

020 504

Min. 5/3:  
Waar gaat dit over

Datum 28 FEB 2007

Postadres

Aan de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
De heer mr. J.P.H. Donner  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

contactpersoon  
mr. L.H.J. Smeets  
Leo.smeets@uwv.nl

SZW Directie		In bezit bij	
LB		In bezit bij	
Ingekomen 02 MAART 2007		In bezit bij	
Nr.: 8470		In bezit bij	
Goedstuk	Beantw. voor:	Dep. datum	
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee		paraaf:	
Betreft:			

Wijn  
cc SG  
LB  
A. Wijn  
IWI

Onderwerp

Actiepunten uit 6<sup>e</sup> IWI rapportage; problemen in de aanlevering van gegevens

Geachte heer Donner,

In het Algemeen Overleg van 8 februari 2007 is door de Minister van SZW toegezegd dat hij de Kamer begin maart zal informeren over de voortgang van de verschillende actiepunten zoals door het IWI in zijn zesde rapport UWV en Walvis benoemd. De gevraagde informatie over de voortgang van de afzonderlijke actiepunten treft u aan in bijgaand overzicht.

Ten aanzien van het realiseren van stuur- en managementinformatie over de juistheid, de volledigheid en de beschikbaarheid van de gegevens delen wij u mee hierover in overleg te zijn met de Belastingdienst om afspraken te maken. Dit overleg zal naar verwachting in maart/april 2007 worden afgerond en resulteren in afspraken, die in de service niveau overeenkomsten worden opgenomen. Wij zullen u hierover informeren.

In verband met het vorenstaande mag niet onvermeld blijven, dat het besluit van de Ministers van Financiën en SZW om de correctieverplichting te doen ingaan per 1 oktober 2006 van invloed is op de volledigheid en de beschikbaarheid van gegevens over 2006 in de polisadministratie. Waar werkgevers fouten in de loonaangiften niet met terugwerkende kracht corrigeren, zullen de gegevens met betrekking tot die loonaangiften in de polisadministratie ontbreken. In het licht hiervan is met SZW afgesproken, dat UWV in maart 2007 voorstellen zal doen tot aanpassing van het normenkader met betrekking tot de volledigheid en beschikbaarheid van de gegevens in de polisadministratie. Daarnaast heeft het besluit van de Minister van SZW om ook in 2007 "loon over werkgevers" toe te staan loon over gegevens aan te leveren gevolgen voor de kwaliteit van de gegevens. Actal heeft inmiddels aan de Minister van SZW advies uitgebracht over de oplossing van deze problematiek. Voor een verdere toelichting op deze punten verwijzen wij naar onze brief van 27 oktober 2006 aan de Minister van SZW over de realisatie Walvis/Wfsv en gebruik gegevens uit de polisadministratie. Wat de beschikbaarheid van gegevens in de polisadministratie betreft brengen wij ook nog het volgende onder uw aandacht.

In de afgelopen periode is UWV meerdere malen geconfronteerd met problemen in de gegevensketen. Het betreft de aanlevering van loonaangiften, problemen met werkgeversgegevens als ook weekaanleveringen. Deze problemen konden niet meteen worden opgelost. Doordat UWV voor de uitvoering van een groot deel van zijn taken afhankelijk is van deze gegevens, heeft dit gevolgen voor klanten en afnemers. Te denken valt hierbij aan de vaststelling van ziektebewijzingen en de doorlevering van gegevens aan het CBS.




Ons kenmerk  
SBK/73652

Deze problematiek noopt ertoe de inrichting van de gegevensuitwisseling tussen Belastingdienst en UWV te herijken.

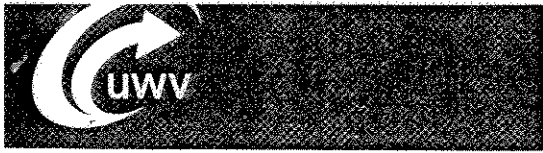
Naar aanleiding hiervan hebben wij de Directeur Generaal van de Belastingdienst voorgesteld een gemeenschappelijke inname en distributiefunctie Belastingdienst - UWV in te richten. Daarnaast hebben wij verzocht medewerkers van de Belastingdienst en UWV per direct vrij te maken om de gerezen problemen op te lossen. Prioriteit hierbij heeft het op gang brengen van de weekaanleveringen aan UWV voor het vaststellen van de Ziektewetuitkeringen in de uitzendbranche.

Gezien de aard van de problematiek gaan wij ervan uit dat de Belastingdienst zijn volledige medewerking verleend aan het voorgestelde en dat UWV en de Belastingdienst er in gezamenlijkheid alles aan zullen doen om de gerezen problematiek op te lossen.

Hoogachtend,



Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur



Ons kenmerk  
SBK/73652

Bijlage bij brief van UWV aan de minister van SZW.  
Onderwerp: Actiepunten uit 6<sup>e</sup> IWI rapportage en problemen in de aanlevering van gegevens.  
28 februari 2007

Onderwerp: Stand van zaken februari 2007 met betrekking tot de in de 6<sup>e</sup> rapportage vermelde door UWV te ondernemen activiteiten.

- Testen gegevensleveringen aan afnemers.

In de afgelopen maanden zijn de gegevensleveringen naar externe afnemers opgestart via workarounds. Hiermee ontvangen de afnemers de gegevens uit het polisdomein, waardoor in hun korte termijn behoefte is voorzien. Met de introductie van de workarounds zijn de ketentestactiviteiten voor de reguliere leveringen voorlopig stil gelegd in goed overleg met de afnemers van de gegevens. Momenteel worden nieuwe afspraken gemaakt om de ketentesten voor de gegevensleveringen weer op te starten. Deze zullen afhankelijk van de op basis van met de afnemers te maken afspraken opgepakt worden.

- Het realiseren van noodzakelijke wijzigingen en aanvullende geautomatiseerde functies.

In de 2<sup>e</sup> helft van 2006 waren de releases 2.1 en 4.0 ingepland. Voornamelijk als gevolg van de brand in het IBM rekencentrum zijn de opleveringen van deze releases doorgeschoven naar begin 2007. Begin januari is release 2.1 opgeleverd met als belangrijkste functionaliteit de ondersteuning van de pakketovergangen. Nadat de pakketovergangen in de 2<sup>e</sup> helft van januari op productie zijn geconverteerd is begin februari release 4.0 opgeleverd. Belangrijkste functionaliteit voor release 4.0 is het voldoen aan de minimale BSN-compliance.

Momenteel worden de ketentesten voor release 4.2 (als gevolg van de brand bij IBM zijn release 4.1 en 4.2 gecombineerd) uitgevoerd en is release 5 (de laatste release van het project Polis) in de FAT-test. Release 4.2 is vooral gericht op de verwerking van Loonaangifte 2007 en de koppelingen ten behoeve van de WIA. Release 5 is bedoeld als overdrachtsrelease van het project aan de lijn organisatie. Deze release wordt uiterlijk 31 maart 2007 opgeleverd.

Vanuit de lijn worden in 2007 de releases 6, 7 en 8 uitgevoerd. In release 6, gepland voor juli 2007, zijn de voorraadcontroles opgenomen. Release 7 zal zich richten op volledige BSN-compliance en release 8 staat in het teken van de Loonaangifte 2008 en de gevolgen van prinsjesdag.

- Het realiseren van stuur- en managementinformatie om de juistheid, volledigheid en actualiteit van de gegevens, het geautoriseerde gebruik en ook de beschikbaarheid daarvan te kunnen vaststellen en zonodig te kunnen (bij)sturen.

De op te leveren management informatie zoals die tot en met release 5 is/wordt gerealiseerd is tot stand gekomen op basis van de wensen zoals die door de beheerorganisatie van de lijnorganisatie UWV kenbaar zijn gemaakt. Alle wensen zoals die voorafgaand aan release 5 bekend zijn gemaakt, worden tot en met release 5 gerealiseerd.



Ons kenmerk  
SBK/73652

De managementinformatie die vanaf release 5 beschikbaar komt, richt zich vooral op het verwerken van de loonaangiften. Ook is in samenwerking met de Belastingdienst actie ondernomen om deze managementinformatie over de keten heen inzichtelijk te krijgen. Afspraken hierover worden in de SNO UWV Belastingdienst en de daaronder liggende afspraken set opgenomen.

- Het realiseren van een voldoende kwaliteitsniveau van de programmatuur VDA.

Door UWV is een audit uitgevoerd naar de VDA applicatie en de PAS applicatie. Opmerkingen die in dit kader zijn gemaakt, zijn door de respectievelijke leveranciers Capgemini en Xebia ontvangen en grotendeels verwerkt. Indien gewenst kunnen wij dit verder toelichten. Hiermee is een voldoende kwaliteitsniveau van de VDA gerealiseerd.

- Het uitwerken en beproeven van ontwikkel- en beheerprocessen.

De processen en procedures binnen het project zijn niet verder aangepast, gegeven de overdracht aan de lijnorganisatie. Thans wordt nog onderzocht, welke processen en procedures in de lijn moeten worden aangepast. Zo wordt vanuit de lijn onder andere gebruik gemaakt van een "teststraat" en wordt onderzocht of de dienstverlening van IBM, zoals oorspronkelijk gecontracteerd, breder opgepakt moet worden (nu worden de hiaten in de gecontracteerde dienstverlening door het Stabiliteitsteam uitgevoerd).

- Het concretiseren van afspraken met de Belastingdienst.

Een werkgroep bestaande uit medewerkers UWV en Belastingdienst heeft de afgelopen periode de werking van de SNO's tussen UWV en de belastingdienst geëvalueerd. Hierbij zijn aandachtspunten benoemd die in de nieuw af te sluiten SNO meegenomen dienen te worden. Eind maart zal dit leiden tot een nieuwe afspraken set waarbij de door IWI benoemde punten worden meegenomen.

- Het houders/bewerkeroverleg UWV, Belastingdienst en CBS.

Het overleg tussen UWV, Belastingdienst en CBS is op initiatief van de UWV ingericht.

**IWI**

Ministerie van Sociale Zaken	INGEKOMEN  23 MRT 2007
UB	Nr. 11729

Inspectie Werk en inkomen

Toezicht zelfstandige  
bestuursorganen

Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
de heer mr. J.P.H. Donner  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag  
Prinses Beatrixaan 82  
2595 AL Den Haag  
Telefoon (070) 304 44 44  
Fax (070) 304 44 45  
www.iwiweb.nl

Contactpersoon J.H. Romp  
Doorkiesnummer (070) 304 46 64  
E-mail jromp@iwiweb.nl  
Onderwerp Stand van zaken polisadministratie

Datum 21 maart 2007

Uw brief van  
Ons kenmerk 2007/1432

### Inleiding

In het Algemeen Overleg van 8 februari 2007 heeft de Minister van SZW toegezegd dat de Kamer wordt geïnformeerd over de stand van zaken bij het oplossen van de problemen zoals die door IWI zijn beschreven in het rapport 'UWV en Walvis, zesde rapportage'. Daarbij zal ook aandacht worden besteed aan de vier doelstellingen van Walvis. UWV zal de minister voor 1 maart 2007 informeren over de stand van zaken bij het oplossen van de problemen. Op verzoek van de vaste commissies voor SZW en Financiën heeft de Minister van SZW toegezegd de inspectie te vragen commentaar te leveren op de conclusies over de zeven actiepunten en de vier doelstellingen. De Minister van SZW heeft hierbij opgemerkt dat de aan de Tweede Kamer te verstrekken informatie hierdoor wellicht enige vertraging kan ondervinden.

Met deze brief gaat de inspectie, mede naar aanleiding van gerezen knelpunten in de gegevensaanlevering aan externe en interne afnemers, in op de huidige stand van zaken van de sturing van de loonaangifteketen en de polisadministratie om vervolgens in te gaan op de realisatie van de doelen van Walvis en Wfsv.

De inspectie gaat verder in op de brief van UWV van 28 februari 2007 over de zeven actiepunten.<sup>1</sup>

### Sturing loonaangifteketen UWV-Belastingdienst

In de afgelopen periode zijn de volgende problemen opgetreden in de loonaangifteketen:

- 1 In december 2006 constateerde het CBS aanzienlijke verschillen tussen eerder van de Belastingdienst ontvangen loonaangiftegegevens en van UWV ontvangen gegevens. De consequentie is dat CBS niet beschikt over voldoende (volledige) loongegevens voor het opstellen van de Nationale Rekeningen. UWV, Belastingdienst en CBS hebben een gezamenlijke taskforce ingesteld om de problemen te analyseren. Op basis van het verkregen inzicht

<sup>1</sup> Brief UWV aan de Minister van SZW, dd. 28-2-2007, kenmerk SBK/73652

zullen beheersmaatregelen worden genomen gericht op het oplossen van de problemen.

- 2 In de periode december 2006 is de verwerking van loonaangiften en weekaanleveringen in de keten van Belastingdienst en UWV gestagneerd. De inspectie constateert dat eind februari 2007 oplossingsgerichte acties zijn geïnitieerd. De problematiek heeft ertoe geleid dat afnemers van gegevens uit de polisadministratie problemen bij de uitvoering van hun taken ondervonden. Door het ontbreken van weekaanleveringen was UWV bij het uitvoeren van de ZW en de WW gedwongen om over te gaan op voorlopige vaststellingen en het betalen van voorschotten. Ook externe afnemers worden door UWV niet of in onvoldoende mate bediend.

UWV en volgens informatie van UWV ook de Belastingdienst werken hard om de hiervoor beschreven problemen op te lossen. UWV geeft hierbij prioriteit aan het tijdig verstrekken van uitkeringen aan cliënten.

De inspectie constateert dat een integrale probleemanalyse over de volledige loonaangifteketen van werkgever tot afnemer ontbreekt. Een volledige probleem- en risicoanalyse op de totale keten van werkgever tot en met afnemers van gegevens is noodzakelijk voor het treffen van beheersmaatregelen. Hierbij is de inbreng van marktpartijen en afnemers een vereiste. Eerst na het verkregen inzicht in de problemen van de loonaangifteketen kan vastgesteld worden welk stelsel van maatregelen noodzakelijk is om te waarborgen dat de loonaangifteketen met voldoende kwaliteit en continuïteit functioneert. Het verkregen inzicht kan vervolgens als basis dienen voor het opstellen van een realistische planning en het herijken van het tijdspad waarlangs de doelstellingen van de wetgever worden bereikt.

De inspectie concludeert dat het loonaangifteproces niet stabiel functioneert en dat de sturing van de loonaangifteketen onvoldoende is vormgegeven. Bovenstaande problematiek laat zien hoe kwetsbaar de loonaangifteketen en de daarvan afhankelijke processen bij in- en externe afnemers van de gegevens zijn als er geen en/of afdoende waarborgen zijn. De samenwerking tussen UWV en Belastingdienst heeft er tot nog toe niet toe geleid dat tijdig afdoende corrigerende maatregelen door de betrokken partijen zijn genomen. Om te komen tot een structureel mechanisme van sturing en beheersing op de loonaangifteketen is de ketenbenadering met een centrale regie een vereiste. Dit sluit aan bij uw voornemen om een overleg te initiëren met de staatssecretaris van Financiën, de voorzitter van de Raad van Bestuur van UWV en de Directeur Generaal Belastingdienst om maatregelen te nemen om de regie op de loonaangifteketen te intensiveren.

UWV en Belastingdienst gaan een gezamenlijk 'beheerteam' instellen. Volgens mededeling van UWV gaat het beheerteam onder andere een herontwerp van de voorkant van de loonaangifteketen uitwerken. De opdracht van het beheerteam is inmiddels beschikbaar.

De inspectie wijst erop dat het toezicht van de inspectie zich als gevolg van haar taak beperkt tot het domein van de sociale verzekeringen waarvoor UWV verantwoordelijk is en zich niet uitstrekt tot de Belastingdienst. Om haar toezichtrol op UWV en de door UWV met de Belastingdienst te maken afspraken op een verantwoorde manier in te kunnen vullen is inzicht nodig in het functioneren van het beheerteam en de uitkomsten daarvan.

In 2006 zijn door de Minister van SZW en Staatssecretaris van Financiën met de werkgevers afspraken gemaakt over de structurele terugkoppeling van fouten in de loonaangiften. Deze structurele terugkoppeling was voorzien per 1 oktober 2006. Gelet op de stagnatie in de loonaangifteketen blijft de structurele terugkoppeling van fouten vanaf medio november 2006 achterwege.

In de eerste helft van 2006 hebben werkgevers geklaagd over het niet nakomen van de afspraken met betrekking tot het tijdig terugkoppelen van fouten in de loonaangiften. De inspectie wijst op het risico van het niet meewerken van werkgevers om fouten te corrigeren.

In de zesde rapportage heeft de inspectie geconstateerd dat stuurinformatie ontbreekt over de verwerkte loonaangiften, de uitval van loonaangiften bij de Belastingdienst en UWV en de controleresultaten uit de voordeurapplicatie van UWV. In de brief van 28 februari 2007 geeft UWV aan dat zij in maart/april met de Belastingdienst afspraken zal maken over stuur- en managementinformatie over de juistheid, volledigheid en beschikbaarheid van de loonaangiftegegevens. Vervolgens moet deze stuur- en managementinformatie nog worden geoperationaliseerd. Een planning hiertoe ontbreekt nog.

UWV werkt op dit moment aan het opstellen van een normenkader voor de loonaangifteketen. De inspectie zal dit normenkader, als het is vastgesteld, betrekken in haar toezichtactiviteiten.

#### **Sturing en beheersing polisadministratie**

De status van de technische ontwikkeling van de polisadministratie is onvoldoende inzichtelijk. De inspectie signaleert onzekerheden betreffende de volgende onderwerpen: het functioneren van de verwerkingsinfrastructuur inclusief uitwijkmogelijkheden, waarborgen voor de beveiliging en privacy en de performance van de polisadministratie in relatie tot het verwerken, bevragen en leveren van loonaangiftegegevens. De inspectie merkt hierbij op dat de capaciteit voor de technische en functionele ontwikkeling bij UWV en de softwareleveranciers van de polisapplicaties gelimiteerd is.

In vergelijking tot 2006 is in 2007 sprake van een beperkte uitbreiding van de door UWV en Belastingdienst naar de markt terug te koppelen controleresultaten in relatie tot de ontvangen loonaangiftegegevens. De realisatie van voorraadcontroles heeft UWV gepland voor medio 2007 in plaats van - zoals eerder gepland - 1 april 2007.

Het inrichten van de managementinformatie door UWV voor het verkrijgen van het benodigde inzicht in het functioneren van de verwerking van de gegevens in de polisadministratie is eerst voor medio 2007 gepland. Over de uitkomsten van controle, terugkoppeling en opslag van de loonaangiftegegevens in de applicaties van het polisdomein heeft UWV geen of in beperkte mate inzicht kunnen bieden.

De inspectie concludeert dat er een reële kans is dat incidenten op het gebied van procesinrichting en techniek zich blijven voordoen en dat de kans op vertraging van de verdere ontwikkeling reëel is. Dergelijke incidenten gaan ten koste van de inspanningen om de sturing, beheersing en procesinrichting van de polisadministratie en de loonaangifteketen structureel in te richten.

#### **Doelbereik Walvis**

De inspectie concludeert dat het tijdstip van de realisatie van de vier doelstellingen van Walvis vertraagt. De uitkeringsafdelingen van UWV blijven genoodzaakt loon- en dienstverbandgegevens bij werkgevers uit te vragen. Hierdoor zal de verlaging van de administratieve lasten voor werkgevers vooralsnog niet worden bereikt. Zolang de polisadministratie niet volledig bruikbaar is, moeten de uitkeringsafdelingen rekening houden met handmatige werkzaamheden en extra uitvraag van gegevens bij werkgevers. Het op een later moment realiseren van betrouwbare gegevens in de polisadministratie beïnvloedt de mate waarin de polisadministratie voor handhavingdoeleinden kan worden gebruikt. Vooralsnog is geen sprake van een verhoging van de rechtmatigheid van de uitkeringsvaststelling. Sinds 2006 hanteert UWV een van wet- en regelgeving afwijkende werkwijze voor het vaststellen van daglonen. De minister van SZW heeft met deze werkwijze ingestemd.

#### **Brief UWV d.d. 28 februari 2007 inzake actiepunten uit zesde IWI rapportage**

In de brief van UWV d.d. 28 februari 2007 inzake actiepunten uit de zesde IWI rapportage geeft UWV aan welke acties UWV in gang heeft gezet. De brief geeft nog niet op alle onderdelen voldoende inzicht. In relatie tot de in deze brief geschetste problemen en de nog uit te voeren probleemanalyse gaat UWV een actuele planning opstellen. UWV heeft de in de bijlage bij deze brief benoemde ontbrekende informatie aan IWI toegezegd. IWI zal de planning en de toegezegde informatie betrekken in haar zevende rapportage. In de bijlage bij deze brief geeft de inspectie een reactie op de huidige stand van zaken weer met betrekking tot de zeven actiepunten.

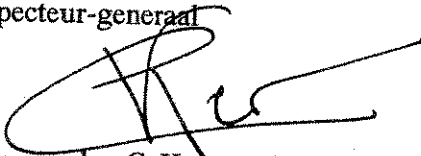


Ons kenmerk 2007/1432

**Zevende rapport IWI 'UWV en Walvis'**

De inspectie verwacht dat UWV en Belastingdienst, mede naar aanleiding het voornoemde door u geïnitieerde overleg, een integrale probleemanalyse uitvoeren en zullen voorzien van de benodigde beheersmaatregelen. Hierop aansluitend zal de inspectie haar onderzoek uitvoeren. De inspectie zal hierdoor niet, zoals aanvankelijk gepland, in mei rapporteren maar zal naar verwachting in augustus 2007 het zevende rapport uit brengen. Indien de ontwikkelingen daartoe aanleiding geven zal de inspectie u tussentijds informeren.

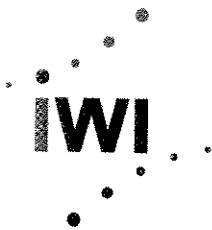
Hoogachtend,  
Inspecteur-generaal

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Kerzee', written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

(Mw. mr.drs. C. Kerzee)

Bijl.

c.c. Dhr. drs. M.A. Ruys, secretaris-generaal  
Mw. drs. J.A.M. Hilgersom, directeur-generaal  
Mw. drs. J.W. Schuiling, directeur Directie Uitvoeringsbeleid



Ons kenmerk 2007/1432

## **Bijlage**

## **Bijlage**

Deze bijlage geeft het beeld van de inspectie betreffende de stand van zaken van de zeven actiepunten zoals die door de inspectie zijn beschreven in het rapport 'UWV en Walvis, zesde rapportage'<sup>2</sup> en vormt daarmee het gevraagde commentaar op de brief van UWV van 28 februari 2007<sup>3</sup>.

### **Testen gegevensleveringen aan afnemers**

- De doelstellingen zoals verwoord in eerdere planningen, namelijk het testen van de gegevensleveringen in het najaar van 2006, gevolgd door het leveren van gegevens uit de polisadministratie vanaf 2007, worden niet gehaald. Uit een overzicht over de status van de externe leveringen blijkt dat er tot op heden nagenoeg geen concrete afspraken zijn gemaakt over het testen en realiseren van de leveringen aan de afnemers.
- Het CBS heeft geconstateerd dat de polisadministratie niet volledig is. Deze problematiek wordt geanalyseerd in de zogenaamde 'taskforce'. Doelstelling, planning en realisatie daarvan zijn nog niet geconcretiseerd, maar omvatten volgens UWV onder meer de analyse van de uitval in de diverse stadia van het ketenproces.
- UWV heeft de inspectie geen analyse en daaraan gekoppelde planning overlegd van de resterende potentiële problemen die moeten worden opgelost om de workarounds op te heffen. Dit om te komen tot een beheerste situatie ten aanzien van het ketentesten met de afnemers. UWV heeft een nulmeting gehouden naar de tevredenheid van de afnemers. De resultaten van deze meting en de consequenties voor vervolgstappen zijn nog niet aan de inspectie overlegd. Het beeld dat UWV aan de inspectie heeft geschetst is dat afnemers ontevreden zijn.

### **Het realiseren van noodzakelijke wijzigingen en aanvullende geautomatiseerde functies**

- De brand in het hoofdrekencentrum heeft ertoe geleid dat de planning voor het operationeel worden van releases moest worden bijgesteld. Het invoeren van release 5 per 31 maart 2007 tegen de afgesproken inhoud en kwaliteit, is volgens UWV niet meer realistisch. De inspectie heeft niet kunnen vaststellen wat de invloed op de planning is van het opheffen van de workarounds voor het leveren van gegevens aan afnemers. De inspectie constateert dat de planning van UWV om de achterstanden bij het implementeren van releases op korte termijn weg te werken, onvoldoende is onderbouwd.
- De inspectie constateert dat UWV risico's loopt bij calamiteiten. De brand in het hoofdrekencentrum wijst uit dat UWV het zekerstellen van de continuïteit van de uitkeringsverzor-

<sup>2</sup> Rapport IWI R 06/23, november 2006; ISSN 1383-8733; ISBN 90-5079-168-9

<sup>3</sup> Brief UWV aan de Minister van SZW, d.d. 28-2-2007, kenmerk SBK/73652

ging en de verwerking en levering van loonaangiftegegevens afdoende moet verankeren in de contractuele afspraken.

- Het uitstellen van de voor ultimo 2006 geplande releases werkt door in de releases 4.2 en mogelijk 5. De volgordelijkheid van het verwerken van loonaangiften maakt het noodzakelijk om eerst de achterstand in de gegevenverwerking over 2006 weg te werken, vervolgens de releases 4.2 en volgende te implementeren om daarna de verwerking van gegevens over 2007 te kunnen starten. UWV heeft de inspectie geen planning overlegd over het tijdstip waarop de structurele verwerking weer operationeel is.
- Het uitstel van het implementeren van releases leidt ertoe dat de systeemontwikkelaar capaciteitsproblemen ondervindt doordat wijzigingen gelijktijdig in meerdere releases moeten worden doorgevoerd.
- De afdeling die met het functioneel beheer van de applicaties wordt belast, geeft aan dat het beheer van de projectorganisatie niet wordt overgenomen voordat de applicaties aan de door UWV geformuleerde generieke (kwaliteits)eisen voldoen. De inspectie heeft nog onvoldoende inzicht kunnen krijgen in de mate waarin de polisapplicatie voldoet aan deze (kwaliteits)eisen zoals acceptatiecriteria en eisen op het gebied van beveiliging en privacy en of de verwachtingspatronen tussen de project- en lijnorganisatie voldoende zijn gesynchroniseerd.

**Het realiseren van stuur- en managementinformatie om de juistheid, volledigheid en actualiteit van de gegevens, het geautoriseerde gebruik en ook de beschikbaarheid daarvan te kunnen vaststellen en zonodig te kunnen (bij)sturen**

- UWV heeft de inspectie geen concrete opzet van de noodzakelijk geachte stuur- en managementinformatie overlegd. Deze opzet moet de visie van de Belastingdienst en UWV over de gehele keten van werkgevers tot en met afnemers omvatten om bij voortdoring:
  - het functioneren van de keten vast te kunnen stellen,
  - de bevindingen te kunnen evalueren,
  - de ketenprocessen bij te kunnen sturen en
  - verantwoording af te leggen.

Naar de inspectie heeft begrepen wordt deze analyse gemaakt door het beheerteam. De doelstellingen, activiteiten en planning van het beheerteam verkeren, naar UWV de inspectie meedeelde, nog in een zodanige fase van ontwikkeling, dat nog geen (concept) plan kon worden verstrekt. De inspectie heeft daarom geen inzicht in het moment waarop toereikende stuur- en managementinformatie is gedefinieerd en vastgelegd in de service niveauovereenkomst (SNO) met de Belastingdienst, is ontwikkeld en in gebruik kan worden genomen.

### **Het realiseren van een voldoende kwaliteitsniveau van de programmatuur**

- De bevindingen van de inspectie in de zesde rapportage golden zowel voor de ontwikkeling van de polisapplicatie als voor de voordeurapplicatie. De bevindingen zijn mede gebaseerd op door een onafhankelijke externe partij verricht onderzoek naar de technische kwaliteit van beide applicaties.  
Met de leverancier zijn afspraken gemaakt over het tijdig doorvoeren van verbeteringen aan de polisapplicatie. De inspectie constateert dat de toezeggingen van de leverancier tot nu toe niet volledig zijn gerealiseerd.  
De tekortkomingen ten aanzien van de voordeurapplicatie hebben vooral betrekking op de documentatie en daarmee de toekomstige onderhoudbaarheid van deze applicatie.  
UWV heeft de inspectie geen beeld verstrekt van de nog niet gerealiseerde tekortkomingen van zowel de polisapplicatie als de voordeurapplicatie en de planning voor het oplossen ervan.
- Het kwaliteitsonderzoek van de voordeurapplicatie leidde tot de bevinding dat de inbreng vanuit de afdeling Polisadministratie bij het ontwikkelingsproces onvoldoende was. UWV heeft de inspectie niet kunnen aangeven wat hiervan de gevolgen zijn.
- UWV laat een finale kwaliteitsmeting uitvoeren door een externe partij, een zogenaamde nulmeting. Ten tijde van het formuleren van deze reactie heeft UWV de inspectie geen inzicht kunnen bieden in de opdrachtformulering voor dit onderzoek en de voorlopige uitkomsten.

### **Het uitwerken en beproeven van ontwikkel- en beheerprocessen**

- UWV geeft aan dat nog wordt onderzocht welke processen en procedures moeten worden aangepast. De benadering van de lijnorganisatie dat de in beheer te nemen applicaties stabiel moeten functioneren, spreekt de inspectie aan. Door het ontbreken van inzicht bij UWV kan de inspectie geen indruk krijgen in de mogelijke tekortkomingen. Zo is niet duidelijk of de beveiligings- en privacyaspecten in de polis- en voordeurapplicatie voldoen aan de UWV-brede eisen voor deze onderwerpen. Ook is op dit moment voor de inspectie niet duidelijk of de teststraat is gebaseerd op een voldoende analyse van de testgevallen als basis voor het verkrijgen van inzicht in de dekkingsgraad van de uitgevoerde testen en het aanvaardbaar zijn van de risico's die niet door het testen worden gedekt.
- UWV heeft voor het uitbesteden van zijn gegevensverwerking een Europese aanbesteding gehouden. Na het in productie brengen van de polisapplicatie bleek dat in het Request for Proposal een ontoereikende definitie was opgenomen van de door opdrachtgever en opdrachtnemer te verrichten (technische) beheeractiviteiten. Deze tekortkoming wordt onderzocht door het voor rekening en risico van UWV opererende Stabiliteitsteam. De aard, inhoud en omvang van de door het Stabiliteitsteam te verrichten activiteiten wordt nader door de inspectie onderzocht.

- De uitbesteding van de gegevensverwerking voor heel UWV leidt ertoe dat bepaalde beheerfuncties binnen UWV zijn gecentraliseerd, waaronder het beheer van de koppelvlakken van de polis- en voordeurapplicatie. De ervaring leert dat het beheer van de koppelvlakken voor deze applicaties aanleiding gaf tot de nodige problemen. UWV heeft de inspectie nog niet het inzicht geboden waaruit blijkt dat de beheersing en het beheer van de koppelvlakken zodanig zijn ingericht dat geen negatieve invloed optreedt op het functioneren van de keten als geheel.
- UWV heeft geconstateerd dat de productie van de voordeurapplicatie / polisadministratie stagneert indien gelijktijdig loonberichten worden verwerkt, de polisadministratie wordt geraadpleegd en gegevens aan de afnemers worden geleverd. Het stagneren van de verwerking van de gegevens is ondervangen door het raadplegen van de polisadministratie en de levering aan de afnemers te laten plaatsvinden via 'workarounds'. UWV heeft de inspectie niet kunnen aangeven op welke wijze, wanneer en onder welke condities het probleem kan worden opgeheven.
- Het ontwikkeltraject vereist dat de nodige 'checks and balances' worden gecreëerd om te bereiken dat de belangen van de projectorganisatie en die van de toekomstige eigenaar / gebruiker (de afdeling Polisadministratie) worden geborgd. De inspectie is er niet van overtuigd dat de afdeling Polisadministratie zijn aandeel in deze 'checks and balances' altijd en in voldoende mate heeft ingevuld en mogelijk daarvoor niet voldoende was/is geëquipeerd.
- Het stagneren van de berichtenstroom leidt ertoe dat UWV na het opgang komen van de stroom wordt geconfronteerd met een stuwmeer aan berichten. UWV heeft de inspectie gemeld dat het streven is om de verwerking van de berichten te intensiveren met een factor vier. UWV heeft de inspectie echter niet kunnen overleggen in hoeverre dit streven realistisch is en wat de gevolgen van deze achterstanden zijn voor het vervolg van het ketenproces en haar gebruikers / afnemers.

#### **Het concretiseren van afspraken met de Belastingdienst.**

- UWV heeft laten weten dat de in de brief aan de minister genoemde werkgroep nog in een conceptfase verkeert. De inspectie beschikt daarom niet over inzicht in de taakstelling, bevoegdheden, samenstelling en planning van dit team. Evenmin is duidelijk in hoeverre deze werkgroep samen gaat met of een gedeeltelijke invulling is van het eerder genoemde beheerteam.
- Door het ontbreken van inzicht in het activiteiten van de werkgroep heeft de inspectie nog geen inzicht in de mate waarin de te definiëren ontwikkeling stuur- en managementinformatie een beeld geeft de beheersing en het beheer van de ketenprocessen en het moment waarop die informatie beschikbaar komt.



Ons kenmerk 2007/1432

**Het inrichten van het houders/bewerkeroverleg UWV, Belastingdienst en CBS.**

- Dit punt geeft de inspectie geen aanleiding tot aanvullende kanttekeningen.