

Rapport

Samenwerking UWV en Belastingdienst

Eindrapportage werking van de loonaangifteketen in 2010



Belastingdienst

Managementsamenvatting

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de resultaten van de loonaangifteketen in 2010. De belangrijkste resultaten in 2010 zijn hieronder opgesomd.

- Voor het eerst sinds de introductie van het normenkader is aan alle normeisen voldaan.
- De additionele jaarloonuitvraag is nog verder teruggelopen naar 0,8% in 2010. Dit is ten opzichte van de afgelopen jaren een sterke afname (2009: 1,8%, 2008: 3,7%, 2007: 6%, 2006: 19%). Bij de uitvraag 2010 zijn ongeveer 2 miljoen inkomstenverhoudingen betrokken. De evaluatie van de jaarloonuitvraag is uitgevoerd.
- Het percentage bruikbare inkomstenverhoudingen voor de VIA is over 2010 toegenomen naar 88,8% (2009: 87,1%, 2008: 76,5%, 2007: 69%).
- De afnemers constateren dat sprake is van een verdere verbetering van de kwaliteit en de bruikbaarheid van de leveringen in 2010. Wel is er nog aandacht nodig voor de tijdigheid van de leveringen en de communicatie rondom verstoringen.
- De noodvoorziening voor de leveringen aan CBS is met ingang van 2011 uitgefaseerd.
- In plaats van de gegevens te toetsen bij de werkgevers heeft PH&C (Pensioenfonds Horeca & Catering) in 2010 besloten dat de gegevens uit de polisadministratie van UWV leidend zijn voor de administratie van PH&C.
- Vanaf medio 2009 is UWV gefaseerd overgegaan naar dagloonvaststelling op basis van de gegevens in de polisadministratie en vindt er in principe geen uitvraag van gegevens meer plaats bij de werkgever. In het onderzoeksrapport "gebruik, bruikbaarheid en herkenbaarheid van de polisgegevens" dat op 1 december 2010 aan de Tweede Kamer is aangeboden, is vastgesteld dat de polisadministratie bruikbaar is voor de dagloonvaststelling.
- In 2010 is de beweging ingezet om de beide lijnorganisaties in toenemende mate zelf de sturing op de keten te laten nemen. Een gevolg hiervan is dat het kernteam loonaangifteketen dat tot op heden sterk operationeel en tactisch gestuurd heeft, meer afstand is gaan nemen en meer op strategisch niveau stuurt. De tactische en operationele sturing en beheersing zullen meer en meer worden belegd bij het (tactische) lijnmanagersoverleg.
- Het met ingang van 1 januari 2011 aanstellen van een nieuwe ketenmanager afkomstig uit de Belastingdienst. Hieruit blijkt dat het vertrouwen tussen beide organisaties de afgelopen jaren is gegroeid.
- Het aantal gevallen waarin niet tijdig een definitieve premiebeschikking kan worden afgegeven, is aanzienlijk beperkt. Van 12.545 in 2008, naar 10.000 in 2009 en 6.492 in 2010. Dit in relatie tot een totaal aantal van ruim 300.000 beschikkingen per jaar.
- Door een verscheidenheid aan maatregelen is het aantal door de inhoudingsplichtigen ingediende correctieberichten gedaald van 112% in 2007 via 81% in 2008 en 41% in 2009 tot 33% in 2010.
- Het aantal overschrijvers neemt substantieel af. Gemiddeld is ruim 90% opgelost.

Op basis van de in 2010 behaalde resultaten in relatie tot de eisen die in het normenkader zijn gesteld en de maatregelen die zijn genomen rond de voornoemde aspecten om de werking van de keten te garanderen, zijn de Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter Raad van Bestuur UWV en de ketenmanager van mening dat de keten in 2010 heeft gefunctioneerd. De normwaarden blijven in 2011 hetzelfde als in 2010. Wel wordt ten aanzien van de normberekeningen een aantal wijzigingen voor 2011 doorgevoerd.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Inrichting loonaangifteketen	4
1.2	Kengetallen.....	5
1.3	Ontwikkelingsfasen loonaangifteketen	5
1.4	Totstandkoming oordeel functioneren loonaangifteketen 2010	5
1.5	Rol accountantsdiensten	6
2	Werking van de keten 2010 op basis van het normenkader.....	7
2.1	Samenvatting resultaten normenkader werking van de keten.....	7
2.2	Toelichting resultaten per norm.....	8
2.2.1	Oproepen tot het doen van aangifte.....	8
2.2.2	Registratie en uitwisseling werkgeversgegevens.....	8
2.2.3	Overdracht en opname loonaangiftegegevens in de polisadministratie	9
2.2.4	Volledige en tijdige beschikbaarstelling aan afnemers	10
2.2.5	Gegevensleveringen.....	11
2.2.6	Maximale additionele uitvraag	12
2.2.7	Terugkoppeling controleresultaten	13
2.3	Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7	13
3	Overige resultaten loonaangifteketen	16
3.1	Inrichting van de besturing- en beheersorganisatie	16
3.2	Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens	16
3.2.1	Monitoring Top 2010	17
3.2.2	Kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanleveraars	17
3.2.3	Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen	18
3.2.4	Risicomodel.....	18
3.2.5	Toezicht Belastingdienst	18
3.3	Oordeel afnemers	18
3.3.1	Algemeen	19
3.3.2	CBS, UWV en de Belastingdienst.....	19
4	Opvolging adviezen toezichthouders 2009.....	22
5	Eindoordeel werking van de keten in 2010	24
6	Vaststelling normwaarden en berekeningswijze voor 2011	24
6.1	Normwaarden.....	24
6.2	Wijzigingen normberekeningen 2011.....	24
	Bijlage Kwaliteit van de loongegevens	26

1 Inleiding

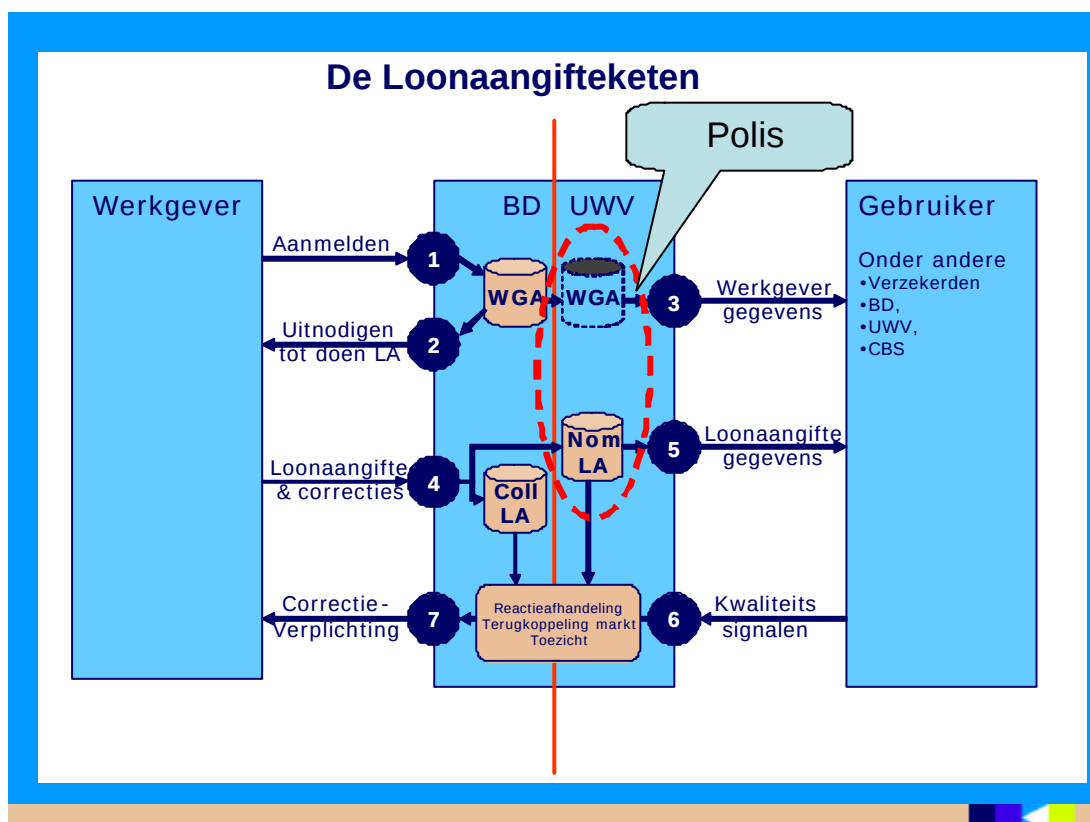
Sinds 1 januari 2006 is de loonaangifteketen operationeel. Kort gezegd is het doel van de loonaangifteketen en de daaraan ten grondslag liggende wetgeving: 'eenmalig uitvragen, meervoudig gebruiken'. Door meerdere (overheids)partijen gebruik te laten maken van de gegevens uit de loonaangifte, worden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

1.1 Inrichting loonaangifteketen

De loonaangifte, bestaande uit gegevens op werknemers- en werkgeversniveau, wordt maandelijks door inhoudingsplichtigen ingediend bij de Belastingdienst. De Belastingdienst gebruikt de gegevens op werkgeverniveau voor de belasting- en premieheffing.

De gegevens over arbeids- en inkomensverhoudingen 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 (overheids)partijen, zoals CBS, de Belastingdienst, pensioenfondsen, de Sociale Verzekeringsbank, agentschappen, gemeentelijke sociale diensten en de Stichting netwerk gerechtsdeurwaarders.

De loonaangifteketen bestaat uit zeven processtappen (figuur 1).



Figuur 1, processtappen in de loonaangifteketen

1.2 Kengetallen

Om de omvang en het maatschappelijke effect van de loonaangifteketen tastbaar te maken, volgen hieronder enkele kengetallen:

- in 2010 waren er 641.000 inhoudingsplichtigen;
- er zijn in totaal 8.077.000 loonaangiften verwerkt in de loonaangifteketen;
- de opbrengst van de aangiften op basis van de verwerkte loonaangiften was in 2010 € 122,8 miljard;
- de periodieke loonaangifte bestaat uit 128 rubrieken. Hiermee worden de gegevens van ca 24 miljoen inkomstenverhoudingen vastgelegd in de polisadministratie;
- vanuit de polisadministratie worden tussen de ca 1.100 afnemers voorzien van gegevens;
- ook de burger komt steeds meer in aanraking met de gegevens uit de loonaangifteketen. Via de Belastingdienst, waar op basis van de polisgegevens o.a. 2,5 miljoen aangiften inkomstenbelasting vooraf ingevuld (VIA) worden, en 6,8 miljoen huur- en zorgtoeslagen definitief worden vastgesteld. Maar ook via UWV middels het digitaal verzekerdenbericht (DVB);
- op basis van de gegevens in de polisadministratie stelt UWV ruim 1 miljoen daglonen vast voor de WW, ZW, WIA/WAO;
- CBS gebruikt de gegevens o.a. voor statistieken over lonen, conjunctuur en arbeidsmarkt;
- de Gemeentelijke Sociale Diensten genereren met behulp van gegevens uit de polisadministratie 0,5 miljoen samenloopsignalen per maand;
- Stichting netwerk gerechtsdeurwaarders gebruikt gegevens uit de polisadministratie ten behoeve van loon- en uitkeringsbeslag.

1.3 Ontwikkelingsfasen loonaangifteketen

In de loonaangifteketen hebben zich in 2006 en 2007 in toenemende mate ernstige problemen voorgedaan. Vanaf april 2007 is de Tweede Kamer op diverse manieren over deze problemen geïnformeerd. Deze problemen zijn aanleiding geweest voor het uitvoeren van een integrale probleemanalyse¹ (IPA) van het functioneren van de loonaangifteketen. In de IPA zijn de knelpunten en problemen in beeld gebracht die op dat moment aan de orde waren en zijn oplossingen geschetst om deze problemen op te lossen. Bij die oplossing wordt binnen de loonaangifteketen onderscheid gemaakt in drie ontwikkelingsfasen; werkend, stabiel en robuust. Het bereiken van de ontwikkelingsfase *werkende keten* heeft in 2008 plaatsgevonden. In 2010 zijn de maatregelen die in het kader van de fase *stabiele keten* zijn getroffen, afgerond. De realisatie van de maatregelen voor de robuuste keten is inmiddels gestart.

1.4 Totstandkoming oordeel functioneren loonaangifteketen 2010

Normenkader loonaangifteketen²

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 loonaangifteketen.

Het normenkader beschrijft zeven normen en ziet toe op de verwerkingsprocessen binnen Belastingdienst en UWV. Deze zijn in hoofdstuk 2 nader uitgewerkt. Het normenkader geeft de eisen weer die zijn gesteld aan het functioneren van de loonaangifteketen³.

¹ Met een brief d.d. 18 september 2007 van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Staatssecretaris van Financiën is de IPA aangeboden aan de Tweede Kamer. Over de voortgang wordt halfjaarlijks, voor 1 december en 1 juni gerapporteerd aan de Tweede Kamer.

² Met de brief van 21 december 2007 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr. 24) is de Tweede Kamer geïnformeerd over het normenkader en de implementatie daarvan in 2008.

³ Met een brief d.d. 29 april 2008 (Kamerstukken II 2007/08 31066, nr. 44) is dit toegelicht.

Afbakening normenkader

Binnen het normenkader wordt onderscheid gemaakt tussen de processtappen waarvoor UWV en de Belastingdienst de volledige verantwoordelijkheid kunnen dragen (processtappen 2 t/m 5) en de processtappen waarbij dat niet het geval is (processtappen 1, 6 en 7). Zie figuur 1.

De processtappen waar de Belastingdienst en UWV niet de volle verantwoordelijkheid voor kunnen dragen zijn niet genormeerd. Het gaat om de processtappen 1 (opname inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie), 6 (afhandelen signalen van afnemers en verzekerden) en 7 (opleggen correctieverplichting) uit figuur 1. Voor deze processtappen geldt dat werkgevers, verzekerden en afnemers van gegevens een eigen verantwoordelijkheid hebben om gegevens volledig, juist en tijdig te vertrekken of te corrigeren.

De Belastingdienst en UWV hebben wel een inspanningsverplichting om de kwaliteit van deze gegevens te borgen en om misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen en te bestrijden. In paragraaf 2.3 *Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7* van dit rapport is de inspanning die op deze onderwerpen in 2010 heeft plaatsgevonden, beschreven.

Beheerorganisatie en kwaliteit van de gegevens

Evenals voorgaande jaren is, om de werking van de keten te kunnen garanderen, meer nodig dan het halen van de normen uit het normenkader. De volgende aspecten zijn evenzeer van belang:

- de inrichting van de beheerorganisatie voor de keten, die de verantwoordelijkheid voor het (continue) functioneren van de keten in kan vullen;
- de inrichting van kwaliteitsbevorderende maatregelen (bewaking van de werking van systemen, controles, terugmeldingen naar inhoudingsplichtigen en van afnemers) en toezicht;
- het oordeel van de afnemers van de loonaangifteketen.

In dit rapport wordt daarom niet alleen aandacht besteed aan het normenkader, maar ook aan bovengenoemde aspecten (zie hoofdstuk 3).

Ontwikkelingsfase 'stabiel' in relatie tot het functioneren van de keten in 2010

In de eindrapportage Werking van de keten 2009 is vastgesteld dat de inrichting van de keten niet verandert bij het bereiken van een volgend plateau in de ontwikkeling van de loonaangifteketen. Dat leidde tot de conclusie dat het normenkader en de aanvullende aspecten die van belang zijn voor de borging van het functioneren van de keten, ook voor 2010 en volgende jaren bepalend zijn. De eindrapportage Werking van de loonaangifteketen in 2009 is 31 mei 2010 aangeboden aan de Tweede Kamer.

1.5 Rol accountantsdiensten

De accountantsdienst UWV (AD UWV) en de Rijksauditedienst van het Ministerie van Financiën (RAD) hebben gezamenlijk een audit uitgevoerd naar de ordelijke en controleerbare totstandkoming van de rapportage ten opzichte van het normenkader en naar de processtappen 1, 6 en 7. Daarnaast hebben de accountantsdiensten geadviseerd over de voorgestelde wijzigingen in (de metingen van) het normenkader 2011.

2 Werking van de keten⁴ 2010 op basis van het normenkader

In paragraaf 2.1 zijn de behaalde resultaten over 2010 in een tabel samengevat. Vervolgens wordt in paragraaf 2.2 per norm toegelicht:

- op welk proces de norm is gericht;
- wat de gemiddelde score is op de onderliggende kwaliteitscriteria;
- welke conclusies daaraan kunnen worden verbonden.

2.1 Samenvatting resultaten normenkader werking van de keten

	Omschrijving	Norm	Eind resultaat 2008	Eind resultaat 2009	Eind resultaat 2010	Norm behaald in 2010
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief.	95%	99,3%	100,9%	100,0%	Ja
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV).	95%	95,3%	95,4%	99,7%	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%	98,8%	99,3%	99,6%	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%	93,9%	94,1%	97,8%	Ja
5	Aan de in de IPA genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	90%	96,4%	95,7%	93,7%	Ja
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2010	5%	3,7%	1,8%	0,8%	Ja
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	99%	100,0%	99,9%	99,8%	Ja

Over het jaar 2010 heeft de loonaangifteketen voldaan aan de eisen van het normenkader. Hierbij wordt opgemerkt dat het niet is gelukt om op alle normen hoger te scoren dan in 2009.

⁴ Daar waar gesproken wordt over de werking van de loonaangifteketen, wordt bedoeld de stabiele werking van de loonaangifteketen.

2.2 Toelichting resultaten per norm

2.2.1 Oproepen tot het doen van aangifte

Omschrijving		Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
1	Jaarlijks initieel oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de WGA van de Belastingdienst, tot het doen van aangifte middels een aangiftebrief	95%	100,0%	Ja

Norm 1 ziet toe op het proces van het versturen van uitnodigingen tot het doen van aangifte aan inhoudingsplichtigen. De metingen vinden plaats in twee administraties van de Belastingdienst: de werkgeversadministratie en de administratie waarin alle uitgaande correspondentie wordt geregistreerd.

Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock out op < 95%): 100,1%
- Juistheid (outputcontrole verstuurd brieven): 100,0%
- Tijdigheid (initiële oproep en aanmeldingen): 100,0%

Conclusie

Alle inhoudingsplichtigen kregen tijdig een oproep voor het doen van aangifte. De norm is met 100,0% voor 2010 behaald. Het gaat hierbij om nieuwe inhoudingsplichtigen die in de loop van het jaar als inhoudingsplichtigen stonden geregistreerd in de werkgeversadministratie.

In de eindrapportage werking van de keten in 2009 is aangegeven, dat met betrekking tot norm 1 nader onderzoek zal plaatsvinden waarom het eindresultaat in 2009 boven de 100% kon uitkomen. Uit dit onderzoek is gebleken dat er een onjuistheid is bij de berekeningswijze van de waardebepaling 'volledigheid'. Dit wordt veroorzaakt door 'niet actieve' inhoudingsplichtigen die wel aangifteplichtig zijn over één of meerdere tijdvak perioden. De 'niet actieve' inhoudingsplichtigen worden wel in de teller van de berekening meegenomen maar niet in de noemer.

Ook in 2010 is deze onjuiste berekeningswijze gehanteerd. Dit heeft ertoe geleid dat de deelnorm 'volledigheid' iets boven de 100% is uitgekomen. Nadere analyse heeft aangetoond dat de populatie die een aangiftebrief voor 2011 heeft ontvangen wel juist en volledig is. Op basis van het onderzoek is een aanpassing van de berekeningswijze van de normwaarde volledigheid van norm 1 voor het jaar 2011 doorgevoerd.

2.2.2 Registratie en uitwisseling werkgeversgegevens

Omschrijving		Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst (WGA BD) worden uitgewisseld met de werkgeversadministratie bij UWV (WGA UWV)	95%	99,7%	Ja

Norm 2 ziet toe op de registratie en uitwisseling van werkgeversgegevens bij en tussen Belastingdienst en UWV. De metingen richten zich vooral op de verwerking van mutaties in de beide administraties en de tijdigheid van de afhandeling daarvan. Daarnaast wordt maandelijks gecontroleerd of er verschillen zijn ontstaan tussen de beide werkgeversadministraties. Over de aard van de geconstateerde verschillen wordt maandelijks gerapporteerd.

Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock-out op < 95%): 99,7%
- Juistheid (vergelijking inhoud WGA BD met WGA UWV): 99,5%
- Tijdigheid: 100,0%

Conclusie

Het eindresultaat over 2010 (99,7%) is sterk verbeterd ten opzichte van 2009 (95,4%). Dit resultaat toont aan dat het reguliere proces van mutatieverwerking van de werkgeversadministratie nu goed werkt.

De sterke stijging van het aspect 'tijdigheid' van norm 2 is het gevolg van een aangepaste berekeningswijze, zoals door het kernteam geaccordeerd in het eindrapport Normenkader 2009.

Er blijft een kleine hoeveelheid hardnekkige verschillen tussen de werkgeversadministraties UWV en de Belastingdienst bestaan (0,003% van de verwerkte WGA-mutaties). Dit heeft de aandacht binnen het gezamenlijke productieoverleg.

Vanuit het oogpunt van efficiëntie is besloten om de databasevergelijking in 2011 niet meer maandelijks maar eens per kwartaal uit te voeren. De resultaten over 2010 rechtvaardigen deze frequentieverlaging.

2.2.3 Overdracht en opname loonaangiftegegevens in de polisadministratie

Omschrijving		Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
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 heffingadministratie.	95%	99,6%	Ja

Norm 3 ziet toe op de juiste verwerking van de ontvangen loonaangiften door de Belastingdienst tot en met de opname in de polisadministratie bij UWV. Per kwartaal wordt a-select bij 150 loonaangifteberichten gecontroleerd of er informatiewaarde verloren is gegaan bij de verwerking van de gegevens in de heffingadministratie van de Belastingdienst en in de polisadministratie.

Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid verwerking (knock-out <95%): 99,8%
- Inhoudelijke juistheid verwerking: 98,3%

Conclusie

In 2010 zijn vier steekproeven uitgevoerd die achtereenvolgens het volgende resultaat op leverden: 98,3%, 100,0%, 99,8% en 100,0%. Ten opzichte van het eindresultaat over 2009 (99,3%) is het resultaat over 2010 met 0,3 procentpunt verbeterd. Vanaf 2010 is het ook mogelijk geweest loonaangifteberichten met een omvang boven de 15 MB mee te nemen in de normmeting.

Het was in 2010 nog niet mogelijk om de meting op uniforme lees- en schrijftekens (diacrieten) te toetsen omdat hiervoor eerst de loonaangifteprogrammatuur moest worden aangepast. Deze aanpassing heeft inmiddels plaatsgevonden. Vanaf 2011 wordt de controle op het vervormen van diacrieten meegenomen in de normmeting.

Met ingang van 2011 zal een andere wijze van steekproeftrekking plaatsvinden. De loonaangifteberichten worden door middel van een a-selectie steekproef geselecteerd. Met een gewenste betrouwbaarheid van 99% en een geaccepteerde foutkans van 1%

betekent dit dat er ieder kwartaal 459 berichten moeten worden getrokken. Deze berichten worden gecontroleerd op een juiste en volledige verwerking in HLP en Polis+. Deze werkwijze is in 2010 met de accountantsdiensten van UWV en de Belastingdienst besproken.

De adviezen die in 2009 ten aanzien van de verbetering van norm 3 zijn voorgesteld door de accountantsdiensten, zijn in 2010 voorbereid. In 2010 (15 MB posten) en 2011 (a-selecte steekproef) zijn, respectievelijk worden deze verbeteringen geïmplementeerd. Als de verbeteringen van norm 3 zijn doorgevoerd, wordt eenmalig nog een EDP audit uitgevoerd om te beoordelen of deze het beoogde effect hebben bereikt. Als dit zo blijkt te zijn, is in de toekomst geen audit meer noodzakelijk. De audit werd namelijk uitgevoerd omdat er tot nu toe geen sprake was van een a-selecte steekproef.

2.2.4 Volledige en tijdige beschikbaarstelling aan afnemers

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
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%	97,8%	Ja

Norm 4 ziet toe op het tijdig en volledig verwerken van alle loonaangifteberichten in de polisadministratie zodat de gegevens tijdig beschikbaar zijn voor afnemers. Er wordt gecontroleerd of alle van de Belastingdienst ontvangen berichten tijdig worden opgeslagen in Polis+, met uitzondering van berichten die als gevolg van uitgevoerde controles niet worden geaccepteerd. Ook de tijdige terugmelding van deze laatste berichten wordt binnen deze norm gemeten.

Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid (knock out < 95%): 99,1%
- Tijdigheid: 96,6%

Conclusie

Het is in 2010 voor de eerste keer sinds de invoering van het normenkader gelukt om de normeis van 95% te halen. De normscore komt uit op 97,8%. In 2009 lag de eindscore met 94,1% nog onder de normeis. Twee belangrijke verbeteringen in 2010 zijn het tijdig implementeren van de jaarovergangreleases bij de ketenpartners en de extra bewaking die heeft plaatsgevonden op de procesverwerking bij Polis+.

Ondanks dit goede resultaat heeft de deelnorm tijdigheid in het tweede kwartaal van 2010 onder grote druk gestaan. Dit was het gevolg van het geven van prioriteit aan de gegevenslevering aan de Belastingdienst ten behoeve van de VIA 2009 en enkele verstoringen in de verwerking van gegevens. In het derde kwartaal zijn problemen geweest met het afhandelen van loonaangifteberichten omdat enkele grote aanlevertaars foutief aanleverden. De herstelacties van deze aanlevertaars hebben een groot beslag gelegd op de productiecapaciteit van de polisadministratie waardoor de tijdige opname van loonaangiftegegevens in de polisadministratie wederom onder druk stond.

Er wordt met ingang van 2011 gebruik gemaakt van een geautomatiseerde normberekening met behulp van het MIS (UWV). Tot nu toe werd deze berekening handmatig uitgevoerd met behulp van de pakbonregistratie.

2.2.5 Gegevensleveringen

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
5 Aan de in de IPA genoemde afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen conform de met hen afgesloten overeenkomsten beschikbaar gesteld.	90%	93,7%	Ja

Norm 5 heeft betrekking op de gegevensleveringen aan afnemers.

In het bijzonder de afnemers die in de IPA zijn genoemd: UWV, de Belastingdienst, CBS, Pensioenfonds Horeca en Catering (PH&C) het Inlichtingenbureau van de Gemeentelijke Sociale Diensten (IB) en de informatie Beheergroep (IBG).

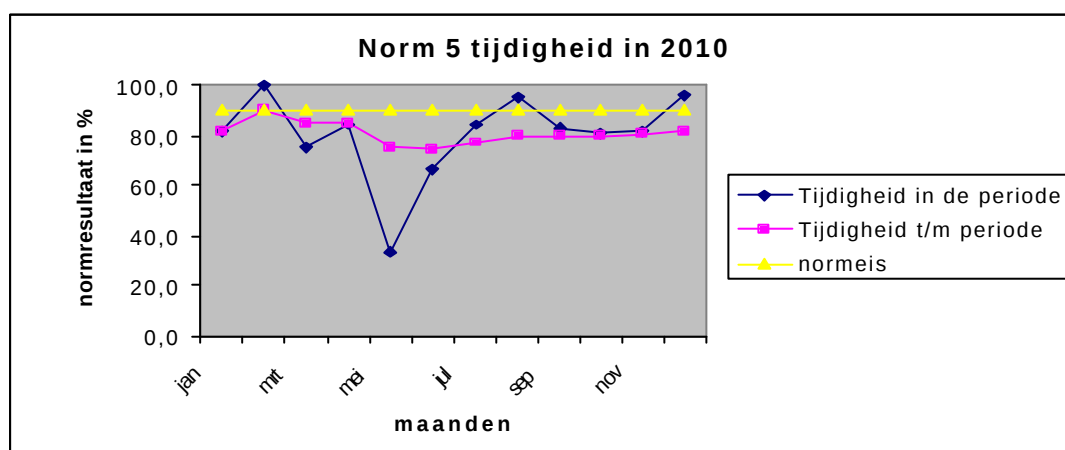
Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid gegevensleveringen (knock out < 90%): 99,0%
- Tijdigheid gegevensleveringen: 82,4%
- Juistheid gegevensleveringen (gegevenslogistiek): 99,6%

Conclusie

Norm 5 is in 2010 gedaald ten opzichte van 2009. De eindscore was in 2009 95,7% en komt in 2010 uit op 93,7%. De norm voldoet ondanks deze achteruitgang nog steeds aan de normeis van 90%.

De oorzaak van de achteruitgang is de verminderde tijdigheid van de leveringen aan afnemers. De score op tijdigheid was in 2010 82,4% ten opzichte van 95,7% in 2009. Onderstaand figuur bevat de resultaten uit 2010.



Figuur 2. Resultaten tijdigheid norm 5 2010

Er zijn vier oorzaken voor de verslechterde score aan te wijzen:

1. de specialistische capaciteit is ingezet op hoog geprioriteerde opdrachten, zoals de totstandkoming van de gegevenslevering aan de Belastingdienst (VIA 2009);
2. een meerdaagse productiestop als gevolg van aaneengesloten verlofdagen bij UWV had een nadelig effect op de tijdige afhandeling van de gegevens;
3. door het implementeren van de "Business as usual" status van de polisadministratie bij IBM heeft norm 5 tijdelijk onder druk gestaan. Het inslijten van nieuwe werkwijzen en de geformaliseerde procedures die horen bij deze status hebben in eerste instantie geleid tot processen en procedures die langere doorlooptijden kenden. Het wijzigen en herinrichten hiervan heeft veel tijd gekost, waardoor gegevens uit de polisadministratie geruime tijd één tot twee dagen te laat zijn geleverd. Dit heeft steeds in overleg met de afnemers plaatsgevonden;
4. leveringen worden door UWV ingepland in een jaarkalender, die tussentijds niet wordt bijgesteld op basis van nieuwe inzichten (bijvoorbeeld releases).

Medio 2010 heeft UWV een coördinatieteam op de leveringen ingezet. Dit heeft een positief effect gehad op de deelnorm *tijdigheid*. De normscore is door de verbeteracties in het tweede halfjaar verbeterd. Overigens zijn de resultaten van de deelnormen *volledigheid* en *juistheid* wel verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

Een aandachtspunt blijft het in overeenstemming met de afgesproken plandata leveren van gegevens. Leveringen bleken te worden ingepland in een jaarkalender, die tussentijds niet meer wordt bijgesteld. Voor 2011 is voorzien om in overleg met de afnemers per kwartaal de leveringenkalender 'te bevriezen'. Hierdoor kan beter rekening worden gehouden met releases en onderhoudsmomenten.

Medio 2010 is onderzoek gedaan naar mogelijke uitbreiding van norm 5 met andere grote afnemers naast de bestaande IPA afnemers⁵. Dit mede naar aanleiding van een vraag van de toezichthouder HEC en van het Ministerie van SZW. Uit dit onderzoek is gebleken dat uitbreiding van norm 5 met andere grote afnemers mogelijk is en een beter beeld geeft van de prestaties op het gebied van de gegevensleveringen. Deze wijziging zal met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2011 worden doorgevoerd.

2.2.6 Maximale additionele uitvraag

Omschrijving	Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
6 Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens over 2010	5%	0.8%	Ja

Een van de eisen aan het functioneren van de loonaangifteketen is dat aanlevering, controle en verwerking van de gegevens van de loonaangiften zodanig plaatsvindt, dat uitvraag van jaarloon gegevens tot een minimum blijft beperkt (inclusief notoir onwilligen maximaal 5% van het bestand inhoudingsplichtigen).

Voor deze norm gelden de kwaliteitseisen *volledigheid* en *juistheid*. *Volledigheid* heeft betrekking op de beschikbaarheid van de gegevens. Dit wordt uitgedrukt in het aantal inhoudingsplichtigen dat niet aan de aangifteplicht heeft voldaan. *Juistheid* wordt gemeten door het collectieve loonbedrag in de heffingsadministratie bij de Belastingdienst te vergelijken met het totaal van de loonsommen op werknemers-niveau in Polis+.

Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Percentage onvolledigheid (knock out >5%): 0,1% (841 IHP's)
- Percentage onjuistheid (knock out >5%): 0,7% (4.649 IHP's)

Conclusie

In de afgelopen jaren is de additionele jaarloonuitvraag sterk afgenomen als gevolg van diverse maatregelen (zie hoofdstuk 3), van 19% over 2006, 6% over 2007, 3,7% over 2008 en 1,8% over 2009 naar 0,8% over 2010. De norm is daarmee ruimschoots gehaald.

De extra uitvraag van jaarloongegevens vindt plaats bij 5.490 inhoudingsplichtigen. In 2009 waren dit 12.043 inhoudingsplichtigen en in 2008 24.529 inhoudingsplichtigen. Er zijn ongeveer 2 miljoen inkomstenverhoudingen bij de jaarloonuitvraag van 2010 betrokken. In 2009 waren dit 5,8 miljoen inkomstenverhoudingen en over 2008 7,8 miljoen inkomstenverhoudingen. De aan de Tweede Kamer bij de behandeling van het Belastingplan 2011 c.a. toegezegde evaluatie van de bestaande regeling jaarloonuitvraag is uitgevoerd. De resultaten zijn in de bijlage Kwaliteit van loongegevens opgenomen.

⁵ Het gaat dan om uitbreiding van de bestaande IPA afnemers groep (Belastingdienst, UWV, CBS, PH&C, DUO, IB /GSB) met de gegevensleveringen aan: Cordares, Metalektro, PGGM, SFH, Interpolis, BPF MITT, ABU, SER, LBIO, Syntrus Achmea, MN Services en SVB.

2.2.7 Terugkoppeling controleresultaten

Omschrijving		Norm	Eindresultaat 2010	Norm behaald
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in de werknemersgegevens	99%	99,8%	Ja

Deze norm ziet toe op een *juiste, tijdige* en *volledige* terugkoppeling van de controleresultaten naar inhoudingsplichtigen. Uitgangspunt is de tussen de ketenpartners afgestemde en gecommuniceerde controleset op de nominatieve gegevens. De ontvangen gegevens worden aan de hand van deze set gecontroleerd.

Eindresultaten onderliggende kwaliteitscriteria

- Volledigheid terugkoppelingen (knock out <99%): 99,3%
- Juistheid terugkoppelingen (controle op de juiste controleset): 100%
- Tijdigheid terugkoppelingen: 100%

Conclusie

Het terugkoppelproces is in 2010 goed verlopen. Aan alle onderliggende eisen is voldaan. In totaal is 99,3% van de berichten voor controle op de nominatieve gegevens aangeboden. In alle gevallen is conform de juiste controleset teruggekoppeld. Alle geconstateerde fouten hebben tot terugkoppeling geleid. Alle terugkoppelingen hebben binnen vijftien werkdagen na verstrijking van het tijdvak plaats gevonden.

2.3 Niet genormeerde processtappen 1, 6 en 7

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

Processtap 1 (opname inhoudingsplichtige in de werkgeversadministratie)

De Belastingdienst stuurt actief op het tijdig inschrijven van nieuwe inhoudingsplichtigen. Met betrekking tot de tijdigheid zijn interne doelstellingen geformuleerd. Er zijn geen aanvullende maatregelen getroffen om de tijdigheid te realiseren. Over de voortgang wordt vierwekelijks gerapporteerd in de rapportage Werking van de keten.

De inschrijving van inhoudingsplichtigen en het verstrekken van de bijbehorende loonheffingnummers binnen de doelstelling van 5 werkdagen is in 2010 voor 97% van alle aanmeldingen gerealiseerd. De doelstelling van 95 - 98% is gehaald. De realisatie in 2010 is 2% hoger dan de score in 2009 (95%).

In 2010 werden 64.606 aanmeldingen afgehandeld die tot verstrekking van een loonheffingnummer leidden. Het aantal aanvragen was ruim 2% hoger dan in 2009.

Processtap 6 (afhandeling van signalen van afnemers en verzekerden)

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 kwaliteitsignalen en het afhandelen van individuele signalen.

Signaalafhandeling (maatregel 1.11 uit de stabiele keten)

Het afhandelen van kwaliteitsignalen die het individuele niveau overstijgen, wordt uitgevoerd door het analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen (AGL), een gezamenlijk team van Belastingdienst en UWV. Dit team is voortgekomen uit maatregel

1.11 en bestaat sinds 2008. Over de inhoudelijke werkzaamheden van AGL in 2010 wordt verder gerapporteerd in hoofdstuk 3.

Individuele reactieafhandeling (maatregel 6.13 uit de stabiele keten)

Een belangrijke kwaliteitsbevorderende maatregel die ten tijde van de stabiele keten is gestart, is het inrichten van een proces voor het afhandelen van individuele reacties. Nadat het generieke procesontwerp is vastgesteld, is in de tweede helft van 2010 een pilot uitgevoerd om ervaring op te doen met het afhandelen van reacties.

De pilot heeft zich toegespitst op reacties vanuit de WW dagloonvaststelling. Daarnaast zijn mogelijkheden op het gebied van 'ambtshalve verwerken' en het gebruik van jaarloongegevens binnen de tijdvakken van de polisadministratie onderzocht.

De pilot heeft begin 2011 inzicht gegeven in de omvang, kwaliteit en gewenste wijze van afhandeling per soort reactie, in de capaciteitsbehoefte voor het afhandelen van reacties en in de benodigde ondersteuning van dit proces op het gebied van (geautomatiseerde) informatieverstrekking. Verder is het belang van en de mogelijkheden tot het beperken van het aantal signalen helder geworden. De uitkomsten zijn samen met de stand van zaken met betrekking tot eerder genoemde onderzoeken in een rapport aangeboden aan het kernteam.

Op basis van dit rapport heeft het kernteam besloten om de pilot reactieafhandeling voort te zetten, waarbij in het eerste halfjaar van 2011 wordt geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers. Hierdoor kan in het tweede helft van 2011 meer capaciteit op de reactieafhandeling ingezet worden. Daarnaast worden beleidsvragen uitgewerkt inzake criteria en bevoegdheden voor ambtshalve verwerken. Het onderzoek naar het gebruik van jaarloongegevens wordt op basis van de onderzoeksbevindingen stopgezet. Begin 2012 vindt een evaluatie plaats op basis van de resultaten uit de tweede helft van 2011.

Processtap 7 (opleggen correctieverplichting)

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. Er zijn ook procesplaten ontworpen waarin schematisch is aangegeven hoe de betreffende processen verlopen.

Correctieverzoeken (massaal)

Correctieverzoeken worden verstuurd aan de inhoudingsplichtigen indien in het massale proces blijkt dat nominatieve gegevens onjuist zijn. Vierwekelijks wordt verslag gedaan van het aantal correctieverzoeken aan inhoudingsplichtigen en het verloop van het aantal gemaakte fouten over het lopende jaar. De tijdigheid en volledigheid van de correctieverzoeken wordt gemeten in norm 7. Zie ook hoofdstuk 3.

In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld bij zeer complexe of bijzondere problematiek, worden inhoudingsplichtigen bezocht om hen te helpen de fouten te herstellen.

Bevorderen van herstel (massaal)

Een uitvloeisel van maatregel 1.10 uit de stabiele (Proces herstelverzoeken) is dat er een proces moet worden ingericht om follow-up te regelen als inhoudingsplichtigen geconstateerde fouten niet herstellen.

AGL heeft in 2010 onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om de gevallen waarin geen herstel van fouten blijkt, in behandeling te geven aan de regio's van de Belastingdienst om herstel te bevorderen. In 2011 wordt hiertoe bij UWV een aanvullende query ontwikkeld waarbij vooral wordt gekeken naar de groep inhoudingsplichtigen die de grootste massa aan nominatieve fouten veroorzaakt.

Correctieverplichting (individueel)

Indien bij een individuele controle bij een inhoudingsplichtige (bedrijfsbezoek) geconstateerd wordt dat er sprake is van fouten, wordt met inachtneming van het Besluit nr. DGB2010/565M d.d. 8 maart 2010 via een correctieverplichting het herstel opgelegd. Correctieverplichtingen worden in HLP opgenomen en bewaakt.

In het kader van IPA maatregel 6.13 (individuele reactieafhandeling) is voorzien, dat na onderzoek door medewerkers van de regio's van de Belastingdienst voor SV-loon signalen, correctieverplichtingen worden opgelegd.

3 Overige resultaten loonaangifteketen

In de inleiding is reeds gemeld dat voor het borgen van de werking van de keten meer nodig is dan alleen het halen van de normen uit het normenkader. In dit hoofdstuk wordt aanvullend over de volgende aspecten gerapporteerd:

- de inrichting van de besturings- en beheersorganisatie voor de keten;
- kwaliteitsborgende maatregelen, waaronder de werkzaamheden van het analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen (AGL) en het risicomodel;
- het oordeel van de afnemers.

3.1 Inrichting van de besturing- en beheersorganisatie

De ontwikkeling van en het beheer op de loonaangifteketen zijn door middel van afspraken en procedures ingebed in de lijnorganisaties van de Belastingdienst en UWV. Er zijn gezamenlijke overlegstructuren ingericht die sturen op zowel de ontwikkeling van als het beheer op de loonaangifteketen. De ketenmanager en het ketenbureau zien vanuit het ketenbelang toe op de samenwerking tussen beide organisaties.

Bij de inrichting van de besturing en samenwerking in de keten zijn de volgende aandachtspunten meegenomen:

- het beschrijven en onderhouden van het Gemeenschappelijk Beheer;
- het vaststellen van een procedure jaarovergang;
- het inrichten van een calamiteitenprocedure;
- de verschuiving van de verantwoordelijkheidsverdeling tussen ketenbureau, het lijnmanagersoverleg en het kernteam. In 2010 is de beweging ingezet om de beide lijnorganisaties in toenemende mate zelf de sturing op de keten te laten nemen. Een gevolg hiervan is dat het kernteam loonaangifteketen dat tot op heden sterk operationeel en tactisch gestuurd heeft, meer afstand is gaan nemen en meer op strategisch niveau stuurt. De tactische en operationele sturing en beheersing zullen meer en meer worden belegd bij het (tactische) lijnmanagersoverleg.

Ook de afnemers van de loonaangifteketen hebben zich op bestuurlijk niveau georganiseerd in het afnemersoverleg. Een van de speerpunten van dit overleg is 'kwaliteit van gegevens'. Het afnemersoverleg heeft een 'forum kwaliteit' ingericht om onderzoek te doen naar het formuleren en implementeren van gezamenlijke kwaliteitsindicatoren.

Met ingang van 1 januari 2011 is een nieuwe ketenmanager aangesteld, afkomstig uit de Belastingdienst. Hieruit blijkt dat het vertrouwen tussen beide organisaties de afgelopen jaren is gegroeid.

3.2 Kwaliteitsborging van de loonaangiftegegevens

Voor de afnemers is het belangrijk dat de gegevens uit de polisadministratie van goede kwaliteit (*tijdig, juist en volledig*) zijn. In 2010 is gewerkt aan het verbeteren van deze aspecten.

In dit kader zijn de volgende onderwerpen van belang:

- monitoring top 2010;
- kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanlevers;
- analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen;
- de ontwikkeling van een risicomodel;
- toezicht Belastingdienst

3.2.1 Monitoring Top 2010

Sinds 2007 worden de aangifteberichten van specifieke groepen inhoudingsplichtigen⁶ integraal gevolgd door de hele keten, van ontvangst door de Belastingdienst tot en met de opslag in de polisadministratie bij UWV.

Hier wordt periodiek over gerapporteerd waardoor de Belastingdienst en UWV in staat zijn snel te reageren bij verstoringen of bijzondere ontwikkelingen. Het volgen van de top 2010 heeft geleid tot een snellere aanlevering van aangiften.

Ervaringen uit het verleden hebben ertoe geleid dat in 2010 daarnaast extra aandacht is gegeven aan de bewaking van de 15 grootste inhoudingsplichtigen.

3.2.2 Kwaliteitscontroles en terugkoppeling naar aanlevers

Poortcontroles Belastingdienst

Er vinden technische en inhoudelijke samenhangcontroles plaats aan de poort van de Belastingdienst. Als een aangifte niet voldoet aan de gestelde eisen, wordt deze afgekeurd. De inhoudingsplichtige heeft binnen de aangiftetermijn de mogelijkheid om alsnog een goede/technisch verwerkbaar aangifte in te sturen. Het percentage geweigerde aangiften aan de poort van de Belastingdienst is over 2010 verder gedaald naar 0,2%.

Acceptatieproces Belastingdienst

Indien aangiften voldoen aan de gestelde eisen aan de poort, komen zij ter controle in het acceptatieproces van de Belastingdienst voor het proces Heffen en Innen. Ook hier zijn bepaalde kwaliteitseisen geformuleerd. Over 2010 is 1,4% van de aangiften uitgevallen. De uitval is conform de gestelde procedures behandeld.

Controle op overschrijvers

Een bijzondere controle in het acceptatieproces van de Belastingdienst is de controle op naam van de inhoudingsplichtige. Hiermee worden overschrijvers zo vroeg mogelijk in het proces gedetecteerd en behandeld. Het aantal overschrijvers neemt substantieel af. Gemiddeld is ruim 90% opgelost.

Nominatieve controles UWV

Bij UWV vinden inhoudelijke controles plaats op een veertigtal andere gegevenswaarden op het nominatieve niveau van het aangiftebericht. Geconstateerde inhoudelijke fouten worden binnen vijftien werkdagen na afsluiting van de aangiftetermijn teruggekoppeld naar de inhoudingsplichtigen met het verzoek de gemaakte fouten in de volgende aangiften te herstellen. Minder dan 2% van de inhoudingsplichtigen ontvangt een terugkoppelrapport (correctieverzoek). Hierbij zijn bij 64.000 (0,4%) van de ruim 16 miljoen inkomstenverhoudingen onjuistheden geconstateerd.

Plausibiliteitscontroles

In 2009 zijn vanuit maatregel 2.2 in totaal 42 signalen voor mogelijke plausibiliteitscontroles (controles die vaststellen of gegevens die zijn aangeleverd overeenstemmen met de werkelijkheid) geleverd aan AGL. Hieraan zijn door AGL zelf nog 5 signalen toegevoegd. Zestien signalen zijn na nadere beoordeling om verschillende redenen (relevantie, afgedekt door andere maatregelen) afgevallen als potentiële plausibiliteitscontrole. De nog resterende 31 signalen zijn op inhoud samengevoegd tot 17 onderzoeken. Van deze onderzoeken zijn er inmiddels zes afgerond (twee in 2010, vier in 2011). Dit heeft onder andere geleid tot één geïmplementeerde plausibiliteitscontrole inzake nihil-aangevers en een opdracht voor onderzoek naar een mogelijke poortcontrole op beschikte en aangegeven sectorpremies.

⁶ De definitieve selectie van 2010 bedrijven beslaat samen 54% van de Nederlandse loonsom.

Afname aantal correctieberichten

Door een verscheidenheid aan maatregelen, waaronder bovenstaande controles, is het aantal door de inhoudingsplichtigen ingediende correctieberichten gedaald van 112% in 2007 via 81% in 2008 en 41% in 2009 tot 33% in 2010.

3.2.3 Analyseteam gegevenskwaliteit loonaangifteketen

Het AGL analyseert kwaliteitssignalen in het belang van een tijdige, juiste en volledige gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen. Naast diverse onderzoeken naar plausibiliteitscontroles en de effectiviteit van correctieverzoeken (zie ook processtap 7), is het terugdringen van de jaarloonuitvraag een belangrijk speerpunt geweest. In 2010 zijn ongeveer 60 medewerkers van de Belastingdienstregio's opgeleid voor het analyseren en aansluitend behandelen van die posten die zonder behandeling tot jaarloonuitvraag zouden leiden. Dit heeft geleid tot een verdere daling van de score op norm 6.

3.2.4 Risicomodel

De Inspectie voor Werk en Inkomen (IWI) heeft het signaal afgegeven dat, hoewel veel is gedaan om de kwaliteit van gegevens te verbeteren en te behouden, een beleidskader met betrekking tot de kwaliteit van gegevens nog ontbreekt. Dat betekent dat er mogelijk nog onafgedekte risico's ten aanzien van de kwaliteit van de gegevens en ten aanzien van misbruik en oneigenlijk gebruik zouden kunnen zijn. De Accountantsdienst UWV en de Rijksauditedienst is gevraagd de Belastingdienst en UWV te ondersteunen bij het uitvoeren van een risicoanalyse.

Als vervolg op maatregel 6.14 uit de stabiele keten is een risicomodel ontwikkeld om deze risicoanalyse gestructureerd uit te voeren. De volgende activiteiten zijn uitgevoerd:

- het opsommen van de doelstellingen van de loonaangifteketen;
- het inventariseren van gebeurtenissen en ontwikkelingen die deze doelstellingen kunnen beïnvloeden;
- het bepalen welke risico's hieruit voortvloeien.

In de eerste helft van 2011 wordt bepaald welke risico's al zijn afgedekt en worden beleidsmaatregelen ten behoeve van de nog af te dekken risico's uitgewerkt. Afronding van het risicomodel en borging van de beleidsmaatregelen zal in 2011 plaatsvinden.

3.2.5 Toezicht Belastingdienst

Bij de Belastingdienst vinden ten behoeve van de kwaliteitsverhoging van loonaangiftegegevens activiteiten plaats. Dit betreffen activiteiten in het kader van horizontaal toezicht bij zeer grote en middelgrote ondernemingen, fiscale intermediairs en softwareontwikkelaars. Daarnaast wordt voorlichting gegeven bij de fiscale intermediairdagen.

3.3 Oordeel afnemers

In de IPA is op dit onderdeel de norm gesteld dat er sprake is van een werkende loonaangifteketen als de organisaties die belast zijn met de uitvoering van wettelijke taken kunnen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van die taken.

Ten behoeve van het vaststellen van de werking van de loonaangifteketen is bij dezelfde vijf afnemers als vorig jaar onderzocht of zij de beschikking hebben gehad over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken. Daarnaast is gevraagd of deze gegevens volledig, tijdig en juist zijn geleverd en of zij nog verbeterpunten hebben.

Hierna wordt de huidige stand van zaken toegelicht. Van belang is daarbij onderscheid te maken tussen CBS, UWV en de Belastingdienst, in hun rol van eigenaren van de keten en de overige afnemers (onder andere PH&C en het Inlichtingenbureau). Dit is van belang omdat de wettelijke regeling die aan de loonaangifteketen ten grondslag ligt alleen toestaat dat gegevens via de loonaangifte mogen worden uitgevraagd ten behoeve van de uitvoering van de wettelijke taken van CBS, UWV en de Belastingdienst. Zij zijn eigenaar van deze gegevens en zij stellen gezamenlijk de gegevensset vast alsmede de kwaliteitseisen, gericht op de realisatie van de eigen bedrijfsdoelstelling.

Binnen dit kader kunnen ook andere bevoegde afnemers van de polisadministratie deze gegevens gebruiken voor hun bedrijfsprocessen.

3.3.1 Algemeen

Op grond van de ontvangen reacties blijkt er sprake is van een verdere verbetering van de kwaliteit en de bruikbaarheid van de leveringen in 2010.

De leveringen vinden doorgaans conform de gemaakte afspraken plaats. In gevallen dat een levering niet tijdig kon plaatsvinden, is de betreffende afnemer – in de meeste gevallen tijdig - op de hoogte gesteld van de vertraging. Vanuit de afnemers wordt blijvend aandacht gevraagd voor de communicatie rondom verstoringen in de leveringen.

Naast een oordeel over de tijdigheid en bruikbaarheid van de gegevensleveringen, zijn de afnemers ook gevraagd naar suggesties voor verbeteringen in het proces. Een weergave van de verschillende reacties wordt hieronder weergegeven.

3.3.2 CBS, UWV en de Belastingdienst

CBS

In 2010 is het CBS volledig over gegaan op het gebruik van gegevens uit de polisadministratie. Gezien de goede ervaringen daarmee heeft het CBS aangegeven, dat de noodvoorziening die de Belastingdienst ten behoeve van het CBS heeft ontwikkeld aan het einde van 2010 uitgefaseerd kon worden. Dit is eind 2010 ook daadwerkelijk gebeurd.

De gegevens waren wat betreft tijdigheid, volledigheid en juistheid goed bruikbaar voor de samenstelling van de desbetreffende CBS-statistieken. In de meeste gevallen werden de gegevens op de afgesproken data geleverd. Daar waar dit niet het geval was, werd dit vroegtijdig gemeld. Deze incidentele verstoringen in de leveringen hebben niet tot problemen voor de eigen processen geleid.

In 2010 is ook een begin gemaakt met het inrichten van een RINIS-aansluiting ten behoeve van de leveringen van de nominatieve data. CBS beveelt aan om het RINIS-traject snel af te ronden.

UWV

In 2009 is UWV overgegaan naar dagloonvaststelling op basis van de polisgegevens. In de "Beleidsregels UWV gebruik polisgegevens" is vastgelegd in welke situaties de polisgegevens niet worden gebruikt. Voor de reguliere dagloonvaststelling worden geen gegevens meer bij de werkgever uitgevraagd

De polisgegevens worden op dit moment binnen UWV gebruikt voor:

- de dagloonvaststelling binnen WW, WIA en ZW (in 86% van de dagloonvaststellingen worden de gegevens ongewijzigd uit de polisadministratie overgenomen);
- voor de claimafhandeling van WIA-aanvragen (in beperkte zin);
- voor een meer gerichte controle op samenloopgevallen tussen inkomsten uit arbeid en WW-uitkeringen.

De beschikbaarheid van de gegevens voor UWV als afnemer is in 2010 onveranderd goed gebleken. Doorgaans zijn de door de inhoudingsplichtigen aangegeven gegevens drie dagen na aanlevering bij de Belastingdienst beschikbaar in de Polisadministratie. Bij de jaarovergang is deze termijn langer in verband met de systeem- en procesimplementatie van de jaarlijkse nieuwe versie van de loonaangifte. Dit beïnvloedt het gebruik van polisgegevens in de eerste twee maanden van het jaar.

Qua actualiteit zijn de gegevens in veel gevallen kort na afloop van een aangiftetermijn beschikbaar. Dit is echter niet altijd het geval (in het bijzonder bij de genoemde jaarovergang).

Er zijn diverse maatregelen onderhanden die bij moeten dragen aan het vergroten van het gebruik, de bruikbaarheid en de herkenbaarheid van de polisgegevens, variërend van onderzoeken naar mogelijke aanpassing van wet- en regelgeving tot aanpassingen in de toelichting op het loonaangiftebericht.

UWV stelt voor in 2011 aandacht te besteden aan de ontwikkeling van kwaliteitindicatoren voor de loonaangiftegegevens.

De Belastingdienst

De polisgegevens worden op dit moment binnen de Belastingdienst gebruikt voor:

- de Voorgevulde Aangifte;
- Inkomensheffing;
- Toeslagen;
- EBV/EPV.

De afspraken over de leveringen zijn vastgelegd in het document 'Serviceafspraken Gegevenslevering UWV- BD'. Daarnaast is een leveringenkalender voor 2010 vastgesteld.

In 2010 zijn de leveringen conform de planning uitgevoerd en geleverd, wat betekent dat de gegevens tijdig beschikbaar zijn. In 2010 is een begin gemaakt met het inrichten van een RINIS-aansluiting ten behoeve van de leveringen van de nominatieve data. De verwachting bij de afnemende processen van de Belastingdienst is dat deze vorm van leveren rond april 2011 is daadwerkelijk operationeel is

Gezien de afname van de bij de jaarloonuitvraag betrokken inhoudingsplichtigen, wordt geconstateerd dat de juistheid en bruikbaarheid van de gegevens is toegenomen. Gelet op het belang van de leveringen vraagt de Belastingdienst aandacht te blijven schenken aan het terugdringen van incidenten en verstoringen.

Het Inlichtingenbureau

Het Inlichtingenbureau bedient ruim vierhonderd gemeentelijke afnemers met informatie uit de polisadministratie. De gegevens uit de polisadministratie zijn steeds tijdig geleverd (dit houdt in dat iedere maand volgens afspraak een levering heeft plaatsgevonden).

Omdat het Inlichtingenbureau geen eindgebruiker is, kan zij geen oordeel geven over de bruikbaarheid. Overigens ziet zij geen aanleiding om vraagtekens te plaatsen bij de bruikbaarheid. De terugkerende opmerking van gemeenten dat zij gegevens uit de polisadministratie graag met kortere doorlooptijden zouden willen ontvangen, is inherent aan gemaakte keuzes en uitgangspunten rond de inrichting van de keten niet mogelijk.

Het meer formele karakter van de afspraken met de leverancier (IBM) als gevolg van het bereiken van de status 'Business as Usual' van het beheer van de polisadministratie, heeft zijn weerslag gehad op de afspraken tussen het Inlichtingenbureau en UWV. Met name waar het doorlooptermijnen en flexibiliteit betreft.

Het is 2010 nog niet gelukt een RINIS-aansluiting ten behoeve van de leveringen van de

nominatieve data te realiseren. Het Inlichtingenbureau beveelt aan om het RINIS-traject snel af te ronden, omdat de huidige wijze van leveren het Inlichtingenbureau veel extra werk oplevert en een negatieve invloed heeft op het tijdig (door)leveren aan gemeenten.

Gelet op de dienstverlening richting gemeenten, vraagt het Inlichtingenbureau aandacht te blijven schenken aan het terugdringen van en communiceren over incidenten en verstoringen.

Afsluitend wil het Inlichtingenbureau benadrukken dat de relatie met het UWV voor het Inlichtingenbureau (en voor de ruim vierhonderd achterliggende gemeenten) heel belangrijk is. In dat kader zijn de afgelopen periode goede afspraken gemaakt. Het Inlichtingenbureau heeft de samenwerking ook in 2010 als aangenaam en constructief ervaren en heeft er alle vertrouwen in dat dit ook in de toekomst zo blijft. Het Inlichtingenbureau zal daar ook van haar kant een zo goed mogelijke bijdrage aan (blijven) leveren.

Pensioenfonds Horeca & Catering

Ten aanzien van het aspect tijdigheid meldt PH&C dat sinds 2009 gewerkt wordt met een leveringskalender. Deze wordt stipt gevolgd door UWV. In de maanden februari en maart zijn de leveringen echter zijn vertraagd. PH&C heeft de wijze van communicatie hierover met UWV besproken.

De bruikbaarheid van de gegevens is goed, de inhoud is goed afgestemd en verwerking verloopt technisch probleemloos.

PH&C ziet vooruitgang in de kwaliteit van gegevens, het toetsen bij de werkgevers vraagt minder inspanning. Inmiddels is besloten dat de gegevens uit de UWV polisadministratie leidend zijn voor de administratie van PH&C.

In december 2010 zijn de contracten met afspraken en voorwaarden tussen PH&C en UWV ondertekend. Het opstellen van het concept contract heeft een lange doorlooptijd gekend.

PH&C is het enige pensioenfonds dat op deze manier samenwerkt met UWV en is positief over de systematiek en samenwerking. PH&C wil benadrukken dat UWV haar als voorbeeld kan gebruiken van de manier waarop een efficiënte administratie (ruim 40.000 werkgevers en 800.000 deelnemers) kan worden gevoerd door het gebruik van de loonaangifteketen.

PH&C heeft sinds 2008 het ontwikkelen van een pakbon bij de leveringen op haar verlanglijst staan en vraagt blijvend aandacht voor de communicatie over incidenten en verstoringen vanuit UWV.

4 Opvolging adviezen toezichthouders 2009

HEC en IWI zijn van oordeel dat in 2009 sprake is geweest van een werkende loonaangifteketen. Zowel HEC als IWI constateerde daarnaast dat er op onderdelen ruimte is voor verbetering. Hierna wordt ingegaan op de wijze waarop aandacht is besteed aan de verbetervoorstellen.

HEC

In 2010 is als volgt aandacht besteed aan de opmerkingen van HEC.

1. Afnemers

Binnen UWV - die een dubbelrol van leverancier en afnemer vervult – zijn in 2010 afspraken over gegevensleveringen vastgelegd in service level agreements.

2. Inhoudingsplichtigen norm 1 boven de 100%

De oorzaak van het boven de 100% scoren van norm 1 is onderzocht. Conclusie is dat het boven de 100% scoren wordt veroorzaakt door 'niet actieve' inhoudingsplichtigen die wel aangifteplichtig zijn over één of meerdere tijdvak perioden. De 'niet actieve' inhoudingsplichtigen worden wel in de teller van de berekening meegenomen maar niet in de noemer. In 2011 wordt een aangepaste berekening uitgevoerd.

3. Inhoudingsplichtigen norm 6 terugdringen van het aantal inkomstenverhoudingen

De analyses van AGL ondersteunen het beeld van HEC dat de oorzaken voor de jaarloonuitvraag vooral voortkomen uit de kwaliteit van de ingediende aangifteberichten. Achterliggende oorzaken zijn:

- interne beheersing en inrichting van de salarisadministratie bij inhoudingsplichtigen;
- (de kwaliteit van) het loonaangiftepakket waarmee aangifte wordt gedaan;
- het niet aangeven conform de toelichting loonaangifte.

Deze samenhang in oorzaken maakt een omslag naar subjectanalyse en subjectgericht oplossen noodzakelijk. De Belastingdienst is eind 2009 gestart met het opleiden van medewerkers om deze maatwerkaanpak uit te voeren. Dit traject is in het derde kwartaal 2010 afgerond. Bij de subjectgerichte aanpak is in 2010 aandacht gegeven aan inhoudingsplichtigen die, zonder nadere actie, in de jaarloonuitvraag 2010 terecht zouden komen. Begin 2011 moet deze werkwijze volledig zijn geïmplementeerd.

Indien de problemen verband houden met het gebruikte softwarepakket wordt de betreffende softwareontwikkelaar gevraagd zijn pakket aan te passen.

Hiermee wordt de kwaliteit van de loonaangiften verbeterd en de jaarloonuitvraag verder teruggedrongen. Gezien de dynamiek in het aangiftegedrag van inhoudingsplichtigen valt de jaarloonuitvraag niet in alle gevallen te voorkomen.

4. Besturing en beheer organisatie

De nieuwe ketenmanager heeft ook in 2011 doorzettingsmacht. De nieuwe ketenmanager wordt ondersteund door het ketenbureau, dat kan optreden als kwaliteitsbewaker van de loonaangifteketen. Hij kan zorgen dat indien nodig wordt ingegrepen in de lijnorganisaties van UWV en Belastingdienst en dat geleerd wordt van de verstoringen die hebben plaatsgevonden.

5. Normenkader 2010, verhogen normeis

De Belastingdienst, UWV en de ketenmanager zijn geen voorstander van het verhogen van de normwaarden. De belangrijkste reden hiervoor is de wens om eerst meerjarig te laten zien dat het prestatieniveau van de keten bestendig is, voordat de normwaarden verder worden verhoogd.

6. Normenkader 2010, uitbreiding met managementinformatie fouterstel

Het normenkader is er op gericht om alleen zaken te normeren die door de

Belastingdienst, CBS en UWV te beïnvloeden zijn. Het fourtherstel valt hier niet onder omdat een inhoudingsplichtige kan weigeren fouten te herstellen en in het ultieme geval de opgelegde boete betaalt.

Verder wordt gewerkt aan het opzetten van een managementinformatiesysteem met behulp waarvan gestuurd kan worden op het opvolgen van correctieverplichtingen.

IWI

De Inspectie Werk en Inkomen heeft in de negende rapportage over UWV en Walvis opmerkingen gemaakt over het eindrapport werking van de keten 2009.

Op de eerste plaats is de verwachting uitgesproken dat het te ontwikkelen normenkader voor het vaststellen van de stabiele keten over 2010 in 2011 alle processtappen van de loonaangifteketen bevat. Ten tweede wordt opgemerkt dat de focus meer gericht moet zijn op de kwaliteit van de gegevens.

Het volgende wordt hierover opgemerkt:

1. de processtappen 1, 6 en 7 zijn niet genormeerd. De reden daarvoor is dat de Belastingdienst en het UWV niet de verantwoordelijkheid voor deze processtappen kunnen nemen, die verantwoordelijkheid ligt namelijk bij de inhoudingsplichtigen. Dat laat onverlet dat Belastingdienst en UWV de uitvoering van deze processtappen wel bewaken door middel van gedetailleerde managementinformatie.
2. het voorgaande geldt ook voor de kwaliteit van de gegevens. Deze is niet genormeerd. De inhoudingsplichtigen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gegevens. De Belastingdienst en UWV sturen nadrukkelijk op de kwaliteit van gegevens en ontvangen daarover managementinformatie.

In het licht hiervan zijn deze aanbevelingen van de Inspectie niet opgevolgd.

Waar het gaat om het kwaliteitsbeleid is in 2010 een plan van aanpak voorgelegd voor een risicoanalyse zoals bedoeld in de handreiking van de Inspectie. Het plan is afgestemd met de Inspectie. In 2010 is gestart met de uitvoering van dit plan. Over de uitvoering vindt periodiek overleg met de Inspectie plaats.

De Inspectie signaleert een risico met betrekking tot het beschikbaar stellen van voldoende bemensing en capaciteit voor het ketenbureau. Dit risico is inmiddels afgedekt.

5 Eindoordeel werking van de keten in 2010

De Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter Raad van Bestuur UWV en de ketenmanager zijn van mening dat de keten in 2010 heeft gefunctioneerd. Dit oordeel is gebaseerd op de eisen die gesteld zijn in het normenkader voor het functioneren van de loonaangifteketen in 2010. Het eindoordeel is verder gebaseerd op de in 2010 bereikte voortgang op het gebied van een gezamenlijke beheerorganisatie, de inspanningen die in 2010 zijn verricht rond de processtappen 1, 6 en 7 en de in 2010 uitgevoerde kwaliteitsbevorderende maatregelen. Tevens is het oordeel van de afnemers meegewogen.

6 Vaststelling normwaarden en berekeningswijze voor 2011

6.1 Normwaarden

In de eindrapportage werkende keten over 2009 is vastgesteld dat de inrichting van de keten niet verandert bij het bereiken van een volgend plateau in de ontwikkeling van de loonaangifteketen. Dat leidde tot de conclusie dat het normenkader en de aanvullende aspecten die van belang zijn voor de borging van de werking van de keten ook voor 2010 en volgende jaren bepalend zijn voor de vaststelling van het stabiel functioneren van de keten.

Het kernteam stelt daarbij elk voorjaar de normwaarden voor dat jaar vast. Bij deze vaststelling betreft ze de resultaten van het afgelopen jaar en houdt ze rekening met de ontwikkelingen die zich hebben voorgedaan.

De Belastingdienst, UWV en de ketenmanager hebben besloten om de normwaarden voor 2011 niet te verhogen. De reden daarvoor is de wens om eerst meerjarig te laten zien dat het prestatieniveau van de keten bestendig is, voordat de normwaarden worden verhoogd.

6.2 Wijzigingen normberekeningen 2011

Ten aanzien van de normberekeningen zijn de volgende wijzigingen voor 2011 vastgesteld.

Norm 1

De normberekening wordt aangepast omdat het eindresultaat van de norm boven de 100% kan uitkomen. Dit is het gevolg van een onjuistheid bij de berekeningswijze van de waardebepaling 'volledigheid'. Dit wordt veroorzaakt door 'niet actieve' inhoudingsplichtigen die wel aangifteplichtig zijn over één of meerdere tijdvak perioden. De 'niet actieve' inhoudingsplichtigen worden wel in de teller van de berekening meegenomen maar niet in de noemer. In 2011 wordt een aangepaste berekening uitgevoerd. Hierbij wordt een query gedraaid op de tabel aangifte-frequentie en wordt een controle uitgevoerd op het aantal aangemaakte aangiftebrieven. Het verschil moet gelijk zijn aan nul.

Om een sluitend geheel te krijgen, dienen de queries bijna gelijktijdig met het aanmaken van de aangiftebrief gedraaid te worden. Indien de query op een ander moment draait, kan een verschil ontstaan door nieuwe mutaties.

Norm 2

Vanuit het oogpunt van efficiëntie wordt de norm niet meer op maandbasis maar op kwartaalbasis gemeten. Het meten van de databasevergelijking vergt veel

machinecapaciteit. Gezien de resultaten van norm 2 (de norm scoorde heel 2010 op of net onder 100%) is er sprake van een betrouwbaar proces waardoor minder frequent meten gerechtvaardigd is.

Norm 3

De normberekening wordt op twee onderdelen aangepast:

1. Diacrieten worden onderdeel van de informatiewaarden.

Tot op heden werden de diacrieten verschillen buiten beschouwing gelaten in de analyse op het verloren gaan van informatiewaarden in de verwerking van de loonaangifteberichten tussen de Belastingdienst en UWV. Inmiddels zijn de diacrietentabellen van de beide organisaties op elkaar afgestemd. Derhalve zullen diacrieten onderdeel uit gaan maken van de informatiewaarden en daarmee van de norm.

2. A- selecte steekproefbepaling.

Tot op heden werd de populatie van te vergelijken loonaangifteberichten niet middels een a-selecte steekproef bepaald. Met ingang van 2011 worden de loonaangifteberichten middels een a-selecte steekproef geselecteerd. Met een gewenste betrouwbaarheid van 99% en een geaccepteerde foutkans van 1% betekent dit dat ieder kwartaal 459 berichten moeten worden getrokken. Deze berichten worden gecontroleerd op een juiste en volledige verwerking in HLP en Polis+.

Norm 4

Er wordt met ingang van 2011 gebruik gemaakt van een geautomatiseerde normberekening met behulp van het MIS (UWV). Tot nu toe werd deze berekening handmatig uitgevoerd met behulp van de pakbonregistratie.

Norm 5

Medio 2010 is onderzoek gedaan naar mogelijke uitbreiding van norm 5 met andere grote afnemers naast de bestaande IPA afnemers⁷. Dit mede naar aanleiding van een vraag van de toezichthouder HEC en het Ministerie van SZW. Uit dit onderzoek is gebleken dat uitbreiding van norm 5 met andere grote afnemers mogelijk is en een beter beeld geeft van de prestaties op het gebied van de gegevensleveringen.

In het belang een zo breed mogelijk afnemersgroep te monitoren wordt de groep van IPA afnemers vergroot met alle afnemers die gebruik maken van het polisdomein, mits de levering aan de betreffende afnemer aan enkele voorwaarden voldoet. Zo moet er bijvoorbeeld sprake zijn van een levering die in productie is en niet meer in de test- of proeffase bevindt.

Ten aanzien van de deelnorm tijdigheid wordt met ingang van 2011 gewerkt met een kwartaalplanning en niet meer met een jaarplanning. Op deze wijze wordt voorkomen dat leveringen reeds een jaar van te voren moeten worden ingepland en deze planning ondanks gewijzigde inzichten niet meer kan worden bijgesteld. Het niet meer kunnen bijstellen van planningen leidt nu vaak tot niet tijdige leveringen terwijl UWV en afnemer het wel eens zijn met deze bijstellingen.

Norm 6

Geen aanpassing op de normwaarde en de normberekening.

Norm 7

Zolang het verzoek tot herstel van gemaakte fouten in de aangifte niet wettelijk in een lopend jaar kan worden afgedwongen, kan geen invulling worden gegeven aan de deelmetingen 7.1 met betrekking tot volledigheid en tijdigheid.

⁷ Het gaat dan om uitbreiding van de bestaande IPA afnemers groep (Belastingdienst, UWV, CBS, PH&C, DUO, IB /GSB) met de gegevensleveringen aan: Cordares, Metalektro, PGGM, SFH, Interpolis, BPF MITT, ABU, SER, LBIO, Syntrus Achmea, MN Services en SVB.

Bijlage Kwaliteit van de loongegevens

Het beeld dat de loonaangifteketen in toenemende mate op orde komt wordt bevestigd in de evaluatie van de jaarloonuitvraag, die bij de behandeling van het Belastingplan 2011 c.a. in de Tweede Kamer is aangekondigd. Uitvraag van jaarloongegevens is aan de orde indien loonaangiften voor de Belastingdienst niet bruikbaar zijn. Dit blijkt in 84% van de gevallen veroorzaakt door inhoudingsplichtigen en in 16% door fouten van de uitvoeringsorganisaties. De onderbouwing voor de huidige jaarloonuitvraag (verwerkingsfouten Belastingdienst en UWV) is hiermee vervallen.

Een belangrijke opgave, in lijn met HEC en IWI, is het verhogen van de gegevenskwaliteit in de keten. Dit is essentieel voor bestaande afnemers van jaarloongegevens, die de burger adequater kunnen bedienen, en stimulans tot gebruik door potentiële nieuwe afnemers als pensioenfondsen. Doordat separate uitvraag daardoor kan worden beperkt of vervallen, zijn belangrijke administratieve voordelen voor het bedrijfsleven haalbaar.

Ondanks de forse afname van de jaarloonuitvraag van 108.000 in 2007 naar minder dan 5.500 in 2011, is het aantal inkomstenverhoudingen aanzienlijk, in 2011 ruim 2 miljoen. Jaarloongegevens zijn van belang voor onder meer de toeslagen, teruggaven inkomensafhankelijke bijdragen ZVW, de eigen bijdrageregelingen van CAK, de studiefinanciering van DUO en de rechtsbijstandregelingen van de Raad voor de Rechtsbijstand. Ontbreken juiste gegevens dan ontvangen grote groepen burgers ten onrechte geen of onjuiste tegemoetkomingen. Zij zullen dit dan zelf moeten herstellen.

De evaluatie van de tijdelijke regeling uitvraag jaarloongegevens wijst uit dat een wisselende groep inhoudingsplichtigen door verschillende oorzaken onvolledige of onjuiste gegevens aanlevert. Oorzaken zijn o.m. onjuiste software-releases, tussentijdse wisselingen van software, interne procesverstoringen en softwareverstoringen. Dergelijke calamiteiten en fouten zijn weliswaar in te perken, maar nooit geheel uit te sluiten. Deze komen veelal na afloop van het jaar pas aan het licht. De eerste herstelmogelijkheid voor dergelijke fouten van inhoudingsplichtigen is de inzet van correctieberichten voor elk onjuist aangiftetijdvak. Deze vorm van uitvraag leidt voor inhoudingsplichtigen tot hoge administratieve lasten en biedt ruimte voor nieuwe foutsituaties. Bovendien leidt dit tot vertraging in de vervolprocessen van de afnemers. Burgers ontvangen daardoor later de tegemoetkoming waar zij recht op hebben. Samengevat biedt deze vorm van correctie voor inhoudingsplichtigen, Belastingdienst/UWV en afnemers belangrijke nadelen.

De tweede mogelijkheid betreft een nieuwe structurele jaaruitvraag voor herstel van fouten van inhoudingsplichtigen. In deze optie betaalt de vervuiler (de inhoudingsplichtige), maar niet meer dan strikt noodzakelijk. Dit biedt ten opzichte van correctieberichten administratieve voordelen voor de inhoudingsplichtige, beperkt de foutenkans en voorkomt vertragingen in de vervolprocessen van afnemers en daarmee voor de burger. Dit betekent wel dat de Polisadministratie niet altijd met de juiste gegevens wordt gevuld. Gelet op de voordelen gaat de voorkeur uit naar deze uitvraagregeling.