



## Rapportage

Pagina  
1 van 10

**Aan**  
Raad van Bestuur

**Datum**  
8 oktober 2020

**Onderwerp**  
Rapportage Accountantsdienst derde kwartaal 2020

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het derde kwartaal 2020. 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 internal audits die nog niet zijn afgerond. Bijlage I bevat de audit action list met de status van eerder afgesproken verbeteracties naar aanleiding van onze eerdere rapportages. Bijlage II bevat een overzicht van de uitgebrachte rapportages sinds onze voorgaande kwartaalrapportage.

Verwijzing	Onderwerp	Status
Par. 1.1	Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19	Oranje
Par. 1.2	Tijdelijke overbruggingsregeling voor flexibele arbeidskrachten (TOFA)	Groen
Par. 1.3	Handhaving tijdens de crisis COVID-19	n.v.t.
Par. 1.4	Horizontale samenwerking rond het bezwaarproces tijdens de crisis COVID-19	n.v.t.
Par. 1.5	Tweede tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW2)	Groen
Par. 1.6	Juiste besteding re-integratiebudget arbeidsgehandicapten	Oranje
Par. 1.7	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)/Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)	Oranje
Par. 1.8	Beoordelen re-integratieverslag (RIV-toets)	n.v.t.
Par. 1.9	Certificering Jaarverslag UWV 2020: DigiD-assesement 2019	Oranje
Bijlage I	DIAscoop (Datafabriek)	Oranje
Bijlage I	Excasso: Risicomanagement, rechten in het Excassocomplex en autorisatiebeheer	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: verdere 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 Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19

Het doel van het onderzoek was het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de sturing en beheersing (van de continuïteit) van de dienstverlening tijdens de crisis COVID-19 en om daar waar nodig de (crisis)organisatie van verbeteradviezen te voorzien voor nu en vergelijkbare situaties in de toekomst. Wij constateren dat de sturing en beheersing (van de continuïteit) van de dienstverlening tijdens de crisis COVID-19 was gericht op het tijdig verstrekken van uitkeringen en het behouden van het klantcontact. Wij zien dat deze doelen zijn behaald:

- De uitkeringen zijn tijdig verstrekt en UWV is bereikbaar voor de klant;
- Een belangrijk deel van de dienstverlening is ondanks de beperkingen (thuiswerken en geen fysiek klantcontact) doorgegaan;
- De klanttevredenheid is gestegen.

Daarnaast is gebleken dat medewerkers tevreden zijn over de wijze waarop UWV de crisis COVID-19 heeft gemanaged (rapportcijfer 8,3). Wel zien wij dat de gevolgde werkwijze voor het interne besluitvormingsproces niet volledig overeenkomt met de beschreven werkwijze (i.c. het continuïteitsbeleid van UWV uit 2009):

- Niet alle besluiten van de divisies zijn vooraf voorgelegd aan het Centrale CrisisTeam (CCT). Omdat deze besluiten in het algemeen uitsluitend de eigen divisie raakten en gericht waren op het realiseren van de doelstellingen van UWV in de crisis, heeft dit niet geleid tot aanvullende maatregelen en/of andere besluiten van de Raad van Bestuur;
- SZW heeft vanaf 19 maart een (actieve) rol gekregen in de interne besluitvorming door het voorleggen van besluiten aan SZW. Dit heeft geleid tot (interne) onduidelijkheid over de rol van SZW ten tijde van het bestaan van een crisisorganisatie en irritatie over trage reactie van SZW.

Wij zien twee belangrijke verbeterpunten voor het functioneren van de (crisis)organisatie voor vergelijkbare situaties in de toekomst:

- Het verder concretiseren van de interne besluitvormingsstructuur: wie mag op welk moment waarover besluiten nemen (Raad van Bestuur/CCT/divisies)?;
- Helderheid over de rol van SZW: op welk moment en op welke wijze moet SZW geïnformeerd en/of betrokken worden bij de besluitvorming in een crisissituatie?

Onze rapportage is op 6 oktober jl. besproken in uw vergadering. U heeft hierbij de directeur Bestuurszaken en de directeur SBK verzocht om de verbeterpunten op te pakken en de uitwerking hiervan terug te laten komen in uw vergadering.

### 1.2 Tijdelijke overbruggingsregeling voor flexibele arbeidskrachten (TOFA)

De TOFA is een tijdelijke regeling voor een tegemoetkoming aan flexibele arbeidskrachten die door de crisis COVID-19 financieel worden getroffen. De inrichting en uitvoering van de TOFA-regeling is als project opgezet onder aansturing van de divisie Uitkeren. De behandeling van de aanvraag en de betaling (bij toekenning van de aanvraag) wordt verzorgd door de divisie Uitkeren. Informatie over

de inkomensgegevens zit in de Polisadministratie die door Gegevensdiensten wordt beheerd. Gegevensdiensten draagt zorg voor het samenstellen van een bestand uit de Polisadministratie met de inkomensgegevens op basis waarvan het recht op een tegemoetkoming wordt beoordeeld. Wij hebben de procesinrichting en uitvoering van de TOFA-regeling onderzocht. De belangrijkste observaties betreffen:

- Er is sprake van een juiste en volledige gegevenslevering uit de Polisadministratie aan de TOFA-applicatie;
- De in de regeling gestelde voorwaarden en criteria stemmen overeen met de functionele beschrijving van de query op de Polisadministratie;
- De inrichting van de betaalketen VFV-FEZ en het proces van afhandelen uitval is uitgewerkt;
- De (technische) inrichting van TOFA is onder grote tijdsdruk tot stand gekomen. De gekozen testaanpak sluit aan bij de aanpak van het project; sterk iteratief en probleemoplossend waarbij in mindere mate aandacht is geweest voor documenteren van aanpak, plannen, resultaten en besluiten (akkoorden). Testdocumentatie is niet voor alle onderdelen beschikbaar, niet gestructureerd en versnipperd. Op onderdelen (bijvoorbeeld security tests) zijn rapportages inclusief vrijgaveadvies beschikbaar. Het project heeft aangegeven dat in meerdere iteraties via de ketentest is aangetoond dat het proces werkt. De controleerbaarheid en reproduceerbaarheid van de uitgevoerde tests is echter zeer beperkt.

Wij hebben onze observaties in juni gedeeld met de directeur Uitkeren. Onze observaties zijn door de directeur Uitkeren meegenomen in het uiteindelijke go/no-go besluit voor het uitvoeren van deze regeling.

### **1.3 Handhaving tijdens de crisis COVID-19**

In augustus hebben wij een vooronderzoek uitgevoerd naar het onderwerp 'Handhaving gedurende de crisis COVID-19'. Al in onze audit 'Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19' constateerden wij dat, om de door COVID-19 toegenomen werkdruk te beheersen, een deel van de handhavingscontroles door de divisies WERKbedrijf en Uitkeren tijdelijk niet zijn of worden uitgevoerd. De risico's hiervan zijn gedeeld met SZW. Door dit voortschrijdend inzicht was een onderzoek naar de oorspronkelijke doelstelling<sup>1</sup>, zoals opgenomen in ons auditplan voor het derde kwartaal 2020, niet zinvol en hebben wij nader onderzocht of een audit op het gebied van handhaving verdere toegevoegde waarde voor UWV kan hebben. Wij constateren dat er diverse onderzoeken zijn of (nog) worden uitgevoerd die raakvlakken hebben met het onderwerp 'Handhaving gedurende de crisis COVID-19', te weten:

- In onze onderzoeken naar de NOW1, NOW2 en TOFA hebben wij de inrichting en uitvoering van het aanvraagproces (inclusief controle-activiteiten) van de divisies beoordeeld. In de periode september tot en met december onderzoeken we bij de NOW-regeling of het vaststellingsproces toereikend is ingericht.

---

<sup>1</sup> De doelstelling volgens auditplan derde kwartaal 2020 luidde: 'Als gevolg van de crisis COVID-19 wordt een deel van de handhavingscontroles niet uitgevoerd. Wij onderzoeken of de divisies inzichtelijk hebben gemaakt welke risico's dit met zich meebrengt en welke aanvullende maatregelen zij (in samenwerking met het directoraat Handhaving) hebben getroffen om deze risico's te beperken'.

- De Algemene Rekenkamer heeft een onderzoek naar de NOW afgerond dat gericht was op:
  - Het Misbruik & Oneigenlijk gebruik (M&O) beleid: de M&O-risico's met betrekking tot de NOW-regeling en de maatregelen om deze risico's te beperken;
  - De maatregelen die in het aanvraagproces bij UWV zijn genomen om de onderkende risico's af te dekken;
  - Het informeren van de Tweede kamer over de risico's van de NOW-regeling en de uitvoering van de regeling.
- In het kader van de jaarrekeningcontrole UWV 2020 voeren we eind 2020/begin 2021 een review uit op de door de directie Handhaving opgestelde verantwoording over de uitvoering van het M&O-beleid van UWV.

Naar aanleiding van het bovenstaande zijn wij van mening dat op dit moment een audit op het gebied van handhaving gedurende COVID-19 niet zinvol is. Wij zullen voor ons auditjaarplan 2021 bepalen of een onderzoek op het gebied van handhaving noodzakelijk is.

#### **1.4 Horizontale samenwerking rond het bezwaarproces tijdens de crisis COVID-19**

Tijdens de beginperiode van de crisis COVID-19 zijn door de divisies diverse besluiten genomen die effect kunnen hebben op het bezwaarproces. In ons auditplan voor het derde kwartaal 2020 stond daarom een onderzoek opgenomen naar de horizontale samenwerking tussen de divisies en de lijndirectie Bezwaar en Beroep. In het vooronderzoek, waarin wij ook kennis hebben genomen van de bevindingen uit de audit 'Sturing en beheersing tijdens crisis Covid-19', bleek dat de samenwerking tussen Bezwaar en Beroep en de overige divisies gedurende de crisis Covid-19 geen aanleiding geeft voor verder onderzoek. In overleg met de portefeuillehouder is dan ook besloten dit onderzoek niet uit te voeren.

#### **1.5 Tweede tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW2)**

Wij hebben in het derde kwartaal 2020 diverse activiteiten uitgevoerd om inzicht te krijgen in de inrichting en de betrouwbaarheid van de uitvoering van de NOW2-regeling. De belangrijkste observaties betroffen:

- Er is nadere invulling gegeven aan een meer gestructureerde sturing op inrichting en uitvoering van de NOW door het programma;
- De risicoanalyse is beperkt tot het inventariseren van de risico's voor de uitvoering van de NOW2 regeling. Het ontbrak aan een risicoanalyse op de inrichting van het proces en het applicatielandschap;
- De realisatie van de rekenmodule van het bepalen van de loonsom en de berekening van het subsidiebedrag heeft op een gecontroleerde wijze plaatsgevonden;
- Ten aanzien van sleutelmedewerkers van Gegevensdiensten zien wij wel dat de bezetting kwetsbaar blijft bij het team dat de loonsom en het voorschotbedrag berekent en de batchverwerking uitvoert. Gegevensdiensten heeft wel een apart team op het vaststellingsproces NOW1 gezet;

- Door middel van de implementatie van een workflow applicatie (BAW) zijn in het proces van uitval aanpassingen doorgevoerd die het risico op onjuistheden bij het afhandelen van de uitval (met name correctie IBAN) beperken;
- Ten aanzien van het ketentesttraject zijn diverse maatregelen genomen zoals het aanstellen van een ketentestcoördinator, een dagelijks testtraject 'stand up' met alle betrokken ketenpartijen en meer aandacht voor verslaglegging. Tijdens het 'go/no-go'-moment was nog niet de gehele keten succesvol doorlopen en is een 'go' gegeven voor het openstellen van het aanvraagproces, het kunnen verwerken van de ingediende aanvragen door Gegevensdiensten en betaalbaarstelling van de voorschotten van de toegekende subsidieaanvragen door FEZ. Na de Go is de rest van de keten succesvol doorlopen en is de hele keten vrijgegeven;
- Wij zien dat stappen zijn gezet in het realiseren van een projectdossier waar sprake is van traceerbaarheid, herleidbaarheid en samenhang van de uitvoering van de NOW. Er dient wel verdere invulling te worden gegeven het realiseren van een toereikend projectdossier. Per 13 juli is een medewerker gestart die zich volledig zal richten op het vervolmaken van het projectdossier.

Wij hebben onze observaties afgestemd met het programmamanagement en aansluitend onze rapportage in september uitgebracht aan het directeurenoverleg NOW.

### **1.6 Juiste besteding re-integratiebudget arbeidsgehandicapten**

Wij hebben in het tweede kwartaal 2020 een vooronderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop de juiste besteding van het re-integratiebudget arbeidsgehandicapten (AG) is geborgd. We constateerden dat SMZ en WERKbedrijf in hun kwaliteitsonderzoeken tekortkomingen hebben onderkend ten aanzien van de inzet van externe re-integratiedienstverlening. Deze tekortkomingen leiden tot het risico dat de inzet van externe re-integratiedienstverlening niet conform de criteria plaatsvindt en de juiste besteding van het re-integratiebudget niet voldoende is geborgd. Belangrijke tekortkomingen zijn:

- De schriftelijke verantwoording over de dienstverlening in plannen van aanpak/werkplannen geeft onvoldoende houvast om inzicht te bieden in de klantsituatie en ingezette re-integratieactiviteiten en de inhoudelijke motivatie (en onderbouwing) voor het inkopen van re-integratie-trajecten;
- De eindrapportages van de re-integratiebedrijven worden niet altijd goed beoordeeld waardoor het eindresultaat van de re-integratiedienstverlening in die gevallen onjuist wordt weergegeven (bijvoorbeeld succesvol versus niet succesvol).

Zowel SMZ als WERKbedrijf hebben in 2019 en 2020 verbetermaatregelen geformuleerd en deels al genomen die de juiste besteding van het re-integratiebudget beter dienen te borgen. Aangezien de effecten van deze maatregelen pas in een later stadium zichtbaar worden, achten wij het op dit moment niet zinvol onze beoogde audit bij SMZ en WERKbedrijf uit te voeren. We zijn voornemens in 2021 een audit uit te voeren bij WERKbedrijf om vast te stellen of de genomen verbetermaatregelen hebben geleid tot oplossing van de geconstateerde tekortkomingen. Het effect van de verbetermaatregelen bij SMZ nemen wij mee in de audit naar het ziekteproces, die wij in het vierde kwartaal 2020 gaan uitvoeren. De scope en timing van deze audit stemmen wij met SMZ



af in verband met de evaluatieonderzoeken naar het ZW-Arboproces die worden uitgevoerd door KPMG en BC&K SMZ.

Aanvullend op de (voor)genomen maatregelen hebben wij nog een aantal aanbevelingen voor SMZ en WERKbedrijf geformuleerd ten behoeve van een goede monitoring van de realisatie van deze maatregelen en de effectmeting hiervan. De aanbevelingen zijn door SMZ en WERKbedrijf overgenomen.

De uitkomsten van ons vooronderzoek bij SMZ zijn afgestemd met de directie SMZ, de domeinhouder ZW Arbo en het hoofd BC&K SMZ. De uitkomsten van het vooronderzoek bij WERKbedrijf zijn afgestemd met de directie WERKbedrijf. Wij hebben onze notitie op 8 september uitgebracht aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **1.7 Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)/Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)**

De Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) 2017 geeft een overheidsbreed referentiekader met eisen om een eenduidig minimumniveau van beveiliging voor gegevens te garanderen. Per 2020 is de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) de BIR opgevolgd. De implementatie van de BIO maakt onderdeel uit van de door UWV opgestelde meerjarige UWV-brede IB&P-agenda 2020-2024 waarin UWV ook andere eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (IB&P), zoals bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en clouddienstverlening zijn opgenomen. UWV moet zich begin 2021 verantwoorden over informatiebeveiliging en aantoonbaar in control zijn.

We hebben de beheersmaatregelen onderzocht die UWV heeft getroffen om de BIR na te leven en de BIO te implementeren.

- [Redacted]
- [Redacted]

- o [redacted]
- [redacted]

Wij hebben ons rapport in juli besproken met de directeur Bestuurszaken. In september hebben we het rapport inclusief managementreactie uitgebracht aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **1.8 Beoordelen re-integratieverslag (RIV-toets)**

In ons auditjaarplan 2020 is een onderzoek opgenomen om na te gaan of is geborgd dat het RIV-toetsproces, inclusief het opleggen van sancties, juist wordt uitgevoerd. Aangezien de Wet Verbetering Poortwachter in 2021 zal worden aangepast, zal ook het RIV-toetsproces binnen UWV worden aangepast. Om deze reden hebben wij in ons herijkte auditjaarplan 2020 aangegeven dat een onderzoek naar dit onderwerp in 2020 niet zinvol is en wordt doorgeschoven naar 2021. Inmiddels blijkt dat de aanpassingen in de Wet Verbetering Poortwachter pas eind 2021 worden verwacht, zodat een onderzoek naar het RIV-toetsproces pas zinvol is in 2022.

### **1.9 Certificering Jaarverslag UWV 2020**

In het kader van onze certificeringsfunctie hebben wij in het derde kwartaal 2020 onderstaande werkzaamheden afgerond. Wij informeren u over de uitkomsten van onze werkzaamheden.

#### *DigiD-assessment 2020*

[redacted]

[redacted] K&S heeft namens UWV over deze aansluitingen tijdig aan [redacted] gerapporteerd. De portalen 'UWV Ziekgemeld' en 'Mijn UWV.nl' voldoen inmiddels aan de door

gestelde eisen.

In onze volgende kwartaalrapportage zullen we hierover rapporteren.

## **2 Status nog niet afgeronde internal audits**

### **2.1 Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW1)**

Wij zijn in het derde kwartaal gestart met de beoordeling van de inrichting van het vaststellingsproces NOW1 (de definitieve vaststelling van de subsidie). Wij voeren onder andere onderstaande activiteiten uit:

- Het beoordelen van documentatie ten aanzien van de inrichting en uitvoering van het vaststellingsproces NOW1. Dit betreft onder andere documentatie ten aanzien van het ontwerp en de realisatie van de zogenoemde rekenapplicatie en de procesbeschrijving van het afhandelen van uitval;
- Het bijwonen van het (keten)testproces en het bestuderen van relevante informatie over de opzet en uitkomsten van het (keten)testproces;
- Het inzicht verkrijgen in de verwerking van aanvragen van ontvangst tot en met nabetaling/terugvordering, inclusief de verwerking in de administratie.

Onze bevindingen stemmen wij af met het programmamanagement.

### **2.2 Kwaliteitsborging tijdens de crisis COVID-19**

Wegens de toegenomen werkdruk en de veranderde werkomstandigheden (thuiswerken) als gevolg van de crisis COVID-19 wordt een deel van de kwaliteit borgende maatregelen niet of anders uitgevoerd. Wij onderzoeken in hoeverre de lijndirectie Bezwaar & Beroep en de divisies SMZ, WERKbedrijf en Uitkeren inzicht hebben in de mate waarin de aangepaste kwaliteit borgende maatregelen worden uitgevoerd. Ook onderzoeken wij of dit inzicht toereikend is om het risico te beheersen dat de kwaliteit van de uitvoering afneemt, zonder dat dit wordt onderkend en tijdig corrigerende maatregelen worden genomen. Wij verwachten medio november de uitkomsten uit ons onderzoek af te stemmen met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **2.3 Sturing op generieke en gemeenschappelijke voorzieningen**

Met het gebruik van generieke en gemeenschappelijke voorzieningen wordt beoogd het ICT-landschap van UWV te standaardiseren en te vereenvoudigen, alsmede de wendbaarheid van UWV te vergroten waardoor wijzigingen op het gebied van beleid en wet- & regelgeving sneller doorgevoerd kunnen worden. Om het beoogde doel van generieke en gemeenschappelijke voorzieningen te bereiken is een goede samenwerking tussen (diverse) bedrijfsonderdelen essentieel. Wij onderzoeken of de sturing op de realisatie en implementatie van generieke en gemeenschappelijke voorzieningen, inclusief de hierbij behorende randvoorwaarden, zodanig is ingericht en functioneert dat hiermee de beoogde doelstellingen van de generieke en gemeenschappelijke voorzieningen worden bereikt. In juli hebben wij geconstateerd dat aanvullende gesprekken met betrokken directeuren nodig waren om tot een afgewogen beeld te komen. Wij zijn het onderzoek aan het



afronden en verwachten de bevindingen in oktober te bespreken met de opdrachtgever E-Werken/directeur Uitkeren, de directeur SMZ, de CIO en de portefeuillehouders in de Raad van Bestuur.

#### **2.4 Transitie datacenter**

In 2019 is de datacenter-dienstverlening gegund aan [REDACTED]. In het afgesloten contract is de verantwoordelijkheid voor applicatiebeschikbaarheid integraal belegd bij [REDACTED]. Begin 2020 is gestart met de transitie van het (applicatie)systeemlandschap van UWV. Wij onderzoeken de maatregelen die UWV heeft getroffen om de transfer van applicatiesystemen naar het datacenter [REDACTED] op een beheerste wijze te realiseren. Hierbij richten wij ons op de opzet en uitvoering van Wave 2, waarmee de eerste 'business' applicaties overgaan van [REDACTED] naar [REDACTED]. De realisatie van deze wave kent vertraging, waardoor een deel van applicaties in oktober en november live gaan bij [REDACTED]. Om een uitspraak te kunnen doen over de kwaliteit van de transferaanpak is het noodzakelijk ook deze applicaties in het onderzoek mee te nemen en loopt het onderzoek door tot eind november.

Door de transitie van applicaties naar [REDACTED] ontstaat de noodzaak aan een TPM over het door [REDACTED] uitgevoerde beheer over deze applicaties. In het Hostingcontract met [REDACTED] zijn hierover afspraken gemaakt, zoals het te hanteren Assurance Referentiekader. Door een contradictie in het contract bestaat er verschil van inzicht tussen UWV en [REDACTED] over een beperkt aantal beleidsobjecten, waarbij [REDACTED] vindt dat deze objecten niet mogen worden opgenomen in het Assurance Referentiekader. Voor 2020 is de oplossing gekozen dat het oordeel over de betrokken objecten gebaseerd zal zijn op de evidence uit het ISO certificeringsrapport, dus op het generieke [REDACTED] niveau (ISO certificering). Voor alle overige objecten zal de toetsing specifiek op de Hosting dienstverlening UWV worden uitgevoerd. Voor de volgende jaren zal de contradictie in het contract tussen UWV en [REDACTED] moeten worden opgelost. Uiteindelijk moeten alle beleidsobjecten specifiek voor de UWV-diensten getoetst kunnen worden.

#### **2.5 Afhankelijkheid ICT-leveranciers**

Voor het realiseren van een toekomstbestendige en wendbare dienstverlening is UWV afhankelijk van haar ICT-leveranciers. De kwaliteit van de dienstverlening van UWV hangt in belangrijke mate samen met de kwaliteit en het functioneren van de door de leveranciers beschikbaar gestelde ICT. Daarnaast dragen ICT-leveranciers bij aan de realisatie van het vereenvoudigen en vernieuwen van het ICT-landschap. De samenwerking met en de sturing van leveranciers heeft een grote invloed op de wijze waarop projecten worden uitgevoerd en het succes van deze projecten.

In samenwerking met de afdeling BC&K ICT en de afdeling Leveranciersmanagement (ICT) onderzoeken we de governance tussen UWV en haar ICT-leveranciers en gaan wij na of er hierin verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Tijdens dit onderzoek werken wij met de Agile Audit-methodiek, wat kan leiden tot een andere wijze van rapporteren van de resultaten.



## **2.6 Goed opdrachtnemerschap**

UWV heeft in het jaarplan 2020 aangegeven de opdrachtnemersrol verder te versterken, waarbij de nadruk zal liggen op een transparante verantwoording over onze prestaties richting onze opdrachtgevers. In ons auditjaarplan 2020 hebben wij aangegeven een onderzoek uit te voeren naar de wijze waarop UWV invulling geeft aan de verdere versterking van de opdrachtnemersrol. Belangrijke input voor het onderzoek is de invulling van de opdrachtnemersrol in de crisis COVID-19. Wij zijn in september gestart met ons vooronderzoek.

## **2.7 Uitkeringsverstrekking gedetineerden**

Door UWV moet invulling worden gegeven aan de aan de Kamer toegezegde maatregelen op het gebied van uitkeringsverstrekking aan gedetineerden. In september zijn wij gestart met het onderzoek naar de invulling van de toegezegde maatregelen. Wij verwachten in oktober onze bevindingen te kunnen bespreken met de directeur Uitkeren, de directeur Gegevensdiensten en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

## **2.8 Risicobeheerssysteem Stichting Pensioenfonds UWV**

Nederlandse pensioenfondsdiene volgens de Europese richtlijn te beschikken over een risicobeheerfunctie. Deze functie is binnen het Pensioenfonds UWV eind januari 2019 ingevuld. Op verzoek van het Bestuur van de Stichting Pensioenfonds UWV voeren wij een onderzoek uit naar het risicobeheersingssysteem binnen het Pensioenfonds. Inmiddels hebben wij het plan van aanpak afgestemd met het Bestuur en zijn wij gestart met het onderzoek.

## **2.9 Review normeringsonderzoek**
















Met SZW is afgesproken dat de normering van ieder costaccounting product van UWV eens in de drie jaar wordt geactualiseerd. FEZ beoordeelt gedurende het jaar de door de divisies en directoraten uitgevoerde normeringsonderzoeken. Met FEZ zijn afspraken gemaakt over de oplevering van hun dossier in het vierde kwartaal 2020. Na ontvangst van het dossier zullen wij een review uitvoeren op de werkzaamheden van FEZ, gericht op de werking van het systeem rond normeringsonderzoeken.

Amsterdam, 8 oktober 2020

  
Directeur Accountantsdienst UWV

### Bijlage I: Audit action list

Via de hieronder opgenomen 'audit action list' rapporteren wij over de stand van zaken van de toegezegde verbeteracties naar aanleiding van onze eerdere rapportages. 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.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
1	<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> </ul>	<p>In de afgelopen periode hebben wij de resultaten van onze follow-up TW geëvalueerd ten opzichte van onze oorspronkelijke aanbevelingen. Wij hebben de uitkomsten van deze evaluatie begin september met de directeur Uitvoering van de divisie Uitkeren besproken. Wij verwachten in oktober een notitie uit te brengen aan de directie Uitkeren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.</p>	 		<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV.</li> </ul>		 		<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>		 		<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>		 		<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen.</li> </ul>		 		<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
2	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Wajong dienstverlening</i> Wij hebben de directie WERKbedrijf geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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> </ul>	<p>WERKbedrijf heeft verbetermaatregelen getroffen naar aanleiding van de aanbevelingen uit ons onderzoek naar de Wajong dienstverlening. In het vierde kwartaal 2020 onderzoeken wij in hoeverre de door WERKbedrijf voorgenomen acties naar aanleiding van onze aanbevelingen zijn geëffectueerd.</p>	██████	██████	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> <li>meer sturing te geven aan de verbetering van de kwaliteit van de klantprofielen.</li> </ul>		██████	██████	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze van registreren (en tellen) van contactmomenten Wajong aan te passen waarbij contactmomenten pas worden geteld als het gesprek heeft plaatsgevonden (conform de recent aangepaste registratie (en telling) van gesprekken WW-dienstverlening).</li> </ul>		██████	██████	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> <li>concrete kwaliteitseisen te formuleren, waarmee de kwaliteit van de dienstverlening kan worden vastgesteld en gerichte sturing hierop kan plaatsvinden.</li> </ul>		██████	██████	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> <li>WERKbedrijf zal zorgdragen voor een periodieke bestandsvergelijking om te toetsen of alle nDGA Wajongers in de caseload van WERKbedrijf zijn opgenomen en daadwerkelijk dienstverlening ontvangen. Afstemming met de divisie Uitkeren is hiervoor nodig.</li> </ul>		██████	██████	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
3	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i></p> <p>Wij hebben geconstateerd dat het ontbreekt aan planning en sturing ten aanzien van de inrichting van de (financiële) verantwoordingen en het vaststellen van de rechtmatigheid.</p>	<p>Over de randvoorwaarden en inrichting van de verantwoording (financieel en rechtmatigheid) en de accountantscontrole loopt momenteel overleg met VWS en ADR. Op onderdelen zijn reeds afspraken gemaakt. Wij zullen de verdere afwikkeling van dit overleg volgen binnen de jaarrekeningcontrole 2020.</p>	█	█	<b>Groen</b>
4	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Naleving Archiefwet</i></p> <p>Wij hebben de directie van het Facilitair Bedrijf (FB) geadviseerd om:</p> <p>1. de geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de regierol door de afdeling DIV B&amp;I te ondervangen. Hierbij vragen we aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het zorgdragen voor het inrichten van een onafhankelijke toetsing op de naleving van de richtlijnen voortvloeiend uit de Archiefwet, voor de centrale archieven waar DIV als beheerder verantwoordelijk voor is.</li> <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>Facilitair Bedrijf heeft naar aanleiding van onze bevindingen een plan van aanpak opgesteld dat in oktober 2019 is besproken met de (toenmalige) portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en is geaccordeerd. Uitvoering van het plan is onder handen. Wij gaan in het vierde kwartaal 2020 na in hoeverre de acties uit het plan zijn uitgevoerd.</p>	█ █	█	<b>Wit</b>
	<p>2. de realisatie van bovenstaande punten, inclusief tijdslijn en eventueel additioneel benodigde middelen, waar nodig in samenwerking met alle</p>		√ █ █	█	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	divisies en directies, uit te werken en af te stemmen met de Raad van Bestuur.				
5	<p><i>Q3 rapportage AD 2019: Dienstverlening aan WW-gerechtigden</i></p> <p>Wij hebben WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mede in het licht van de door SZW benoemde uitdaging, de prestatieafspraken over aantallen uren dienstverlening bespreekbaar te maken en voorstellen te doen over 'effectsturing en effectverantwoording'.</li> <li>• het door WERKbedrijf geplande normtijdenonderzoek uit te voeren om op basis van de uitkomsten de schattingen in het rekenmodel te toetsen aan de werkelijkheid van de uitvoering.</li> <li>• bij het herijken van het kwaliteitssysteem rekening te houden met de samenhang tussen de verschillende kwaliteitsonderzoeken en te zorgen voor een kwaliteitsbeeld op basis waarvan de directie haar verantwoordelijkheid kan dragen.</li> <li>• 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.</li> </ul>	Wij voeren in het vierde kwartaal 2020 een vervolgonderzoek uit waarin wij nagaan of met de getroffen maatregelen de beoogde verbeteringen worden/zijn gerealiseerd. Bij ons onderzoek houden wij rekening met besluiten als gevolg van de crisis COVID-19.	██████	██████	<b>Wit</b>
			██████	██████	<b>Wit</b>
			██████	██████	<b>Wit</b>
			██████	██████	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
6	<p>Q3 rapportage AD 2019: ██████████ Grote Geldstroom (GG)</p> <p>Wij hebben FEZ Accounting House geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in samenwerking met ERP Staven risicomanagement inclusief het implementeren van de daaruit voortvloeiende beheersmaatregelen zichtbaar toe te passen. Bij ontbreken van UWV beleid adviseren wij FEZ te schakelen met de verantwoordelijke partijen.</li> <li>verdere invulling te geven aan de regierol door actief te sturen door taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden uit te werken en overeenkomstig te implementeren.</li> </ul>	<p>Eind 2019 is er een CRSA-sessie gehouden voor het proces Betalingsverkeer UWV. De procesrisico's zijn geïdentificeerd en maatregelen zijn benoemd. Vastgesteld moet worden welke maatregelen daadwerkelijk geïmplementeerd zijn.</p> <p>Gezien de drukte bij FEZ Accounting House en ERP-staven rond de coronaprojecten wordt deze actie in het vierde kwartaal door FEZ opgepakt.</p> <p>In het project 'Autorisatiebeheer op orde' van FEZ vindt een (her)beoordeling plaats van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden rond het autorisatiebeheer binnen FEZ. Daarnaast wordt gewerkt aan een door het management FEZ vastgesteld overzicht van functies met de daaraan gekoppelde functierollen. Dit zijn eerste stappen in het kader van het verstevigen van haar regierol ten aanzien van de financiële systemen. Het project wordt in samenwerking met ERP-Staven uitgevoerd.</p> <p>Nieuwe functierollen zijn ontworpen en deels geïmplementeerd. Gezien de drukte bij FEZ Accounting House en ERP-staven rond de coronaprojecten wordt deze actie in het vierde kwartaal door FEZ opgepakt.</p>	██████████	██████████	Wit
7	<p>Q4 rapportage AD 2019: Tijdelijk scholingsbudget</p> <p>Directeur WERKbedrijf heeft de volgende sturingsmaatregelen toegezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De directeur uitvoering geeft de opdracht aan het verantwoordelijke lijnmanagement om onderstaande verbetermaatregelen uit te voeren. De voortgang wordt maandelijks besproken in de monitorgesprekken.</li> </ul>	<p>WERKbedrijf heeft een groot aantal maatregelen genomen om de uitvoering van het Scholingsbudget WW te verbeteren. De directeur Uitvoering WERKbedrijf heeft de afdeling BC&amp;K gevraagd om inzicht te geven in het <i>effect</i> en de <i>kwaliteit</i> van de beoordeling aanvragen Scholingsbudget WW na de invoering van de verbetermaatregelen (20-1-2020). De afdeling BC&amp;K heeft dit onderzoek inmiddels afgerond.</p>	██████████	██████████	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de maandrapportage wordt vastgelegd wat de uitkomsten zijn van het kwalitatieve onderzoek dat door de regio wordt uitgevoerd en welke verbeteracties er naar aanleiding van het kwalitatieve onderzoek worden ondernomen en welk resultaat dit heeft.</li> </ul>	<p>Uit het onderzoek is gebleken dat in de onderzoeksperiode (1/2/20 – 31/3/20) nog niet op alle vestigingen alle verbetermaatregelen waren geïmplementeerd. Daarnaast werden nog relatief veel tekortkomingen geconstateerd. In het DMO is besloten het onderzoek in november te herhalen. De uitkomsten daarvan worden begin 2021 verwacht. Wij zullen deze rapportage beoordelen en hierover in het eerste kwartaal 2021 rapporteren.</p>			<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er komt een escalatieroute waarbij het bestelkantoor bij uitblijven van volledigheid in het dossier, via de managementlijn het verzoek tot volledig maken van het dossier kan escaleren. Deze route wordt gelijktijdig met de uitrol van de nieuwe middelen ingericht.</li> </ul>				<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vestigingen voeren een vier ogen principe in. Elk dossier wordt door minimaal twee adviseurs bekeken waarvan minimaal één adviseur kennis heeft van en ervaring heeft met inzet van scholing.</li> </ul>				<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de maandrapportage wordt vastgelegd of bovengenoemde maatregelen zichtbaar resultaat opleveren in de rapportage (dashboard) van het bestelkantoor. In het dashboard is terug te vinden in hoeveel gevallen het dossier direct volledig en juist was en hoe vaak escalatie nodig is om een dossier compleet te krijgen.</li> </ul>				<b>Wit</b>
	<p>Ter ondersteuning van de sturingsmaatregelen, ontwikkelt WERKbedrijf de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt een landelijke beslisboom een sjabloon geïntroduceerd voor de beschrijving van alle rechtmatigheidsaspecten in het werkplan. Regionaal worden geen eigen documenten meer ontwikkeld.</li> </ul>				<b>Wit</b>



Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De beslisboom en het sjabloon voor het werkplan zijn 28 november gereed. Deze middelen sluiten aan op de aspectenlijst die door het bestelkantoor wordt toegepast om de volledigheid en juistheid vast te stellen. De aspectenlijst wordt waar nodig uitgebreid.</li> </ul>		[REDACTED] November 2019	[REDACTED]	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De verplicht toe te passen beslisboom en sjabloon worden geïntroduceerd als ondersteuning voor de adviseur werk bij het eigen maken van alles wat komt kijken bij de inzet van scholing. Na de introductie wordt op basis van input uit het domeinoverleg ondersteuning in de regio's geboden.</li> </ul>		[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Om het bestelkantoor te ondersteunen bij de uitvoering van hun taak, wordt voor de duur van ongeveer 4 maanden een adviseur met inhoudelijke kennis aangesteld om op dossierniveau mee te kijken. Deze adviseur bewaakt de grens tussen controle op volledigheid en juistheid en inhoudelijke en kwalitatieve aspecten.</li> </ul>		[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elk district heeft aangegeven dat de kwaliteitscontrole is ingericht. BC&amp;K doet een expliciete uitvraag naar de resultaten van de maand oktober. Hieruit blijkt dan ten minste hoe de kwaliteitscontrole is ingericht, wat de controle oplevert en wat er met de resultaten is gedaan. De resultaten van de uitvraag worden bij de introductie van de beslisboom meteen meegenomen als verbeterpunten voor de uitvoering.</li> </ul>		[REDACTED] Begin december 2019	[REDACTED]	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De businessadviseur heeft, in overleg met SBK en de accountsdienst het proces in gang gezet om de beleidsregel scholing 2016 zodanig aan te passen</li> </ul>		[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	dat er geen discrepantie meer bestaat tussen de werkinstructie en de beleidsregel met betrekking tot de vastlegging van baanintenties en baangaranties.		Uiterlijk eind december 2019		
8	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: DIAscoop (Datafabriek)</i></p> <p>De beheersingsmaatregelen om te komen tot het inbedden van de toekomstige Datafabriek moeten op de volgende punten worden verbeterd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht/overzicht krijgen en houden op de impact op het inbedden van de toekomstige Datafabriek en de hiervoor te leveren inspanning door stakeholders;</li> <li>• Zorg dragen voor de borging van een onderbouwde implementatiestrategie, met op elkaar afgestemde bijdragen van stakeholders aan de realisatie van Datafabriek/DIAscoop (bronnen, afnemers, project Datafabriek, beheerorganisatie);</li> <li>• Zorg dragen voor ontwikkeling en inbedding van richtinggevende kaders voor o.a. (meta)datakwaliteit en beheer DIM;</li> <li>• Zorgdragen voor samenhangende sturing op het tijdig en met voldoende kwaliteit invullen van bovenstaande randvoorwaarden voor inbedding van de Datafabriek;</li> <li>• Zorgdragen voor draagvlak: bij stakeholders bestaan zorgen dat het programmamanagement hen onvoldoende betreft en te veel zelf producten tot stand brengt. Bij het programmamanagement DIAscoop en het projectmanagement Datafabriek bestaan zorgen over een gebrek aan actieve inzet bij stakeholders.</li> </ul>	<p>In onze rapportage over het vierde kwartaal 2019 hebben wij gerapporteerd dat de beheersingsmaatregelen om te komen tot het inbedden van de toekomstige Datafabriek op diverse punten moesten worden verbeterd. De Stuurgroep Diascoop heeft vervolgens maatregelen getroffen; er zijn acties geformuleerd en de Stuurgroep heeft zich gecommitteerd aan de bijbehorende verantwoordelijkheden. Inmiddels heeft het BIT een conceptadvies uitgebracht op het project Datafabriek en de bevindingen van het BIT sluiten in hoofdlijn aan op onze eerdere bevindingen. Wij hebben kennis genomen van de verdere concretisering van de acties zoals verwoord in de bestuurlijke reactie van UWV op het concept advies van het BIT. Ons overall beeld ten opzichte van vorige rapportage is niet veranderd. We blijven dit onderwerp monitoren.</p>	<p>██████████ ██████████</p>	<p>██████████</p>	<b>Oranje</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
9	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</i></p> <p>In lijn met de eerste kwartaalrapportage 2019 van de FG constateren wij dat UWV nog forse stappen heeft te zetten in de beheersing, waaronder inzicht/overzicht van afwijkingen van de AVG en realiseren van oplossingen om deze afwijkingen weg te nemen. Zorgpunten hierbij zijn:</p> <p><u>Oplossend vermogen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dragen voor de inzet van voldoende IB&amp;P-capaciteit om risico's tijdig te signaleren en verantwoord risicogericht op te pakken.</li> <li>• In de IB&amp;P-plannen inzichtelijk te maken wat de inzet is op basis van bestaande capaciteit en wat de gewenste inzet zou moeten zijn gegeven de bekende risico's.</li> <li>• De bestaande schaarse capaciteit en opgebouwde expertise optimaler benutten door meer de samenwerking aan te gaan.</li> </ul> <p><u>Transparante prioritering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na de 'GAP-analyse' per bedrijfsonderdeel en de verwerking van de maatregelen in de IB&amp;P plannen 2020 of UIP 2021 vanuit klantperspectief een overall analyse maken waarmee kan worden beoordeeld of de grootste risico's adequaat worden opgepakt.</li> </ul> <p><u>Kwaliteit informatievoorziening:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorg dragen dat de BC&amp;K afdelingen hun kwaliteitsbewakende rol pakken en de IB&amp;P –teams ondersteunen bij het borgen van de kwaliteit van de informatievoorziening.</li> </ul>	<p>De leden van het strategisch overleg van de coalitie IB&amp;P hebben het volgende aangegeven:</p> <p><u>Oplossend vermogen:</u></p> <p>Vanuit de integrale managementverantwoordelijkheid is een belangrijke rol voor de directeuren weggelegd om zelf een besluit te nemen over de belangenafweging. Met de komst van de IV-directeuren kan er meer focus worden gelegd op het belang van IB&amp;P. Uitbreiding van de IB&amp;P-capaciteit is volgens de leden van de coalitie niet noodzakelijk; dit leidt niet tot meer voortgang of verandervermogen. Er is behoefte aan meer IB&amp;P-bewustzijn onder de andere functionarissen in het voortbrengingsproces.</p> <p><u>Transparante prioritering:</u></p> <p>In het kader van de jaarplancyclus wordt begin 2020 een bijeenkomst met de BSO's belegd waarin de verschillende GAP-analyses worden besproken om hieruit de belangrijkste overkoepelende vraagstukken naar voren te brengen.</p> <p><u>Kwaliteit informatievoorziening:</u></p> <p>Onderkend wordt dat de medewerkers van BC&amp;K nog niet optimaal in hun rol zitten om het IB&amp;P-jaarplanproces kritisch te volgen en een onafhankelijk oordeel te geven. Er wordt op dit terrein wel een groei gesignaleerd door de leden van het strategisch overleg.</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		<p>In 2020 is IB&amp;P een verplicht onderdeel in de reguliere maandrapportage.</p> <p>Wij starten in het vierde kwartaal 2020 een onderzoek naar de sturing op IB&amp;P waarin wij nagaan of de voorgenomen verbeteringen zijn gerealiseerd.</p>			
10	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: Fysieke beveiliging</i></p> <p>Wij hebben Facilitair Bedrijf geadviseerd een gestructureerde PDCA-cyclus in te richten op het gebied van fysieke beveiliging, waarin minimaal de volgende aspecten zijn geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren van het decentrale toezicht en inzicht van het management op het toepassen van de voorgeschreven richtlijnen en instructies t.a.v. fysieke beveiliging;</li> <li>• BC&amp;K een toetsing op naleving van de voorschriften en instructies te laten uitvoeren. Tevens periodiciteit bepalen van dit onderzoeksonderwerp voor de komende jaren;</li> <li>• Uitvoeren van periodieke controles en uitbrengen van periodieke rapportages op de fysieke beveiliging die voorzien in adequate managementinformatie. Bijvoorbeeld op uitgegeven toegangsautorisaties. Mogelijk kan dit in bestaande autorisatiecontroles worden meegenomen.</li> </ul>	<p>Door Facilitair Bedrijf is aangegeven dat de aanbevelingen zijn opgenomen in het Jaarplan BC&amp;K FB 2020 en dat de toetsing door [REDACTED] jaarlijks zal worden herhaald. Wij zijn in het derde kwartaal 2020 de status hiervan nagegaan en bespreken de uitkomst van onze werkzaamheden binnenkort met de directeur Facilitair Bedrijf.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>
11	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Oranje</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	[Redacted]	<p>[Redacted]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul> <p>Wij blijven de ontwikkelingen van bovenstaande punten volgen en rapporteren hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>			
	[Redacted]	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>	[Redacted]	[Redacted]	Oranje

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> <li>[Redacted]</li> <li>[Redacted]</li> <li>[Redacted]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> <li>[Redacted]</li> <li>[Redacted]</li> <li>[Redacted]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>[Redacted]</li> </ul>	<p><b>Oranje</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		[Redacted]			[Redacted]
12	<p><i>Q1 rapportage AD 2020: Borging uitvoering UWV Handhavingsplan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wij hebben de Raad van Bestuur geadviseerd om de beleidsmatige regierol zoals beschreven in het besturingsmodel helder te verwoorden. Helder moet zijn wat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de regiehouder zijn ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> <li>Het stellen van kaders voor het UWV-breed handhavingspakket;</li> <li>Het bewaken van de uitvoering van het UWV-breed handhavingspakket door de divisies en directies.</li> </ul> </li> </ul>	<p>In de raadsvergadering van 21 juli 2020 heeft de Raad van Bestuur kennisgenomen van de notitie 'Kaderstellende- en regierol van lijndirectie Handhaving'. Ook verzoekt de Raad van Bestuur de directeur Handhaving om tijdens een vergadering van de Groepsraad de onderwerpen in deze notitie inhoudelijk te bespreken met de directeuren van het primaire proces. De vergadering van de Groepsraad zal in het najaar plaatsvinden.</p>	[Redacted]	[Redacted]	<b>Groen</b>
13	<p><i>Q1 rapportage AD 2020: Werking heringericht ZW-Arboproces</i></p> <p>In onze rapportage hebben wij een aantal adviezen voor SMZ en Uitkeren geformuleerd ten aanzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichting en uitvoering van het proces in de eerste lijn;</li> <li>Operationele aansturing;</li> <li>Gewijzigde vraagstelling bij AO ten gevolge van zwangerschap en bevalling;</li> <li>Het zelfstandig voeren van het MDO door de SMV;</li> <li>Overdracht van de eerste naar de tweede lijn;</li> <li>Ervaren knelpunten in de uitvoering;</li> <li>Borging van de realisatie van de doelstellingen van het heringerichte ZW-Arboproces.</li> </ul>	<p>Het externe onderzoek van KPMG loopt momenteel nog. In het vierde kwartaal 2020 verwachten SMZ en Uitkeren op basis van de aanbevelingen meer te kunnen zeggen over de vervolgacties en aanpak. Alle acties rondom het beschikbaar maken van de stuur- en verantwoordingsinformatie in de districten/Backoffices zijn afgerond. Per 1 oktober 2020 is het laatste punt bij SMZ inzake stuur- en verantwoordingsinformatie opgelost (dit betreft de verhuisgevallen in IMF). Nieuwe wijzigingsverzoeken/verbetervoorstellen zijn geborgd in het reguliere proces.</p> <p>De evaluatie van de vragenlijst inclusief de triage wordt medio oktober 2020 afgerond. In het domeinteam ZW-Arbo worden de resultaten van dit onderzoek besproken en opgepakt. In het derde kwartaal 2020 zijn [Redacted] conform planning</p>	[Redacted]	[Redacted]	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		<p>gestart met het inventariseren van de verbeteringen van de overdrachten van de eerste naar de tweede lijn.</p> <p>Wij blijven de ontwikkelingen volgen en informeren u hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>			
14	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: Verantwoording voorzieningen programmakosten (OCW, SZW en VWS)</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 van de voorzieningen OCW moeten borgen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>WERKbedrijf heeft in april 2020 het 'Regieplan Structurele Integrale Verbeteringen Re-integratie &amp; Voorzieningen' vastgesteld met een geplande realisatieperiode tot eind 2021.</li> </ul> <p>Wij blijven de ontwikkelingen volgen en informeren u hierover in de loop van 2021.</p>	█	█	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De uitkomst van de inventarisatie van in het proces aanwezige controles bij Tolkcontact en UWV voorleggen aan de betrokken ministeries en een besluit laten nemen hoe om te gaan met wat nu niet te controleren is;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De inventarisatie van aanwezige controles is 25 maart 2020 besproken met de Ministeries van SZW, OCW en VWS. Uit de weergave van dat gesprek blijkt het volgende: <i>'Alle drie de ministeries willen bekijken in hoeverre er meer dan wel beter gecontroleerd kan worden. In het kort is er dus geen bevestiging van de departementen gegeven dat de tolkcontroles zoals deze nu zijn voldoende zijn. Hierover zullen SBK, WB en de departementen afzonderlijk verder in gesprek gaan. De ministeries zullen hiervoor zowel gezamenlijk als individueel met voorstellen komen'</i>.</li> </ul> <p>Tot op heden heeft deze afspraak uit maart voor zover ons bekend nog niet tot voorstellen of afspraken voor aanvullende controles geleid.</p> <p>Wij blijven de ontwikkelingen volgen en informeren u hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	█	█	<b>Wit</b>



Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>regelgeving (m.b.t. het Leefdomein) nader uitwerken in beleidskaders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ook is 25 maart afgesproken apart met VWS in gesprek te gaan over maatwerk in het Leefdomein en criteria voor het toewijzen van tolkuren aan organisaties. UWV heeft hiervoor een voorstel beleidskader aan VWS voorgelegd. Over de voortgang hierop geeft WERKbedrijf aan dat: <i>"VWS heeft aangegeven dat zij akkoord zijn met het voorstel van het beleidskader maatwerk. Op 14 oktober is overleg met de belangengroepen om het kader af te stemmen. Vervolgens moeten wij met VWS kijken waar we dit kader borgen. (...) Als het in ons Protocol gewijzigd kan worden dan is het streven om dit Protocol per 1 januari (2021 red.) in te laten gaan."</i> Er wordt voortgang geboekt, maar UWV is hierbij ook afhankelijk van hoe en de snelheid waarmee VWS reageert.</li> </ul> <p>Het vaststellen en vervolgens toepassen van een beleidskader ten aanzien van maatwerk in het Leefdomein en criteria voor het toewijzen van tolkuren aan organisaties zal derhalve waarschijnlijk niet vóór 1 januari 2021 worden gerealiseerd. Hierdoor blijven de in 2019 geconstateerde en door UWV in het jaarverslag 2019 gerapporteerde onzekerheden m.b.t. de rechtmatigheid van de tolkvoorzieningen in het leefdomein ook voor 2020 van toepassing en zullen naar verwachting wederom als zodanig in het jaarverslag 2020 moeten worden gerapporteerd.</p> <p>Wij blijven de ontwikkelingen volgen en informeren u hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>			<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkoms – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
15	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: Afboekingen uitkerings-Debiteuren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Middels periodieke analyse blijven monitoren van de afboekingen en indien nog nodig aanvullende maatregelen nemen.</li> </ul>	<p>Wij beoordelen in het vierde kwartaal 2020 de stand van zaken.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
16	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW)</i></p> <p>Gevraagd is op de onderstaande drie aspecten zo spoedig mogelijk adequate acties te ondernemen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hoe moet het proces worden aangepast, zodat in het vervolg wijzigingen in de inkomsten van een klant (tijdig) worden onderkend en de verrekening van deze inkomsten binnen de IOW tijdig en volledig plaatsvindt?</li> <li>Bij welke lopende IOW-uitkeringen zijn momenteel te verrekenen inkomsten aanwezig, die niet worden verrekend?</li> <li>Wat is de omvang en aard (is bijvoorbeeld sprake van verwijtbaarheid) van niet verrekende inkomsten in het verleden en moet correctie met terugwerkende kracht plaatsvinden?</li> </ol>	<p>Wij zijn in het derde kwartaal 2020 gestart met het beoordelen van de stand van zaken en ronden deze werkzaamheden in het vierde kwartaal af.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
17	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: Faillissementsvorderingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgdragen voor een structureel adequaat ingericht beheer van de faillissements-vorderingen ná instelling van de vorderingen bij de curator.</li> <li>Voortzetten en afronden van de integrale beoordeling van alle openstaande gevallen van vóór 2019.</li> </ul>	<p>Er zijn inmiddels systeemtechnische aanpassingen doorgevoerd die het structurele beheer moeten ondersteunen. Voor andere maatregelen is besluitvorming door het MT van VFV of IM noodzakelijk.</p> <p>Wij zijn in het derde kwartaal gestart met ons onderzoek naar de werking van de aanpassingen in systemen en processen om vast stellen of het beheer structureel is verbeterd. Wij ronden deze werkzaamheden in het vierde kwartaal af.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgdragen voor een herijking in 2020 van de incassoratio op basis van actuele cijfers.</li> </ul>				
18	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: Kwaliteit oplevering jaarrekeningdossiers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg dragen voor een adequate borging op een tijdige en kwalitatief goede oplevering van balansdossiers.</li> </ul>	Wij beoordelen in het vierde kwartaal 2020 de stand van zaken.	██████████	██████████	<b>Wit</b>
19	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: 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 2020, dit op een zo kort mogelijke termijn.</li> </ul>	In het kader van de versterking van het risicomanagement binnen UWV is de gedachte een groot deel van de werkzaamheden in het kader van BCM over te dragen aan de divisies. De staven vervullen een kaderstellende rol. BZ blijft alleen verantwoordelijk voor de crisisorganisatie. De planning is om een notitie over deze nieuwe governancelijn in te brengen voor een RvB-vergadering in oktober. Wij blijven de ontwikkelingen volgen.	██████████	██████████	<b>Wit</b>
20	<p><i>Accountantsverslag UWV 2019: Stabiliteit en continuïteit, Leveranciersmanagement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vanuit de afdeling Leveranciersmanagement borgen dat het TPM-beoordelingsproces zodanig wordt uitgevoerd dat het geheel van maatregelen die zijn getroffen om zorg te dragen voor een adequate opvolging van eventuele bevindingen in TPM's effectief zijn.</li> </ul>	<p>De uitvoering van de pilot voor het opdoen van ervaring met het beoordelen van de opgeleverde TPM-rapportage is door Uitkeren als positief ervaren.</p> <p>De volgende stap is het maken van afspraken met de overige divisies over het beoordelen van de ontvangen TPM-rapportages van de andere ICT-dienstverleners. Ter ondersteuning van dit beoordelingsproces zal de werkgroep een document opstellen met een toelichting op de wijze waarop de beoordeling moet worden uitgevoerd. Wij blijven de ontwikkelingen volgen.</p>	██████████	██████████	<b>Wit</b>
21	<p><i>Accountantsverslag BKWI 2019:</i></p> <p>██████████ ██████████ ██████████</p>	<p>██████████ ██████████ ██████████</p>	██████████	██████████	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>[Redacted text]</p>				
22	<p><i>Q2 rapportage AD 2020: Risicomanagement UWV</i> Wij hebben geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>om na te gaan of de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (het eigenaarschap) aanscherping behoeven;</li> <li>de werkgroep 'Risicomanagement' na te laten gaan of de bevindingen uit deze rapportage in voldoende mate worden ondervangen door de voorgenomen activiteiten zoals opgenomen in hoofdstuk 6 'Activiteitenplan' van de nota 'Versterking risicomanagement UWV'.</li> </ul>	<p>U heeft ons in uw raadsvergadering van 21 april jl. verzocht in april 2021 een vervolgonderzoek uit te voeren. Wij nemen dit onderwerp op in ons auditjaarplan 2021.</p>	[Redacted]	[Redacted]	<b>Wit</b>
23	<p><i>Q2 rapportage AD 2020: Autorisatiebeheer Algemeen</i> Wij hebben HRM geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de governance van zowel het centrale en decentrale autorisatiebeheer te herzien, te structureren en te implementeren;</li> </ul>	<p>HRM heeft de bevindingen opgepakt en een vooronderzoek naar het programma Helios opgestart. In de follow-up audit Autorisatiebeheer Algemeen (onderzoeksperiode juli-december 2020) zullen wij de uitwerking van onze aanbevelingen volgen en indien nodig tussentijds rapporteren.</p>	[Redacted]	[Redacted]	<b>Wit</b>

Nr.	Afkoms – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>het belang van een beheerst autorisatieproces uit te dragen naar alle lagen van UWV om de projectresultaten succesvol te laten landen.</li> </ul>				
24	<p><i>Q2 rapportage AD 2020: Wijzigingsbeheer financiële systemen</i></p> <p>Wij hebben FEZ Accounting House geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Om de inhoudelijke betrokkenheid gedurende het wijzigingsproces verder te vergroten.</li> </ul>	<p>Deze aanbeveling is eveneens in de audit naar de applicatie ██████████ Grote Geldstroom gedaan. FEZ heeft aangegeven in 2020 samen met ERP Staven het vraagsturingsproces te hebben ingericht en geoperationaliseerd. Alle wijzigingsverzoeken worden door de intaketafel (FEZ is hierbij ook vertegenwoordigd) beoordeeld en de opvolging wordt gemonitord. Indien nodig worden eventuele escalaties voorgelegd aan de domeinhouder. FEZ gaat het proces eind 2020 evalueren.</p>	██████████	██████████	<b>Groen</b>
	<p>Wij hebben ERP Staven geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>het initiatief te nemen tot verdere aanscherping en verbetering van het proces Standaard Pakketten en het ERP Voortbrengingproces,</li> <li>de werkwijze over de systemen heen te uniformeren gebruikmakend van de best practices zoals gehanteerd bij PeopleSoft wijzigingen,</li> <li>een periodieke kwaliteitscontrole op de BAS en JIM wijzigingen uit te voeren.</li> </ul>	<p>ERP Staven heeft de genoemde verbeterpunten opgenomen in haar verbeterplan. Verbeteracties zijn inmiddels uitgevoerd of staan gepland voor het vierde kwartaal 2020. Tijdens de jaarlijks terugkerende audit 'Wijzigingsbeheer Financiële systemen' (uit te voeren in het vierde kwartaal 2020) zullen wij de effectiviteit van de verbeteracties inhoudelijk beoordelen.</p>	██████████	██████████	<b>Wit</b>

**Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages**

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
[REDACTED]	29 juli 2020	[REDACTED], directeur K&S
[REDACTED]	29 juli 2020	[REDACTED], directeur K&S
Notitie vooronderzoek juiste besteding re-integratiebudget arbeidsgehandicapten	8 september 2020	[REDACTED], lid Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> [REDACTED], lid Raad van Bestuur [REDACTED], directeur SMZ [REDACTED], directeur WERKbedrijf
Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19	15 september 2020	[REDACTED], lid Raad van Bestuur
Observaties Accountantsdienst inrichting en uitvoering NOW2-regeling	25 september 2020	Directeurenoverleg NOW-regeling
Her-assessmentrapportage afmelden DigiD bevinding Mijn UWV.nl	29 september 2020	[REDACTED], waarnemend directeur K&S
Her-assessmentrapportage afmelden DigiD bevinding UWV Werk.nl	29 september 2020	[REDACTED], waarnemend directeur K&S
Onderzoek 'Informatiebeveiliging UWV: BIR/BIO'	30 september 2020	[REDACTED], lid Raad van Bestuur [REDACTED], directeur Bestuurszaken <i>Ter kennisgeving aan:</i> [REDACTED], lid Raad van Bestuur [REDACTED], directeur FEZ [REDACTED], CIO