

**Aan**
Raad van Bestuur**Datum**
24 januari 2019**Onderwerp**
Rapportage Accountantsdienst vierde kwartaal 2018

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het vierde 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 eerste kwartaal 2019.

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	Tweede onderzoek sluitende registratie herbeoordelingen	Oranje
Par. 1.2	Implementatie herinrichting ZW Arbo	Oranje
Par. 1.3	Maatregelen transparantie en beheersing IV-kosten	N.v.t.
Par. 1.4	Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)	Oranje
Par. 1.5	Randvoorwaarden voor een goede gegevensuitwisseling binnen en buiten UWV	Groen
Par. 1.6	Normeringsonderzoeken t.b.v. Cost Accounting	Groen
Par. 1.7	Verhuizing IBM (review)	Groen
Par. 1.8	Audits in het kader van de certificeringsfunctie	Groen
Bijlage I	Leveranciersmanagement	Oranje
Bijlage I	Inkoop re-integratiemiddelen onderdeel re-integratie AG	Oranje
Bijlage I	Toeslagenwet	Oranje
Bijlage I	Dienstverlening WIA WGA	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 Tweede onderzoek sluitende registratie herbeoordelingen

In december 2017 hebben wij een rapport uitgebracht over de sluitendheid van de registratie van herbeoordelingen. Wij stelden vast dat de registratie van herbeoordelingen niet sluitend was. Naar aanleiding van onze bevindingen is door de divisie- en lijndirecties een verbeterplan opgesteld.

In november 2018 hebben wij onderzocht of de maatregelen uit het verbeterplan hebben geleid tot een verbetering in de sluitendheid van de registratie van herbeoordelingen. Wij stelden vast dat de registratie is verbeterd en de getroffen maatregelen in voldoende mate waarborgen dat aangevraagde herbeoordelingen worden opgenomen in de voorraad van SMZ. De registratie is echter nog niet sluitend en kan dit ook moeilijk zijn zolang de systemen en de interfaces tussen de systemen een sluitende registratie niet ondersteunen. Niet uitgesloten is dat in het geheel geen herbeoordelingen meer kunnen worden gemist. De registratiediscipline blijft een punt van aandacht. Daarnaast bestaan de aanvullende controle maatregelen uit veel handmatige handelingen waardoor een sluitende registratie kwetsbaar blijft.

Het SBO¹ heeft besloten tot verdere verbetermaatregelen om het aantal kwetsbaarheden in de sluitende registratie van herbeoordelingen te verminderen. Een van deze verbetermaatregelen betreft een 'mogelijke algehele automatisering' van de registratie van herbeoordelingen.

1.2 Implementatie herinrichting ZW Arbo

Wij hebben in het derde kwartaal 2018 een onderzoek uitgevoerd naar de uitgevoerde en voorgenomen implementatieactiviteiten bij de herinrichting van het nieuwe ZW Arboproces. Wij stelden vast dat met de uitgevoerde en voorgenomen activiteiten een voldoende basis wordt gevormd om het nieuwe ZW Arboproces vanaf 1 januari 2019 op de voorgenomen wijze uit te kunnen voeren. Wel onderkennen wij een aantal risico's voor het realiseren van een succesvolle implementatie en uitvoering van het nieuwe ZW Arboproces in de eerste lijn. Deze risico's betreffen:

- in de laatste twee maanden van 2018 moet volgens planning nog een belangrijk deel van de implementatieactiviteiten worden gerealiseerd. Dit leidt, in samenhang met de reguliere werkzaamheden, tot druk op de planning van de implementatie;
- medewerkers van de divisies Uitkeren en SMZ maken zich zorgen of zij zich voldoende kunnen voorbereiden op het nieuwe werkproces gezien de omvang van de reguliere werkzaamheden;
- de mate waarin tijdig en toereikend invulling wordt gegeven aan de gezamenlijke operationele sturing op de eerste lijnslocaties.

¹ Sturen en beheersen overleg van de directeuren uitvoering van de divisies SMZ, Uitkeren en WERKbedrijf



Onze bevindingen en aanbevelingen hebben wij afgestemd met de directeur Uitvoering Uitkeren en de projectmanager van het project 'Herinrichting ZW Arbo'. De directeur Uitvoering Uitkeren herkent zich in onze bevindingen en neemt onze aanbevelingen over. Naar aanleiding van ons rapport heeft eind 2018 afstemming plaatsgevonden met de districten over welke reguliere activiteiten getemporeerd kunnen worden indien dit in het kader van de implementatieactiviteiten wenselijk is. Daarnaast zijn de business change responsables in gesprek met de business change managers en hun lijn over de invulling van de operationele sturing en samenwerking in de eerste lijn van het ZW Arboproces. Dit betreft ook de te hanteren escalatielijnen in geval operationele issues niet lokaal oplosbaar blijken.

1.3 Maatregelen transparantie en beheersing IV kosten

In 2016 en 2017 is onder aansturing van een stuurgroep 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 geëvalueerd en is op basis hiervan besloten het traject vanaf januari 2018 onder de benaming 'IV kosten in grip' in een aangepaste structuur voort te zetten onder regie van een Task force.

Anticiperend op het nog op te stellen implementatieplan zijn wij begin 2018 gestart met ons onderzoek. Doel van het onderzoek was om de toereikendheid van de maatregelen om te komen tot transparantie en beheersing van de IV-kosten, zoals verwoord in het (nog op te stellen) implementatieplan, te beoordelen en na te gaan in hoeverre nog aanvullende maatregelen nodig zijn.

In de loop van 2018 is besloten de planvorming op een andere wijze (dan middels een implementatieplan) vorm te geven, waarna wij in overleg onze werkzaamheden hebben stilgezet. Wel hebben wij de directeur FEZ en de CIO geïnformeerd over de ervaren belemmeringen en succesfactoren voor de beoogde verandering, die wij in de reeds gevoerde auditgesprekken begin 2018 hebben geïnventariseerd, zodat zij op basis hiervan zelf de inschatting kunnen maken of deze in de huidige aanpak voldoende worden weggenomen.

Uit recente ontwikkelingen in het traject maken wij op dat aanpassingen zijn doorgevoerd in de aansturing en aanpak van het traject (mede in het licht van de nieuwe koers in de strategische IV-sturing) die tegemoet komen aan de eerder ervaren belemmeringen. Wij zien in documentatie van de IV-board ook voorbeelden van actief en gestructureerd bevragen en betrekken van de eigenaren van IV-middelen vanuit het traject.

Gelet op bovenstaande ontwikkelingen is in afstemming met de directeur FEZ en de CIO besloten om vooralsnog geen vervolg te geven aan ons onderzoek. Wanneer er zich een ontwikkeling voordoet die aanleiding is voor een onderzoek, zullen wij de audit weer opnemen in onze planning.

1.4 Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)

De taken van de Ziektewet voor de ERD-ZW komen in grote mate overeen met de taken van de reguliere Ziektewet. Afwijkend zijn het afgeven van een beschikking (marginale toets) en de controle van de ERD op de juiste uitvoering van de taken die bij de ERD liggen. We zijn in ons onderzoek nagegaan of UWV haar taken in het kader van de ERD-ZW uitvoert volgens wet- en regelgeving en of de door ERD-ZW voorgenomen verbetermaatregelen de knelpunten in het proces oplossen.

We hebben vastgesteld dat deze specifieke taken worden uitgevoerd. Wel constateren wij dat een kwaliteitsmanagementsysteem gericht op een juiste en volledige afdoening van de ERD-ZW gevallen ontbreekt. Hierdoor mist Uitkeren de mogelijkheid om de kwaliteit van de uitvoering van haar taken te monitoren. Verder hebben wij vastgesteld dat op een onderdeel van één van de taken van UWV, te weten het afgeven van de beschikking hersteldverklaring zoals nu door SMZ wordt uitgevoerd, het proces nog niet aansluit op de wet- en regelgeving zoals in 2013 uitgesproken door de Centrale Raad van Beroep. Tevens stellen wij vast dat met het project 'Robuust controleproces ERD-ZW' met name het capaciteitsprobleem bij het uitvoeren van de controletaak niet wordt opgelost.

Wij hebben onze bevindingen begin januari voorgelegd aan de Directeur Professionalisering en Innovatie SMZ en besproken met de Directeur Uitvoering van de divisie Uitkeren en de Landelijk manager Ziektewet. Ze herkennen zich in onze bevindingen. Op een aantal bevindingen is al gestart met het treffen van verbetermaatregelen, ook is toegezegd passende maatregelen te treffen op de overige punten. Ons rapport brengen wij in januari 2019 uit aan genoemde directeuren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

1.5 Randvoorwaarden voor een goede gegevensuitwisseling binnen en buiten UWV

In het derde kwartaal zijn wij gestart met een onderzoek naar de aanwezigheid van de randvoorwaarden voor een goede gegevensuitwisseling binnen UWV en met partners buiten UWV. Op verzoek van de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur hebben wij ons in het onderzoek gericht op het ontkoppelen van het applicatielandschap en het toepassen van API-Gateway. Wij stellen vast dat vanuit CIOO/Architectuurboard en IV-Board voldoende richting wordt gegeven aan het realiseren van deze onderdelen. Dit betreft zowel de inhoudelijke richting als het duidelijk maken van de verantwoordelijkheden. Onze bevindingen gaven geen aanleiding tot verder onderzoek. Wij hebben in januari 2019 de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur over deze uitkomsten geïnformeerd.

1.6 Normeringsonderzoeken t.b.v. Cost Accounting

Conform afspraak met SZW hebben wij een review uitgevoerd naar de opzet en uitvoering van de normeringsonderzoeken, die ondersteunend zijn aan de actualisatie van normtijden ten behoeve van het Cost Accounting proces binnen UWV. Onze review heeft zich gericht op de in 2017 uitgevoerde normeringsonderzoeken binnen de divisies Uitkeren, Klant & Service (K&S) en het directoraat Bezwaar en Beroep (B&B).

Wij zijn van oordeel dat de toegepaste methodiek en de maatregelen in het proces in de door ons onderzochte normeringsonderzoeken van voldoende niveau zijn voor een betrouwbare meting van de handelingstijden. Deze handelingstijden vormen de basis c.q. zijn het uitgangspunt voor de directies om te komen tot een besluit over het eventueel aanpassen van de normering.

Onze bevindingen hebben wij afgestemd met de directeur FEZ en de portefeuillehouders binnen Uitkeren, K&S en B&B. Het rapport brengen wij in januari 2019 uit aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Met FEZ maken wij nadere afspraken over de volgende reviews.

1.7 Verhuizing [REDACTED] (review)

De huidige leverancier [REDACTED] van datacenterdienstverlening aan UWV heeft in 2018 haar rekencentra verhuisd binnen België. Gelijktijdig besteedde UWV 'Hosting en Applicatiebeheer' opnieuw aan. Om te borgen dat [REDACTED] geen voordeel haalde uit de verhuizing ten opzichte van andere inschrijvende leveranciers is aan een onafhankelijke partij [REDACTED] gevraagd onderzoek te doen naar de effecten van de verhuizing van de rekencentra voor wat betreft de UWV datacenterdienstverlening. De CIO heeft gevraagd dit onderzoek onder auspiciën van de Accountantsdienst te laten plaatsvinden.

Medio 2018 heeft [REDACTED], op basis van een tussentijdse toets, bevestigd dat er tot dat moment geen verstoring was van een 'gelijkwaardig speelveld' voor de Inschrijvers op de aanbesteding. In haar eindrapportage, met daarin de resultaten van de toets op de gehele verhuizing, concludeert [REDACTED] eveneens dat zij in haar onderzoek geen zaken heeft geconstateerd die het 'gelijkwaardig speelveld' beperken. Deze rapportage is met de inschrijvende partijen gedeeld voordat tot voorlopige gunning is over gegaan. Het onderzoek is hiermee afgerond.

Het onderzoek is volgens onze waarneming door [REDACTED] zorgvuldig gedaan.

1.8 Audits in het kader van de certificeringsfunctie

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

DigiD-assessment 2017

In onze rapportage over het tweede kwartaal 2018 hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van de verplichte jaarlijkse DigiD-beveiligingsassessments. In de rapportage van 'werk.nl' hadden wij een bevinding gerapporteerd waarvoor het WERKbedrijf een verbeterplan heeft opgesteld. Deze

bevinding is eind oktober 2018 en binnen de door [REDACTED] gestelde termijn opgelost, door ons beoordeeld en door K&S afgemeld bij [REDACTED]

Gegevensleveringen Pensioenfonds UWV 2018

Wij hebben de controle van de gegevensleveringen door UWV aan TKP ten behoeve van het Pensioenfonds UWV afgerond. Wij hebben een gecombineerd rapport 'Gegevensleveringen 2018 aan Pensioenfonds UWV' uitgebracht, te weten:

- een rapport van bevindingen over de maandelijkse gegevenslevering door UWV aan TKP over de periode oktober 2017 tot en met september 2018;
- een assurancerapport over de beschrijving van het proces van toezegging van de pensioenaanspraak tot en met het leveren van de gegevens door UWV aan TKP (inclusief risicoanalyse) en de opzet en werking van de in dit proces opgenomen interne beheersingsmaatregelen.

Stichting bijzonder vakantiefonds UWV 2015

De controle van de jaarrekening 2015 van de Stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV is afgerond met een goedkeurende controleverklaring. Inmiddels is gestart met de controle van de jaarrekening 2016.

2 Doorlopende onderzoeken

Onderstaande onderzoeken lopen door in het eerste kwartaal 2019.

2.1 Afhandeling van fraudesignalen WW

Naar aanleiding van de toezegging van de minister van SZW aan de Tweede Kamer zijn wij in november 2018 een onderzoek gestart naar de afhandeling van fraudesignalen WW. Doel van het onderzoek is vast te stellen dat de door UWV ontvangen externe en interne signalen van (mogelijke) fraude WW op de juiste wijze worden opgepakt, geregistreerd en afgehandeld. Onze rapportage brengen wij in februari 2019 uit aan de Raad van Bestuur.

2.2 Dienstverlening aan WW-gerechtigden

In 2017 hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar de sturing op en de passendheid van de maatregelen om de prestaties (kwalitatief en kwantitatief) van de nieuwe dienstverlening WW te verbeteren. Gelet op de ontwikkelingen in de dienstverlening WW en rekening houdend met de afspraken met SZW zijn wij eind december 2018 gestart met een vooronderzoek naar de werking van het dienstverleningsmodel WW binnen de divisie WERKbedrijf. Wij stemmen ons plan van aanpak begin februari af met de directie WERKbedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.



2.3 Wajong dienstverlening

In het vierde kwartaal zijn wij gestart met een onderzoek naar de Wajong dienstverlening binnen WERKbedrijf. 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 verbeteringen in het proces nodig c.q. mogelijk zijn. Wij brengen onze rapportage in het eerste kwartaal 2019 uit aan de directie WERKbedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

2.4 Centralisatie Tolkvoorzieningen

UWV heeft met de ministeries VWS, OCW en SZW afgesproken om de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van tolkvoorzieningen voor het leefdomein (Wmo² 2015) en een gedeelte van het werkdomein (Participatiewet) vanaf 1 juli 2019 op zich te nemen. Deze verantwoordelijkheid was belegd bij de gemeenten. Door deze verandering wordt UWV voor alle gebruikers van tolkvoorzieningen de uitvoeringsorganisatie, waar dit voorheen alleen gold voor de gebruikers vanuit de WIA, Wajong en het onderwijsdomein. De verandering wordt bewerkstelligd door het Project 'Centralisatie Tolkvoorziening'.

Wij zijn eind november gestart met een vooronderzoek om na te gaan of met de uitgevoerde en voorgenomen (implementatie)activiteiten geborgd wordt dat de afspraken met de drie ministeries vanaf 1 juli 2019 op de voorgenomen wijze uitgevoerd kunnen worden. Wij stemmen begin februari ons plan van aanpak af met de directie WERKbedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

2.5 Naleving Archiefwet

In de Archiefwet 1995, het Archiefbesluit 1995 en de Archiefregeling is voor overheidsorganisaties het beheer van alle onder hen berustende archiefbescheiden geregeld. De afdeling DIV binnen Facilitair Bedrijf heeft de rol van bedrijfsarchivaris binnen UWV en is onder andere verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het archiefbeleid binnen UWV. De divisies, lijndirecties en stafdirecties voeren ieder archieftaken uit ten aanzien van de eigen gegevensverzamelingen; zij zijn verantwoordelijk voor een adequate uitvoering van deze archieftaken.

Wij voeren een onderzoek uit om vast te stellen of UWV voldoende maatregelen heeft getroffen om te voldoen aan de Archiefwet. Onze rapportage brengen wij in februari 2019 uit aan de directeur Facilitair Bedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

² Wet maatschappelijke ondersteuning



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

De dienstverlening van UWV steunt in hoge mate op de verwerking en uitwisseling van privacy of bedrijfsmatig gevoelige gegevens. Belangrijk referentiekader van de betrouwbare verwerking van gegevens vormt de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR 2017).

Wij onderzoeken op welke wijze is geborgd dat binnen de diverse organisatieonderdelen van UWV wordt voldaan aan de eisen uit de BIR en de mate waarin UWV zich hierover intern en extern kan verantwoorden. Wij stemmen ons plan van aanpak begin februari 2019 af met de directie Bestuurszaken en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

2.7 Rittenregistratie Raad van bestuur 2018

UWV kent een 'Veelrijdersregeling UWV'. Onderdeel van deze regeling is de 'Regeling inzake het gebruik van de dienstauto'. In de raadsvergadering van 23 oktober lag ter besluitvorming een nieuwe regeling en een bijbehorend Protocol voor. U heeft ons gevraagd een audit op de rittenregistratie te doen conform het Protocol. In januari 2019 verwachten wij onze bevindingen te rapporteren aan de directeur Bestuurszaken en de directeur HRM.

2.8 Sturing en beheersing UWV-brede IV veranderingen

Wij zijn gestart met een onderzoek naar de sturing en beheersing van UWV-brede IV veranderingen en hebben met diverse directeuren ons plan van aanpak besproken. De input die wij in deze gesprekken (en ook in gesprekken met andere betrokkenen) hebben opgehaald heeft geleid tot aanpassingen in onze aanpak. Wij willen het aangepaste plan van aanpak nog een keer voorleggen in een daarvoor geschikt gremium (bijvoorbeeld de UIP-board). Wij wachten hiermee echter totdat de gesprekken tussen de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad met betrekking tot de IV-transitie zijn afgerond, omdat deze mede richtinggevend kunnen zijn voor ons verdere onderzoek.

2.9 Strategische PersoneelsPlanning

De directie HRM heeft eind september in de Groepsraad een presentatie gehouden over de mogelijkheden en betekenis die een Strategische Personeelsplanning (SPP) kan hebben voor de personeelsplanning van UWV. Het opstellen hiervan is voortaan onderdeel van de reguliere planning en controlcyclus. Wegens herprioritering zullen we deze audit, in aanvulling op ons auditjaarplan 2019, in het eerste kwartaal 2019 uitvoeren.

Amsterdam, 24 januari 2019

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	Portefeuille -houder	Signaal
1	<p><i>Q2 rapportage AD 2016: Protocollering van de professional</i></p> <p>Wij hebben de directeur WERKbedrijf geadviseerd op centraal niveau maatregelen te treffen ter ondervanging van de volgende bevindingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De borging met betrekking tot de kwaliteit van de oordeelsvorming is niet structureel ingeregeld; • Op centraal niveau is geen overall inzicht in de kwaliteit van de oordeelsvorming ten aanzien van de loonwaardebepalingen en de beoordeling van jobcoachaanvragen. 	<p>CEC heeft in overleg met het WERKbedrijf een toetskader opgesteld voor het beoordelen van de kwaliteit van de door het WERKbedrijf afgegeven loonwaarderapporten. De beoordeling resulteert in een rapportage die inzicht geeft in de kwaliteit van de loonwaarderapporten en in een feedback-rapport voor de terugkoppeling aan de arbeidsdeskundige. Daarmee wordt binnen WERKbedrijf een start gemaakt met de borging van de kwaliteit van de loonwaardebepalingen. Wij benadrukken het belang om hier ook een structureel vervolg aan te geven.</p> <p>In opdracht van WERKbedrijf heeft CEC de training jobcoaching in 2018 geactualiseerd. Tevens is er een nieuw rapportageformat opgeleverd dat de arbeidsdeskundige op gestructureerde wijze door de te beantwoorden vragen en stappen heen leidt. Dit rapportageformat zal zo snel mogelijk worden geïmplementeerd. Een onderzoek naar de kwaliteit van de (arbeidsdeskundige) afhandeling van de jobcoachaanvragen is opgenomen in het kwaliteitsplan voor de tweede helft van 2019.</p> <p>Wij onderzoeken in het 4^e kwartaal 2019 de status van de door WERKbedrijf ondernomen acties.</p>	<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 2016: Leveranciersmanagement (LM)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleggen eigenaarschap Third Party Mededelingen (TPM's); • 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 was het plan een pilot uit te voeren 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 subrapportages (de zgn. accountability statements) door de contracteigenaren op 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>Door wijzigingen in het management van LM is het besluit om een pilot uit te voeren op 'hold' gezet. Met C-ICT vindt inmiddels overleg plaats om te voorkomen dat het vele werk voor niets is geweest.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>oranje</p>
3	<p><i>Q1 rapportage AD 2017: Inkoop re-integratiemiddelen onderdeel re-integratie AG</i> Gedane aanbevelingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WERKbedrijf: een kwaliteitsmeting inrichten die specifiek gericht is op de kwaliteit van de werkplannen en de inkoop van de juiste re-integratiedienstverlening. 2. SMZ: een kwaliteitsmeting inrichten die specifiek gericht is op de kwaliteit van de inkoop van re-integratiedienstverlening. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. WERKbedrijf heeft in het derde en vierde kwartaal 2018 een kwaliteitsmeting uitgevoerd op de kwaliteit van de werkplannen en inkoop van de re-integratiedienstverlening. De bevindingen worden begin 2019 besproken in het domeinoverleg AG van de divisie WERKbedrijf. 2. In het derde kwartaal 2018 is BC&K SMZ een onderzoek gestart. Het onderzoek is in het vierde kwartaal afgerond. BC&K SMZ werkt aan de rapportage. 	<p>Juni 2018 [Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>Groen</p>

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>3. In de managementrapportages van WERKbedrijf en SMZ zich verantwoord conform de met FEZ, SBK en SZW afgesproken verantwoordingsinformatie en nagaan 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 omdat het informatiesysteem hierin niet voorziet. Een verzoek van Bureau Bijzondere Geldstromen om aanpassing van het systeem is afgewezen. In samenwerking met de afdeling OBW is een nieuw verzoek opgesteld. Het verzoek is in behandeling bij het team Voorzieningen en Inkoop. Er lopen momenteel echter een groot aantal (ook wettelijke) trajecten bij dit team, de verwachting is dat er nog enige tijd zal verstrijken voordat de aanpassing gerealiseerd is.</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>Oranje</p>
<p>4</p>	<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. 	<p>M.b.t. ambtshalve toekenning is (in afstemming met SZW) in september 2018 een pilot ambtshalve toekenning voor de doelgroep 'zuivere alleenstaanden' gestart. Op 3 januari 2019 zijn intern de eerste resultaten gerapporteerd. M.b.t. overige doelgroepen zijn vooralsnog geen concrete initiatieven gestart.</p> <p>Medio november 2018 is een themasessie georganiseerd, waaraan onder andere de domeinhouders van Uitkeren en de SBK-adviseurs deelnamen, om te praten over de uitvoering van de TW binnen de domeinen, op basis van presentaties per domein. Deze bespreking heeft eind november 2018 geleid tot een opdracht van de directeur Uitvoering Uitkeren aan de domeinhouders AW, WW, ZW, OSW van Uitkeren om een analyse van de huidige uitvoering</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>Oranje</p>

Nr.	Afkoms – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<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. Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen. 	<p>TW te maken. Uitgangspunt voor deze analyse is dat UWV een proces en informatievoorziening inricht met als ambitie dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Iedereen die recht heeft op TW-uitkering die ook (tijdig) krijgt; De uitvoering van de TW rechtmatig is; Misbruik wordt onderkend en wordt aangepakt. <p>Wij gaan in het eerste kwartaal de status van bovengenoemde acties na.</p>			
5	<p><i>Q3 rapportage AD 2017: Dienstverlening SMZ</i> Onze bevindingen hadden betrekking op:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het aantrekken van artsencapaciteit De benodigde efficiency om de dienstverlening te realiseren De kwaliteit van de dienstverlening Mogelijke integriteitsrisico's door hoge productiedruk 	<p>In het eerste kwartaal 2019 starten wij een onderzoek om na te gaan of deze verbetermaatregelen het gewenste effect hebben om de dienstverleningafspraken die gemaakt zijn met SZW te kunnen realiseren. In overleg met de directie SMZ bepalen wij de scope van onze audit.</p>			
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 (FB) heeft in het Functioneel overleg van 22 november 2018 een presentatie gegeven over de wijze waarop zij risico's op toekomstige onrechtmatigheid beter inzichtelijk willen krijgen. Een eerste stap hiertoe heeft FB gerealiseerd door in het vierde kwartaal de onrechtmatigheid van de uitvoeringskosten te delen met de BC&K's van de divisies en directoraten, mede om het eigenaarschap per directie te vergroten. FB is van plan om op tertaalbasis te blijven rapporteren.</p>			

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		Wij volgen de rapportering omtrent de onrechtmatigheid richting de directies en directoraten bij de uitvoering van onze reguliere werkzaamheden.			
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 in 2017 en 2018 in het OCW-domein volledig gecontroleerd. Waar nodig zijn en worden aanvullende (Arbeidsdeskundige) beoordelingen uitgevoerd, beschikkingen geactualiseerd en in de administratie verwerkt. De hieruit voortvloeiende correctieboekingen in het grootboek en onrechtmatigheden worden momenteel door WERKbedrijf in detail uitgewerkt. De uitkomsten hiervan worden in de loop van januari 2019 verwacht en zullen dan verwerkt worden in de administratie. De afwikkeling van deze actie beoordelen wij in januari zodra deze door WERKbedrijf is afgerond.</p> <p>WERKbedrijf heeft aangegeven diverse kwaliteitsmaatregelen, waaronder periodieke controles te treffen die een blijvende juistheid vanaf heden moeten borgen. Over de verdere afwikkeling van deze actie rapporteren wij via het Accountantsverslag 2018.</p>	[Redacted]	[Redacted]	Groen
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 	VFV heeft de analyses naar de onzekerheden in de afboekingen in 2018 voortgezet. D.d. 3 januari 2019 heeft VFV een uitgebreide rapportage opgeleverd, waarin per onderdeel de onzekerheden zijn geanalyseerd, benodigde correctieboekingen voor 2018 en verbetermaatregelen in het proces en in de	[Redacted]	[Redacted]	Groen

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>voor de juiste toepassing van coderingen door medewerkers.</p>	<p>systemen zijn benoemd en de status van deze verbetermaatregelen wordt geduid.</p> <p>De rapportage biedt een goede basis om samen met FEZ de benodigde correctieboekingen voor 2018 te bepalen en boeken. Veel van de verbetermaatregelen (waaronder aanpassingen van geautomatiseerde boekingsgangen en verbetering van coderingen door medewerkers) zijn reeds in gang gezet, andere zullen in 2019 worden opgepakt.</p> <p>Wij onderzoeken, binnen het kader van de jaarrekeningcontrole 2018, in het eerste kwartaal 2019 de juiste toepassing van de benodigde correctieboekingen over 2018.</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>Er zijn afspraken gemaakt voor het uitvoeren van risicoanalyses in het kader van BCM. Bij het uitvoeren van de risico-inventarisatie ligt de focus op uitkeringsverstrekking en klantcommunicatie.</p> <p>Over de verdere afwikkeling van deze actie rapporteren wij via het Accountantsverslag 2018.</p>			Groen
10					Groen

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>			
11	<p><i>Q2 rapportage AD 2018: Dienstverlening WIA WGA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Het SBO onderzoekt of het meerwaarde heeft een ketenregisseur WIA WGA als opdrachtnemer te benoemen. 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. 	<p>In december 2018 hebben wij de voortgang van de verbeteracties beoordeeld. Wij bespreken de bevindingen in een (vervolg)gesprek met de directeur SMZ, directeur WERKbedrijf en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.</p>	<p>[Redacted]</p> <p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	Oranje
12	<p><i>Q2 rapportage AD 2018: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> De verdere inbedding van de AVG organisatie breed aan te pakken, hiervoor in de Strategische Coalitie IB&P een aanpak overeen te komen en een regiehouder aan te wijzen. 	<p>In het vierde kwartaal 2018 zijn wij gestart met een onderzoek naar de status van de acties. Wij rapporteren over de resultaten van het onderzoek in onze rapportage over het eerste kwartaal 2019.</p>	<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<ul style="list-style-type: none"> De FG te vragen om onafhankelijk advies op deze aanpak en deze aanpak door de Raad van Bestuur te laten accorderen. 				
13	<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>Om de uniformiteit van de boetebeslissingen en boeteopleggingen te verbeteren zijn in oktober medewerkersbijeenkomsten gehouden. De input wordt meegenomen in leercirkels en casuïstiek besprekingen. In het eerste kwartaal 2019 wordt tevens een collegiale toetsing opgestart gericht op diverse kwaliteitsaspecten.</p> <p>Handhaving heeft verder aangegeven de bare-minimumcontroles aan te passen om ook de uitval te toetsen. Daarnaast gaat BC&K in maart/april een onderzoek uitvoeren om de impact van wijzigingen/veranderingen te toetsen. Dit zal zich dan ook richten op de drie punten uit ons onderzoek:</p> <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. <p>Handhaving verwacht de resultaten in het 2^e kwartaal 2019.</p> <p>Het IKO formulier en de acties hieromtrent zijn uitgezet in de brievenboekcommissie en volgt het proces. Dit betekent dat het nu bij K&S ligt om het te implementeren.</p>	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie / beoordeling	Deadline / Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
14	<p><i>Q3 rapportage AD 2018: Overgang naar een nieuwe applicatieleverancier e-dienstverlening (TEAD)</i> Wij adviseren de directeur K&S, als verantwoordelijke directeur voor het domein E-dienstverlening, om na te gaan of de dienstverlening van Capgemini (en de daaraan verbonden kosten), met de huidige werkwijze en verantwoordelijkheden leidt tot de gewenste ondersteuning voor (door-) ontwikkeling en beheer. Om vervolgens te bepalen of en welke aanpassingen nodig zijn in de werkwijze van de teams en/of de sturing/regie op de dienstverlening van Capgemini.</p>	<p>De directeur K&S heeft toegezegd het resultaat van dit advies op te nemen in het dechargerapport van project TEAD dat naar verwachting eind januari 2019 wordt opgeleverd.</p> <p>Wij onderzoeken de status van de actie in het eerste kwartaal 2019.</p>	█	█	Wit
15	<p><i>Q3 rapportage AD 2018: Proces 'Aanvraag advies Beschut Werk'</i> Wij adviseren SMZ om de negatieve adviezen te analyseren om de oorzaken te achterhalen zodat eventuele acties kunnen worden genomen om aanvragen (resulterend in negatief advies) te voorkomen c.q. verlagen.</p>	<p>In het 1^e kwartaal 2019 beoordelen wij de status van deze actie.</p>	█	█	Wit
16	<p><i>Q3 rapportage AD 2018: Datafabriek</i> Wij hebben de directeur Gegevensdiensten geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • op korte termijn een overzicht op te stellen van alle nog te realiseren randvoorwaarden om te komen tot een succesvolle inbedding van de Datafabriek, inclusief actiehouders en tijdspad. Tevens bevelen wij aan; • in overleg met de betrokken directeuren de sturing op de tijdige realisatie van deze randvoorwaarden te organiseren. 	<p>Directeur Gegevensdiensten heeft aangegeven maatregelen te hebben genomen in het project Datafabriek en de ontwikkelingen mee te nemen in het programma Diascoop, waarmee de bevindingen uit ons onderzoek worden ondervangen. Momenteel is het programma Diascoop in oprichting. Wij volgen deze ontwikkelingen. Voor 2019 is een onderzoek voorzien naar de Datafabriek. Wij stemmen de scope van dit onderzoek af met de directeur Gegevensdiensten.</p>	█ █	█	Wit

Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Onderzoek proces 'aanvraag advies Beschut Werk'	10 oktober 2018	Raad van Bestuur
Verklaring afmelden DigiD bevinding werk.nl	19 oktober 2018	██████████, directeur K&S ██████████, directeur Uitvoering K&S
Controleverklaring en brief controlebevindingen bij jaarrekening 2015 van de stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV	22 oktober 2018	██████████, voorzitter stichting Bijzonder Vakantiefonds UWV
Onderzoek implementatie AVG	12 november 2018	██████████, directeur Bestuurszaken
Onderzoek effectief werken lijnorganisatie na programma "Transitie Applicatieleverancier E-dienstverlening"	14 november 2018	██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur K&S <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, hoofd IM K&S ██████████, hoofd IM WERKbedrijf ██████████, projectmanager ██████████ ██████████, CIO ██████████, directeur FEZ
Implementatie Herinrichting ZW Arbo	27 november 2018	██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur Uitvoering Uitkeren <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur Uitvoering SMZ ██████████, directeur FEZ

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Analyse sluitendheid registratie herbeoordelingen	4 december 2018	Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, directeur SMZ ██████████, directeur WERKbedrijf ██████████, directeur Uitkeren ██████████, directeur Handhaving ██████████, directeur Bezwaar en Beroep ██████████, directeur FEZ
Audit Datafabriek	11 december 2018	██████████, directeur Gegevensdiensten <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, lid Raad van Bestuur ██████████, directeur FEZ
Onderzoek maatregelen transparantie IV kosten	12 december 2018	██████████, directeur FEZ ██████████, CIO ██████████, hoofd PC&A FEZ ██████████, Hoofd BC&K C-ICT
Rapport 'Gegevensleveringen 2018 aan Pensioenfonds UWV'	3 januari 2019	██████████, directeur HRM <i>Ter kennisgeving aan:</i> ██████████, voorzitter Raad van Bestuur ██████████, voorzitter van het bestuur Pensioenfonds UWV ██████████, directeur Bestuursbureau Pensioenfonds UWV