

**Aan**
Raad van Bestuur**Datum**
16 januari 2020**Onderwerp**
Rapportage Accountantsdienst vierde kwartaal 2019

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het vierde kwartaal 2019. In onderstaand overzicht geven wij ons oordeel per onderzoek weer. De door ons afgeronde onderzoeken lichten wij nader toe in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 2 geeft de status weer van de internal audits die doorlopen in het eerste kwartaal 2020. Bijlage I bevat de audit action list met de status van eerder afgesproken verbeteracties. Bijlage II betreft het overzicht van de uitgebrachte rapportages sinds onze voorgaande kwartaalrapportage.

Verwijzing	Onderwerp	Status
Par. 1.1	Tijdelijk scholingsbudget WW	Oranje
Par. 1.2	Inkoop voorzieningen: interne jobcoaching	Oranje
Par. 1.3	DIAScoop (DataFabriek)	Oranje
Par. 1.4	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	Oranje
Par. 1.5	Nieuwe BRM en Workflow middelen	Groen
Par. 1.6	Gereedheid één uniforme betaalomgeving WW (1UBO WW)	Groen
Par. 1.7	Sturing binnen de districten SMZ op de taak- en ontwikkelopdracht	N.v.t.
Par. 1.8	Openstaande posten	N.v.t.
Par. 1.9	Certificering jaarverslag UWV 2019	Oranje
Bijlage I	Eigen risicodragers ZW	Oranje
Bijlage I	Afhandeling van fraudesignalen WW	Rood
Bijlage I	Centralisatie tolkvoorzieningen	Oranje

Toelichting op bovenstaand overzicht:

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

1 Belangrijkste resultaten afgeronde onderzoeken

1.1 Tijdelijk scholingsbudget WW

In maart 2019 waren wij een onderzoek gestart naar de uitvoering van het tijdelijk scholingsbudget. Op grond van onze eerste bevindingen hebben wij het onderzoek toen stopgezet en directie WERKbedrijf geadviseerd aanvullende maatregelen te treffen om de borging van de toekenningen in het kader van het tijdelijk scholingsbudget UWV conform de geldende regelgeving te verbeteren. De directie WERKbedrijf heeft vervolgens een plan van aanpak 'Verbeteren registratie scholingsbudget voor UWV' laten opstellen en in mei 2019 besloten om de in dit plan opgenomen verbetermaatregelen uit te voeren. In september/oktober 2019 hebben wij onderzocht of de verbetermaatregelen functioneerden.

Wij concluderen dat de verbetermaatregelen nog niet het gewenste effect hebben en dat daardoor nog niet is geborgd dat de Regeling tijdelijk scholingsbudget UWV conform de geldende regelgeving wordt uitgevoerd. Onze belangrijkste bevinding is dat de toekenning van de scholing onvoldoende is gemotiveerd. Daardoor is het onzeker of een scholingsvergoeding terecht is toegekend.

De directie WERKbedrijf heeft naar aanleiding van onze rapportage aanvullende maatregelen geformuleerd om de uitvoering van de regeling te verbeteren. Daarnaast heeft de directie WERKbedrijf haar afdeling Business Control & Kwaliteit opdracht gegeven om in het eerste kwartaal 2020 te onderzoeken of de uitvoering van het tijdelijk scholingsbudget is verbeterd. Wij monitoren de voortgang van de ondernomen acties.

1.2 Inkoop voorzieningen: interne jobcoaching

Wij hebben een onderzoek uitgevoerd naar het proces interne jobcoaching. We stellen vast dat UWV niet heeft geborgd dat het proces Interne Jobcoaching functioneert conform (de bedoeling van) wet- en regelgeving en de toezeggingen die zijn gedaan aan het Ministerie van SZW. Belangrijke bevindingen zijn:

- Het geformuleerde beleid (Beleidsregel Protocol Interne Jobcoach 2019) en de procesbeschrijving sluiten niet aan bij de in de Uitvoeringstoets en de begeleidende brief van 14 oktober 2014 aan SZW opgenomen toezeggingen. Zo zijn de aan SZW toegezegde controles slechts beperkt vertaald in beleid en werkinstructies. Het risico bestaat dat hierdoor mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik van de regeling Interne Jobcoach niet (tijdig) wordt onderkend.
- De uitvoering wordt onvoldoende gefaciliteerd met kaders en werkinstructies die hen houvast bieden bij het uitvoeren van hun werk. Mede hierdoor wordt niet uniform gewerkt en bestaat het risico dat er onjuiste subsidiebedragen worden toegekend.
- Interne kwaliteitscontroles op de inhoudelijke beoordeling van aanvragen door de arbeidsdeskundigen vinden beperkt en incidenteel plaats. Wel vindt er door het team Regelingen een structurele controle plaats op de berekening van de beslisser voorzieningen van de hoogte van het subsidiebedrag.



- Verantwoording aan SZW over de uitvoering van de regeling Interne Jobcoach in het vier- en achtmaandenverslag 2019 heeft niet plaatsgevonden conform de in de U-toets opgenomen toezeggingen.
- De aan SZW toegezegde beleidsevaluatie is (nog) niet uitgevoerd. Hiermee is een kans gemist om bij te sturen in beleid en uitvoering.

Wij hebben onze bevindingen besproken met de landelijk manager re-integratie en voorzieningen, de directeur Services en Control WERKbedrijf en de directeur WERKbedrijf. WERKbedrijf heeft maatregelen toegezegd om de geconstateerde bevindingen te ondervangen. Wij hebben onze rapportage in januari 2020 uitgebracht aan de directeur WERKbedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

1.3 DIAScoop (DataFabriek)

In 2018 hebben we onderzoek gedaan naar het project DataFabriek. Wij concludeerden toen dat belangrijke randvoorwaarden voor een succesvolle inbedding van de Datafabriek binnen alle onderdelen van UWV, nog ontbraken. Naar aanleiding van de uitkomsten van ons onderzoek zijn door de directeur Gegevensdiensten maatregelen toegezegd in het programma DIAScoop en het project Datafabriek, waarmee onze bevindingen moeten worden ondervangen. Op basis van een door ons uitgevoerd vervolgonderzoek in de tweede helft van 2019 concluderen wij dat met de getroffen beheersmaatregelen nog onvoldoende geborgd is dat de randvoorwaarden voor een succesvolle inbedding van de Datafabriek (Data Integratie Magazijn (DIM)) aanwezig zijn en worden ingevuld. De getroffen beheersmaatregelen hebben nog niet geleid tot een toereikend inzicht in de inspanning die nodig is voor het tijdig en kwalitatief goed inbedden van de Datafabriek UWV-breed, waardoor sturing hierop niet goed mogelijk is.

Belangrijke drijfveer achter het project DataFabriek is het out of support raken van DWH 3.0 vanaf medio 2021. Onvoldoende inzichtelijk is of DWH 3.0 volgens plan tijdig over is te zetten naar de Datafabriek (DIM). Het ontbreken van dit inzicht vormt een risico op het vlak van continuïteit en kwaliteit van de Stuur- en Verantwoordingsinformatie (S&V) voor alle organisatieonderdelen die afhankelijk zijn van DWH 3.0.

Het treffen van beheersmaatregelen voor de inbedding van de Datafabriek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de leden van de Programmaraad DIAScoop, Stuurgroep DataFabriek en de daarmee vertegenwoordigde organisatieonderdelen.

De directeur Gegevensdiensten heeft aangegeven te hechten aan een gezamenlijke inhoudelijke managementreactie en deze reactie in januari 2020 in programmaverband voor te bereiden, ter besluitvorming in de Programmaraad DIAScoop/Stuurgroep DataFabriek begin februari 2020.

1.4 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de periode oktober 2017 - mei 2018 hebben wij onderzoek gedaan naar de wijze en voortgang van de implementatie van de AVG binnen UWV. Wij stelden vast dat UWV invulling heeft gegeven aan een aantal specifieke verplichtingen die de AVG voorschrijft. Tevens constateerden wij dat

binnen UWV op organisatieonderdeel-niveau maatregelen werden genomen, gericht op de implementatie van de AVG. Wel misten wij op UWV-niveau een aantal essentiële maatregelen die van belang zijn voor de implementatie en de naleving van de AVG en daarmee voor de borging van privacy-risico's door UWV. Naar aanleiding van onze bevindingen hebben wij de directeur Bestuurszaken aanbevolen de verdere inbedding van de AVG-organisatie breed aan te pakken, hiervoor in de Strategische Coalitie IB&P een aanpak overeen te komen en een regiehouder aan te wijzen. Begin oktober 2018 hebben we naar aanleiding van onze rapportage van de directeur Bestuurszaken een managementreactie inclusief een beschrijving van de voorgenomen en in gang gezette acties ontvangen.

In de periode december 2018 – juni 2019 hebben wij onderzoek gedaan naar de mate waarin de voorgenomen en in gang gezette acties de eerder door ons gerapporteerde bevindingen ondervangen. Wij constateren dat binnen UWV op de door ons onderzochte onderwerpen veel positieve stappen zijn gezet. Belangrijke uitdagingen (risicogebieden) op het vlak van de AVG zijn door Bestuurszaken en de bedrijfsonderdelen van UWV samen geïnventariseerd en onderlinge verantwoordelijkheden voor het verder oppakken hiervan zijn benoemd in de vastgestelde UWV IB&P-agenda. Naast deze positieve stappen moet UWV op verschillende onderdelen van de AVG de beheersing nog verbeteren. Zo heeft UWV nog forse stappen te zetten op het vlak van (aanvullend) beleid (op UWV-brede thema's als bijvoorbeeld omgang met gezondheidsgegevens), inzicht/overzicht van afwijkingen van de AVG en het realiseren van oplossingen om deze afwijkingen weg te nemen. De eerste tertaalrapportage van de FG bevestigt dit beeld.

Wij hebben onze bevindingen besproken in de strategische coalitie van oktober 2019. In december hebben wij een reactie vanuit Bestuurszaken ontvangen namens de leden van de strategische coalitie, waarin wordt aangegeven dat onze bevindingen herkend worden en voornemens voor verbetering zijn geformuleerd. Wij hebben de rapportage inmiddels uitgebracht aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. In onze geplande audit naar de sturing op IB&P voor 2020, zullen wij nagaan of de voorgenomen verbeteringen in de sturing zijn gerealiseerd.

1.5 Nieuwe BRM en Workflow middelen¹

Als onderdeel van het Programma E-Werken zorgt het project 'Verwerving ICT-middelen' (VIOB) ervoor dat UWV de beschikking krijgt over generieke middelen voor Business Rule Management (BRM) en Operationele Procesbesturing & Case Management (OPB&CM). De divisie Uitkeren maakt met Herontwerp WW (HOWW) als eerste organisatieonderdeel gebruik van deze generieke middelen. De inzet van de BRM en OPB&CM-middelen vindt volgens de planning van project HOWW in de loop van 2020 plaats.

Wij stellen vast dat geborgd is dat het door het programma E-Werken opgestelde programma van eisen en de toepassing daarvan aansluit bij de doelstellingen die UWV heeft met de nieuwe generieke middelen. Wel constateren wij dat niet adequaat gedocumenteerd is hoe de volledigheid van het beproeven van de middelen geborgd is. Beproevingen vinden aan de hand van een selectie

¹ In het auditjaarplan 2019 is dit onderwerp opgenomen als 'Nieuwe ICT middelen'

van het programma van eisen plaats. Hierbij wordt niet volledig zichtbaar gemaakt welke van deze eisen nog niet zijn getoetst én hoe toetsing van deze eisen eventueel in het vervolgtraject alsnog plaatsvindt.

Wij hebben onze bevindingen besproken met de programmadirecteur E-Werken. Mede met het oog op de verwachte BIT-toets voor het project Herontwerp WW worden, conform onze aanbevelingen, verbeteringen aangebracht in de projectdocumentatie. Verder worden de aanbevelingen meegenomen in de evaluatie van de proeftuin voor het OPB&CM middel. De verwachting is dat beide activiteiten in februari 2020 worden afgerond. Onze rapportage hebben wij begin december 2019 uitgebracht aan de directeur Uitkeren, als opdrachtgever van het programma E-werken en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

1.6 Gereedheid één uniforme betaalomgeving WW (1UBO WW)

Wij hebben in het vierde kwartaal 2019 onderzocht of met de in de pre-productie- en implementatiefase van het project 1UBO WW uitgevoerde en uit te voeren activiteiten is geborgd dat per 1 januari 2020 sprake is van een gecontroleerde en werkbare overgang van de betaalomgeving WWO naar het doelsysteem Excasso. Wij constateren dat met de door het project 1UBO WW uitgevoerde en geplande activiteiten geborgd is dat een gecontroleerde en werkbare overgang van het betaaldomein WWO naar de Excasso-omgeving kan plaatsvinden. Wij baseren dit op onderstaande bevindingen:

- Belangrijke functionele aanpassingen op Excasso, WWO en DWH zijn gereed;
- Door de reikwijdte van het testproces, het draagvlak bij de lijnorganisatie voor de reikwijdte van het testproces, de verschillende testsoorten (integrale testen, performancetest en verschilanalyse) bestaat er voldoende inzicht in de functionele werking van de betaalomgeving WW in het Excasso-domein. Er is sprake van een integrale aanpak en actieve betrokkenheid van de gebruikers bij het testproces;
- De door het project gerealiseerde en uit te voeren activiteiten stellen de medewerkers Uitkeren in staat om na de overgang hun werkzaamheden op een verantwoorde wijze uit te voeren. Deze activiteiten betreffen o.a. de directe betrokkenheid van de medewerkers bij de uitvoering van het project, het opleiden van medewerkers om de veranderingen in het werkproces uit te kunnen voeren en het regelmatig informeren van medewerkers over de gevolgen van de overgang van de betaalomgeving WW voor het werkproces;
- De activiteiten die nodig zijn om vanaf 1 januari 2020 over de vereiste Stuur- & Verantwoordingsinformatie te beschikken, zijn gerealiseerd.

Ten aanzien van het beheer van de betaalfunctie WW heeft de beheerorganisatie Excasso/VFV maatregelen getroffen om na de overgang van de betaalfunctie WW naar het Excasso-complex het beheer op een verantwoorde wijze uit te kunnen voeren. De beheerorganisatie onderkent wel dat verbetering noodzakelijk is om het beheer van het Excasso-complex op de lange termijn op een verantwoorde wijze uit te kunnen voeren. Hiertoe is een beheerplan Excasso opgesteld waarin de maatregelen zijn weergegeven die in de loop van 2020 moeten worden gerealiseerd.

Wij hebben onze rapportage in december uitgebracht aan de opdrachtgever E-werken, de programmadirecteur E-werken en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

1.7 Sturing binnen de districten SMZ op de taak- en ontwikkelopdracht

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

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

Wij hebben in het derde kwartaal op verzoek van de directeur Uitvoering SMZ een onderzoek uitgevoerd binnen drie districten naar de maatregelen die zij hebben genomen om de taak- en ontwikkelopdracht te realiseren. Het doel van het onderzoek was om:

- inzicht te verkrijgen in de oorzaken van de verschillen in presteren tussen de districten bij de realisatie van de taak- en ontwikkelopdracht;
- na te gaan welke verbeteracties mogelijk kunnen worden ingezet om de taak- en ontwikkelopdracht te realiseren.

Wij hebben per district onze bevindingen afgestemd met de betreffende districtsmanager. Daarnaast hebben wij op hoofdlijnen onze bevindingen besproken met de directeur Uitvoering SMZ, de directeur professionalisering en innovatie en het hoofd BC&K, zodat zij hiermee rekening kunnen houden in hun sturing richting de districten.

1.8 Openstaande posten

BC&K Uitkeren onderzoekt middels een serie van drie onderzoeken het proces van openstaande posten. Het eerste onderzoek betreft het ontstaan van vorderingen. Het tweede onderzoek zal gaan over het uitvoeringsproces van vorderingen en het derde onderzoek over afboekingen. BC&K Uitkeren heeft een eerste versie opgeleverd van hun rapport met betrekking tot het eerste onderzoek naar het ontstaan van vorderingen. Als Accountantsdienst hebben we feedback gegeven op dit conceptrapport en een (mede op basis hiervan) aangepaste versie zal door BC&K Uitkeren worden vastgesteld en vervolgens worden besproken in het overleg met de districtsmanagers in februari.

Omdat BC&K Uitkeren zelf deze serie van drie onderzoeken vormgeeft en uitvoert, voeren we als Accountantsdienst geen eigen onderzoek uit. In onze reguliere gesprekken met BC&K Uitkeren en met de directie Uitkeren zullen we het verloop van deze onderzoeken volgen.



1.9 Certificering Jaarverslag UWV 2019

In het kader van de certificering van het Jaarverslag van UWV 2019 voeren wij gedurende het jaar werkzaamheden uit, uiteindelijk leidend tot onze rapportage in maart 2020 middels onze (controle)verklaringen bij het Jaarverslag, ons Verslag van Bevindingen en ons Accountantsverslag. Wij informeren u m.b.t. onderstaande onderwerpen over de uitkomsten van onze werkzaamheden.

Faillissementsvorderingen

Wij hebben een onderzoek uitgevoerd naar het Proces Faillissementsvorderingen. De afdeling Verwerken Financiële Verplichtingen (VFV, onderdeel van de divisie Uitkeren) is belast met het beheer en de betrouwbare en efficiënte verwerking van het inkomend en uitgaand geldverkeer en andere mutaties inzake faillissementsvorderingen.

Uit gesprekken met medewerkers van de afdeling VFV is gebleken dat de afgelopen twee jaar geen schoning/actualiteitscheck van de lopende dossiers (van vóór 1 september 2018) heeft plaatsgevonden. In een beperkte deelwaarneming op reeds vóór 1 september 2018 lopende gevallen hebben wij bij vier van de tien beoordeelde gevallen geconstateerd dat deze ten onrechte nog als openstaand stonden geadministreerd. Hieruit concluderen wij dat het risico reëel is dat een significant deel van de openstaande faillissementsvorderingen (stand ultimo augustus 2019 circa € 1,4 miljard) feitelijk reeds afgesloten (en dus op nihil gewaardeerd) had moeten worden. Concreet betekent dit dat het risico aanwezig is dat de bruto post faillissementsvorderingen een te hoge stand weergeeft. Daar komt bij dat als gevolg hiervan mogelijk de incassoratio, die wordt gehanteerd om de vorderingen te waarderen in de jaarrekening, op onjuiste/onvolledige gegevens is gebaseerd en daarmee mogelijk onjuist is bepaald.

Wij hebben VFV geadviseerd om:

- per direct, in samenspraak met FEZ, een nader onderzoek naar en analyse van dit risico uit te voeren, teneinde de impact van de bevindingen voor de juistheid van alle faillissementsvorderingen vast te stellen en zo mogelijk vóór de jaarafsluiting 2019 tot correctie in de administratie te komen. Deze analyse is opgepakt door VFV Uitkeren en FEZ;
- zo spoedig mogelijk in te zetten op een structureel, adequaat ingericht beheer van de faillissementsvorderingen die bij de curator zijn ingesteld.

Wij hebben onze rapportage met bevindingen en aanbevelingen in december 2019 uitgebracht aan het plaatsvervangend hoofd VFV. We zullen de opvolging van onze aanbevelingen monitoren.

Fysieke beveiliging

Wij hebben een audit uitgevoerd naar de fysieke beveiliging binnen UWV. Op basis van ons onderzoek komen wij tot de conclusie dat UWV op de twee door ons bezochte locaties adequate maatregelen heeft getroffen om bedrijfseigendommen en informatie te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, verlies of diefstal. Wij constateren wel dat de PDCA-cyclus op de toetsing van de getroffen maatregelen nog onvoldoende gestructureerd wordt uitgevoerd. Dit is gebaseerd op het feit dat:



- de periodieke toetsing op de naleving van de richtlijnen en instructies niet gestructureerd is vormgegeven (wel is sprake van een vooralsnog eenmalige audit door Hoffmann Recherche eind 2019);
- BC&K Facilitair Bedrijf in 2018 en 2019 geen (eigen) onderzoek heeft uitgevoerd naar de fysieke beveiliging en de onderzoeksperiodiciteit t.a.v. dit onderwerp niet is vastgesteld;
- periodieke controles, bijv. op uitgegeven (toegangs)autorisaties, ontbreken.

Wij hebben ons rapport in december uitgebracht aan de directeur Facilitair Bedrijf. Facilitair Bedrijf heeft verbeteracties toegezegd.

Excasso

Als onderdeel van ons IT-certificeringsplan hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar de effectiviteit van de informatiebeveiligingsmaatregelen die de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking door de Excasso applicatie moeten waarborgen. Wij constateren dat binnen Excasso (bij met name de functioneel beheerders) de focus ligt op het handhaven van de operationele beschikbaarheid van de applicatie en het oplossen van de dagelijkse operationele incidenten. Hierdoor ligt de nadruk minder op het identificeren en analyseren van risico's voor de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking en het implementeren van structurele beheersmaatregelen voor het mitigeren van deze risico's.

Wij hebben ten aanzien van de beheerorganisatie een aantal risico's gesignaleerd:

- Voor Excasso is geen integrale risicoanalyse beschikbaar op basis waarvan inzichtelijk kan worden gemaakt dat toereikende informatiebeveiligingsmaatregelen zijn getroffen voor de applicatie Excasso;
- De beheerders hebben permanente hoge (mutatie)rechten in de productiedatabase waarmee alle geprogrammeerde applicatiecontroles, inclusief audittrails, kunnen worden omzeild. Er zijn geen adequate maatregelen getroffen om de risico's die hieruit voortvloeien te beheersen. Een belangrijk gevolg hiervan is dat de integriteit van de gegevens in de Excasso database en uiteindelijk voor de te verrichten betalingen niet is gewaarborgd;
- Voor 2019 zijn de voorgeschreven controles op de autorisaties van gebruikers voor Excasso niet uitgevoerd. Het is hierdoor onzeker in hoeverre gebruikers over de juiste autorisaties voor Excasso beschikken;
- Voor Excasso vindt er geen monitoring plaats op security-gerelateerde events. Het risico bestaat dat bedreigingen voor de betrouwbaarheid van de gegevens niet tijdig worden ontdekt.

In ons rapport hebben wij aanbevelingen gedaan voor een meer structurele beheersing van de informatiebeveiligingsrisico's. Uitkeren herkent zich in de bevindingen en heeft inmiddels een beheerplan opgesteld voor het Excasso complex waarin een aanzet wordt gegeven tot het oplossen van onze bevindingen.

2 Doorlopende internal audits

Onderstaande onderzoeken lopen door in het eerste kwartaal 2020.

2.1 *Dienstverlening aan WIA gerechtigden met arbeidsvermogen (WIA-WGA)*

Wij zijn gestart met ons vooronderzoek naar de status van de door SMZ en WERKbedrijf ingezette verbeteracties op de dienstverlening WIA/WGA. Naar aanleiding van onze eerste bevindingen hebben wij een notitie opgesteld, die wij in januari met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de uitvoeringsdirecteuren van SMZ en WERKbedrijf bespreken.

2.2 *Risicomanagement UWV*

De afgelopen jaren hebben zich enkele incidenten voorgedaan in de uitvoeringsprocessen van UWV, zoals de WW-fraude door arbeidsmigranten en de uitkeringsverstrekking aan gedetineerden. In de 'Brieven uitvoering sociale zekerheid' van 28 juni 2019 aan de Tweede Kamer is de minister van SZW onder andere ingegaan op de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van deze incidenten. Eén van de maatregelen betreft het versterken van het risicobeleid van UWV. Wij onderzoeken op welke wijze het risicomanagement binnen UWV is vormgegeven. Het onderzoek richt zich op de mechanismen die moeten waarborgen dat er sprake is van een systematische aanpak van risicomanagement. Het onderzoek voeren wij uit binnen de divisies WERKbedrijf, Uitkeren en SMZ, alsmede de stafdirecties FEZ en SBK.

In februari 2020 stemmen wij onze bevindingen af met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Onze rapportage brengen wij aansluitend aan u uit.

2.3 *Migratie Sonar-Elektronisch Archief (migratie Sonar-EA)*

Het project Migratie Sonar-EA heeft als doel Sonar aan te sluiten op het Elektronisch Archief van UWV (EA) en de 'verhuizing' (migratie) van de archiefwaardige documenten, die in Sonar zijn opgeslagen, naar EA. Naast het project zijn WERKbedrijf (eigenaar Sonar) en het Facilitair Bedrijf/DIV (archivaris en eigenaar EA) bij de migratie betrokken.

Op verzoek van de programmadirecteur E-werken onderzoeken wij of de opzet en inrichting van de migratie van documenten uit Sonar naar EA voldoende waarborgen kent voor een juiste en volledige uitvoering. Daarnaast onderzoeken we hoe is geborgd dat de schoning van documenten uit Sonar en de migratiestraat juist en volledig kan plaatsvinden.

Wij stemmen in januari 2020 onze bevindingen af met de projectmanager Sonar-EA en indien nodig met het verantwoordelijk management van de betrokken divisies/directoraten. Aansluitend brengen wij onze rapportage uit aan programmadirecteur E-werken.



2.4 IB&P Governance: Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)

De Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) is een overheidsbreed referentiekader met eisen om een eenduidig minimumniveau van beveiliging voor gegevens te garanderen. Per 2020 volgt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) de BIR op. Dit betekent dat voor UWV de BIO vanaf 1 januari 2020 van toepassing is en UWV zich vanaf 2020 over de BIO moet kunnen verantwoorden. Wij onderzoeken in hoeverre UWV beheersmaatregelen heeft getroffen om de BIR na te leven en de BIO in 2020 te implementeren. Wij brengen onze rapportage in maart 2020 uit aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

2.5 Uitvoeren Handhavingsplan UWV

Met het UWV Handhavingsplan wordt inzicht gegeven in de handhavingsactiviteiten die door UWV worden ondernomen. De uitvoering van de activiteiten zoals opgenomen in het handhavingsplan is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle onderdelen binnen UWV. Wij onderzochten of de centrale sturing op het uitvoeren van het UWV Handhavingsplan 2019 en de totstandkoming van het UWV Handhavingsplan 2020 toereikend is en functioneert.

Wij hebben onze bevindingen afgestemd met de directeur Handhaving. In januari 2020 stemmen wij onze conceptrapportage af met de directeur Handhaving en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Onze rapportage brengen wij aansluitend aan u uit.

2.6 Werking ZW-Arboproces

Op 1 januari 2019 is de nieuwe werkwijze (herinrichting) van het ZW Arboproces geïmplementeerd. De doelstelling van de nieuwe werkwijze is een robuust, toekomstvast en kosteneffectief ZW Arboproces dat:

- UWV in staat stelt de ZW-Arborol als publieke dienstverlening te behouden;
- Voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daarmee voldoet aan de wetten en regels rondom het omgaan met gezondheidsgegevens van klanten;
- Niet kostenverhogend is en waar mogelijk kostenverlagend;
- Medewerkers in de ZW Arbo in staat stelt hun werk goed uit te voeren, waarbij het proces leidt tot een hogere medewerkerstevredenheid c.q. werkbeleving.

Wij onderzoeken of geborgd is dat het heringerichte ZW Arboproces conform de met het Ministerie van SZW en de Autoriteit Persoonsgegevens afgesproken werkwijze wordt uitgevoerd. Tevens onderzoeken wij of UWV met de wijze waarop zij het proces uitvoert, in staat is de doelstellingen van het heringerichte ZW Arboproces te realiseren. Wij zijn in het vierde kwartaal met ons onderzoek gestart. Onze bevindingen stemmen wij naar verwachting in februari 2020 af met de directeuren Uitvoering van de divisies SMZ en Uitkeren, de landelijk manager ZW en de districtsmanager SMZ (domeinhouder ZW Arbo). Aansluitend brengen wij onze rapportage uit aan de directeuren van de divisies SMZ en Uitkeren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.



2.7 Vulling Claim Beoordelings- en Borgingssysteem (CBBS)

Het CBBS is een middel ter ondersteuning van de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling (claimbeoordeling). Het functiebestand van CBBS moet een gewogen afspiegeling van de arbeidsmarkt zijn en dient zowel representatief als realistisch te zijn. Wij zijn gestart met het vooronderzoek naar de vulling van CBBS.

2.8 Regres

Met regres verhaalt UWV uitkeringschade en re-integratiekosten die ontstaan zijn door toedoen van derden. Wij onderzoeken of de uitvoering van het regresproces wordt uitgevoerd zoals beoogd. Wij zijn gestart met het vooronderzoek naar het proces Regres.

2.9 Sturing generieke middelen



Binnen UWV wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van gemeenschappelijke en generieke middelen. Op basis van de uitkomsten uit ons vooronderzoek richten wij ons in dit onderzoek op de sturing op het gebruik van generieke middelen in relatie tot de doelstelling van deze middelen. Inmiddels zijn wij gestart met het opstellen van ons plan van aanpak. Het onderzoek voeren wij uit in de maanden februari-maart 2019.

Amsterdam, 16 januari 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>Q2 rapportage AD 2016: Protocollering van de professional</i></p> <p>Wij hebben de directeur WERKbedrijf geadviseerd op centraal niveau maatregelen te treffen ter ondervanging van de volgende bevindingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De borging met betrekking tot de kwaliteit van de oordeelsvorming is niet structureel ingeregeld; • Op centraal niveau is geen overall inzicht in de kwaliteit van de oordeelsvorming ten aanzien van de loonwaardebepalingen en de beoordeling van jobcoachaanvragen. 	<p>CEC heeft in overleg met het WERKbedrijf een toetskader opgesteld voor het beoordelen van de kwaliteit van de door het WERKbedrijf afgegeven loonwaarderapporten. De beoordeling resulteert in een rapportage die inzicht geeft in de kwaliteit van de loonwaarderapporten en in een feedback-rapport voor de terugkoppeling aan de arbeidsdeskundige. De uitkomsten van het onderzoek dat in 2018/begin 2019 is gedaan worden in januari 2020 besproken met de directeur Services & Control WERKbedrijf. Daarmee wordt binnen WERKbedrijf een start gemaakt met de borging van de kwaliteit van de loonwaardebepalingen. Wij benadrukken het belang om hier ook een structureel vervolg aan te geven.</p> <p>In opdracht van WERKbedrijf heeft CEC de training jobcoaching in 2018 geactualiseerd. Tevens is er een nieuw rapportageformat voor externe jobcoaching opgeleverd dat de arbeidsdeskundige op gestructureerde wijze door de te beantwoorden vragen en stappen heen leidt.</p> <p>Momenteel loopt een kwaliteitsonderzoek naar de uitvoering voorzieningen, inclusief externe jobcoaching. Het onderzoeksrapport wordt naar verwachting in februari besproken in het DT WERKbedrijf.</p>			<p>Groen</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		Op basis van bovenstaande stellen wij vast dat de kwaliteit van de oordeelsvorming door arbeidsdeskundigen ten aanzien van (externe) jobcoachaanvragen en loonwaardebepalingen in 2019 is onderzocht, waarmee WERKbedrijf in staat is om eventuele verbetermaatregelen te formuleren. Wij monitoren in onze reguliere overleggen met de second line van WERKbedrijf of de PDCA-cyclus op deze onderwerpen wordt gevolgd. Indien daartoe aanleiding is, zullen wij u hierover informeren.			
2	<p><i>Q1 rapportage AD 2017: Toeslagenwet (TW)</i> Gedane aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV. • 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. • 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. 	De afgelopen periode zien wij belangrijke uitkomsten van en ontwikkelingen op de ondernomen acties, waaronder de pilot ambtshalve toekenning, pilot bestandsvergelijking, inventarisatie risico's en verbetermaatregelen onderuitnutting en rechtmatigheid. Wij onderzochten in het 4 ^e kwartaal de bereikte resultaten van de geplande en uitgevoerde activiteiten en hebben die geëvalueerd ten opzichte van de oorspronkelijke aanbevelingen. Momenteel stemmen wij onze bevindingen af met de divisie Uitkeren, waarover wij in onze kwartaalrapportage over het 1 ^e kwartaal 2020 zullen rapporteren.	█ █	█	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen. 				
3	<p><i>Q3 rapportage AD 2018: Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TAED)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Wij adviseren de directeur K&S, als verantwoordelijke directeur voor het domein E-dienstverlening, om na te gaan of de dienstverlening van [REDACTED] (en de daaraan verbonden kosten), met de huidige werkwijze en verantwoordelijkheden leidt tot de gewenste ondersteuning voor (door-) ontwikkeling en beheer. Om vervolgens te bepalen of en welke aanpassingen nodig zijn in de werkwijze van de teams en/of de sturing/regie op de dienstverlening van [REDACTED] 	<p>K&S en WERKbedrijf hebben op hoofdlijnen aangegeven op welke onderdelen van de (contract-) afspraken met [REDACTED] zij behoefte hebben aan verbetering en/of doorontwikkeling. [REDACTED] is een verantwoording over de dienstverlening in 2019 ontvangen. Leveranciersmanagement belegt een bijeenkomst in januari om dit te bespreken en te bepalen tot welke aanpassingen dit leidt in de dienstverlening, samenwerking en contractafspraken met betrokken partijen. Naast Leveranciersmanagement zijn hierbij de directeurs IV van K&S en WERKbedrijf en de verantwoordelijken aan de kant van [REDACTED] aanwezig.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	Groen
4	<p><i>Q4 rapportage AD 2018: Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Wij adviseren SMZ om de marginale toets van de 'aanvraag hersteldbeschikking' zodanig vorm te geven dat deze voldoet aan wet en regelgeving, dan wel dat aantoonbare dispensatie daarvoor is verleend door SZW en hiermee kan worden gekomen tot een juiste beschikking. 	<p>SMZ hanteert een handelwijze bij de marginale toets van de 'aanvraag hersteldbeschikking' die vooruitloopt op dispensatie van SZW voor het inzetten van een verzekeringsarts. De wijze waarop het proces wordt uitgevoerd is in oktober 2019 gemeld bij SZW, met expliciete vermelding van de contra legem status van de werkwijze. SBK verwacht de reactie van SZW in februari 2020.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	Oranje
5	<p><i>Accountantsverslag 2018: Verantwoording voorzieningen programmakosten (OCW en SZW)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> WERKbedrijf voert diverse kwaliteitsmaatregelen door, waaronder periodieke controles die een blijvende juistheid van de rechtmatige betaling en 	<p>WERKbedrijf heeft in 2019 een aantal kwaliteitsmaatregelen en -controles ingericht, die het risico op fouten in de wetsbelasting en rechtmatigheid moeten verminderen, waaronder specifieke monitoring op de blijvende juistheid van de lasten voor bruikleenauto's. In februari 2020 zullen wij het effect</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	juiste verantwoording van de voorzieningen OCW moeten borgen.	hiervan wegen op basis van de definitieve uitkomsten van onze steekproefcontroles.			
6	<p><i>Accountantsverslag 2018: Afboekingen uitkerings-debiteuren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verder ter hand nemen van de aanpassingen in de systemen en (uitvoering van de) processen. • Middels periodieke analyse blijven monitoren van de afboekingen en indien nodig aanvullende maatregelen nemen. 	<p>Uitkeren VFV zal in de loop van januari 2020 rapporteren over de voortgang en uitkomsten van de acties en analyses in 2019. Actuele cijfers m.b.t. aard en reden van de afboekingen indiceren dat het resterende risico eind 2019 beperkt is.</p> <p>Wij beoordelen bij onze werkzaamheden in februari 2020 in het kader van de jaarrekeningcontrole 2019 de status van deze actiepunten.</p>	[Redacted]	[Redacted]	Wit
			[Redacted]	[Redacted]	Wit
7	<p><i>Accountantsverslag 2018: ICT Algemeen, de "Second line of defence" binnen C-ICT</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgen van de planning en de kwaliteit van uitvoering bij BC&K C-ICT van de assurance-onderzoeken naar de ICT (beheer-) activiteiten in 2019 zodat het lijnmanagement van C-ICT en de AD op de uitkomsten van die onderzoeken kunnen steunen. 	<p>BC&K van C-ICT heeft een "Jaarplan Kwaliteit 2019" opgesteld waarin wordt aangegeven dat BC&K interne audits uitvoert op de IV-processen. In 2019 is er door BC&K vanuit deze audits aan het lijnmanagement gerapporteerd.</p> <p>De rapportages van deze audits en de daaraan ten grondslag liggende dossiers richten zich vooral op een beoordeling van de inrichting van de IV-processen conform de ISO-standaarden. Omdat de Accountantsdienst naast de inrichting van de IV-processen vanuit haar rol een beoordeling van de werking van de IV-processen nodig heeft, is voor de Accountantsdienst blijvend aanvullend onderzoek nodig.</p>	[Redacted]	[Redacted]	Groen
8	<p><i>Accountantsverslag 2018: ICT Algemeen, Centrale verantwoordelijkheid voor Suwinet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In overleg met de CIO bepalen op welke wijze het geheel van taken dat verband houdt met de verantwoordelijkheid voor de informatiebeveiliging rondom Suwinet centraal zal worden belegd. 	<p>In het overleg tussen Gegevensdiensten, C-ICT en de Accountantsdienst zijn procesafspraken gemaakt over de totstandkoming van de SUWI-verantwoording. Besloten is dat UWV zich over 2019 zal verantwoorden op basis van de 'Verantwoordingsrichtlijn 2017'. Het opstellen van de SUWI-verantwoording over 2019</p>	[Redacted]	[Redacted]	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		verloopt voorspoediger dan in eerdere jaren. Dit is mede te danken aan de inzet vanuit het ISMS-project.			
9	<i>Accountantsverslag 2018: Stabiliteit en continuïteit, Bedrijfscontinuïteit</i> <ul style="list-style-type: none"> Sturen op/coördineren van het inrichten van een UWV-breed BCM en het opstellen van een eveneens UWV-breed BCP in 2019 en op een zo kort mogelijke termijn. 	Het concept beleidskader Bedrijfscontinuïteitsmanagement (BCM), de Business Impact Analyse (BIA) en een concept Roadmap zijn opgesteld. Wij volgen de nadere uitwerking vanuit BZ in de vorm van een 'BCM plan van aanpak' met o.a. de concrete tijdsplanning en de benodigde middelen via overleg met de betrokken medewerkers van BZ.	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit
10	<i>Accountantsverslag 2018: Stabiliteit en continuïteit, leveranciersmanagement</i> <ul style="list-style-type: none"> Vanuit de afdeling Leveranciersmanagement in samenwerking met de contracteigenaren maatregelen treffen die zorgdragen voor een adequate opvolging van eventuele bevindingen in TPM's. 	<p>Onder regie van Leveranciersmanagement zou er een Proof of Concept (PoC) bij K&S plaatsvinden naar de toepassing van TPM nieuwe stijl. De ervaringen van de PoC moeten leiden tot aanpassingen in de wijze waarop binnen UWV wordt omgegaan met TPM's over de dienstverlening door leveranciers.</p> <p>De PoC bij K&S is uiteindelijk niet uitgevoerd door o.a. capaciteitsgebrek en wijzigingen in prioritering bij K&S. Het voornemen van de werkgroep is om in 2020 een PoC uit te voeren voor de divisie Uitkeren. Wij zullen de ontwikkelingen met betrekking tot deze PoC volgen.</p> <p>Verder is de werkgroep tot een nadere uitwerking gekomen van de 2^e fase waarin wordt vastgelegd welke stakeholders welke acties moeten uitvoeren voor de evaluatie van de TPM's. Nagedacht moet worden wie (eind)verantwoordelijk is voor het TPM-proces.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit
11	<i>Q2 rapportage AD 2019: Afhandeling van fraudesignalen WW</i> Wij hebben de lijndirectie Handhaving geadviseerd om: <ul style="list-style-type: none"> in samenwerking met de divisies aan de medewerkers in de uitvoering uitleg te geven over 	De toegezegde actie is door de lijndirectie Handhaving opgepakt.	[REDACTED]	[REDACTED]	Groen

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>wanneer fraudesignalen wel of niet als onderzoekswaardig worden bestempeld, afspraken te maken over de inhoud van de terugmelding en specifiek met divisie WERKbedrijf over de wijze van terugmelding.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="165 480 884 691">tot het moment dat het proces van interne fraudesignalen geautomatiseerd verloopt, met de divisies af te stemmen welke acties nodig zijn om de sluitendheid vast te stellen tussen de door de divisies aangeleverde fraudesignalen en de registratie in Phoenix; <li data-bbox="165 691 884 1177">erop toe te zien dat de kwaliteitscontroles (blijvend en) conform afgesproken opzet worden uitgevoerd. Ook vragen wij de lijndirectie Handhaving ervoor zorg te dragen dat de beoordeling van de mate waarin niet aanpakwaardige en niet onderzoekswaardige fraudesignalen terecht zijn uitgevallen uiterlijk in het tweede kwartaal 2019 onderdeel is van de kwaliteitscontroles. 	<p>Niet meer van toepassing. Eind juni is het fraudeformulier geïntroduceerd en verloopt het proces geautomatiseerd.</p> <p>Toegezegde acties zijn onvoldoende opgepakt door de lijndirectie Handhaving. Lijndirectie Handhaving heeft in verband met gebrek aan capaciteit, o.a. door de werkzaamheden in het kader van de Fraude WW en wisselingen in het management van BC&K, onvoldoende aandacht besteed aan het volledig uitvoeren van de afgesproken kwaliteitscontroles en inbedding van de controle op uitval in de reguliere controles. Directie handhaving geeft aan zich hier terdege van bewust te zijn en met het Programma Investeren in de Toekomst het kwaliteitsaspect mee te nemen. Wij adviseren u om hierover in gesprek te gaan met de directeur handhaving.</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p> <p>Groen</p> <p>Rood</p>
12	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Wajong dienstverlening</i></p> <p>Wij hebben de directie WERKbedrijf geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="165 1305 884 1399">te onderzoeken welke wijzigingen in de aanpak legitiem zijn om de opdracht van UWV ook voor de groep Wajongers met arbeidsvermogen die geen 	<p>In ons geplande vervolgonderzoek naar de Wajong in 2020 onderzoeken wij of onderstaande (voor)genomen acties hebben geleid tot het gewenste effect. WERKbedrijf heeft het pakket van dienstverlening in het inkoopkader uitgebreid (middels een pilot). Evaluatie hiervan vindt plaats eind mei 2020.</p>	<p>[Redacted]</p> <p>Ultimo tweede</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>Wit</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	reëel aanbod zijn voor de arbeidsmarkt succesvol en effectief uit te voeren en hierover zonedig in gesprek te gaan met het ministerie van SZW.	Daarnaast heeft WERKbedrijf in september jl. contact gezocht met alle gemeenten, met als doel een impuls te geven aan het vormgeven van beschut werken voor personen met een UWV-uitkering. De reacties hierop vanuit gemeenten zijn zeer beperkt. Voorts is in het najaar 2019 door de regionale staf AD- en aan de arbeidsdeskundigen de verwijzing naar Beschut werk opnieuw onder de aandacht gebracht bij de arbeidsdeskundigen.	kwartaal 2020		
	<ul style="list-style-type: none"> meer sturing te geven aan de verbetering van de kwaliteit van de klantprofielen; 	Toetsing van klantprofielen was onderdeel van het landelijk kwaliteitsonderzoek uitgevoerd in september/oktober. De uitkomsten van het landelijk kwaliteitsonderzoek worden in februari besproken in het DT.	■	■	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> 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); 	Vanaf 8 juli 2019 worden gesprekken pas geteld op het moment dat ze daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. Hiermee zou de betrouwbaarheid van de telling verbeterd moeten zijn. BC&K centraal heeft inmiddels een check op de betrouwbaarheid van de telling uitgevoerd.	■	■	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> concrete kwaliteitseisen te formuleren, waarmee de kwaliteit van de dienstverlening kan worden vastgesteld en gerichte sturing hierop kan plaatsvinden. 	DT WERKbedrijf heeft op 18 december het herijkte kwaliteitsmanagementsysteem geaccordeerd waarin de drie lijnen van defence, de PDCA-cyclus en de onderzoekskalender een plek krijgen. Dit moet de basis vormen om uiteindelijk kwaliteitseisen te formuleren, als start voor de PDCA cyclus. Sluitende dienstverlening AG (waaronder Wajong) is een van de prioriteiten in 2020.	■	■	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> de BSN's te analyseren die uit de bestandsvergelijking van de Accountantsdienst zijn gekomen ter vaststelling van de volledigheid van de huidige caseload Wajong. Deze ter beoordeling en verdere acties voorleggen te aan de regio's. 	<p>WERKbedrijf geeft aan dat deze analyse heeft plaatsgevonden. Klanten die per abuis niet in de caseload zaten, zijn inmiddels gesproken.</p>	█	█	Wit
	<p>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 hier voor nodig.</p>	<p>WERKbedrijf verwacht eind Q1 2020 een eerste versie van de bestandsvergelijking te kunnen opleveren. Deze vergelijking is bedoeld om structureel de volledigheid van de caseload te borgen. De bestandsvergelijking zal eerst getest worden op enkele vestigingen, waarna de uitrol landelijk plaatsvindt.</p>	█	█	Wit
13	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i> Wij hebben geconstateerd dat het ontbreekt aan een planning en sturing ten aanzien van activiteiten in het kader van de inrichting van de (financiële) verantwoording, het financiële beheer, het vaststellen van de rechtmatigheid en het handhaven van Misbruik en Oneigenlijk gebruik. Wij hebben richting WERKbedrijf benadrukt dat het realiseren van deze activiteiten op korte termijn noodzakelijk blijft voor het voldoen aan de opdracht van VWS.</p>	<p>De inventarisatie van in het proces aanwezige controles bij Berengroep en UWV is afgerond. De uitkomst is nog niet besproken met VWS.</p> <p>Er is nog geen overeenstemming met VWS over de (financiële) verantwoording (en accountscontrole), omdat UWV lang heeft moeten wachten op de input van VWS. Tot nu toe is er, afgestemd met VWS, vanuit gegaan dat de verantwoording en accountantscontrole wordt uitgevoerd zoals voor het ministerie van OC&W. Op deze basis is de accountantscontrole over 2019 ook ingericht. Eind 2019 heeft VWS een aantal punten/vereisten aangereikt m.b.t. de verantwoording door UWV en de (accountants)controle daarop. UWV, VWS en de ADR (als controleur van de verantwoording van VWS) treden in januari nog in nader overleg om deze punten/vereisten te concretiseren.</p>	█	█	Oranje

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i> SBK heeft toegezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om na te gaan of de reactie die UWV in de U-toets heeft gegeven, is verwerkt in de definitieve wettekst en of de wettekst is gewijzigd ten opzichte van de versie waarop UWV in 2018 de U-toets heeft uitgevoerd. • Samen met handhaving na te gaan of de uitvoering aangepast moet worden om aan de wet te voldoen. 	<p>SBK heeft in december 2019 met Handhaving gesproken over de analyse van de wetgeving. Handhaving gaat uitzoeken of aanpassing van de uitvoering nodig is.</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>Oranje</p>
<p>14</p>	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Naleving Archiefwet</i> Wij hebben de directie van het Facilitair Bedrijf (FB) geadviseerd om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de regierol door de afdeling DIV B&I te ondervangen. Hierbij vragen we aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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; - lering te trekken uit structuren (o.a. overleg en verdeling van taken en verantwoordelijkheden) van aanpalende gebieden, zoals het IB&P domein, en daar waar mogelijk de samenwerking te zoeken. 	<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 RvB en geaccordeerd.</p> <p>Uitvoering van het plan is onderhanden. Wij gaan in de tweede helft van 2020 na in hoeverre de acties in het plan zijn uitgevoerd.</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>Wit</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>2. de realisatie van bovenstaande punten, inclusief tijdslijn en eventueel additioneel benodigde middelen, waar nodig in samenwerking met alle divisies en directies, uit te werken en af te stemmen met de Raad van Bestuur.</p>				
15	<p><i>Q3 rapportage AD 2019: Dienstverlening aan WW-gerechtigden</i> Wij hebben WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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'. • Bij het herijken van het kwaliteitssysteem rekening te houden met de uitkomsten van het nog in 2019 uit te voeren normtijdenonderzoek en de uitkomsten van de door verschillende interne opdrachtgevers geïnitieerde onderzoeken. • 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. 	<p>Wij gaan in het 1^e kwartaal 2020 de status van de acties na.</p>	<p>██████</p>	<p>██████████</p>	<p>Wit</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
16	<p>Q3 rapportage AD 2019: [REDACTED] Grote Geldstroom (GG)</p> <p>Wij hebben FEZ Accounting House geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none">• in samenwerking met ERP Staven risicomangement 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.• verdere invulling te geven aan de regierol door actief te sturen door taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden uit te werken en overeenkomstig te implementeren.• in afstemming met ERP Staven het systeem en de werkwijzen te documenteren.	Wij gaan in het 1 ^e kwartaal 2020 de status van de acties na.	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit

Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Rapportage onderzoek Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	7 oktober 2019	<p>██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> Leden Strategische Coalitie IB&P ██████████, Directeur FEZ</p>
Ketenproces rond de loonkostensubsidie (LKS)	6 november 2019	<p>██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur Gegevensdiensten</p>
Tijdelijk scholingsbudget	28 november 2019	<p>██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur Uitvoering WERKbedrijf ██████████, directeur Services & Control WERKbedrijf ██████████, directeur FEZ</p>
Nieuwe BRM en Workflow middelen	28 november 2019	<p>██████████, portefeuillehouder Raad van Bestuur ██████████, opdrachtgever E-werken</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, programmadirecteur E-Werken ██████████, directeur FEZ</p>
Gereedheid 1UBO WW	12 december 2019	<p>██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, opdrachtgever E-werken ██████████, programmadirecteur E-Werken</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur FEZ</p>

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Inbedding Datafabriek	12 december 2019	<p>██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, opdrachtgever DIAScoop, directeur Gegevensdiensten/ CDO ██████████, programmamanager DIAScoop, gedelegeerd opdrachtgever DataFabriek</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur FEZ</p>
Fysieke Beveiliging	20 december 2019	<p>██████████, directeur Facilitair Bedrijf</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, hoofd Huisvesting & Facilitair ██████████, hoofd BC&K FB ██████████, manager Beheer & Facilitair</p>
Proces Interne Jobcoaching	9 januari 2020	<p>██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur Strategie Beleid en Kenniscentrum</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur FEZ</p>