

**Aan**  
Raad van Bestuur**Datum**  
1 juli 2021**Onderwerp**  
Rapportage Accountantsdienst tweede kwartaal 2021

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het tweede kwartaal 2021. In onderstaand overzicht geven wij de status 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.

<b>Verwijzing</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Status</b>
Par. 1.1	Transitie Datacenter	Oranje
Par. 1.2	Bewaar- en vernietigingsproces	Oranje
Par. 1.3	Afhankelijkheid ICT-leveranciers	Oranje
Par. 1.4	Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19	Oranje
Par. 1.5	Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW)	Oranje
Par. 1.6	Sturing en beheersing Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P)	n.v.t.
Par. 1.7	Autorisatiebeheer Uitkeringssystemen	Oranje
Par. 1.7	Wijzigingsbeheer Uitkeringssystemen	Groen
Par. 1.8	DigiD-assessment 2020	Oranje
Par. 1.8	Onderhoudsproces Polisadministratie	Oranje
Par. 1.8	Suwinet-assessment 2020	Groen
Par. 1.8	Stichting Bijzonder Vakantiefonds	Groen

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 Transitie Datacenter

UWV heeft haar verwerkingsinfrastructuur en technisch applicatiebeheer (TAB) uitbesteed en maakt sinds 2005 gebruik van de dienstverlening van IBM. In 2019 is, op basis van een aanbesteding, de dienstverlening gegund aan ██████████ y ██████████ is eind- en resultaatverantwoordelijk voor het uitvoeren van de transitie van UWV-applicaties van ██████ naar ██████ en is in juli 2019 gestart met de voorbereiding en uitvoering hiervan. Het UWV-programma Verwerving Datacenterdienstverlening (Vedat) is verantwoordelijk voor de besturing over het totaal van de transitieactiviteiten en de uitvoering van activiteiten in het kader van de transitie binnen UWV.

Wij hebben ons in het onderzoek gericht op de uitvoering van transfers in wave 2. Wij concluderen dat er bij de uitgevoerde wave 2 voldoende maatregelen zijn genomen om de transfer van applicaties beheerst uit te voeren. De komende periode zal de intensiteit en de complexiteit van de transfers toenemen, waardoor ook de druk op de organisatie toeneemt. Optimalisatie van een aantal maatregelen is dan ook noodzakelijk om te borgen dat de transfer van applicaties beheersbaar verloopt en daarmee de continuïteit en beschikbaarheid van de bedrijfsvoering van UWV gewaarborgd blijft. Hierbij merken wij op dat wij ons, gelet op onze rol, alleen hebben gericht op maatregelen aan UWV-zijde, waarbij wij beseffen dat UWV voor het doen slagen van de transitie in grote mate afhankelijk is van ██████.

Wij hebben de directie C-ICT geadviseerd om een aantal optimalisaties mee te nemen in de reeds door het programma ingezette aanscherping van de getroffen maatregelen. De directie C-ICT heeft onze adviezen overgenomen en deels al geïmplementeerd. Wij zullen u informeren over de opvolging van onze adviezen in de rapportage over het derde kwartaal.

### 1.2 Bewaar- en vernietigingsproces

In de week van 24 maart 2021 is bekend geworden dat UWV in de afgelopen 3 jaar abusievelijk fysieke documenten heeft vernietigd vóór het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn. Uit een bestandsvergelijking is naar voren gekomen dat het documenten van bijna 16.000 klanten met een lopende (Wajong)uitkering betreft en documenten van ongeveer 128.000 klanten van wie de uitkering beëindigd is, bijvoorbeeld omdat zij de AOW-leeftijd hebben bereikt. Het bewaren en vernietigen van documenten is, naast dat dit onderdeel uitmaakt van de reguliere bedrijfsvoering, ook wettelijk vastgelegd in de Archiefwet en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Tijdens de wettelijke bewaartermijn hebben (voormalige) klanten inzagerecht in de gegevens die door UWV over hen zijn vastgelegd. Door de vroegtijdige vernietiging van fysieke documenten kan UWV hier niet meer aan voldoen.

In afstemming met de betrokken directies van SMZ en Facilitair Bedrijf (FB) heeft u ons gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de oorzaken die ten grondslag lagen aan de onterechte vernietiging van fysieke dossiers én de getroffen beheersingsmaatregelen in het bewaar- en vernietigingsproces.

Uit ons onderzoek is naar voren gekomen dat de onterechte vernietiging van fysieke dossiers is veroorzaakt doordat in het verleden een onterecht of onjuist jaar van afsluiting (afjaar) is geregistreerd in het dossiervolgsysteem. Hierdoor is de bewaartermijn te vroeg ingegaan. De achterliggende oorzaken van deze onjuiste registratie hebben wij niet kunnen achterhalen, omdat er nog maar beperkt documentatie en kennis beschikbaar is over het moment waarop de registratie plaatsvond. Wel stellen wij vast dat er, ten tijde van de centralisatie van het UWV-archief in de jaren 2006/2007, fouten zijn gemaakt in het sorteren en op basis daarvan registreren van het afjaar van fysieke dossiers. Verder komt uit ons onderzoek naar voren dat er onvoldoende maatregelen zijn getroffen in het bewaar- en vernietigingsproces om te borgen dat fysieke dossiers op het juiste moment worden vernietigd. Om die reden onderschrijven we de door FB-DIV genomen maatregel om de vernietiging van fysieke dossiers tijdelijk stop te zetten.

Wij hebben FB-DIV geadviseerd om gezamenlijk met de divisies/directies te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de juistheid van de vernietigingslijst vast te kunnen stellen. Tevens hebben wij adviezen geformuleerd om (de sturing van) het proces van bewaren en vernietigen van fysieke dossiers te verbeteren. De directie FB en de directie SMZ onderschrijven onze adviezen. Ons rapport is door u besproken in uw raadsvergadering van 1 juni jl.

### **1.3 Afhankelijkheid ICT-leveranciers**

In samenwerking met de afdeling BC&K IV/C-ICT en de afdeling Leveranciersmanagement (LM IV/C-ICT) onderzochten we de door UWV op strategisch niveau getroffen maatregelen om de afhankelijkheid van ICT-leveranciers te beheersen en gingen wij na of hierin verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Dit onderzoek hebben wij op een Agile/Scrum wijze uitgevoerd.

Wij constateren dat UWV ten behoeve van de strategische sturing op afhankelijkheid van ICT-leveranciers diverse uitgangspunten heeft geformuleerd (UIP, IV-principes, architectuur, sourcingstrategie). Wij zien dat het aspect 'afhankelijkheid van leveranciers' onderdeel is in de afwegingen bij besluitvorming over verwerving van ICT-diensten. Het algemene beeld hierbij is dat UWV in het stellen van eisen heel bewust haar eigen standaarden formuleert en afdwingt om minder afhankelijk te zijn van leveranciers. Dit is onder meer zichtbaar in de context van grote aanbestedingen, een nieuw framework voor aanbestedingen (agile softwareontwikkeling) en op het vlak van architectuur/IV-professionalisering (standaarden en standaardwerkwijzen).

De strategische sturing op afhankelijkheid vindt primair plaats op het niveau van het strategisch management (CIO, algemeen directeuren, IV-directeuren, Raad van Bestuur). De gevolgde langetermijnstrategie op afhankelijkheid zit daarbij deels in de hoofden van strategische managers. Sommige van deze strategische managers hebben UWV inmiddels verlaten. Anderzijds zit de strategie vervat in principes en criteria opgenomen in meerdere beleidsdocumenten. Eén samenhangende beschrijving van de gevolgde langetermijndoelen en -strategie op afhankelijkheid ontbreekt. Hierdoor is op operationeel en tactisch niveau binnen de organisatie niet altijd te doorgronden welke strategie UWV op lange termijn volgt.

Wij hebben onze bevindingen besproken met de plaatsvervangend CIO. De plaatsvervangend CIO heeft aangegeven dat verdere doorontwikkeling plaatsvindt ten aanzien van inzicht en transparantie.



Daarnaast vindt verdere doorontwikkeling plaats op het vlak van standaardisatie van samenwerking en voortbrenging, waardoor de afhankelijkheid van IV-leveranciers wordt verminderd. Conform planning wordt de eind 2019 uitgevoerde Kraljic-analyse deze zomer herhaald als onderdeel van een reguliere cyclus. Daarmee wordt een stap gezet in een systematische periodieke evaluatie en bijsturing op de vraag hoe UWV op langere termijn omgaat met ontwikkelingen in haar afhankelijkheid. Ook positief is dat door het onderbrengen van verschillende disciplines binnen CIO-Office (LM, Architectuur en team externe ontwikkelingen, CISO, portfoliomanagement en procesmanagement) uitwisseling en afstemming van inzichten op het aspect afhankelijkheid makkelijker plaatsvindt. Tot slot wordt gewerkt aan het ontwikkelen van een categorieplan ICT. Dit zal naar verwachting van betrokkenen bijdragen aan het verkrijgen van een beter en gedeeld inzicht in leveranciers, contracten en inkoop ontwikkelingen, inclusief afhankelijkheid en hoe hiermee in de dagelijkse praktijk om te gaan.

Onze rapportage brengen wij na ontvangst van de managementreactie uit aan de Raad van Bestuur.

#### **1.4 Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19**

Wij hebben op verzoek van de directeur Landelijke Uitvoering Staf- en Informatieproducten WERKbedrijf een onderzoek uitgevoerd naar de inrichting van de onafhankelijke kassiersfunctie in het kader van de Tijdelijke Regeling aanvullende crisisdienstverlening die per 26 maart 2021 in werking is getreden. We hebben diverse activiteiten verricht om inzicht te krijgen in de inrichting van de kassiersfunctie en de aansluiting van deze inrichting op de Tijdelijke Regeling.

We hebben vastgesteld dat de inrichting(sdocumentatie) van de kassiersfunctie nog niet gereed is. Dit wordt deels veroorzaakt doordat het Ministerie van SZW nog acties dient uit te voeren die mogelijk impact hebben op de inrichting van de kassiersfunctie bij UWV en de verantwoording hierover. Wel hebben we vastgesteld dat de in de U-toets opgenomen randvoorwaarde, dat de kassier geen verantwoordelijkheid kent voor de rechtmatigheid van de ingezette dienstverlening (en bijbehorende declaratie), in de Tijdelijke Regeling is geborgd. Ten aanzien van het mandaat voor het afgeven van beschikkingen/verrichten van betalingen en de controle van de declaraties door de kassier hebben we vastgesteld dat de (concept) inrichting niet aansluit op de Tijdelijke Regeling.

We hebben kennis genomen van de (tijdens het onderzoek) beschikbare procesbeschrijvingen. In de procesbeschrijvingen ontbreekt een check op de herkomst van stamgegevens/mandaatgegevens van de partij aan wie de kassier de vergoeding moet uitbetalen. Daarnaast is onduidelijk op basis waarvan de subadministratie ten behoeve van budgetbewaking wordt gevuld en hoe de juistheid en volledigheid van deze vastlegging is geborgd.

Wij hebben op 23 juni 2021 onze bevindingen afgestemd met de manager kassiersfunctie, de directeur Landelijke Uitvoering en Staf- en Informatieproducten WERKbedrijf en het hoofd BC&K WERKbedrijf. De manager kassiersfunctie heeft acties ter verbetering toegezegd.

### **1.5 Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW)**

Wij hebben in het tweede kwartaal 2021 diverse activiteiten uitgevoerd om inzicht te krijgen in de inrichting van het proces voor de subsidievaststelling van de NOW2-regeling en de inrichting van het proces voor het verstrekken van een voorschot voor de NOW3.3-regeling (vijfde aanvraagperiode). De belangrijkste observaties betroffen:

#### NOW2 subsidievaststelling:

- De uitgevoerde ketentest heeft aangetoond dat er geen belemmeringen meer waren om de onderdelen voor de verwerking van de aanvragen voor een vaststelling van de subsidie in productie te nemen.
- De reikwijdte van het testproces was toereikend om de juiste werking van de rekenapplicatie vast te stellen en de rekenapplicatie is op een verantwoorde wijze in productie genomen.
- Het door het AJD/WERKbedrijf opgeleverde bestand voor het toepassen van de korting bij de werkgevers die een ontslagvergunning voor bedrijfseconomisch ontslag hebben aangevraagd, is op een zorgvuldige wijze tot stand gekomen.

#### NOW3.3 voorschotproces vijfde aanvraagperiode:

- De opzet en uitvoering van de functionele test van de rekenmachine gaf een voldoende basis om de rekenmachine verantwoord in productie te nemen voor het berekenen van het voorschot. Wij hebben wel tekortkomingen geconstateerd in de herleidbaarheid van de uitgevoerde test. De projectleiding van Gegevensdiensten heeft toegezegd maatregelen te treffen zodat er bij het NOW4-testtraject sprake is van een volledig herleidbaar testproces.
- Ten aanzien van de ketentest constateerden wij de volgende tekortkomingen:
  - Bij aanvang van de ketentest waren de FAT-akkoorden niet beschikbaar.
  - Doorgaans betreft de bewijslast van het 'gelukt zijn' van de uitgevoerde testen de mails van de ketentestcoördinator of tester aan de ketentestmanager in plaats van de onderbouwing (testevidence) van de uitgevoerde testen.
  - Uit de ketentestresultaten is niet in alle gevallen op te maken of en waarom een testgeval met een niet verwacht resultaat als afgehandeld en akkoord kan worden beschouwd.
  - Het testadvies voor Gegevensdiensten is namens de directeur Gegevensdiensten geaccordeerd door de ketentestcoördinator Gegevensdiensten. Hiermee liggen uitvoering en fiattering in één hand.

De ketentestcoördinator heeft aangegeven maatregelen te treffen zodat bij de eerstvolgende ketentest deze tekortkomingen niet meer kunnen voorkomen.

#### Kwaliteitsborging in de operationele uitvoering

Binnen de keten worden diverse kwaliteitscontroles uitgevoerd ter beoordeling van de juistheid van het berekende voorschot, de juiste afhandeling van uitval door Uitkeren in het voorschot- en vaststellingsproces en het monitoren of de verwerking van de aanvragen binnen de keten conform het voorgeschreven proces heeft plaatsgevonden. Wij achten deze activiteiten een voldoende basis om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de uitvoering van het voorschot- en vaststellingsproces en om afwijkingen in het uitvoerend proces die eventueel tot een correctie moeten leiden te signaleren.



### *Wijzigingsbeheer Uitkeringssystemen*

Het doel van het onderzoek was een oordeel te geven over de toereikendheid van het wijzigingsbeheer over 2020 voor de uitkeringssystemen Resa Fasa, WWO, UZS en Excasso. Wij zijn van oordeel dat wijzigingen aan onderzochte applicaties beheerst in productie worden genomen waardoor de integriteit en de vertrouwelijkheid van de gegevensverwerking geborgd blijven. In het tweede kwartaal hebben we onze rapportage uitgebracht aan de directeur Uitkeren en de directeur IV Uitkeren.

### **1.8 Overige audits in het kader van de certificeringsfunctie**

In het kader van onze overige certificeringswerkzaamheden hebben wij in het tweede kwartaal 2021 onderstaande werkzaamheden afgerond.

#### *DigiD-assessments 2020*

In april 2021 hebben we de DigiD-assessments afgerond die UWV jaarlijks door [redacted] (de dienstenleverancier van DigiD) per DigiD-aansluiting verplicht is uit te voeren. In de drie assessments van UWV (voor de aansluitingen van 'Werk.nl', 'Mijn UWV' en 'ZW-Arbo') is de ICT-beveiliging van de op DigiD aangesloten webapplicaties onderzocht aan de hand van de 20 door Logius voorgeschreven beveiligingsrichtlijnen (normen)



Wij hebben een onderzoek uitgevoerd om vast te stellen of het onderhoudsproces waarborgt dat een betrouwbare registratie en opslag plaatsvindt van de loonaangiftegegevens. Wij stellen vast dat de uitvoering en beheersing van het onderhoudsproces zodanig is ingericht dat een juiste en



ongestoorde verwerking (registratie en opslag) van de loonaangiftegegevens in voldoende mate is gewaarborgd. Wel hebben we met betrekking tot de beheersing van het onderhoudsproces verbeterpunten onderkend. Dit betreft het controleerbaar vastleggen van uitgevoerde autorisatiebeheercontroles en het uitvoeren van kwaliteitscontroles op het wijzigingsproces, inclusief de rapportages/managementinformatie hierover. De directie Gegevensdiensten onderschrijft onze adviezen om het onderhoudsproces verder te verbeteren. Wij hebben ons rapport uitgebracht aan de directeur Gegevensdiensten.

#### *Suwinet-assessment 2020*

UWV dient volgens artikel 6.4 van de 'Regeling SUWI' als SUWI-partij jaarlijks te rapporteren over de beveiliging van de elektronische voorzieningen SUWI. De rapportage over 2020 is voor UWV opgesteld door de directeur Gegevensdiensten. Deze rapportage dient te worden vergezeld van een verklaring van getrouwheid van een tot de Nederlandse Orde van Register EDP-Auditors toegelaten persoon. Voor UWV heeft de certificerend IT-auditor van UWV eind april 2021 deze getrouwheidsverklaring afgegeven. De directeur Gegevensdiensten heeft de rapportage samen met de getrouwheidsverklaring vervolgens aan BKWI gezonden.

#### *Stichting Bijzonder Vakantiefonds*

De controle van de jaarrekening 2018 van de Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV is op 22 juni afgerond met een goedkeurende controleverklaring. Op basis van de gemaakte afspraken met het bestuur van de Stichting verwachten wij op korte termijn te kunnen starten met de controle van de jaarrekening 2019.

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

### **2.1 Risicomanagement**

Naar aanleiding van enkele incidenten, zoals de WW-fraude door arbeidsmigranten en de uitkeringsverstrekking aan gedetineerden, kreeg UWV in 2019 de opdracht van de minister van SZW het risicomanagement te versterken. Vervolgens is eind 2019 een stuurgroep gestart onder leiding van de Raad van Bestuur. De stuurgroep heeft de visie en aanpak vastgelegd in de nota 'Versterking risicomanagement bij UWV'. Gelijktijdig heeft de Raad ons verzocht om als 'nulmeting' te inventariseren op welke wijze risicomanagement binnen UWV is vormgegeven.

In uw raadsvergadering van 21 april 2020 heeft u kennis genomen van onze rapportage en van een vijftal maatregelen uit de nota 'Versterking risicomanagement bij UWV' vastgesteld dat deze leiden tot verbetering van de door ons geconstateerde knelpunten. Daarnaast heeft u ons in deze vergadering verzocht om over één jaar een vervolgmeting te doen. Wij zijn inmiddels gestart met een onderzoek om opnieuw de stand van zaken van het risicomanagement binnen UWV te inventariseren, waarbij wij tevens nagaan in hoeverre onze bevindingen uit het vorige onderzoek zijn ondervangen. In ons onderzoek nemen wij de voortgang op de twintig verbeteractiviteiten uit de nota 'Versterking risicomanagement bij UWV' mee. Om de vergelijkbaarheid met de nulmeting te behouden richten wij ons eveneens op de divisies WERKbedrijf, Uitkeren en SMZ en de





ondersteuning door de stafdirecties FEZ en SBK. Bij eventuele vervolgonderzoeken betrekken wij mogelijk ook andere bedrijfsonderdelen.

Wij hebben het plan van aanpak afgestemd met de portefeuillehouder risicomanagement in de Raad van Bestuur en voeren het onderzoek uit in de maanden juli en augustus. Wij verwachten begin september onze bevindingen af te stemmen met de directeur FEZ en vervolgens onze conceptrapportage te bespreken met de portefeuillehouder risicomanagement in de Raad van Bestuur.

## **2.2 Kanaalmanagement**

Klant & Service (K&S) beheert voor UWV kanalen waarmee klanten interacteren met UWV. Het gaat hierbij per jaar om bijna 4 miljoen telefoontjes, 1,5 miljoen berichten in de Werkmap/Mijn UWV en ruim 50 miljoen bezoeken aan de portalen van UWV. UWV heeft de ambitie om deze kanalen op een meer integrale wijze te organiseren (Omnichannel) en zo meer persoonlijke en waardevolle dienstverlening te bieden.

Dit onderzoek voeren wij op een Agile/Scrum wijze uit, waarbij de scope van de audit is afgestemd met de directeur K&S en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. In de eerste sprint hebben wij randvoorwaarden geïnventariseerd (onder meer op het gebied van strategie, organisatiestructuur, systemen, processen en stakeholders) voor het kunnen realiseren van een Omnichannel dienstverlening. Wij hebben de uitkomsten van de eerste sprint eind juni gedeeld met de directeur K&S en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Op verzoek van de portefeuillehouder voeren wij een tweede sprint uit. De precieze invulling van de tweede sprint stemmen wij af met de directeur K&S en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

## **2.3 Herontwerp bedrijfsprocessen WW: klantproces**

Het project 'Herontwerp WW Klant' werkt aan het realiseren van een nieuwe klantapplicatie e-Aanvraag WW en TW en het herontwerp van het proces van aanvragen WW en de in voorkomende gevallen daaraan gerelateerde aanvraag voor toeslag. De projectresultaten moeten leiden tot een verbetering van de dienstverlening aan de klant. Wij zijn in het tweede kwartaal 2021 gestart met een onderzoek of geborgd is dat de beoogde doelstellingen ten aanzien van verbetering van dienstverlening aan de klant in het WW-domein ook daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden. Wij verwachten ons onderzoek in juli/augustus af te ronden en brengen onze rapportage uit aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur, de directeur Uitkeren en de directeur E-werken.

## **2.4 1UBO ZW**

Het project 1UBO-ZW realiseert het splitsen van de autorisaties in het MIMAS-platform en het technisch en functioneel splitsen van Excasso en de MIMAS applicaties Phoenix (HH), UZS (ZW), IOW/WWW/WWF (OSW), Luziver (GD). Wij onderzoeken of met de uitgevoerde en voorgenomen activiteiten geborgd is dat er sprake is van een gecontroleerde ontvlechting en aansluiting op de uniforme betaalomgeving, zodanig dat de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking gegarandeerd blijft. Wij zijn op dit moment bezig met het vooronderzoek.



### **2.5 Werking Framework Kwaliteit WERKbedrijf**

WERKbedrijf heeft, om de dienstverlening verder te verbeteren, in 2019 een Framework Kwaliteit ontwikkeld en is in 2020 gestart met de implementatie. De implementatie is nog niet volledig afgerond. Op verzoek van de directie WERKbedrijf geven wij inzicht in de ontwikkelingen van de implementatie van het Framework Kwaliteit en onderzoeken wij de werking van de geïmplementeerde onderdelen van het Framework Kwaliteit. De directie WERKbedrijf wil de uitkomsten van het onderzoek gebruiken om de kwaliteitsborging binnen WERKbedrijf waar nodig verder aan te scherpen. Wij stemmen de uitkomsten uit ons onderzoek begin juli af met de directeur Landelijke Uitvoering Staf en Informatieproducten WERKbedrijf.

### **2.6 Proces afhandeling bezwaarzaken**

Door de lijndirectie Bezwaar & Beroep zijn maatregelen getroffen om de tijdige afhandeling van bezwaarzaken te verbeteren. Wij onderzoeken in hoeverre Bezwaar & Beroep met de getroffen maatregelen in het proces borgt dat de bezwaarzaken juist en tijdig worden afgehandeld. Deze audit was opgenomen in ons auditplan voor het eerste kwartaal 2021. Op verzoek van de directeur Bezwaar & Beroep en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur is de uitvoering van de audit uitgesteld tot het eind van het tweede kwartaal 2021. Inmiddels zijn wij gestart met het vooronderzoek. Wij stemmen ons plan van aanpak af met de directeur Bezwaar & Beroep en met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

Amsterdam, 1 juli 2021

  
Directeur Accountantsdienst UWV

### Bijlage I: Audit action list

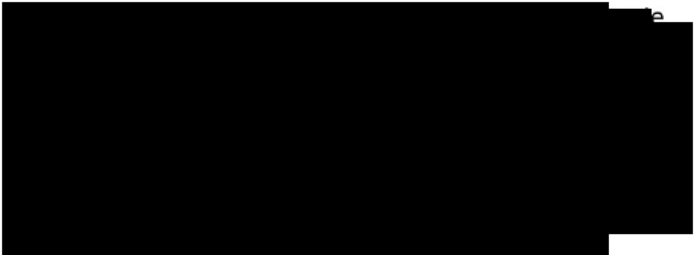
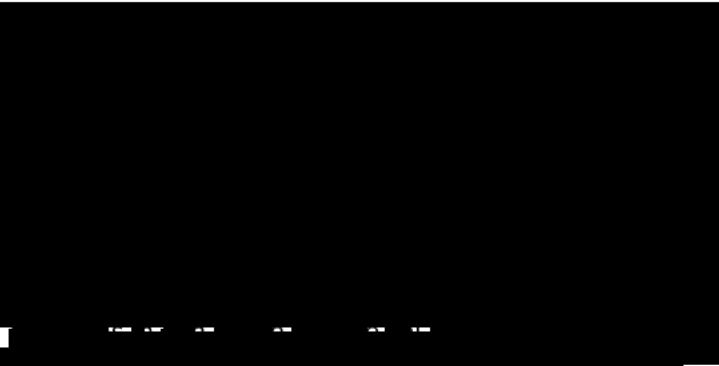
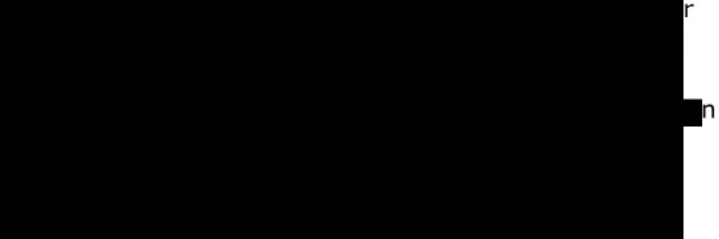




Via de hieronder opgenomen 'audit action list' rapporteren wij over de stand van zaken van de toegezegde verbeteracties naar aanleiding van onze eerdere rapportages. Op basis van gemaakte afspraken beoordelen wij de status van de verbeteracties en rapporteren hierover (rood: status actie vereist specifieke 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>Q2 rapportage AD 2019: Wajong dienstverlening</i></p> <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>	<p>WERKbedrijf heeft een initiële bestandsvergelijking uitgevoerd. WERKbedrijf geeft aan dat de uitkomsten op klantniveau door de betreffende regio's, in overleg met de collega's van SMZ en Uitkeren, zijn nagelopen en waar nodig gecorrigeerd. Deze actie is begin 2020 afgerond. Inmiddels achten wij de kans klein dat de indicatie van een Wajonger nog wijzigt van 'duurzaam geen arbeidsvermogen (DGA)' naar 'niet duurzaam geen arbeidsvermogen (nDGA)'. Het risico dat een Wajonger in een dergelijke situatie niet in dienstverlening wordt genomen, schatten wij in als zeer laag. Een periodieke bestandsvergelijking is daarom niet meer nodig. Overigens werkt WERKbedrijf op dit moment aan een wekelijkse levering van een bestand met herlevings- en beëindigingsgevallen van alle AG-uitkeringen.</p>	█	█	<b>Groen</b>
2	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: Tijdelijk Scholingsbudget</i></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> <li>In de maandrapportage wordt vastgelegd wat de uitkomsten zijn van het kwalitatieve onderzoek dat</li> </ul>	<p>WERKbedrijf geeft aan dat de maatregelen zijn ingevoerd. De effecten van de maatregelen zijn tweemaal onderzocht door de afdeling BC&amp;K. Uit deze onderzoeken bleek dat de maatregelen effect hebben maar dat op onderdelen de werking verder moet worden aangescherpt.</p> <p>Inmiddels is in 2021 zowel het beleid als het inkoopkader scholing opnieuw aangepast. Om een goed beeld te verkrijgen over de huidige kwaliteit van de uitvoering van het Tijdelijk Scholingsbudget is een nieuw onderzoek noodzakelijk.</p>	█	█	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de maandrapportage wordt vastgelegd wat de uitkomsten zijn van het kwalitatieve onderzoek dat</li> </ul>			█	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>door de regio wordt uitgevoerd en welke verbeteracties er naar aanleiding van het kwalitatieve onderzoek worden ondernomen en welk resultaat dit heeft.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="168 443 884 655">• 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> <li data-bbox="168 655 884 804">• 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> <li data-bbox="168 804 884 1050">• 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> <li data-bbox="168 1050 884 1273">• Ter ondersteuning van de sturingsmaatregelen, ontwikkelt WERKbedrijf de volgende activiteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="168 1134 884 1273">• Er wordt een landelijke beslisboom en sjabloon geïntroduceerd voor de beschrijving van alle rechtmatigheidsaspecten in het werkplan. Regionaal worden geen eigen documenten meer ontwikkeld.</li> </ul> </li> <li data-bbox="168 1273 884 1375">• De beslisboom en het sjabloon voor het werkplan zijn 28 november gereed. Deze middelen sluiten aan op de aspectenlijst die door het bestelkantoor wordt</li> </ul>				

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>toegepast om de volledigheid en juistheid vast te stellen. De aspectenlijst wordt waar nodig uitgebreid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="165 411 887 624">• 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> <li data-bbox="165 624 887 874">• 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> <li data-bbox="165 874 887 1193">• 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> <li data-bbox="165 1193 887 1398">• De businessadviseur heeft, in overleg met SBK en de accountsdienst het proces in gang gezet om de beleidsregel scholing 2016 zodanig aan te passen dat er geen discrepantie meer bestaat tussen de werkinstructie en de beleidsregel met betrekking tot de vastlegging van baanintenties en baangaranties.</li> </ul>				

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
3	<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>In het derde kwartaal 2021 gaan wij na in hoeverre FB de aanbeveling heeft gerealiseerd. Wij rapporteren hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
4	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		 			
					t

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED] en in onze jaarlijkse audit naar het</p>			
5	<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>Wij zijn in het tweede kwartaal 2021 gestart met het onderzoeken van de status van de acties die zijn genomen naar aanleiding van onze adviezen. Wij rapporteren hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<b>Wit</b>
6	<p><i>Q3 rapportage AD 2020: Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19</i></p> <p>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?</p>	<p>Dit onderdeel wordt, conform uw raadsbesluit, later toegevoegd aan het Centraal Crisismanagementplan. Wij gaan in het vierde kwartaal 2021 de status van dit actiepunt na.</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<b>Wit</b>
7	<p><i>Q3 rapportage AD 2020: Juiste besteding re-integratiebudget arbeidsgehandicapten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij hebben SMZ en WERKbedrijf geadviseerd om in overleg met SBK na te gaan in hoeverre met de activiteiten van de zelfstandig opgestarte werkgroep en de reeds ingezette verbeteracties (qua inhoud en proces) reeds invulling wordt gegeven aan de gehele</li> </ul>	<p>WERKbedrijf, SMZ en SBK hebben in het tweede kwartaal 2021 de voortgang van de ingezette verbeteracties n.a.v. het onderzoeksrapport van Kenniscentrum 'Wat kopen we in voor wie' besproken. In het derde kwartaal zullen zij gezamenlijk bepalen in hoeverre de onderzoeksaanbevelingen zijn gerealiseerd en eventuele verdere acties/prioriteiten bepalen.</p>	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<b>Wit</b>



Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	opdracht van de Raad van Bestuur d.d. 26 mei 2020: de impact bepalen van de onderzoeksaanbevelingen uit het rapport 'Wat kopen we in voor wie'.				
	<p>Wij hebben SMZ geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de uitvoering van de ingezette en nog in te zetten verbetermaatregelen te monitoren en vast te stellen of met deze verbetermaatregelen de daarmee beoogde resultaten zijn bereikt (PDCA-cyclus).</li> <li>• periodiek een kwaliteitsonderzoek uit te voeren om vast te stellen hoe de kwaliteit van de inzet van externe re-integratiedienstverlening en daarmee de juiste besteding van het re-integratiebudget AG zich ontwikkelt.</li> </ul>	<p>SMZ heeft in 2020 diverse verbetermaatregelen getroffen om de juiste besteding van het re-integratiebudget en de verantwoording hierover te verbeteren. BC&amp;K SMZ heeft in het tweede kwartaal 2021 de twee kwaliteitsonderzoeken naar de inkoop van re-integratiemiddelen door de ZW Arborol tijdelijk opgeschort om de uitvoering de ruimte te geven invulling te kunnen geven aan de 'Agenda van de Toekomst van de sociaal medische dienstverlening'. De intentie van BC&amp;K SMZ is deze BC&amp;K-onderzoeken ultimo vierde kwartaal af te ronden en daarmee vast te stellen of de ingezette maatregelen hebben geleid tot het gewenste resultaat. Wij gaan in het vierde kwartaal 2021 de status van dit actiepunt na.</p>	█	█	<b>Wit</b>
	<p>Wij hebben WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te sturen op de onderlinge samenhang van de verbetermaatregelen die onder aansturing van de regiegroep SIVER en de stuurgroep kwaliteit worden gerealiseerd.</li> <li>• concrete afspraken te maken met BC&amp;K WERKbedrijf over de scope en timing van periodieke kwaliteitsonderzoeken naar de oplossing van de onderkende knelpunten.</li> </ul>	<p>In ons auditjaarplan is een audit opgenomen met als doel vast te stellen of de verbetermaatregelen hebben geleid tot oplossing van de geconstateerde tekortkomingen op het gebied van re-integratie en voorzieningen. Hierbij besteden we ook aandacht aan de borging van de juiste besteding van het re-integratiebudget AG. Wij starten deze audit naar verwachting in het vierde kwartaal 2021.</p>	█	█	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
8	<p><i>Q4 rapportage AD 2020: Toeslagenwet</i></p> <p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>te bezien in hoeverre een verdere invulling van deze signaleringsfunctie binnen de huidige beschikbare middelen mogelijk is, dan wel te onderzoeken welke extra middelen nodig zijn om tot een invulling te komen die meer past bij de missie en visie van UWV en hierover in samenspraak met SBK in gesprek te gaan met SZW.</li> </ul>	<p>Wij volgen de ontwikkelingen en rapporteren hierover in het vierde kwartaal 2021.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>te bezien of de huidige sturing op een kwalitatief juiste uitvoering van de Toeslagenwet, gelet op de uitkomsten van de eerder genoemde onderzoeken en analyses aanscherping behoeft.</li> </ul>		<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>om specifiek naar aanleiding van de uitkomsten van de bestandsvergelijking/analyse in het AW-domein te bezien of een volledig bestandsvergelijking (registratie leefvorm ResaFasa versus BRP) zinvol is.</li> </ul>		<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>vooruitlopend op het onderzoek van KPMG verdere acties te ondernemen met betrekking tot eerder vastgestelde risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik bij de uitvoering van de Toeslagenwet, tenzij deze risico's met onderbouwing zijn geaccepteerd, dan wel reeds zijn ondervangen.</li> </ul>		<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>
9	<p><i>Q4 rapportage AD 2020: Uitkeringsverstrekking gedetineerden</i></p> <p>Wij hebben SBK geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gelet op de afhankelijkheid van SZW voor het oplossen van knelpunten, de voortgang van de werkgroep bij het Ministerie van SZW te monitoren</li> </ul>	<p>Vanuit de werkgroep van SZW is aan UWV verzocht om, samen met Dienst Justitiële instellingen (DJI), een onderzoek uit te voeren naar de volledigheid van de detentiemeldingen door DJI. Dit onderzoek wordt op dit moment uitgevoerd. Wanneer het onderzoek wordt afgerond is nog niet bekend.</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>en bij gebrek aan voortgang (op hoger niveau) in gesprek te gaan met SZW.</p>				
	<p>Wij hebben de Taskforce Geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inzichtelijk te maken op welke wijze detentiemeldingen in het proces van de tweede matching worden geschoond, hoe dit wordt gemonitord en de procesbeschrijving (FO) van de detentiemeldingen hierop aan te passen.</li> <li>de Functionaris Gegevensbescherming (FG) alvast de gewijzigde gegevensverwerking te laten beoordelen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Managementreactie: <i>"De schoning bij SI is ingeregeld. In de gerealiseerde DWH omgeving zal de schoning van detentiemeldingen na 13 weken na ontvangst ook worden ingericht. (actie IV GD, april 2021)"</i> In de DWH-omgeving is nu ingeregeld, dat (door synchronisatie met de detentiemeldingen bij SI) schoning niet nodig is. De procesbeschrijving (FO) is op dit onderdeel aangepast.</li> <li>Managementreactie: <i>"De Taskforce neemt het advies niet over, omdat in de initiatiefase van het project al een GEB wordt opgesteld (actie project GD, april 2021 fase projectplan)"</i> In uw vergadering van 30 maart 2021 is het projectvoorstel Herontwerp Detentiesignalen goedgekeurd. De uitvoering van de GEB-analyse is opgenomen in het projectvoorstel.</li> </ul>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Groen</b></p>
	<p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>te borgen dat de vierkantsvergelijking (het excelbestand) een volledig beeld geeft ten aanzien van de afhandeling van detentiesignalen</li> <li>om onder regie van BC&amp;K periodiek een kwaliteitstoets te laten uitvoeren op de afgehandelde detentiesignalen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Managementreactie: <i>"De vierkantsvergelijking levert een rapport op, waarmee primair opdracht gegeven wordt de detentiegerevallen, die niet volledig afgehandeld (lijken te) zijn, nader te onderzoeken en af te ronden. Secundair zal inzicht ontstaan in het goede verloop van het proces of dat er onderbrekingen zijn geweest waardoor gegevens niet gevuld zijn. Het maken van de maandelijkse rapportages moet nog regulier belegd worden bij GD en Uitkeren (actie IV Uitkeren en IV GD: oplevering april 2021)"</i> Bij de verdere uitwerking van de vierkantsvergelijking is gebleken dat het te complex was om de volledigheid van de afhandeling van de detentiesignalen hiermee te kunnen bewaken</li> </ul>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		<p>(primaire doel). Met de vierkantsvergelijking wordt nu de ontvangst van de detentiesignalen door Uitkeren gemonitord (secundair), hierover wordt maandelijks gerapporteerd. De volledigheid van de afhandeling wordt meegenomen in de kwaliteitstoets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Managementreactie: "Afspraken met BC&amp;K over het doen van een steekproef worden gemaakt. Het is logisch uit te gaan van de rapportage van de vierkantsvergelijking. Dit zou dan een specifieke invulling van de MOK kunnen zijn. Dit is actie van BC&amp;K Uitkeren (start vanaf april 2021)"</li> </ul> <p>In de vergadering van het DT Uitkeren van 1 april 2021 is besloten om een kwaliteitstoets m.b.t. de afhandeling van de detentiesignalen en een systeembeoordeling t.a.v. de monitoring op het proces van detentiemeldingen uit te voeren. Het onderzoek is onlangs afgerond, de rapportage moet nog worden opgesteld.</p>			
	<p>Wij hebben de (toekomstige) proceseigenaar geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>na de definitieve procesinrichting periodiek een controle in te richten waarmee de sluitendheid van het proces kan worden vastgesteld.</li> </ul>	<p>Managementreactie: " In het project is voorzien in het inrichten van een periodieke controle. Actie project GD (geplande oplevering medio 2022)"</p> <p>In uw vergadering van 30 maart 2021 is het projectvoorstel Herontwerp Detentiesignalen goedgekeurd. In het projectvoorstel Herontwerp Detentiesignalen is aandacht voor ketenmonitoring.</p>	<p>█ █</p>	<p>v. █</p>	<p><b>Groen</b></p>
	<p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>te onderzoeken of het afhandelen van detentiesignalen door 'detentie experts' (centraal of per districtskantoor) een bijdrage kan leveren aan de beperking van het risico op fouten en/of het uitvoeren van aanvullende kwaliteitscontroles.</li> </ul>	<p>Managementreactie: " De Taskforce acht het aanstellen van speciale detentie experts niet nodig, omdat de ondersteuning van de uitvoering verbeterd wordt door een betere informatievoorziening. In de beoogde oplossing wordt gebruik gemaakt van de centrale loketfunctie die DJI/JustID biedt en waar alle benodigde data van gedetineerden of tbs-ers beschikbaar zijn. Daar is centraal de kennis al aanwezig, die UWV</p>	<p>█ █</p>	<p>█ █</p>	<p><b>Groen</b></p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		<p><i>nodig heeft bij het onderzoeken van complexe gevallen. Actie is in scope van het project GD (geplande oplevering medio 2022)“</i></p> <p>In projectvoorstel Herontwerp Detentiesignalen is de aansluiting op de inkijkfunctie bij DJi opgenomen als projectresultaat.</p>			
10	<p><i>Q4 rapportage AD 2020: Sturing op generieke en gemeenschappelijke voorzieningen</i></p> <p>We hebben de programmadirecteur E-Werken geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in samenspraak met de eigenaren van de betreffende voorzieningen tot onderlinge afspraken te komen over de wijze waarop en de termijn die nodig is om te komen tot een volledige overdracht van taken en verantwoordelijkheden conform beoogde opzet. Dit stimuleert partijen om de randvoorwaarden in te regelen om taken en verantwoordelijkheden te kunnen oppakken (IV-onderdelen) c.q. los te laten (Programma E-Werken). Een warme overdracht achten wij hiervoor noodzakelijk;</li> </ul>	<p>Voor de voorzieningen zoals E-Afspraak en E-Publicatie worden afspraken gemaakt over de overdracht van taken en verantwoordelijkheden. Het eigenaarschap van E-Afspraak ligt in 2021 en 2022 nog bij E-Werken. Na de implementatie bij WERKbedrijf wordt het eigenaarschap overgedragen aan K&amp;S.</p> <p>GIV is in de loop van 2020 verantwoordelijk geworden voor technisch beheer van de generieke ICT-tools. De overdracht van de overige taken is nog niet in gang gezet. Wel is GIV al bezig met voorbereidingen om taken op te kunnen pakken. Recent is een start gemaakt met een Ontwikkel- en Leertraject (OLT) voor interne medewerkers die kennis op gaan doen over de generieke ICT-tool BAW. Dit OLT wordt samen met GIV vormgegeven.</p>	<p>█ ██████ ██████████</p>	<p>█ ██████</p>	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naar de lijn over te dragen taken t.a.v. regie, monitoring en advisering expliciet te duiden en in samenspraak met de centrale en decentrale IV-onderdelen te bepalen waar deze taken zo nodig belegd kunnen en moeten worden.</li> </ul>	<p>Binnen E-Werken is een eerste inventarisatie gedaan van taken en rollen bij het beheer van generieke ICT-tools. Een plan voor de overdracht van taken en verantwoordelijkheden zal door E-werken in samenspraak met de centrale en decentrale IV-onderdelen worden opgesteld. De programmadirecteur E-werken verwacht dat in het najaar 2021 in de IV-Board besluitvorming kan</p>	<p>█ ██████ ██████████</p>	<p>█ ██████</p>	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>We hebben de CIO geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de regiefunctie op de planning en het tijdig beschikbaar zijn van de randvoorwaarden concreter te duiden en te beleggen met voldoende mandaat (voor het vaststellen van richtlijnen en beleid voor het gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen) en voldoende faciliteiten (expertise, middelen) om deze regiefunctie adequaat uit te voeren.</li> </ul>	<p>plaatsvinden over het beleggen van taken en verantwoordelijkheden.</p> <p>De CIO-Office heeft, op basis van extern advies, een voorstel uitgewerkt om te komen tot effectiever sturen op technologische vernieuwing en doorontwikkeling. Dit voorstel wordt in juli voorgelegd aan de IV Board.</p>	█	█	<b>Wit</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>in samenspraak met de IV-directeuren na te gaan op welke manier signalering van afwijking van de doelarchitectuur bij projecten die gefinancierd worden uit het reguliere budget beter geborgd kan worden.</li> </ul>	<p>CIO-Office/Architectuurfunctie heeft een voorstel uitgewerkt voor het versterken/uitbreiden van het register architectuurafwijkingen. Doel is dit register ook te gebruiken om te sturen op verbetering van kwaliteit. Hierin zijn verandertrajecten vanuit reguliere lijn/financiering meegenomen. Dit voorstel moet nog worden vastgesteld door de IV-Board.</p> <p>Wij rapporteren over voortgang en resultaten in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	█	█	<b>Wit</b>
11	<p><i>Q4 rapportage AD 2020: Proces Ziektewet</i></p> <p>Wij gaan in het eerste kwartaal 2021 de stand van zaken rondom de afspraken tussen SZW en UWV na en bezien dan of en op welk moment een audit naar de ZW-Arboproces (tweedelijns activiteiten) in 2021 zinvol is.</p>	<p>Op 9 april 2021 heeft de Minister van SZW een Kamerbrief gestuurd over de toekomst van sociaal medische beoordelen. In deze brief is aangegeven dat UWV zo snel mogelijk twee maatregelen gaat implementeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening;</li> <li>Effectievere inzet van de verzekeringsarts in de Ziektewet.</li> </ul> <p>Gezien deze ontwikkelingen achten wij een audit op korte termijn niet zinvol. Wij zullen in het derde kwartaal 2021</p>	█	█	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		in overleg met de directie SMZ en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur bezien of en op welk moment een audit zinvol is.			
12	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Verantwoording tolkvoorzieningen programma-kosten VWS</i></p> <p>Wij hebben de directie WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de aanpassingen ten aanzien van de nadere duiding van de regelgeving t.a.v. maatwerk aanvragen van individuen en aanvragen van organisaties in het protocol voorzieningen na publicatie te implementeren.</li> </ul>	<p>De publicatie door UWV van de aanpassingen in het protocol is in de loop van 2021 sinds wij rapporteerden tweemaal uitgesteld en is nu beoogd voor juli 2021 (toen wij rapporteerden was dit 1-4-2021). Gevolg is dat in het eerste half jaar 2021 de gerapporteerde onzekerheden t.a.v. de rechtmatigheid als gevolg van het ontbreken van de nadere duiding, zijn blijven voortbestaan.</p> <p>Wij beoordelen in de 2<sup>e</sup> helft van 2021 (na publicatie) de implementatie van de aanpassingen door WERKbedrijf.</p>	█	█	<b>Wit</b>
13	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW)</i></p> <p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd het door BC&amp;K Uitkeren geformuleerde advies te implementeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>het lijstwerk van gegevensdiensten (uit de pilot) standaard in het huidige werkproces van de IOW op te nemen.</li> <li>Gewijzigde inkomsten worden niet vanuit gegevensdiensten gemeld. Voor deze inkomsten zal verder naar een oplossing gezocht moeten worden.</li> </ul>	<p>Wij onderzoeken in de 2<sup>e</sup> helft van 2021 de implementatie door Uitkeren van de adviezen.</p>	█ █	█ █	<b>Wit</b>
14	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Faillissementsvorderingen</i></p> <p>Wij hebben de directie Uitkeren/VFV geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zorg te dragen voor een structureel adequaat ingericht beheer van de faillissementsvorderingen ná instelling van de vorderingen bij de curator. Sturing op tijdige systeemtechnische aanpassingen is daarbij noodzakelijk.</li> </ul>	<p>Wij onderzoeken in de 2<sup>e</sup> helft van 2021 de status van de acties die zijn genomen naar aanleiding van ons advies.</p>	█ █	█ █	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>de insolventiecheck eerder in het jaar uit te voeren zodat de boekingen via het reguliere afboekingsproces in de financiële administratie verwerkt kunnen worden.</li> </ul>	Wij onderzoeken in de 2 <sup>e</sup> helft van 2021 de status van de acties die zijn genomen naar aanleiding van ons advies.	█ █	█	<b>Wit</b>
	Incassoratio: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdig activiteiten op te starten zodat betrouwbare actuele cijfers beschikbaar zijn voor de jaarrekening 2021.</li> </ul>	Uitkeren heeft de activiteiten in het 2 <sup>e</sup> kwartaal opgestart en analyseert momenteel de eerste resultaten. Wij onderzoeken in de 2 <sup>e</sup> helft van 2021 in hoeverre de acties en resultaten leiden tot betrouwbare cijfers t.b.v. de jaarrekening 2021.	█ █	█ █	<b>Wit</b>
15	<i>Accountantsverslag UWV 2020: Kwaliteit oplevering jaarrekeningdossiers</i> Teneinde een tijdige en kwalitatief goede oplevering van balansdossiers beter te waarborgen, voert FEZ een kwaliteitstraject uit, mede op basis van door ons eind 2020 (op verzoek van FEZ) gerapporteerde detailbevindingen.  We signaleren dat FEZ bij de opleveringen van verantwoordingsproducten afhankelijk is van enkele specialisten met specifieke kennis van wie gedurende de verslaggevingsperiode veel gevraagd wordt. Dit gaat ten koste van de kwaliteit en tijdigheid van oplevering van de verantwoordingsproducten. We vragen aandacht voor een bredere borging van deze kennis.	Wij monitoren middels onze reguliere controlewerkzaamheden gedurende het jaar de kwaliteit van de balansdossiers van FEZ. Wij maken afspraken met FEZ over de wijze waarop wij elkaar effectief feedback kunnen geven teneinde de kwaliteit van de opleveringen te verhogen.  FEZ onderneemt momenteel actie om de capaciteit rond de jaarrekening uit te breiden en versterken. Ook onderzoekt FEZ of de planning van het jaarrekeningproces kan worden geoptimaliseerd, teneinde bepaalde knelpunten te verminderen.	█	█	<b>Wit</b>
16	<i>Accountantsverslag UWV 2020: ICT Algemeen</i> Wij hebben de CIO geadviseerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>Te onderzoeken welke omvang van de formatie nodig is voor het doelmatig inzetten van BC&amp;K op uit te voeren procesonderzoeken.</li> </ul>	Wij beoordelen in het vierde kwartaal de stand van zaken.	█	█	<b>Wit</b>



Nr.	Afkoms – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
17	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Stabiliteit en continuïteit (bedrijfscontinuïteit)</i></p> <p>Wij hebben de directeur BZ geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>te sturen op het inrichten van een UWV-breed BCM.</li> </ul>	<p>Wij volgen de status van onze aanbevelingen en rapporteren daarover in onze volgende kwartaalrapportages.</p>	█	█	<b>Wit</b>
18	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Stabiliteit en continuïteit (Leveranciersmanagement)</i></p> <p>Wij hebben de CIO geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>het draaiboek over de overige bedrijfsonderdelen breed uit te rollen zodat zij invulling kunnen geven aan hun verantwoordelijkheid voor beoordeling van de TPM's.</li> </ul>	<p>Leveranciersmanagement heeft het 'Draaiboek beoordeling TPM's van providers door UWV' opgeleverd. De bedrijfsonderdelen kunnen aan de hand hiervan zelf de TPM's beoordelen. Wij kunnen pas in het eerste kwartaal van 2022 inzicht krijgen in de toepassing van het draaiboek en mede daardoor in welke mate de bedrijfsonderdelen invulling geven aan hun verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de TPM's.</p>	█	█	<b>Wit</b>
19	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: BIO</i></p> <p>Wij hebben geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>een proces in te richten dat is gericht op het leveren van een In Control Verklaring (ICV) per ultimo 2021.</li> </ul>	<p>Voor de implementatie van de BIO en het uitbrengen van een ICV over informatiebeveiliging is inmiddels een project gestart onder aansturing van een stuurgroep. Wij volgen de ontwikkelingen in de stuurgroep, in de adviesgroep en door het uitvoeren van auditwerkzaamheden in het derde en vierde kwartaal van 2021.</p>	█ █ █	█ █	<b>Wit</b>
20	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Autorisatiebeheer</i></p> <p>Wij hebben de directeur HRM geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de governance en de ondersteunende IT-middelen inzake autorisatiebeheer te verbeteren.</li> </ul>	<p>Het verbeteren van zowel de governance als ondersteunende IT-middelen maakt deel uit van het programma Helios. Wij volgen de ontwikkelingen hieromtrent en rapporteren hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	█	█	<b>Wit</b>
21	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Autorisatiebeheer</i></p> <p>█</p> <p>Wij hebben de directeur FEZ geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De logging en monitoring zo in te richten dat effectief toezicht kan worden uitgeoefend op een</li> </ul>	<p>FEZ heeft risicoanalyse uitgevoerd en op basis van de resultaten logging en monitoring op kritische handelingen binnen █ gerealiseerd.</p>	█	█	<b>Groen</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	juist gebruik van de toegekende speciale autorisaties.				
22	<p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Loonaangifteketen</i></p> <p>Wij hebben de directeur Gegevensdiensten geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• afspraken met de andere partners binnen de Loonaangifteketen te maken om te komen tot integrale benadering van de informatiebeveiliging voor de keten.</li> </ul>	<p>Wij hebben een voorstel geformuleerd voor een onderzoek naar het autorisatie- en wijzigingsbeheer van de systemen die onderdeel uitmaken van de Loonaangifteketen waarvoor de Belastingdienst verantwoordelijk is. Het onderzoek moet aanvullende zekerheid verschaffen over de betrouwbaarheid van de loonaangiftegegevens die in de Polisadministratie worden opgenomen. In de vergadering van het Kernteam Loonaangifteketen van 18 juni jl. is afgesproken dat de Belastingdienst intern zal bezien hoe dit onderzoek in gang gezet kan worden.</p>	<p>██████████ ██████████</p>	<p>██████████</p>	<p><b>Wit</b></p>

**Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages**

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Autorisatiebeheer Uitkeringsystemen	6 april 2021	<p>██████████, directeur Uitkeren  ██████████, directeur IV-Uitkeren  <i>Ter kennisgeving aan:</i>  ██████████, lid Raad van Bestuur  ██████████, CIO  ██████████, plv. directeur FEZ</p>
Wijzigingsbeheer Uitkeringsystemen	6 april 2021	<p>██████████, directeur Uitkeren  ██████████, directeur IV-Uitkeren  <i>Ter kennisgeving aan:</i>  ██████████, lid Raad van Bestuur  ██████████, CIO  ██████████, plv. directeur FEZ</p>
Getrouwheidsverklaring bij de 'In control'-verklaring inzake informatiebeveiliging GeVS 2020	21 april 2021	██████████, directeur Gegevensdiensten
Risicobeheersingssysteem Stichting Pensioenfonds UWV	22 april 2021	██████████ voorzitter Stichting Pensioenfonds UWV
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1002873, UWV WERKbedrijf	30 april 2021	<p>██████████, directeur K&amp;S  <i>Ter kennisgeving aan:</i>  ██████████, CIO</p>
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1002895, UWV Ziekgemeld	30 april 2021	<p>██████████, directeur K&amp;S  <i>Ter kennisgeving aan:</i>  ██████████, CIO</p>
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1000053, Mijn UWV aansluiting	30 april 2021	<p>██████████, directeur K&amp;S  <i>Ter kennisgeving aan:</i>  ██████████, CIO</p>

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Onderhoudsproces Polisadministratie	5 mei 2021	<p>██████████, directeur Gegevensdiensten</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i></p> <p>██████████, lid Raad van Bestuur</p> <p>██████████, CIO</p> <p>██████████, manager Beheer Gegevensdiensten a.i.</p> <p>██████████ manager IV Beheer Bronnen</p> <p>██████████ specialist Beheer Gegevensdiensten</p>
Transitie Datacenter	19 mei 2021	<p>██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur</p> <p>██████████, CIO</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i></p> <p>██████████, gedelegeerd opdrachtgever Vedat</p> <p>██████████ programmamanager ██████████</p> <p>██████████, lid Raad van Bestuur</p> <p>██████████, plv. directeur FEZ</p>
Observatie inrichting NOW	10 juni 2021	Directeurenoverleg NOW
Controleverklaring en brief controlebevindingen bij jaarrekening 2018 van de Stichting Bijzonder vakantiefonds UWV	22 juni 2021	██████████, voorzitter Stichting Bijzonder vakantiefonds UWV
Bewaar- en vernietigingsproces	29 juni 2021	<p>██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur</p> <p>██████████, lid raad van Bestuur</p> <p>██████████, directeur SMZ</p> <p>██████████, directeur FB</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i></p> <p>██████████, directeur IV SMZ</p> <p>██████████, directeur bedrijfsvoering FB</p> <p>██████████, plv. directeur FEZ</p>