) om de focus te leggen op de realisatie van de nieuwe applicatie.

De webapplicatie wordt in het vierde kwartaal 2016 opgeleverd. In de lijn van eerder gemaakte afspraken stelt het LMO als eis dat de nieuw op te leveren applicatie volledig operationeel is op 1 januari 2017 (de voortgang van het project zal via de reguliere rapportagelijnen worden bewaakt).

2.2.5 Robuust

Inventarisatie verwachtingen "Controleresultaten loonaangiftebericht (warnings)".

Verondersteld wordt dat het inzetten van "Warnings" een bijdrage levert aan de kwaliteitsverbetering van gegevens binnen de loonaangifteketen. De achterliggende gedachte is dat de indiener van een loonaangiftebericht (LAB) door een 'warning' vroegtijdig wordt geattendeerd op fouten in het LAB en vervolgens de geconstateerde fout herstelt. Overigens is het gedragseffect van warnings niet gemeten, waardoor het moeilijk is om in de business case kwantitatieve baten te benoemen. De deskundigen zijn van mening dat de in de outline business case genoemde kwalitatieve baten voldoende zijn benoemd en aansluiten bij de gezamenlijke verwachtingen van het effect van "Warnings".

Desalniettemin is in het portfolio van de Belastingdienst momenteel geen (financiële) ruimte voor deze nieuwe ontwikkeling; de continuïteit en rationalisatie van de bestaande controles zijn wel geborgd.

De inventarisatie van verwachtingen bij Belastingdienst en UWV bij het gebruik maken van "Warnings", inclusief de winst die daarbij gehaald denkt te worden, is in het LMO van oktober en november 2015 besproken. Besloten is dat de sinds eind 2014 geparkeerde opgestelde business case "Warnings" in het eerste kwartaal van 2016 in gezamenlijkheid (TOO) wordt opgeschoond en herijkt en na goedkeuring door het LMO aangeboden aan het voortbrengingsproces van de Belastingdienst.

Eigenrisicodragerschap (ERD) bij UWV

De kwaliteit van de ERD-basisgegevens en het correcte gebruik van die gegevens is van groot belang voor een juiste uitvoering van het ERD proces. Er zijn drie gebieden onderkend die daaraan een bijdrage leveren:

1. Verbeteren gegevenskwaliteit, gericht op het verbeteren van de beschikbare ERD-basisgegevens in de bestaande UWV-gegevenshuishouding;
2. Het verbeteren van de gegevensuitwisseling over ERD tussen de Belastingdienst en UWV;
3. Het coördineren van de levering van ERD-basisgegevens aan het toekomstige ERD uitvoeringsproces.

UWV is als meest belanghebbende de stuwende kracht achter de uitvoering van het integrale Programmaplan Robuust ERD-schap.

Het plan van aanpak dat toeziet op het tweede aandachtsgebied, namelijk het verbeteren van de gegevensuitwisseling over ERD tussen Belastingdienst en UWV, is door het LMO in 2014 geaccordeerd. De realisatie van dit plan draagt bij aan het verbeteren van de gegevenskwaliteit van de huidige beschikbare ERD-basisgegevens bij UWV.

In 2015 zijn een elftal probleemanalyses opgeleverd, welke moeten leiden tot verbetering van de gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst en UWV. Voor zes van de elf probleemanalyses zijn de oplossingen inmiddels operationeel of opgenomen in de reguliere voortbrengingsprocessen binnen UWV en de Belastingdienst. Eén probleemanalyse vergt geen nadere inspanning, oplossing loopt via een reguliere uitvoeringstoets. De vier overblijvende wijzigingen moeten via wetgeving geregeld worden.

Doorontwikkeling polisadministratie (DOP)

In december 2014 is het programmavoorstel Doorontwikkelen Polis II (2015-2016), dat volgt op het programma Doorontwikkelen Polis I (2013-2014) door het LMO geaccordeerd. De kern van het programma is het verhogen van de kwaliteit van polisgegevens en daarmee het verminderen van fouten, uitval en variëteit in de bedrijfsvoering van afnemers en ketenpartners.

Het programma richt zich op de volgende aspecten

- Beleid fouterstel
- Realiseren top16 beheerdersrequirements polis
- Operationaliseren beleid historische gegevens
- Doorontwikkeling kwaliteitskenmerken
- Project abonnementenservice
- Beheer controleregels en controleresultaten (incl. stuurrapportage)
- Reduceren herstellkosten en beheerst in productie

De projectdoelstellingen van de bovengenoemde aspecten wordt in voldoende mate gerealiseerd met uitzondering van Beleid foutherstel (onderdeel ambtshalve verwerken correcties), Operationaliseren Beleid Historische Gegevens (onderdeel Uniformeren bewaartermijnen) en Doorontwikkelen kwaliteitskenmerken (onderdeel Juridisch onderzoek). Ten aanzien van deze deelprojecten loopt het ambtelijk overleg.

Doorgroei naar de Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU)

Het Routeplan 2015 van Gegevensdiensten, waar de komende jaren uitvoering aan gegeven wordt, impliceert onder andere het onderzoeken van de mogelijkheid om te komen tot de doorontwikkeling van de polisadministratie naar een basisregistratie BLAU. Achtergrond hiervan is dat veel overheidsinstanties bij de uitvoering van primaire processen al gebruik maken van werknemersgegevens uit de polisadministratie.

De doorontwikkeling van de polisadministratie naar BLAU, waarbij afnemers - zonder verdere controle en/of afleiding van gegevens - de authentieke gegevens één op één kunnen gebruiken in hun primaire processen, stimuleert het meervoudig gebruik, maakt verregaande automatisering van processen mogelijk en draagt bij aan betere, betrouwbaardere en efficiëntere dienstverlening richting burger en dus aan realisatie van de ambitie uit de Rijksagenda 2017.

In het najaar 2014 zijn in het eindrapport van de vooronderzoeken BLAU drie aanbevelingen gedaan:

1. (Voorafgaand aan de voorgenomen impactanalyse) in overleg te treden met de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties en de Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO) over de houdbaarheid van de gebruikte uitgangspunten voor BLAU en ter herijking van die uitgangspunten.
2. De mogelijkheden te onderzoeken om verdere vereenvoudiging toe te passen om de bestaande discoördinatie op het punt van uitbreiding en beperking van het begrip dienstbetrekking tussen sociale verzekeringsloon (SV-loon) en fiscaalloon wet- en regelgeving verder terug te dringen c.q. op te heffen.
3. De verbetervoorstellen ten aanzien van de voorschriften, zoals die aan werkgevers beschikbaar worden gesteld in het kader van de loonaangifte, in onderlinge afstemming tussen de Belastingdienst en UWV, mee te nemen in de jaarlijkse cyclus rond het actualiseren van de voorschriften.

De aanbevelingen 2 en 3 zijn door het kernteam loonaangifteketen overgenomen. Beide activiteiten zijn inmiddels van start gegaan. Ten aanzien van aanbeveling 1 is voorgesteld om eerst in breder verband in overleg te treden met leden van de Manifestgroep, het AOL en Rinispartijen betreffende de plannen voor doorontwikkeling van de Polisadministratie naar BLAU.

Begin maart 2015 is gestart met een bijeenkomst met leden van de Manifestgroep, Rinis (stichting Routerings Instituut –inter- Nationale Informatie Stroom) en het AOL. Het doel van die bijeenkomst was tweeledig:

1. de aanwezigen informeren over de ontwikkelingen rond het stelsel van basisregistraties en
2. met elkaar in gesprek gaan over de (mogelijke) toegevoegde waarde voor afnemers van een doorgroei van de polisadministratie naar BLAU.

Het resultaat van de bijeenkomst is geweest dat de aanwezigen unaniem van mening zijn dat nader onderzoek bij afnemers zinvol is.

Tijdens de kernteamvergadering van april werd besloten dit onderzoek feitelijk te starten, waarbij SZW de rol van de formele opdrachtgever heeft. Het reeds bestaande coördinatieteam BLAU vervult de rol van opdrachtnemer, waarbij UWV de onderzoekersrol invult. Bij het onderzoek, waarvoor medio juni een opdrachtformulering aan het kernteam is voorgelegd, zal nauw worden samengewerkt met het AOL en tussentijds worden afgestemd met bureau Digicommissaris. Tijdens de juni-vergadering van het kernteam is de opdrachtformulering die in overleg met de voorzitter van het AOL is opgesteld, goedgekeurd. Waarbij aangetekend dat het kernteam unaniem van mening is dat een BLAU alleen wenselijk is als afnemers hier daadwerkelijk, bewezen, mee gediend zijn, de afnemers BLAU ook daadwerkelijk als basisregistratie gaan gebruiken, de baten aantoonbaar door de afnemers gerealiseerd worden en de afnemers bereid zijn een deel van de kosten te betalen. Anders rechtvaardigt de omzetting naar BLAU de inspanning die UWV hiervoor doet niet. Bij het onderzoek naar de belangen van de afnemers moeten niet alleen de bestaande maar ook potentieel nieuwe afnemers worden betrokken.

Op 17 juni is de opdracht in het AOL gepresenteerd en is de opzet en aanpak besproken voor een gezamenlijk onderzoek (naar de meerwaarde van BLAU) in de tweede helft van 2015.

Directeur uitvoering Uitkeren is vanuit het AOL aangewezen als portefeuillehouder. De onderzoeksopzet is verder uitgewerkt in overleg met Directeur uitvoering Uitkeren en de voorzitter van het AOL.

In de maanden september, oktober en november zijn gezamenlijke bijeenkomsten georganiseerd waarin achtereenvolgens de wenselijkheid van BLAU, de baten en lasten van BLAU en het advies van de afnemers over BLAU op de agenda stond.

De bijeenkomsten hebben (met brede deelname) plaatsgevonden. Op basis van de resultaten werd een voorlopig advies geformuleerd dat door de onderzoekers in een position-paper is uitgewerkt en in de laatste bijeenkomst in november besproken. De basis voor die paper wordt gevormd door:

- de inventarisatie naar de wenselijkheid van 'authentieke' gegevens;
- de inzichten die zijn ontstaan over de kosten en kwantitatieve en kwalitatieve baten van BLAU per individuele organisatie;
- een eerste inschatting van bureau Digicommissaris naar de toegevoegde waarde van BLAU voor de overheidsbrede projecten.

Begin 2016 is het definitieve eindrapport BLAU aan de Raad van Bestuur UWV opgeleverd. UWV heeft in een brief aan SZW gevraagd kennis te nemen van de uitkomst van het onderzoek vanuit het afnemersperspectief in overweging te geven om de uitwerking van BLAU voort te zetten. Tegelijkertijd is daarbij aangegeven dat UWV in de komende jaren een zware ICT-agenda heeft en het vanuit uitvoeringsperspectief niet nodig wordt geacht om BLAU te worden. Die twee invalshoeken moeten worden gewogen en afgestemd met de minister van SZW, alvorens te komen tot een besluit over het al dan niet in gang zetten van het worden van een basisregistratie.

Proces van inkomstenverrekening / Pilot versneld aanleveren loongegevens

Het kabinet beoogt met de nieuwe Wet werk en zekerheid (ingangsdatum 1 juli 2015) dat werken vanuit de WW altijd loont en derhalve een activerende werking heeft. UWV moet de eventuele inkomsten van de klant gelijktijdig met het uitbetalen van de uitkering verrekenen. De klant moet hiertoe (direct) na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten hij in de voorbije maand heeft ontvangen. Wettelijk is vastgelegd dat UWV het inkomen moet verrekenen dat de werkgever via de loonaangifte heeft aangegeven. Het snel beschikbaar zijn van de gegevens uit de loonaangifte leidt er toe dat die gegevens dan aan de klant getoond kunnen worden op het moment waarop hij zijn inkomsten opgeeft (vergelijkbaar met de vooringevulde aangifte inkomstenheffing). En hij deze - indien akkoord - kan bevestigen, of de gegevens aanvullen of verbeteren. Enkele dagen nadat de klant zijn inkomsten heeft doorgegeven, vindt de uitbetaling van de uitkering plaats

Om vast te stellen of en in welke mate de loonaangiftegegevens sneller beschikbaar kunnen komen, is in 2014 besloten om een pilot te starten. Hiertoe zijn 125 werkgevers benaderd met de vraag om op vrijwillige basis hun loonaangiften sneller in te dienen (NB de betaling hoefde NIET sneller gedaan te worden, het gaat om de gegevens!). Aan de pilot is deelgenomen door 112 werkgevers uit de verschillende sectoren, die via de loonaangifte gegevens aanleverden over 1.077.745 inkomstenverhoudingen. Naast de doelsectoren uitzendbranche, zorg en onderwijs zijn ook deelnemers uit andere sectoren betrokken. De deelnemers vertegenwoordigden zowel grote, middelgrote als kleine ondernemingen.

De pilot besloeg de aangifteperioden van september 2014 tot en met maart 2015, waardoor ook de 'lastige' maanden december, januari en februari in de pilot meegenomen zijn. De gegevens over deze periodes zijn vergeleken met de gegevens uit de loonaangiften die door deze werkgevers een jaar eerder (september 2013 t/m maart 2014) zijn ingediend. Gekeken is naar de volgende aspecten:

- Tijdigheid: op welk moment is de eerste loonaangifte over de betreffende periode ontvangen bij de Belastingdienst?
- Volledigheid: voor hoeveel werknemers is in de loonaangifte gemeld wat de looninkomsten uit de betreffende periode waren? En hoe volledig was het opgegeven SV-loon voor de betreffende werknemers in de loonaangifte?
- Juistheid: hoe vaak is door de werkgevers een nieuwe of aanvullende loonaangifte ingediend over de betreffende periode met effect op de eerder opgegeven looninkomsten?

Uit de metingen is gebleken dat het merendeel van de werkgevers die daartoe uitgenodigd zijn sneller en vollediger aanlevert. Daarnaast is vastgesteld dat de deelnemende werkgevers gedurende de aangiftetermijn substantieel minder nieuwe of aanvullende aangiften indienen. Het aantal loonaangiften dat 'in één keer goed' wordt aangeleverd (dat wil zeggen dat er geen nieuwe, aanvullende of correctie-aangifte volgt) is gestegen met 42%-punt naar 75. 99% van de aangiften is na 3 aanleveringen definitief. Voorafgaand aan de pilot werd 33% van de loonaangiften in één

keer goed aangeleverd en lag het percentage definitieve aangiftes na 3 aanleveringen op 63%. Ook het aantal correcties na afloop van de aangiftetermijn (correcties met terugwerkende kracht) is afgenomen.

De resultaten zijn niet alleen van belang voor de uitkeringsprocessen van UWV, maar bieden een belangrijk kwalitatief en actualiteitsvoordeel voor alle afnemers van de polisadministratie.

Op basis van de feiten en de cijfers, de betekenis die hieraan is toegekend en de inzichten die hieruit zijn ontstaan, is onder meer de volgende aanbeveling gedaan:

Stel een plan van aanpak inclusief kostenbegroting op om te bewerkstelligen dat over de gehele linie werkgevers, op basis van vrijwilligheid, overgaan tot het versneld indienen van kwalitatief hoogwaardige loonaangiften.

- a. Maak hierbij onderscheid tussen generieke communicatie en specifieke activiteiten gericht op de sectoren waar het merendeel van de klanten van UWV neveninkomsten verwerven.
- b. Zoek hierbij de samenwerking met de geëigende branche- en koepelorganisaties.

Deze en enkele aanvullende aanbevelingen zijn zowel door het kernteam loonaangifteketen als door de minister van SZW overgenomen. Deze heeft UWV bij brief van 22 oktober 2015 opdracht gegeven dit verder uit te werken.

Begin 2016 is de stuurgroep 'Versneld aanleveren loongegevens' met de opdracht aangevangen.

2.2.6 Digitalisering

Verbetering informatievoorziening inhoudingsplichtigen

Met betrekking tot het uitvoeren van een strategisch onderzoek naar het verbeteren van de informatievoorziening voor inhoudingsplichtigen, intermediairs en softwareontwikkelaars (m.n. de toegankelijkheid en doelgroep specifieke informatie) zijn de volgende acties ondernomen:

- Vanuit IM Belastingen is een overzicht gemaakt van mogelijke events die voor de communicatie over de loonheffingen van toepassing zouden kunnen zijn;
- Belastingdienst Centrum voor Kennis en Communicatie (B/CKC) heeft de website van de Belastingdienst aangepast waardoor het mogelijk wordt informatie in lagen, en daarmee ook in de vorm van events, te ontsluiten;
- Het scherp krijgen van inhoudelijke thema's die beter gecommuniceerd moeten worden. Hiervoor is in september een concept tekst voorgelegd aan softwareontwikkelaars waar positief op gereageerd is;
- Stroomlijning van de huidige content producten.

Vernieuwing Beschikking Geen Loonheffingen (BGL)

Het traject om door middel van een web module vast te stellen of er sprake is van loonheffingen is stopgezet (politiek besluit).

3 Focus gegevenskwaliteit; externe oriëntatie

Afgelopen jaar lag, na jaren van met name interne reflectie en (noodzakelijke) verbetering van de ketensamenwerking en -processen, de focus op de 'externe' ketenpartners. Voor alle ketenpartners geldt dat kennis van, inzicht in en begrip voor het belang en de afhankelijkheid van (de kwaliteit van) de gegevens van grote importantie zijn. Daarom is ingezet op daadwerkelijk in contact zijn met aanleverende partijen en die voortdurend te bewegen gegevens in één keer goed aan te leveren.

3.1 Voorkant

De primaire verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifte ligt bij de inhoudingsplichtigen. Daarbij is de aangifte (inclusief de betalingen) 'in één keer goed' (juist, tijdig, volledig) de norm, waarbij (hardnekkige) fouten op nominatief niveau in de loonaangifteberichten aan de voorkant worden bestreden. Dit wordt gerealiseerd door intensief overleg met softwareontwikkelaars, fiscaal dienstverleners, salarisadministrateurs en grote inhoudingsplichtigen.

Salarisadministrateurs

De samenwerking met de salarisadministrateurs, onder regie van het Ketenbureau, vindt als volgt plaats in overleg met de Associatie:

1. Met behulp van opleidingsinstituten is in 2015 gestart met gesprekken met de markt om een onderzoek te doen naar mogelijkheden om opleidingsprogramma's voor salarisadministrateurs beter aan te laten sluiten op de actualiteit van de loonaangifteketen.
2. De loonaangifteketen heeft deelgenomen aan de jaarcongressen van Vereniging van Nederlandse Salarisadministrateurs (VNSa, 19 mei 2015), Nederlands Instituut Register Payroll Accounting (NIRPA, 8 september 2015) en het jaarcongres Salarisadministratie Vakmedianet (26 november 2015), door middel van het houden van een presentatie/workshop en het verzorgen van een informatiestand.
3. Het intensiveren van media communicatie over bekendheid voor elkaars werk door middel van het publiceren van interviews (o.a. de bestuurder van het NIRPA) en verhelderende artikelen op websites en in nieuwsbrieven (interviews Nieuwsbrief Quoratio, UWV Magazine, loonaangifteketen.nl).
4. Analoog aan en in samenwerking met het Forum Fiscaal Dienstverleners (FFD) is het initiatief genomen om voor de doelgroep salarisadministrateurs een eigen vakinhoudelijk online contactpunt in te richten met een gelijksoortig forum als FFD. Door het Directeurenoverleg Loonheffingen is op 20 oktober besloten in 2016 een pilot te starten. De start van deze pilot is medio april 2016 voorzien en zal 9 maanden duren.

Softwareleveranciers, fiscaal dienstverleners en grote inhoudingsplichtigen

In samenwerking met Belastingdienst/Centrale Administratie (B/CA), team Ondersteuning Softwareontwikkelaars (OSWO), Analyseteam Gegevenskwaliteit Loonaangifteketen (AGL) en de contactpersonen Belastingen/Grote Ondernemingen van de grote inhoudingsplichtigen zijn gedurende het hele jaar intensieve contacten onderhouden met deze doelgroepen op verschillende aspecten die kunnen leiden tot kwaliteitsverbeteringen (verschillenanalyse op software, herstelacties aangiften, preventie jaarloonuitvraag)

3.2 Achterkant

Sense of urgency

De ambitie is de afnemers nog bewuster te laten zijn van de invloed die zij (kunnen) hebben op het borgen van de gewenste kwaliteit, bijvoorbeeld door zelf aanvullende controles uit te voeren, maar meer nog door aan te geven welke controles naar de voorkant van de keten kunnen worden gebracht.

Dit wordt bewerkstelligd door het structurele overleg dat de keteneigenaren met de afnemers hebben over de kwaliteit van de gegevens in de loonaangifteketen, waaronder de vaste deelname van de voorzitter van het AOL in het Kernteam. Afnemers krijgen inzicht in kwaliteitsaspecten als tijdigheid, volledigheid en inhoudelijke kwaliteit en de Keteneigenaren benutten inzichten van afnemers over knelpunten rond de kwaliteit van gegevens en mogelijke oplossingen daarvoor alsmede suggesties voor aanvullende controles en andere kwaliteitsbevorderende maatregelen die voor afnemers van belang zijn.

Hiervoor zijn in het 4e kwartaal 2015 afzonderlijke gesprekken georganiseerd met elk van de afnemers uit het AOL om vast te stellen of en in welke mate de kwaliteitsnormen die de loonaangifteketen nu hanteert bruikbaar zijn voor de betreffende afnemers.

Aanvullend hierop is in 2015 gewerkt aan een generieke aanpak van de verschillende impulsen die betrekking hebben op publicaties van controles in het loonheffingsproces voor de afnemers (en andere doelgroepen). Het streven is te komen tot een beschrijving die voldoet aan de wensen/behoefte van de afnemers en die qua beheer het minste werk oplevert. Om tot een goed eindproduct te komen is een intensief en langdurig afstemproces nodig met de afnemers. Per 1-1-2016 is een eerste concept versie van de publicatie van controles gereed, die gebruikt zal worden om van gedachten te wisselen met de afnemers. Daarna vinden afstemmingsrondes plaats met andere doelgroepen en B/CKC alvorens het te publiceren op de websites.

Samenwerking tussen analisten entameren

Het entameren van meer gestructureerde samenwerking tussen de analisten van UWV Gegevensdiensten, CBS en analyseafdelingen van de Belastingdienst heeft in 2015 vervolg gekregen.

3.3 Verbinding

'De maand van'

Vanuit de regiegroep loonaangifteketen is het verbinden voor en achterkant opgepakt met het initiatief "de maand van". Het betreft hier één maand lang extra aandacht voor een afnemer waarbij er gekeken wordt naar de huidige contacten en leveringen en of hier verbeterpunten zijn. In 2015 is de Inspectie van SZW bezocht.

Uitvoeringstoetsen

Vanuit de loonaangifteketen is bijgedragen aan het uitvoeren van de uitvoeringstoets nieuwe stijl (onderdeel Brede Agenda) van de Belastingdienst. Daarnaast is voor onderwerpen die de loonaangifteketen betreffen meegewerkt aan gezamenlijke uitvoeringstoetsen van UWV en de Belastingdienst.

3.4 Toekomstverkenning

In de najaarsconferentie LAK 2015, die in het teken stond van de toekomstverkenning 2020 van de loonaangifteketen, waren naast de vaste vertegenwoordigers van Belastingdienst, UWV en CBS eveneens vertegenwoordigers van software ontwikkelaars en salarisadministrateurs en de gegevensafnemers (namens het AOL) aanwezig.

De inzichten die bij de verkenning van de toekomst van de keten zijn opgedaan, tezamen met andere opbrengsten van de conferentie, hebben geleid tot de verdere uitwerking van een tweetal thema's: een visie van de keteneigenaren op de scope van de "keten" (m.n. met het oog op de flexibilisering van de arbeidsmarkt), en de procesarchitectuur van de "keten" (slimmer omgaan met informatie en kwaliteit).

4. Bijdrage aan toezicht en fraudebestrijding

Het kernteam is in 2014 jaar akkoord gegaan met het onderzoek door het Ketenbureau naar de vraag of en zo ja hoe vanuit de loonaangifteketen bijgedragen kan worden aan fraudebestrijding, met name op het gebied van faillissementsfraude en gefingeerde dienstbetrekkingen. Dit betekent dat het Ketenbureau de initiatieven en projecten op het gebied van fraude vanuit het 'loonaangifteketenperspectief' blijft volgen, expertise inbrengt, de samenhang borgt en daarover rapporteert. Het Ketenbureau neemt geen projecten over.

Het kernteam heeft begin 2015 ingestemd met het wekelijks leveren aan de Belastingdienst van actuele polisgegevens, welke al via de Proof of Concept (POC) inkijk beschikbaar zijn voor de Belastingdienst, ten behoeve van informatiegericht handhaven en in het bijzonder het dynamisch monitoren van oninbaar lijden van vorderingen. Afhankelijk van de bevindingen na realisatie van deze leveringen kan de inkijkvoorziening van de Belastingdienst op Suwinet vervallen.

Door Belastingdienst Centrale Administratie (B/CA) wordt een impactanalyse gemaakt voor het dynamiseren van de vulling van Fiscale Loongegevensbase (FLG) op basis van de wekelijkse levering. Er worden afspraken gemaakt over het inrichten van het beheer en het vrijgaveproces. Als eerste stap daarbij worden de ontworpen schermen getoetst bij de eindgebruikers.

Het was de bedoeling van UWV om de levering via de Parametriseerbare Levermodule te laten lopen. Het te leveren bestand blijkt echter te groot te zijn voor het zakelijk portaal. Leveren via een compact disk is als alternatief aangeboden voor de korte termijn. Op middellange termijn (ca. driekwart jaar) kan een structurele oplossing worden gerealiseerd waarbinnen digitaal transport mogelijk is.

5 Communicatie

5.1 Ecosysteem

In samenwerking met prof. dr. Ard Pieter de Man van de Vrije Universiteit (VU) / Stichting Interuniversitair Centrum voor Organisatie- en Veranderkunde (Sioo) is in 2015 - als vervolg op de in het verleden uitgevoerde stakeholderanalyse - uitvoering gegeven aan het opstellen van een ecosysteem voor de loonaangifteketen. Dit model is vanwege de ontwikkeling van de keten hiervoor bij uitstek geschikt en toepasbaar. Mede gelet op de door de keten gewenste uitbouw richting de relevante 'externe' omgeving, teneinde gerichte en geprioriteerde acties uit te zetten en

te investeren in relaties waar winst is te behalen. In een aantal sessies met in- en externe ketenpartners zijn hierbij de onderlinge verhoudingen en waardeuitwisselingen tussen die ketenpartners in beeld gebracht, verder onderzocht en ontwikkeld. Dit heeft geleid tot een ecosysteem LAK-plaat en een aantal in 2016 concreet te ondernemen acties:

1. Overleg met Adviescollege toetsing regeldruk (Actal) entameren van de loonaangifteketen over de kosten van (toe te voegen) attributen aan het loonaangiftebericht;
2. Versterken van de positie van de salarisadministrateurs;
3. Voortzetten van de ecosysteem-sessies.

Verder is de meerwaarde van het project ecosysteem de relatie met de omgeving op dit onderwerp.

5.2 Kennisdeling in- en extern

Interne kennisdeling

Evenals in 2014 is in 2015 zowel door het Ministerie van Financiën als door het Ministerie van SZW een kennisdelingsbijeenkomst georganiseerd voor de andere ketenpartijen. Doel van deze bijeenkomsten was kennisdeling over de departementale- en uitvoeringsorganisaties (organisatie- en samenwerkingsstructuur) en de bijbehorende wetgevende- en beleidsprocessen ten behoeve van de samenwerking binnen de keten. Ook de wederzijdse kennismaking met collega's, werkzaam op de kerndepartementen en bij de uitvoeringsorganisaties, droeg aan deze doelstelling bij. Uitkomst van deze bijeenkomsten is dat er meer kennis en begrip is ontstaan over en voor elkaars proces en organisatie. Ook is er een aantal verbeterpunten voor de samenwerking geformuleerd. Beide bijeenkomsten zijn als zeer nuttig geëvalueerd.

Externe kennisdeling

De uit de loonaangifteketen opgedane kennis is met andere (overheids)partijen gedeeld, waaronder DUO, Strafrechtketen, Rabobank, Rijkswaterstaat, SVB, Veiligheid & Justitie en Interpolis.

Kennisborging

In 2015 is aangevangen met het in kaart brengen van de kennisborging als gevolg van de toename van de uitstroom van medewerkers in de loonaangifteketen in de komende jaren.

In 2016 zal hierover periodiek verslag worden gedaan via de reguliere rapportages.

5.3 Website Loonaangifteketen

Op 12 december 2014 is de website van de loonaangifteketen live gegaan. Loonaangifteketen.nl is een informatieve website over de werking van de keten, geld- en gegevensstroom, rollen van inhoudingsplichtigen, eigenaren en afnemers en overlegstructuur. Naast informatie biedt de website ook achtergronden en actualiteiten over de loonaangifteketen. De website draagt bij aan het bevorderen van eenduidige communicatie en transparantie over de werking van de keten. Op de website zijn het afgelopen jaar diverse publicaties, artikelen, blogs en nieuwsberichten gepubliceerd. Denk aan het verslag van de loonaangifteketen conferentie, het jaarplan 2015, de eerste aflevering van de serie 'In gesprek met de stakeholders' en de blogs van de ketenmanager van de Loonaangifteketen.

In een jaar tijd heeft de website 7.427 gebruikers* getrokken, die 9.221 sessies* hebben uitgevoerd. Het totaal aantal bekeken pagina's is 23.419. Onderstaande tabel laat de top 10 van meest bekeken pagina's zien.

Top 10

Pagina	Paginaweergaven
/homepage	9.655
/publicaties/	1.249
/over-ons/de-keten-in-kaart/	930
/de-keten/de-keten-in-kaart/	715
/actueel/bijeenkomsten/	688
/over-ons/de-gegevensstroom/	509

/de-keten/de-gegevensstroom/	462
/f-a-q/	418
/over-ons/de-ketensamenwerking/	399
/over-ons/de-geldstroom/	378
Totaal	21.595

*Het totale aantal sessies binnen de geselecteerde periode. Een sessie is de periode waarin een gebruiker actief is op uw website.

*Gebruikers die binnen de geselecteerde periode ten minste één sessie hebben uitgevoerd. Zowel nieuwe als terugkerende gebruikers worden meegeteld.

6. Juridische belemmeringen en kansen

In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over de juridische belemmeringen, zoals afgesproken in de nota 'juridische knelpunten in de gegevensuitwisseling tussen de Belastingdienst en UWV'. Daarnaast wordt gerapporteerd over de kansen die de loonaangifteketen te bieden heeft.

6.1. Juridische belemmeringen

Vooralsnog zijn de volgende onderwerpen als aandachtspunt/mogelijk juridisch knelpunt onderkend:

- Het uitwisselen van signalen over - vermoedens van - fraude (zie hoofdstuk 4)
- Het afhandelen van kwaliteitssignalen van afnemers door de Belastingdienst.

De directie Juridische Zaken van de externe afnemer is akkoord met de onderbouwing om deel te nemen aan de pilot IRA. Daarnaast heeft de dienstverlener intern een aantal gesprekken gehad, waaruit de afspraak is gekomen dat de dienstverlening locatie Amstelveen een bijdrage gaat leveren aan de pilot.

De externe afnemer heeft signalen verzameld en op papier afgegeven bij AGL. Deze signalen zijn eigen constatering van de afnemer met betrekking tot de verzekeringsindicatie voor de Zorgverzekeringswet en de eigen verzekeringsadministratie van de afnemer voor de Wet Langdurige Zorg. Ze worden via de beveiligde mailomgeving ('datakluis') na geleverd zodat ze door AGL kunnen worden geanalyseerd.

De afnemer selecteert 'echte' IRA-signalen van kantoor Amstelveen om in een pilotfase door het IRA-proces te leiden. De klant van de afnemer merkt daar niets van, het primaire proces van de afnemer loopt gewoon door (gelijk bij de uitkeringsvaststelling door UWV en het TBZ-proces).

6.2. Kansen

6.2.1. Onderzoek naar de mogelijkheden van (her)gebruik gegevens uit de loonaangifteketen door (bedrijfstak)pensioenfondsen – Fase 3

In fase 3 is onderzocht of vereenvoudiging van de pensioenregelingen (regelements-aanpassingen) leidt tot een informatiebehoefte van pensioenfondsen die in te vullen is door de loonaangifteketen. Fase 3 heeft geleid tot een "integrale business case" welke op 12 juni 2015 in het kernteam besproken is. De uitkomst van fase 3 is dat de informatiebehoefte beperkt kan worden tot maximaal vijf gegevenselementen en dat (her)gebruik een besparing op uitvoeringskosten oplevert.

In het kernteam is besloten twee vervolgcacties in te zetten:

1. raadpleging van besturen omtrent mogelijke verdere vereenvoudiging van de reglementen op zodanige wijze dat de uitvoering van de pensioenregeling op de gegevens uit de huidige loonaangifte gebaseerd kan worden;
2. onderzoek naar de kwaliteit van de gegevenselementen loon LB/PH en verloonde uren.

Het kernteam is op 12 december geïnformeerd dat de betrokken pensioenfondsen besloten hebben in ieder geval op de korte termijn geen gebruik te gaan maken van de optie om de gegevensset beperkt uit te breiden ten behoeve van het (her)gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen. Zij zetten in op het gebruik van de uniforme pensioenaangifte (UPA) of op gebruik van de loonaangifteketen op basis van de huidige gegevensset.

De UPA is een gestandaardiseerd bericht waarmee werkgevers gegevens over dienstverbanden en lonen kunnen aanleveren aan pensioenfondsen en uitvoerders van bedrijfseigen regelingen. De UPA is gebaseerd op de loonaangifte maar bevat (veel) meer gegevens. Deze uitbreiding (ten opzichte van de loonaangifte) heeft betrekking op gegevens die specifiek voor de uitvoering van bedrijfseigen regelingen zijn bedoeld.

Het onderzoek naar het (her)gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen door pensioenfondsen is in 2012 gestart. Toen was er een momentum om de loonaangifte (beperkt) uit te breiden. Het beeld daarbij was dat het (her)gebruik wenselijk leek, maar dat het zaak was dat goed te onderzoeken. Dit onderzoek heeft zich gericht op de minimale grootte van de uitbreiding en op de baten van (her)gebruik.

Nu, drie jaar later, is in de pensioensector van alles in beweging. Die dynamiek leidt tot een concentratie op strategische vraagstukken en het eigen (toekomst)perspectief. Een onderwerp als (her)gebruik van gegevens valt buiten die scope. Daarom moeten Belastingdienst, UWV en Pensioenfederatie nu tot de beargumenteerde conclusie komen dat (her)gebruik van gegevens op korte termijn door weinig of geen pensioenfondsen toegepast zal gaan worden en het momentum is verdampt. Daarmee kunnen partijen het onderzoek afsluiten. Omdat niet ondenkbaar is dat de vraag naar (her)gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen door pensioenfondsen op termijn weer actueel wordt, blijven partijen elkaars relevante ontwikkelingen volgen.

6.2.2 Batenonderzoek van Pensioenfonds Horeca & Catering

UWV Gegevensdiensten levert gegevens aan afnemers, waaronder pensioenfondsen. De meeste pensioenfondsen gebruiken de van Gegevensdiensten afkomstige gegevens aan het eind van hun proces ter verificatie van de eigen gegevens die afkomstig zijn van werkgevers (en/of accountant, administratiekantoor, boekhouder). Pensioenfonds Horeca & Catering (PH&C) is hierop een uitzondering. De bedrijfsvoering van PH&C is volledig gebaseerd op de loonaangifteketen en daarmee afhankelijk van de gegevensleveringen van Gegevensdiensten.

Er komt steeds meer behoefte van Gegevensdiensten, UWV, Ketenbureau, Belastingdienst en ministeries om de baten van de loonaangifteketen inzichtelijk te maken. Daarnaast hebben Belastingdienst, UWV en Pensioenfederatie de behoefte om meer pensioenfondsen het voorbeeld van PH&C te laten volgen.

Het onderzoek naar de baten van de loonaangifteketen voor PH&C is uitgewerkt. Berekend door PH&C is dat tenminste € 11 miljoen wordt bespaard door gebruikmaking van LAK-gegevens. Dit leidt tot de laagste uitvoeringskosten per deelnemer van alle pensioenfondsen. Daarnaast zijn ook kwalitatieve baten vastgesteld. Zo is het beeld dat PH&C dankzij de LAK alle werkgevers en werknemers in de sector in beeld heeft. Het onderzoek is bedoeld ter kennisname, en kan gebruikt worden voor publicitaire doeleinden van de keten.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek, zijn:

1. PH&C heeft 36.000 aangesloten werkgevers, meer dan 1.000.000 deelnemers en is daarmee in omvang 1 van de 10 grootste pensioenfondsen in Nederland.
2. PH&C heeft de laagste uitvoeringskosten en is daardoor het goedkoopst per deelnemer.
3. Volledige afhankelijkheid en gebruik van LAK levert enorme lastenverlichtingen en tijdsbesparingen op, wat resulteert in kostenreductie voor pensioenfonds en werkgevers.
4. In complexe en dynamische bedrijfstakken/sectoren levert een ingericht proces met de LAK als basis enorme financiële en kwalitatieve voordelen op voor zowel werkgever/werknemer als de pensioenfondsen die werkgevers en werknemers vertegenwoordigen.
5. Hoewel PH&C duidelijk weet te verwoorden welke voordelen er op kwalitatief en kwantitatief gebied zijn, blijkt het voor PH&C enorm lastig dit daadwerkelijk in cijfers uit te drukken. Uiteindelijk zijn er twee voorzichtige berekeningen door PH&C geleverd met een afname van kosten bij PH&C en werkgevers.
6. Nieuwe ontwikkelingen vanuit de LAK zoals abonnementenservice, kwaliteitskenmerken en Parametriseerbare Lever Module (PLM) zijn zeer interessant en relevant voor afnemers die zich volledig afhankelijk maken van de LAK. De extra baten worden pas zichtbaar zodra de afhankelijkheid van afnemer in relatie tot LAK er is en daardoor ontstaat tevens de behoefte.

Dit onderzoek sluit aan bij de behoefte van het kernteam om meer inzicht te krijgen in de baten van de LAK. Wanneer keuzes gemaakt moeten worden binnen de verandercapaciteit, dan helpt het als in beeld is welke opbrengsten gegevensgebruik van de keten heeft – ook buiten de keteneigenaren. Ook in het kader van lastenverlichting is dit onderzoek relevant, omdat de

geschetste besparingen niet worden meegenomen in officiële ramingen. Met deze informatie kunnen keuzes beter worden onderbouwd.

De opgehaalde inzichten zullen ook gebruikt worden om in gesprek te gaan met Actal, ten aanzien van de gebruikte rekenmodellen voor administratieve lastenverlichting.

Binnen de gelederen van het AOL is met waardering kennis is genomen van het onderzoek. Daarbij is door de afnemers aangegeven dat zij graag meewerken aan vervolgonderzoeken. In het volgende AOL zal gekeken worden of dat kan langs de lijn van de abonnementenservice.

6.2.3. Pilot Gegevensuitwisseling met private domein

Naar aanleiding van het verzoek van De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk Onderzoek (TNO) aan de loonaangifteketen om mee te werken aan een pilot op het gebied van gegevensuitwisseling tussen het publieke en private domein, heeft het kernteam op 17 juni jl. verzocht een verkenning te doen naar initiatieven op het gebied van gegevensuitwisseling met de loonaangifteketen. Daarbij is meegegeven dat een initiatief een hele sector moet bedienen, en niet enkel één commerciële partij.

In het kernteam van 30 september jl. is besloten in te stemmen met het advies om een pilot te starten met het gezamenlijk initiatief van TNO (TrustTester) en IG&H (Handig). Deze bedient een hele sector, en sluit bovendien aan op de wens van het Platform Regie en Afsprakenstelsels om een pilot met TNO TrustTester uit te voeren.

TrustTester is een technologische oplossing die door TNO ontwikkeld is om op een privacy-vriendelijke en goed beveiligde manier informatie tussen partijen via een derde partij uit te wisselen. Tussen de bron en de ontvanger vindt geen gegevensstroom plaats, maar wordt er slechts informatie gevalideerd op initiatief en met expliciete toestemming van de burger zelf. De tussenliggende partij kan geen kennis opbouwen over de uitgewisselde gegevens. TNO zou het instrument TrustTester willen testen voor het hypotheekverstrekkingproces, waarbij TrustTester een loonbewering valideert. De afnemende hypotheekverstrekker ontvangt geen loongegevens, maar wel de zekerheid dat de klant meer dan of gelijk aan het gevraagde bedrag verdient.

Hypotheek Aanvraag Na Digitaal Inwinnen Gegevens (Handig), is een initiatief van IG&H Consulting & Interim, dat streeft naar het vereenvoudigen, sneller en goedkoper maken van het hypotheekverstrekkingproces door het gebruik van digitaal beschikbare gegevens van deze consument. Belangrijk onderdeel van het hypotheekverstrekkingproces is het toetsen van het inkomen. Om hierover zekerheid te verkrijgen, wordt thans de werkgeversverklaring gebruikt. Eén van de mogelijkheden om dit onderdeel te optimaliseren is door gebruik te maken van de gegevens in de Polisadministratie. Inmiddels werkt UWV aan een gewaarmerkte PDF die aan de klant via het Digitaal VerzekeringsBericht (DVB) ter beschikking kan worden gesteld. Deze wijze van levering leent zich niet voor verdere geautomatiseerde verwerking door hypotheekverstrekkers. Op termijn zou Handig dan ook door UWV verstrekte en geverifieerde gegevens online willen doorzenden, om geautomatiseerde verwerking mogelijk te kunnen maken. Dit wordt een eventuele levering met toestemming van de burger. Uitgangspunt is, dat de burger verantwoordelijk blijft voor het zelf doorgeven van zijn gegevens.

De aanpak bestaat uit een de eerste -verkennde- fase waarin enerzijds met betrokken partijen de gewenste projectsturing wordt bepaald, en anderzijds zullen fundamentele juridische beleidsvragen alsmede de financiële randvoorwaarden in beeld worden gebracht. De ketenmanager zal als producteigenaar de eerste fase (laten) coördineren. In april 2016 zal in het kernteam een opdracht voorstel worden besproken.

7. Oordeel afnemers

7.1 Klanttevredenheidsonderzoek afnemers UWV Gegevensdiensten

Voor het derde jaar op rij hebben afnemers van Gegevensdiensten UWV hun mening gegeven over de verschillende aspecten van de dienstverlening van Gegevensdiensten. De vijf te onderscheiden aspecten, ook wel klantprincipes genoemd, komen voort uit het klanttevredenheidsmodel dat UWV voor al haar afdelingen en wetten hanteert.

- Persoonlijke aandacht
- Inzicht in informatiebehoefte afnemer

- (deze 2 aspecten zijn in 2013 en 2014 bekend onder de term: maatwerk),
- Snelheid en tijdigheid
 - Duidelijkheid
 - Bereikbaarheid/toegankelijkheid.

Door de klanttevredenheid op deze aspecten te monitoren, verkrijgt Gegevensdiensten inzicht enerzijds in de noodzaak om verbeteringen door te voeren, anderzijds in de prioriteitstelling. Waar zou Gegevensdiensten op moeten inzetten om de klanttevredenheid zo effectief mogelijk te verbeteren?

Conclusie en aanbevelingen

De tevredenheid over de dienstverlening van Gegevensdiensten ligt op hetzelfde niveau als eerdere jaren.

Gegevensdiensten presteert goed wat betreft bejegening en betrouwbaarheid, maar er is nog winst te behalen in de gerichte aandacht voor afnemers. Omdat dat een belangrijke voorspeller voor tevredenheid is, heeft dat prioriteit.

Gegevensdiensten presteert voldoende als het gaat om de manier van leveren, tijdigheid en bereikbaarheid. Dit zijn echter geen factoren die sterk van belang zijn voor de tevredenheid van de afnemers. Iets dat wél van belang is, is de (proactieve) communicatie. Daar valt nog wel winst te behalen.

Gegevensdiensten wordt als een functionele tak van UWV gezien, met producten die erg relevant zijn voor de afnemers en waar afnemers sterk afhankelijk van zijn voor de bedrijfsvoering.

De klanttevredenheid kan naar een hoger niveau getrokken worden door te investeren in gerichte aandacht en duidelijke (proactieve) communicatie.

7.2 Afnemersoverleg loonaangifteketen (AOL)

De voorzitter van het Afnemersoverleg Loonaangifteketen (AOL) is per eind 2014 lid geworden van het kernteam Loonaangifteketen. Hij heeft in het verlengde daarvan op 21 januari 2015 een werkconferentie georganiseerd. Het doel van deze werkconferentie was tweeledig:

- vaststellen van de doelstellingen van het AOL (wat willen we bereiken);
- benoemen van de daarvoor benodigde acties (hoe gaan we dat doen).

Op basis van de uitkomsten van deze werkconferentie heeft het AOL een visienotitie opgesteld. Deze notitie beschrijft de ambitie van het afnemersoverleg, de wijze van samenwerken met de keteneigenaren in het kernteam, de inhoudelijke thema's waar het AOL zich op wilde richten en tenslotte de organisatie van het een en ander. De visienotitie is in april in het kernteam besproken.

De visienotitie was de basis voor het opstellen van het werkplan voor 2015 en 2016. Voor ieder van de thema's uit het werkplan heeft het AOL een portefeuillehouder benoemd. Deze portefeuillehouders organiseren de uitvoering van de activiteiten en rapporteren in de vergaderingen van het AOL over de stand van zaken en de onderwerpen die besluiten van het AOL vergen.

Het AOL heeft verder de verbinding gezocht met de keteneigenaren, door presentaties te laten verzorgen over

- het onderzoek BLAU;
- kwaliteitskenmerken;
- abonentenservice;
- toekomstvisie op de keten.

Om te voorkomen dat sprake zou zijn van eenrichtingverkeer hebben leden van het AOL deelgenomen aan de najaarsconferentie van de keten en aan de themasessies over ecosystemen. Verder hebben de leden van het AOL nadrukkelijk inbreng geleverd in het onderzoek BLAU.

Inmiddels zijn de eerste concrete resultaten zichtbaar, in de vorm van voorstellen voor aanpassing van de gegevensset 2017 en de deelname door leden van het AOL aan pilots die het UWV organiseert rond de parametrizeerbare levermodule (PLM). De verwachting is dat in het voorjaar de eerste beelden beschikbaar komen over de gewenste kwaliteit van gegevens.

In 2015 heeft het AOL tijdelijk een "externe" voorzitter gehad in de persoon van Cor Franke. Per 1 januari 2016 zal Ruud van Es (SVB) als voorzitter aantreden.

Tenslotte heeft het AOL per eind 2015 een evaluatie uitgevoerd over het afgelopen jaar. Het is de bedoeling deze evaluatie in het kernteam te agenderen.

8. Overig

8.1 Opvolging adviezen AD UWV en ADR over 2014

AD UWV en ADR adviseerden de ketenmanager in hun auditrapport 2014 over de volgende onderwerpen van de loonaangifteketen:

- Informatiebeveiliging: ontbreken van verantwoordelijkheden, ontbreken van specifieke gezamenlijke gestelde eisen, ontbreken van periodieke kwetsbaarheidsanalyses.
- procesbeschrijving normenkader, norm 5 : vastgesteld is dat de huidige uitvoering van de audit ten aanzien van een drietal kwalitatieve deelnormen een beperkte invulling geeft aan de betrouwbaarheid van de norm en daardoor weinig toegevoegde waarde heeft.

Informatiebeveiliging

In de door het LMO in juni 2015 vastgestelde Service niveau overeenkomst 2015 tussen de ketenpartners Belastingdienst (B/CA) en UWV (Gegevensdiensten) is het onderwerp informatiebeveiliging opgenomen. Aldaar is vermeld dat informatieveiligheid een cruciale rol speelt in het waarborgen van de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking binnen de samenwerking door eisen te stellen aan de beschikbaarheid, exclusiviteit (vertrouwelijkheid), integriteit en controleerbaarheid. Uitgangspunt hierbij is dat iedere organisatie in eerste instantie uitgaat van de bestaande, eigen informatieveiligheidsstructuren, waar nodig en in onderling overleg aangevuld met organisatie-overstijgende en koppelvlak gerelateerde keteneisen.

Audits norm 5

Ten aanzien van de kwalitatieve audit van norm 5 is geconstateerd dat deze betrekking heeft op interne UWV processen binnen het bedrijfs onderdeel Services van Gegevensdiensten en geen invloed heeft op de norm.

Het TOP heeft besloten dit onderdeel niet meer op te nemen in het normenkader, nadat door de manager Services van Gegevensdiensten UWV is bevestigd dat het een onderdeel is van de interne bedrijfsvoering van het gelijknamige team.

9. Eindoordeel werking van de keten in 2015

De Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter Raad van Bestuur UWV, de Directeur-Generaal Centraal Bureau van de Statistiek (CBS) en de ketenmanager loonaangifteketen zijn van mening dat de loonaangifteketen in 2015 goed heeft gefunctioneerd.

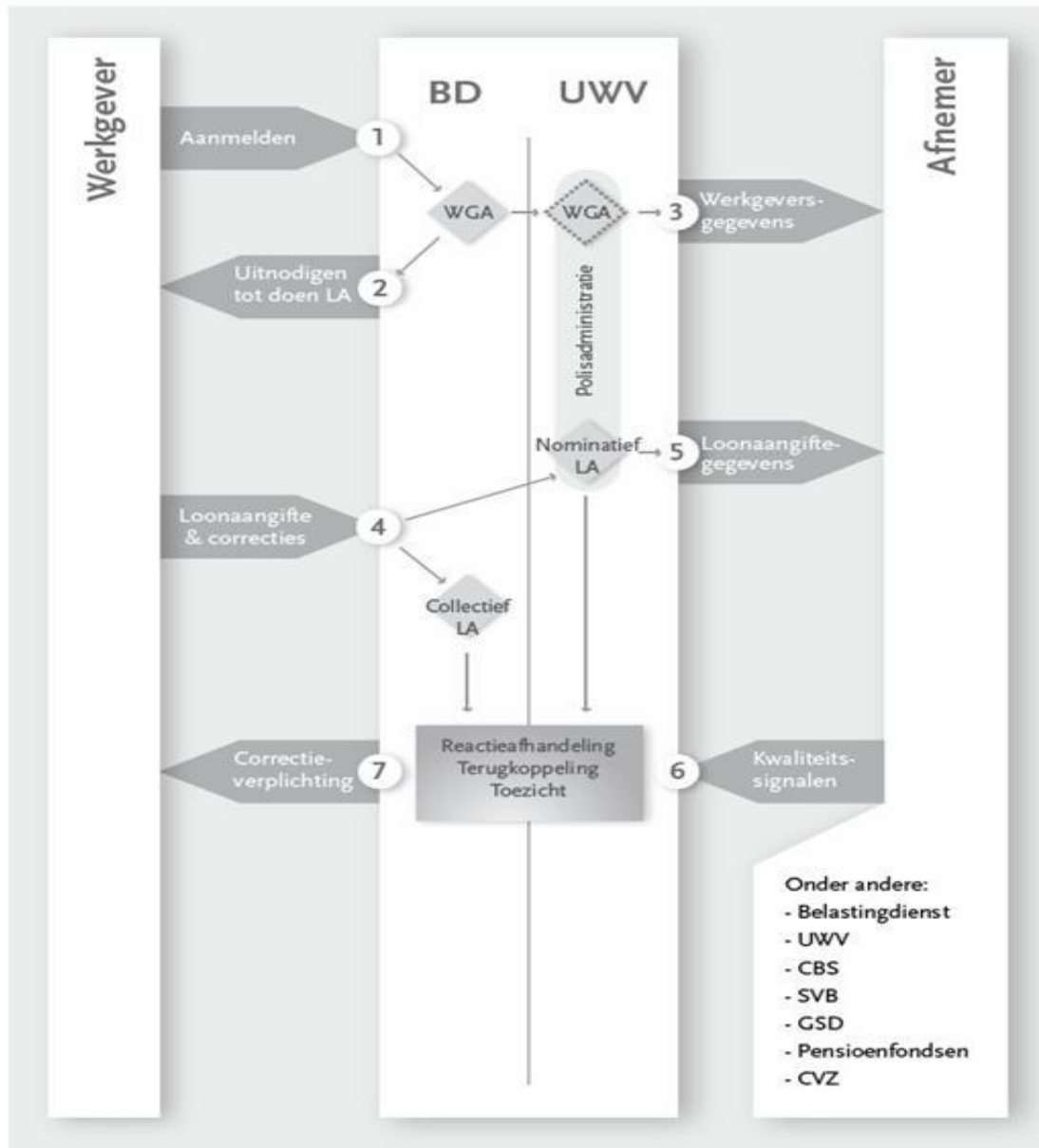
Dit oordeel is gebaseerd op de resultaten die zijn bereikt met betrekking tot het normenkader voor het functioneren van de loonaangifteketen in 2015. Het eindoordeel is verder gebaseerd op de in 2015 bereikte voortgang op de inspanningen die in 2015 zijn verricht rond de processtappen 1, 6 en 7, de in 2015 uitgevoerde kwaliteit bevorderende maatregelen en de resultaten van de overige activiteiten. Tevens is het oordeel van de afnemers meegewogen.

10. Vaststelling normwaarden en berekeningswijze voor 2016

Het kernteam stelt elk voorjaar de normwaarden voor dat jaar vast. Gezien de normresultaten over 2015 wordt voorgesteld de normwaarden voor 2016 in stand te houden.

Bijlagen

B1 Processtappen in de loonaangifteketen



B2 Samenvatting resultaten normenkader werking van de loonaangifteketen en normering 2016

Norm omschrijving	Norm 2013 & 2014	Score 2013	Score 2014	Norm 2015	Score 2015	Norm 2016
1. Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA BD, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief	≥ 95% Volledigheid Juistheid Tijdigheid	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	≥ 98% Volledigheid Juistheid Tijdigheid	99,7% 100% 100% 99,2%	≥ 98%
2. Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden uitgewisseld met de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV)	≥ 95% Volledigheid Juistheid Tijdigheid	99,3% 99,7% 98,6% 99,5%	98,5% 99,6% 99,2% 96,7%	≥ 95% Volledigheid Juistheid Tijdigheid	98,7% 99,3% 99,2% 97,7%	≥ 95%
3. Aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens (via de loonaangifteberichten) verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥ 95% Juistheid	99,8% 99,8%	100% 100%	≥ 95% Juistheid	100% 100%	≥ 95%
4. Alle ontvangen loonaangifteberichten uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥ 95% Volledigheid Tijdigheid	99,9% 99,8% 100%	99,9% 100% 99,8%	≥ 97% Volledigheid Tijdigheid	98,6% 100% 97,2%	≥ 97%
5. Aan afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld	≥ 90% Volledigheid Tijdigheid	98,7% 99,5% 97,9%	98,5% 99,6% 97,4%	≥ 95% Volledigheid Tijdigheid	98,8% 100% 97,6%	≥ 95%
6. Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens over jaar N	Max afw. 5% Onvolledig Onjuist	0,08% 0,03% 0,05%	0,05% 0,01% 0,04%	Max afw. 1% Onvolledig Onjuist	0,12% 0,07% 0,05%	Max afw. 1%
7. Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥ 98% Volledigheid Juistheid Tijdigheid	99,9% 99,8% 100% 100%	99,9% 99,8% 100% 100%	≥ 98% Volledigheid Juistheid Tijdigheid	99,9% 99,6% 100% 100%	≥ 98%

B3 Assurance-rapportage Accountantsdienst UWV / Auditdienst Rijk

Concept versie x april 2016 is bijgesloten.