



Belastingdienst



Convenant regelende de samenwerking op het terrein van de
loonaangifteketen tussen

de Belastingdienst, Centraal Bureau voor de Statistiek en
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

16 december 2016

Versie: 0.92
Datum: 13 december 2016

Partijen:

De Staatssecretaris van Financiën, handelend in de hoedanigheid van bestuursorgaan en als vertegenwoordiger van de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door Hans Leijten, directeur-generaal van de Belastingdienst, hierna te noemen: 'de Belastingdienst';

en

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, handelend in de hoedanigheid van bestuursorgaan en als vertegenwoordiger van de Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door Bruno Bruins, Voorzitter van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, hierna te noemen: 'UWV';

en

De Directeur-generaal van de Statistiek, Tjark Tjin-A-Tsoi, hierna te noemen: 'CBS'.

hierna gezamenlijk te noemen: partijen,

overwegen het volgende:

1 Inleiding

De gegevens die in de Polisadministratie (artikel 33 Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, verder: Wet Suwi) staan worden steeds belangrijker in het verkeer tussen burgers, overheid en bedrijven. Digitalisering van de dienstverlening binnen de overheid vraagt om beschikbaarheid van actuele en kwalitatief juiste gegevens. Dat gebeurt niet vanzelf en vraagt om nauwe samenwerking tussen de drie ketenpartners. Derhalve is het van belang om eenmaal in de drie jaar de samenwerkingsafspraken te herijken in het licht van toekomstige ontwikkelingen. De nieuwe afspraken zijn vastgelegd in dit convenant.

Dit samenwerkingsconvenant tussen de Belastingdienst, CBS en UWV vervangt het in 2005 opgestelde en in 2013 geactualiseerde samenwerkingsconvenant in het kader van de doelstellingen van de loonaangifteketen. Die doelstellingen zijn niet gewijzigd: administratieve lastenverlichting voor werkgevers door hergebruik van gegevens, verlaging van de uitvoeringskosten aan de zijde van de uitvoeringsorganisaties door doelmatigheidswinst en gemak voor bedrijf en burger. Het convenant biedt duidelijkheid over de wijze waarop de op die doelstellingen gerichte samenwerking anno 2016 is vormgegeven en legt een basis voor de samenwerking in de komende jaren.

In de afgelopen periode heeft de samenwerking zich vooral gericht op het logistiek op orde krijgen van de loonaangifteketen én op het meer en meer betrekken van externe ketenpartners. Inmiddels heeft de loonaangifteketen meerjarig aangetoond werkend en stabiel te zijn en voorts heeft de samenwerking met externe ketenpartners vorm gekregen. De komende jaren staan in het teken van het dynamiseren en toekomstbestendig maken van de loonaangifteketen, gelet op de nieuwe uitdagingen waarvoor de loonaangifteketen zich gesteld ziet gegeven de intern- organisatorische en de relevante maatschappelijke ontwikkelingen. Voorbeelden zijn de privaat-publieke

samenwerking, de ontwikkelingen op het gebied van Open data, de privacy-problematiek en de veranderingen op het terrein van werk en inkomen. Daarnaast blijft de zorg voor de continuïteit, het verhogen van de kwaliteit van de gegevens, verdergaande vereenvoudiging, het verdiepen van de relatie met aanleveraars én afnemers van gegevens en het leveren van een bijdrage aan de informatieveiligheid en fraudebestrijding, in de aandacht.

2 Wettelijk en bestuurlijk kader

De Belastingdienst, CBS en UWV zijn zelfstandige organisaties met eigen, wettelijk opgedragen taken.

De Belastingdienst is onder meer verantwoordelijk voor de heffing, controle en inning van rijksbelastingen en houdt toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen. De Belastingdienst verricht ook taken als de heffing en de inning van de premies volksverzekeringen, de premies werknemersverzekeringen, de bijdrage Zorgverzekeringswet, de werkgeversbijdrage Wet Kinderopvang en de uitvoering van een aantal inkomensafhankelijke regelingen, zoals Toeslagen. Het leveren van gegevens aan UWV ten behoeve van de vulling van de Polisadministratie is onderdeel van het proces Loonheffingen.

De Belastingdienst legt verantwoording af aan de staatssecretaris van Financiën. De Algemene Rekenkamer houdt toezicht op de Belastingdienst.

UWV is onder meer verantwoordelijk voor de uitvoering van de in artikel 30 Wet Suwi opgesomde taken op het gebied van de werknemersverzekeringen en de in artikel 33 genoemde administraties en informatieverstrekking. In dit kader voert UWV het beheer over de Polisadministratie en levert gegevens aan afnemers. UWV is een zelfstandig bestuursorgaan, ingesteld bij de Wet Suwi onder verantwoordelijkheid van de Minister van SZW. UWV legt verantwoording af aan de minister en valt onder het toezicht van de Inspectie SZW.

CBS is onder meer verantwoordelijk voor het publiceren van betrouwbare en samenhangende statistische informatie over het thema arbeid en lonen en voor het macro-economische beeld van de Nederlandse economie. De wettelijke grondslag voor (de taken van) CBS is de "Wet op het Centraal Bureau voor de Statistiek" van 20 november 2003 en de Wet Suwi.

CBS is sinds 3 januari 2004 een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder verantwoordelijkheid van de Minister van Economische Zaken.

Met de inwerkingtreding van de Wet financiering sociale verzekeringen (verder: Wfsv) en de Invoeringswet Wfsv in 2006 is de loonaangifteketen een feit geworden. De Belastingdienst en UWV zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de operationalisering van de hiermee samenhangende (proces) taken, waaronder het verzamelen van de gegevens. De drie partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van die gegevens.

3 Samenwerking tussen de Belastingdienst, CBS en UWV

De Belastingdienst, CBS en UWV kiezen ervoor om de samenwerking in het kader van de doelstellingen van de loonaangifteketen als volwaardige partners vorm te geven en te besturen. Volwaardig partnerschap betekent onderling vertrouwen, openheid en

transparantie naar elkaar en handelen met oog voor elkaars belangen. Waar nodig wordt samen beleid geformuleerd, worden afspraken gemaakt en informeren de partners elkaar actief, rekening houdend met de verschillen in bestuurlijke omgevingen.

De procesinrichting kenmerkt zich door (wederzijdse) afhankelijkheden tussen de Belastingdienst, CBS en UWV. Samen zijn de ketenpartners eigenaar van de gegevensset. Daarnaast behoren de Belastingdienst, CBS en UWV tot de grootste afnemers van de gegevens uit de Polisadministratie.

De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het heffen en innen van loonbelasting en premies werknemersverzekeringen en voor het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgever- en werknemersniveau. Een taak daarbij is het toezicht op en de dienstverlening aan inhoudingsplichtigen. Dit impliceert ook het toezicht op de volledigheid, de juistheid en de kwaliteit van de aangeleverde collectieve en nominatieve gegevens. De Belastingdienst stelt dienstverband- en loongegevens op werknemersniveau beschikbaar aan UWV.

UWV beheert de nominatieve gegevens in de Polisadministratie en is verantwoordelijk voor het leveren van deze gegevens aan publiek- en privaatrechtelijke afnemers binnen het vigerende wettelijk kader.

CBS draagt geen directe verantwoordelijkheid voor de operationalisering van de verwerkingsprocessen bij de Belastingdienst en UWV. De door CBS ontvangen loonaangiftegegevens worden uitsluitend gebruikt voor statistische doeleinden. Deze gegevens worden niet verstrekt aan anderen dan diegenen die belast zijn met de uitvoering van de taken van CBS en worden slechts zodanig openbaar gemaakt dat daaraan geen herkenbare gegevens over een afzonderlijk persoon, huishouden, onderneming of instelling kunnen worden ontleend. CBS heeft derhalve op berichtgeversniveau ook geen wettelijke terug meldplicht richting de Belastingdienst en UWV wat betreft mogelijke onvolledigheid en onjuistheid van de aangeleverde collectieve en nominatieve gegevens.

Om elkaar in staat te stellen het eigen proces doelmatig en doeltreffend uit te voeren en daarbij rekening te houden met de belangen van de ander alsmede met de onderlinge afhankelijkheden is samenwerking in de besturingsprocessen noodzakelijk. Hierover worden in dit convenant voor de komende jaren nadere afspraken gemaakt. De afspraken in het convenant sluiten aan op het huidige niveau van samenwerking. De ketenpartners zullen deze afspraken 3-jaarlijks herijken, teneinde aansluiting bij de actualiteit te waarborgen.

Afspraken over het doorleveren van gegevens uit de Polisadministratie waarvoor de Belastingdienst verantwoordelijk is, door UWV aan anderen, waarbij UWV slechts bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is, zijn vastgelegd in een daartoe opgestelde 'Houder-bewerker-overeenkomst' (bijlage 3). Gegevens waarvoor CBS de verantwoordelijke is worden niet aan anderen verstrekt, tenzij met toestemming van CBS, met uitzondering van het bepaalde in artikel 33 leden 8,9 en 10 Wet Suwi.

Indien partijen in de afweging van hun belangen niet tot overeenstemming komen binnen de loonaangifteketen, wordt die afweging een zaak van de betrokken bewindspersonen.

spreken het volgende af:

Artikel 1 Definities

In dit convenant (en de daarbij behorende bijlagen) wordt verstaan onder:

1. Ketenpartners: de drie keteneigenaren, de Belastingdienst, CBS en UWV;
2. Externe ketenpartners: deelnemers aan de loonaangifteketen buiten de keteneigenaren, die – in welke hoedanigheid dan ook – gegevens aanleveren aan het proces van de loonaangifteketen dan wel daar als afnemer gebruik van maken; voorts in het ecosysteem van de loonaangifteketen relevante partijen, zoals EU, politieke partijen, cao-partijen, kennisinstellingen, e.d.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit convenant is om afspraken te maken over de samenwerking in het kader van de loonaangifteketen en deze vast te leggen.

Artikel 3 Afspraken, taken en verantwoordelijkheden

Om richting en sturing aan de ketensamenwerking te geven zijn voor de komende jaren de navolgende afspraken gemaakt.

3.1 Reguliere productie

Jaarlijks worden tussen de Belastingdienst en UWV een Service Niveau Overeenkomst (SNO) en het daaraan gerelateerde Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vastgesteld, waarin afspraken zijn vastgelegd over de beschikbaarheid en de kwaliteit van de wederzijds te leveren diensten en producten, en afspraken over hoe te handelen in geval van calamiteiten. Tevens worden hierin nadere afspraken gemaakt omtrent de wijze waarop gezamenlijke monitoring van prestaties plaats vindt en hoe de productie naar aanleiding hiervan of ten gevolge van calamiteiten wordt bijgestuurd. Uitgangspunt hierbij is het normenkader dat wordt vastgesteld door het Kernteam van de loonaangifteketen, het hoogste bestuursorgaan in de keten. Deze SNO en DAP maken integraal onderdeel uit van dit convenant. Zie hiervoor Bijlage 4.

3.2 Premievaststelling, premie-inning en fondsenbeheer

In het kader van de wettelijke taakverdeling inzake de vaststelling van de premiepercentages, de heffing en inning van de premies werknemersverzekeringen en het beheer van de gerelateerde fondsen, vindt nauwe samenwerking plaats tussen de Belastingdienst en UWV.

UWV is verantwoordelijk voor de berekening van de premiepercentages en het beheer van de gerelateerde sectorfondsen. De Belastingdienst verstuurt de beschikkingen naar werkgevers en is verantwoordelijk voor de heffing en de inning van de premies en de afdracht aan de fondsen. Voor de afdracht aan de fondsen is een aparte SNO Fondsen UWV-Belastingdienst en een DAP Fondsen UWV-Belastingdienst vastgesteld.

3.3 Beheer en informatieveiligheid

De continuïteit en kwaliteit van de onderlinge procesketens wordt geborgd door procedurele afspraken omtrent het operationele beheer van de keten voor zowel de geautomatiseerde als de handmatige processen. Er worden onder meer afspraken gemaakt omtrent de procesbesturing en monitoring van de keten, de afhandeling van incidenten, het afstemmen van wijzigingen in de procesketens, gelijktijdige ingebruikname van nieuwe releases, het gezamenlijk oplossen van problemen en archivering. Zie hiervoor Bijlage 4, SNO en DAP.

Informatieveiligheid speelt een cruciale rol in het waarborgen van de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking binnen de samenwerking door eisen te stellen aan de kwaliteitsaspecten beschikbaarheid, exclusiviteit (vertrouwelijkheid), integriteit (privacy en datalekken, Wet Bescherming Persoonsgegevens) en controleerbaarheid. Uitgangspunt hierbij is dat iedere organisatie in eerste instantie uitgaat van de bestaande, eigen informatieveiligheidsstructuren, waar nodig en in onderling overleg aangevuld met organisatie-overstijgende keteneisen.

3.4 Nieuwe wet- en regelgeving en andere wijzigingen in de samenwerking

In voorkomende gevallen zullen de ketenpartners samenwerken bij het voorbereiden en realiseren van wijzigingen die van invloed zijn op de operationele samenwerking. Het gaat hierbij zowel om wijzigingen in het wettelijk kader, als om verbeteringen in de producten, diensten en processen. Onbelemmerde gegevensuitwisseling dient nagestreefd te worden, waarbij de wettelijke kaders, zoals de geheimhoudingsverplichting vastgelegd in de CBS-wet, in acht worden genomen.

Voorafgaand aan wijzigingen in het voor de samenwerking relevante wettelijk kader wordt aan elkaar gevraagd de gevolgen voor de uitvoering in beeld te brengen en de haalbaarheid te beoordelen, waarbij uitgangspunten van uitvoeringstoetsen worden gedeeld worden gedeeld en conclusies zoveel mogelijk op elkaar worden afgestemd. Bij het advies dat betrokken partijen desgevraagd geven wordt steeds de kwaliteit van de keten meegewogen en wordt rekening gehouden met de gevolgen voor de ketenpartner(s). Om dit te bereiken zullen de ketenpartners elkaar vroegtijdig informeren omtrent voorgenomen wetswijzigingen die van invloed zijn op de werking van de keten. Tevens worden, voorafgaand aan het advies, gezamenlijk de wijzigingen in de keten bepaald die nodig zijn om tot een optimale uitvoering te komen.

Ook bij wijzigingen in producten, diensten en processen die niet worden gedreven door wijzigingen in het wettelijk kader informeren en raadplegen de ketenpartners elkaar voorafgaand aan definitieve besluitvorming, zodat een optimale werking van de keten wordt gewaarborgd.

Indien de omvang en/of complexiteit van wijzigingen hierom vraagt, wordt een gezamenlijke projectstructuur in het leven geroepen om de wijzigingen gecoördineerd te realiseren.

3.5 Doorontwikkeling loonaangifteketen

Ten behoeve van een gezamenlijke borging en doorontwikkeling van de keten stellen de ketenpartners op basis van een gezamenlijke visie op de loonaangifteketen op tactisch/operationeel niveau een jaarplan met kernactiviteiten en speerpunten op, dat vervolgens op bestuurlijk niveau wordt vastgesteld. Het jaarplan vormt de basis voor de periodieke rapportages.

3.6 Besturing van en verantwoording over de loonaangifteketen

De rollen en verantwoordelijkheden binnen 'de werking van de keten' zijn vastgelegd in het Kernteam van 26 augustus 2011 en zijn nog onverkort van kracht. Zie hiervoor Bijlage 2.

Over de dagelijkse gang van zaken en de doorontwikkeling op tactisch en operationeel niveau wordt vier-wekelijks gezamenlijk verantwoording afgelegd aan het Kernteam, het hoogste bestuursorgaan van de keten. De Belastingdienst en UWV verantwoorden zich naar de politieke opdrachtgevers mede op basis van de hiervoor genoemde gezamenlijke verantwoording, waarover vooraf onderlinge afstemming plaatsvindt. Deze verantwoording geschiedt via de reguliere verantwoordingsrapportages van de organisaties.

3.7 Externe communicatie en corporate identity

De ketenpartners communiceren primair vanuit hun eigen identiteit en primaire taak naar de buitenwereld. Daarnaast kiezen de ketenpartners er bewust voor om een gezamenlijke identiteit als 'Loonaangifteketen' te stimuleren, met andere woorden een 'corporate identity' voor de loonaangifteketen te hanteren ter verduidelijking van de betekenis van deze keten voor Nederland. In communicatieve zin ondersteunt dit in sterke mate de begripsvorming over de loonaangifteketen richting externe ketenpartners: inhoudingsplichtigen, softwareontwikkelaars, salarisadministrateurs, afnemers, fiscaal intermediairs, basisregistraties en de politiek. De loonaangifteketen wordt herkend en erkend als autoriteit en expert op het gebied van ketensamenwerking.

3.8 Kwaliteit voor afnemers

De ketenpartners onderkennen het maatschappelijk belang van de kwaliteit van gegevens binnen de loonaangifteketen, omdat dit bijdraagt aan een adequate informatie uitwisseling tussen burgers, bedrijven en overheid. Doordat de loonaangifteketen goed functioneert kunnen de ketenpartners de komende jaren meer aandacht schenken aan gegevensdiensten en de gestelde kwaliteitseisen. Enerzijds door preventief aan de voorkant van de keten aan kwaliteit te werken en door voorlichting aan en communicatie en samenwerking met inhoudingsplichtigen, salarisadministrateurs en softwareontwikkelaars en anderzijds door controles en toezicht. En tevens door kwaliteitssignalen (van afnemers en burgers) optimaal binnen de keten te verwerken. Over de inspanningen die de ketenpartners hiervoor verrichten en de prestaties die zij hierbij realiseren worden in het jaarplan afspraken gemaakt, die jaarlijks worden geëvalueerd.

Artikel 4 Evaluatie

Evaluatie van de werking en de uitvoering van dit convenant, vindt plaats in het Kernteam aan de hand van de vier-wekelijkse bestuurlijke rapportage. Eenmaal per jaar vindt de evaluatie expliciet plaats ten behoeve van LMO en Kernteam.

Artikel 5 Tussentijdse wijziging

1. Elke partij kan de andere partij(en) schriftelijk verzoeken het convenant te wijzigen. De wijziging behoeft de schriftelijke instemming van alle partijen.
2. Partijen treden in overleg binnen drie maanden nadat een partij de wens daartoe aan de andere partij(en) schriftelijk heeft meegedeeld.
3. De wijziging en de verklaring(en) tot instemming worden als bijlage aan het convenant gehecht.

Artikel 6 Opzegging

Beëindiging van het convenant is mogelijk indien een van de partijen haar voornemen daartoe schriftelijk mededeelt aan de andere partij(en) onder opgaaf van de redenen van haar wens tot beëindiging.

Artikel 7 Afdwingbaarheid

Dit convenant is niet in rechte afdwingbaar.

Artikel 8 Escalatieregeling

1. Indien er een geschil ontstaat tussen partijen over dit convenant, trachten partijen binnen een redelijke termijn in onderling overleg tot een oplossing te komen.
2. Er is sprake van een geschil indien tenminste één partij hierover schriftelijk bericht.
3. Geschilbeslechting geschiedt in onderling overleg onder verantwoordelijkheid van de ketenmanager.

Artikel 9 Afspraken over verwerking van gegevens

1. In het kader van dit convenant worden gegevens, waaronder persoonsgegevens, verwerkt. Partijen maken hierover zodanige afspraken dat wordt voldaan aan de eisen die de van toepassing zijnde wet- en regelgeving daaraan stelt.
2. De in het eerste lid genoemde afspraken worden voor wat betreft de fiscale gegevens vastgelegd in de 'Houder-bewerker-overeenkomst', Bijlage 3 bij dit convenant.
3. Gegevensverwerking als bedoeld in het eerste lid vindt niet plaats dan nadat de in het eerste lid genoemde afspraken zijn gemaakt en bij dit convenant gevoegd.

Artikel 10 Inwerkingtreding en looptijd

Dit convenant treedt in werking met ingang van de dag van ondertekening door alle partijen en heeft een looptijd van 3 jaren, tenzij wettelijke regelingen nopen tot tussentijdse aanpassing.

Na afloop van de in bovengenoemde duur wordt dit convenant telkens voor dezelfde duur voortgezet, tenzij een partij het convenant met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden schriftelijk heeft opgezegd.

Artikel 11 Bijlage(n)

De volgende bij dit convenant behorende bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit convenant:

1. Afspraken over verwerking van gegevens.
2. Besturingsmodel van de loonaangifteketen.
3. 'Houder-bewerker-overeenkomst' tussen de Belastingdienst en UWV.
4. SNO en DAP tussen UWV en Belastingdienst over de afspraken inzake de reguliere productie.

Artikel 12 Geheimhouding

De gegevens die worden uitgevraagd via de Loonaangifte, worden door partijen uitsluitend gebruikt voor de doelen die in art. 33 lid 2 van de Wet Suwi worden genoemd. Doorlevering van gegevens door UWV, de Belastingdienst of CBS kan alleen indien er een wettelijke grondslag is voor het verstrekken van gegevens aan die partijen. Indien UWV gegevens verstrekt waarvoor de Belastingdienst of CBS de verantwoordelijke is in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, kan dit alleen met toestemming van de Belastingdienst respectievelijk CBS. Zie verder bijlage 1, Afspraken over verwerking van gegevens.

Artikel 13 Voorlichting en media

Over voorlichtingsactiviteiten en contacten met de media, voor zover deze activiteiten betrekking hebben op de inhoud van dit convenant, overleggen Partijen vooraf met elkaar.

Ondertekening

Belastingdienst

Hans Leijtens, Directeur-generaal van de Belastingdienst

Centraal Bureau voor de Statistiek

Tjark Tjin-A-Tsoi, Directeur-generaal van de Statistiek

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Bruno Bruins, Voorzitter van de Raad van Bestuur van UWV

Ondertekening

Overeengekomen en in drievoud ondertekend:

Plaats: 's-Gravenhage

Datum: 16-12-2016

Gegevens organisatie

Belastingdienst

Postbus 20201 | 2500 EE
's-Gravenhage

T 070-342 87 64

Gegevens organisatie

Uitvoeringsinstituut
Werknemersverzekeringen
Postbus 58285 | 1040 HG
Amsterdam

T 088-898 20 10

Gegevens organisatie

Centraal Bureau voor de Statistiek

Postbus 24500 | 2490 HA
's-Gravenhage

T 070-337 38 00

Bijlage 1: Afspraken over verwerking van gegevens

Gegevensgebruik

1. De in dit convenant bedoelde gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van wettelijke taken, zijnde (internationaal) fiscale behandeling en beoordeling van de toekenning van inkomensafhankelijke regelingen door de Belastingdienst, de productie van statistieken door CBS en de uitvoering van werknemersverzekeringen door UWV.
2. Het doorleveren of overdragen, dan wel ter beschikking stellen van de gegevens in de Polisadministratie aan andere (externe) partijen mag en kan alléén plaatsvinden als (vooraf) door de voor het gegeven verantwoordelijke partij uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is gegeven.
3. Partijen zullen de gegevens niet langer bewaren dan in het kader van de uitvoering van wettelijke taken strikt noodzakelijk is. Voor het overige voldoen zij aan de eisen gesteld in de Archiefwet 1995 en de Selectielijst Belastingdienst/Centrale Administratieve Processen, de Selectielijst CBS en de Selectielijst UWV.
4. In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden de bewaar- en vernietigingsvereisten nader gespecificeerd, met behulp van selectielijsten en ordeningsstructuren.

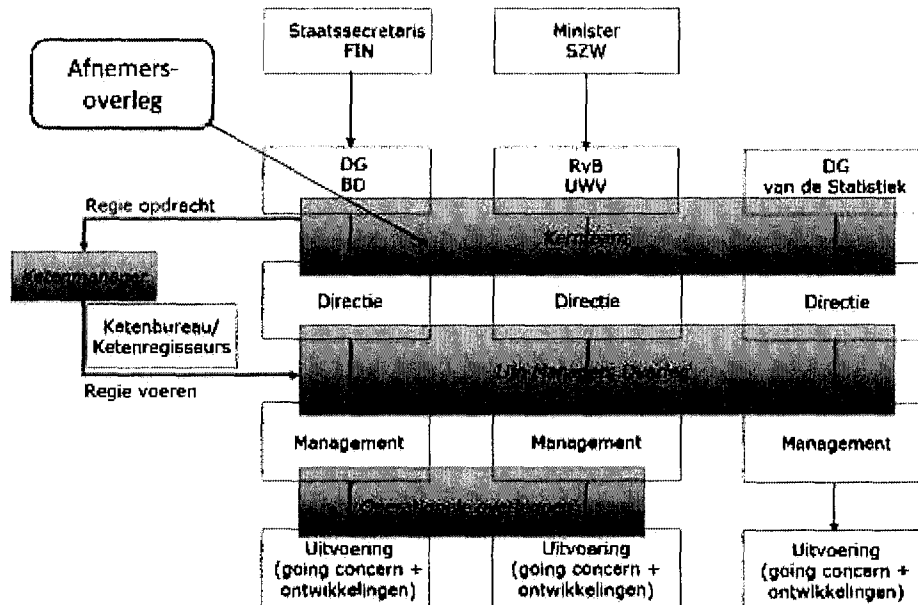
Beveiliging

1. Partijen verplichten zich jegens elkaar om alle noodzakelijk te nemen voorzorgsmaatregelen te treffen om de gegevens vertrouwelijk, met de gepaste geheimhouding en conform het doel waarvoor ze zijn uitgevraagd, te behandelen.
2. Partijen zullen binnen hun organisatie de noodzakelijke maatregelen nemen om de gegevens te beschermen tegen het risico van verlies, ongeautoriseerde wijziging, vernietiging en aanmaak en tegen inzage door onbevoegden. Normatiek en gespecificeerde methodes worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
3. Functionarissen die kennis kunnen nemen van de gegevens of die deelnemen aan gezamenlijk ingestelde onderzoeken of acties, gebruiken gegevens uitsluitend ter vervulling van de publiekrechtelijke taak van de betrokken instellingen respectievelijk organen.
4. Partijen dragen er zorg voor dat bedoelde functionarissen informatie over een persoon of zaken van personen of lichamen niet verder bekendmaken dan noodzakelijk is ter uitvoering van de publiekrechtelijke taak van de instellingen. Uitgezonderd hiervan is de informatieoverdracht waartoe een wettelijke verplichting bestaat.
5. Partijen zijn als verantwoordelijke verplicht te handelen conform art 34a Wbp ingeval van een inbreuk op de beveiliging of een datalek die/dat leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens.
6. Bij onderlinge gegevensuitwisseling tussen de partijen -indien het gegevens betreft waarvan de afnemende partij niet is aangemerkt als "eigenaar" in de kruisjeslijst behorende bij art.5.2 lid 1 Besluit Suwi- maakt de afnemende partij aannemelijk dat voldaan wordt aan de voorwaarden van doelbinding, proportionaliteit, gegevensbeveiliging en geheimhouding.

Communicatie en geschillenregeling

1. Geen van de partijen zal zonder voorafgaande toestemming van de andere partijen in publicaties of reclame-uitingen melding maken van dit convenant en bijbehorende afspraken.
2. Over voorlichtingsactiviteiten en contacten met de media over dit convenant en bijbehorende afspraken wordt steeds tijdig vooraf overleg gevoerd met de daartoe geëigende directie voor voorlichting en communicatie van het betreffende Ministerie.
3. Indien er sprake is van foutieve gegevensuitwisseling waardoor verkeerde informatie aan burgers en/of bedrijven is verstrekt, zullen partijen de wijze van extern communiceren en de inhoud van het betreffende bericht met elkaar afstemmen.
4. Partijen verplichten zich jegens elkaar om bij constatering van fouten in de gegevensuitwisseling, zoals bedoeld in dit convenant, elkaar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
5. Bij constatering van fouten zetten partijen zich maximaal in om deze te herstellen en de correcte gegevens uit te wisselen. Een en ander conform de normen die daarvoor worden gehanteerd in de Service Niveau Overeenkomst en/of het Dossier Afspraken en Procedures (SNO en/of DAP).
6. Indien sprake is van een situatie waarbij tijdelijk niet kan worden voldaan aan de wettelijke taak om gegevens uit te wisselen als bedoeld in dit convenant, zal de meest gereede partij daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij en hem van de ontwikkelingen op de hoogte houden.
7. Partijen houden elkaar op de hoogte van de verstoorde gegevensuitwisseling en over de voortgang van de oplossing van de verstoring. Wijze van communicatie is vastgelegd in de Service Niveau Overeenkomst en/of het Dossier Afspraken en Procedures (SNO en/of DAP).
8. Partijen doen al het mogelijke om schade bij elkaar te voorkomen dan wel deze te beperken.

Bijlage 2: Besturingsmodel Loonaangifteketen



De bestaande besturingsstructuur met op bestuurlijk/strategisch niveau het Kernteam, op strategisch/tactisch niveau het LMO en op tactisch/operationeel niveau TOO/OOO en TOP, wordt in de komende jaren gehandhaafd. Hierbij worden ook het niveau van deelname en de procedurele afspraken gecontinueerd. Ook de verbindende en sturende rol van de Ketenmanager met ondersteuning van het Ketenbureau als katalysator tussen de verschillend georganiseerde ketenpartners, wordt voortgezet.

Rollen en verantwoordelijkheden

- Kernteam

Het Kernteam is bestuurlijk eindverantwoordelijk voor de loonaangifteketen. Het Kernteam staat onder gezamenlijke leiding van de Directeur-Generaal van de Belastingdienst en de Voorzitter/een Lid van de Raad van Bestuur van UWV. CBS wordt in het Kernteam vertegenwoordigd door de Directeur-Generaal van de Statistiek. De samenstelling van het Kernteam is daarnaast: de voorzitter van afnemersoverleg (AOL), het ministerie van SZW, het ministerie van Financiën, uitvoerende directeuren van Belastingdienst, CBS en UWV. Ook de Ketenmanager is lid van het Kernteam. Het Kernteam wordt geïnformeerd over de loonaangifteketen door middel van de bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen" en het Kernteam legt hierover verantwoording af aan de bewindslieden van SZW en Financiën via het reguliere beheersverslag.

De bestuurlijke rapportage wordt in het Kernteam toegelicht door de Ketenmanager. De Ketenmanager vormt een directe verbinding tussen Kernteam en Lijnmanagersoverleg.

Daarnaast hebben de vertegenwoordigers van de lijnorganisaties in het Kernteam een eigen verantwoordelijkheid om hun vertegenwoordigers in het Lijnmanagersoverleg te informeren over hetgeen in het Kernteam besproken en besloten is.

De actuele kaders (waaronder het normenkader) voor de werking van de loonaangifteketen zijn vastgesteld in het Kernteam. Aanvullingen en afwijkingen hierop worden, op voordracht van de lijnmanagers via het Lijnmanagersoverleg voorgesteld en vervolgens vastgesteld in het Kernteam.

Indien hij daartoe aanleiding ziet, kan het Kernteam zowel proactief als reactief interveniëren op zowel de kaders als de uitvoering op het gebied van beheer en exploitatie van de loonaangifteketen.

Het Kernteam komt tweemaandelijks bijeen om de ontwikkelingen en de voortgang in de loonaangifteketen te bespreken.

- Lijnmanagersoverleg

Het Lijnmanagersoverleg ziet toe op de dagelijkse gang van zaken op het gebied van beheer en exploitatie van de loonaangifteketen en legt hier integraal verantwoording over af aan het Kernteam middels de bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen". Het Lijnmanagersoverleg wordt voorgezeten door een uitvoerend Directeur van UWV en een uitvoerend (Plv) Directeur van de Belastingdienst. Naast lijnmanagers van CBS en verschillende andere onderdelen van UWV en Belastingdienst (IM, Toezicht), die verantwoordelijk zijn voor de integrale sturing op activiteiten met betrekking tot de loonaangifteketen binnen het eigen organisatie-onderdeel zowel qua proces als qua inhoud, neemt ook de Ketenmanager deel aan het Lijnmanagersoverleg. Ook de voorzitters van de operationele overleggen nemen (deels) deel aan het Lijnmanagersoverleg, teneinde de verticale verbinding tussen de diverse overleggen te versterken.

Het Lijnmanagersoverleg vindt vier-wekelijks plaats.

Het Lijnmanagersoverleg onderneemt de navolgende initiatieven:

- Het organiseren van een jaarlijks overleg met het Kernteam om de voortgang en de aandachtspunten in de loonaangifteketen te bespreken en het jaarplan vast te stellen.
- Het organiseren van een (na)jaarcongres voor de loonaangifteketen, waarin naast andere actuele thema's, een aanzet wordt gegeven voor het opstellen van een jaarplan voor de loonaangifteketen voor het volgende jaar.
- Het regelmatig organiseren van themasessies over zaken die de loonaangifteketen aan (kunnen) gaan. Waar nodig worden externe specialisten ingezet.
- Het bespreken van de (concept) bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen" en de daaronder liggende "Detailrapportages (werking) van de loonaangifteketen" en het vaststellen daarvan. Het Lijnmanagersoverleg bewaakt de kwaliteit van de rapportages, ziet toe op de volledigheid en bespreekt de aandachts- en zorgpunten. Waar nodig neemt het Lijnmanagersoverleg op deze punten beslissingen en maakt (aanvullende) afspraken. Waar deze laatste aanleiding kunnen zijn voor mogelijke bestuurlijke en/of politieke risico's, wordt vanuit het Lijnmanagersoverleg een besluit gevraagd van het Kernteam.
- Het bespreken van uit de lijn of het Ketenbureau aangeleverde notities en het desgevraagd nemen van een besluit. Indien de inhoud van de notitie duidt op mogelijke bestuurlijke en/of politieke risico's of aanpassing van de door het Kernteam vastgestelde kaders, wordt de notitie vanuit het Lijnmanagersoverleg voorgelegd aan het Kernteam ter besluitvorming of ter informatie.

- Het (doen) opnemen van eventuele besluiten, die binnen het Lijnmanagersoverleg zijn genomen naar aanleiding van besproken onderwerpen, in de bestuurlijke rapportage ter informatie.
- Het communiceren van eventuele besluiten en (aanvullende) afspraken uit het Lijnmanagersoverleg naar aanleiding van besproken onderwerpen, rapportages, notities en décharge besluiten, alsmede bevindingen ten aanzien van de kwaliteit van aangeleverde rapportages en notities naar de betreffende medewerkers, voorzien van heldere verwachtingen ten aanzien van opvolging zowel op inhoud als op tijdigheid.

- Operationele overleggen

De operationele overleggen bewaken de dagelijkse gang van zaken op het gebied van beheer en exploitatie van de loonaangifteketen (Tactisch en Operationeel Productieoverleg) en de ontwikkelingen in de voortbrengingsketen (Tactisch Ontwikkel Overleg en Operationeel Ontwikkel Overleg) en leggen hier integraal verantwoording over af aan het Lijnmanagersoverleg middels de detailrapportages "Detail-rapportages (werking) van de loonaangifteketen" en doen een voorstel voor de bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen".

Daartoe ondernemen zij de navolgende initiatieven:

- Het vier-wekelijks (of indien daartoe aanleiding bestaat tussentijds) bespreken van de concept detailrapportages "Detailrapportages (werking) van de loonaangifteketen" en het vaststellen daarvan. Het bewaken van de kwaliteit van deze rapportages en het erop toezien dat alle stuurinformatie is opgenomen. Voorts het zo nodig stil staan bij ontstane aandachts- en zorgpunten en het nemen van beslissingen dan wel het maken van (aanvullende) afspraken om deze punten waar mogelijk op te lossen. Dit is inclusief verstoringen binnen processen en (geautomatiseerde) systemen. Indien besluiten en (aanvullende) afspraken strategisch of tactisch van aard zijn, wordt vanuit de operationele overleggen een besluit gevraagd aan het Lijnmanagersoverleg.
- Het vier-wekelijks opstellen van de concept bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen" ter vaststelling door het Lijnmanagersoverleg. Besluiten die binnen de operationele overleggen zijn genomen naar aanleiding van besproken onderwerpen, worden in de bestuurlijke rapportage aan het Lijnmanagersoverleg opgenomen.

- Ketenmanager

De Ketenmanager heeft vanuit het Kernteam de expliciete opdracht om "een wakend oog" te hebben op de werking van de loonaangifteketen. In deze rol bewaakt hij zowel de horizontale verbinding tussen beide organisaties als het realiseren van de normen. Ook borgt de Ketenmanager de betrokkenheid van het Lijnmanagersoverleg binnen de afstemmingen met in- en externe toezichthouders. De Ketenmanager participeert in het Lijnmanagersoverleg waarin de bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen" inhoudelijk wordt besproken. De Ketenmanager licht de bestuurlijke rapportage "Rapportage loonaangifteketen" toe in het Kernteam.

De Ketenmanager wordt voor de uitvoering van zijn taken ondersteund door het Ketenbureau.

- Ketenbureau

Het Ketenbureau heeft een signaal-en adviesrol ter ondersteuning van de Ketenmanager, het Kernteam en het Lijnmanagersoverleg met betrekking tot de loonaangifteketen. Het Ketenbureau ondersteunt - vanuit zowel een expert- als een controlrol - de medewerkers in de lijn ten aanzien van de kwaliteit en de consistentie van de informatie (notities en rapportages) die aan het Lijnmanagersoverleg, de Ketenmanager en het Kernteam ter beschikking worden gesteld. Op basis van haar ervaring met de bestuurlijke omgeving en haar inhoudelijke expertise ondersteunt het Ketenbureau met professioneel advies op zowel proces als inhoud richting de Ketenmanager en het Lijnmanagersoverleg. Zowel indien daartoe uitgenodigd als wanneer het Ketenbureau daartoe zelf aanleiding ziet.

- AOL

Het AOL is een strategisch bestuurlijk overleg dat bestaat uit vertegenwoordigers van de afnemers van de loonaangifteketen. Het AOL heeft enerzijds een adviserende rol richting het Kernteam en bundelt en behartigt anderzijds op strategisch niveau de belangen van alle bestaande en potentiële afnemers van gegevensleveringen uit de keten. Hiertoe neemt het AOL middels zijn werkgroep Gegevens een initiërende rol voor wat betreft aanpassing van de gegevensset voor zover dat de afnemers betreft. Om het belang dat de keteneigenaren hechten aan de rol van de afnemers te benadrukken, heeft de voorzitter van het AOL zitting in het Kernteam.

De loonaangifteketen heeft een eigen escalatieprocedure die vastgelegd is in de SNO.

Bijlage 3: 'Houder-bewerker-overeenkomst' Belastingdienst-UWV

OVEREENKOMST

TUSSEN

Belastingdienst

EN

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Betreffende de verwerking van fiscale gegevens in de Polisadministratie

Partijen:

De Belastingdienst, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur-generaal,
de heer Hans Leijtens, hierna te noemen: de Belastingdienst

en

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer Bruno Bruins, hierna te noemen: UWV

Overwegende dat:

uit hoofde van artikel 33 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet Suwi) partijen figureren als verantwoordelijken voor persoonsgegevens zoals die worden verwerkt in de Polisadministratie. De Belastingdienst levert via de loonaangifteketen fiscale gegevens aan de Polisadministratie. UWV is aangewezen als bewerker van de persoonsgegevens waarvoor de Belastingdienst verantwoordelijk is, en UWV mag geen fiscale gegevens aan haar afnemers verstrekken zonder toestemming van de Belastingdienst. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) schrijft voor dat het bewerkerschap schriftelijk in een overeenkomst wordt vastgelegd.

komen het volgende overeen:

1. Artikel 1. Definities

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- a. Wet Suwi: Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- b. Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens;
- c. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere

- vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
- d. verantwoordelijke: het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
 - e. bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen;
 - f. betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
 - g. derde: ieder, niet zijnde de betrokkene, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken.
 - h. fiscale gegevens: gegevens waarvoor de Belastingdienst de enige verantwoordelijke is op grond van art. 33 lid 2 sub d jo art. 33 lid 3 en 4 Wet Suwi en de "kruisjeslijst" uit Bijlage I van het Besluit Suwi. Het betreft een fiscaal gegeven als er bij het gegeven onder het kopje "doelen" *geen* kruisje staat in de kolommen "UWV, art. 33.2a Wet Suwi" en/of "UWV, art. 33.2b Wet Suwi" en/of "UWV, art. 33.2c Wet Suwi", maar wel een kruisje staat in de kolom "BD, art. 33.2d Wet Suwi" al dan niet gecombineerd met een kruisje in de kolom "CBS, art. 33.2e Wet Suwi".

Artikel 2. Doel van de overeenkomst

Het doel van de overeenkomst is om afspraken met betrekking tot de verwerking door UWV van in de Polisadministratie opgenomen fiscale gegevens schriftelijk vast te leggen.

Artikel 3. Bescherming persoonsgegevens, geheimhouding, beveiliging

1. Partijen verplichten zich jegens elkaar om alle noodzakelijk te nemen voorzorgsmaatregelen te treffen om de uitgewisselde gegevens vertrouwelijk, met de gepaste geheimhouding en conform het doel waarvoor ze zijn verstrekt, te behandelen. Ook zullen partijen de verkregen privacy-gevoelige informatie niet langer bewaren dan strikt noodzakelijk is en voor het overige verplichten partijen zich jegens elkaar om te voldoen aan de eisen die gesteld zijn in de Wbp.
2. Partijen zullen binnen hun organisatie de noodzakelijke maatregelen nemen om de uitgewisselde gegevens te beschermen tegen het risico van verlies, wijziging,

vernietiging, ongeautoriseerde aanmaak en inzage door onbevoegden.

3. Functionarissen die kennis kunnen nemen van de uitgewisselde gegevens of die deelnemen aan gezamenlijk ingestelde onderzoeken of acties, gebruiken gegevens uitsluitend ter vervulling van de publiekrechtelijke taak van de betrokken instellingen respectievelijk organen.

Partijen dragen er zorg voor dat bedoelde functionarissen informatie over een persoon of zaken van personen of lichamen niet verder bekendmaken dan noodzakelijk is ter uitvoering van de publiekrechtelijke taak van de instellingen. Uitgezonderd hiervan is de informatieoverdracht waartoe een wettelijke verplichting bestaat.

4. Partijen zijn de verantwoordelijken met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens in de Polisadministratie, zoals deze zijn opgenomen in de Bijlage 1 bij deze overeenkomst.
5. UWV is de bewerker met betrekking tot de verwerking van fiscale gegevens in de Polisadministratie, zoals deze zijn opgenomen in de Bijlage 1 bij deze overeenkomst.

Partijen zullen voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de persoonsgegevens zorg dragen. Derden, die in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst worden ingeschakeld, worden gehouden aan de voor hun opdrachtgever geldende geheimhoudingsplicht.

Artikel 4. Gegevensverwerking

1. UWV verwerkt de gegevens, waarvoor de Belastingdienst bij uitsluiting de verantwoordelijke is, overeenkomstig de afspraken zoals deze in Bijlage 2 bij deze overeenkomst zijn opgenomen.
2. Onder gegevensverwerking wordt tevens en uitdrukkelijk verstaan de verstrekking van gegevens aan derden.
3. UWV voorziet de Belastingdienst van de informatie die deze nodig heeft teneinde zich een oordeel te kunnen vormen over de naleving van deze overeenkomst.

Artikel 5. Inzage- en correctierecht, recht van verzet

1. Voor de behandeling van verzoeken met betrekking tot het recht op inzage en correctie en het recht op verzet, is door de verantwoordelijken van de Polisadministratie een instructie inzage- en correctierecht Polisadministratie opgesteld.
2. Betrokkene die op grond van artikel 35 Wbp gebruik maakt van zijn recht op inzage, richt zijn verzoek aan UWV. Een verzoek tot inzage wordt behandeld conform de instructie inzage- en correctierecht Polisadministratie.
3. Betrokkene die op grond van artikel 36 Wbp gebruik maakt van zijn recht op correctie, richt zijn verzoek aan UWV. Een verzoek tot correctie wordt behandeld conform de instructie inzage- en correctierecht Polisadministratie.
4. Betrokkene die op grond van artikel 40 Wbp gebruik maakt van zijn recht van verzet, richt zijn verzoek aan UWV. Het verzoek wordt behandeld conform de instructie inzage- en correctierecht Polisadministratie.

Artikel 6. Looptijd overeenkomst, wijzigingen

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor dezelfde periode als die van het samenwerkingsconvenant (ingegaan 16 december 2016 met een looptijd van 3 jaar) en treedt in werking op de datum van ondertekening door partijen. Het vervangt alle eerdere overeenkomsten inzake bewerking.
2. Het lijnmanagersoverleg (LMO) beheert de afspraken zoals gemaakt in deze overeenkomst. Het document "Overeenkomst tussen Belastingdienst en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen" wordt beheerd door de Belastingdienst.
3. Wijzigingen in deze overeenkomst zijn slechts geldig als zij schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Tussentijds kan deze overeenkomst worden opgezegd met inachtneming van wet- en regelgeving. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren, rekening houdend met een termijn van tenminste twee maanden.

5. Verplichtingen, welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze overeenkomst voort te duren, blijven van kracht. Deze verplichtingen vloeien voort uit de voorafgaande artikelen, zoals doelbinding en geheimhouding.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Partijen verplichten zich jegens elkaar om bij constatering van fouten in de gegevensuitwisseling, zoals bedoeld in deze overeenkomst, elkaar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Bij constatering van fouten zetten beide partijen zich maximaal in om deze te herstellen en de correcte gegevens uit te wisselen.
2. Partijen stellen elkaar niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade ten gevolge van onterechte gegevensuitwisseling.

Artikel 8. Evaluatie

Partijen evalueren de afspraken van de overeenkomst in een overleg. De evaluatie vindt plaats conform afspraak 8 in de Bijlage 2 bij deze overeenkomst. De afspraken voorzien in ieder geval in de frequentie, de tijdigheid en verslaglegging van de evaluatie alsmede in de mandatering voor participatie.

Artikel 9. Geschillen

1. Voor geschillen, verband houdend met de uitleg en/of de uitvoering van deze overeenkomst en bijbehorende afspraken, geldt dat partijen zich zullen inspannen om zo'n geschil in onderling overleg op te lossen.
2. Een geschil is aanwezig indien één van de partijen dit gemotiveerd in een aangetekende brief aan de andere partij kenbaar heeft gemaakt.
3. Indien partijen niet in onderling overleg tot een oplossing van een geschil kunnen komen, zal het geschil bij uitsluiting worden voorgelegd aan de rechtsgeldige vertegenwoordigers van beide partijen.

Artikel 10. Bijlagen

De bijlagen bij deze overeenkomst maken deel uit van de overeenkomst:

Bijlage 1 Overzicht gegevensset in de Polisadministratie

Bijlage 2 Afspraken conform artikel 4 en artikel 8

Bijlage 1 bij 'Houder-bewerker-overeenkomst'

tussen de Belastingdienst en UWV betreffende de verwerking van gegevens in de Polisadministratie.

Bijlage I. als bedoeld in artikel 5.2, eerste lid, Besluit Suwi (versie 2017)

Overzicht Polisadministratie: gegevensset, doelen en herkomst

Gegeven	Doelen*					Herkomst					
	UWV 33.2.a	UWV 33.2b	UWV 33.2c	Bld 33.2d	CBS 33.2.e						
<i>Straatadres Nederland</i>						regeling gegevens uitvraag ** artikelnr	2. BRP	3. UWV distr, rest	4. UWV Vrijw verz.	5. Bld	6. SVB
Huisnummer	X	X	X	X	X	4.c.2°	X	-	-	-	-
Huisnummertoevoeging	X	X	X	X	X	4.c.3°	X	-	-	-	-
Straatnaam	X	X	X	X	-	4.c.1°	X	-	-	-	-
Postcode	X	X	X	X	X	4.c.5°	X	-	-	-	-
Woonplaatsnaam	X	X	X	X	-	4.c.6°	X	-	-	-	-
Gemeentenaam	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-

Woonobjectverwijzing	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Locatieomschrijving	X	X	X	X	-	4.c.4°	X	-	-	-	-
<i>Postbusadres Nederland</i>											
Postbusnummer	X	X	X	-	-		-	-	X	-	-
Postcode	X	X	X	-	-		-	-	X	-	-
Woonplaatsnaam	X	X	X	-	-		-	-	X	-	-
Gemeentenaam	X	X	X	-	-		-	-	X	-	-
Locatieomschrijving	X	X	X	-	-		-	-	X	-	-
<i>Straatadres buitenland</i>											
Huisnummer buitenland	X	X	X	X	X	4.d.2°	X	X	X	-	-
Huisnummertoevoeging buitenland	X	X	X	X	-		X	X	X	-	-
Straatnaam buitenland	X	X	X	X	-	4.d.1°	X	X	X	-	-
Postcode buitenland	X	X	X	X	X	4.d.1°	X	X	X	-	-
Woonplaatsnaam buitenland	X	X	X	X	-	4.d.5°	X	X	X	-	-
Regionaam buitenland	X	X	X	X	-	4.d.6°	X	X	X	-	-
Locatieomschrijving buitenland	X	X	X	X	-	4.d.3°	X	X	X	-	-
Landcode ISO buitenland	X	X	X	X	X	4.d.7°	X	X	X	-	-

<i>Natuurlijk persoon</i>											
Burgerservicenummer	X	X	X	X	X	4.b.1°	X	-	-	-	-
A-nummer	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Voornamen	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Voorletters	X	X	-	X	-	4.b.2°	-	-	-	-	-
Voorvoegsels	X	X	X	X	-	4.b.3°	X	-	-	-	-
Significant deel achternaam	X	X	X	X	X	4.b.4°	X	-	-	-	-
Aanduiding naamgebruik	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Code bijz nederl schap	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Geboortedatum	X	X	X	X	X	4.b.5°	X	-	-	-	-
Overlijdensdatum	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Geslacht	X	X	X	X	X	4.b.7°	X	-	-	-	-
Indicatie curatelestelling	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Indicatie geheim	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Indicatie Vip	X	X	-	X	-		-	-	-	X	-
Code burgerlijke staat	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Code leefvorm	X	X	-	-	-		X	-	-	-	-
Nationaliteit	X	X	X	X	X	4.b.6°	X	-	-	-	-
Code verblijfstitel	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Code adellijke titel/predikaat	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-
Datum vertrek uit Nederland	X	X	X	-	-		X	-	-	-	-

<i>Gemoedsbezwaardheid</i>											
Code sz product	X	X	X	X	-		-	-	-	-	X
<i>Sociaal verzekeringsnummer buitenland</i>											
Verzekeringsnummer	X	X	-	-	-		-	-	-	-	X
Landcode ISO	X	X	-	-	-		-	-	-	-	X
<i>Vaststelling verzekeringsplicht</i>											
Resultaat onderzoek verzekeringsplicht UWV en/of BD	X	X	-	X	-		-	X	-	X	-
Code status verblijfstitel	X	X	X	-	-		X	X	-	-	-
<i>Administratieve eenheid</i>											
Loonheffingnummer	X	X	-	X	X	2.b.1°	-	-	-	X	-
Naam inhoudingsplichtige	X	X	-	-	-	2.b.2°	-	-	-	X	-
<i>Inkomstenverhouding</i>											
Nummer inkomstenverhouding	X	-	-	X	X	4.a.1°	-	-	-	-	-
Personeelsnummer	X	X	-	X	X	4.a.5°	-	-	-	-	-

Datum aanvang inkomstenverhouding	X	X	-	X	X	4.a.2°	-	-	-	-	-
Datum einde inkomstenverhouding	X	X	-	X	X	4.a.3°	-	-	-	-	-
Code reden einde inkomstenverhouding	-	X	-	-	-		-	X	-	-	-
Code reden einde inkomstenverhouding flexwerker	X	X	-	-	X	4.a.4°	-	-	-	-	-
<i>Tijdvak</i>											
Datum aanvang tijdvak	X	X	-	X	X	2.c.1°	-	-	-	-	-
Datum einde tijdvak	X	X	-	X	X	2.c.2°	-	-	-	-	-
Loon LB/PH	-	-	-	X	X	4.f.1°	-	-	-	-	-
Loon belast volgens tabel bijzondere beloningen	-	-	-	-	X	4.f.4°	-	-	-	-	-
Loon SV	X	X	-	X	X	4.f.2°	-	-	-	-	-
Aanwas in het cumulatieve premieloon Ufo	X	-	-	X	X	4.f.3°	-	-	-	-	-
Vakantiebijslag	X	X	-	-	X	4.f.5°	-	-	-	-	-
Opgebouwd recht vakantiebijslag	X	X	-	-	X	4.f.6°	-	-	-	-	-
Extra periode salaris	X	X	-	-	X	4.f.7°	-	-	-	-	-
Opgebouwde recht extra periode salaris	X	X	-	-	X	4.f.8°	-	-	-	-	-
Loon in geld	X	-	-	X	X	4.f.9°	-	-	-	-	-
Waarde niet in geld	X	-	-	X	X	4.f.10°	-	-	-	-	-

uitgekeerd loon												
Loon uit overwerk	-	-	-	-	X	4.f.11°	-	-	-	-	-	-
Ingehouden loonbelasting / premie volksverzekeringen	-	-	-	X	X	4.f.13°	-	-	-	-	-	-
Basispremie WAO/IVA/WGA	X	-	-	X	X	4.f.14°	-	-	-	-	-	-
Gedifferentieerde premie Whk	X	-	-	X	X	4.f.15°	-	-	-	-	-	-
Premie WW Awf	X	-	-	X	X	4.f.16°	-	-	-	-	-	-
Premie Ufo	X	-	-	X	X	4.f.17°	-	-	-	-	-	-
Ingehouden bijdrage Zvw	-	-	-	X	X	4.f.18°	-	-	-	-	-	-
Werkgeversheffing Zvw	X	-	-	X	X	4.f.19°	-	-	-	-	-	-
Bedrag vergoeding reiskosten	-	-	-	X	X	4.f.24°	-	-	-	-	-	-
Verrekende Arbeidskorting	-	-	-	X	X	4.f.25°	-	-	-	-	-	-
Bedrag in uitkering begrepen doorbetaalde alimentatie	-	-	-	X	-	4.f.30°	-	-	-	-	-	-
Bedrag rechtstreeks betaalde alimentatie	-	-	-	X	-	4.f.31°	-	-	-	-	-	-
Waarde privégebruik auto	X	X	-	X	X	4.f.20°	-	-	-	-	-	-
werknemersbijdrage privégebruik auto	X	X	-	X	X	4.f.21°	-	-	-	-	-	-
Gespaard bedrag levensloopregeling	-	-	-	-	X	4.f.22°	-	-	-	-	-	-
Toegepast bedrag levensloopverlofkorting	-	-	-	X	X	4.f.23°	-	-	-	-	-	-

Aantal verloonde uren	X	X	-	-	X	4.f.26°	-	-	-	-	-
Contractloon	-	-	-	-	X	4.f.27°	-	-	-	-	-
Aantal contracturen per week	-	-	-	-	X	4.f.28°	-	-	-	-	-
Bedrag rente- of kostenvoordeel personeelslening	-	-	-	X	X	4.f.29°	-	-	-	-	-
<i>Inkomstenperiode</i>											
<u>Tijdvak gegevens</u>							-				
Datum aanvang inkomstenperiode	X	X	-	X	X	4.e.1°	-	-	-	-	-
<u>Aangifte Inkomstenperiode gegevens</u>							-				
Code soort inkomstenverhouding / inkomenscode	X	X	-	X	X	4.e.2°	-	-	-	-	-
Datum aanvang sectorrisicogroep	X	X	-	X	X	4.g.1°	-	-	-	-	-
Datum einde sectorrisicogroep	X	X	-	X	X	4.g.2°	-	-	-	-	-
Risicopremiegroep	X	X	-	X	X	4.g.4°	-	-	-	-	-
Sector	X	X	-	X	X	4.g.3°	-	-	-	-	-
Aanwas in het cumulatieve premieloon sectorfonds	X	X	-	X	X	4.g.5°	-	-	-	-	-
Premie sectorfonds	X	X	-	X	X	4.g.6°	-	-	-	-	-
Code aard arbeidsverhouding	X	X	-	X	X	4.e.3°	-	-	-	-	-
Code invloed	X	X	-	X	-	4.e.4°	-	-	-	-	-

verzekeringsplicht											
Code contract onbepaalde/bepaalde tijd	X	X	-	X	X	4.e.5°	-	-	-	-	-
Code fase indeling F&Z	X	X	-	X	X	4.e.6°	-	-	-	-	-
Code cao	X	X	-	X	X	4.e.7°	-	-	-	-	-
Indicatie premiëkorting in dienst nemen arbeidsgehandicapte werknemer	X	-	-	X	X	4.e.8°	-	-	-	-	-
Indicatie premiekorting doelgroep banenafpraak en scholingsbelemmerden	X	-	-	X	X	4.e.9°	-	-	-	-	-
Indicatie premiekorting herplaatsen arbeidsgehandicapte werknemer	X	-	-	X	X	4.e.10°	-	-	-	-	-
Indicatie premiekorting jongere werknemer	X	-	-	X	X	4.e.13°	-	-	-	-	-
Indicatie premiekorting nieuwe arbeidsverhouding oudere werknemers	X	-	-	X	X	4.e.11°	-	-	-	-	-
Indicatie loonheffingskorting	-	-	-	X	X	4.e.12°	-	-	-	-	-
Code reden geen bijtelling auto	-	-	-	X	X	4.e.14°	-	-	-	-	-
Code <u>loonbelastingtabel</u>	X	X	-	X	X	4.e.15°	-	-	-	-	-
Indicatie verzekerd WAO/IVA/WGA	X	X	-	X	X	4.e.16°	-	-	-	-	-
Indicatie verzekerd WW	X	X	-	X	X	4.e.17°	-	-	-	-	-
Indicatie verzekerd ZW	X	X	-	X	X	4.e.18°	-	-	-	-	-

Indicatie premievrijstelling marginale arbeid	-	-	-	X	X	4.e.19°	-	-	-	-	-
Indicatie wachtgeld oude regeling	X	X	-	X	-	4.e.20°	-	-	-	-	-
Code verzekeringssituatie Zvw	-	-	-	X	X	4.e.21°	-	-	-	-	-
Indicatie vakantiebonnen toegepast	X	X	-	X	X	4.e.22°	-	-	-	-	-
Indicatie loon bestaat (mede) uit een AOW-uitkering voor alleenstaande (met of zonder kinderen)	-	-	-	X	X	4.e.23°	-	-	-	-	-
Indicatie loon inclusief WAJONG-uitkering	-	-	-	X	X	4.e.24°	-	-	-	-	-
Indicatie vervoer vanwege de inhoudingsplichtige	-	-	-	X	-	4.e.25°	-	-	-	-	-
Code incidentele inkomstenvermindering	X	X	-	-	X	4.e.26°	-	-	-	-	-
Verstreckte aanvulling op uitkering werknemersverzekering	X	X	-	X	X	4.f.12	-	-	-	-	-
<i>Vrijwillig verzekerden</i>											
Code SZ-product	-	-	X	-	-		-	-	X	-	-

* De doeleinden van de Polisadministratie zijn op basis van artikel 33, tweede lid, van de Wet Suwi:

- a. vastleggen van gegevens van de werknemer voor de werknemersverzekeringen;
- b. besluiten over recht op uitkering of verstrekking baseren op gegevens als bedoeld onder a;
- c. verwerking van gegevens van de persoon die vrijwillig is verzekerd voor de werknemersverzekeringen;

d. verwerken van fiscale gegevens van de werknemer die van belang zijn voor de uitvoering van de taken van de Belastingdienst en

e. verwerken van overige gegevens van de werknemer ten behoeve van de statistieken van arbeid en lonen voor het

** Voor deze gegevens is de Belastingdienst de verantwoordelijke op grond van art. 33, tweede lid sub d jo art. 33 lid 3 en 4 Wet Suwi. Deze markering is toegevoegd door UWV/BD ter verduidelijking.

Bijlage 2 bij de 'Houder-bewerker-overeenkomst'

Afspraken conform art. 4 en 8 van de 'Houder-bewerker-overeenkomst' UWV-Belastingdienst over het verstrekken van fiscale gegevens aan afnemers en evaluatie van de 'Houder-bewerker-overeenkomst'

Definities

In deze afspraken worden de volgende begrippen gebruikt:

- Fiscale gegevens* gegevens waarvoor de Belastingdienst de enige verantwoordelijke is op grond van art. 33 lid 2 sub d jo art. 33 lid 3 en 4 Wet Suwi en de "kruisjeslijst" uit Bijlage I van het Besluit Suwi. Het betreft een fiscaal gegeven als er bij het gegeven onder het kopje "doelen" geen kruisje staat in de kolommen "UWV, art. 33.2a Wet Suwi" en/of "UWV, art. 33.2b Wet Suwi" en/of "UWV, art. 33.2c Wet Suwi", maar wel een kruisje staat in de kolom "BD, art 33.2d Wet Suwi" al dan niet gecombineerd met een kruisje in de kolom "CBS, art. 33.2e Wet Suwi".
- Afnehmer* instantie die aan UWV een verzoek doet om (fiscale) gegevens te mogen ontvangen
- Geheimhoudingsplicht* het verbod op het verstrekken van gegevens door de Belastingdienst op grond van art. 67 AWR

Achtergrond

De Belastingdienst levert via de Loonaangifteketen fiscale gegevens aan de Polisadministratie. UWV is voor deze gegevens de bewerker en mag als gevolg hiervan geen fiscale gegevens aan haar afnemers verstrekken zonder toestemming van de Belastingdienst. Bij afnemers van UWV bestaat echter wel behoefte aan het ontvangen van fiscale gegevens van UWV. Middels deze afspraken wordt het mogelijk gemaakt dat UWV -namens de Belastingdienst- gegevens verstrekt aan afnemers die reeds beschikken over een wettelijke grondslag voor het ontvangen van fiscale gegevens die in de Polisadministratie zijn opgenomen.

Voorwaarden waaronder fiscale gegevens geleverd mogen worden aan afnemers

De Belastingdienst geeft UWV toestemming om aan afnemers de in de Polisadministratie opgenomen fiscale gegevens te verstrekken, mits:

1. er op grond van art. 67 AWR geen geheimhoudingsplicht van toepassing is op die verstrekking, of
2. er een wettelijke grondslag bestaat op grond waarvan de Belastingdienst verplicht of bevoegd is om gegevens te verstrekken aan betreffende afnemer.

Afspraken

Afspraak 1 – juridische toets

- a. Indien een afnemer aan UWV verzoekt fiscale gegevens te mogen ontvangen, voert UWV namens de Belastingdienst een juridische toets uit en beoordeelt of de geheimhoudingsplicht van toepassing is en zo ja, of er een uitzondering hierop mogelijk is.
- b. Indien de geheimhoudingsplicht niet van toepassing is of een uitzondering hierop mogelijk is, toetst UWV of de afnemer de gevraagde gegevens nodig heeft voor de uitvoering van haar taken.

Afspraak 2 - contactpersoon

De Belastingdienst benoemt een contactpersoon (de accountmanager van B/CAP / cluster Gegevens) die bevoegd is om een beslissing te nemen over een door UWV (Gegevensdiensten, IM Team A&A) voorgelegde juridische toets.

Afspraak 3 – de fiscale gegevens

In onderstaande lijst staan de fiscale gegevens vermeld. Voor de volledigheid staat hieronder zowel de oorspronkelijke (2006) als de actuele naamgeving:

Nr.	Naamgeving in kruisjeslijst	Actuele naamgeving in Loonaangifte
1	Code reden geen bijtelling auto	Code reden geen bijtelling auto
2	Loon LB/PH	Loon LB/PH
3	Ingehouden loonheffing/premie volksverzekeringen	Ingehouden LB/premie volksverzekeringen
4	Ingehouden bijdrage Zvw	Ingehouden bijdrage Zvw
5	Bedrag vergoeding reiskosten	Bedrag vergoeding reiskosten woning-werk
6	Verrekende arbeidskorting	Verrekende arbeidskorting
7	Bedrag in uitkering begrepen doorbetaalde alimentatie	Bedrag in WWB-uitkering aan doorbetaalde alimentatie
8	Bedrag rechtstreeks betaalde alimentatie	Bedrag rechtstreeks betaalde alimentatie

9	Indicatie premiekorting arbeidsgehandicapten	Code premiekorting
10	Indicatie loonheffingskorting	Indicatie loonheffingskorting
11	Code verzekerings situatie Zvw	Code verzekerings situatie Zvw
12	Indicatie loon bestaat (mede) uit een AOW-uitkering alleenstaande (met of zonder kinderen)	Indicatie loon is (mede) AOW voor alleenstaande
13	Indicatie loon inclusief WAJONG uitkering	Indicatie loon WAJONG uitkering inbegrepen
14	Indicatie personeelslening waarvan de renten/of kostenvoordelen niet tot het loon zijn gerekend	Indicatie rente/kosten personeelslening niet in loon
15	Indicatie vervoer vanwege de inhoudingsplichtige	Indicatie vervoer vanwege inhoudingsplichtige
16	Indicatie premievrijstelling marginale arbeid	Indicatie premievrijstelling marginale arbeid
17	Indicatie tijdelijke heffingskorting	Indicatie tijdelijke heffingskorting

a. Gegeven nu mede van UWV, alleen nog van belang voor het leveren van historische gegevens.

	Bedrag bijtelling auto	Per 2013 mede van UWV
	Bedrag eigen bijdrage voor privégebruik auto	Per 2013 mede van UWV
	Werkgeversheffing Zvw	Per 2014 mede van UWV

b. Gegeven wordt niet meer gevuld. Alleen nog van belang voor het leveren van historische gegevens

	Bedrag werkgeversbijdrage kinderopvang	(bestaat niet meer)
	Bedrag genoten zeedagenaftrek	(bestaat niet meer)
	Bedrag vergoeding Zvw door inhoudingsplichtige	(bestaat niet meer)

Afspraak 4 – bevoegdheden UWV

UWV heeft de bevoegdheid om in de volgende gevallen de fiscale gegevens, genoemd in afspraak 3, te verstrekken aan de hierna genoemde afnemers:

Nr.	Afnehmer	Doel	Wettelijke grondslag Belastingdienst
1	Gemeenten	uitvoeren Wet werk en bijstand (WWB), Wet investeren in jongeren (WIJ, vervallen per 1 januari 2012), IOAW, IOAZ en	art. 64 lid 1 sub c WWB art. 49 lid 1 sub c WIJ (vervallen per 1-1-2012) art. 45 lid 1 sub c IOAW

		Wet werk en inkomen kunstenaars (WWIK, vervallen per 1 januari 2012)	art. 45 lid 1 sub c IOAZ art. 40 lid 1 sub c WWIK (vervallen per 1-1-2012)
2	Inlichtingenbureau	uitvoeren Wet werk en bijstand (WWB), Wet investeren in jongeren (WIJ, vervallen per 1 januari 2012), IOAW, IOAZ en Wet werk en inkomen kunstenaars (WWIK, vervallen per 1 januari 2012) - verstrekken gegevens aan gemeenten door tussenkomst van het Inlichtingenbureau	art. 64 lid 1 sub c jo lid 3 WWB art. 49 lid 1 sub c jo lid 2 WIJ (vervallen per 1-1-2012) art. 45 lid 1 sub c jo lid 2 IOAW art. 45 lid 1 sub c jo lid 2 IOAZ art. 40 lid 1 sub c jo lid 2 WWIK (vervallen per 1-1-2012)
3	Klantbeeld (UWV zelf via Suwinet)	uitvoeren taken UWV zoals genoemd in de Wet SUWI	art. 54 lid 3 sub b Wet SUWI
4	CAK	eigen bijdrage Awbz	art. 5 Administratiebesluit bijzondere ziektekostenverzekering
5	LBIO	inning onderhoudsbijdrage inzake alimentatieverplichtingen	art. 23 Wet LBIO
6	Agentschap NL (Ministerie EZ)	S&O afdrachtvermindering, met als doel de uitvoering van de Wet vermindering afdrachten.	art. 67 AWR (geheimhoudingsplicht) is niet van toepassing en er is een bestaand convenant tussen Belastingdienst en UWV
7	CVZ	uitvoeren CVZ-taken uit Zorgverzekeringswet (Zvw) en Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz)	art. 89 lid 1 jo art. 88 lid 1 Zvw art. 55 lid 1 jo art. 54 lid 1 Awbz
8	CBS	statistische doeleinden	art. 33 lid 1 sub a onder 1 Wet op het CBS
9	Zorgverzekeraars	uitvoeren taken zorgverzekeraar uit Zorgverzekeringswet (Zvw) en Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz)	art. 89 lid 1 jo art. 88 lid 1 Zvw art. 55 lid 1 jo art. 54 lid 1 Awbz
10	SVB	vaststellen verzekeringsplicht voor de volksverzekeringen	art. 54 lid 3 sub b Wet SUWI
11	DUO	Gegeven loon LH/PH	Art. 9.6 jo de artikelen 3.9 en 3.10 en 6.10, 6.12 en 10.a.8 Wet op de Studiefinanciering (2000).

De Belastingdienst behoudt zich het recht voor om deze witte lijst gemotiveerd in te perken dan wel uit te breiden.

Afspraak 5 – voorleggen aan Belastingdienst

- a. Indien er twijfel bestaat of UWV in een specifieke situatie zelfstandig gegevens namens de Belastingdienst mag leveren, legt UWV (IM Gegevensdiensten, team Analyse en advies) het verzoek voor aan de Belastingdienst en motiveert waar in dat geval twijfel over bestaat. In deze gevallen beslist de Belastingdienst - na ruggenspraak met UWV - uiteindelijk gemotiveerd of het verzoek wordt gehonoreerd. Deze beslissing maakt hij kenbaar aan UWV, waarop UWV de afnemer zal informeren.
- b. Indien UWV een verzoek van een andere afnemer dan genoemd in afspraak 4 ontvangt om gegevens te leveren of een afnemer uit afspraak 4 voor een ander doel gegevens wenst te ontvangen, legt UWV het verzoek voor aan de Belastingdienst en motiveert UWV of in dat geval tot levering kan worden overgegaan. In deze gevallen beslist de Belastingdienst -na ruggenspraak met UWV- uiteindelijk gemotiveerd of het verzoek wordt gehonoreerd. Deze beslissing maakt hij kenbaar aan UWV, waarop UWV de afnemer zal informeren.

Afspraak 6 – rapportage

In art. 4 lid 3 van de 'Houder-bewerker-overeenkomst' is de verplichting neergelegd om de Belastingdienst van de noodzakelijke informatie te voorzien waardoor de Belastingdienst zich een oordeel kan vormen over de naleving van de 'Houder-bewerker-overeenkomst'.

Afspraak 7 – overleg

Belastingdienst en UWV bespreken de rapportages zo nodig in het lijnmanagersoverleg (LMO).

Afspraak 8 – evaluatie

Conform artikel 8 van de 'Houder-bewerker-overeenkomst' evalueren UWV en Belastingdienst de 'Houder-bewerker-overeenkomst', deze afspraken en genoemde rapportage jaarlijks, uiterlijk 1 november, in het lijnmanagersoverleg (LMO). Van deze bespreking vindt verslaglegging plaats.

Afspraak 9 – informatieverplichting over en weer

Belastingdienst en UWV informeren elkaar actief en tijdig over alle zaken die voor de gegevensverstrekking namens de Belastingdienst relevant kunnen zijn.

Afspraak 10 – kosten

De werkzaamheden die UWV verricht ter uitvoering van deze overeenkomst, worden bekostigd uit het reguliere budget van UWV.

Bijlage 4: SNO (4.1) en DAP (4.2) tussen UWV en Belastingdienst over de afspraken inzake de reguliere productie

4.1 Service Niveau Overeenkomst Belastingdienst – UWV (versie 16-12-2016)

Opgesteld door:
Belastingdienst en UWV

In opdracht van:
Ministerie van Financiën
Ministerie van Sociale Zaken

Apeldoorn/Amsterdam, december 2016

Partijen

De partijen voor deze overeenkomst zijn:
Belastingdienst B/CAP, gevestigd te Apeldoorn en Uitvoeringsinstituut
Werknemersverzekeringen (kortweg UWV), gevestigd te Amsterdam.

Verzendlijst

Functionaris
UWV Algemeen directeur Gegevensdiensten
UWV Directeur Uitvoering
BD Ketenregisseur Loonaangifteketen
Belastingdienst, Directeur B/CAP
Belastingdienst, Directeur Cluster Middelen B/CAP
Belastingdienst, B/CAO
Belastingdienst, B/CIE
Ketenmanager LAK
UWV Ketenregisseur Loonaangifteketen
Voorzitters LMO, TOP, TOO en OOO

INHOUDSOPGAVE

1	<u>ALGEMEEN</u>	42
1.1	<u>INLEIDING</u>	42
1.2	<u>DE LOONAANGIFTEKETEN BELASTINGDIENST – UWV</u>	42
1.3	<u>DOEL, BEREIK EN LOOPTIJD VAN SERVICE NIVEAU OVEREENKOMST</u>	43
1.4	<u>EIGENAARSCHAP EN BEHEER SNO</u>	43
1.5	<u>VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE LOONAANGIFTEKETEN</u>	43
1.6	<u>UITGANGSPUNTEN</u>	43
1.7	<u>RELATIE TUSSEN AFSpraakDOCUMENTEN</u>	45
1.8	<u>OVERLEGSTRUCTUUR</u>	45
2	<u>SERVICENIVEAU DIENSTVERLENING</u>	45
2.1	<u>GEMEENSCHAPPELIJK BEHEER</u>	45
2.2	<u>CONTROLE EN BEHEERSING</u>	46
2.3	<u>BEVEILIGING</u>	47
2.4	<u>NORMENKADER</u>	49
2.5	<u>RAPPORTAGE</u>	49
2.6	<u>RISICOMANAGEMENT</u>	50
2.7	<u>HOUDER / BEWERKER</u>	51

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Deze Service Niveau Overeenkomst (SNO) is een verbijzondering van en geeft invulling aan artikel 3.1 'Samenwerkingsafspraken' uit het Samenwerkingsconvenant Belastingdienst (BD) - Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) betreffende de loonaangifteketen.

Hierbij wordt verwezen naar het Samenwerkingsconvenant Belastingdienst-UWV.

Beide partijen verplichten zich wederzijds om zich aan de gemaakte afspraken, zoals beschreven in deze overeenkomst, te houden en deze naar behoren in te vullen. In gevallen waarin deze SNO niet voorziet, zal onderlinge afstemming plaatsvinden met de betreffende verantwoordelijken, om de kwaliteit van de onderlinge dienstverlening en de belangen van de loonaangifteketen te waarborgen.

1.2 De loonaangifteketen Belastingdienst – UWV

De loonaangifteketen is een wettelijk opgelegde samenwerkingsketen tussen drie publieke organisaties: de Belastingdienst, het CBS en UWV. Zij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een goed werkende keten. De essentie van de loonaangifteketen is dat er één loket is waar inhoudingsplichtigen aangifte doen voor de loonbelasting en premies werknemersverzekeringen (de Belastingdienst) en tevens één loket waar afnemers nominatieve (loon)gegevens kunnen uitvragen (UWV). UWV krijgt deze gegevens van de Belastingdienst, neemt ze op in de Polisadministratie en stelt ze beschikbaar aan afnemers, waaronder UWV Uitkeren, de Belastingdienst, het CBS en vele andere (overheids)organisaties. Zo draagt de loonaangifteketen bij aan het realiseren van de doelstelling om de administratieve lastendruk en de uitvoeringskosten te verminderen.

Het complexe verwerkingsproces van de loonaangifteketen bestaat uit zeven processtappen:

1. Werkgevers zijn verplicht zich aan te melden bij de Belastingdienst. Bij het eindigen van het werkgeversschap dienen zij zich af te melden;
2. De Belastingdienst neemt de werkgevers op in de werkgeversadministratie (WGA) en nodigt hen uit tot het doen van aangifte;
3. De gegevens van werkgevers worden door de Polisadministratie (UWV) overgenomen van de WGA;
4. De werkgevers doen per aangiftetijdvak loonaangifte bij de Belastingdienst en/of sturen correctieberichten in. De Belastingdienst controleert de loonaangifte, neemt de gegevens op in de heffing en betalingsadministratie en zendt de nominatieve gegevens door naar UWV. UWV controleert deze gegevens en neemt ze op in de Polisadministratie. Bepaalde geconstateerde fouten worden via de Belastingdienst teruggekoppeld naar de werkgevers;
5. UWV stelt de gegevens in de Polisadministratie beschikbaar aan de afnemers;
6. Afnemers van de gegevens uit de Polisadministratie en burgers geven foutsignalen door aan UWV;
7. Voor herstel van fouten in de loonaangifte doet de Belastingdienst een correctieverzoek aan de werkgevers.

Binnen het verwerkingsproces zijn naast de vele ingebouwde systeemcontroles ook een zevental normenkadermeetpunten vastgelegd die de basis vormen voor volledigheid, juistheid en tijdigheid van de procesafhandeling. De verbijzondering hiervan staat in de procesbeschrijving Normenkader beschreven.

1.3 Doel, bereik en looptijd van Service Niveau Overeenkomst

In de SNO maken de Belastingdienst en UWV afspraken over eisen aan de wederzijds te leveren producten en diensten. Deze richten zich op de volgende thema's, die in hoofdstuk 2 nader zijn toegelicht:

- Gemeenschappelijk Beheer;
- Controle en beheersing;
- Productieverstoringen, incidenten en damages/escalatie;
- Beveiliging;
- Normenkader;
- Rapportage;
- Risicomanagement;
- Houder/Bewerker.

De SNO heeft dezelfde looptijd als het convenant. 6 maanden voorafgaand aan de beëindiging van het convenant starten UWV en de Belastingdienst met de voorbereidende activiteiten voor het opstellen van de SNO voor de komende periode.

In het Dossier Afspraken en Procedures Productie en Beheer (hierna te noemen DAP) zijn de specifieke werkafspraken en procedures samengevoegd en beschreven. Hierbij wordt verwezen naar het DAP.

1.4 Eigenaarschap en beheer SNO

Het eigenaarschap van de SNO (evenals van het DAP) ligt gezamenlijk bij de Belastingdienst/Centrale Administratieve Processen (Directeur B/CAP) en UWV/Gegevensdiensten (Directeur Gegevensdiensten). Het beheer en bewaking van het document ligt bij het overlegorgaan Tactisch Operationeel Productieoverleg (TOP) van de loonaangifteketen.

Verzoeken tot wijzigingen in de SNO worden door het TOP gedaan en voorgelegd aan het Lijnmanageroverleg (LMO) van de loonaangifteketen, waar besluitvorming plaatsvindt.

1.5 Verantwoordelijkheden van de loonaangifteketen

De Belastingdienst en UWV zijn elk verantwoordelijk voor hun deel van de loonaangifteketen. In geval van productieverstoringen binnen de loonaangifteketen die kunnen leiden tot stagnatie in de continuïteit van het gehele loonaangifteproces, wordt zonder terughoudendheid van de andere partij ondersteuning verleend om de verstoringen zo snel mogelijk op te lossen.

1.6 Uitgangspunten

De uitgangspunten voor de afspraken in deze SNO staan verwoord in het Samenwerkingsconvenant Belastingdienst - UWV. Om deze SNO in het juiste perspectief te plaatsen is een aantal uitgangspunten samengevat:

- De Belastingdienst en UWV kiezen ervoor om de samenwerking in het kader van de doelstellingen van de loonaangifteketen als volwaardige partners vorm te geven en te besturen. Volwaardig partnerschap betekent onderling vertrouwen, openheid en transparantie naar elkaar en handelen met oog voor elkaars belangen. Waar nodig wordt samen beleid geformuleerd, worden afspraken gemaakt en informeren de partners elkaar actief, rekening houdend met de verschillen in bestuurlijke omgevingen.

- De procesinrichting kenmerkt zich door (wederzijdse) afhankelijkheden tussen de Belastingdienst en UWV. Samen met het CBS zijn de Belastingdienst en UWV eigenaar van de gegevensset. De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het heffen en innen van loonbelasting en premies werknemersverzekeringen en voor het inwinnen van de daaraan gerelateerde gegevens op werkgever- en werknemersniveau. Een taak daarbij is het toezicht op en de dienstverlening aan inhoudingsplichtigen. De Belastingdienst stelt dienstverband- en loongegevens op nominatief niveau beschikbaar aan UWV.

UWV beheert deze gegevens in de Polisadministratie en is verantwoordelijk voor het leveren van deze gegevens aan afnemers binnen het geldende wettelijk kader. De Belastingdienst, UWV en CBS zijn naast eigenaar bovendien de grootste afnemers van de gegevens uit de Polisadministratie.

- Om elkaar in staat te stellen de eigen processen doelmatig en doeltreffend uit te voeren en daarbij rekening te houden met de belangen van de ander evenals met de onderlinge afhankelijkheden is samenwerking in de besturingsprocessen noodzakelijk. Hierover dient het samenwerkingsconvenant Belastingdienst – UWV, waarin meerjarige afspraken staan beschreven. De afspraken in het convenant sluiten aan op het huidige niveau van samenwerking. De ketenpartners zullen deze afspraken driejaarlijks herijken, teneinde aansluiting bij de actualiteit te waarborgen.
- Afspraken over het doorleveren van gegevens uit de Polisadministratie door UWV aan derden waarvoor de Belastingdienst (of het CBS) verantwoordelijk is, waarbij UWV slechts bewerker in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is, zijn vastgelegd in een daartoe opgestelde houder-bewerker-overeenkomst.
- UWV en de Belastingdienst hanteren het uitgangspunt van juistheid, volledigheid en tijdigheid van verwerking. Dit geldt ook voor de gegevensuitwisselingen.
 - Juistheid:* gegevens afkomstig van zowel UWV als de Belastingdienst, dienen conform de gemaakte afspraken, correct aan elkaar te worden geleverd en geregistreerd;
 - Volledigheid:* gegevens afkomstig van zowel UWV als de Belastingdienst, dienen conform de gemaakte afspraken, compleet aan elkaar te worden geleverd en geregistreerd;
 - Tijdigheid:* gegevens afkomstig van zowel UWV als de Belastingdienst, dienen op het afgesproken moment en conform afgesproken doorlooptijden aan elkaar te worden geleverd en geregistreerd.
 Zie hiervoor de normenkaderafspraken die vermeld staan in paragraaf 2.4.
- Ten aanzien van beheer geldt dat de continuïteit en kwaliteit van de onderlinge ketenprocessen worden geborgd door procedurele afspraken omtrent het operationele beheer van de keten voor zowel de geautomatiseerde als de handmatige processen. In dat kader zijn eveneens procedurele afspraken gemaakt hoe om te gaan bij productieverstoringen, incidenten, damages en escalaties op de processen. De bewaking van de actualiteit van de procedureafspraken is belegd in het dossier Gemeenschappelijk Beheer.
- Informatieveiligheid speelt een cruciale rol in het waarborgen van de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking binnen de samenwerking door eisen te stellen aan de beschikbaarheid, exclusiviteit (vertrouwelijkheid), integriteit en controleerbaarheid. Uitgangspunt hierbij is dat iedere organisatie in

eerste instantie uitgaat van de bestaande, eigen informatieveiligheidsstructuren, waar nodig en in onderling overleg aangevuld met organisatie-overstijgende en koppelvlak-gerelateerde keteneisen.

1.7 Relatie tussen afspraakdocumenten

Hieronder zijn de ondersteunende afspraakdocumenten opgenomen die de basis vormen voor dit SNO.

Samenwerkingsconvenant Belastingdienst- UWV	Versie 1.0 16 december 2016
Document Gemeenschappelijk Beheer creatieproces BD en UWV	Versie 1.0 2 juli 2010
Dossier Afspraken en Procedures Productie en Beheer (DAP) Belastingdienst - UWV	Versie 1.0 16 december 2016
KPN-UWV-TT-Netw RBD	Versie 1.0 10 februari 2015
UWV-KWN-T en T HLD BelastingDienst externe koppeling	Versie 1.0 20 februari 2015
Model Communicatie escalatieprocedure	Nieuw in ontwikkeling in 2016
Damageprocedure	Versie 1.0 15 april 2015
Beheerdocument gezamenlijk beheer koppelvlakken, bestaande uit: Beheer Geautomatiseerde koppelvlakken Handmatige koppelvlakken	Versie 1.0 1 april 2014 Nieuw in ontwikkeling in 2016
Procesbeschrijving Normenkader Loonaangifteketen 2016	Versie 1.0 16 december 2016
(Houder- Bewerker) Bewerkingsovereenkomst UWV BD	Versie 16 december 2016
Generieke Testafspraken Ketentesten LAK	Versie 3.1 18 februari 2015
Risicomangement	Versie 1.0 2013
Afsprakendocument Verstoringenproces 555 en B/CAP	Versie 1.8 2015

1.8 Overlegstructuur

Er vindt overleg plaats op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. Zie bijlage 2 bij het Samenwerkingsconvenant, Besturingsmodel Loonaangifteketen.

2. Serviceniveau dienstverlening

2.1 Gemeenschappelijk Beheer

Gemeenschappelijk Beheer heeft tot doel op een beheerste wijze uitvoering te geven aan:

- de exploitatie van de loonaangifteketen;
- de ontwikkeling en implementatie van nieuwe functionaliteiten in de loonaangifteketen (het creatieproces);
- het managen van de gemeenschappelijke beheermaatregelen.

De bewaking van Gemeenschappelijk Beheer wordt van kracht indien een wijziging in het proces, systeem of infrastructuur plaatsvindt. Goed ingericht Gemeenschappelijk Beheer verhoogt de kwaliteit van het creatie- en exploitatieproces binnen de loonaangifteketen en voorkomt schade door miscommunicatie en onvoldoende

samenwerking in deze keten. Hierdoor levert Gemeenschappelijk Beheer een belangrijke bijdrage aan de robuust beheerste loonaangifteketen.

De uitvoering van de beheermaatregelen is belegd bij de voorzitters van de ketenoverleggen TOO en TOP.

Jaarlijks wordt in het vierde kwartaal het LMO geïnformeerd over de werking van het Gemeenschappelijk Beheer.

2.2 Controle en beheersing

De Belastingdienst en UWV voeren beheertaken uit die ervoor zorgdragen dat de diensten en producten aan de vastgestelde eisen voldoen. Zij hebben in dit kader afspraken gemaakt over de wijze waarop de gezamenlijke monitoring van de productie en wijzigingen van de geautomatiseerde en handmatige koppelvlakken plaatsvindt. Het gaat hier om afspraken rondom de afhandeling van productieverstoringen, - incidenten, damage en escalatie. Deze afspraken bepalen in belangrijke mate de wijze waarop binnen de samenwerking op de productieregie verloopt en hoe deze wordt bewaakt. De afspraken worden in het TOP gemonitord, geactualiseerd en zo nodig gerapporteerd in de voortgangsrapportage Werking van de keten.

Productiebeheer

De afspraken over de productie vormen de basis voor het besturen van de wederzijdse informatie-uitwisseling. Daar waar de onderlinge verwachte productiestatistieken buiten productieafspraken dreigen te komen, wordt de productie in samenspraak bijgestuurd. We onderkennen hierbij de volgende definitieën oplopend in prioriteit:

- Productieverstoringen (beide organisaties);
- Incidenten (beide organisaties);
- Escalatie (beide organisaties);
- Damage (alleen bij de Belastingdienst).

Deze worden hieronder nader beschreven.

Productieverstoringen

Indien er een Productieverstoring wordt geconstateerd wordt de coördinator van de ketenpartner inhoudelijk op de hoogte gesteld met daarbij de vraag of het probleem reeds bekend is en of er snel te duiden is wat de oorzaak is.

Daar waar de oorzaak van een productieverstoring niet binnen een uur kan worden vastgesteld wordt de verstoring bij de Servicedesks van beide organisatie als incident aangemeld. Dit wordt nader beschreven in het DAP.

Incidenten

Onder incident wordt verstaan een productieverstoring waarvan de oorzaak niet binnen een uur kan worden opgelost of worden geduid.

Bij een incident waarbij vastgesteld is door de damagebeslisser dat er sprake is van damage treedt de damageprocedure van de Belastingdienst in werking.

Is dit niet het geval dan volgt het incident het reguliere incidentproces.

Het incidentproces van beide organisaties beschrijft hoe te handelen bij gemelde incidenten en welke gegevens beide partijen onderling uitwisselen.

Een incident wordt in eerste instantie aangemeld met de in het DAP gedefinieerde standaard prioriteit. Echter bij het uitblijven van oplossing binnen de gestelde tijd kan de prioriteit worden opgehoogd waarbij de incidentmanagers van beide organisaties de coördinatie oppakken en met elkaar afstemmen.

Als bij een incident blijkt dat de oplossing niet binnen de gestelde termijnen kan worden gerealiseerd door het ontbreken van inzet en resources dan wordt er geëscaleerd.

Escalatie

Bij een geëscaleerd incident treedt de procedure communicatie bij escalatie in werking. Hierbij wordt verwezen het Model Communicatie Escalatieprocedure.

Damage

De aanmelder van het incident kan aangeven dat het gemelde incident mogelijk kan leiden tot imagoschade, juridische problemen of gevaar voor de continuïteit van geld- en gegevensstromen voor één of beide organisaties.

Als uit analyse van het incident blijkt dat er inderdaad sprake is van damage dan wordt het damageproces gestart.

Hierbij wordt verwezen naar de damageprocedure van de Belastingdienst.

Wijzigingenbeheer

Voor het maximaal waarborgen van de continuïteit en plannen voeren beide organisaties de wijzigingen die de wederzijdse informatievoorziening aangaan gecontroleerd door. In het TOO nemen de Belastingdienst en UWV gezamenlijk een besluit over de planning van de wijzigingen. In het OOO worden gezamenlijke probleem- en impactanalyses opgesteld waardoor de consistentie in realisatie geborgd wordt. Het doorvoeren van wijzigingen is primair de verantwoordelijkheid van de afzonderlijke organisaties. In situaties waarin de ondersteuning van de andere partij noodzakelijk is, wordt deze zonder terughoudendheid verleend. Daar waar proactief handelen gewenst is, wordt dit gedaan.

Indien de omvang en/of de complexiteit van een wijziging hierom vraagt, zal door het OOO worden gecoördineerd om de wijzigingen, ketentesten en implementatie te realiseren. Hierbij zal conform Beheermaatregel 15 een Transitieteam worden samengesteld.

2.3 Beveiliging

Tussen UWV en de Belastingdienst zijn afspraken gemaakt over de informatiebeveiliging om zodoende de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking binnen de samenwerking te waarborgen. Zij conformeren zich aan de normen IT voorzieningen zoals gedefinieerd in NORA Informatiebeveiliging en het handboek beveiliging Belastingdienst (HBB). In dat kader is specifieke aandacht gevraagd voor het volgende:

- De verantwoordelijkheden voor de informatiebeveiliging (IB) van koppelvlakken zijn belegd (governance);
- Er gezamenlijke en/of afzonderlijke eisen zijn gesteld aan de informatiebeveiliging door Belastingdienst en/of UWV;
- En de informatiebeveiliging van koppelvlakken voldoet aan de daaraan te stellen (beveiligings)eisen.

Ad 1.) Governance

De managementverantwoordelijkheid voor het beheersen van de kwaliteit en het functioneren van de koppelvlakken is toegekend aan een "eigenaar".

De plaatsvervangend Directeur B/CAP die verantwoordelijk is voor de services Ontvangen en Mededelen is verantwoordelijk voor het leveren en functioneren van de koppelvlakken Belastingdienst richting UWV. Hieronder valt ook de verantwoordelijkheid voor het voldoen aan de gestelde beveiligingsniveau's van deze koppelvlakken.

De plaatsvervangend Directeur B/CAP, die verantwoordelijk is voor het aangifteproces loonaangiften is verantwoordelijk voor het proces van de gegevens-leveringen aan de UWV.

Directeur Uitvoering Gegevensdiensten UWV is namens UWV de eindverantwoordelijke lijnmanager voor het proces gegevensleveringen UWV. Hij is daarmee ook eindverantwoordelijk voor de eisen die gesteld worden aan het beveiligingsniveau van het koppelvlakken.

De lijnmanager IM Office is vanuit UWV eindverantwoordelijk voor de levering van de ICT service koppelvlakken UWV –Belastingdienst.

Ad. 2) Gezamenlijke/afzonderlijke eisen die gesteld zijn aan de IB door BD en/of UWV

In het kader van de informatiebeveiliging zijn voor de Samenwerking UWV en Belastingdienst (SUB) de documenten KPN-UWV-TT-Netw RBD en UWV-KWN-T en T HLD BelastingDienst externe koppeling opgesteld. Uitgangspunten van deze documenten:

* Belastingdienst en UWV zullen in de eigen onderdelen van de loonaangifteketen op een gelijkwaardig niveau de informatiebeveiliging inrichten en waar nodig in onderling overleg aangevuld worden met loonaangifteketen specifieke eisen.

* Verantwoording over de stand van zaken met betrekking tot de eigen informatiebeveiligingsstructuren verloopt via de daartoe bestaande kanalen. De eigen organisaties leggen aan hun ministeries verantwoording af via de bestaande beheersverslagen.

Ad 3.) De informatiebeveiliging van koppelvlakken voldoet aan de daaraan te stellen (beveiligings)eisen conform normen IT voorzieningen NORA

Beschikbaarheid continuïteitsvoorzieningen

De IT-voorzieningen voldoen aan het voor de diensten overeengekomen niveau van beschikbaarheid.

Continuïteitsvoorzieningen voorkomen dat de dienstverlening door storingen en calamiteiten onaanvaardbaar lang stil komen te liggen.

Geprogrammeerde controles

In toepassingsprogrammatuur zijn geprogrammeerde controles opgenomen, gericht op invoer, verwerking en uitvoer.

Zonering

De technische infrastructuur is in zones ingedeeld om isolatie van onderdelen hiervan mogelijk te maken.

Filtering

Op het koppelvlak tussen zones zijn filterfuncties gepositioneerd voor het gecontroleerd doorlaten van gegevens; niet toegestane gegevens worden tegengehouden.

Onweerlegbaarheid berichtuitwisseling

Bij berichtuitwisseling wordt de onweerlegbaarheid van verzending en ontvangst geborgd middels identificatie, authenticatie en autorisatie. Logische toegangscontrole vindt plaats voordat IT-voorzieningen kunnen worden gebruikt.

Vastleggen van gebeurtenissen

Handelingen in en meldingen van IT-voorzieningen in de technische infrastructuur worden vastgelegd in de logging van deze IT-voorzieningen.

Controle, Alarmering en rapportering

In de technische infrastructuur zijn signaleringsfuncties werkzaam ter controle op vastgestelde inrichtingsdocumenten.

2.4 Normenkader

Het normenkader is in het leven geroepen om te kunnen vaststellen of er sprake is van een werkende loonaangifteketen. Dit alles om de continuïteit van de processen binnen de loonaangifteketen van de Belastingdienst, UWV en andere afnemers te borgen. Voorafgaand aan het nieuwe jaar wordt de beschrijving van het normenkader loonaangifteketen door het TOP geactualiseerd en het LMO ter beoordeling aangeboden.

Jaarlijks kunnen wijzigingsvoorstellen in het normenkader ter goedkeuring voorgedragen worden aan het Kernteam loonaangifteketen.

Gedurende het jaar bewaakt het TOP de resultaten van het normenkader en vindt via de reguliere voortgangsrapportage loonaangifteketen de verantwoording plaats aan het LMO en het Kernteam loonaangifteketen.

Momenteel zijn zeven normeisen door het Kernteam loonaangifteketen vastgesteld. Hierbij wordt verwezen naar de Procesbeschrijving Normenkader Loonaangifteketen.

2.5 Rapportage

Jaarlijks stelt het Kernteam loonaangifteketen op voorspraak van het LMO de jaarplanactiviteiten alsmede de rapportage- en overlegkalender loonaangifteketen vast.

Het TOP, het TOO en de Regiegroep (betreft de in- en externe samenwerking en verbinding in de loonaangifteketen onder verantwoordelijkheid van de Ketenmanager) rapporteren vierwekelijks over de voortgang van het eigen werkdiagram welke is vastgelegd in het jaarplan loonaangifteketen. Allen maken een bestuurlijke rapportage die leidt tot de Rapportage loonaangifteketen die aan het LMO (ter beoordeling) en het

Kernteam (ter goedkeuring) beschikbaar wordt gesteld. Het TOP en TOO maken ook een detailrapportage die aan het LMO ter goedkeuring wordt aangeboden.

Na het beëindigen van het jaar stelt het TOP in opdracht van het LMO, in samenwerking met TOO en de Regiegroep, het eindrapport loonaangifteketen op. Deze dient enerzijds als intern jaarverslag ten behoeve van het Kernteam loonaangifteketen en anderzijds als brongegeven voor de jaarlijks audit van de Rijksaccountantsdienst (ADR) en Accountantsdienst UWV op de loonaangifteketen. Hierin worden de behaalde resultaten in relatie tot de eisen die in het normenkader zijn gesteld en de maatregelen die zijn genomen rond de aspecten om de werking van de keten te garanderen, in ogenschouw genomen.

De joint auditgroep ADR en AD UWV rapporteert haar assurance-rapportage audit loonaangifteketen rechtstreeks aan de Directeur-Generaal Belastingdienst, de voorzitter Raad van Bestuur Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Ketenmanager Loonaangifteketen.

Op verzoek van de ketenmanager voeren ADR en AD UWV jaarlijks een gezamenlijk onderzoek uit met de volgende doelstellingen:

- a. Vaststellen of het proces van totstandkoming van de normen zoals opgenomen in de "Eindrapportage loonaangifteketen 20xx", ordelijk en controleerbaar heeft plaatsgevonden;
- b. Vaststellen dat de tekst over de IPA processtappen 1, 6 en 7 zoals opgenomen in de "Eindrapportage loonaangifteketen 20xx" ordelijk en controleerbaar heeft plaatsgevonden;
- c. Vaststellen of de gerapporteerde cijfers voor de normen betrouwbaar zijn;
- d. Vaststellen of de het proces van totstandkoming van de normen en de processtappen 1, 6 en 7 beheersbaar verloopt;
- d. Vaststellen of de werkzaamheden t.b.v. de controle m.b.t. het normenkader geïncorporeerd kunnen worden in reguliere werkzaamheden in het kader van de jaarrekeningcontrole.

2.6 Risicomanagement

De Belastingdienst en UWV streven naar kwaliteitsborging van de loonaangifteketen. Ter ondersteuning van deze doelstelling is het risicomanagement ingericht als een continue, cyclische managementactiviteit, gericht op het behouden en waar mogelijk versterken van de loonaangifteketen. Vanuit het risicomanagementproces wordt structureel en periodiek stil gestaan bij ontwikkelingen binnen en buiten de loonaangifteketen en wordt gewogen of deze ontwikkelingen de continuïteit van de loonaangifteketen kunnen schaden.

In het risicomodel (gemaakt volgens COSO-ERMF) staan spelregels en referentiekaders van de risico's alsmede de taken en verantwoordelijkheden van de partijen die bij het risicomanagement betrokken zijn. Indien de continuïteit en de kwaliteit van gegevens in de loonaangifteketen worden bedreigd wordt bepaald welke maatregelen moeten worden genomen om de kans op het risico of de impact van een optredend risico te beperken. Daar waar risico's voor de continuïteit van de loonaangifteketen worden onderkend, worden door het management passende acties geïnitieerd waardoor de keten zich weerbaar maakt en houdt. Concreet betekent dit dat het risicomanagementproces periodiek staat geagendeerd in het TOO en TOP. Zij brengen proactief de risico's in kaart en deze worden met ondersteuning van de risicoadviesgroep op een systematische wijze geselecteerd en gemanaged door het management van UWV en Belastingdienst (LMO). Het resultaat is een permanent en actueel inzicht in de onderkende risico's en in de wijze waarop en mate waarin deze risico's 'beheerst' worden.

Nadere informatie omtrent taken en verantwoordelijkheden alsmede de spelregels van het risicomanagementproces zijn beschreven.
Hierbij wordt verwezen naar het document Risicomanagement.

2.7 Houder/Bewerker

De Belastingdienst en UWV stellen iedere drie jaar een overeenkomst op betreffende de verwerking van gegevens in de Polisadministratie. Deze overeenkomst tussen de Belastingdienst, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur-generaal, en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter van de Raad van Bestuur UWV, is gebaseerd op artikel 33 van de Wet Suwi. Verwezen wordt naar bijlage 3 bij het Samenwerkingsconvenant, 'Houder-bewerker-overeenkomst' UWV-Belastingdienst.

4.2 Dossier Afspraken en Procedures Productie en beheer Belastingdienst – UWV (versie 16-12-2016)

Opgesteld door:
Belastingdienst en UWV

In opdracht van:
Ministerie van Financiën
Ministerie van Sociale Zaken

Apeldoorn/Amsterdam, december 2016

Partijen

De partijen voor deze overeenkomst zijn:
Belastingdienst B/CAP, gevestigd te Apeldoorn en Uitvoeringsinstituut
Werknemersverzekeringen (UWV), gevestigd te Amsterdam.

Verzendlijst

Functionaris
UWV Algemeen directeur Gegevensdiensten
UWV Directeur Uitvoering
BD Ketenregisseur Loonaangifteketen
Belastingdienst, Directeur B/CAP
Belastingdienst, Directeur Cluster Middelen B/CAP
Belastingdienst, B/CAO
Belastingdienst, B/CIE
Ketenmanager LAK
UWV Ketenregisseur Loonaangiften
Voorzitters LMO, TOP, TOO en OOO

INHOUDSOPGAVE

1	ALGEMEEN	53
1.1	Inleiding	53
1.2	De loonaangifteketen Belastingdienst – UWV	53
1.3	Doel, bereik en looptijd van Dossier Afspraken en Procedures	53
1.4	Eigenaarschap DAP	53
1.5	Verantwoordelijkheden van de loonaangifteketen	54
1.6	Uitgangspunten	54
1.7	Relatie tussen afspraakdocumenten	55
1.8	Overlegstructuur	55
1.9	Normenkader	55
1.10	Rapportage	56
2	AFSPRAKEN EN PROCEDURES	57
2.1	Inleiding	57
2.2	Serviceniveau en dienstverlening	57
2.3	Loketten	58
2.4	Beheer	59
2.5	Productie	60

1 Algemeen

1.1. Inleiding

Omtrent de wederzijdse informatievoorziening tussen UWV en Belastingdienst worden afspraken gemaakt welke vastgelegd worden in een aantal documenten. De belangrijkste (voor het realiseren van een beheerste productie) zijn:

1. Service Niveau Overeenkomst (SNO) UWV - Belastingdienst
2. Dossier Afspraken en Procedures (DAP) Productie & Beheer.

In het SNO document worden de afspraken op procesniveau vastgelegd. In dit DAP document worden de afspraken op uitvoerend niveau meer gedetailleerd vastgelegd.

In dit document staan de operationele afspraken en procedures tussen UWV en de Belastingdienst beschreven. Deze afspraken en procedures zijn beschreven vanuit het gemeenschappelijk besturingsconcept. Binnen dit document worden de specifieke operationele afspraken en procedures beschreven voor productie en beheer.

1.2 De loonaangifteketen Belastingdienst – UWV

Het is van belang om aan te geven dat er in het kader van een goede samenwerking een afhankelijkheid is met de inrichting van gezamenlijk beheer, en specifiek het beheer van koppelvlakken. Het doel hiervan is de onderlinge afspraken tussen betrokken partijen vast te leggen en te accorderen. Deze afspraken hebben betrekking op inhoudelijke, kwalitatieve en kwantitatieve aspecten, als ook op de procedurele gang van zaken betreffende de informatie-uitwisseling (koppelvlakken) tussen de Belastingdienst en het UWV.

1.3 Doel, bereik en looptijd van Dossier Afspraken en Procedures

1.3.1. Doelen bereik

Het doel van het Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen DAP) vormt een verdere uitwerking van de Service Niveau Overeenkomst (SNO) en de daarin opgenomen afspraken. De SNO is dus kader-stellend voor het DAP.

Dit DAP is bedoeld om de relevante afspraken en procedures ten aanzien van de gezamenlijke afspraken en procedures ten aanzien van de productie en het beheer van de loonaangifteketen vast te leggen en te accorderen.

1.3.2 Looptijd

De geldigheidsduur van dit DAP is drie jaar, gekoppeld aan de geldigheidsduur van het SNO. Met andere woorden, als er een nieuwe SNO versie wordt opgesteld, dan verliest dit DAP zijn geldigheid. Vanaf de ingangsdatum van de nieuwe SNO versie zal tevens een nieuwe DAP versie opgesteld zijn met hetzelfde versienummer als het SNO.

NB: Als de SNO niet tijdig vernieuwd is dan blijft deze versie van het DAP geldig.

1.4. Eigenaarschap DAP

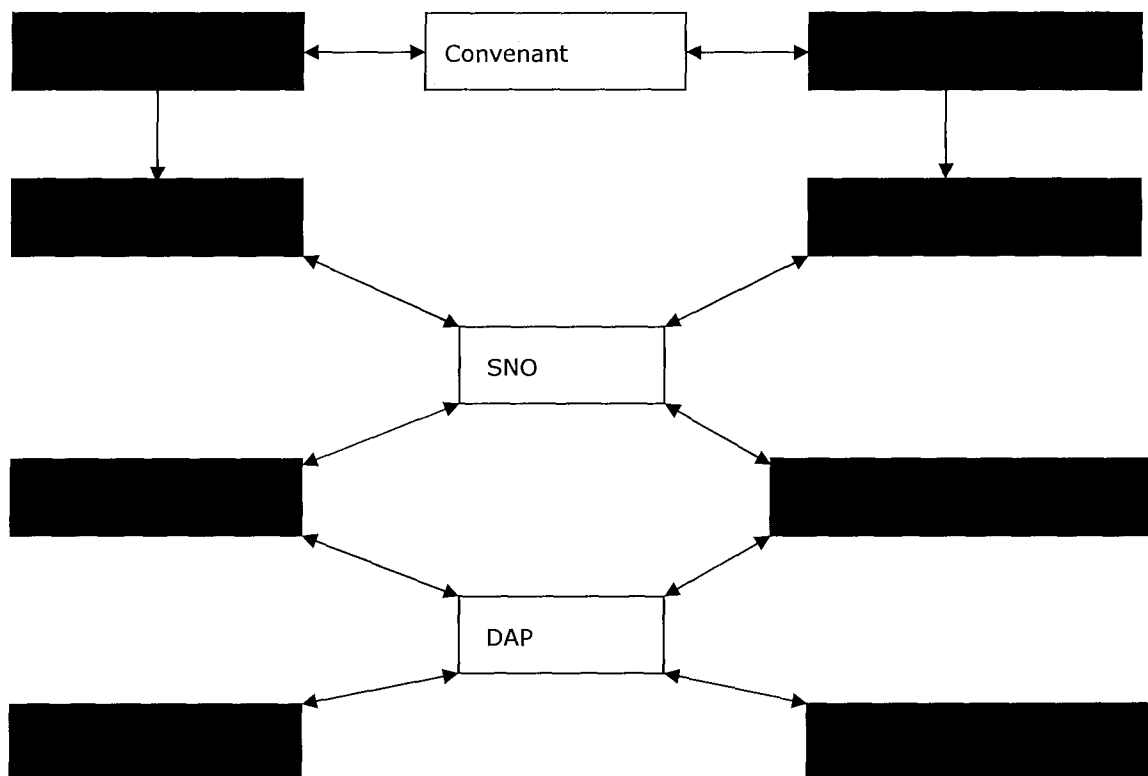
Het eigenaarschap van de DAP, zoals genoemd in de SNO Belastingdienst – UWV 2016, ligt gezamenlijk bij UWV Gegevensdiensten (directeur UWV Gegevensdiensten) en de Belastingdienst Centrale Administratieve Processen (directeur B/CAP).

Het beheer en bewaking van het document ligt bij het overlegorgaan Tactisch Operationeel Productie Overleg hierna te noemen TOP. Vertegenwoordigers van het UWV en de Belastingdienst signaleren, rapporteren en bespreken afwijkingen in het

TOP. Door het TOP wordt een 4-wekelijks rapportage na vaststelling in het TOP, opgeleverd aan het Lijnmanagersoverleg hierna te noemen LMO.

1.5. Verantwoordelijkheden van de loonaangifteketen

In het convenant tussen het UWV en de Belastingdienst zijn afspraken op besturingsniveau vastgelegd. Het convenant is kader stellend voor de SNO. De SNO wordt afgesloten op procesniveau door de directeur UWV Gegevensdiensten en de directeur Belastingdienst/Centrale Administratieve Processen. Op operationeel en tactisch niveau zijn de afspraken vastgelegd in het document DAP Productie & Beheer. Dit is schematisch weergegeven in het onderstaand figuur. Onderstaand is een schets opgenomen van de organogrammen van beide organisaties.



1.6. Uitgangspunten

- De uitgangspunten zoals genoemd in de SNO Belastingdienst – UWV 2016 zijn ook van toepassing voor het DAP Belastingdienst – UWV 2016.
- Beide betrokken organisaties beschikken reeds over een eigen beheer- /productie organisatie. Het gaat in dit dossier vooral over het maken van de onderlinge afspraken tussen deze beide beheerorganisaties zodat het verwerken en opleveren van de infostromen zoveel mogelijk ongestoord kan verlopen.
- Door beide partijen zijn de beheerprocessen op basis van BISL (Business Information Library) ingericht, de indeling van dit dossier is dan ook op basis van deze processen gemaakt.

1.7. Relatie tussen afspraakdocumenten

De overeenkomst bestaat uit een DAP en wordt ondersteund door de volgende afspraakdocumenten:

Samenwerkingsconvenant Belastingdienst- UWV	Versie 1.0, 16 december 2016
Document Gemeenschappelijk Beheer creatieproces BD en UWV	Versie 1.0 2 juli 2010
Dossier Afspraken en Procedures Productie en Beheer (DAP) Belastingdienst - UWV	Versie 1.0 16 december 2016
KPN-UWV-TT-Netw RBD	Versie 1.0 10 februari 2015
UWV-KWN-T en T HLD BelastingDienst externe koppeling	Versie 1.0 20 februari 2015
Model Communicatie escalatieprocedure	Nieuw in ontwikkeling in 2015
Damage-procedure Belastingdienst	Versie 1.0 15 april 2015
Beheerdocument gezamenlijk beheer koppelvlakken, bestaande uit: Beheer Geautomatiseerde koppelvlakken Beheer Handmatige koppelvlakken	Versie 1.0 1 april 2014 Nieuw in ontwikkeling in 2016
Procesbeschrijving Normenkader Loonaangifteketen 2015	Versie 1.0 februari 2014
(Houder- Bewerker) Bewerkingsovereenkomst UWV BD	Versie 16 december 2016
Generieke Testafspraken Ketentesten LAK	Versie 3.1 18 februari 2015
Risicomangement	Versie 1.0 2013
Afsprakendocument Verstoringenproces 555 en B/CAP	Versie 1.8 2015

1.8. Overlegstructuur

UWV en de Belastingdienst rapporteren binnen de overlegstructuur zoals in de bijlage 2 van de Samenwerkingsovereenkomst, Besturingsmodel Loonaangifteketen, beschreven.

1.9. Normenkader

Het normenkader is in het leven geroepen om te kunnen vaststellen of er sprake is van een werkende loonaangifteketen. Dit dient betrekking te hebben op het beperken van de additionele gegevens-uitvraag en het verbeteren van de kwaliteit van levering van gegevens aan afnemers. Dit alles om extra administratieve lasten voor het bedrijfsleven te voorkomen en de continuïteit van de processen van de Belastingdienst, het UWV en andere afnemers te borgen. Iedere vier weken wordt door zowel de Belastingdienst als het UWV gezamenlijk een rapportage Normenkader opgesteld. Mede op basis van deze rapportage wordt de werking van de Loonaangifteketen aangetoond. Hierbij wordt verwezen naar de Procesbeschrijving Normenkader Loonaangifteketen 2015.

1.10. Rapportage

De rapportage van de uitvoering van de DAP is deels ondergebracht in de rapportage 'Werking van de keten'.

2 Afspraken en procedures

2.1. Inleiding

De Belastingdienst heeft als taak het heffen/innen van belastingen en het uitbetalen van Toeslagen. In het verlengde hiervan heeft UWV de taak het verzorgen van werknemersverzekeringen, zoals:

- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA);
- Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO);
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong);
- Wet Arbeidsongeschiktheidsverzekering Zelfstandigen (WAZ);
- Werkloosheidswet (WW) en de Ziektewet.

2.2. Serviceniveau en dienstverlening

In de wederzijdse informatievoorziening kunnen tijdens de productie incidenten optreden. Onder incident wordt verstaan een verstoring en of dreigende verstoring van de informatievoorziening. Deze procedure beschrijft hoe te handelen bij geconstateerde incidenten en welke gegevens beide partijen onderling uitwisselen. Beide partijen maken voor het melden en overdragen van gegevens gebruik van mail en telefoon.

1. Service Window (beschikbaarheid van de Belastingdienst voor het doen van aangifte) NB: In verband met het beheersbaar implementeren van nieuwe software vindt dit incidenteel overdag plaats.	7 x 24 uur
2a. Support Window Belastingdienst (beschikbaarheid van de servicedesk) Incidenten, klachten en vragen Incidenten met hoge prio	werkdagen 08.00 - 17.00 uur 7 x 24 uur
2b. Support Window UWV UGD (beschikbaarheid van de servicedesk) Incidenten, klachten en vragen Incidenten met hoge prio	werkdagen 07.00 - 18.00 uur (telefonisch) 07.00 - 19.00 uur 7 x 24 uur
3. Onderhoud Window (gereserveerde tijd voor uitvoering van onderhoud)	Werkdagen 20.00 – 01.00 uur Weekend en Feestdagen 00.00 - 23.00 uur

NB. De servicetijden van Belastingdienst en UWV lopen niet gelijk, dit leidt in de praktijk niet tot problemen.

Ad 1) Met het service-window wordt bedoeld de beschikbaarheid van de systemen van de Belastingdienst en UWV.

Ad 2) Met het support window wordt bedoeld de tijd waarbinnen de servicedesk voor de gebruikers en afnemers benaderbaar is voor ondersteuning bij de dienstverlening.

Alle geaccepteerde vragen worden vastgelegd en bewaakt. Zowel UWV als Belastingdienst zijn verantwoordelijk voor de communicatie en blijven het aanspreekpunt bij de beantwoording van vragen. In geval van incidenten met hoge prio dienen de incidentmanager (Belastingdienst) en de incidentmanager (UWV) van de organisatie waar de calamiteit zich heeft voorgedaan, van maandag 00.00 uur tot en met zondag 24.00 uur beschikbaar te zijn.

Ad3) Met het onderhoud-window wordt bedoeld de periode waarbinnen de gelegenheid wordt geboden om op vooraf vastgestelde tijdstippen regulier onderhoud op de diensten uit te voeren. Tijdens het onderhoud-window kan het voorkomen dat de diensten niet beschikbaar zijn. Onderhoudsmomenten worden meegenomen in de onderhoudskalender van beide organisaties .

In geval van onderhoud of releases zal worden getracht de diensten zo snel mogelijk weer beschikbaar te stellen teneinde stagnaties in de continuïteit in de wederzijdse dienstverlening (informatievoorziening) tot een minimum te beperken.

Het onderhoud-window is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- Regulier onderhoud conform onderhoudskalenders van rekencentra Belastingdienst en UWV;
- Gepland infrastructureel onderhoud;
- Geplande software-releases die invloed hebben op de informatievoorziening.

2.3. Loketten

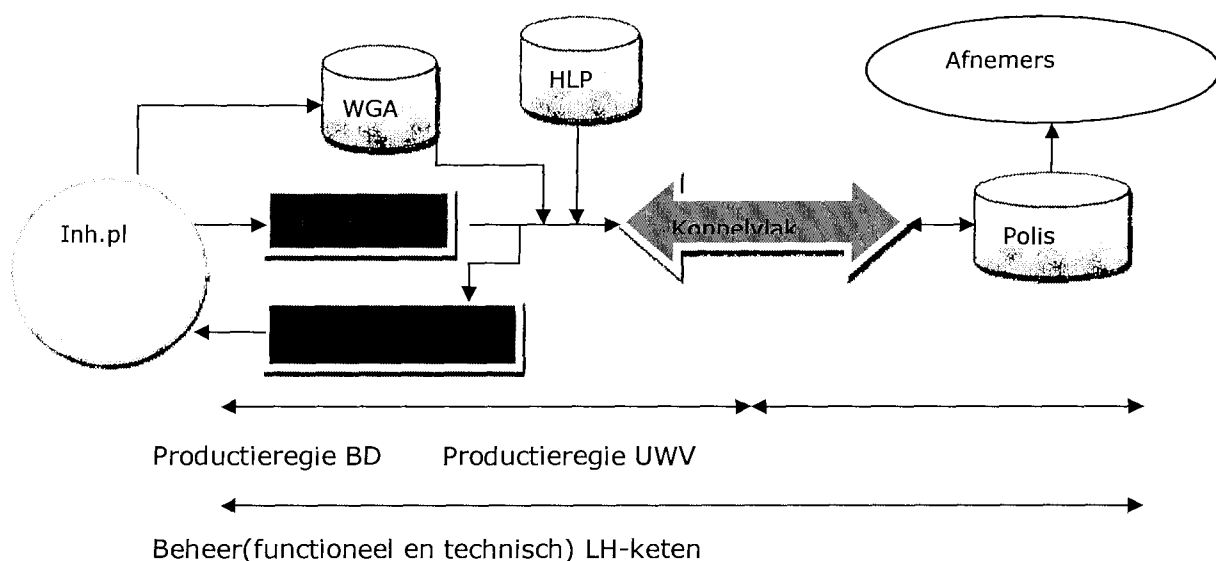
Zowel binnen de Belastingdienst als binnen UWV zijn loketten ingericht die een logistieke functie rondom de handmatige koppelvlakken vervullen. Voor geautomatiseerde koppelvlakken is een loketfunctie niet noodzakelijk.

Verder zorgen deze loketten voor het beheer van de templates. Wijzigingen in de templates moeten altijd passen binnen de besluiten van het Ontwerpoverleg c.q. binnen de besluiten van het productieoverleg (zie voor de overlegstructuren paragraaf 1.8).

Contactgegevens loketten		
Loket	Emailadres	Telefoon
Servicedesk Belastingdienst Loket SUB B/CA (handmatig)	loket.sub.bca@Belastingdienst.nl	055 - 528 3415
Servicedesk Belastingdienst Loket BCA/UPR (geautomatiseerd)	BCA.UPR.Keten.Aangifte. Loonheffing@Belastingdienst.nl	
Belastingdienst UWV	Belastingloket.uwv@uwv.nl	

2.4. Beheer

Keten Loonheffingen



De uitvoerende werkzaamheden op het terrein van functioneel beheer zijn onder te verdelen in:

- gebruiksbeheer;
- wijzigingenbeheer en
- functionaliteitenbeheer.

Gebruiksbeheer zorgt ervoor dat de werking en het gebruik van de informatievoorziening gewaarborgd blijven en dat gebruikers ondersteund worden bij het gebruik van de informatievoorziening.

Wijzigingenbeheer verzorgt de coördinatie van wijzigingen (wijzigingenbeheer) en het coördineren van de implementatie van gerealiseerde wijzigingen (transitie). Dit zijn de zogenaamde verbindende processen tussen gebruiksbeheer (huidige situatie) en functionaliteitenbeheer (nieuwe situatie).

UWV en de Belastingdienst dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid over de inhoud van de DAP. Verzoeken tot wijzigingen in de DAP worden aan het TOP gedaan. Het TOP besluit of de wijziging wordt doorgevoerd.

Voor het maximaal waarborgen van de continuïteit en plannen voeren beide partijen de wijzigingen in de wederzijdse informatievoorziening gecontroleerd door. In het TOO nemen de Belastingdienst en UWV gezamenlijk een besluit over de planning van de wijzigingen. In het OOO worden gezamenlijke probleem- en impactanalyses opgesteld waardoor de consistentie in realisatie geborgd wordt. Het doorvoeren van wijzigingen is primair de verantwoordelijkheid van de afzonderlijke partijen. In situaties waarin de ondersteuning van de andere partij noodzakelijk is, wordt deze zonder terughoudendheid verleend. Daar waar proactief handelen gewenst is, wordt dit gedaan.

Indien de omvang en/of de complexiteit van een wijziging hierom vraagt, zal door het OOO worden gecoördineerd om de wijzigingen, ketentesten en implementatie te realiseren. Hierbij zal conform Beheermaatregel 15 een Transitieteam worden samengesteld.

Wijzigingen worden releasematig ingepland om naar productie te worden gebracht. De volgende procedure wordt gehanteerd in het kader van releases:

- Beide partijen voeren geplande wijzigingen op de informatievoorziening normaliter releasematig uit;
- Beide partijen plannen de verzoeken tot wijziging in en nemen deze op in een afzonderlijke releaseplanning;
- Bij het opstellen van de releaseplanning dienen beide partijen rekening te houden met de productieplanning van beide partijen.

De volgende niet limitatieve items zijn in het releasedraaiboek opgenomen:

- Relevante inhoud release;
- Datum ketentest
 - Go/No-go;
- Productiedatum
 - Go/No-go;
- De Belastingdienst en UWV maken afspraken over het implementeren van de wijzigingen in welke release.

Om te komen tot afspraken en procedures ten aanzien van productie binnen de Loonaangifteketen dient in het releasetraject de plaats bepaald te worden van operationeel (functioneel en technisch) beheer binnen het verwerkingsproces (op hoog niveau) van de Loonaangifteketen.

Functionaliteitenbeheer heeft als doel het initiëren van wijzigingen en het zorgdragen dat deze wijzigingen worden uitgewerkt in een werkend informatieproces (geautomatiseerd en niet-geautomatiseerd).

Daarnaast is het van belang om aan te geven dat de Loonaangifteketen als het ware werkt als één informatiesysteem, modulair opgebouwd (en verspreid over meerdere organisaties), waarbij elke module één of meerdere bedrijfsprocessen ondersteunt. Het totale informatiesysteem ondersteunt dus meerdere bedrijfsprocessen via diverse bedrijfsprocesgerichte modules. Deze modules zijn echter zo met elkaar verweven dat er meerdere functioneel beheerders nodig zijn met specifieke kennis van de afzonderlijke modules, zodat die het geheel kunnen bewaken.

Beheer koppelvlakken

Hierbij wordt verwezen naar het beheerdocument 'Gezamenlijk beheer koppelvlakken' bestaande uit:

- Het document Beheer geautomatiseerde koppelvlakken;
- Het document Beheer handmatige koppelvlakken.

2.5. Productie

2.5.1. Productieverstoring

Indien er een Productieverstoring wordt geconstateerd wordt de procescoördinator van de ketenpartner inhoudelijk op de hoogte gesteld met daarbij de vraag of het probleem reeds bekend is en of er snel te duiden is wat de oorzaak is.

Daar waar de oorzaak van een productieverstoring niet binnen een uur kan worden vastgesteld wordt de verstoring bij de servicedesks van beide organisaties als incident aangemeld.

Hierbij wordt voor de BD verwezen naar het Afsprakendocument Verstoringenproces 555 en B/CAP.

2.5.2. Incident

Het kwaliteitsniveau van de dienstverlening wordt onder andere bepaald door het aantal en de aard van de incidenten in combinatie met de hersteltijd. De hersteltijd van een incident die de leveringen verstoort, is afhankelijk van factoren als detectietijd, reactietijd, diagnosetijd en oplostijd. Het kwaliteitsniveau is er dus bij gebaat dat over de hele keten adequaat wordt gestuurd op een optimale hersteltijd van het incident.

Voor het oplossen van incidenten hebben beide partijen hun eigen primaire verantwoordelijkheid. In situaties waarin de ondersteuning van de andere partij noodzakelijk is, wordt deze zonder terughoudendheid verleend zodat verstoringen binnen de norm (de Belastingdienst en UWV hebben hun eigen interne normen hiervoor) worden opgelost. Daar waar proactief handelen gewenst is wordt dit gedaan. Een incident kan leiden tot escalatie en/of damage).

Werkwijze

Er zijn 2 mogelijkheden:

- Servicedesk UWV doet een melding aan Servicedesk B/CIE van de Belastingdienst;
- Servicedesk B/CIE van de Belastingdienst doet een melding aan de Servicedesk UWV.

Beide partijen:

- Melden het incident inclusief prioriteit aan de Servicedesk van de andere organisatie, zodra duidelijk is dat de andere partij hierbij betrokken is c.q. moet zijn. De andere partij neemt de prioriteit van de aanmelder altijd over;
- Melden hoge prioriteit (prioriteit 1) incidenten altijd eerst telefonisch en bevestigen deze via de mail;
- Melden midden prioriteit (prioriteit 2) en lage prioriteit (prioriteit 3) via de mail
- Registreren de incidenten;
- Sturen, onder vermelding van het registratienummer, een bevestiging van de registratie aan de anmeldende Servicedesk;
- Zorgen ervoor dat zij het incident afhandelen volgens de vastgelegde afspraken.

De prioriteit van een incident kan gewijzigd worden. Voor het wijzigen van de prioriteit is gezamenlijk overleg noodzakelijk. Het is tevens mogelijk om incidenten opnieuw open te zetten.

Prioriteit incident	Wie	Wanneer	Wijze van terugkoppeling
Hoog of Top / 1	Incidentmanager BD Incidentmanager UWV	Continue schakeling	Telefonisch en indien nodig fysiek
Midden / 2	Productiecoördinator/regisseurs UWV en Procescoördinatoren BD	Zodra er nieuwe informatie beschikbaar is,	Vindt via de mail/telefoon plaats voor het sluiten van het loket en/ of zodra er nieuwe informatie beschikbaar is.
Laag / 3	Productiecoördinator/reg	Indien relevant	Vindt via de mail/telefoon

	isiseurs UWV en Procescoördinatoren BD	v.v.	plaats.
--	---	------	---------

Voor alle drie de prioriteiten geldt dat de ontvangende Servicedesk na afhandeling van het incident de aanmeldende Servicedesk hiervan via de mail op de hoogte brengt.

Oplostijd

De oplostijd is de tijd die ligt tussen het registreren en het afsluiten (ook na heropening) van een incident. Oplostijden worden vastgesteld aan de hand van de openstellingstijden van de servicedesk UWV en servicedesk BD. Er zijn standaard oplostijden vastgesteld die afhankelijk zijn van de prioriteit van het incident.

Soort afspraak		Norm Oplostijd	Maximale afwijking van de norm.
Type	Prio		
Verstoring	Hoog en Top / 1	Binnen 4 uur (gerekend over servicewindow)	85 % van het aantal verstoringen wordt conform de norm opgelost.
Verstoring	Midden / 2	Binnen 11 uur (gerekend over servicewindow)	85 % van het aantal verstoringen wordt conform de norm opgelost
Verstoring	Laag / 3	Binnen 33 uur (gerekend over servicewindow)	85 % van het aantal verstoringen wordt conform de norm opgelost

NB: In eerste instantie wordt alleen gerapporteerd over verstoringen met prio hoog/1.

Aan- en afmelden:

Het aan- en afmelden van incidenten gebeurt via telefoon van de Servicedesk.

Beide partijen wisselen de volgende gegevens uit:

- De prioritering van het incident;
- Het unieke identificatienummer;
- Eventueel de aanduiding van het functionele koppelvlak.

Daarnaast worden zoveel mogelijke configuratie items opgenomen, zoals:

- De naam van de aanmelder;
- Het tijdstip van registratie van het incident;
- Het resultaat van eigen onderzoek (statusmeldingen);
- Een duidelijke omschrijving van het incident.

Hiervoor wordt een checklist voor de omschrijving van de rubrieken gebruikt. In de omschrijving moet, voor zover dat herkenbaar is, opgenomen worden:

- Toedracht en omstandigheden van het incident;
- De inhoud van de eventuele foutmelding;
- De afmelding van het incident bevat vaste items:
 - De oorzaak;
 - De datum en tijdstip van herstel;
 - De oplossing;
 - Call nummers;
 - De globale impact van de verstoring;
 - Een indruk van de omvang.

2.5.3. Problem

Indien hetzelfde incident zich herhalend voordoet kan hiervoor een 'problem' worden aangemaakt waarmee wordt gezocht naar een structurele oplossing.

Doel van het probleemproces is het achterhalen en voorkomen van fouten en terugkerende incidenten die leiden tot een verstoring van de informatiesystemen of componenten in de koppelvlakken tussen UWV en de Belastingdienst.

De volgende activiteiten zijn binnen dit proces te onderkennen:

- Registratie van problemen;
- Toewijzen van prioriteit aan probleem (afhankelijk van impact);
- Toewijzen van probleem;
- Analyseren van oorzaak;
- Monitoren en escalatie;
- Terugkoppelen van oplossing;
- Accepteren van oplossing;
- Implementeren van de oplossing;
- Evalueren en leercirkel;
- Afsluiten.

UWV en de Belastingdienst analyseren, al dan niet gezamenlijk, periodiek de geregistreerde incidenten die zijn opgetreden in de koppelvlakken.

Tevens classificeren en registreren beide organisaties elk onderkend probleem en leggen deze vast in de relevante administratie.

Binnen het productieoverleg wordt de oplossing bewaakt van de toegewezen problemen. Als partijen geen of onvoldoende medewerking verlenen, treedt de escalatieprocedure in werking.

2.5.4. Escalatie

Indien de oplossing van een incident of problem uitblijft, wordt het incident bij beide organisaties neergelegd op een hoger bestuurlijk niveau.

De escalatieprocedure is bedoeld om uitzonderlijke situaties met betrekking tot de wederzijdse afhandeling van incidenten dan wel problems structureel te adresseren. Onder uitzonderlijke situaties worden in het bijzonder incidenten of problems bedoeld die (dreigen) te leiden tot imagoschade, juridische problemen of gevaar voor de continuïteit van geld- of gegevensstromen voor een van beide organisaties.

Indien een incident of problem moet worden geëscaleerd zal dit geschieden naar de verantwoordelijke persoon binnen de betreffende organisatie. Escalatie kan nodig zijn als bij gebrek aan oplossend vermogen, medewerking of capaciteit. En verder:

- Als oplossingen van incidenten met de prioriteit hoog niet aan de norm tijd voldoen;
- Als oplossingen van incidenten met de prioriteit midden niet binnen 150% van de norm tijd voldoen.

Het is van het grootste belang dat alle betrokken partijen gezamenlijk een escalatie (bij de betrokken organisaties) uitvoeren, waarbij overeenstemming dient te zijn over de feiten die de basis vormen voor de escalatie. Alleen dan kan het oplossingstraject gestructureerd en effectief plaats vinden.

In gezamenlijk overleg is een model communicatie escalatieprocedure opgesteld. Het doel van de beschrijving van de escalatieprocedure is om te borgen dat alle betrokken partijen binnen de Loonaangifteketen weten hoe te handelen en met wie contact op te

nemen in geval een (dreigend) ernstig incident of problem niet tijdig verholpen (of voorkomen) wordt.

Hierbij wordt verwezen naar het Model Communicatie Escalatieprocedure (versie 1.0 16 juli 2010).

2.5.5. Damage (alleen Belastingdienst)

Deze procedure is van kracht voor alle onderdelen van de Belastingdienst; daar waar bepaalde werkzaamheden door onderdelen van de Belastingdienst zijn belegd bij derde partijen, dient het betreffende onderdeel zorg te dragen voor het handelen van die derde partijen conform deze procedure. Voor deze procedure worden derde partijen beschouwd als deel van het betreffende onderdeel van de dienst.

In die gevallen waarin de verantwoordelijkheid voor een deel van de keten belegd is bij een of meer partijen buiten de Belastingdienst, zoals UWV, dient het betreffende onderdeel zodanige afspraken te maken met die ketenpartner(s) dat het afhandelen van mogelijke damage conform deze procedure kan plaats vinden.

Definitie damage in de zin van deze procedure:

- Benadeling van of hinder voor klanten van de Belastingdienst. Daaronder vallen zowel burgers en bedrijven als externe afnemers van informatieproducten/gegevensstromen;
- Publiciteit met risico voor imagoschade;
- Benadeling van de kasstroom van het Rijk;
- Massale on-beschikbaarheid van systemen voor kantoorprocessen.

Het doel van deze procedure is:

- Zo snel mogelijk signaleren van (mogelijke) damage;
- Vaststellen of er sprake is van (mogelijke) damage waarop deze procedure van toepassing is;
- Met gepaste acties de damage beperken en herstellen;
- Zo mogelijk voorkomen dat het probleem opnieuw optreedt.

Hiervoor wordt ad hoc overleg gehouden binnen de organisatie waar de damage zich heeft voordoet. Daar waar nodig, zal zonder terughoudendheid van de andere partij ondersteuning worden verleend, om de verstoringen op te lossen. Bij het oplossen of voorkomen van de damage wordt door beide partijen gehandeld met inachtneming van beider belangen

Deze procedure valt uiteen in de volgende stappen:

- Signalering, waarin wordt aangegeven hoe signalen van (mogelijke) damage gemeld kunnen worden;
- Pre-analyse en classificatie, waarin wordt bepaald of een damagegeval wordt aangemaakt en de verdere acties worden gestart;
- Damage beperken;
- Damage herstellen;
- Damage oorzaak herstellen;
- Evaluatie en leercirkel;
- Verslaglegging.

In het document "Damage procedure" staat beschreven wat gedaan moet worden door welke rollen (wie). Daarnaast bevat de procedure een korte toelichting die de genoemde acties in perspectief plaatst.

Hierbij wordt verwezen naar de Damage procedure BD (versie 1.0 15 april 2015)

2.5.6. Her-levering loonaangifteberichten

Vastgesteld is dat niet in alle gevallen de door de Belastingdienst verzonden loonaangiften volledig door UWV worden ontvangen en verwerkt. Dit is gebleken uit de vergelijking van de pak- en ontvangst bon. Ook kan een verstoring in de verwerking bij UWV leiden tot niet verwerkbaar berichten.

Bovenstaande noodzaakt daarmee de totstandkoming van een procedure tot het herleveren van loonaangifteberichten. De procedure is een weergave van de gemaakte afspraken tussen Belastingdienst en UWV. Hierbij wordt verwezen naar de procedure Her-levering Loonaangifteberichten.

2.5.7. Her-aanbieden loonaangifteberichten (K999F)

Door het TOP is een procedure her-aanbieden loonaangifteberichten (K999F) opgesteld en geaccordeerd. Het betreft in deze gevallen berichten die niet door de poort UWV kunnen worden geaccepteerd en worden teruggestuurd naar de BD. Hierbij wordt verwezen naar de procedure Her-aanbieden Loonaangifteberichten K999F.

