

**Aan**  
Raad van Bestuur

**Datum**  
5 juli 2018

**Onderwerp**  
Rapportage Accountantsdienst tweede kwartaal 2018

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het tweede kwartaal 2018. In onderstaand overzicht geven wij ons oordeel per onderzoek weer. De door ons afgeronde onderzoeken lichten wij nader toe in hoofdstuk 1. Hoofdstuk 2 geeft de status weer van de onderzoeken die doorlopen in het derde kwartaal 2018.

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	Dienstverlening WIA WGA	Oranje
Par. 1.2	Sluitende registratie herbeoordelingen	Oranje
Par. 1.3	1UBO WW	Oranje
Par. 1.4	Implementatie herinrichting ZW Arbo	Oranje
Par. 1.5	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	Oranje
Par. 1.6	Uitvoering Fraudewet	Oranje
Par. 1.7	Proces Deskundigenoordelen	Oranje
Par. 1.8	Verhuizing IBM (review)	Groen
Par. 1.9	Maatregelen verbeteren transparantie en beheersing IV-kosten	N.v.t.
Par. 1.10	Vereenvoudiging beslagvrije voet	N.v.t.
Par. 1.11	Audits in het kader van de certificeringsfunctie: DigiD-assesement 2017	Oranje
Bijlage I	Protocollering van de professional	Oranje
Bijlage I	Inkoop re-integratiemiddelen onderdeel re-integratie AG	Oranje

Toelichting op bovenstaand overzicht:

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

## **1 Belangrijkste resultaten afgeronde onderzoeken**

### **1.1 Dienstverlening WIA WGA**

In onze rapportage over het eerste kwartaal 2018 hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van ons onderzoek naar de mate waarin de 'Dienstverlening WIA WGA 2017' functioneert conform (de bedoeling van) de wet WIA en de in aanvulling hierop gemaakte afspraken met SZW. Mede naar aanleiding van onze rapportage is de governance rondom de (divisie-overstijgende) uitvoering van het WIA WGA proces gewijzigd. Opdrachtgever en escalatieniveau van het WIA WGA proces is het SBO. Op dit moment zijn de afzonderlijke directeuren tevens opdrachtnemer voor hun eigen divisie. Het SBO onderzoekt of er meerwaarde is in het benoemen van een ketenregisseur WIA WGA als opdrachtnemer. Deze functionaris legt dan aan het SBO verantwoording af over de (divisie-overstijgende) uitvoering van het WIA WGA proces, op basis waarvan het SBO in staat is om, daar waar nodig, bij te sturen.

Het SBO heeft maatregelen geformuleerd, gericht op verbetering van de (divisie-overstijgende) uitvoering van het WIA WGA proces, waaronder de overdracht van SMZ naar WERKbedrijf. Tevens zijn maatregelen getroffen om de sturing op en de kwaliteitsborging van het WIA WGA proces te verbeteren. In het vierde kwartaal 2018 beoordelen wij de status van de getroffen verbeteracties. Vervolgens beoordelen wij in 2019 of de verbeteracties het gewenste effect hebben.

### **1.2 Sluitende registratie herbeoordelingen**

In december 2017 hebben wij op uw verzoek een rapport uitgebracht over de sluitendheid van de registratie van herbeoordelingen. Naar aanleiding van een zelfonderzoek hebben de betrokken divisies een plan van aanpak 'sluitende registratie WIA-herbeoordelingen' met concrete afspraken en maatregelen opgesteld.

Wij hebben in het tweede kwartaal 2018 een vervolgonderzoek uitgevoerd naar de sluitende registratie van herbeoordelingen. Wij constateren dat de sluitendheid van de registratie van herbeoordelingen is verbeterd ten opzichte van de situatie van voor 1 december 2017. De registratie is echter nog niet sluitend, waardoor een beperkt aantal herbeoordelingen ten onrechte niet in de voorraad van SMZ zijn opgenomen. Tevens stellen wij vast dat de sturing en control op de uitvoering van het plan van aanpak in opzet geregeld is maar in onze onderzoeksperiode onvoldoende heeft gefunctioneerd.

Het SBO herkent dat haar sturing op de afspraken en maatregelen in het plan van aanpak de afgelopen maanden niet scherp genoeg is geweest. Tevens onderschrijven zij onze bevinding dat de control vanuit de centrale BC&K-afdelingen verschilde per divisie en de regierol van BC&K SMZ onvoldoende was. Het SBO zal op beide punten verbetering initiëren.

Onze specifieke aanbevelingen om de sluitendheid van de registratie van herbeoordelingen verder te verbeteren zijn door SMZ, Uitkeren en WERKbedrijf overgenomen. Ook onze specifieke aanbeveling aan B&B om afspraken te maken met SMZ over de registratie van herbeoordelingsaanvragen is overgenomen.

Wij brengen onze rapportage medio juli 2018 aan u uit. Wij volgen de effectuering van de toegezegde acties en gaan in het vierde kwartaal 2018 na of deze acties hebben geleid tot verdere verbetering van de sluitende registratie van herbeoordelingen.

### **1.3 1 UBO WW**

Wij hebben in het tweede kwartaal een onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop het project 1UBO WW invulling heeft gegeven aan de lessons learned 1UBO AW en de aanbevelingen uit de BIT toets en van de CIO. Wij zien dat de stuurgroep en het projectmanagement invulling en uitvoering heeft gegeven aan de lessons learned en de gegeven adviezen. De behaalde resultaten van de ondernomen acties leveren ons inziens een positieve bijdrage aan de borging, aansturing en beheersing van de te bereiken projectdoelstelling van het project 1UBO WW.

Niet alle lessons learned zijn in de voorgenomen vorm gerealiseerd of hebben niet het beoogde resultaat hebben opgeleverd. Zoals u bekend:

- vindt de directeur Uitkeren het voorsnog niet wenselijk om de, in de optiek van het projectmanagement en aanbeveling uit de BIT toets, vereiste versnelling in het voortbrengingsproces en het kortcyclisch voortbrengen nu door te voeren. Wij onderschrijven de beslissing om de uitkomsten van de eerstkomende release af te wachten en benadrukken tegelijkertijd om, indien dit noodzakelijk blijkt, gereed te zijn om een versnelling in het voortbrengingsproces en het kortcyclisch voortbrengen snel door te kunnen voeren. Hierbij is het inzichtelijk hebben van het zogenoemde 'kritieke pad' essentieel, om tijdig te kunnen vaststellen of vanaf 1 juli 2019 de pre-productie test kan worden uitgevoerd en 1 januari 2020 de implementatie kan plaatsvinden.
- is er vanuit het project weinig grip op de kostenontwikkeling van de IT-leverancier, waardoor er sprake is van een significante stijging van de projectkosten. De directeur Uitkeren gaat hiertoe, samen met de CIO in gesprek met de IT leverancier over de kosten van de IT leverancier.

Tevens constateren wij dat de acceptatiecriteria nog niet zijn opgesteld en afgestemd met de lijnorganisatie. Wij benadrukken, ook gezien de ervaringen bij 1UBO AW, het belang om deze criteria op korte termijn vast te stellen. Hierdoor wordt duidelijk aan welke eisen de op te leveren producten moeten voldoen.

Onze bevindingen hebben wij afgestemd met de programmadirecteur E-werken en de projectmanager 1UBO WW. Zij hebben aangegeven onze bevindingen te herkennen en passende acties te formuleren.

### **1.4 Implementatie herinrichting ZW Arbo**

Wij hebben in het tweede kwartaal 2018 onderzocht in hoeverre de uitgevoerde en voorgenomen activiteiten in fase I van de herinrichting van de ZW Arbo voldoende basis zijn om uiterlijk 1 januari 2019 het nieuwe ZW Arbo proces uit te voeren. Wij zijn van mening dat deze basis voldoende gelegd is. Wel onderkennen wij een aantal onderwerpen die essentieel zijn voor fase II om een succesvolle herinrichting en uitvoering van het nieuwe ZW Arbo proces te realiseren. Wij adviseren om aan deze onderwerpen in fase II expliciet aandacht te schenken. Deze betreffen:

- De wijze waarop sturing en beheersing zowel op centraal als decentraal niveau wordt ingericht. Gezien de gezamenlijke verantwoordelijkheid van SMZ en Uitkeren in de zogenoemde 1e lijn, is er in onze ogen sprake van een extra complexiteit;
- De overweging of en in welke vorm de gekozen werkwijze in de implementatiefase nog voor 1 januari wordt beproefd;
- De wijze waarop invulling kan worden gegeven aan de bevinding van de Autoriteit Persoonsgegevens indien de gekozen werkwijze per 1 januari niet haalbaar lijkt;
- De communicatie over de voortgang van de herinrichting en het geven van inzicht in de producten die zijn en worden gerealiseerd.

Onze bevindingen hebben wij afgestemd met de directeuren Uitvoering van de divisies SMZ en Uitkeren en met de projectmanager van het project 'Herinrichting ZW Arbo'. Zij onderschrijven onze bevindingen en nemen onze adviezen mee in de realisatie van fase II.

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

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing op verwerkingen van persoonsgegevens door UWV. De AVG bevat nieuwe verplichtingen ten opzichte van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en vraagt van organisaties, meer dan bij de WBP, om de daadwerkelijke naleving aan te kunnen tonen.

Wij hebben vanaf oktober 2017 de wijze en voortgang van de implementatie van de AVG binnen UWV onderzocht. Doel van het onderzoek was om inzicht te geven in de maatregelen die UWV heeft genomen om in control te komen en te blijven op de naleving van de AVG vanaf 25 mei 2018.

Zoals aan u gerapporteerd heeft UWV invulling gegeven aan een aantal specifieke verplichtingen die de AVG voorschrijft. Uit ons onderzoek kwam naar voren dat voor de verdere implementatie en inbedding van de AVG nog aanvullende beheersmaatregelen moeten worden getroffen. Deze maatregelen zijn nodig voor het bereiken van de volgende doelen:

1. Het aantoonbaar hebben van inzicht in de naleving van de *beginselen* van de AVG op het niveau van klantprocessen en onderliggende (bestaande) systemen en werkprocessen en het in samenhang geprioriteerd doorvoeren van verbeteringen hierin;
2. Het maken van uniforme, onderbouwde en uitlegbare afwegingen (en risico-acceptatie) tussen privacy en taakuitvoering in de context van klantprocessen en beoogde dienstverlening;
3. Het eenvoudig en eenduidig kunnen aantonen (verantwoorden) dat de getroffen beheersmaatregelen op de naleving van de AVG werken (denk aan Gegevensbeschermings-effectbeoordelingen (GEB's), rol Functionaris Gegevensbescherming (FG), Register van verwerkingsactiviteiten, Meldplicht Datalekken etc.).

Ten aanzien van punt één ontbreekt het nog aan een UWV-brede aanpak op het niveau van klantprocessen. Wij constateren dat met de werkconferentie van 22 maart 2018 en het daaruit voortvloeiende plan in de Strategische Coalitie van 28 juni jl. een start is gemaakt met het ambitietraject voor het invullen van het tweede punt. Ten aanzien van het derde punt constateren wij dat de FG (en zijn team) door u is aangewezen om UWV-breed de naleving te monitoren en hierover aan u te rapporteren. De directeuren zijn verantwoordelijk voor de naleving van de AVG en

daarmee voor de kwaliteit van de informatieverschaffing aan de FG. Een normenkader dat duidelijke procesmatige en inhoudelijke (kwaliteits)eisen hiervoor geeft ontbreekt nog.

Onderdeel van een dergelijk normenkader zijn de eisen die UWV hanteert voor het onafhankelijk functioneren van de FG. Belangrijk aandachtspunt is de transparantie en onderbouwing van de eisen en afwegingen die UWV hierbij hanteert. Mocht de FG de regie op het ambitietraject op zich nemen, dan zien wij een spanningsveld met het onafhankelijk kunnen adviseren over de voortgang en kwaliteit van de uitkomsten.

Naar aanleiding van onze bevindingen hebben wij directeur Bestuurszaken aanbevolen de verdere inbedding van de AVG organisatiebreed aan te pakken, hiervoor in de Strategische Coalitie IB&P een aanpak overeen te komen en een regiehouder aan te wijzen. Daarbij hebben wij aanbevolen de FG te vragen om *onafhankelijk* advies op deze aanpak en deze aanpak door u te laten accorderen.

Wij verwachten medio augustus de formele managementreactie op onze aanbevelingen te ontvangen van de directeur Bestuurszaken.

### **1.6 Uitvoering Fraudewet**

Wij hebben onderzoek gedaan naar de uitvoering van de wet 'Aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving' (verder te noemen 'Fraudewet') binnen de lijndirectie Handhaving.

Handhaving heeft acties ingezet op het beheersbaar krijgen van de werkvoorraden, het verkorten van de doorlooptijden en het verhogen van het aantal tijdige beslissingen. Wij verwachten dat de directie Handhaving haar doelstelling, om uiterlijk in het derde kwartaal 2018 de interne en externe fraudemeldingen in control te hebben, gaat realiseren. Wel constateerden wij dat in de voorraad fraudemeldingen nog ruim 200 zaken zitten die ouder zijn dan één jaar. Door de late afhandeling van deze meldingen kunnen de betrokken klanten geconfronteerd worden met fors oplopende benadelingsbedragen.

Handhaving vraagt het KCC data gedreven controles, gericht op preventie, uit te voeren (de zgn. KCC Outbound). Indien de klant iemand persoonlijk wil spreken of indien de KCC medewerker op basis van het bescrypt regelovertreding vermoedt, stuurt het KCC een signaal aan Handhaving. Tijdens ons onderzoek stonden nog 3.500 van deze signalen open. In april 2018 is gestart met het wegwerken van deze signalen, eind mei waren de openstaande signalen gedaald tot ruim 2.400.

De huidige maatregelen om de kwaliteit van afhandeling van fraudemeldingen te borgen functioneren nog onvoldoende. Het ontbreekt binnen Handhaving aan inzicht in de mate waarin 'niet in onderzoek genomen fraudemeldingen' terecht zijn uitgevallen en de uniformiteit van de boeteoplegging. Tevens blijkt uit de binnen Handhaving uitgevoerde zgn. 'Bare Minimum Controles' dat er, ondanks een collegiale toetsing op de inhoud van alle boetebrieven, in 10 tot 15% van de genomen beslissingen sprake is van een onjuistheid in de boete- en/of terugvorderingsbeslissing.

In juli rondt Handhaving een onderzoek af naar de wijze van beoordelen van de onderzoeks-waardigheid en wordt bepaald of maatregelen nodig zijn. Handhaving geeft verder aan dat, nu de werkvoorraden in control komen, er ruimte ontstaat om te gaan werken aan het verhogen van de

kwaliteit. Hiervoor zal een actieplan worden opgesteld dat in het derde kwartaal concreet wordt ingevuld.

### **1.7 Proces Deskundigenoordelen**

We hebben onderzoek gedaan in hoeverre het proces 'Deskundigenoordelen' binnen de divisie SMZ wordt uitgevoerd zoals is beoogd en zijn nagegaan waar eventuele verbeteringen in de beheersing en uitvoering van het proces mogelijk c.q. nodig zijn. Wij constateren onder meer dat nog verbeteringen nodig zijn om te komen tot een structurele kwaliteitsborging rondom de uitvoering van het proces 'Deskundigenoordelen'. Tevens onderkennen wij dat ten aanzien van de in te zetten capaciteit voor het afhandelen van deskundigenoordelen er verbetermogelijkheden zijn om de efficiency van het proces te verhogen.

Onze bevindingen hebben wij eind april 2018 afgestemd met de directeur Uitvoering SMZ. SMZ heeft verbeteracties toegezegd en focust zich hierbij op de twee hiervoor genoemde constateringen. Wij onderschrijven deze beslissing. Ons rapport brengen wij medio juli uit aan de directie SMZ.

### **1.8 Verhuizing ( )**

In onze rapportage over het eerste kwartaal 2018 hebben wij u geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de verhuizing van de rekencentra door de huidige rekencentraleverancier ( ) binnen België in relatie tot de nieuwe aanbesteding van de rekencentrumdiensten door UWV. Om te borgen dat IBM geen voordeel haalt uit de verhuizing ten opzichte van andere inschrijvende leveranciers, is aan een onafhankelijke partij ( ) gevraagd onderzoek te doen naar de effecten van de verhuizing van de rekencentra voor wat betreft de UWV dienstverlening. Dit onderzoek vindt onder auspiciën van de Accountantsdienst plaats.

Conform plan heeft ( ) tussentijdse toets uitgevoerd. Hierin bevestigt ( ) er voorsnog geen verstoring is van een gelijkwaardig 'speelveld' voor de inschrijvers op de aanbesteding. Wij onderschrijven dit beeld. De definitieve rapportage van ( ) naar ( ) verwachting eind september worden opgeleverd. Wij blijven het onderzoek van ( ) en informeren u separaat indien daartoe aanleiding is.

### **1.9 Maatregelen verbeteren transparantie en beheersing IV-kosten**

In 2016 en 2017 is onder aansturing van een stuurgroep (met hierin vertegenwoordigd de CIO en de directeuren FEZ, WERKbedrijf en Gegevensdiensten) gewerkt aan een traject om meer transparantie te brengen in de IV-kosten, teneinde de sturing op de IV-kosten te verbeteren. Eind 2017 zijn de resultaten van dit traject door de stuurgroep geëvalueerd. In december 2017 hebben wij ons Plan van Aanpak afgestemd met de directeur FEZ en de CIO. Dit Plan van Aanpak richtte zich op de voorgenomen maatregelen om de (onder regie van een Task force) ingezette verbetering verder vorm te geven. De oorspronkelijke ambitie van de directeur FEZ en de CIO was om in januari een concept implementatieplan op te leveren. Deze ambitie is niet gerealiseerd. Medio april zijn op acht thema's maatregelen voorgesteld die in de in de Task force zijn behandeld. Deze thema's worden

momenteel verder uitgewerkt in concrete plannen per thema. Zodra de plannen voldoende zijn uitgewerkt zullen wij conform ons Plan van Aanpak de voorgestelde maatregelen onderzoeken.

### **1.10 Vereenvoudiging beslagvrije voet**

In ons auditjaarplan 2018 hebben wij een onderzoek opgenomen naar de wijze van implementatie van de wet 'Vereenvoudiging beslagvrije voet'. De implementatie van deze wet is nu niet meer voorzien per 1 januari 2019, maar op 1 juli 2020<sup>1</sup>. Om deze reden is het beoogde onderzoek nu niet zinvol om uit te voeren en nemen we in ons auditjaarplan 2019 dit onderwerp op.

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

In het kader van onze certificeringsfunctie hebben wij in het tweede kwartaal 2018 onderstaande werkzaamheden afgerond.

#### *DigiD-assessment 2017*

We hebben aan de hand van de 'Norm ICT-beveiligingsassessments DigiD' van [REDACTED] r de drie DigiD-aansluitingen van UWV (werk.nl, 'mijn UWV' en webformulieren) de verplichte jaarlijkse DigiD-beveiligingsassessments op 15 mei 2018 afgerond. Wij hebben gerapporteerd dat UWV voor 'mijn UWV' en de webformulieren aan alle beveiligingsrichtlijnen van de 'Norm ICT-beveiligingsassessments DigiD' van Logius voldoet en voor 'werk.nl' aan op één na alle beveiligingsrichtlijnen. In het bij onze rapportage toegevoegde verbeterplan is door het WERKbedrijf aangegeven dat de door ons geconstateerde tekortkoming voor eind 2018 zal zijn opgelost.

## **2 Doorlopende onderzoeken**

Onderstaande onderzoeken lopen door in het derde kwartaal 2018.

### **2.1 Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TAED)**

In de periode januari – april 2018 hebben we een onderzoek uitgevoerd om na te gaan of de ontwikkel- en beheerorganisatie voor E-dienstverlening na het afronden van het programma "Transitie Applicatieleverancier E-dienstverlening" (TAED) effectief kan werken. Hierbij zijn we nagegaan of effectief gestuurd kan worden op uitnutting van het contract met [REDACTED] voor E-dienstverlening. Wij hebben onze bevindingen inmiddels besproken met de directeur K&S. De bespreking van de bevindingen met de CIO die betrekking hebben op het IT-domein vindt in juli plaats, waarna wij onze rapportage uitbrengen aan de directeur K&S en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

---

<sup>1</sup> Zie besluit Raad van Bestuur d.d. 27 maart 2018

## **2.2 Risicobeheersing opeenstapeling van veranderingen in de IT-infrastructuur**

In 2018 en 2019 vinden grote veranderingen plaats in de informatievoorziening die gelijktijdig – of kort na elkaar - plaatsvinden. Het gelijktijdig doorvoeren van grote veranderingen kan een risico vormen voor de continuïteit van de dienstverlening. Wij zijn gestart met een onderzoek naar de maatregelen die UWV heeft getroffen om het risico voor de continuïteit van de dienstverlening te beheersen.

## **2.3 Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)**

We zijn een onderzoek gestart naar de uitvoering Eigen risicodragerschap Ziektewet (ERD-ZW). Door de divisie Uitkeren worden momenteel maatregelen genomen ter verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van dit proces. Deze maatregelen worden onder andere door het project 'Robuust Controleproces ERD-ZW' gerealiseerd.

In ons onderzoek gaan we na of UWV haar taken in het kader van de ERD-ZW uitvoert volgens wet- en regelgeving en of de voorgenomen verbetermaatregelen de knelpunten in het proces oplossen.

## **2.4 Datafabriek**

Wij zijn een onderzoek gestart naar de wijze waarop Gegevensdiensten en de divisies invulling geven aan randvoorwaarden voor een beheerste ontwikkeling van en transformatie naar de toekomstige Datafabriek.

## **2.5 Proces 'aanvraag advies Beschut Werk'**

In maart zijn wij gestart met een onderzoek naar het proces 'Aanvraag advies Beschut Werk'. Het onderzoek richt zich op het gewijzigde beoordelingsproces en invoering van een adviesaanvraag door de burger. Wij verwachten eind juli onze notitie uit te brengen aan de directeur Uitvoering SMZ.

## **2.6 Strategische personeelsplanning UWV**

De komende jaren zijn er tal van ontwikkelingen die gaan zorgen voor verandering van de noodzakelijke kwantiteiten en kwaliteiten van het personeel van UWV. Wij zijn in juni een onderzoek gestart of er voldoende waarborgen zijn voor de totstandkoming van een adequaat en gedragen strategische personeelsplanning.

## **2.7 Review Normeringsonderzoeken t.b.v. Cost Accounting**

In 2016 heeft UWV besloten dat van ieder Cost Accounting-product de normtijd minimaal eens per drie jaar geactualiseerd moet worden. De noodzaak hiertoe is hierna onderschreven door het ARK-rapport 'UWV, balanceren tussen ambities en middelen'. De zogenoemde 'normeringsonderzoeken' worden onder verantwoordelijkheid van de divisies/ directies door de eigen BC&K of externe partijen uitgevoerd. Met SZW is afgesproken dat wij een review uitvoeren op uitgevoerde normeringsonderzoeken.





Ons eerste onderzoek richt zich op de uitgevoerde normeringsonderzoeken binnen Uitkeren, Klant & Service en Bezwaar en Beroep. We onderzoeken hoe de opzet en werking van het systeem van normeringsonderzoeken de betrouwbaarheid van normeringen binnen de divisie/directie ondersteunt. Aanvullend onderzoeken we, op verzoek van de directeur FEZ, de kwaliteit van het onderzoeksdossier. Wij verwachten ons rapport medio juli 2018 uit te brengen aan de directeur FEZ en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

Amsterdam, 5 juli 2018

[Redacted signature]

Directeur Accountantsdienst UWV







**Bijlage I: Audit action list**

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

Nr.	Afkoms - Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuillehouder	Signaal
1	<p><i>Q2 rapportage AD 2016: Protocollering van de professional</i></p> <p>Wij hebben de directeur WERKbedrijf geadviseerd op centraal niveau maatregelen te treffen ter ondervanging van de volgende bevindingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De borging met betrekking tot de kwaliteit van de oordeelsvorming is niet structureel ingeregeld;</li> <li>• Op centraal niveau is geen overall inzicht in de kwaliteit van de oordeelsvorming ten aanzien van de loonwaardebepalingen en de beoordeling van jobcoachaanvragen.</li> </ul>	<p>CEC heeft in overleg met het WERKbedrijf een toetskader opgesteld voor het beoordelen van de kwaliteit van de door het WERKbedrijf afgegeven loonwaarderapporten. De beoordeling resulteert in een rapportage dat inzicht geeft in de kwaliteit van de loonwaarderapporten en in een feedback-rapport voor de terugkoppeling aan de arbeidsdeskundige. Daarmee wordt binnen WERKbedrijf een start gemaakt met de borging van de kwaliteit van de loonwaardebepalingen. Wij benadrukken het belang om hier ook een structureel vervolg aan te geven.</p> <p>De landelijk manager voorzieningen is voornemens om ook de kwaliteitsborging op de jobcoachaanvragen in te richten. Uitwerking van de wijze waarop de kwaliteitsborging wordt ingericht vindt in de tweede helft van 2018 plaats.</p>	█	█	Oranje
2	<p><i>Q2 rapportage AD 2016: Vervolgonderzoek 'Transparantie Wajong'</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WERKbedrijf onderkent de noodzaak van sturing op kwaliteit van de profielen en heeft hierop verbeteracties geformuleerd.</li> </ul>	<p>WERKbedrijf heeft aangegeven dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het klantprofiel integraal onderdeel is van de aanpak op kwaliteit, zoals verwoord in het kwaliteitsplan AG;</li> <li>• door WERKbedrijf activiteiten en onderzoeken worden gestart a.d.h.v. het kwaliteitsplan AG.</li> </ul> <p>In het vierde kwartaal gaan wij na of het kwaliteitsplan AG is uitgevoerd.</p>	█	█	Groen

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuillehouder	Signaal
3	<p><i>Q4 rapportage AD 2016: Leveranciersmanagement</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beleggen eigenaarschap TPMs;</li> <li>2. Betrekken van de contracteigenaar en de CISO bij het bepalen van het toetsingskader op de ICT dienstverlening;</li> <li>3. Vaststellen voor welke leveranciers een TPM gewenst is;</li> <li>4. Centrale registratie van risk letters, monitoring op voortgang en periodieke evaluatie van risico's.</li> </ol>	<p>1 en 2: Wij hebben vastgesteld dat de contracteigenaren beperkt betrokken zijn geweest bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het beoordelen van de door de belangrijkste ICT-leveranciers afgelegde verantwoording over de aan UWV verstrekte dienstverlening;</li> <li>• het vaststellen van de te toetsen aspecten voor 2018.</li> </ul> <p>Wij hebben het hoofd LM aanbevelingen gedaan over hoe zij de betrokkenheid van de contracteigenaren kan vergroten.</p> <p>Wij voeren in het derde kwartaal 2018 een vervolgonderzoek uit naar de acties die zijn genomen op aanbevelingen 3 en 4.</p>	█	█	<b>Wit</b>
4	<p><i>Q1 rapportage AD 2017: Inkoop re-integratiemiddelen onderdeel re-integratie AG</i></p> <p>Gedane aanbevelingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. WERKbedrijf: een kwaliteitsmeting inrichten die specifiek gericht is op de kwaliteit van de werkplannen en de inkoop van de juiste re-integratiedienstverlening.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WERKbedrijf heeft het voornemen in het derde kwartaal 2018 een kwaliteitsmeting uit te voeren.</li> </ol>	Juni 2018 █	█	<b>Wit</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. SMZ: een kwaliteitsmeting inrichten die specifiek gericht is op de kwaliteit van de inkoop van re-integratiedienstverlening.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. BC&amp;K SMZ heeft het eerste kwartaal een vooronderzoek uitgevoerd naar de inkoop van re-integratiedienstverlening. In overleg met CEC wordt een integraal plan opgesteld. In derde kwartaal 2018 wordt het onderzoek uitgevoerd.</li> </ol>	Juni 2018 █	█	<b>Wit</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. In de managementrapportages van WERKbedrijf en SMZ zich verantwoorden conform de met FEZ, SBK en SZW afgesproken verantwoordingsinformatie en na te gaan of op basis van deze</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. De verantwoordingsinformatie zoals deze was voorzien kan nog niet worden geleverd. Bureau Bijzondere Geldstromen heeft een zogenoemd verandersignaal ingediend. De prioritering van het</li> </ol>	█	█ █	<b>Oranje</b>

Nr.	Afkoms – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuillehouder	Signaal
	(verantwoordings)informatie medewerkers in de uitvoering kunnen worden voorzien van outcome cijfers.	verandersignaal in het kader van de systeemaanpassingen Sonar moet nog worden bepaald.			
5	<p><i>Q1 rapportage AD 2017: Toeslagenwet (TW)</i> Gedane aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In samenspraak met SBK, formuleren wat het ambitieniveau van UWV op het gebied van de TW is en hoever de taken en verantwoordelijkheden van UWV gaan die nodig zijn om de doelstelling van de TW te realiseren.</li> <li>• De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV.</li> <li>• Bepaal op basis van de uitkomsten van de evaluatie op welke aspecten UWV de prestaties op het gebied van de TW moet verbeteren en welke aspecten UWV wil meten teneinde hierop te kunnen sturen en zich hierover aantoonbaar te kunnen verantwoorden richting SZW.</li> <li>• Aanvullende maatregelen treffen zodat structureel voldoende inzicht wordt verkregen in de (blijvende) juistheid van de TW-uitkeringen en in de effectiviteit van de getroffen maatregelen in het proces.</li> <li>• Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen.</li> </ul>	<p>In samenwerking met SZW vindt momenteel beleidsvoorbereiding plaats naar de mogelijkheid om over te gaan tot ambtshalve toekenning. UWV zoekt op dit moment uit welke gegevens van de klant nodig zijn om tot ambtshalve toekenning over te kunnen gaan en in welke mate UWV over deze gegevens beschikt. Beoogd is om binnenkort, op basis van deze inzichten, een pilot te starten in Heerlen om ervaring op te doen met ambtshalve toekenning bij de groep alleenstaanden.</p> <p>Uitkeren heeft aangegeven in de eerste helft van 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een pilot uit te voeren met een abonnementenservice Gegevensdiensten met automatische signalen vanuit de Polis-administratie.</li> <li>• Een vooronderzoek uit te voeren naar de mogelijkheid om de Toeslagenwet te ontkoppelen uit de materiestructuur en als een aparte wet uit te voeren.</li> </ul> <p>Wij voeren in het derde kwartaal 2018 een onderzoek uit naar de voortgang van bovengenoemde acties.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuillehouder	Signaal
6	<p><i>Q3 rapportage AD 2017: Integrale Activering Wajong (IaW)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>WERKbedrijf stemt met DHH af over de mogelijke overdracht van de groep oWajongers waarmee geen contact kan worden verkregen aan DHH.</li> </ul>	<p>Deze groep valt onder de 'niet ingedeelde niet geactiveerde gedeeltelijk arbeidsongeschikte' oWajongers. Na het zoeken naar een veilige omgeving om een lijst met privacygevoelige gegevens beschikbaar te stellen aan de uitvoering van WERKbedrijf, is inmiddels het lijstwerk (beveiligd) verspreid. De districten zijn gevraagd deze groep zo spoedig mogelijk op te pakken.</p>	<p>31 december 2017</p>		<p><b>Groen</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De bestaande signaallijsten om klanten in beeld te houden blijven gehandhaafd na 1 januari 2018. De ondersteunende rol ten aanzien van signalering en sturing wordt opgepakt door BC&amp;K WERKbedrijf. Zij zorgen voor rapportages ten aanzien van de actualiteit en sluitendheid van de dienstverlening en deze worden besproken in het DMO.</li> </ul>	<p>BC&amp;K WERKbedrijf heeft een prestatiebeeld Wajong tot en met april 2018 opgesteld met o.a. uitgangspunten, BSC Wajong en prestaties. Het prestatiebeeld is op 17 mei 2018 besproken in het DMO WERKbedrijf.</p>	<p>31 december 2017</p>		<p><b>Groen</b></p>
7	<p><i>Q3 rapportage AD 2017: Dienstverlening SMZ</i> Onze bevindingen hadden betrekking op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Het aantrekken van artsencapaciteit</li> <li>De benodigde efficiency om de dienstverlening te realiseren</li> <li>De kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>Mogelijke integriteitsrisico's door hoge productiedruk</li> </ol>	<p>In verband met de auditdruk bij de divisie SMZ wordt in overleg met de directie SMZ de timing en scope van een eventueel vervolgonderzoek bepaald.</p>			<p><b>Wit</b></p>
8	<p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Onrechtmatigheid inkopen en uitgaven</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een proces omtrent het periodiek rapporteren richting de directeuren over de analyse op de uitgaven meenemen in het nader uit te werken 'proces rechtmatigheid', dat in 2018 zal worden gerealiseerd.</li> </ul>	<p>Facilitair Bedrijf (FB) heeft in februari op het inkoopdomein een plan van aanpak voor de middel-lange termijn opgesteld. Volgens dit plan vindt signalering en beoordeling van de onrechtmatigheid in het derde kwartaal 2018 plaats.</p> <p>FB wil de directies nog meer kunnen aanspreken op</p>			<p><b>Wit</b></p>

Nr.	Afkoms – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuillehouder	Signaal
		eventuele onrechtmatigheid. FB (BC&K) komt op korte termijn met een eerste opzet van een rapportage op hoofdlijnen, waarin ook een onderverdeling naar divisies/ directies is opgenomen. FB zal in het Functioneel Overleg met de hoofden BC&K de opzet van de rapportage bespreken.			
9	<p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Vervoersvoorzieningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoeren nader onderzoek naar de geconstateerde fouten.</li> <li>• Inregelen periodieke controle op blijvende juistheid lopende voorzieningen bruikleenauto's.</li> </ul>	WERKbedrijf heeft het onderzoek naar de geconstateerde fouten afgerond. Op korte termijn worden de benodigde correcties doorgevoerd en wordt over eventuele terugvorderingen in DT WERKbedrijf een besluit genomen. De maatregelen, die een blijvende juistheid moeten borgen (waaronder het inrichten van een periodieke controle), zijn binnen WERKbedrijf nog onderhanden.	[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>
10	<p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Afboekingen Uitkeringsdebiteuren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortzetten van de analyses in 2018 en de benodigde aanpassingen in de systemen en in de (uitvoering van de) processen voortvarend ter hand nemen, waaronder in ieder geval aanpassingen van (geautomatiseerde) boekingsgangen en aandacht voor de juiste toepassing van coderingen door medewerkers.</li> </ul>	<p>Uitkeren VFV geeft aan dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de analyses in 2018 worden voortgezet. Naar aanleiding van uitkomsten van de analyses zijn en worden verdiepende onderzoeken uitgevoerd, leidend tot inzicht in de mate van juistheid van de geregistreerde afboekingen.</li> <li>• IM VFV opdracht heeft gekregen voor het uitvoeren van een onderzoek naar de juistheid van de (geautomatiseerde) boekingsgangen m.b.t. afboekingen.</li> <li>• het management van VFV de analysebevindingen met betrekking tot de coderingen uit 2017 onder de aandacht van de uitvoering heeft gebracht met als opdracht de afboekingen gestructureerd een plaats te geven in de kwaliteitscontroles.</li> </ul>	[REDACTED]	[REDACTED]	<b>Wit</b>







Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuillehouder	Signaal
18	<p><i>Q1 rapportage AD 2018: Algemene Verordening Gegevensbescherming- Gegevensbeschermingseffect-beoordelingen (GEB)</i></p> <p>Concreet invulling geven aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het uitwerken, vaststellen en inrichten van GEB-portfoliomanagement;</li> <li>• het inventariseren van verwerkingen waarop op korte termijn een GEB uitgevoerd moet worden. Als onderdeel van GEB-portfoliomanagement prioriteren en plannen van uit te voeren GEB's;</li> <li>• zo snel mogelijk beginnen met het uitvoeren van GEB's, en gebruik de opgedane ervaring in systematische leercycli, om de procedures en werkwijze van GEB's UWV-breed te verbeteren;</li> <li>• het uitwerken en vaststellen van systeembesturing en governance, waaronder duidelijke TVB's en beschrijving van raakvlakken met de bestaande IB&amp;P-governance en overige AVG-processen;</li> <li>• het uitwerken en ontwikkelen van de kwaliteitsborging op GEB's;</li> <li>• het uitwerken en opzetten UWV-brede ondersteuning bij het uitvoeren van GEB's.</li> </ul>	<p>In mei is de werkwijze rondom GEB's in de Strategische Coalitie vastgesteld. In opzet is invulling gegeven aan diverse eerdere bevindingen. Onderdelen van UWV zijn begonnen met het uitvoeren van GEB's. Op het vlak van het doen van GEB's is een divisie/ketenoverstijgende aanpak nog niet georganiseerd, onzeker is of risico's hiermee op het niveau van klantprocessen evenwichtig in beeld komen. Voorzien is dat de werkwijze voor het uitvoeren van GEB's de komende tijd wordt geëvalueerd en bijgesteld. Dit wordt gevolgd door de Functionaris Gegevensbescherming.</p>	<p>█</p>	<p>█</p>	<p><b>Groen</b></p>

**Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages**

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1000053, Mijn UWV	15 mei 2018	██████████, directeur K&S <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, CIO
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 1000817, Webformulieren UWV	15 mei 2018	██████████, directeur K&S <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, CIO
Rapportage DigiD Assessment, Aansluiting 911021, UWV WERKbedrijf	15 mei 2018	██████████, directeur K&S <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, CIO
Uitvoering Fraudewet	5 juli 2018	██████████, directeur Handhaving <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur FEZ
1UBO WW	5 juli 2018	██████████, voorzitter Raad van Bestuur ██████████, directeur Uitkeren ██████████, programmadirecteur E-werken <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur FEZ
Dienstverlening WIA WGA 2017	5 juli 2018	██████████, voorzitter Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur SMZ ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur Uitkeren ██████████, directeur FEZ