

Aan
Raad van Bestuur**Datum**
8 april 2020**Onderwerp**
Rapportage Accountantsdienst eerste kwartaal 2020

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

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

Verwijzing	Onderwerp	Status
Par. 1.1	Borging uitvoering UWV Handhavingsplan	Oranje
Par. 1.2	Werking heringericht ZW-Arboproces	Oranje
Par. 1.3	Vulling Claim Beoordelings- en Borgingssysteem (CBBS)	N.v.t.
Par. 1.4	Regres	Groen
Par. 1.5	Certificering Jaarverslag UWV 2019: Jaarrekeningen UWV en BKWI 2019/ Aansluitingstabel/ Rapportage gegevensverwerking UWV	Groen
Par. 1.5	Certificering Jaarverslag UWV 2019: Rapportage gegevensverwerking BKWI	Oranje
Par. 1.5	Certificering Jaarverslag UWV 2019: Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW)	Oranje
Par. 1.6	Overige audits in het kader van de certificeringsfunctie	Groen
Bijlage I	Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)	Oranje
Bijlage I	Verantwoording voorzieningen programmakosten (OCW en SZW)	Oranje
Bijlage I	Centralisatie tolkvoorzieningen	Oranje

Toelichting op bovenstaand overzicht:

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

1 Belangrijkste resultaten afgeronde onderzoeken

1.1 Borging uitvoering UWV Handhavingsplan

Wij hebben een onderzoek uitgevoerd naar de totstandkoming en uitvoering van het UWV Handhavingsplan. Wij concluderen dat er binnen UWV een centrale sturing is die UWV in beginsel in staat stelt om het UWV Handhavingsplan op te stellen en te realiseren. Wel zien wij dat de beleidsmatige regierol zoals beschreven in het besturingsmodel van UWV niet als zodanig wordt ingevuld door de directie Handhaving. In het besturingsmodel staat over deze regierol: *'de directie Handhaving heeft de regie op de totstandkoming en borging van een UWV-breed handhavingspakket dat door middel van met elkaar in samenhang gekozen preventieve, controlerende en repressieve maatregelen risico's op regelovertredingen beperkt'*. Binnen de divisies, directie Handhaving en Raad van Bestuur is geen eensluidend beeld over de wijze waarop de beleidsmatige regierol van de directie Handhaving, in relatie tot de integrale verantwoordelijkheid van de divisiedirecteuren, zou moeten worden ingevuld. De uiteenlopendheid in opvattingen wordt bovendien versterkt door de wijze waarop de rol van de directie Handhaving in het UWV Handhavingsplan 2020 is beschreven als 'coördinerend en adviserend', hetgeen afwijkt van de rolbeschrijving in het besturingsmodel van UWV.

Een regierol zoals beschreven in het besturingsmodel is in onze ogen belangrijk om de door ons vastgestelde tekortkomingen weg te nemen c.q. te verminderen. Deze tekortkomingen zijn:

- De activiteiten in het UWV handhavingsplan 2019 zijn niet SMART waardoor monitoring van de activiteiten gedurende het jaar niet mogelijk is.
- In de Strategiegroep Handhaving wordt onvoldoende de dialoog tussen divisies en directies gevoerd over de samenhang van de uitgevoerde activiteiten, de in te zetten maatregelen en de realisatie van de UWV handhavingsdoelstellingen.
- De secondline rol van BC&K (kritische blik) vanuit de divisies op de verantwoording over de activiteiten wordt nagenoeg niet uitgevoerd.
- In de 'Regierapportage UWV Handhavingsplan' ontbreekt een kwalitatieve analyse, zoals van de samenhang van de uitgevoerde activiteiten of van de effecten van de uitgevoerde activiteiten op de UWV handhavingsdoelstellingen.
- Het UWV Handhavingsplan 2020 is gebaseerd op het handhavingsbeleid van de afzonderlijke divisies en directies (bottom up). Er is niet voorzien in een UWV-breed Handhavingsplan dat gebaseerd is op gezamenlijk gemaakte strategische keuzes en doelstellingen (top down).

Gelet op onze bevindingen en de incidenten op het gebied van handhaven in de afgelopen 1,5 jaar (met name Fraude WW) achten wij een beleidsmatige regievoering van belang voor de borging dat in de uitvoeringsprocessen van UWV een eenduidige koers op het gebied van handhaven wordt gevaren.

Wij hebben de bevindingen besproken met de directeur Handhaving. Aansluitend hebben wij onze rapportage uitgebracht aan de portefeuillehouders in de Raad van Bestuur. In de raadsvergadering van 18 februari 2020 heeft u kennis genomen van onze rapportage. In deze raadsvergadering heeft u de directeur Handhaving opdracht gegeven om in nauw overleg met de directeuren van de divisies,

SBK en FEZ de kaderstellende rol en regierol van de directie Handhaving in lijn met de aanbevelingen van de Accountantsdienst helder te verwoorden en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de betrokken directeuren goed te beschrijven. De directeur Handhaving heeft aangegeven dat de hiervoor benodigde acties inmiddels in gang zijn gezet.

1.2 Werking heringericht ZW-Arboproces

Op 1 januari 2019 is de nieuwe werkwijze (herinrichting) van het ZW Arboproces geïmplementeerd. De nieuwe werkwijze betreft de uitvoering van het ZW Arboproces, waar in de eerste lijn medewerkers van de divisie Uitkeren (medewerkers verzuimbeheersing) in een functionele eenheid samenwerken met medewerkers van de divisie SMZ (verzekeringsartsen). Er is sprake van een divisie-overstijgend proces met een gedeelde verantwoordelijkheid voor de divisies Uitkeren en SMZ. Wij hebben in de periode december 2019 – februari 2020 een onderzoek uitgevoerd naar de werking van het heringerichte ZW Arboproces. Wij concluderen dat is geborgd dat het heringerichte ZW Arboproces conform de met het Ministerie van SZW en de Autoriteit Persoonsgegevens afgesproken werkwijze wordt uitgevoerd. De voorgenomen processtappen in het heringerichte proces zijn ingebed in de organisatie en functioneren zoals beoogd. SMZ en Uitkeren hebben invulling gegeven aan de gezamenlijke sturing van het heringerichte ZW Arboproces. De samenwerking in de eerste lijn wordt zowel door management en medewerkers als positief ervaren. Om het heringerichte ZW-Arboproces effectief te kunnen uitvoeren zijn nog wel verbeteringen noodzakelijk.

Wij hebben onze bevindingen begin maart besproken met de directeur Uitvoering SMZ, de landelijk manager ZW en de districtsmanager SMZ (domeinhouder ZW Arbo). Vervolgens hebben wij de uitkomsten van ons onderzoek gedeeld met de directeuren van de divisies SMZ en Uitkeren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Wij hebben de managementreactie inmiddels ontvangen en brengen onze definitieve rapportage zo snel mogelijk uit.

1.3 Vulling Claim Beoordelings- en Borgingssysteem (CBBS)

CBBS is een hulpmiddel voor het bepalen van de theoretisch resterende verdien capaciteit bij klanten die aanspraak willen maken op een uitkering (WIA, ZW, WAO, WAJONG en WAZ). Met behulp van CBBS gaat de arbeidsdeskundige na welke functies een klant (in theorie) nog zou kunnen uitoefenen en hoeveel hij/zij daarmee zou kunnen verdienen. De functies in CBBS (verder: het functiebestand) moeten aan twee belangrijke eisen voldoen: de realiteitswaarde (het moet gaan om bestaande arbeid die in voldoende mate voorkomt) en de representativiteit (het functiebestand is een gewogen afspiegeling van de arbeidsmarkt). Het functiebestand is om deze redenen een dynamisch bestand. Uit onderzoeken van UWV (SMZ en SBK) en onderzoek door bureau Gupta blijkt dat er een relatie bestaat tussen de omvang en samenstelling van het functiebestand in CBBS en de uitkomsten van de claimbeoordeling.

Wij hebben in november en december 2019 een vooronderzoek uitgevoerd naar de vulling en het onderhoud van het functiebestand in CBBS. Wij constateren dat binnen SMZ diverse activiteiten worden ondernomen ter voorbereiding van een update van CBBS in mei 2020 (CBBS 5), waarmee het systeem inhoudelijk verder wordt geoptimaliseerd. In CBBS 5 worden onder andere inhoudelijke

wijzigingen (actualisering) doorgevoerd en zijn er aanpassingen in de matchingssystematiek van CBBS. Met de aanpassingen van CBBS 5 verwacht SMZ geen groot verschil in de claimtoekenningen (afname van toekenningen of verschuivingen tussen de WIA WGA categorieën <35%, 35-80% en 80-100%). Met validatietesten onderzoekt SMZ in hoeverre hier sprake van zal zijn.

Wij constateren dat de reguliere werkzaamheden binnen de afdeling Operationele Arbeidsanalyse van SMZ, aangevuld met de opvolging van de aanbevelingen van het Gupta onderzoek om het functiebestand te verbeteren, ervoor zorgen dat de kwaliteit en de omvang van het functiebestand in stand worden gehouden en waar nodig worden verbeterd. Op basis van onze bevindingen zijn wij van mening dat het niet zinvol is om verder onderzoek te doen naar de vulling en het onderhoud van het functiebestand in CBBS.

Wij hebben onze bevindingen besproken met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directeur Professionalisering & Innovatie SMZ. Onze notitie is in februari uitgebracht aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

1.4 Regres

UWV heeft de wettelijke bevoegdheid om uitkeringen, re-integratiekosten en voorzieningen met betrekking tot arbeidsongeschiktheid te verhalen op degene die (naar burgerlijk recht) aansprakelijk is voor de gevolgen van de door zijn schuld veroorzaakte arbeidsongeschiktheid of arbeidshandicap (regres). In de periode november 2019 - januari 2020 hebben wij door middel van een vooronderzoek in kaart gebracht wat UWV met de afdeling Regres beoogt en waar mogelijk risico's in de uitvoering van Regres bestaan. De afdeling Regres is een autonome, zelfsturende afdeling binnen de divisie SMZ, waarbij de verantwoordelijkheid voor het regresproces is gedelegeerd naar de districtsmanager van Utrecht/Flevoland (DM UFL). Wij stellen vast dat de planning- en controlcyclus binnen Regres functioneert en dat over de status van de met de DM UFL gemaakte afspraken, de onderkende risico's en de hierop getroffen beheersmaatregelen periodiek wordt gerapporteerd aan de DM UFL. Risico's op operationeel niveau worden beheerst door een intern kwaliteitssysteem gericht op de juistheid van de uitvoering van het proces. Wij hebben binnen het regresproces geen andere risico's onderkend dan de risico's die door de afdeling Regres zelf zijn onderkend; de specifieke werkzaamheden van Regres zijn niet altijd te vatten in de TVB-matrices van SMZ, waardoor taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden niet voldoende zijn vastgelegd. Dit kan in sommige gevallen leiden tot onduidelijkheden in de besluitvorming op het gebied van regres. Tevens zien we dat de lage prioriteit binnen UWV van een klein proces als Regres een risico vormt voor het behalen van de doelstelling van de afdeling Regres.

De uitkomst van ons vooronderzoek gaf geen aanleiding tot verder onderzoek naar de uitvoering van het regresproces. Wij hebben onze rapportage op 6 april 2020 uitgebracht aan de DM UFL, de directeur Uitvoering SMZ en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

1.5 Certificering Jaarverslag UWV 2019

In het kader van onze certificeringsfunctie hebben wij in het eerste kwartaal 2019 onderstaande werkzaamheden afgerond. Wij informeren u over de uitkomsten van onze werkzaamheden.

Jaarrekeningen UWV en BKWI 2019

De controles ten behoeve van het wettelijk jaarverslag UWV 2019 en BKWI 2019 hebben wij afgerond. Wij hebben gerapporteerd door middel van het afgeven van goedkeurende controleverklaringen en het uitbrengen van verslagen van bevindingen. Naar aanleiding van de controle van de jaarrekening UWV heeft u tevens separaat ons accountantsverslag UWV 2019 ontvangen.

Wij volgen de opvolging van de acties die wij hebben benoemd in ons accountantsverslag UWV 2019. In onze derde kwartaalrapportage zullen wij over de voortgang rapporteren.

Aansluitingstabel jaarverslag UWV met jaarverslag SZW voor begrotingsstructuur 2019

Uiterlijk een week na verzending van de jaarstukken UWV dient UWV een 'Aansluitingstabel jaarverslag UWV met jaarverslag SZW voor begrotingsstructuur 2019' en een 'uitgewerkt overzicht UWV van bijdragen moederdepartement en overige departementen' aan te leveren bij het ministerie van SZW. Wij hebben de controle op deze tabellen afgerond en op 6 april een goedkeurende controleverklaring afgegeven.

Rapportage gegevensverwerking UWV

Als onderdeel van het verslag van bevindingen hebben wij een verklaring van getrouwheid afgegeven bij de rapportage over de gegevensverwerking in het wettelijk jaarverslag UWV. In het accountantsverslag UWV 2019 zijn naar aanleiding van onze controle van de gegevensverwerking een aantal actiepunten benoemd.

In de verklaring hebben we ook de verantwoording van UWV inzake de beveiliging van het UWV-deel van Suwinet geadresseerd. Conform de verantwoordingsrichtlijn Gemeenschappelijke elektronische voorzieningen Suwinet (GeVS) hebben wij de verklaring verstrekt aan de security officer van BKWI.



Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW)

Wij hebben een onderzoek uitgevoerd naar het proces Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW) en hierover in maart een notitie uitgebracht aan de directeur Uitkeren. Binnen de divisie Uitkeren wordt de IOW uitgevoerd door een speciaal team op kantoor Alkmaar. Bij onze beoordeling is in het proces IOW vastgesteld dat een risico bestaat voor de volledigheid van de

inkomstenverrekening gedurende de looptijd van de uitkering. Wij hebben Uitkeren drie punten aangeven waarop ons inziens analyse en besluitvorming noodzakelijk is. Wij zullen de nog in te zetten acties monitoren.

1.6 Overige audits in het kader van de certificeringsfunctie

Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl) 2019

Op verzoek van het ministerie van SZW hebben wij een controle uitgevoerd op de rechtmatigheid van de uitvoering van de Wet tegemoetkomingen loondomein in 2019. Dit betreft de door UWV berekende Loonkostenvoordelen (LKV), Lage inkomensvoordeel (LIV) en Minimumjeugdloonvoordeel (jeugd-LIV) over kalenderjaar 2018 en berekend per peildatum 1 mei 2019. Over de invulling van de opdracht en rapportagewijze is afstemming geweest met het ministerie. Wij hebben de uitkomsten van de door ons uitgevoerde werkzaamheden middels een bevindingenrapportage op 4 februari 2020 uitgebracht aan de directeur Gegevensdiensten. Vervolgens is de rapportage verstrekt aan het ministerie van SZW.

Gegevensleveringen 2019 aan Pensioenfonds UWV

Wij hebben de controle van de gegevensleveringen door UWV aan TKP ten behoeve van het Pensioenfonds UWV afgerond. Wij hebben een gecombineerd rapport 'Gegevensleveringen 2019 aan Pensioenfonds UWV' uitgebracht, te weten:

- een rapport van bevindingen over de maandelijkse gegevenslevering door UWV aan TKP over de periode oktober 2018 tot en met september 2019;
- 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.

Verantwoording Wet langdurige zorg (Wlz) 2019

Op basis van afspraken met het Zorginstituut Nederland (ZIN) heeft UWV een verantwoording opgesteld over de in 2019 op uitkeringen ingehouden en aan het ZIN afgedragen gelden. Dit betreft eigen bijdragen in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz). Wij hebben deze verantwoording gecontroleerd en hierover gerapporteerd door het afgeven van een controleverklaring en het uitbrengen van een verslag van bevindingen. Dit verslag is afgestemd met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directeurs van Uitkeren en FEZ. Het verslag van bevindingen is op 24 maart 2020 verzonden aan het ZIN.

Normenkader Loonaangifteketen

De Ketenmanager Loonaangifteketen verantwoordt zich via een jaarlijkse rapportage over de werking van de Loonaangifteketen. De resultaten per norm, zoals opgenomen in het normenkader over de werking van de Loonaangifteketen, zijn onderdeel van deze rapportage. Wij voeren samen met de Audit Dienst Rijk (ADR) om de drie jaar een onderzoek uit naar de totstandkoming van deze resultaten per norm. Naast het totstandkomingsproces toetsen wij één of meerdere gerapporteerde normen op betrouwbaarheid. Op verzoek van het Ketenbureau is in dit onderzoek een specifieke norm (norm 5) op betrouwbaarheid getoetst. In ons rapport van 31 maart jl. hebben wij een positief

oordeel gegeven op de betreffende onderdelen van de 'Eindrapportage Loonaangifteketen 2019' (Factsheet Jaarverslag 2019). In een separaat memo zijn detailbevindingen vastgelegd zodat in het Tactisch en Operationeel Productie-overleg (TOP) hierop acties kunnen worden geïnitieerd.

Rittenregistratie Raad van Bestuur 2019

UWV kent een 'Veelrijdersregeling UWV'. Onderdeel van deze regeling is de 'Regeling inzake het gebruik van de dienstauto'. Wij hebben een audit uitgevoerd op de rittenregistratie van de individuele leden van de Raad conform het Protocol. Wij hebben onze rapporten op 25 februari 2020 uitgebracht aan de directeur Bestuurszaken en de directeur HRM.

2 Status nog niet afgeronde internal audits

In dit hoofdstuk beschrijven wij de internal audits die nog niet zijn afgerond. De impact die de crisis COVID-19 heeft op (de dienstverlening van) UWV heeft ook consequenties voor de uitvoering van een deel van onze reeds gestarte internal audits. Daar waar dit van toepassing is, hebben wij de impact in de betreffende paragraaf aangegeven.

2.1 Tijdelijke Noodmaatregel voor Overbrugging Werkbehoud (NOW)

De NOW is een nieuwe regeling om werkgevers die door de crisis COVID-19 financieel worden getroffen te ondersteunen. De NOW is als project opgezet, waarbij de divisies Klant & Service, Gegevensdiensten, WERKbedrijf en Uitkeren nauw samenwerken met SBK. Informatie over dienstverbanden en inkomensgegevens zit in de Polisadministratie die door Gegevensdiensten wordt beheerd. De behandeling van de aanvraag en de betaling aan werkgevers wordt verzorgd door de divisie Uitkeren.

In het kader van de uitwerking en het inrichten van de NOW-regeling hebben wij input geleverd en deelgenomen aan een tweetal risicosessies die gericht waren op het inventariseren van de risico's die gepaard gaan met de uitvoering van deze regeling. Deze risicosessies hebben geleid tot een risicotabel die door FEZ aan u is aangeboden. Daarnaast nemen wij kennis van de procesinrichting en uitvoering van de regeling door het project NOW. Wij voorzien het project waar nodig van adviezen om de betrouwbaarheid van de uitvoering van de regeling door UWV te waarborgen. In de hectiek van het snel inregelen en tot uitvoering brengen van de NOW-regeling is het documenteren van het proces en de uitvoering nog onderbelicht gebleven. Dit wordt nog vormgegeven. Wij zullen de ontwikkeling monitoren.

2.2 Risicomanagement UWV

In opdracht van de Raad van Bestuur hebben wij een inventarisatie uitgevoerd naar de wijze waarop risicomanagement binnen UWV is vormgegeven. Wij onderzochten hierbij de mechanismen die moeten waarborgen dat sprake is van een systematische aanpak van risicomanagement. Ons onderzoek was gericht op de divisies WERKbedrijf, Uitkeren en SMZ en de ondersteuning door de stafdirecties FEZ en SBK.

Een eerste versie van de rapportage 'Risicomanagement UWV' is op 3 maart jl. in uw vergadering besproken. Op uw verzoek is door ons in de rapportage de context en de duiding van de bevindingen toegevoegd. Wij agenderen de rapportage in april opnieuw voor uw raadsvergadering.

2.3 Dienstverlening aan WIA gerechtigden met arbeidsvermogen (WIA-WGA)

Eind mei 2016 heeft de minister van SZW het plan 'AG dienstverlening; maatregelen en monitoring' naar de Tweede Kamer gezonden. Hierin staat beschreven hoe UWV het casemanagement gaat verbeteren en een goede overdracht tussen SMZ en WERKbedrijf borgt. Belangrijk bij deze overdracht is het arbeidsmogelijkhedenadvies waarin voor de re-integratie relevante informatie wordt opgenomen. Een relevant onderdeel van deze informatie is een verwachting over de duur van de ziekte of het gebrek die/dat ten grondslag ligt aan de arbeidsbeperking. Deze zogenoemde 'prognosedatum' is een belangrijke trigger voor de arbeidsdeskundige van WERKbedrijf om de voortgang in de re-integratie van de klant opnieuw te beoordelen en zo nodig te bespreken in een professioneel overleg met collega's van de divisie SMZ.

Eind 2017/begin 2018 bleek uit een door ons uitgevoerd onderzoek dat de overdracht van SMZ naar WERKbedrijf (met het arbeidsmogelijkhedenadvies) nog onvoldoende functioneerde. Er bleek continu verschil van inzicht tussen WERKbedrijf en SMZ over de wijze van overdracht. Naar aanleiding van deze bevinding hebben de betrokken divisies maatregelen genomen. In januari 2019 hebben de divisies WERKbedrijf en SMZ gezamenlijk een 0-meting uitgevoerd op de kwaliteit van de overdracht van SMZ naar WERKbedrijf en de samenwerking in de WIA/WGA dienstverlening. Vervolgens is begin juli 2019 aan elk district de opdracht verstrekt om maandelijks een gezamenlijke check te doen op de kwaliteit van overdracht en over de uitkomsten van die maandelijkse checks te rapporteren.

Wij zijn de status van de door SMZ en WERKbedrijf ingezette verbeteracties op de dienstverlening WIA/WGA nagegaan. Naar aanleiding van onze inventarisatie vindt er op 22 april een gesprek plaats met de betrokken directies en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

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

Het project Migratie Sonar-EA heeft als doel Sonar aan te sluiten op het Elektronisch Archief van UWV (EA) en de archiefwaardige documenten, die in Sonar zijn opgeslagen, naar EA te 'verhuizen' (migreren). Naast het project zijn WERKbedrijf (eigenaar Sonar) en het Facilitair Bedrijf/DIV (archivaris en eigenaar EA) bij de migratie betrokken. Op verzoek van de programmadirecteur E-werken onderzoeken wij of de opzet en inrichting van de migratie van documenten uit Sonar naar EA voldoende waarborgen kent voor een juiste en volledige uitvoering. Daarnaast onderzoeken we hoe geborgd is dat de schoning van documenten uit Sonar en de migratiestraat juist en volledig kan plaatsvinden.

Door vertraging bij het project en hierdoor vertraging in de voortgang van de audit heeft de afstemming van onze bevindingen met de projectmanager Sonar-EA pas onlangs kunnen plaats vinden. Wij brengen in april onze rapportage uit aan de programmadirecteur E-werken.

2.5 IB&P Governance: Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR)/Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

De Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) is een overheidsbreed referentiekader met eisen om een eenduidig minimumniveau van beveiliging voor gegevens te garanderen. Per 2020 volgt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) de BIR op. Dit betekent dat voor UWV de BIO vanaf 1 januari 2020 van toepassing is en UWV zich vanaf 2020 over de BIO moet kunnen verantwoorden. De implementatie van de BIO maakt onderdeel uit van de door UWV opgestelde meerjarige UWV-brede IB&P-agenda 2020 - 2024. Wij zijn in januari 2020 gestart met ons onderzoek om na te gaan in hoeverre UWV beheersmaatregelen heeft getroffen om de BIR na te leven en de BIO voor 2020 te implementeren.

2.6 Straight Through Processing (STP)

Om invulling te geven aan de taakstelling binnen het WW-domein heeft de divisie Uitkeren onder andere uitwerking gegeven aan ver(der)gaande digitalisering binnen het ontslag WW-proces; straight through processing (STP). In het eerste kwartaal zijn wij gestart met een vooronderzoek naar de wijze waarop de kwaliteit van het geautomatiseerde beoordelingsproces WW Ontslag (STP) is geborgd. Gezien de impact die de crisis COVID-19 heeft op de divisie Uitkeren bepalen wij in overleg met de directeur Uitkeren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur op welk moment het mogelijk is om (een deel van) deze audit op te starten.

2.7 Proces afhandeling bezwaarzaken

Sinds het voorjaar van 2017 staat de tijdige afhandeling van bezwaarzaken onder druk. Verschillende districten lukt het niet om alle bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn af te handelen en daardoor wordt de tijdigheidsnorm binnen Bezwaar & Beroep landelijk niet gehaald. Door Bezwaar & Beroep zijn inmiddels aanvullende maatregelen getroffen om dit probleem te ondervangen. In ons onderzoek gaan wij na in hoeverre de lijndirectie Bezwaar & Beroep met de getroffen maatregelen in het proces borgt dat alle bezwaarzaken juist en tijdig worden afgehandeld.

Wij hebben een plan van aanpak voor ons onderzoek opgesteld en afgestemd met de directeur Bezwaar & Beroep. In verband met de (verwachte) impact van de crisis COVID-19 op de dienstverlening van Bezwaar & Beroep, is het op dit moment niet opportuun het onderzoek uit te voeren zoals beoogd. In overleg met de directeur Bezwaar & Beroep gaan wij na wanneer het onderzoek kan worden voortgezet.

2.8 Dienstverleningsafspraken SMZ

In het eerste kwartaal zijn wij gestart met ons vooronderzoek om te komen tot een plan van aanpak voor ons onderzoek naar de kwaliteit en effectiviteit van de door SMZ getroffen verbetermaatregelen om de dienstverleningsafspraken met SZW te realiseren. Gelet op de (verwachte) impact van de crisis COVID-19 op de dienstverlening van SMZ is het momenteel niet opportuun om het beoogde onderzoek uit te voeren. Wij hebben onze werkzaamheden dan ook stilgelegd en bezien in overleg

met de directeur Uitvoering SMZ en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur of wij het onderzoek in de tweede helft van het jaar weer oppakken.

2.9 Transitie datacenter

In 2019 is de datacenter-dienstverlening gegund aan [REDACTED]. In het afgesloten contract is de verantwoordelijkheid voor applicatiebeschikbaarheid integraal belegd bij [REDACTED] waarmee de eisen op het gebied van continuïteit, stabiliteit en beveiliging moeten zijn geborgd. Begin 2020 is gestart met de transitie van het (applicatie)systeemlandschap van UWV. Wij onderzoeken de maatregelen die UWV heeft getroffen om de transitie van applicatiesystemen naar het datacenter [REDACTED] op een beheerste wijze te realiseren. Het plan van aanpak voor dit onderzoek stemmen wij in april af met de betrokken directeuren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

2.10 Sturing op generieke voorzieningen

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

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

We verwachten eind mei de bevindingen te bespreken met de betrokken directeuren. Aansluitend brengen wij onze rapportage uit aan de opdrachtgever E-Werken/directeur Uitkeren, de directeur SMZ, de CIO en de portefeuillehouders in de Raad van Bestuur.

Amsterdam, 8 april 2020

[REDACTED]
Directeur Accountantsdienst UWV

Bijlage I: Audit action list

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

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
1	<i>Q1 rapportage AD 2017: Toeslagenwet (TW)</i> Gedane aanbevelingen:	De afgelopen periode zien wij belangrijke uitkomsten van en ontwikkelingen op de ondernomen acties, waaronder de pilot ambtshalve toekenning, pilot bestandsvergelijking, inventarisatie risico's en verbetermaatregelen onderuitnutting en rechtmatigheid. Wij onderzochten in het 4 ^e kwartaal de bereikte resultaten van de geplande en uitgevoerde activiteiten en hebben die geëvalueerd ten opzichte van de oorspronkelijke aanbevelingen. Momenteel stemmen wij onze bevindingen af met de divisie Uitkeren, waarover wij in onze kwartaalrapportage over het 2 ^e kwartaal 2020 zullen rapporteren.			Wit
	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.				Wit
	De huidige werkwijze in de uitvoering evalueren in het licht van de doelstelling van de TW en de maatschappelijke opdracht van UWV.				Wit
	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.				Wit
	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.				Wit
	Op korte termijn onderzoeken op welke wijze kan worden ingezet op beoordelingen op basis van bestandsvergelijkingen.				Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
2	<i>Q4 rapportage AD 2018: Eigen risicodragers ZW (ERD ZW)</i> Wij adviseren SMZ om de marginale toets van de 'aanvraag hersteldbeschikking' zodanig vorm te geven dat deze voldoet aan wet en regelgeving, dan wel dat aantoonbare dispensatie daarvoor is verleend door SZW en hiermee kan worden gekomen tot een juiste beschikking.	SMZ hanteert een handelwijze bij de marginale toets van de 'aanvraag hersteldbeschikking' die vooruitloopt op dispensatie van SZW voor het inzetten van een verzekeringsarts. De wijze waarop het proces wordt uitgevoerd is in oktober 2019 gemeld bij SZW, met expliciete vermelding van de contra legem status van de werkwijze. SZW heeft in februari antwoord gegeven op de vragen die UWV heeft gesteld, maar dit bood onvoldoende duidelijkheid. UWV heeft daarom nogmaals aangedrongen op een volledig en duidelijk antwoord en blijft dit doen. Er is door SZW geen expliciete dispensatie verleend en er heeft geen wetswijziging plaatsgevonden. De bestaande handelwijze is dus nog steeds contra legem. SBK volgt dit actiepunt en heeft aangegeven dat bij het uitblijven van een passende reactie van SZW aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur zal worden gevraagd dit punt te bespreken met SZW.			Oranje
3	<i>Accountantsverslag 2018: Verantwoording voorzieningen programmakosten (OCW en SZW)</i> WERKbedrijf voert diverse kwaliteitsmaatregelen door, waaronder periodieke controles die een blijvende juistheid van de rechtmatige betaling en juiste verantwoording van de voorzieningen OCW moeten borgen.	WERKbedrijf heeft in 2019 een aantal kwaliteitsmaatregelen en –controles ingericht, die het risico op fouten in de wetsbelasting en rechtmatigheid moeten verminderen, waaronder specifieke monitoring op de blijvende juistheid van de lasten voor bruikleenauto's. Uit onze steekproef in het kader van de Jaarrekeningcontrole 2019 blijkt dat het gevonden foutpercentage rechtmatigheid ten opzichte van 2018 is gestegen (7,2% onrechtmatig in 2019 tegenover 5,8% onrechtmatig in 2018). Wij blijven de ontwikkeling hierop volgen en rapporteren hierover in onze kwartaalrapportage.			Oranje

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
4	<i>Accountantsverslag 2018: Afboekingen uitkerings-debiteuren</i> - Verder ter hand nemen van de aanpassingen in de systemen en (uitvoering van de) processen. - Middels periodieke analyse blijven monitoren van de afboekingen en indien nodig aanvullende maatregelen nemen.	Uitkeren VFV heeft begin 2020 gerapporteerd over de voortgang en uitkomsten van de acties en analyses in 2019. Uit de rapportage door VFV blijkt dat de omvang van de benodigde correcties significant is afgenomen. Ook is de verwachting dat met de invoering van 1UBO WW dit probleem verder zal afnemen.			Groen
					Groen
5	<i>Accountantsverslag 2018: ICT Algemeen, Centrale verantwoordelijkheid voor Suwinet</i> In overleg met de CIO bepalen op welke wijze het geheel van taken dat verband houdt met de verantwoordelijkheid voor de informatiebeveiliging rondom Suwinet centraal zal worden belegd.	Het opstellen van de SUWI-verantwoording 2019 op basis van de ENSIA-richtlijn door Gegevensdiensten in samenwerking met C-ICT is goed verlopen. Wij hebben de getrouwheidsverklaring verstrekt aan de directeur Gegevensdiensten zodat hij deze met de SUWI-Verantwoording 2019 aan de security officer van BKWI kan sturen.			Groen
6	<i>Accountantsverslag 2018: Stabiliteit en continuïteit, Bedrijfscontinuïteit</i> Sturen op/coördineren van het inrichten van een UWV-breed BCM en het opstellen van een eveneens UWV-breed BCP in 2019 en op een zo kort mogelijke termijn.	Wij volgen de nadere uitwerking vanuit BZ in de vorm van een 'BCM plan van aanpak' met o.a. de concrete tijdsplanning en de benodigde middelen via overleg met de betrokken medewerkers van BZ. Voor het afgelopen kwartaal zijn geen belangrijke ontwikkelingen te melden, anders dan dat de aandacht gericht is op het treffen van maatregelen om de gevolgen van het COVID-19 virus voor de organisatie zoveel mogelijk te beperken.			Wit
7	<i>Accountantsverslag 2018: Stabiliteit en continuïteit, leveranciersmanagement</i> Vanuit de afdeling Leveranciersmanagement in samenwerking met de contracteigenaren maatregelen treffen die zorgdragen voor een adequate opvolging van eventuele bevindingen in TPM's.	Het voornemen van de werkgroep is om in 2020 een Proof of Concept uit te voeren voor de divisie Uitkeren. Hiertoe zijn door Leveranciersmanagement afspraken gemaakt met Uitkeren en met CapGemini, leverancier van ICT diensten. Op basis van de eerste rapportage van CapGemini zal het nieuwe proces voor de beoordeling van de dienstverlening worden doorlopen.			Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		De verwachting is dat wij deze rapportage eind april/begin mei ontvangen. Met de divisie Uitkeren is als voorbereiding het nieuwe proces met bijbehorende Accountability Statement besproken, zodat zij een beeld hebben van hetgeen van hen wordt verwacht.			
8	<i>Q2 rapportage AD 2019: Afhandeling van fraudesignalen WW</i> Wij hebben de lijndirectie Handhaving geadviseerd om: • erop toe te zien dat de kwaliteitscontroles (blijvend en) conform afgesproken opzet worden uitgevoerd. • Ook vragen wij de lijndirectie Handhaving ervoor zorg te dragen dat de beoordeling van de mate waarin niet aanpakwaardige en niet onderzoekswaardige fraudesignalen terecht zijn uitgevallen uiterlijk in het tweede kwartaal 2019 onderdeel is van de kwaliteitscontroles.	Het gesprek tussen de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directeur Handhaving heeft plaatsgevonden. Wij gaan in het 2^e kwartaal de voortgang van de gemaakte afspraken na.			Wit
9	<i>Q2 rapportage AD 2019: Wajong dienstverlening</i> Wij hebben de directie WERKbedrijf geadviseerd om: • te onderzoeken welke wijzigingen in de aanpak legitiem zijn om de opdracht van UWV ook voor de groep Wajongers met arbeidsvermogen die geen reëel aanbod zijn voor de arbeidsmarkt succesvol en effectief uit te voeren en hierover zonodig in gesprek te gaan met het ministerie van SZW.	In ons geplande follow-up onderzoek naar de Wajong in de tweede helft van 2020 onderzoeken wij of onderstaande (voor)genomen acties hebben geleid tot het gewenste effect. WERKbedrijf heeft het pakket van dienstverlening in het inkoopkader uitgebreid (middels een pilot). Evaluatie hiervan vindt plaats eind mei 2020. Daarnaast heeft WERKbedrijf in september jl. contact gezocht met alle gemeenten, met als doel een impuls te geven aan het vormgeven van beschut werken voor personen met een UWV-uitkering. De reacties hierop vanuit gemeenten zijn zeer beperkt. Voorts is in het najaar 2019 door de regionale staf AD-en aan de arbeidsdeskundigen de verwijzing naar	Ultimo tweede kwartaal 2020		Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		beschut werk opnieuw onder de aandacht gebracht bij de arbeidsdeskundigen.			
	meer sturing te geven aan de verbetering van de kwaliteit van de klantprofielen;	Toetsing van klantprofielen was onderdeel van het landelijk kwaliteitsonderzoek uitgevoerd in het najaar van 2019. DT WERKbedrijf heeft besloten tot het ondernemen van acties ter verbetering van de kwaliteit en uniformiteit van het klantbeeld en de werkplannen, zoals bijvoorbeeld het implementeren van een methodisch kader AG.			Wit
	de wijze van registreren (en tellen) van contactmomenten Wajong aan te passen waarbij contactmomenten pas worden geteld als het gesprek heeft plaatsgevonden (conform de recent aangepaste registratie (en telling) van gesprekken WW-dienstverlening);	De wijze van registreren van contactmomenten is aangepast. BC&K voert in de maanden maart en april een kwaliteitsonderzoek uit naar de kwaliteit en kwantiteit van de geregistreerde contactmomenten.			Wit
	concrete kwaliteitseisen te formuleren, waarmee de kwaliteit van de dienstverlening kan worden vastgesteld en gerichte sturing hierop kan plaatsvinden.	DT WERKbedrijf heeft op 18 december het herijkte kwaliteitsmanagementsysteem geaccordeerd waarin de drie lijnen van defence, de PDCA-cyclus en de onderzoekskalender een plek krijgen. Dit moet de basis vormen om uiteindelijk kwaliteitseisen te formuleren, als start voor de PDCA cyclus. Sluitende dienstverlening AG (waaronder Wajong) is een van de prioriteiten in 2020. WERKbedrijf geeft aan de districtsrapportages per kwartaal aangescherpt te hebben zodat deze meer inzicht geven in de kwaliteitsborging van de dienstverlening en de juistheid en volledigheid van de registraties.			Wit
	WERKbedrijf zal zorgdragen voor een periodieke bestandsvergelijking om te toetsen of alle nDGA Wajongers in de caseload van WERKbedrijf zijn opgenomen en daadwerkelijk dienstverlening	WERKbedrijf heeft eind eerste kwartaal 2020 een eerste versie van de bestandsvergelijking opgeleverd. WERKbedrijf verwacht de bestandsvergelijking begin			Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	ontvangen. Afstemming met de divisie Uitkeren is hiervoor nodig.	tweede helft 2020 te testen; de landelijk uitrol wordt verwacht begin 2021.			
10	<i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i> Wij hebben geconstateerd dat het ontbreekt aan een planning en sturing ten aanzien van activiteiten in het kader van de inrichting van de (financiële) verantwoording, het financiële beheer, het vaststellen van de rechtmatigheid en het handhaven van Misbruik en Oneigenlijk gebruik. Wij hebben richting WERKbedrijf benadrukt dat het realiseren van deze activiteiten op korte termijn noodzakelijk blijft voor het voldoen aan de opdracht van VWS.	Naar aanleiding van de centralisatie is binnen UWV een inventarisatie uitgevoerd van in het proces aanwezige controles bij Tolkcontact en UWV. Hierbij is vastgesteld dat in het ingerichte proces bepaalde aspecten van de regeling/voorwaarden niet aantoonbaar vanuit de huidige vastleggingen te controleren zijn. WERKbedrijf heeft dit gecommuniceerd met VWS en heeft gevraagd welke opvolging gewenst is. Daarnaast blijkt uit een steekproefcontrole (uitgevoerd door de Accountantsdienst in het kader van de jaarrekeningcontrole UWV) dat op onderdelen van de regelgeving voor de leefvoorzieningen een nadere uitwerking in beleidskaders ontbreekt. WERKbedrijf geeft aan dat een belangrijke reden hiervoor is dat UWV de regeling – conform afspraken – ‘as is’ heeft overgenomen van VWS en dat dit beleid nooit beschreven was. Beide zaken leiden tot onzekerheid in de rechtmatigheid van de wetsuitvoering van de Leefvoorzieningen. UWV heeft dit in het Jaarverslag 2019 verantwoord en hierover is door ons gerapporteerd in het Accountantsverslag n.a.v. de Jaarrekeningcontrole UWV 2019. WERKbedrijf heeft verbeteracties geformuleerd en een aantal zaken in gang gezet, waaronder afstemming met VWS over genoemde zaken. Gezien onze bevindingen bij de jaarrekeningcontrole 2019 zullen wij de voortgang op deze acties volgen			Oranje

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
		vanuit de werkzaamheden voor de jaarrekeningcontrole 2020 en hierover rapporteren in de audit action list onder de bevindingen zoals gerapporteerd in het Accountantsverslag 2019.			
	<i>Q2 rapportage AD 2019: Centralisatie tolkvoorzieningen</i> SBK heeft toegezegd: • Om na te gaan of de reactie die UWV in de U-toets heeft gegeven, is verwerkt in de definitieve wettekst en of de wettekst is gewijzigd; • Samen met handhaving na te gaan of de uitvoering aangepast moet worden om aan de wet te voldoen.	De analyse of de definitieve wettekst en de U-toets op elkaar aansluiten, is in 2019 uitgevoerd. Door capaciteitsgebrek bij Handhaving is nog niet nagegaan of de uitvoering aangepast moet worden om aan de wet te voldoen. Wij hebben SBK voorgesteld dit onderwerp mee te nemen in de gesprekken met VWS die plaats gaan vinden naar aanleiding van de door WERKbedrijf voorgenomen acties volgend op de jaarrekeningcontrole 2019.			Oranje
11	<i>Q2 rapportage AD 2019: Naleving Archiefwet</i> Wij hebben de directie van het Facilitair Bedrijf (FB) geadviseerd om: 1. de geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering van de regierol door de afdeling DIV B&I te ondervangen. Hierbij vragen we aandacht voor: - het zorgdragen voor het inrichten van een onafhankelijke toetsing op de naleving van de richtlijnen voortvloeiend uit de Archiefwet, voor de centrale archieven waar DIV als beheerder verantwoordelijk voor is. - het verstrekken van richtlijnen voor de verantwoording door divisies en directies, zodat DIV inzicht krijgt in de stand van zaken rondom de naleving van de Archiefwet en eventuele (bij)sturing hierop mogelijk wordt; - lering te trekken uit structuren (o.a. overleg en verdeling van taken en verantwoordelijkheden)	Facilitair Bedrijf heeft naar aanleiding van onze bevindingen een plan van aanpak opgesteld dat in oktober 2019 is besproken met de (toenmalige) portefeuillehouder in de RvB en is geaccordeerd. Uitvoering van het plan is onderhanden. Wij gaan in de tweede helft van 2020 na in hoeverre de acties in het plan zijn uitgevoerd.			Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	van aanpalende gebieden, zoals het IB&P domein, en daar waar mogelijk de samenwerking te zoeken.				
	2. de realisatie van bovenstaande punten, inclusief tijdslijn en eventueel additioneel benodigde middelen, waar nodig in samenwerking met alle divisies en directies, uit te werken en af te stemmen met de Raad van Bestuur.				Wit
12	<i>Q3 rapportage AD 2019: Dienstverlening aan WW-gerechtigden</i> Wij hebben WERKbedrijf geadviseerd: mede in het licht van de door SZW benoemde uitdaging, de prestatieafspraken over aantallen uren dienstverlening bespreekbaar te maken en voorstellen te doen over 'effectsturing en effectverantwoording'.	WERKbedrijf heeft aangegeven dat op 24 februari overleg met SZW heeft plaatsgevonden om te komen tot een voor WERKbedrijf meer stimulerende verantwoording. Afspraak met SZW is om drie vervolgssessies te houden. Binnen WERKbedrijf (Domeinhouders samen met BC&K) wordt momenteel bekeken welke managementinformatie (intern/extern) hiervoor nodig is. Hierin worden inzichten op 5 dimensies gecombineerd: productie, sluitende dienstverlening, kwaliteit, effectiviteit en algemene bedrijfsvoering. Wij beoordelen de door WERKbedrijf ondernomen acties in het 2^e kwartaal 2020.			Wit
	Bij het herijken van het kwaliteitssysteem rekening te houden met de uitkomsten van het nog in 2019 uit te voeren normtijdenonderzoek en de uitkomsten van de door verschillende interne opdrachtgevers geïnitieerde onderzoeken.				Wit
	de ontwikkeling van vakmanschap concreet te maken in termen van kwaliteit van de dienstverlening. Medewerkers zouden, met ondersteuning van management en staf, zelf een plan voor de ontwikkeling van hun vakmanschap moeten maken en uitvoeren. In de (dagelijkse) sturing van het (operationeel) management is het van belang het plan en de uitvoering ervan regelmatig te bespreken.				Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
13	<i>Q3 rapportage AD 2019: [REDACTED] Grote Geldstroom (GG)</i> Wij hebben FEZ Accounting House geadviseerd om: in samenwerking met ERP Staven risicomanagement inclusief het implementeren van de daaruit voortvloeiende beheersmaatregelen zichtbaar toe te passen. Bij ontbreken van UWV beleid adviseren wij FEZ te schakelen met de verantwoordelijke partijen.	Eind 2019 is er een CRSA sessie gehouden voor het proces Betalingsverkeer UWV. De procesrisico's zijn geïdentificeerd en maatregelen zijn benoemd. Vastgesteld moet worden welke maatregelen daadwerkelijk geïmplementeerd zijn. Wij gaan de status van deze actie in het 2^e kwartaal na.	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit
	verdere invulling te geven aan de regierol door actief te sturen door taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden uit te werken en overeenkomstig te implementeren.	In het project 'Autorisatiebeheer op orde' van FEZ vindt een (her)beoordeling plaats van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden rond het autorisatiebeheer binnen FEZ. Daarnaast wordt gewerkt aan een door het management FEZ vastgesteld overzicht van functies met de daaraan gekoppelde functierollen. Dit zijn eerste stappen in het kader van het verstevigen van haar regierol ten aanzien van de financiële systemen. Het project wordt in samenwerking met ERP-Staven uitgevoerd. Wij gaan de status van deze actie in het 2^e kwartaal na.	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit
	in afstemming met ERP Staven het systeem en de werkwijzen te documenteren.	ERP-staven heeft het documenteren van hun werkwijze onderhanden. Wij gaan de status van deze actie in het 2^e kwartaal na.	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit
14	<i>Q4 rapportage AD 2019: Tijdelijk scholingsbudget</i> Directeur WERKbedrijf heeft de volgende sturingsmaatregelen toegezegd: De directeur uitvoering geeft de opdracht aan het verantwoordelijke lijnmanagement om onderstaande verbetermaatregelen uit te voeren. De voortgang	WERKbedrijf heeft een groot aantal maatregelen genomen om de uitvoering van het Scholingsbudget WW te verbeteren. De afdeling BC&K heeft de opdracht gekregen in het eerste kwartaal 2020 een onderzoek te doen naar de uitvoering van het scholingsbudget WW. De afdeling BC&K is het onderzoek gestart met een	[REDACTED]	[REDACTED]	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	wordt maandelijks besproken in de monitorgesprekken.	verzoek aan de districtsmanagers om een zelfevaluatie uit te voeren. Vervolgens voert de afdeling BC&K, op basis van de zelfevaluatie, een toetsing uit op de kwaliteit van de uitvoering. In het 2 ^e kwartaal 2020 beoordelen wij de status van de door WERKbedrijf ondernomen acties.			
	In de maandrapportage wordt vastgelegd wat de uitkomsten zijn van het kwalitatieve onderzoek dat door de regio wordt uitgevoerd en welke verbeteracties er naar aanleiding van het kwalitatieve onderzoek worden ondernomen en welk resultaat dit heeft.				
	Er komt een escalatieroute waarbij het bestelkantoor bij uitblijven van volledigheid in het dossier, via de managementlijn het verzoek tot volledig maken van het dossier kan escaleren. Deze route wordt gelijktijdig met de uitrol van de nieuwe middelen ingericht.				
	De vestigingen voeren een vier ogen principe in. Elk dossier wordt door minimaal twee adviseurs bekeken waarvan minimaal één adviseur kennis heeft van en ervaring heeft met inzet van scholing.				
	In de maandrapportage wordt vastgelegd of bovengenoemde maatregelen zichtbaar resultaat opleveren in de rapportage (dashboard) van het bestelkantoor. In het dashboard is terug te vinden in hoeveel gevallen het dossier direct volledig en juist was en hoe vaak escalatie nodig is om een dossier compleet te krijgen.				
	Ter ondersteuning van de sturingsmaatregelen, ontwikkelt WERKbedrijf de volgende activiteiten: Er wordt een landelijke beslisboom een sjabloon geïntroduceerd voor de beschrijving van alle				

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	rechtmatigheidsaspecten in het werkplan. Regionaal worden geen eigen documenten meer ontwikkeld.				
	De beslisboom en het sjabloon voor het werkplan zijn 28 november gereed. Deze middelen sluiten aan op de aspectenlijst die door het bestelkantoor wordt toegepast om de volledigheid en juistheid vast te stellen. De aspectenlijst wordt waar nodig uitgebreid.		November 2019		
	De verplicht toe te passen beslisboom en sjabloon worden geïntroduceerd als ondersteuning voor de adviseur werk bij het eigen maken van alles wat komt kijken bij de inzet van scholing. Na de introductie wordt op basis van input uit het domeinoverleg ondersteuning in de regio's geboden.				
	Om het bestelkantoor te ondersteunen bij de uitvoering van hun taak, wordt voor de duur van ongeveer 4 maanden een adviseur met inhoudelijke kennis aangesteld om op dossierniveau mee te kijken. Deze adviseur bewaakt de grens tussen controle op volledigheid en juistheid en inhoudelijke en kwalitatieve aspecten.				
	Elk district heeft aangegeven dat de kwaliteitscontrole is ingericht. BC&K doet een expliciete uitvraag naar de resultaten van de maand oktober. Hieruit blijkt dan ten minste hoe de kwaliteitscontrole is ingericht, wat de controle oplevert en wat er met de resultaten is gedaan. De resultaten van de uitvraag worden bij de introductie van de beslisboom meteen meegenomen als verbeterpunten voor de uitvoering.		Begin december 2019		

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	De businessadviseur heeft, in overleg met SBK en de accountsdienst het proces in gang gezet om de beleidsregel scholing 2016 zodanig aan te passen dat er geen discrepantie meer bestaat tussen de werkinstructie en de beleidsregel met betrekking tot de vastlegging van baanintenties en baangaranties.		Uiterlijk eind december 2019		
15	<i>Q4 rapportage AD 2019: Inkoop voorzieningen, interne jobcoaching</i> We hebben WERKbedrijf geadviseerd: - om het beleid Interne Jobcoach te evalueren en zonodig in overleg te gaan met SZW (in afstemming met SBK) om te bezien op welke wijze het beleid aangepast moet worden; - het (eventueel aangepaste) beleid opnieuw te implementeren.	WERKbedrijf heeft aangegeven dat er wordt gewerkt aan een totaal verbeterplan voor re-integratie en voorzieningen en dat deze generieke verbeteringen ook bijdragen zullen leveren aan de voorgestelde aanbevelingen. Tevens geeft WERKbedrijf aan de volgende acties onderhanden te hebben: - WERKbedrijf is in samenspraak met SBK in gesprek met SZW over de behoefte van SZW en UWV ten behoeve van de evaluatie en eventuele aanpassing van de subsidieregeling; - Ontwikkelen van een aparte AD-rapportage voor Interne Jobcoaching; - Ontwikkelen van een instructie voor de beslissers voorzieningen. Verwachting is dat deze voor 1 april 2020 is (her)ingevoerd. - Uniformering van het uitvoeringsproces door de vier uitvoeringskantoren; het Team Regelingen zal hierbij betrokken worden.	Ultimo tweede kwartaal 2020		Wit
	na te gaan op welke wijze de borging dat U-toets, beleid en instructies met elkaar in overeenstemming zijn, kan worden verbeterd.				
	om de expertise over het proces van Team Regelingen te betrekken bij de uniformering van de procesuitvoering die momenteel plaatsvindt bij de voorzieningenkantoren.				
	de uitkomsten van de onderzoeken verricht door de afdeling Interne Controle van BBG in te bedden in de PDCA-cyclus.				
	om in overleg met SZW (in afstemming met SBK) de afspraken over de verantwoordingsinformatie te	Wij gaan in het 2^e kwartaal 2020 na of deze acties onze aanbevelingen afdekken en wat de status van de acties is.			

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	herijken en hierbij rekening te houden met eventuele aanpassingen van het beleid.				
16	<i>Q4 rapportage AD 2019: DIAScoop (DataFabriek)</i> De beheersingsmaatregelen om te komen tot het inbedden van de toekomstige DataFabriek moeten op de volgende punten worden verbeterd: • Inzicht/overzicht krijgen en houden op de impact op het inbedden van de toekomstige Datafabriek en de hiervoor te leveren inspanning door stakeholders; • Zorg dragen voor de borging van een onderbouwde implementatiestrategie, met op elkaar afgestemde bijdragen van stakeholders aan de realisatie van DataFabriek/DIAScoop (bronnen, afnemers, project DataFabriek, beheerorganisatie); • Zorg dragen voor ontwikkeling en inbedding van richtinggevende kaders voor o.a. (meta)datakwaliteit en beheer DIM; • Zorgdragen voor samenhangende sturing op het tijdig en met voldoende kwaliteit invullen van bovenstaande randvoorwaarden voor inbedding van de Datafabriek; • Zorgdragen voor draagvlak: bij stakeholders bestaan zorgen dat het programmamanagement hen onvoldoende betreft en te veel zelf producten tot stand brengt. Bij het programmamanagement DIAScoop en het projectmanagement DataFabriek	De directeur Gegevensdiensten heeft de leden van de Programmaraad/Stuurgroep DIAScoop/DataFabriek gevraagd in januari vanuit hun eigen verantwoordelijkheid een reactie te formuleren en daarbij aan te geven welke maatregelen zij zelf nemen en welke maatregelen zij graag in programmaverband georganiseerd zien. Het programmateam verzamelt de reacties en doet op basis daarvan een voorstel voor in programmaverband te organiseren maatregelen. Deze zijn input voor besluitvorming in de Stuurgroep DIAScoop/Programmaraad begin april over de gezamenlijk te nemen beheersmaatregelen. Wij gaan in het tweede kwartaal 2020 na of met deze beheersingsmaatregelen de beoogde verbetering kan worden gerealiseerd.			Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	bestaan zorgen over een gebrek aan actieve inzet bij stakeholders.				
17	<i>Q4 rapportage AD 2019: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)</i> In lijn met de eerste kwartaalrapportage 2019 van de FG constateren wij dat UWV nog forse stappen heeft te zetten in de beheersing, waaronder inzicht/overzicht van afwijkingen van de AVG en realiseren van oplossingen om deze afwijkingen weg te nemen. Zorgpunten hierbij zijn: <u>Oplossend vermogen:</u> • Zorg dragen voor de inzet van voldoende IB&P capaciteit om risico's tijdig te signaleren en verantwoord risicogericht op te pakken. • In de IB&P plannen inzichtelijk te maken wat de inzet is op basis van bestaande capaciteit en wat de gewenste inzet zou moeten zijn gegeven de bekende risico's. • De bestaande schaarse capaciteit en opgebouwde expertise optimaler benutten door meer de samenwerking aan te gaan. <u>Transparante prioritering:</u> • Na de 'GAP-analyse' per bedrijfsonderdeel en de verwerking van de maatregelen in de IB&P plannen 2020 of UIP 2021 vanuit klantperspectief een overall analyse maken waarmee kan worden beoordeeld of de grootste risico's adequaat worden opgepakt.	De leden van het strategisch overleg van de coalitie IB&P hebben het volgende aangegeven: <u>Oplossend vermogen:</u> Vanuit de integrale managementverantwoordelijkheid is een belangrijke rol voor de directeuren weggelegd om zelf een besluit te nemen over de belangenafweging. Met de komst van de IV-directeuren kan er meer focus worden gelegd op het belang van IB&P. Uitbreiding van de IB&P-capaciteit is volgens de leden van de coalitie niet noodzakelijk; dit leidt niet tot meer voortgang of verandervermogen. Er is behoefte aan meer IB&P-bewustzijn onder de andere functionarissen in het voortbrengingsproces. <u>Transparante prioritering:</u> In het kader van de jaarplancycclus wordt begin 2020 een bijeenkomst met de BSO's belegd waarin de verschillende GAP-analyses worden besproken om hieruit de belangrijkste overkoepelende vraagstukken naar voren te brengen.		F	Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	<u>Kwaliteit informatievoorziening:</u> Zorg dragen dat de BC&K afdelingen hun kwaliteitsbewakende rol pakken en de IB&P –teams ondersteunen bij het borgen van de kwaliteit van de informatievoorziening.	<u>Kwaliteit informatievoorziening:</u> Onderkend wordt dat de medewerkers van BC&K nog niet optimaal in hun rol zitten om het IB&P jaarplanproces kritisch te volgen en een onafhankelijk oordeel te geven. Er wordt op dit terrein wel een groei gesignaleerd door de leden van het strategisch overleg. In 2020 is IB&P een verplicht onderdeel in de reguliere maandrapportage. Wij gaan in onze geplande audit voor 2020 naar de sturing op IB&P na of de voorgenomen verbeteringen zijn gerealiseerd.			
18	<i>Q4 rapportage AD 2019: Faillissementsvorderingen</i> Wij hebben VFV geadviseerd om: In samenspraak met FEZ een nader onderzoek en analyse uit te voeren naar het risico dat de bruto post 'faillissementsvorderingen' een te hoge stand weergeeft en zo mogelijk vóór de jaarafsluiting tot een correctie in de administratie te komen.	VFV heeft een onderzoek uitgevoerd dat ertoe heeft geleid dat VFV in december is gestart met een integrale beoordeling van alle openstaande gevallen van vóór 2019. De uitkomsten van de eerste circa 500 beoordeelde gevallen zijn gehanteerd om een inschatting te maken van de omvang van onterecht nog openstaande gevallen. Dit heeft geleid tot een correctie van de bruto faillissementsvorderingen van € 116 mln.			Groen
	Zo spoedig mogelijk in te zetten op een structureel, adequaat ingericht beheer van de faillissementsvorderingen die bij de curator zijn ingesteld.	Wij gaan in het 2 ^e kwartaal 2020 de status van de acties na.			Wit
19	<i>Q4 rapportage AD 2019: Fysieke beveiliging</i> Wij hebben Facilitair Bedrijf geadviseerd een gestructureerde PDCA-cyclus in te richten op het gebied van fysieke beveiliging, waarin minimaal de volgende aspecten zijn geborgd: Verbeteren van het decentrale toezicht en inzicht van het management op het toepassen van de	Wij gaan in het 2 ^e kwartaal 2020 de status van de acties na.			Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	voorgeschreven richtlijnen en instructies t.a.v. fysieke beveiliging; • BC&K een toetsing op naleving van de voorschriften en instructies te laten uitvoeren. Tevens periodiciteit bepalen van dit onderzoeksonderwerp voor de komende jaren; • Uitvoeren van periodieke controles en uitbrengen van periodieke rapportages op de fysieke beveiliging die voorzien in adequate managementinformatie. Bijvoorbeeld op uitgegeven toegangsautorisaties. Mogelijk kan dit in bestaande autorisatiecontroles worden meegenomen.				
20	o d: t • n n t n x • e u x • ; e u • ; e	Wij gaan in het 2^e kwartaal 2020 de status van de acties na.	L		Wit Wit

Nr.	Afkomst – Actie	Status van actie/beoordeling	Deadline/ Actiehouder	Portefeuille -houder	Signaal
	[REDACTED] r				
	[REDACTED]				Wit
	[REDACTED] n				
	[REDACTED] i				
	[REDACTED] t				
	[REDACTED] i				
	[REDACTED] a				
	[REDACTED] i				
	[REDACTED] b				
	[REDACTED] r				

Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Gegevensleveringen 2019 aan Pensioenfonds UWV	3 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur HRM <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, voorzitter Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, voorzitter Pensioenfonds UWV ■■■■■■■■■■, directeur Bestuursbureau Pensioenfonds UWV
Bevindingenrapport WTL 2019	4 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur Gegevensdiensten <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur
Borging uitvoering UWV Handhavingsplan	12 februari 2020	■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, directeur Handhaving <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, directeur FEZ
Audit van de applicatie 'Excasso'	5 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur Uitkeren ■■■■■■■■■■, hoofd VFV ■■■■■■■■■■, manager financieel beheer VFV ■■■■■■■■■■, directeur IV Uitkeren <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, CIO ■■■■■■■■■■, directeur FEZ
Rapport Autorisatiebeheer Financiële Systemen	14 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur FEZ <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, directeur ICT ■■■■■■■■■■, hoofd Accounting House ■■■■■■■■■■, directeur Generieke Informatievoorziening ■■■■■■■■■■, manager ERP Staven

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Vulling van CBBS	18 februari 2020	■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, directeur SMZ ■■■■■■■■■■, directeur Professionalisering & Innovatie SMZ
Rapport van feitelijke bevindingen onderzoek Rittenregistratie maart 2019 de heer ■■■■■■■■■■	25 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur Bestuurszaken ■■■■■■■■■■, directeur HRM <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, voorzitter Raad van Bestuur
Rapport van feitelijke bevindingen onderzoek Rittenregistratie maart 2019 de heer ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■	25 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur Bestuurszaken ■■■■■■■■■■, directeur HRM <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur
Rapport van feitelijke bevindingen onderzoek Rittenregistratie maart 2019 mevrouw ■■■■■■■■■■	25 februari 2020	■■■■■■■■■■, directeur Bestuurszaken ■■■■■■■■■■, directeur HRM
Notitie IOW	17 maart 2019	■■■■■■■■■■, directeur Uitkeren <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, districtsmanager Uitkeren ■■■■■■■■■■, hoofd BC&K Uitkeren
Controleverklaring en Verslag van Bevindingen bij de afrekening Eigen Bijdrage Wlz 2019	24 maart 2020	■■■■■■■■■■ lid Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> ■■■■■■■■■■, lid Raad van Bestuur ■■■■■■■■■■, voorzitter Raad van Bestuur ZIN; ■■■■■■■■■■, directeur FEZ ■■■■■■■■■■, directeur Uitkeren
Controleverklaring bij de wettelijke jaarrekening UWV 2019	31 maart 2020	Raad van Bestuur

Naam rapportage	Datum	Uitgebracht aan:
Verslag van Bevindingen UWV 2019	31 maart 2020	Minister van SZW <i>Ter kennisgeving aan:</i> Raad van Bestuur Audit Advies Commissie
Controleverklaring bij de wettelijke jaarrekening BKWI 2019	31 maart 2020	Raad van Bestuur [REDACTED], directeur BKWI
Verslag van Bevindingen BKWI 2019	31 maart 2020	Minister van SZW <i>Ter kennisgeving aan:</i> Raad van Bestuur [REDACTED], directeur BKWI
Assurancerapport 'Loonaangifteketen over 2019'	31 maart 2020	[REDACTED], Ketenmanager LAK
Memo 'detailbevindingen Loonaangifteketen over 2019'	31 maart 2020	Tactisch en Operationeel Productie-overleg (TOP) Loonaangifteketen (LAK) <i>Ter kennisgeving aan:</i> [REDACTED], Ketenmanager LAK
Controleverklaring 'Aansluitingstabel jaarverslag UWV met jaarverslag SZW voor begrotingsstructuur 2019' en 'Tabel Uitgewerkt overzicht van baten en lasten van grote RWT's en ZBO's (>€ 50 miljoen) van Ministerie van SZW 2019'	6 april 2020	Raad van Bestuur
Regres	6 april 2020	[REDACTED], lid Raad van Bestuur [REDACTED], directeur Uitvoering SMZ [REDACTED], districtsmanager SMZ Utrecht/Flevoland
Accountantsverslag UWV 2019	8 april 2020	Raad van Bestuur <i>Ter kennisgeving aan:</i> Audit Advies Commissie