



Rapportage

Pagina
1 van 9

Aan
Raad van Bestuur

Datum
2 juli 2020

Onderwerp
Rapportage Accountantsdienst tweede kwartaal 2020

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het tweede kwartaal 2020. In onderstaand overzicht geven wij ons oordeel per onderzoek weer. De door ons afgeronde onderzoeken lichten wij nader toe in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 2 geeft de status weer van de internal audits die nog niet zijn afgerond. Bijlage I bevat de audit action list met de status van eerder afgesproken verbeteracties naar aanleiding van onze eerdere rapportages. Bijlage II bevat een overzicht van de uitgebrachte rapportages sinds onze voorgaande kwartaalrapportage.

Verwijzing	Onderwerp	Status
Par. 1.1	Tijdelijke Noodmaatregel voor Overbrugging Werkbehoud (NOW)	Oranje
Par. 1.2	Risicomanagement UWV	Oranje
Par. 1.3	Migratie Sonar-Elektronisch Archief (migratie Sonar-EA)	Groen
Par. 1.4	Dienstverlening aan WIA-gerechtigden met arbeidsvermogen (WIA/WGA)	N.v.t.
Par. 1.5	Straight Through Processing (STP)	N.v.t.
Par. 1.6	Proces afhandeling bezwaarzaken	N.v.t.
Par. 1.7	Dienstverleningsafspraken SMZ	N.v.t.
Par. 1.8	Certificering Jaarverslag UWV 2019: Autorisatiebeheer algemeen	Oranje
Par. 1.8	Certificering Jaarverslag UWV 2019: Wijzigingsbeheer financiële systemen	Oranje
Par. 1.9	Overige audits in het kader van de certificeringsfunctie: DigiD-assessment 2019	Oranje
Bijlage I	DIAscoop	Oranje
Bijlage I	Excasso	Oranje
Bijlage I	Borging uitvoering Handhavingsplan UWV	Oranje

Toelichting op bovenstaand overzicht:

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

1 Belangrijkste resultaten afgeronde onderzoeken

1.1 Tijdelijke Noodmaatregel voor Overbrugging Werkbehoud (NOW)

Wij hebben in het tweede kwartaal diverse activiteiten uitgevoerd om inzicht te krijgen op welke wijze de betrouwbaarheid van de uitvoering van de NOW-regeling (NOW1) door UWV gewaarborgd is. Deze activiteiten betroffen onder andere:

- Het beoordelen van documentatie ten aanzien van de inrichting en uitvoering van de NOW-regeling;
- Het inzicht verkrijgen in de verwerking van aanvragen van ontvangst tot en met betaling of afwijzing van de aanvraag;
- Het uitvoeren van een deelwaarneming op de gecorrigeerde IBAN's.

Wij hebben tussentijds onze observaties bij deze activiteiten met het programmamanagement gedeeld. In juni hebben wij een notitie uitgebracht aan de programmamanager waarin de leerpunten zijn opgenomen die wij onderkennen bij de door ons uitgevoerde activiteiten. De notitie is bedoeld als handreiking voor het meer robuust maken van de huidige uitvoering van de NOW1 en de inrichting en uitvoering van de NOW2. De leerpunten betreffen:

- Het uitvoeren van een UWV-brede risicoanalyse op het NOW-proces;
- Inrichten van een reproduceerbaar testproces;
- Beperken van de afhankelijkheid van een kleine groep medewerkers met specifieke kennis bij Gegevensdiensten;
- Het proces van afhandelen van uitval ondersteunen met technische middelen om daarmee het aantal handmatige acties en overdrachtsmomenten te minimaliseren;
- Zorgdragen voor een sluitende registratie van het NOW-proces;
- Het dusdanig inrichten van het projectdossier dat sprake is van traceerbaarheid, herleidbaarheid en samenhang van de uitgevoerde activiteiten in de uitvoering van de NOW-regeling.

Onze werkzaamheden richten wij in het derde kwartaal op de inrichting van het vaststellingsproces NOW1 en de inrichting en uitvoering van de NOW2. Daarnaast geven wij input aan SZW, ADR en NBA over de invulling van de werkzaamheden van de externe accountants met betrekking tot de in te dienen eindafrekening door de NOW-aanvragers.

1.2 Risicomanagement UWV

In de zomer van 2019 is door u besloten om het risicomanagement binnen UWV te versterken. U heeft ons eind 2019 verzocht om te inventariseren op welke wijze risicomanagement binnen UWV is vormgegeven. Gelijktijdig heeft u een werkgroep (onder leiding van de portefeuillehouder Risicomanagement in de Raad van Bestuur) opdracht gegeven een nota 'Versterking risicomanagement bij UWV' op te stellen. Deze nota beschrijft de knelpunten in de huidige situatie en de verbeteractiviteiten die UWV momenteel uitvoert of in de komende periode gaat uitvoeren om het risicomanagement verder te versterken.

Het is binnen UWV een bewuste keuze geweest om risicomanagement niet binnen een afzonderlijke kolom te plaatsen. Risicomanagement maakt bij UWV onderdeel uit van de interne sturing en beheersing en is verankerd in de P&C-cyclus. Hiermee maakt risicomanagement onderdeel uit van de integrale verantwoordelijkheid van het eerstelijnsmanagement. Hierbij ondersteunt de tweede lijn vanuit de P&C-cyclus en vanuit kwaliteitscontroles/risicoanalyses de eerste lijn. Deze inrichting is uitgangspunt geweest bij onze inventarisatie. Wij onderzochten de mechanismen die moeten borgen dat er sprake is van een systematische aanpak van risicomanagement. Ons onderzoek was gericht op de divisies WERKbedrijf, Uitkeren en SMZ en de ondersteuning door de stafdirecties FEZ en SBK.

Belangrijke bevindingen die uit onze inventarisatie naar voren komen zijn:

- Risicomanagement maakt onderdeel uit van de integrale verantwoordelijkheid van het lijnmanagement (Raad van Bestuur en de directeuren). Wat op grond van deze integrale verantwoordelijkheid van het lijnmanagement mag worden verwacht is beperkt beschreven. Hierdoor bestaat het risico dat er geen eenduidig beeld is van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot risicomanagement. Op basis van eigen opvattingen en inzichten worden (impliciete) afwegingen gemaakt over het al dan niet adresseren van onderkende risico's naar een hoger managementniveau of SZW. Deze eigen opvattingen en inzichten worden niet (altijd) met elkaar gedeeld.
- Risicomanagement is vormgegeven vanuit de P&C-cyclus en richt zich hoofdzakelijk op de risico's voor de bedrijfsvoering (KPI'en en afspraken met SZW). Daarnaast worden ook risico's vanuit kwaliteitsonderzoeken en door medewerkers gesignaleerd. Ons valt op dat het bewustzijn voor de politieke en/of bestuurlijke consequenties van deze risico's beperkt is. Management en medewerkers zijn hierin nog onvoldoende gefaciliteerd. Daarnaast moet de (aantoonbare) opvolging en bewaking van de effectiviteit van maatregelen naar aanleiding van de gesignaleerde risico's worden verbeterd.
- Doordat risicomanagement is vormgegeven langs de P&C-cyclus worden vooral risico's van de betreffende divisies gesignaleerd. De risico's op de divisie-overstijgende klantprocessen krijgen weinig aandacht. Daarnaast ontbreekt een UWV-brede analyse op consequenties van de optelsom van de risico's binnen bijvoorbeeld een klantproces of bij een proces zoals de U-toets. Het blijkt dat een deel van de risico's die in het U-toetsproces naar voren komen in het verdere beleidsvormingsproces bij zowel UWV als SZW uit beeld raken.
- In de diverse verantwoordingsrapportages ligt de focus op de risico's in de bedrijfsvoering van de afzonderlijke divisies waarbij nauwelijks wordt gerapporteerd over de genomen maatregelen en de effectiviteit daarvan. Risico's die politiek of bestuurlijk relevant zijn, maar geen bedrijfsvoeringsrisico vormen en risico's die voortkomen uit de kwaliteitsonderzoeken hebben geen plek in de rapportages.

Ons onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode december 2019-januari 2020. In deze periode zijn door de werkgroep al verbetermaatregelen geïnitieerd om het risicomanagement binnen UWV te versterken. De werkzaamheden en uitkomsten van de werkgroep maakten geen onderdeel uit van onze opdracht. Bij een globale beoordeling van de verbeteractiviteiten in bovengenoemde nota stellen wij vast dat een belangrijk deel van onze bevindingen in opzet wordt ondervangen.

Wij hebben ons rapport op 16 april 2020 aan u uitgebracht.

1.3 Migratie Sonar-Elektronisch Archief (migratie Sonar-EA)

Op verzoek van de programmadirecteur E-werken hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar de beheersingsmaatregelen die zijn genomen om een juiste en volledige migratie van documenten uit Sonar naar het Elektronisch archief (EA) moet borgen. Wij concluderen dat de aanpak en uitvoering van de migratie door het project voldoende waarborgen kent voor het juist en volledig migreren van documenten van Sonar naar EA¹. Wij hebben ons rapport op 2 juli uitgebracht aan de directeur E-Werken.

1.4 Dienstverlening aan WIA-gerechtigden met arbeidsvermogen (WIA/WGA)

Eind 2017/begin 2018 bleek uit een door ons uitgevoerd onderzoek dat in het dienstverleningsproces WIA/WGA de overdracht van SMZ naar WERKbedrijf (met het arbeidsmogelijkhedenadvies) nog onvoldoende functioneerde. Er bleek continu verschil van inzicht tussen WERKbedrijf en SMZ over de wijze van overdracht. De afgelopen twee jaar zijn door SMZ en WERKbedrijf diverse acties in gang gezet om de dienstverlening te verbeteren. Zo hebben de divisies WERKbedrijf en SMZ in januari 2019 gezamenlijk een 0-meting uitgevoerd op de kwaliteit van de overdracht van SMZ naar WERKbedrijf en de samenwerking in de WIA/WGA-dienstverlening. Vervolgens is begin juli 2019 aan elk district de opdracht verstrekt om maandelijks een gezamenlijke check te doen op de kwaliteit van overdracht en over de uitkomsten van die maandelijks checks te rapporteren.

In ons auditjaarplan 2020 hebben wij een vervolgonderzoek naar het dienstverleningsproces WIA/WGA opgenomen. In ons vooronderzoek hebben wij de status van de door SMZ en WERKbedrijf ingezette verbeteracties op de dienstverlening WIA/WGA geïnventariseerd. Naar aanleiding van onze inventarisatie heeft er op 22 april een gesprek plaats gevonden met de betrokken directies en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Dit gesprek heeft geleid tot nieuwe verbeteracties die het komende halfjaar vorm moeten krijgen. Op verzoek van de portefeuillehouder stellen wij ons geplande onderzoek uit tot het eerste kwartaal 2021.

1.5 Straight Through Processing (STP)

UWV zoekt naar manieren om binnen de bestaande wet- en regelgeving processen te verbeteren en meer efficiency te bereiken. Dit heeft onder andere geresulteerd in een ver(der)gaande digitalisering en automatisering (Straight Through Processing) van het WW-proces. In het eerste kwartaal zijn wij gestart met een vooronderzoek naar de wijze waarop de kwaliteit van het geautomatiseerde beoordelingsproces WW Ontslag (STP) is geborgd. In overleg met de directeur Uitkeren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur is besloten de audit uit te stellen tot 2021. De belangrijkste reden hiervoor is dat in het eerste kwartaal van 2021 een vernieuwde klant- en

¹ In de kapstok behorende bij de Portfoliorapportage april 2020 staat dit onderwerp op 'rood', omdat het project uitloopt in tijd en geld. Deze aspecten maakten geen onderdeel uit van het onderzoek dat wij op verzoek van de programmadirecteur E-werken hebben uitgevoerd.

medewerkersapplicatie worden geïmplementeerd. Wij beoordelen volgend jaar in onze audit de werking van STP met deze nieuwe applicaties.

1.6 Proces afhandeling bezwaarzaken

Sinds het voorjaar van 2017 staat de tijdige afhandeling van bezwaarzaken onder druk. Door Bezwaar & Beroep zijn inmiddels aanvullende maatregelen getroffen om dit probleem te ondervangen. In verband met de impact van de crisis COVID-19 op de dienstverlening van Bezwaar & Beroep, is het op dit moment niet opportuun om het beoogde onderzoek uit te voeren. Conform uw besluit in de raadsvergadering van 9 juni 2020 schuiven wij het onderzoek door naar 2021.

1.7 Dienstverleningsafspraken SMZ

Uit de rapportages van FEZ en SMZ blijkt dat de realisatie van de dienstverleningsafspraken met SZW onder druk staat. Om deze reden zijn wij in het eerste kwartaal gestart met ons vooronderzoek naar de kwaliteit en effectiviteit van de door SMZ getroffen verbetermaatregelen om de dienstverleningsafspraken met SZW te realiseren. Gelet op de tijdelijke aanpassingen in de dienstverlening als gevolg van de crisis COVID-19 en het nog onzekere effect daarvan op de dienstverleningsafspraken is het momenteel niet opportuun om het beoogde onderzoek in 2020 verder uit te voeren. Conform uw besluit in de raadsvergadering van 9 juni 2020 schuiven wij het onderzoek door naar 2021.

1.8 Certificering Jaarverslag UWV 2019

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

Autorisatiebeheer Algemeen

Als onderdeel van ons IT-certificeringsplan hebben wij onderzoek uitgevoerd naar de opzet en werking van het brede autorisatiebeheerproces binnen UWV. Dit onderzoek omvatte ook het beheer van het Autorisatie Beheer Systeem (ABS). De inhoudelijke beoordeling van de individuele autorisaties viel buiten de scope van dit onderzoek.

[Redacted text block]

De directie Bestuurszaken heeft aangegeven dat het project 'Toekomstvast Autorisatiebeheer' een oplossing moet bieden voor een deel van de door ons geconstateerde bevindingen over de 'zwakke' ondersteunende middelen. Vanaf 1 januari 2020 is het proces- en het systeemeigenaarschap van

autorisatiebeheer belegd bij HRM. Dit moet leiden tot een meer eenduidige sturing en verantwoording op het gebied van autorisatiebeheer.

In het licht van bovenstaande hebben wij onze aanbevelingen gericht aan de directeur HRM. Wij hebben geadviseerd om de governance van zowel het centrale als het decentrale autorisatiebeheer te herzien, te structureren en te implementeren. Mede gezien de ontwikkelingen met betrekking tot het project Toekomstvast Autorisatiebeheer hebben wij geadviseerd het belang van een beheerst autorisatiebeheerproces uit te dragen naar alle lagen van UWV om de projectresultaten succesvol te laten landen.

Wijzigingsbeheer financiële systemen

Als onderdeel van ons IT-Certificeringsplan hebben wij het wijzigingsbeheer ten aanzien van de financiële systemen beoordeeld. De centrale vraag voor de controle van de jaarrekening UWV is of gesteund kan worden op de goede werking van de voor de financiële controle aangewezen 'application controls' van de betrokken systemen.

Wij stellen vast dat de uitvoering en beheersing van de wijzigingen van de financiële systemen in de praktijk een juiste en ongestoorde verwerking in voldoende mate waarborgen. Hierbij hebben wij wel enkele verbeterpunten onderkend, zowel met betrekking tot de inrichting (procesbeschrijvingen aansluiten op de werkwijze) als de uitvoering (administratieve vastlegging) van het wijzigingsbeheer. Wij hebben ons rapport eind mei uitgebracht aan de directeur FEZ.

1.9 Overige audits in het kader van de certificeringsfunctie

DigiD-assessment 2019

We hebben in mei 2020 aan de hand van de 'Norm ICT-beveiligingsassessments DigiD' van [redacted] voor de drie DigiD-aansluitingen van UWV (werk.nl, 'mijn UWV' en ZW-Arbo) de verplichte jaarlijkse beveiligingsassessments afgerond. [redacted]

[redacted]

[redacted]

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Wij hebben onze rapportage in mei uitgebracht aan de opdrachtgever, de directeur K&S. Vervolgens heeft K&S namens UWV over deze aansluitingen tijdig, dat wil zeggen voor 1 juni 2020, aan Logius gerapporteerd.

2 Status nog niet afgeronde internal audits

2.1 Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19

Als gevolg van de crisis COVID-19 staat UWV voor de uitdaging om haar klanten zo goed mogelijk te blijven bedienen, een snelgroeiende instroom in de ZW en WW tijdig te verwerken en een totaal nieuwe regeling, de Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW), uit te voeren. Om de crisis te beheersen is sinds 27 februari 2020 het Projectteam COVID-19 ingesteld. Op 10 maart 2020 heeft u besloten tijdelijk een Centraal Crisisteam in te richten. Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de sturing en beheersing van de (continuïteit van de) dienstverlening tijdens de crisis COVID-19 en om daar waar nodig de (crisis)organisatie van verbeteradviezen te voorzien.

Wij besteden specifiek aandacht aan de volgende aspecten:

- De wijze waarop zowel centraal als decentraal de besluitvorming die is gerelateerd aan de dienstverlening tijdens de crisis COVID-19 tot stand komt.
- De communicatie met het ministerie van SZW over de (voorgenomen) besluiten van UWV, de wijze waarop UWV acteert op de reactie van SZW en de archivering van het proces van besluitvorming.
- De wijze waarop de directies hebben geborgd dat in de uitvoering wordt gewerkt conform de genomen besluiten en zich verantwoorden over de uitvoering.

Wij hebben het plan van aanpak met de voorzitter en de portefeuillehouder van de Raad van Bestuur afgestemd en verwachten begin augustus aan u te kunnen rapporteren.

2.2 Tijdelijke overbruggingsregeling voor flexibele arbeidskrachten (TOFA)

De TOFA is een tijdelijke regeling voor een tegemoetkoming aan flexibele arbeidskrachten die door de crisis COVID-19 financieel worden getroffen. De inrichting en uitvoering van de TOFA-regeling is als project opgezet onder aansturing van de divisie Uitkeren. De behandeling van de aanvraag en de betaling (bij toekenning van de aanvraag) wordt verzorgd door de divisie Uitkeren. Informatie over de inkomensgegevens zit in de Polisadministratie die door Gegevensdiensten wordt beheerd. Gegevensdiensten draagt zorg voor het samenstellen van een bestand uit de Polisadministratie met de inkomensgegevens op basis waarvan het recht op een tegemoetkoming wordt beoordeeld. Wij onderzoeken de procesinrichting en uitvoering van de TOFA-regeling. Onze eerste observaties over de inrichting van de TOFA-regeling hebben we voor het go/no go besluit gecommuniceerd met de directeur Uitkeren.

2.3 Juiste besteding re-integratiebudget arbeidsgehandicapten

In het tweede kwartaal zijn wij een vooronderzoek gestart naar de wijze waarop is geborgd dat de besteding van het re-integratiebudget arbeidsgehandicapten plaatsvindt binnen de daarvoor geldende criteria en de mate waarin wordt geborgd dat medewerkers binnen het proces van totstandkoming van de betaalbaarstelling handelen conform de richtlijnen. Wij verwachten in juli over de uitkomsten van ons vooronderzoek te rapporteren aan de directies WERKbedrijf en SMZ en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

2.4 Sturing op generieke voorzieningen

Met het gebruik van generieke voorzieningen wordt beoogd het ICT-landschap van UWV te standaardiseren en te vereenvoudigen, alsmede de wendbaarheid van UWV te vergroten waardoor wijzigingen op het gebied van beleid en wet- & regelgeving sneller doorgevoerd kunnen worden.

Generieke voorzieningen kennen verschillende eigenaren en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom deze voorzieningen zijn belegd bij meerdere organisatieonderdelen. Daarnaast is de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden nieuw en nog niet geïmplementeerd. Een goede samenwerking hierin is essentieel. Wij onderzoeken of de sturing op de realisatie en implementatie van generieke voorzieningen, inclusief de hierbij behorende randvoorwaarden, zodanig is ingericht en functioneert dat hiermee de beoogde doelstellingen van de generieke voorzieningen worden bereikt.

Wij stemmen begin juli onze bevindingen af met de betrokken organisatieonderdelen. In augustus brengen wij vervolgens onze rapportage uit aan de opdrachtgever E-Werken/directeur Uitkeren, de directeur SMZ, de CIO en de portefeuillehouders in de Raad van Bestuur.

2.5 Transitie datacenter

In 2019 is de datacenter-dienstverlening gegund aan [REDACTED]. In het afgesloten contract is de verantwoordelijkheid voor applicatiebeschikbaarheid integraal belegd bij [REDACTED]. Begin 2020 is gestart met de transitie van het (applicatie)systemelandschap van UWV. Wij onderzoeken de maatregelen die UWV heeft getroffen om de transitie van applicatiesystemen naar het datacenter [REDACTED] op een beheerste wijze te realiseren. Door vertraging bij het programma is ons onderzoek nog niet gestart. Het plan van aanpak voor dit onderzoek stemmen wij af met de programmamanager Verwerving Datacenterdienstverlening, de CIO, de directeur ICT-Services, de betrokken directeuren IV (verantwoordelijk voor applicaties in de eerste wave) en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.



2.6 Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)/Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

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 middels een 'in control verklaring' moet kunnen verantwoorden. De implementatie van de BIO maakt onderdeel uit van de door UWV opgestelde meerjarige UWV-brede IB&P-agenda 2020-2024. Wij zijn in januari 2020 gestart met ons onderzoek om na te gaan in hoeverre UWV beheersmaatregelen heeft getroffen om de BIR na te leven en de BIO voor 2020 te implementeren. Het onderzoek bevindt zich in de afrondende fase. We verwachten ons rapport halverwege juli aan u uit te brengen.

2.7 Afhankelijkheid ICT-leveranciers

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

In het tweede kwartaal zijn wij gestart met het vooronderzoek om de scope van onze audit te bepalen.

2.8 Review normeringsonderzoek

Met SZW is afgesproken dat de normering van ieder costaccounting product van UWV eens in de drie jaar wordt geactualiseerd. FEZ beoordeelt gedurende het jaar de door de divisies en directoraten uitgevoerde normeringsonderzoeken. Wij voeren een review uit op de werkzaamheden van FEZ ten aanzien van de werking van het systeem. Wij zijn inmiddels gestart met het vooronderzoek.

Amsterdam, 2 juli 2020


Directeur Accountantsdienst UWV

Bijlage I: Audit action list

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

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
1	<p><i>Q1 rapportage AD 2017: Toeslagenwet (TW)</i></p> <p>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. 	<p>In de afgelopen periode hebben wij de resultaten van onze follow-up TW geëvalueerd ten opzichte van onze oorspronkelijke aanbevelingen. Wij bespreken de uitkomsten van deze evaluatie in juli met de directeur uitvoering van de divisie Uitkeren.</p>	<p>█ █</p>	<p>█</p>	<p>Wit</p>
<ul style="list-style-type: none"> De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV. 	<p>█ █</p>		<p>v. █</p>	<p>Wit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>█ █</p>		<p>█ █</p>	<p>Wit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>█ █</p>		<p>█</p>	<p>Wit</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen. 	<p>█ █</p>		<p>█ █</p>	<p>Wit</p>	

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
2	<p><i>Q4 rapportage AD 2018: Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)</i></p> <p>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>	<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. SZW heeft in februari antwoord gegeven op de vragen die UWV heeft gesteld, maar dit bood onvoldoende duidelijkheid. UWV heeft daarom nogmaals aangedrongen op een volledig en duidelijk antwoord. Er is door SZW geen expliciete dispensatie verleend en er heeft geen wetswijziging plaatsgevonden. De bestaande handelwijze is dus nog steeds contra legem.</p> <p>SBK volgt dit actiepoint en heeft aangegeven bij het laatste contact hierover van SZW te hebben vernomen dat de juristen van SZW op dit moment geen capaciteit hebben om op dit onderwerp in te gaan. Hiermee is er geen voortgang op dit dossier. Gelet op het feit dat dit een actiepoint voor SZW betreft, zullen wij dit actiepoint verder niet meer volgen.</p>	<p>██████████ ██████████</p>	<p>██████████</p>	<p>N.v.t.</p>
3	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Afhandeling van fraudesignalen WW</i></p> <p>Wij hebben de lijndirectie Handhaving geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Directie Handhaving heeft een gap-analyse en plan van aanpak kwaliteit opgesteld om naar een gewenste situatie/niveau van kwaliteit te komen. Directie Handhaving rapporteert in haar maandrapportage over de voortgang van de acties.</p> <p>Het meldproces voor interne fraudesignalen is in 2019 geautomatiseerd en daardoor zijn alle interne fraudesignalen (per definitie) aanpakwaardig. Een onderzoek naar niet aanpakwaardige interne fraudesignalen is niet meer van toepassing. Onderzoek</p>	<p>██████████</p>	<p>██████████</p>	<p>Groen</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	uitgevallen uiterlijk in het tweede kwartaal 2019 onderdeel is van de kwaliteitscontroles.	van de niet aanpakwaardige/afgebroken externe meldingen wordt periodiek door CMF uitgevoerd. Onderzoek naar niet onderzoekswaardige fraudesignalen is door de crisis COVID-19 uitgesteld en wordt in het derde kwartaal opgepakt. BC&K DHH voert in het vierde kwartaal een toets uit op het uitgevoerde onderzoek.			
4	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Wajong dienstverlening</i> Wij hebben de directie WERKbedrijf geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • te onderzoeken welke wijzigingen in de aanpak legitiem zijn om de opdracht van UWV ook voor de groep Wajongers met arbeidsvermogen die geen reëel aanbod zijn voor de arbeidsmarkt succesvol en effectief uit te voeren en hierover zonnodig in gesprek te gaan met het ministerie van SZW. • meer sturing te geven aan de verbetering van de kwaliteit van de klantprofielen; • 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); • concrete kwaliteitseisen te formuleren, waarmee de kwaliteit van de dienstverlening kan worden vastgesteld en gerichte sturing hierop kan plaatsvinden. • WERKbedrijf zal zorgdragen voor een periodieke bestandsvergelijking om te toetsen of alle nDGA Wajongers in de caseload van WERKbedrijf zijn 	WERKbedrijf heeft verbetermaatregelen getroffen naar aanleiding van de aanbevelingen uit ons onderzoek naar de Wajong dienstverlening. In het tweede halfjaar van 2020 beoordelen wij in ons geplande follow-up onderzoek of de ingezette verbetermaatregelen hebben geleid tot het gewenste effect.	<p>█</p> <p>Ultimo tweede kwartaal 2020</p> <p>█</p> <p>█</p> <p>█</p> <p>█</p>	<p>█</p> <p>█</p> <p>█</p> <p>█</p> <p>█</p>	<p>Wit</p> <p>Wit</p> <p>Wit</p> <p>Wit</p> <p>Wit</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	opgenomen en daadwerkelijk dienstverlening ontvangen. Afstemming met de divisie Uitkeren is hiervoor nodig.				
5	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i></p> <p>Wij hebben geconstateerd dat het ontbreekt aan planning en sturing ten aanzien van de inrichting van de (financiële) verantwoordingen en het vaststellen van de rechtmatigheid.</p>	<p>Over de randvoorwaarden en inrichting van de verantwoording (financieel en rechtmatigheid) en de accountantscontrole loopt momenteel overleg met VWS en de ADR.</p> <p>Wij blijven de voortgang van deze actie volgen en rapporteren hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	█	█	Wit
	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i></p> <p>SBK heeft toegezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samen met handhaving na te gaan of de uitvoering aangepast moet worden om aan de wet te voldoen. 	<p>Eind van het eerste kwartaal 2020 was deze analyse nog niet uitgevoerd en hebben wij SBK voorgesteld dit onderwerp mee te nemen in de gesprekken met VWS die in 2020 plaats gaan vinden naar aanleiding van de door WERKbedrijf voorgenomen acties volgend op de jaarrekeningcontrole 2019.</p> <p>De gesprekken met VWS over handhaving/controle op de tolkvoorziening zijn gaande.</p>	█	█	Groen
6	<p><i>Q2 rapportage AD 2019: Naleving Archiefwet</i></p> <p>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. 	<p>Facilitair Bedrijf heeft naar aanleiding van onze bevindingen een plan van aanpak opgesteld dat in oktober 2019 is besproken met de (toenmalige) portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en is geaccordeerd. Uitvoering van het plan is onderhanden. Wij gaan in de tweede helft van 2020 na in hoeverre de acties in het plan zijn uitgevoerd.</p>	█ █	█	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> - 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>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>		<p>█ █</p>	<p>█</p>	<p>Wit</p>
<p>7</p>	<p><i>Q3 rapportage AD 2019: Dienstverlening aan WW-gerechtigden</i></p> <p>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'. 	<p>WERKbedrijf heeft aangegeven dat op 24 februari overleg met SZW heeft plaatsgevonden om te komen tot een voor WERKbedrijf meer stimulerende verantwoording. Afspraak met SZW is om drie vervolgsessies te houden. Er zijn inmiddels twee vervolgsessies geweest en de derde sessie is voorlopig geannuleerd i.v.m. de COVID-19 crisis. WERKbedrijf gaat bij SZW na wanneer de derde vervolgssessie kan plaatsvinden.</p>	<p>█</p>	<p>█</p>	<p>Wit</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • het door WERKbedrijf geplande normtijdenonderzoek uit te voeren om op basis van de uitkomsten de schattingen in het rekenmodel te toetsen aan de werkelijkheid van de uitvoering. 	<p>Het normtijdenonderzoek was bij het begin van de COVID-19 crisis nog niet afgerond. Op 18 maart 2020 is besloten tot tijdelijk uitstel. Besluitvorming over de planning en alle daaraan gerelateerde voorbereidende activiteiten zijn opgeschort tot het moment dat</p>	<p>█</p>	<p>█</p>	<p>Wit</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> bij het herijken van het kwaliteitssysteem rekening te houden met de samenhang tussen de verschillende kwaliteitsonderzoeken en te zorgen voor een kwaliteitsbeeld op basis waarvan de directie haar verantwoordelijkheid kan dragen. 	<p>helderheid is ontstaan over de opheffing van de corona maatregelen.</p> <p>Het DT heeft het Kwaliteitsframework in december 2019 geaccordeerd. De implementatie van de verschillende onderdelen uit dit Framework is in gang gezet. BC&K houdt interviews met stakeholders binnen domein WW om belangrijkste kwaliteitsindicatoren boven tafel te krijgen om een eerste stap te zetten richting een MOK (Meting Operationele Kwaliteit). Daarnaast voert BC&K in het tweede kwartaal een landelijk onderzoek naar de kwaliteit van het Werkplan WW uit.</p>	█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> 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>WERKbedrijf heeft voor de verdere ontwikkeling van vakmanschap onder andere professionele standaarden voor de operationeel manager en de adviseur ontwikkeld. De pilot om de professionele standaarden te testen is tijdelijk uitgesteld vanwege de coronacrisis, maar inmiddels wel opgestart. Wij voeren in de tweede helft van 2020 een vervolgonderzoek uit naar de door WERKbedrijf ondernomen acties om de dienstverlening WW en de sturing op de dienstverlening te verbeteren.</p>	█	█	Wit
8	<p><i>Q3 rapportage AD 2019: █ Grote Geldstroom (GG)</i></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. 	<p>Eind 2019 is er een CRSA-sessie gehouden voor het proces Betalingsverkeer UWV. De procesrisico's zijn geïdentificeerd en maatregelen zijn benoemd. Vastgesteld moet worden welke maatregelen daadwerkelijk geïmplementeerd zijn.</p> <p>Gezien de drukte bij FEZ Accounting House en ERP-staven rond de coronaprojecten heeft deze actie geen prioriteit gekregen.</p>	█	█	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> • verdere invulling te geven aan de regierol door actief te sturen door taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden uit te werken en overeenkomstig te implementeren. 	<p>In het project 'Autorisatiebeheer op orde' van FEZ vindt een (her)beoordeling plaats van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden rond het autorisatiebeheer binnen FEZ. Daarnaast wordt gewerkt aan een door het management FEZ vastgesteld overzicht van functies met de daaraan gekoppelde functierollen. Dit zijn eerste stappen in het kader van het verstevigen van haar regierol ten aanzien van de financiële systemen. Het project wordt in samenwerking met ERP-Staven uitgevoerd.</p> <p>Nieuwe functierollen zijn ontworpen en deels geïmplementeerd. Gezien de drukte rond de coronaprojecten heeft verdere implementatie nog niet plaatsgevonden.</p>	█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> • in afstemming met ERP Staven het systeem en de werkwijzen te documenteren. 	<p>Het systeem en de werkwijze zijn in afstemming met ERP Staven gedocumenteerd.</p>	█	█	Groen
9	<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"> • De directeur uitvoering geeft de opdracht aan het verantwoordelijke lijnmanagement om onderstaande verbetermaatregelen uit te voeren. De voortgang wordt maandelijks besproken in de monitorgesprekken. • In de maandrapportage wordt vastgelegd wat de uitkomsten zijn van het kwalitatieve onderzoek dat door de regio wordt uitgevoerd en welke verbeteracties er naar aanleiding van het kwalitatieve onderzoek worden ondernomen en welk resultaat dit heeft. 	<p>WERKbedrijf heeft een groot aantal maatregelen genomen om de uitvoering van het Scholingsbudget WW te verbeteren. De afdeling BC&K heeft de opdracht gekregen in het eerste kwartaal 2020 een onderzoek te doen naar de uitvoering van het scholingsbudget WW. De afdeling BC&K is het onderzoek gestart met een verzoek aan de districtsmanagers om een zelfevaluatie uit te voeren. BC&K verwacht het onderzoek naar de kwaliteit van de uitvoering op korte termijn af te ronden.</p> <p>In het derde kwartaal 2020 beoordelen wij de uitkomsten van het BC&K-onderzoek.</p>	█	█	Wit
			█	█	Wit





Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 		█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 		█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 		█	█	Wit
	<p>Ter ondersteuning van de sturingsmaatregelen, ontwikkelt WERKbedrijf de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Er wordt een landelijke beslisboom en sjabloon geïntroduceerd voor de beschrijving van alle rechtmatigheidsaspecten in het werkplan. Regionaal worden geen eigen documenten meer ontwikkeld. 		█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> De beslisboom en het sjabloon voor het werkplan zijn 28 november gereed. Deze middelen sluiten aan op de aspectenlijst die door het bestelkantoor wordt toegepast om de volledigheid en juistheid vast te stellen. De aspectenlijst wordt waar nodig uitgebreid. 		█ November 2019	█	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 		█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 		█	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> Elk district heeft aangegeven dat de kwaliteitscontrole is ingericht. BC&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. 		█ Begin december 2019	█	Wit
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 		█ Uiterlijk eind december 2019	█	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
10	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: Inkoop voorzieningen, interne jobcoaching</i></p> <p>We hebben WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • om het beleid Interne Jobcoach te evalueren en zonodig in overleg te gaan met SZW (in afstemming met SBK) om te bezien op welke wijze het beleid aangepast moet worden; • het (eventueel aangepaste) beleid opnieuw te implementeren. • na te gaan op welke wijze de borging dat U-toets, beleid en instructies met elkaar in overeenstemming zijn, kan worden verbeterd. • om de expertise over het proces van Team Regelingen te betrekken bij de uniformering van de procesuitvoering die momenteel plaatsvindt bij de voorzieningenkantoren. • de uitkomsten van de onderzoeken verricht door de afdeling Interne Controle van BBG in te bedden in de PDCA-cyclus. • om in overleg met SZW (in afstemming met SBK) de afspraken over de verantwoordingsinformatie te herijken en hierbij rekening te houden met eventuele aanpassingen van het beleid. 	<p>WERKbedrijf heeft verbeteracties ingezet; deels onder regie van de regiegroep SIVER (Structurele Integrale Verbeteringen Re-integratie en Voorzieningen). In juni 2020 heeft het eerste gesprek plaatsgevonden met SZW over het beleid ten aanzien van Interne Jobcoaching. WERKbedrijf geeft aan eerst in samenspraak met SZW het beleid te bepalen en dan verbeteracties te bepalen. De herijking van de verantwoordingsinformatie wordt hierin betrokken. De expertise van Team Regelingen wordt betrokken bij de uniformering van de procesuitvoering op de voorzieningenkantoren. De uitkomsten van de kwaliteitsonderzoeken zijn ingebed in de PDCA-cyclus.</p>	<p>█ Ultimo tweede kwartaal 2020</p>	<p>█</p>	<p>Groen</p>
11	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: DIAscoop (Datafabriek)</i></p> <p>De beheersingsmaatregelen om te komen tot het inbedden van de toekomstige Datafabriek moeten op de volgende punten worden verbeterd:</p>	<p>De directeur Gegevensdiensten heeft de leden van de Programmaraad/Stuurgroep DIAscoop/Datafabriek gevraagd in januari een reactie te formuleren en daarbij aan te geven welke maatregelen zij zelf nemen en welke maatregelen zij graag in programmaverband georganiseerd zien. Naar aanleiding hiervan heeft een concretisering plaatsgevonden van de reactie en daarin</p>	<p>█ █</p>	<p>█</p>	<p>Oranje</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht/overzicht krijgen en houden op de impact op het inbedden van de toekomstige Datafabriek en de hiervoor te leveren inspanning door stakeholders; • Zorg dragen voor de borging van een onderbouwde implementatiestrategie, met op elkaar afgestemde bijdragen van stakeholders aan de realisatie van Datafabriek/DIAScoop (bronnen, afnemers, project Datafabriek, beheerorganisatie); • Zorg dragen voor ontwikkeling en inbedding van richtinggevende kaders voor o.a. (meta)datakwaliteit en beheer DIM; • Zorgdragen voor samenhangende sturing op het tijdig en met voldoende kwaliteit invullen van bovenstaande randvoorwaarden voor inbedding van de Datafabriek; • Zorgdragen voor draagvlak: bij stakeholders bestaan zorgen dat het programmamanagement hen onvoldoende betreft en te veel zelf producten tot stand brengt. Bij het programmamanagement DIAScoop en het projectmanagement Datafabriek bestaan zorgen over een gebrek aan actieve inzet bij stakeholders. 	<p>opgenomen acties en verantwoordelijkheden, waarop alle leden van de Stuurgroep DIAScoop op 15 juni hun commitment hebben bevestigd.</p> <p>Het is nog te vroeg om vast te stellen dat onze bevindingen en de risico's die wij zagen, zijn weggenomen. De beheersing van de toekomstige inbedding van de Datafabriek is op overall niveau toegenomen, maar nog in ontwikkeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de benodigde inspanning is vergroot maar het is nog niet duidelijk wie wanneer de benodigde inspanning gaat/kan leveren. Het ontbreekt nog aan mijlpalenplanningen per divisie die op het niveau van de Stuurgroep afgestemd zijn (Roadmap: bronnen, afnemers); • Borging van afgestemde bijdragen van broneigenaren heeft alle aandacht (pressure cookers). De borging en organisatie aan de zijde van afnemers is nog in ontwikkeling. • DIAScoop monitort de ontwikkeling van benodigde kaders door Gegevensdiensten. Het tijdig uitwerken van deze kaders en vervolgens implementeren door de divisies is onzeker. • Sturing op samenhang is verbeterd door het programma DIAScoop: het overzicht van belangrijke met elkaar samenhangende veranderingen is gegroeid. Realisatie van belangrijke randvoorwaarden voor DIAScoop zoals meta-datakwaliteit en BI-tooling is niet zekergesteld. 			

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

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p><u>Kwaliteit informatievoorziening:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Zorg dragen dat de BC&K afdelingen hun kwaliteitsbewakende rol pakken en de IB&P –teams ondersteunen bij het borgen van de kwaliteit van de informatievoorziening. 	<p><u>Kwaliteit informatievoorziening:</u></p> <p>Onderkend wordt dat de medewerkers van BC&K nog niet optimaal in hun rol zitten om het IB&P-jaarplanproces kritisch te volgen en een onafhankelijk oordeel te geven. Er wordt op dit terrein wel een groei gesignaleerd door de leden van het strategisch overleg. In 2020 is IB&P een verplicht onderdeel in de reguliere maandrapportage.</p> <p>Wij gaan in onze geplande audit voor 2020 naar de sturing op IB&P na of de voorgenomen verbeteringen zijn gerealiseerd.</p>			
13	<p><i>Q4 rapportage AD 2019: Faillissementsvorderingen</i></p> <p>Wij hebben VFV geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zo spoedig mogelijk in te zetten op een structureel, adequaat ingericht beheer van de faillissementsvorderingen die bij de curator zijn ingesteld. 	<p>In de periode van december 2019 tot en met februari 2020 heeft VFV diverse acties uitgevoerd waarmee voor de jaarrekening UWV 2019 voldoende inzicht is ontstaan op de omvang van faillissementsvorderingen per 31 december 2019. Structurele maatregelen om het beheer te verbeteren zullen in 2020 vorm krijgen (zie ook actiepunt 21).</p>			Groen
14	<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"> Verbeteren van het decentrale toezicht en inzicht van het management op het toepassen van de voorgeschreven richtlijnen en instructies t.a.v. fysieke beveiliging; BC&K een toetsing op naleving van de voorschriften en instructies te laten uitvoeren. Tevens periodiciteit 	<p>Door Facilitair Bedrijf is aangegeven dat de aanbevelingen zijn opgenomen in het Jaarplan BC&K FB 2020 en dat de toetsing door Hoffmann Recherche jaarlijks zal worden herhaald. Wij gaan in het derde kwartaal 2020 in onze follow-up audit de status hiervan na.</p>			Wit

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

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

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
16	<p><i>Q1 rapportage AD 2020: Borging uitvoering UWV Handhavingsplan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wij hebben de Raad van Bestuur geadviseerd om de beleidsmatige regierol zoals beschreven in het besturingsmodel helder te verwoorden. Helder moet zijn wat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de regiehouder zijn ten aanzien van: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het stellen van kaders voor het UWV-breed handhavingspakket; ○ Het bewaken van de uitvoering van het UWV-breed handhavingspakket door de divisies en directies. 	<p>Op 18 februari 2020 en 7 april 2020 heeft de Raad van Bestuur de directeur Handhaving opdracht gegeven om de rollen van Handhaving (regie/kaderstellend en uitvoerend) helder te beschrijven.</p> <p>De directie Handhaving heeft in een notitie het framework beschreven van het stelsel van handhaven dat UWV hanteert om misbruik en oneigenlijk gebruik van uitkeringen en subsidies te voorkomen en bestrijden. Ook staan hierin de verschillende rollen van de directie Handhaving beschreven.</p> <p>De directie Handhaving verwacht deze notitie in augustus te agenderen in een vergadering van de Raad van Bestuur.</p>			Oranje
17	<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"> • Inrichting en uitvoering van het proces in de eerste lijn; • Operationele aansturing; • Gewijzigde vraagstelling bij AO ten gevolge van zwangerschap en bevalling; • Het zelfstandig voeren van het MDO door de SMV; • Overdracht van de eerste naar de tweede lijn; • Ervaren knelpunten in de uitvoering; • Borging van de realisatie van de doelstellingen van het heringerichte ZW-Arboproces. 	<p>In de managementreactie hebben SMZ en Uitkeren aangegeven dat er meerdere onderzoeken naar de implementatie van de nieuwe werkwijze zijn of worden uitgevoerd. Om die reden kunnen zij de aanbevelingen (nog) niet integraal overnemen. Wanneer ook het externe onderzoek door KPMG is uitgevoerd worden indien nodig, in een planmatige aanpak, verdere verbeteringen doorgevoerd. Wij gaan in het derde kwartaal na wat de stand van zaken is.</p>			Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
18	<p><i>Accountantsverslag 2019: Verantwoording voorzieningen programma-kosten (OCW, SZW en VWS)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • WERKbedrijf voert diverse kwaliteitsmaatregelen door, waaronder periodieke controles die een blijvende juistheid van de rechtmatige betaling van de voorzieningen OCW moeten borgen. • De uitkomst van de inventarisatie van in het proces aanwezige controles bij Tolkcontact en UWV voorleggen aan de betrokken ministeries en een besluit laten nemen hoe om te gaan met wat nu niet te controleren is en regelgeving nader uitwerken in beleidskaders. 	<ul style="list-style-type: none"> • WERKbedrijf heeft in april 2020 het 'Regieplan Structurele Integrale Verbeteringen Re-integratie & Voorzieningen' vastgesteld met een geplande realisatieperiode tot eind 2021. • De inventarisatie is eind maart 2020 besproken met de Ministeries van SZW, OCW en VWS. Uit het verslag van die bespreking blijkt onder meer het volgende: de Ministeries zien graag dat er meer controlemogelijkheden worden ingebouwd. De ministeries zullen komen tot gezamenlijke en individuele voorstellen hiervoor. Ook is afgesproken apart met VWS in gesprek te gaan over maatwerk in het Leefdomein en criteria voor het toewijzen van tolkuren aan organisaties. <p>Wij blijven de ontwikkelingen volgen en informeren u hierover in onze volgende kwartaalrapportage.</p>	[Redacted]	[Redacted]	Wit
19	<p><i>Accountantsverslag 2019: Afboekingen uitkerings-Debiteuren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Middels periodieke analyse blijven monitoren van de afboekingen en indien nog nodig aanvullende maatregelen nemen. 	Wij beoordelen in het vierde kwartaal de stand van zaken.	[Redacted]	[Redacted]	Wit
20	<p><i>Accountantsverslag 2019: Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW)</i></p> <p>Gevraagd is op de onderstaande drie aspecten zo spoedig mogelijk adequate acties te ondernemen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe moet het proces worden aangepast, zodat in het vervolg wijzigingen in de inkomsten van een klant (tijdig) worden onderkend en de verrekening van deze inkomsten binnen de IOW tijdig en volledig plaatsvindt? 	Wij beoordelen in het derde en vierde kwartaal de stand van zaken.	[Redacted]	[Redacted]	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>2. Bij welke lopende IOW-uitkeringen zijn momenteel te verrekenen inkomsten aanwezig, die niet worden verrekend?</p> <p>3. Wat is de omvang en aard (is bijvoorbeeld sprake van verwijtbaarheid) van niet verrekende inkomsten in het verleden en moet correctie met terugwerkende kracht plaatsvinden?</p>				
21	<p><i>Accountantsverslag 2019: Faillissementsvorderingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgdragen voor een structureel adequaat ingericht beheer van de faillissements-vorderingen ná instelling van de vorderingen bij de curator. • Voortzetten en afronden van de integrale beoordeling van alle openstaande gevallen van vóór 2019. • Zorgdragen voor een herijking in 2020 van de incassoratio op basis van actuele cijfers. 	<p>Er zijn inmiddels systeemtechnische aanpassingen doorgevoerd die het structurele beheer moeten ondersteunen. Voor andere maatregelen is besluitvorming door het MT van VFV of IM noodzakelijk.</p> <p>Wij toetsen in het derde en vierde kwartaal van 2020 de werking van de aanpassingen in systemen en processen om vast stellen of het beheer structureel is verbeterd.</p>	█ █	█ █	█
22	<p><i>Accountantsverslag 2019: Kwaliteit oplevering jaarrekeningdossiers</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg dragen voor een adequate borging op een tijdige en kwalitatief goede oplevering van balansdossiers. 	<p>Wij beoordelen in het vierde kwartaal de stand van zaken.</p>	█	█	█
23	<p><i>Accountantsverslag 2019: ICT-Algemeen, 'Quality & Risk Management' (QRM)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • De activiteiten rond procesonderzoeken van het QRM-team van BC&K C-ICT uitbreiden tot de IV-processen en in het procesonderzoek ook de werking betrekken. 	<p>In het 'Jaarplan kwaliteit C-ICT 2020' van BC&K van C-ICT zijn ook uit te voeren activiteiten met betrekking tot IV-processen benoemd.</p> <p>In een in maart 2020 door BC&K van C-ICT uitgevoerd procesonderzoek naar Service Asset and Configuration Management is ook de werking van het proces getoetst.</p>	█	█	Groen

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
24	<p><i>Accountantsverslag 2019: ICT Algemeen, Verantwoordelijkheid voor Suwinet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> In overleg met de CIO bepalen op welke wijze binnen C-ICT de organisatie rondom het ISMS met het oog op Suwinet moet worden ingericht. 	<p>Het ISMS is op basis van de BIO ingericht, de voorgeschreven normen voor de verantwoording inzake Suwinet over 2020 eveneens. Tussen Gegevensdiensten en de CIO zijn recent nadere afspraken gemaakt over de verantwoording 2020.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	Groen
25	<p><i>Accountantsverslag 2019: Stabiliteit en continuïteit, Bedrijfscontinuïteit</i></p> <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 2020, dit op een zo kort mogelijke termijn. 	<p>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. Er zijn afspraken gemaakt dat de divisies voor het einde van het jaar risicoanalyses opleveren voor hun werkprocessen. De voortgang op dit dossier heeft ook geleiden onder het feit dat de aandacht vooral gericht was op het treffen van maatregelen om de gevolgen van de crisis COVID-19 voor de organisatie zoveel mogelijk te beperken.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	Wit
26	<p><i>Accountantsverslag 2019: Stabiliteit en continuïteit, Leveranciersmanagement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Vanuit de afdeling Leveranciers-management borgen dat het TPM- beoordelingsproces zodanig wordt uitgevoerd dat het geheel van maatregelen die zijn getroffen om zorg te dragen voor een adequate opvolging van eventuele bevindingen in TPM's effectief zijn. 	<p>Het voornemen van de werkgroep is om in 2020 een Proof of Concept uit te voeren voor de divisie Uitkeren. Hiertoe zijn door Leveranciersmanagement afspraken gemaakt met Uitkeren en met CapGemini, leverancier van ICT-diensten.</p> <p>Inmiddels heeft de eerste oplevering van de TPM-rapportage door CapGemini plaatsgevonden. Uitkeren heeft toegezegd een beoordeling uit te voeren De resultaten van deze beoordeling worden vastgelegd in het Accountability Statement document. Dit document bevat de normen waar Uitkeren de rapportage op moet beoordelen.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	Wit

Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Autorisatiebeheer Algemeen	14 april 2020	<p>██████████, directeur Bestuurszaken</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i></p> <p>██████████, lid Raad van Bestuur</p> <p>██████████, directeur ICT</p> <p>██████████, directeur HRM</p> <p>██████████, directeur Generieke Informatievoorziening</p> <p>██████████, Functionaris gegevensbescherming</p> <p>██████████, CISO</p>
Risicomangement UWV	16 april 2020	Raad van Bestuur
Heringericht ZW Arbo proces	23 april 2020	<p>██████████, lid Raad van Bestuur</p> <p>██████████, directeur SMZ</p> <p>██████████, directeur Uitkeren</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i></p> <p>██████████, lid Raad van Bestuur</p> <p>██████████, directeur Uitvoering SMZ</p> <p>██████████, districtsmanager SMZ</p> <p>██████████, directeur Uitvoering Uitkeren</p> <p>██████████, landelijk manager ZW</p> <p>██████████, directeur FEZ</p>
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1002873, UWV WERKbedrijf	27 mei 2020	<p>██████████, directeur K&S</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i></p> <p>██████████, CIO</p>

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1002895, UWV Ziekgemeld	27 mei 2020	██████████, directeur K&S <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, CIO
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1000053, Mijn UWV aansluiting	27 mei 2020	██████████, directeur K&S <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, CIO
Wijzigingsbeheer Financiële systemen	28 mei 2020	██████████, directeur FEZ <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur ICT ██████████, hoofd Accounting House ██████████, directeur Generieke Informatievoorziening ██████████, manager ERP Staven
Observaties inrichting TOFA-regeling	18 juni 2020	██████████, directeur Uitkeren ██████████ projectmanager TOFA-regeling
Leerpunten inrichting en uitvoering NOW	24 juni 2020	Directeurenoverleg NOW
Migratie Sonar- Elektronisch Archief (EA)	2 juli 2020	██████████ programmadirecteur E-Werken