

Aan
Raad van Bestuur

Datum
4 oktober 2018

Onderwerp
Rapportage Accountantsdienst derde kwartaal 2018

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het derde 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 vierde 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 | Datafabriek | Oranje |
| Par. 1.2 | Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TAED) | Oranje |
| Par. 1.3 | Proces 'Advies aanvraag Beschut Werk' | Groen |
| Par. 1.4 | Wet Tegemoetkoming Loondomein (WTL) | N.v.t. |
| Bijlage I | Protocollering van de professional | Oranje |
| Bijlage I | Inkoop re-integratiemiddelen onderdeel re-integratie AG | Oranje |
| Bijlage I | Accountantsverslag UWV 2017: Onrechtmatigheid inkopen en uitgaven | 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 Datafabriek

Wij hebben in het derde kwartaal een onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin de (sturing op de) randvoorwaarden voor een succesvolle inbedding van de Datafabriek binnen UWV zijn ingevuld. Daarbij hebben wij ons ook gericht op randvoorwaarden die buiten de directe invloedssfeer van het project vallen. De invulling van de randvoorwaarden op het vlak van de lopende aanbesteding van de ETL+ tooling, de lopende BIT-toets en de IV-transitie hebben wij niet onderzocht.

Wij constateren dat belangrijke randvoorwaarden nog niet zijn ingevuld. Zo heeft er op dit moment geen impactanalyse plaatsgevonden bij de leveranciers van brondata en de afnemers. Inzicht in de impact is belangrijk voor de migratiestrategie voor het inrichten en opbouwen van de Datafabriek vanaf medio 2019. Belangrijke randvoorwaarden die op hun beurt van invloed kunnen zijn op een deugdelijke impactanalyse, namelijk beleid en strategie op het Data-analyse en Integratie domein, eigenaarschap van analyse-omgevingen, als ook kwaliteitseisen gesteld aan leveranciers van brondata en afnemers zijn nog niet vastgesteld. De integrale (project-overstijgende) sturing op realisatie van bovengenoemde randvoorwaarden is nog niet georganiseerd. Tevens ontbreekt een hiervoor onderliggend integraal samenhangend overzicht van randvoorwaarden, dat inzicht geeft in actiehouders, een kritisch tijdpad van acties en daarvoor benodigde budget en capaciteit.

Wij hebben onze bevindingen besproken met de directeur Gegevensdiensten. De directeur Gegevensdiensten herkent onze bevindingen en geeft aan dat een programmaplan Diascoop in de maak is, juist om de randvoorwaarden te managen. Momenteel wordt gewerkt aan de personele invulling van het programma Diascoop. Vanuit het project is als onderdeel van Fase 2 inmiddels een start gemaakt met de impactanalyse.

1.2 Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TAED)

Wij hebben een onderzoek uitgevoerd om na te gaan of de ontwikkel- en beheerorganisatie voor E-dienstverlening na afronding van het programma "Transitie Applicatieleverancier E-dienstverlening" (TAED) in staat is de werking van applicaties met voldoende kwaliteit te continueren en te verbeteren/aan te passen.

Wij stellen vast dat invulling is gegeven aan de randvoorwaarden voor het ontwikkelen en beheren van de e-dienstverlenings-applicaties. De lijnorganisaties van K&S en WERKbedrijf werken in de teams samen met [REDACTED]. Bij WERKbedrijf is nog wel tijd nodig om de gewenste snelheid (velocity) en kwaliteit in de teams te bereiken doordat zij werken met een complexe en omvangrijke applicatie-omgeving. Wij zien dat voortgang, resultaten en uitnutting nog onvoldoende met elkaar worden gedeeld en dat de verantwoordelijkheid voor de sturing op het contract verdeeld is over K&S, WERKbedrijf en C-ICT. Voor de sturing op de (contract) relatie met [REDACTED] wordt gebruik gemaakt van het standaard 'governance' model, dat diverse overleggen en aan UWV-kant veel deelnemers kent. Wij zien dat dit model onvoldoende aansluit bij de nieuwe werkwijze waarbij niet alleen op de werkvloer wordt samengewerkt met de leverancier, maar ook op operationeel management niveau. Hierdoor zien wij als risico dat de doelstellingen van het contract met

█ in betere, snellere, toekomstbestendigere, beheersbaardere en goedkopere E-dienstverlening) niet of onvoldoende worden gerealiseerd.

Wij hebben de directeur K&S geadviseerd, als verantwoordelijk directeur voor het domein E-dienstverlening, om na te gaan of de dienstverlening █ met de huidige werkwijze en verantwoordelijkheden leidt tot de gewenste ondersteuning voor (door) ontwikkeling en beheer. Hierbij kan worden aangesloten bij de evaluatie van het governance model bij de werkwijze / afspraken met █ door Leveranciersmanagement is gestart.

De directeur K&S heeft toegezegd onze adviezen mee te nemen bij het afronden van het programma en bij de decharge (eind 2018) aan te geven tot welke aanpassingen dit heeft geleid.

1.3 Proces 'Aanvraag advies Beschut Werk'

Wij hebben een onderzoek uitgevoerd naar het proces 'Aanvraag advies Beschut Werk'. Wij constateren dat binnen SMZ voldoende managementaandacht is voor het proces Beschut Werk, dat de risico's in dit proces door SMZ zijn onderkend en hierop wordt geacteerd. Wel stellen wij vast dat het percentage van aanvragen 'advies beschut werk' door burgers dat leidt tot een negatief advies aanzienlijk hoger ligt dan het percentage van aanvragen vanuit de gemeenten. Wij hebben SMZ geadviseerd een oorzakaanalyse uit te voeren naar de negatieve adviezen. Op basis hiervan kunnen eventuele acties worden genomen om het aantal aanvragen resulterend in negatief advies te verlagen. Onze bevindingen en aanbeveling zijn afgestemd met directeur uitvoering SMZ. Actie is toegezegd.

1.4 Wet Tegemoetkoming Loondomein (WTL)

In onze rapportage over het eerste kwartaal 2018 hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van ons onderzoek naar de voorbereidingen voor de implementatie van de regelingen 'lage-inkomensvoordeel (LIV)' en 'loonkostenvoordeel (LKV)'. Wij constateerden dat de belangrijkste risico's, de daarbij gemaakte afwegingen en mitigerende maatregelen op bestuurlijk niveau vanuit UWV en Belastingdienst met stakeholders en verantwoordelijken zijn gedeeld. Inmiddels heeft, volgens informatie van het Portfoliobureau, de berekening en de verzending van beschikkingen zonder problemen plaatsgevonden. Wij zien geen aanleiding om in 2018 verder onderzoek op het gebied van de WTL uit te voeren.

2 Doorlopende onderzoeken

Onderstaande onderzoeken lopen door in het vierde kwartaal 2018.

2.1 Strategische PersoneelsPlanning

Wij hebben een vooronderzoek gedaan naar de Strategische PersoneelsPlanning (SPP) binnen UWV. Uit het vooronderzoek bleek dat er geen duidelijke afspraken zijn over de eisen waaraan een SPP moet voldoen. Recent heeft de directie HRM in de Groepsraad een presentatie gehouden over de mogelijkheden en betekenis die een SPP kan hebben voor de personeelsplanning van UWV. In de

Groepsraad is besloten dat het opstellen van een SPP voortaan onderdeel uitmaakt van de reguliere planning en controlcyclus. Na overleg met de directeur HRM hebben we besloten om, vooruitlopend op de planning- en controlcyclus voor 2020, in december 2018 een onderzoek te starten naar de waarborgen voor de totstandkoming van een adequate strategische personeelsplanning.

2.2 Wajong dienstverlening

In het kader van haar wettelijke re-integratieverantwoordelijkheid en de wet Banenafspraken en Quotum arbeidsbeperkten heeft UWV de opdracht om Wajongers met arbeidsvermogen in beeld te brengen, aan het werk te helpen en te houden. Het doel van het onderzoek is vast te stellen in hoeverre is geborgd dat WERKbedrijf de Wajong dienstverlening uitvoert conform de bedoeling van de wet Wajong en de in aanvulling hierop gemaakte afspraken met SZW. Tevens gaan wij na waar eventuele verbetering in het proces nodig c.q. mogelijk is.

2.3 Implementatie herinrichting ZW Arbo

In augustus 2018 heeft u, na overleg met de ondernemingsraad, het definitieve besluit tot herinrichting van het ZW Arbo proces genomen. Wij doen onderzoek naar de in fase II uitgevoerde en voorgenomen implementatieactiviteiten. Wij beoordelen of geborgd wordt dat het nieuwe ZW Arbo proces vanaf 1 januari 2019 op de voorgenomen wijze kan worden uitgevoerd. Wij verwachten het onderzoek eind oktober af te ronden.

2.4 Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)

Binnen UWV zijn verbetermaatregelen getroffen voor het bereiken en behouden van de gewenste kwaliteit van de uitvoering van het proces ERD-ZW. Het doel van het onderzoek is na te gaan of UWV haar taken in het kader van de ERD-ZW uitvoert volgens wet- en regelgeving en vast te stellen of de voorgenomen verbetermaatregelen de knelpunten in het proces oplossen.

2.5 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 onderschreven door het ARK-rapport 'UWV, balanceren tussen ambities en middelen'. Conform afspraak met SZW voeren wij reviews uit naar de opzet en uitvoering van de normeringsonderzoeken. De eerste review richt zich op de uitgevoerde normeringsonderzoeken binnen Uitkeren, Klant & Service en Bezwaar en Beroep. Naar aanleiding van onze eerste onderzoeksresultaten blijkt dat nog aanvullend onderzoek noodzakelijk is om te kunnen beoordelen of het systeem van normeringsonderzoeken leidt tot betrouwbare en controleerbare normeringen die de actuele bedrijfswerkelijkheid weergeven. Dit hebben wij afgestemd met de directeur FEZ. Op korte termijn bepalen wij welke aanvullende werkzaamheden nog moeten worden uitgevoerd om het benodigde inzicht te verkrijgen.

2.6 Sturing en beheersing UWV-brede IV veranderingen

De maatregelen die het ICT landschap stabiel en toekomstbestendig maken, vereenvoudigen en vernieuwen staan beschreven in het UWV Informatie Plan (UIP). Wij onderzoeken op welke wijze de getroffen beheersingsmaatregelen op de realisatie van het UIP effectief zijn en borgen dat de UWV-brede IV-veranderingen worden gerealiseerd.

2.7 Randvoorwaarden voor een goede gegevensuitwisseling binnen en buiten UWV

UWV werkt vanuit verschillende IV-domeinen en onderwerpen aan het inrichten van randvoorwaarden voor een goede gegevensuitwisseling binnen UWV en met partners buiten UWV. Hiermee wil UWV de dienstverlening aan burgers en werkgevers verbeteren.

Er lopen in 2018 diverse projecten op dit onderwerp en ook de komende jaren vormen deze een belangrijk deel van de projectportfolio. Wij onderzoeken:

- welke rol deze randvoorwaarden spelen in de organisatie van de gegevensuitwisseling van UWV met haar omgeving;
- hoe is geborgd dat deze randvoorwaarden bijdragen aan het verbeteren van de gegevensuitwisseling binnen UWV en in de samenwerking met ketenpartners.

2.8 Archiefwet

Wij zijn gestart met een onderzoek naar de naleving van de Archiefwet binnen UWV. Momenteel stellen wij ons plan van aanpak voor dit onderzoek op. Het concept plan van aanpak stemmen wij af met de directeur Facilitair Bedrijf.

Amsterdam, 4 oktober 2018






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. | Afkomst – 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"> • De borging met betrekking tot de kwaliteit van de oordeelsvorming is niet structureel ingeregeld; • Op centraal niveau is geen overall inzicht in de kwaliteit van de oordeelsvorming ten aanzien van de loonwaardebepalingen en de beoordeling van jobcoachaanvragen. | <p>CEC heeft in overleg met het WERKbedrijf een toetskader opgesteld voor het beoordelen van de kwaliteit van de door het WERKbedrijf afgegeven loonwaarderapporten. De beoordeling resulteert in een rapportage 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>Q4 rapportage AD 2016: Leveranciersmanagement (LM)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleggen eigenaarschap TPMs; • Betrekken van de contracteigenaar en de CISO bij het bepalen van het toetsingskader op de ICT dienstverlening; • Vaststellen voor welke leveranciers een TPM gewenst is; • Centrale registratie van risk letters, monitoring op voortgang en periodieke evaluatie van risico's. | <p>Op verzoek van het Hoofd LM heeft een werkgroep het TPM-proces beschreven. Daarmee is de TVB van de betrokken stakeholders in kaart gebracht.</p> <p>Als vervolgstap wordt een pilot uitgevoerd waarin aan de contracteigenaren wordt gevraagd de voor hun onderdelen verstrekte TPM's te analyseren en eventueel te voorzien van verbetervoorstellen. Het vervolg daarop is het samenstellen van sub rapportages (de zgn. accountability statements) door de contracteigenaren op</p> | █ | █ | Wit |





| Nr. | Afkoms – Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|-----|---|---|---------------------------------|--------------------|----------------------|
| | | <p>de wijze zoals in de pilot is uitgetest. Deze subrapportages moeten uiteindelijk bijdragen aan de door de CIO opgestelde 'in control verklaring' als onderdeel van het UWV-jaarverslag.</p> <p>Wij volgen de voortgang van deze werkzaamheden in het 4^e kwartaal 2018.</p> | | | |
| 3 | <p><i>Q1 rapportage AD 2017: Inkoop re-integratiemiddelen onderdeel re-integratie AG</i> Gedane aanbevelingen:</p> <p>1. WERKbedrijf: een kwaliteitsmeting inrichten die specifiek gericht is op de kwaliteit van de werkplannen en de inkoop van de juiste re-integratiedienstverlening.</p> | <p>1. WERKbedrijf had het voornemen in het derde kwartaal 2018 een kwaliteitsmeting uit te voeren. Op de meeste vestigingen heeft onderzoek inmiddels plaatsgevonden. In oktober 2018 worden de resultaten van de kwaliteitsmeting geïnventariseerd en geanalyseerd.</p> | <p>Juni 2018 ██████████</p> | <p>██████████</p> | <p>Wit</p> |
| | <p>2. SMZ: een kwaliteitsmeting inrichten die specifiek gericht is op de kwaliteit van de inkoop van re-integratiedienstverlening.</p> | <p>2. BC&K SMZ heeft het eerste kwartaal een vooronderzoek uitgevoerd naar de inkoop van re-integratiedienstverlening. CEC heeft een integraal plan opgesteld op basis waarvan in het derde kwartaal 2018 is gestart met het onderzoek.</p> | <p>Juni 2018 ██████████</p> | <p>██████████</p> | <p>Wit</p> |
| | <p>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 (verantwoordings)informatie medewerkers in de uitvoering kunnen worden voorzien van outcome cijfers.</p> | <p>3. De verantwoordingsinformatie zoals deze was voorzien kan nog niet worden geleverd. Een eerder verandesignaal van Bureau Bijzondere Geldstromen is afgewezen. In samenwerking met de afdeling OBW een nieuw verandesignaal opgesteld. Over de doorlooptijd kan WERKbedrijf nog niets zeggen. Dit wordt duidelijk zodra de Business analyse gemaakt is, de oplossingsrichting is gekozen en het signaal geprioriteerd is.</p> | <p>██████████</p> | <p>██████████</p> | <p>Oranje</p> |





| Nr. | Afkoms - Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|-----|---|--|---|---|-------------------|
| 4 | <p><i>Q1 rapportage AD 2017: Toeslagenwet (TW)</i> Gedane aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In samenspraak met SBK, formuleren wat het ambitieniveau van UWV op het gebied van de TW is en hoever de taken en verantwoordelijkheden van UWV gaan die nodig zijn om de doelstelling van de TW te realiseren. • De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV. • Bepaal op basis van de uitkomsten van de evaluatie op welke aspecten UWV de prestaties op het gebied van de TW moet verbeteren en welke aspecten UWV wil meten teneinde hierop te kunnen sturen en zich hierover aantoonbaar te kunnen verantwoorden richting SZW. • Aanvullende maatregelen treffen zodat structureel voldoende inzicht wordt verkregen in de (blijvende) juistheid van de TW-uitkeringen en in de effectiviteit van de getroffen maatregelen in het proces. • Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen. | <p>Toegezegde acties april 2017:</p> <p>Op verzoek van de portefeuillehouder wordt door SBK in samenwerking met de divisie Uitkeren een notitie voorbereid, die de basis moet vormen om met SZW de mogelijkheden te verkennen voor een andere aanpak van de TW in de uitvoering. De divisies Uitkeren en SMZ onderschrijven het belang van een dergelijke verkenning en hebben aangegeven in afwachting van de uitkomst van deze verkenning geen aanvullende maatregelen aan de voorkant van het proces te nemen.</p> <p>De divisie Uitkeren onderzoekt welke verbetermaatregelen nodig zijn om de (blijvende) juistheid van de toegekende Toeslagenwet-uitkeringen beter te borgen.</p> <p>Wij onderzoeken momenteel de voortgang van bovengenoemde acties en rapporteren hierover in het 4^e kwartaal.</p> |  |  | <p>Wit</p> |
| 5 | <p><i>Q3 rapportage AD 2017: Dienstverlening SMZ</i> Onze bevindingen hadden betrekking op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het aantrekken van artsencapaciteit 2. De benodigde efficiency om de dienstverlening te realiseren 3. De kwaliteit van de dienstverlening 4. Mogelijke integriteitsrisico's door hoge productiedruk | <p>Wij nemen een audit naar de dienstverlening SMZ op in ons concept Auditjaarplan 2019.</p> |  |  | <p>Wit</p> |

| Nr. | Afkomst – Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|-----|---|---|------------------------|--------------------|----------------------|
| 6 | <p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Onrechtmatigheid inkopen en uitgaven</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. | <p>Facilitair Bedrijf was van plan om voor de zomer een eerste opzet van een rapportage op hoofdlijnen op te stellen en te delen met hoofden BC&K, maar dit is nog niet gerealiseerd. Het proces omtrent het periodiek rapporteren richting de directeuren is daarmee nog niet ingericht. Wij ronden ons onderzoek naar de status van deze actie in het 4^e kwartaal af.</p> | <p>█ █</p> | <p>█</p> | <p>Oranje</p> |
| 7 | <p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Vervoersvoorzieningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Uitvoeren nader onderzoek naar de geconstateerde fouten. Inregelen periodieke controle op blijvende juistheid lopende voorzieningen bruikleenauto's. | <p>Door WERKbedrijf zijn alle bruikleenauto vergoedingen 2017 volledig gecontroleerd. Ruim € 600.000,- is gecorrigeerd naar de Werkvoorziening (SZW) en ruim € 100.000,- betrof administratieve fouten en is gecorrigeerd. Door het DT WERKbedrijf is op 19 september besloten om de onrechtmatige betalingen voor een bedrag van ca. € 95.000 af te boeken en niet te verhalen op de klanten. WERKbedrijf heeft aangegeven inmiddels diverse maatregelen te hebben getroffen die een blijvende juistheid moeten borgen. Wij ronden ons onderzoek naar de status van deze actie in het 4^e kwartaal af.</p> | <p>█</p> | <p>█</p> | <p>Wit</p> |
| 8 | <p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Afboekingen Uitkeringsdebiteuren</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. | <p>Uitkeren VFV geeft aan dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. IM VFV opdracht heeft gekregen voor het uitvoeren van een onderzoek naar de juistheid van de (geautomatiseerde) boekingsgangen m.b.t. | <p>█ █ █</p> | <p>█ / █</p> | <p>Wit</p> |

| Nr. | Afkoms - Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuille- houder | Signaal |
|-----|--|---|---------------------------|-------------------------|------------|
| | | <p>afboekingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Wij ronden ons onderzoek naar de status van deze actie in het 4^e kwartaal af.</p> | | | |
| 9 | <p><i>Accountantsverslag UWV 2017: ICT – Business Continuity Management (Stabiliteit en continuïteit)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Sturen op / coördineren van het inrichten UWV brede organisatorische en technische continuïteitsmaatregelen door de verantwoordelijke directeuren en CIO in verband met de afhankelijkheid van ketenprocessen over verschillende divisiedomeinen heen. | <p>Begin 2018 is in een notitie Kernpunten BCM Governance uitgewerkt "Wie is wanneer voor wat verantwoordelijk". In de strategische coalitie IB&P van 20 september jl. is besloten dat als eerste de risico-inventarisaties zullen worden uitgevoerd voor de activiteiten die samenhangen met het verstrekken van uitkeringen en klantcommunicatie. Voor het opleveren van de risico-inventarisaties zal een planning worden opgesteld.</p> | █ | █ | Wit |
| 10 | █ | <p>█ detrokken verbeteracties.</p> <p>█</p> <p>█</p> <p>█</p> <p>█</p> | █ | █ | Wit |

| Nr. | Afkoms – Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|-----|---|---|------------------------|--------------------|---------------------|
| 11 | <p><i>Accountantsverslag UWV 2017: Informatie-beveiliging en privacy (IB&P), onderdeel AVG</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Directeuren opdracht te geven minimaal één keer per kwartaal te rapporteren over de voortgang van al hun activiteiten op het gebied van IB&P, zodanig dat onder verantwoordelijkheid van de directeur BZ hierover een integrale rapportage kan worden opgesteld. | <p>Op 12 juni heeft u de Functionaris Gegevensbescherming verzocht in zijn reguliere rapportage o.a. aan te sluiten bij de wens van SZW om driemaandelijkse rapportage te ontvangen over de stand van zaken van de implementatie van de AVG binnen UWV.</p> | <p>[Redacted]</p> | <p>[Redacted]</p> | <p>Groen</p> |
| 12 | <p>[Redacted]</p> | <p>[Redacted]</p> | <p>Directeuren</p> | <p>[Redacted]</p> | <p>Groen</p> |
| 13 | <p><i>Q2 rapportage AD 2018: Dienstverlening WIA WGA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. | <p>In het 4^e kwartaal 2018 beoordelen wij de status van de getroffen verbeteracties.</p> | <p>[Redacted]</p> | <p>[Redacted]</p> | <p>Wit</p> |

| Nr. | Afkomst – Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|-----|--|---|---|---|--------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 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. | | | | |
| 14 | <p><i>Q2 rapportage AD 2018: 1UBO WW</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Voortbrengingsproces: Het projectmanagement is in gesprek met IM en de directie om, indien noodzakelijk, gereed te zijn voor een versnelling in het voortbrengingsproces en kortcyclisch voortbrengen. Acceptatiecriteria: De hoofdcriteria zijn inmiddels vastgesteld door de stuurgroep 1UBO WW. De gedetailleerde lijst met acceptatiecriteria, inclusief het te accepteren netto verschil, staat gepland op december 2018. | <p>Voor het versnellen van het voortbrengingsproces en het kort cyclisch voortbrengen zijn afspraken gemaakt tussen het project en de lijnorganisatie hoe hier gedurende het project mee om te gaan. Na iedere release wordt geëvalueerd in hoeverre verdere aanpassingen nodig zijn in de voortbrenging om de opleverdata te kunnen blijven garanderen.</p> <p>In de stuurgroep 1UBO WW is afgesproken dat de resultaten van run 2 van de verschilanalyse (2018-4) worden afgewacht om dan opnieuw een oordeel te vormen over de grens van € 3,50 en hoe daar verder mee om te gaan.</p> |  |  | Groen |
| 15 | <p><i>Q2 rapportage AD 2018: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. De FG te vragen om onafhankelijk advies op deze aanpak en deze aanpak door u te laten accorderen. | <p>De directeur Bestuurszaken heeft op 1 oktober een schriftelijke reactie gegeven op de concept auditrapportage en de daarin opgenomen aanbevelingen. Deze reactie gaan wij nog nader beoordelen. In het 4^e kwartaal 2018 beoordelen wij de status van de voorgenoemde acties.</p> |  |  | Wit |

| Nr. | Afkomst – Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|-----|--|--|--|---|---------|
| 16 | <p><i>Q2 rapportage AD 2018: Uitvoering Fraudewet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Wij adviseren om de krachten van de verschillende afdelingen van Handhaving op het gebied van risico- en data -analyse te bundelen en meer gebruik te maken van elkaars expertise om daarmee verbeteringen aan te brengen voor wat betreft: <ul style="list-style-type: none"> Inzicht in de mate waarin 'niet in onderzoek genomen fraudemeldingen' terecht zijn uitgevallen; De juistheid van de boete- en terugvorderingsbeslissing; Inzicht in de uniformiteit van de boeteoplegging. Wij adviseren IM om te onderzoeken op welke wijze geborgd kan worden dat uit eigen beweging een IKO formulier wordt meegestuurd naar daarvoor in aanmerking komende gevallen. Gedacht kan worden aan het opnemen van een aandachtspunt in het motiveringsformulier. | <p>Ter verbetering van de juistheid en uniformiteit heeft Handhaving een onderzoek uitgevoerd naar de wijze van beoordelen van de onderzoekswaardigheid. Dit onderzoek is inmiddels afgerond. De rapportage moet nog in het DT Handhaving worden behandeld.</p> <p>Daarnaast worden er in oktober medewerkers-bijeenkomsten in de regio's georganiseerd en worden de 'Bare Minimum Controles' weer opgestart. De uitkomsten van de BMC's en de medewerkers-bijeenkomsten vormen input voor een actieplan 'Kwaliteit'.</p> <p>Om te borgen dat dat het IKO formulier uit eigen beweging meegestuurd wordt, heeft IM de opdracht gekregen dit op te nemen in het motivatieformulier.</p> |  |  | Wit |
| 17 | <p><i>Q2 rapportage AD 2018: Proces deskundigenoordelen</i></p> <p>Naar aanleiding van onze aanbevelingen heeft SMZ de volgende punten toegezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Verbeteracties om te komen tot een structurele kwaliteitsborging rondom de uitvoering van het proces Deskundigenoordelen. Verbeteracties bepalen om de efficiency van het proces Deskundigenoordelen te verhogen ten aanzien van de in te zetten capaciteit. | <p>De rapportage van het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd door BC&K SMZ naar het proces Deskundigenoordelen is landelijk verspreid en in de districten besproken. De districten zetten verbeteracties in om de kwaliteitsborging te verbeteren in lijn met de bestaande kwaliteitsvisie. Eind 2019 zal BC&K SMZ opnieuw een kwaliteitsonderzoek naar de afhandeling van Deskundigenoordelen uitvoeren.</p> <p>De expertgroep 'Innovatie inzet van de verzekeringsarts' (Commissie Büller) heeft onder andere voorstellen gedaan om de verzekeringsarts effectiever in te zetten</p> |  |  | Groen |

| Nr. | Afkomst – Actie | Status van actie / beoordeling | Deadline / Actiehouder | Portefeuillehouder | Signaal |
|------------|------------------------|--|-------------------------------|---------------------------|----------------|
| | | op het proces Deskundigenoordelen. Om vervolg te geven aan deze voorstellen heeft SMZ een klankbordgroep ingesteld die de voorstellen verder uitwerkt. | | | |

Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages

| Naam rapportage | Datum | Uitgebracht aan: |
|---|--------------|---|
| Proces Deskundigenoordelen | 10 juli 2018 | <p>█, voorzitter Raad van Bestuur █, directeur SMZ █, directeur Uitvoering SMZ</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> █, directeur FEZ</p> |
| Herinrichting ZW Arbo | 10 juli 2018 | <p>█, voorzitter Raad van Bestuur █, directeur Uitvoering Uitkeren █, directeur Uitvoering SMZ</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> █, directeur FEZ</p> |
| Vervolgonderzoek Sluitende registratie herbeoordelingen | 12 juli 2018 | <p>█, voorzitter Raad van Bestuur</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> █, directeur SMZ █, directeur Uitvoering SMZ █, directeur WERKbedrijf █, directeur Uitvoering WERKbedrijf █, directeur Uitkeren █, directeur Uitvoering Uitkeren █, directeur Bezwaar en Beroep █, directeur Handhaving █, directeur FEZ</p> |
| Rapportage bevindingen eigenaarschap TPM | 12 juli 2018 | <p>█, CIO</p> <p><i>Ter kennisgeving aan:</i> █, hoofd Leveranciersmanagement</p> |