

**Aan**  
Raad van Bestuur**Datum**  
3 oktober 2019**Onderwerp**  
Rapportage Accountantsdienst derde kwartaal 2019

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het derde kwartaal 2019. In onderstaand overzicht geven wij ons oordeel per onderzoek weer. De door ons afgeronde onderzoeken lichten wij nader toe in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 2 geeft de status weer van de onderzoeken die doorlopen in het vierde kwartaal 2019. Bijlage I bevat de audit action list met de status van eerder afgesproken verbeteracties. Bijlage II betreft het overzicht van de uitgebrachte rapportages sinds onze voorgaande kwartaalrapportage.

<b>Verwijzing</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Status</b>
Par. 1.1	Dienstverlening aan WW-gerechtigden	Oranje
Par. 1.2	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	Oranje
Par. 1.3	Beheer medische informatie	Oranje
Par. 1.4	Coalitiesamenwerking in de districten	N.v.t.
Par. 1.5	PeopleSoft Grote Geldstroom	Oranje
Par. 1.5	Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV 2016	Groen
Bijlage I	Toeslagenwet (TW)	Oranje
Bijlage I	Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TAED)	Oranje
Bijlage I	Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)	Oranje
Bijlage I	Centralisatie tolkvoorzieningen	Oranje

Toelichting op bovenstaand overzicht:

- Rood vereist actie van de Raad van Bestuur.
- Oranje vereist actie van de betreffende directeur c.q. actie is inmiddels ondernomen, maar nog niet afgerond.
- Groen is ter informatie: acties zijn niet noodzakelijk.
- Wit geeft aan dat het onderwerp nader onderzocht wordt door de Accountantsdienst.
- N.v.t. geeft aan dat een oordeel van de Accountantsdienst niet van toepassing is.

## 1 Belangrijkste resultaten afgeronde onderzoeken

### 1.1 Dienstverlening aan WW-gerechtigden

We hebben in het tweede kwartaal 2019 een onderzoek uitgevoerd naar de WW-dienstverlening binnen WERKbedrijf. Wij constateren dat WERKbedrijf een adequaat dienstverleningsmodel WW heeft neergezet dat in opzet voldoet aan de (bedoeling van de) Werkloosheidswet en de aanvullende afspraken met SZW. Er zijn voldoende waarborgen om de sluitendheid van de dienstverlening vast te stellen en er ontstaat, onder andere door verbetering van de registraties, steeds meer zicht op de productie van WERKbedrijf en de productiviteit van medewerkers. Op enkele onderdelen zijn wij van mening dat het dienstverleningsmodel of de sturing daarop onvoldoende functioneert. Onderstaand gaan wij nader in op deze onderdelen.

De effectiviteit van de dienstverlening wordt niet alleen bepaald door het sluitend zijn van de dienstverlening en de hoogte van de productie (aantallen gesprekken/gesprekseenheden). Voor een effectieve dienstverlening is ook de kwaliteit van de dienstverlening belangrijk. Wij constateren dat onder druk van de achterblijvende (kwantitatieve) resultaten de nadruk van de sturing meer is komen te liggen op de omvang van de dienstverlening (het aantal uren dienstverlening per klant) dan op de kwaliteit en effectiviteit. Hierdoor bestaat het risico dat het in de dagelijkse uitvoering vooral gaat om het voeren van zoveel mogelijk gesprekken, waarbij de professionele afweging wat nodig is om tot werkhervatting te komen in het gedrang komt.

Wij hebben WERKbedrijf het volgende geadviseerd:

- De prestatieafspraken met SZW over aantallen uren dienstverlening bespreekbaar te maken en voorstellen te doen over 'effectsturing en effectverantwoording'.
- Het kwaliteitssysteem zodanig te herijken dat de samenhang in de kwaliteitsonderzoeken verbeterd en het voor de directie WERKbedrijf mogelijk wordt haar verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening te dragen.
- De ontwikkeling van vakmanschap concreet te maken in termen van kwaliteit van de dienstverlening. Medewerkers zouden, met ondersteuning van management en staf, zelf een plan voor de ontwikkeling van hun vakmanschap moeten maken en uitvoeren. In de (dagelijkse) sturing van het (operationeel) management is het van belang het plan en de uitvoering ervan regelmatig te bespreken.

De directie WERKbedrijf heeft voor de tweede helft van 2019 verbeteracties toegezegd. Wij informeren u over de voortgang van de verbeteracties in onze volgende kwartaalrapportage.



## **1.2 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

In de periode december 2018 – juni 2019 hebben wij onderzoek gedaan naar de mate waarin de voorgenomen en in gang gezette acties de door ons in de zomer van 2018 gerapporteerde bevindingen ondervangen. Het onderzoek is inmiddels afgerond, bevindingen en zorgpunten zijn met de directeur Bestuurszaken besproken. Met de directeur Bestuurszaken hebben wij afgesproken onze bevindingen en zorgpunten in oktober te bespreken in de Strategische Coalitie IB&P. Na deze bespreking informeren wij u over de uitkomsten van ons onderzoek en de reactie hierop van de Strategische Coalitie IB&P.

## **1.3 Beheer medische informatie**

In onze rapportage over het tweede kwartaal 2019 hebben wij vermeld dat wij in juni zijn gestart met de voorbereidende werkzaamheden voor een onderzoek naar de maatregelen die moeten borgen dat UWV ten aanzien van het beheer van medische informatie<sup>1</sup> voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en interne richtlijnen.

De Functionaris Gegevensbescherming (FG) heeft begin dit jaar aan u gerapporteerd dat medewerkers van UWV toegang hebben tot veel meer persoonsgegevens dan zij nodig hebben voor hun taakuitvoering (het vraagstuk van 'doelbinding en proportionaliteit'). Dit is volgens de FG de belangrijkste afwijking ten opzichte van de AVG. Verder is geconstateerd dat aanvullend beleid voor het omgaan met gezondheidsinformatie nog moet worden opgesteld. Deze activiteit is belegd bij het programma IRIS onder verantwoordelijkheid van SMZ. De verwachting is dat het aanvullend beleid uiterlijk eind januari 2020 gereed is. Gelet op het gegeven dat het aanvullende beleid voor het omgaan met gezondheidsinformatie de komende periode in ontwikkeling is, is een audit momenteel niet zinvol.

In ons vooronderzoek hebben wij ook geconstateerd dat gezondheidsgegevens in het veld 'toelichtingen' in Sonar voorkomen. WERKbedrijf heeft in reactie op onze bevinding aangegeven komend kwartaal meer aandacht te besteden aan bewustwording door middel van (reguliere) awareness acties rond het thema privacy en veilig omgaan met informatie. Daarnaast gaat WERKbedrijf onderzoeken welke procesomschrijvingen, vooruitlopend op IRIS, al aangescherpt kunnen worden. Tot slot zal WERKbedrijf het onderwerp ook terug laten komen in de beveiligingsgesprekken die jaarlijks met het regiomanagement gevoerd worden.

Wij monitoren de voortgang van de toegezegde acties door het WERKbedrijf. In ons concept auditjaarplan 2020 nemen wij een audit naar het beheer van gezondheidsgegevens op.

Wij hebben onze notitie op 30 september 2019 uitgebracht aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

---

<sup>1</sup> Medische informatie is geen gebruikelijke term binnen UWV. In het vervolg hanteren we de term 'gezondheidsgegevens', dit is conform het UWV Beleidskader Privacy.

#### **1.4 Coalitiesamenwerking in de districten**

In ons auditjaarplan 2019 hebben wij op verzoek van de directeuren Uitvoering Uitkeren, SMZ en WERKbedrijf een onderzoek opgenomen naar de coalitie samenwerking in de districten. Inmiddels blijkt dat de divisie WERKbedrijf voornemens is haar organisatiestructuur te wijzigen, hetgeen impact heeft op de coalitiesamenwerking in de districten. De divisies bezien momenteel in welke vorm zij de coalitiesamenwerking het beste kunnen organiseren als de organisatiestructuur bij WERKbedrijf is gewijzigd. Een audit naar de coalitiesamenwerking in de districten heeft hierdoor geen toegevoegde waarde. Met het SBO hebben wij afgesproken dat wij feedback geven op hun plannen voor een andere vorm van samenwerking, op het moment dat deze verder zijn uitgewerkt.

#### **1.5 Audits in het kader van de certificeringsfunctie**

In het kader van onze certificeringsfunctie hebben wij in het derde kwartaal 2019 onderstaande werkzaamheden afgerond.

##### **██████████ Grote Geldstroom (GG)**

In het kader van de regeling SUWI artikel 5.22 en de jaarrekeningcontrole UWV hebben wij een audit uitgevoerd op het systeem ██████████ Grote Geldstroom (programmakosten) en de bijbehorende beheerprocessen en beheerorganisatie. Wij concluderen dat de IT beheerorganisatie (ERP Staven) de grootboekmodule van ██████████ GG pragmatisch, maar naar behoren functioneel en technisch beheert. In de dagelijkse operatie functioneert ██████████ GG zoals gewenst en ondersteunt het een betrouwbare registratie en gebruik van de financiële feiten van de programmakosten. De pragmatische werkwijze brengt wel beheersingsrisico's met zich mee. Wij zien verbeterpunten in de IT Governance van ██████████ en aanzien van onderwerpen die gerelateerd zijn aan de aansturing (inclusief controle) zoals risicomanagement, de reikwijdte van de regierol van FEZ Accounting House en inrichtingsdocumentatie.

Wij hebben ons rapport begin oktober uitgebracht aan de directeur FEZ. FEZ heeft verbeteracties toegezegd.



### *Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV 2016*

De controle van de jaarrekening 2016 van de Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV is afgerond met een goedkeurende controleverklaring. In september is gestart met de controle van de jaarrekening 2017.

## **2 Doorlopende onderzoeken**

Onderstaande onderzoeken lopen door in het vierde kwartaal 2019.

### **2.1 Inkoop voorzieningen: interne jobcoaching**

Het verstrekken van voorzieningen aan personen met een structureel functionele beperking draagt direct of indirect bij aan de kerntaak van UWV, namelijk het aan het werk houden of helpen van klanten. In dit onderzoek focussen wij ons op het proces interne jobcoaching en gaan na in hoeverre is geborgd dat het proces interne jobcoaching functioneert conform (de bedoeling van) wet- en regelgeving en eventuele afspraken met het ministerie van SZW. Tevens gaan wij na waar verbeteringen in de sturing en beheersing van het proces mogelijk dan wel nodig zijn en of de voorgenomen maatregelen hieraan tegemoet komen. In oktober 2019 stemmen wij de bevindingen af met de landelijk manager re-integratie en voorzieningen waarna we de concept-rapportage bespreken met de directeur Services & Control WERKbedrijf. De definitieve rapportage brengen wij vervolgens uit aan directeur WERKbedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **2.2 DIAScoop (DataFabriek)**

In 2018 hebben we onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van de DataFabriek. Wij concludeerden toen dat belangrijke randvoorwaarden die nodig zijn voor een succesvolle inbedding van de datafabriek binnen UWV nog ontbraken. Ook de (centrale) sturing op tijdige realisatie van deze randvoorwaarden was nog niet georganiseerd. De directeur Gegevensdiensten heeft aangegeven maatregelen te hebben genomen in het project DataFabriek en maatregelen te treffen in het programma DIAScoop, waarmee de bevindingen uit ons onderzoek worden ondervangen.

Wij onderzoeken in hoeverre met de door Gegevensdiensten getroffen maatregelen geborgd is dat randvoorwaarden voor een succesvolle inbedding van de DataFabriek zijn ingevuld. Wij brengen onze rapportage in oktober 2019 uit aan de directeur Gegevensdiensten en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **2.3 Nieuwe BRM en Workflow middelen<sup>2</sup>**

Als onderdeel van het Programma E-Werken zorgt het project 'Verwerving ICT-middelen' (VIOB) ervoor dat UWV de beschikking krijgt over generieke middelen voor Business Rule Management (BRM) en Operationele Procesbesturing & Case Management (OPB&CM). De divisie Uitkeren maakt met Herontwerp WW (HOWW) als eerste organisatieonderdeel gebruik van deze generieke middelen. De inzet van de BRM en OPB&CM middelen vindt volgens de planning van project HOWW in de loop van 2020 plaats. Wij onderzoeken of geborgd is dat het programma van eisen en de toepassing daarvan aansluit bij de doelstelling van de nieuwe BRM en Workflow middelen. Wij bespreken onze bevindingen in oktober 2019 met de programmadirecteur E-Werken en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **2.4 Uitvoeren Handhavingsplan UWV**

Met het UWV Handhavingsplan wordt inzicht gegeven in de handhavingsactiviteiten die door UWV worden ondernomen. De uitvoering van de activiteiten zoals opgenomen in het handhavingsplan is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle onderdelen binnen UWV. Wij onderzoeken of de centrale sturing op de totstandkoming en het uitvoeren van het UWV Handhavingsplan toereikend is en functioneert. In ons onderzoek besteden wij specifiek aandacht aan de wijze waarop door de verantwoordelijken invulling wordt gegeven aan hun rol. Wij brengen onze rapportage in december 2019 uit aan de directeur Handhaving en de Raad van Bestuur.

### **2.5 Tijdelijk scholingsbudget WW**

Sinds 1 juli 2018 is het mogelijk om middels de 'Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV' werkzoekenden met een WW-uitkering en een kwetsbare arbeidsmarktpositie door de inzet van scholing (beter) te kunnen begeleiden naar werk. In het eerste halfjaar 2019 is uit dossieronderzoeken van WERKbedrijf en van de afdeling Rechtmatigheid gebleken dat in veel gevallen niet kon worden vastgesteld of de scholingsvergoeding conform de geldende criteria is verstrekt. De uitkomsten van beide onderzoeken waren voor WERKbedrijf aanleiding verbetermaatregelen te treffen. Wij onderzoeken of de getroffen verbetermaatregelen het gewenste effect hebben zodat is geborgd dat het Scholingsbudget UWV conform de geldende regelgeving wordt uitgevoerd. Wij brengen onze rapportage in oktober 2019 uit aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

---

<sup>2</sup> In het auditjaarplan 2019 is dit onderwerp opgenomen als 'Nieuwe ICT middelen'

## **2.6 Sturing binnen de districten SMZ op de gemaakte taak- en ontwikkelopdracht**

De focus van SMZ lag voor 2019 bij de realisatie van de trendbreuk; het wegwerken van de achterstand en nieuwe instroom WIA-vraaggestuurde herbeoordelingen SMZ zodat de voorraad herbeoordelingen niet verder oploopt. Om deze trendbreuk te realiseren heeft de directie SMZ de volgende opdrachten aan de districten gegeven:

- *Taakopdracht*: een plan ontwikkelen om te voorkomen dat er verdere achterstanden ontstaan en om bestaande achterstanden op de reguliere dienstverlening in te lopen;
- *Ontwikkelopdracht*: vasthouden aan de organisatieontwikkeling van SMZ die in de visie 'De goede beoordeling' van SMZ is vastgelegd en aangeven welke stappen hierop worden gezet met een focus op de teamontwikkeling.

Wij voeren op verzoek van de directeur Uitvoering SMZ een onderzoek uit naar de maatregelen die door de districten zijn genomen in het realiseren van de taak- en ontwikkelopdracht. Wij stellen per district een afzonderlijke rapportage op die wij in oktober bespreken met het districtsmanagement.

## **2.7 Sturing gemeenschappelijke en generieke middelen**

Binnen UWV wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van gemeenschappelijke en generieke middelen. De gemeenschappelijke middelen voor archivering (EA), dossiervorming (E-dossier) en zaakregistratie (ZOMER) zijn al operationeel en worden vanuit het programma E-Werken doorontwikkeld en verder uitgerold. Daarnaast werkt het programma de komende jaren onder meer aan de ontwikkeling van de voorziening E-afpraak. Wij onderzoeken de wijze waarop de governance rondom de gemeenschappelijke en generieke middelen binnen UWV vorm krijgt. Wij starten deze audit aansluitend aan de audit nieuwe BRM en Workflowmiddelen (zie par. 2.3).

## **2.8 Migratie Sonar-Elektronisch Archief (migratie Sonar-EA)**

Op verzoek van de programmadirecteur E-werken onderzoeken wij of er voldoende maatregelen zijn getroffen om een volledige en juiste migratie van documenten van Sonar naar EA te waarborgen. Daarnaast onderzoeken wij of is geborgd dat de schoning van de niet gemigreerde documenten volledig en juist wordt uitgevoerd. Omdat de ontwikkel- en testfase is uitgelopen tot eind september starten we de audit pas in het vierde kwartaal van 2019.

## **2.9 IB&P Governance: Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)**

De dienstverlening van UWV en BKWI steunt in hoge mate op de verwerking en uitwisseling van privacy of bedrijfsmatig gevoelige gegevens. Belangrijk referentiekader voor de betrouwbare verwerking van gegevens vormt de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR 2017). In 2020 volgt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) de BIR op en moet UWV zich ook verantwoorden over de naleving. Gezien de ontwikkelingen op het vlak van IB&P is begin 2019 in overleg met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur het onderzoek aangehouden. In het vierde



kwartaal 2019 starten wij ons onderzoek om vast te stellen in hoeverre UWV beheersmaatregelen heeft getroffen om de BIR na te leven en de BIO te implementeren.

### ***2.10 Openstaande posten***

In het 2<sup>e</sup> kwartaal 2019 zijn wij gestart met een vooronderzoek naar het ontstaan van openstaande posten en nabetalings in het AG-domein. Middels data-analyse wilden wij nagaan in welke onderdelen van AG-processen vorderingen en nabetalings ontstaan en in welke mate deze processen/procesonderdelen zorgen voor de groei van de openstaande posten. Uit ons vooronderzoek blijkt dat de divisie Uitkeren inmiddels zelf onderzoek doet naar het ontstaan van openstaande posten en nabetalings. Afhankelijk van uitkomsten van de onderzoeken van Uitkeren bepalen wij of een audit noodzakelijk is.



Amsterdam, 3 oktober 2019

  
Directeur Accountantsdienst UWV



**Bijlage I: Audit action list**

Via de hieronder opgenomen 'audit action list' rapporteren wij over de stand van zaken van de in onze eerdere rapportages opgenomen en toegezegde verbeteracties. Op basis van gemaakte afspraken beoordelen wij de status van de verbeteracties en rapporteren hierover (rood: status actie vereist specifieke aandacht van de Raad van Bestuur/oranje: vereist directe actie van de betreffende directeur/groen: actie is gerealiseerd/wit: status actie wordt op korte termijn onderzocht).

Nr.	Afkoms - Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
1	<p><i>Q2 rapportage AD 2016: Protocollering van de professional</i></p> <p>Wij hebben de directeur WERKbedrijf geadviseerd op centraal niveau maatregelen te treffen ter ondervanging van de volgende bevindingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De borging met betrekking tot de kwaliteit van de oordeelsvorming is niet structureel ingeregeld;</li> <li>• Op centraal niveau is geen overall inzicht in de kwaliteit van de oordeelsvorming ten aanzien van de loonwaardebepalingen en de beoordeling van jobcoachaanvragen.</li> </ul>	<p>CEC heeft in overleg met het WERKbedrijf een toetskader opgesteld voor het beoordelen van de kwaliteit van de door het WERKbedrijf afgegeven loonwaarderapporten. De beoordeling resulteert in een rapportage die inzicht geeft in de kwaliteit van de loonwaarderapporten en in een feedback-rapport voor de terugkoppeling aan de arbeidsdeskundige. Daarmee wordt binnen WERKbedrijf een start gemaakt met de borging van de kwaliteit van de loonwaardebepalingen. Wij benadrukken het belang om hier ook een structureel vervolg aan te geven.</p> <p>In opdracht van WERKbedrijf heeft CEC de training jobcoaching in 2018 geactualiseerd. Tevens is er een nieuw rapportageformat opgeleverd dat de arbeidsdeskundige op gestructureerde wijze door de te beantwoorden vragen en stappen heen leidt. Dit rapportageformat zal zo snel mogelijk worden geïmplementeerd. Een onderzoek naar de kwaliteit van de (arbeidsdeskundige) afhandeling van de jobcoachaanvragen is opgenomen in het kwaliteitsplan voor de tweede helft van 2019.</p> <p>Wij onderzoeken in het vierde kwartaal 2019 de status van de door WERKbedrijf ondernomen acties.</p>			<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
2	<p><i>Q1 rapportage AD 2017: Toeslagenwet (TW)</i> Gedane aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In samenspraak met SBK formuleren wat het ambitieniveau van UWV op het gebied van de TW is en hoever de taken en verantwoordelijkheden van UWV gaan die nodig zijn om de doelstelling van de TW te realiseren.</li> <li>• De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV.</li> <li>• Bepaal op basis van de uitkomsten van de evaluatie op welke aspecten UWV de prestaties op het gebied van de TW moet verbeteren en welke aspecten UWV wil meten teneinde hierop te kunnen sturen en zich hierover aantoonbaar te kunnen verantwoorden richting SZW.</li> <li>• Aanvullende maatregelen treffen zodat structureel voldoende inzicht wordt verkregen in de (blijvende) juistheid van de TW-uitkeringen en in de effectiviteit van de getroffen maatregelen in het proces.</li> <li>• Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen.</li> </ul>	<p>De afgelopen periode zien wij belangrijke uitkomsten van en ontwikkelingen op de ondernomen acties, waaronder de pilot ambtshalve toekenning, pilot bestandsvergelijking, inventarisatie risico's en verbetermaatregelen onderuitnutting en rechtmatigheid. Wij onderzoeken momenteel de bereikte resultaten van de geplande en uitgevoerde activiteiten én evalueren die ten opzichte van de oorspronkelijke aanbevelingen. Wij rapporteren over de uitkomsten van ons onderzoek in het vierde kwartaal 2019.</p>	<p>██████████ ██████████</p>	<p>██████████</p>	<b>Oranje</b>
3	<p><i>Q3 rapportage AD 2018: Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TAED)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij adviseren de directeur K&amp;S, als verantwoordelijke directeur voor het domein E-dienstverlening, om na te gaan of de dienstverlening van ██████████ (en de daaraan verbonden kosten), met de huidige werkwijze en verantwoordelijkheden</li> </ul>	<p>K&amp;S en WERKbedrijf zijn, met ondersteuning van Leveranciersmanagement, in mei gestart met de afgesproken opvolging van ons advies. Momenteel is dit nog niet afgerond waardoor er na 2,5 jaar dienstverlening op dit contract geen beeld is over de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de samenwerking tussen K&amp;S, WERKbedrijf en</p>	<p>██████████</p>	<p>██████████</p>	<b>Oranje</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	leidt tot de gewenste ondersteuning voor (door-) ontwikkeling en beheer. Om vervolgens te bepalen of en welke aanpassingen nodig zijn in de werkwijze van de teams en/of de sturing/regie op de dienstverlening van [REDACTED]	leverancier. De directeur IV van K&S heeft aangegeven te zorgen voor het opleveren van een evaluatie in oktober zodat in december 2019 een beslissing genomen kan worden over continuering van het contract en eventuele verbeteringen.			
4	<p><i>Q4 rapportage AD 2018: Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij adviseren SMZ om de marginale toets van de 'aanvraag hersteldbeschikking' zodanig vorm te geven dat deze voldoet aan wet en regelgeving, dan wel dat aantoonbare dispensatie daarvoor is verleend door SZW en hiermee kan worden gekomen tot een juiste beschikking.</li> <li>• Wij adviseren Uitkeren: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ten behoeve van het controlebeleid van de eigenrisicodrager: beleid en capaciteit met elkaar in evenwicht te brengen op een wijze dat de wettelijke controletaak als bedoeld kan worden uitgevoerd.</li> <li>- om een kwaliteitssysteem zodanig in te richten dat de operationele kwaliteit van alle uit te voeren taken gemonitord kan worden, risico's gesignaleerd kunnen worden en dat een signalerende functie als input voor (proces)verbeteringen in zich herbergt.</li> </ul> </li> </ul>	<p>SMZ hanteert een handelwijze bij de marginale toets van de 'aanvraag hersteldbeschikking' die vooruitloopt op dispensatie van SZW voor het inzetten van een verzekeringsarts. SBK gaat deze werkwijze bespreken met SZW. Over het tijdstip van bespreking met SZW kan SBK nog geen uitspraak doen. Tot dat moment voert SMZ het proces, waarbij de beschikking wordt afgegeven zonder inzet van VA, dus nog niet binnen het juridische kader uit.</p> <p>Uitkeren heeft alle toegezegde verbeteringen opgepakt en is met de afronding daarvan ver gevorderd. Alle acties liggen op schema om op 1 januari af te ronden met uitzondering van het controleproces. Het interne capaciteitsvraagstuk is opgelost maar in het vierde kwartaal worden pas de wettelijke kaders voor de controle met SZW afgestemd. Op basis hiervan zal in 2020 nieuw beleid geformuleerd en geïmplementeerd worden.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	<p><b>Oranje</b></p> <p><b>Groen</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
5	<p><i>Accountantsverslag 2018: Verantwoording voorzieningen programma-kosten (OCW en SZW)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WERKbedrijf voert diverse kwaliteitsmaatregelen door, waaronder periodieke controles die een blijvende juistheid van de rechtmatige betaling en juiste verantwoording van de voorzieningen OCW moeten borgen.</li> </ul>	<p>Wij gaan bij onze werkzaamheden in het kader van de jaarrekeningcontrole 2019 in het vierde kwartaal 2019 de status van dit actiepunt na.</p>	█	█	<b>Wit</b>
6	<p><i>Accountantsverslag 2018: Afboekingen uitkerings-Debiteuren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verder ter hand nemen van de aanpassingen in de systemen en (uitvoering van de) processen.</li> <li>Middels periodieke analyse blijven monitoren van de afboekingen en indien nodig aanvullende maatregelen nemen.</li> </ul>	<p>Wij gaan bij onze werkzaamheden in het kader van de jaarrekeningcontrole 2019 ('hard close') in het vierde kwartaal 2019 de status van deze actiepunten na.</p>	█	█	<b>Wit</b>
			█	█	<b>Wit</b>
7	<p><i>Accountantsverslag 2018: ICT Algemeen, de "Second Line of Defence" binnen C-ICT</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Borgen van de planning en de kwaliteit van uitvoering bij BC&amp;K C-ICT van de assurance-onderzoeken naar de ICT (beheer-) activiteiten in 2019 zodat het lijnmanagement van C-ICT en de AD op de uitkomsten van die onderzoeken kunnen steunen.</li> </ul>	<p>BC&amp;K van C-ICT heeft een "Jaarplan Kwaliteit 2019" opgesteld waarin wordt aangegeven dat BC&amp;K interne audits uitvoert op de IV-processen. In deze planning is aangegeven dat er acht IV-procesaudits zullen worden uitgevoerd. Ultimo september 2019 is er door BC&amp;K vanuit vier van deze audits aan het lijnmanagement gerapporteerd. De rapportages van deze audits en de daaraan ten grondslag liggende dossiers zijn van zodanige kwaliteit dat daarop kan worden gesteund. De rapportages van de overige vier IV-procesaudits beoordelen wij in het vierde kwartaal.</p>	█	█	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
8	<p><i>Accountantsverslag 2018: ICT Algemeen, Centrale verantwoordelijkheid voor Suwinet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In overleg met de CIO bepalen op welke wijze het geheel van taken dat verband houdt met de verantwoordelijkheid voor de informatiebeveiliging rondom Suwinet centraal zal worden belegd.</li> </ul>	<p>In het overleg tussen Gegevensdiensten, C-ICT en de Accountantsdienst zijn procesafspraken gemaakt over de totstandkoming van de SUWI-verantwoording. Besloten is dat UWV zich over 2019 zal verantwoorden op basis van de 'Verantwoordingsrichtlijn 2017'.</p>	█	█	<b>Wit</b>
9	<p><i>Accountantsverslag 2018: Stabiliteit en continuïteit, Bedrijfscontinuïteit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sturen op/coördineren van het inrichten van een UWV-breed BCM en het opstellen van een eveneens UWV-breed BCP in 2019 en op een zo kort mogelijke termijn.</li> </ul>	<p>Naast het concept beleidskader Bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM) zijn inmiddels ook een concept Business Impact Analyse (BIA) en een concept Roadmap opgesteld. Voor de nadere uitwerking vanuit BZ in de vorm van een 'BCM plan van aanpak' met o.a. de concrete tijdsplanning en de benodigde middelen heeft BZ recent twee medewerkers aangetrokken. Wij zullen deze ontwikkelingen blijven volgen.</p>	█	█	<b>Wit</b>
10	<p><i>Accountantsverslag 2018: Stabiliteit en continuïteit, leveranciersmanagement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vanuit de afdeling Leveranciersmanagement in samenwerking met de contracteigenaren maatregelen treffen die zorgdragen voor een adequate opvolging van eventuele bevindingen in TPM's.</li> </ul>	<p>Onder regie van Leveranciersmanagement vindt er een Proof of Concept (PoC) bij K&amp;S plaats naar de toepassing van TPM nieuwe stijl. De ervaringen van de PoC moeten leiden tot aanpassingen in de wijze waarop binnen UWV wordt omgegaan met TPM's over de dienstverlening door leveranciers.</p> <p>De PoC is in het derde kwartaal nog niet afgerond. Wij gaan in het vierde kwartaal 2019 de status van deze actie na.</p>	█	█	<b>Wit</b>
11	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Afhandeling van fraudesignalen</i></p> <p>Wij hebben de lijndirectie Handhaving geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in samenwerking met de divisies aan de medewerkers in de uitvoering uitleg te geven over wanneer fraudesignalen wel of niet als onderzoekswaardig worden bestempeld, afspraken</li> </ul>	<p>Naar aanleiding van onze rapportage zijn door Handhaving verbetermaatregelen getroffen. Wij zijn eind september 2019 gestart met ons onderzoek of de getroffen maatregelen de door ons geconstateerde onvolkomenheden ondervangen.</p>	█	█	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>te maken over de inhoud van de terugmelding en specifiek met divisie WERKbedrijf over de wijze van terugmelding;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tot het moment dat het proces van interne fraudesignalen geautomatiseerd verloopt, met de divisies af te stemmen welke acties nodig zijn om de sluitendheid vast te stellen tussen de door de divisies aangeleverde fraudesignalen en de registratie in Phoenix;</li> <li>• erop toe te zien dat de kwaliteitscontroles (blijvend en) conform afgesproken opzet worden uitgevoerd. Ook vragen wij de lijndirectie Handhaving ervoor zorg te dragen dat de beoordeling van de mate waarin niet aanpakwaardige en niet onderzoekswaardige fraudesignalen terecht zijn uitgevallen uiterlijk in het tweede kwartaal 2019 onderdeel is van de kwaliteitscontroles.</li> </ul>				
12	<p><i>Q2 rapportage AD 2019:Wajong dienstverlening</i> Wij hebben WERKbedrijf geadviseerd om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. te onderzoeken welke wijzigingen in de aanpak legitiem zijn om de opdracht van UWV ook voor de groep Wajongers met arbeidsvermogen die geen reëel aanbod zijn voor de arbeidsmarkt succesvol en effectief uit te voeren en hierover zondig in gesprek te gaan met het ministerie van SZW;</li> <li>2. meer sturing te geven aan de verbetering van de kwaliteit van de klantprofielen;</li> <li>3. de wijze van registeren (en telling) van contactmomenten Wajong aan te passen waarbij contactmomenten pas worden geteld als het</li> </ol>	<p>1a. Het huidige palet van dienstverlening is zeer recent uitgebreid met nieuwe diensten onder het inkoopkader (Participatie interventie en Bevorderen maatschappelijke deelname). Staf AD-en worden gevraagd om te inventariseren of deze uitbreiding met reeds bestaande diensten (monitoring/schakelfunctie) van toegevoegde waarde is en of dat er mogelijk nog andere vormen van dienstverlening gewenst zijn voor de groep die nog niet toe is aan re-integratie. De uitkomsten worden besproken in het kernteam AG.</p>	<p>█ Ultimo derde kwartaal 2019</p>	<p>█</p>	<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>gesprek heeft plaatsgevonden (conform de recent aangepaste registratie (en telling) van gesprekken WW-dienstverlening);</p> <p>4. op korte termijn concrete kwaliteitseisen te formuleren op basis waarvan de kwaliteit van de dienstverlening aan Wajongers kan worden vastgesteld en meer sturing te geven aan de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening, kwaliteit van de professionele verantwoording en onderliggende registraties;</p> <p>5. de volledigheid van de huidige caseload Wajong te analyseren en zo nodig corrigerende maatregelen te treffen;</p> <p>6. een periodieke bestandsvergelijking uit te voeren om te toetsen of alle nDGA Wajongers in de caseload van WERKbedrijf zijn opgenomen en daadwerkelijk dienstverlening ontvangen.</p>	<p>Afhankelijk van de bevindingen vindt eventueel bespreking aan beleidstafel SZW plaats.</p> <p>1b. Een impuls geven aan het vormgeven van beschut werken voor personen met een UWV-uitkering door een brief te schrijven aan de colleges van B&amp;W met het aanbod in gezamenlijkheid stappen te zetten om de doelgroep voor beschut werken beter in beeld te krijgen, toe te leiden naar beschut werk en deze doelgroep duurzaam aan het werk te houden.</p> <p>1c. Er heeft inmiddels een globale inventarisatie plaatsgevonden in het domein AG waaruit blijkt dat in de meeste regio's beschut werk als een mogelijke toeleiding naar werk voor deze groep bij onze medewerkers bekend is en er in de praktijk lopende afspraken zijn. We gaan nu in overleg met staf AD-en of en op welke wijze signalering en verwijzing van de potentiële doelgroep verbetering zou behoeven.</p> <p>2. Inhoudelijke toetsing van klantprofielen onderdeel maken van het landelijk kwaliteitsonderzoek dat in de periode september/oktober wordt uitgevoerd.</p> <p>3. M.i.v. 8 juli 2019 is gestart om het zogenaamde 'vinkje gereed' te implementeren. De medewerkers 'vinken' na het voeren van een gesprek het gesprek af als het daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Wekelijks worden checks uitgevoerd op de betrouwbaarheid en per 1 oktober 2019 zal de verantwoording plaatsvinden aan de hand van deze vorm van registreren. Deze</p>	<p>Eerste week september 2019</p> <p>Vóór 1 oktober 2019</p> <p>September/ oktober 2019</p> <p>1 oktober 2019</p>		

<b>Nr.</b>	<b>Afkomst – Actie</b>	<b>Status van actie/beoordeling</b>	<b>Deadline/ Actiehouder</b>	<b>Portefeuille -houder</b>	<b>Signaal</b>
		<p>wijze van registreren is overigens tegelijk voor AG als WW ingevoerd.</p> <p>4a. Sturen op juiste en volledige registratie van klant- en verantwoordingsgegevens.</p> <p>4b. Het aanscherpen van de rapportages over kwaliteit per district per kwartaal, waarbij deze meer inzicht geven over kwaliteitsborging zoals caseloadbespreking en de uitkomsten daarvan, de dossierbespreking door staf AD met AD en AID etc, maar ook de juistheid en volledigheid van registraties.</p> <p>4c. Nieuwe impuls geven aan het kwaliteitsmanagementsysteem waarin de drie lijnen van defence, de PDCA-cyclus en de onderzoeks kalender een plek krijgen. Dit krijgt vorm in een herijkt kwaliteitssysteem WERKbedrijf in het vierde kwartaal 2019.</p> <p>5. Analyseren van de BSN's die uit de bestandsvergelijking zijn gekomen die de Accountantsdienst heeft gemaakt. Deze ter beoordeling en verdere acties voorleggen aan de regio's.</p> <p>6. WERKbedrijf zal zorgdragen voor periodieke bestandsvergelijkingen en signalering van de uitkomsten naar de regio's. Afstemming met de divisie Uitkeren is hier voor nodig.</p> <p>Wij gaan in het vierde kwartaal na of bovenstaande acties tijdig en adequaat zijn uitgevoerd.</p>	<p>Vierde kwartaal 2019</p> <p>1 oktober 2019</p> <p>Derde kwartaal 2019</p>		



Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
13	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i> Wij hebben geconstateerd dat het ontbreekt aan een planning en sturing ten aanzien van activiteiten in het kader van de inrichting van de (financiële) verantwoording, het financiële beheer, het vaststellen van de rechtmatigheid en het handhaven van Misbruik en Oneigenlijk gebruik. Wij hebben richting WERKbedrijf benadrukt dat het realiseren van deze activiteiten op korte termijn noodzakelijk blijft voor het voldoen aan de opdracht van VWS.</p>	<p>Met VWS zijn nog geen definitieve afspraken gemaakt over de (financiële) verantwoording. Hierdoor is niet duidelijk welke informatie en controle nodig is voor de verantwoording aan het ministerie van VWS en welke eisen dit stelt aan de uitvoering.</p> <p>WERKbedrijf is inmiddels wel een actie gestart waarbij BBG, Rechtmatigheid, FEZ en de Accountantsdienst in beeld brengen welke controles plaatsvinden in het proces bij Berengroep en UWV. De uitkomst van deze actie wordt besproken met OCW, SZW en VWS om na te gaan of zij deze controles toereikend vinden.</p>	<p>█ Eind oktober 2019</p>	<p>█</p>	<b>Oranje</b>
	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i> SBK heeft toegezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om na te gaan of de reactie die UWV in de U-toets heeft gegeven, is verwerkt in de definitieve wettekst en of de wettekst is gewijzigd ten opzichte van de versie waarop UWV in 2018 de U-toets heeft uitgevoerd.</li> <li>• Samen met handhaving na te gaan of de uitvoering aangepast moet worden om aan de wet te voldoen.</li> </ul>	<p>SBK heeft Handhaving niet betrokken bij de analyse van de wetgeving en de actie om op basis van deze analyse na te gaan of er aanpassing in de huidige uitvoering nodig is om aan de wet te voldoen is niet uitgevoerd.</p>	<p>█ Eind november 2019</p>	<p>█</p>	<b>Oranje</b>
14	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Naleving Archiefwet</i> Wij hebben de directie van het Facilitair Bedrijf (FB) geadviseerd om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de regierol door de afdeling DIV B&amp;I te ondervangen. Hierbij vragen we aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het zorgdragen voor het inrichten van een onafhankelijke toetsing op de naleving van de</li> </ul> </li> </ol>	<p>Facilitair Bedrijf heeft een plan van aanpak opgesteld dat door de directeur Facilitair Bedrijf op korte termijn besproken wordt met de portefeuillehouder. Wij gaan in het vierde kwartaal 2019 na of met de maatregelen uit dit plan van aanpak de tekortkomingen worden ondervangen.</p>	<p>█</p>		<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>richtlijnen voortvloeiend uit de Archiefwet, voor de centrale archieven waar DIV als beheerder verantwoordelijk voor is.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het verstrekken van richtlijnen voor de verantwoording door divisies en directies, zodat DIV inzicht krijgt in de stand van zaken rondom de naleving van de Archiefwet en eventuele (bij)sturing hierop mogelijk wordt;</li><li>- lering te trekken uit structuren (o.a. overleg en verdeling van taken en verantwoordelijkheden) van aanpalende gebieden, zoals het IB&amp;P domein, en daar waar mogelijk de samenwerking te zoeken.</li></ul> <p>2. de realisatie van bovenstaande punten, inclusief tijdslijn en eventueel additioneel benodigde middelen, waar nodig in samenwerking met alle divisies en directies, uit te werken en af te stemmen met de Raad van Bestuur.</p>				

**Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages**

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Controleverklaring en brief controlebevindingen bij jaarrekening 2016 van de Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV	10 juli 2019	██████████, voorzitter Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV
Audit Wajong dienstverlening	29 augustus 2019	██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur Uitvoering WERKbedrijf ██████████, directeur Services en Control WERKbedrijf ██████████, directeur FEZ
Dienstverlening aan WW gerechtigden	29 augustus 2019	██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur Uitvoering WERKbedrijf ██████████, directeur FEZ
Beheer medische informatie	30 september 2019	██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur SMZ
██████████ Grote Geldstroom (GG)	2 oktober 2019	██████████, directeur FEZ <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, hoofd Accounting House ██████████, directeur Generieke Informatievoorziening ██████████, manager ERP Staven