

**Aan**  
Raad van Bestuur**Datum**  
7 oktober 2021**Onderwerp**  
Rapportage Accountantsdienst derde kwartaal 2021

Geachte leden van de Raad van Bestuur,

Deze rapportage geeft de belangrijkste resultaten weer van onze onderzoeken gedurende het derde kwartaal 2021. In onderstaand overzicht geven wij de status 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.

Het signaal over de afgeronde onderzoeken en de opvolging van aanbevelingen is als volgt:

| <b>Verwijzing</b> | <b>Onderwerp</b>                             | <b>Signaal</b> |
|-------------------|--|----------------|
| Par. 1.1          | [REDACTED]                                   | Rood           |
| Par. 1.2          | Risicomangement UWV (vervolgonderzoek)       | Oranje         |
| Par. 1.3          | Kanaalmanagement                             | n.v.t.         |
| Par. 1.4          | Werking Framework Kwaliteit WERKbedrijf      | Groen          |
| Par. 1.5          | Herontwerp bedrijfsprocessen WW: Klantproces | Groen          |
| Par. 1.6          | 1UBO ZW                                      | Wit            |
| Bijlage I         | Excasso                                      | Oranje         |
| Bijlage I         | Loonaangifteketen                            | 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 vereist geen verdere acties.
- 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

### 1.2 *Risicomanagement UWV (vervolgonderzoek)*

Naar aanleiding van enkele incidenten, zoals de WW-fraude en de uitkeringsverstrekking aan gedetineerden, kreeg UWV in 2019 de opdracht van de minister van SZW het risicomanagement te versterken. Vervolgens is eind 2019 onder uw leiding een stuurgroep gestart. De stuurgroep heeft de visie en aanpak vastgelegd in de nota 'Versterking risicomanagement bij UWV'. Gelijktijdig heeft u ons verzocht om als 'nulmeting' te inventariseren op welke wijze risicomanagement binnen UWV is vormgegeven. In onze rapportage over het tweede kwartaal 2020 hebben wij u geïnformeerd over de uitkomsten van onze inventarisatie. Op uw verzoek hebben wij in het tweede kwartaal 2021 een vervolgonderzoek (éénmeting) uitgevoerd.

Wij constateren dat sinds de tijdelijke aanstelling van het vierde lid van de Raad van Bestuur risicomanagement binnen UWV veel aandacht heeft gekregen. Er is opdracht gegeven voor een inventarisatie van verbeteractiviteiten die een plek hebben gekregen in de nota 'Versterking risicomanagement bij UWV'. De verbeteractiviteiten hebben bijgedragen aan het risicobewustzijn binnen UWV. Gaandeweg de uitvoering van de verbeteractiviteiten is het risicomanagementbeleid ontstaan. Dit beleid wordt samenhangend vastgelegd in de eindversie van de nota 'Versterking Risicomanagement UWV'. Deze eindversie wordt naar verwachting in oktober 2021 opgeleverd door



de stuurgroep Risicomanagement. Het instrumentarium voor risicomanagement staat en werkt ook voor een groot deel. Evenals bij onze nulmeting blijft het bewaken van de (effectiviteit van de) beheersmaatregelen een kwetsbaarheid.

UWV wil toe naar risicoleiderschap waarbij risicomanagement niet alleen een verantwoordelijkheid is van het management maar van iedereen binnen de organisatie en onderdeel is van het dagelijks werk. Het is belangrijk dat medewerkers de ruimte voelen om zaken die niet goed lopen of een risico vormen naar voren te brengen en daarop te handelen. Dit vergt blijvende aandacht voor de doorontwikkeling van het vakmanschap en de ingezette cultuurverandering. De rol van de Raad van Bestuur is essentieel en inmiddels zichtbaar geworden in de aandacht voor risicomanagement op de digitale werkplek, in de dialogsessies met medewerkers en bij diverse casussen die in de publiciteit zijn gebracht.

De grote aandacht die UWV tot nu toe heeft gehad voor de werking van het instrumentarium zorgt er voor dat in de talloze risicosessies grote aantallen risico's worden geïnventariseerd die allemaal beheerst moeten worden. Zonder focus op de doelstellingen en strategie van UWV dreigt een 'overkill' aan risico's. Nu lijkt de beheersing van elk risico even belangrijk. Het onlangs in het Functioneel Overleg vastgestelde 'Uniforme risicoregister' maakt het mogelijk om risico's te wegen en prioriteren. Op UWV-niveau zou de Groepsraad een belangrijke rol kunnen vervullen bij het wegen en prioriteren.

Een van de kwetsbaarheden bij onze nulmeting had betrekking op het risicobewustzijn en het wegen van de politiek-bestuurlijke consequenties van risico's. Wij stellen vast dat alle aandacht voor risicomanagement binnen UWV en de uitkomsten van recente parlementaire onderzoeken het risicobewustzijn hebben versterkt. Maar we zien ook dat signalen van medewerkers soms nog onvoldoende als risicovol worden geduid, zoals bij de WIA-voorschotten. Het wegen van de politiek-bestuurlijke consequenties van risico's blijft daarom continue aandacht vragen van Raad van Bestuur, directies en operationeel management.

Evenals bij onze nulmeting stellen we vast dat het identificeren van de risico's in divisie-overstijgende klantprocessen kwetsbaar is. De verbeteractiviteit Horizontale operationele Samenwerking (HoSa) betreft het beter inrichten van de horizontale lijnen om de kwetsbaarheid op de koppelvlakken te verminderen. Het vooronderzoek HoSa wordt in het najaar 2021 afgerond. Daarnaast is in juni 2021 een nieuw besturingsmodel vastgesteld 'waarbij de klantreizen het leidend principe zijn voor de dienstverlening en besturing'. Op welke wijze risicomanagement bij klantreizen vorm krijgt is nog niet duidelijk. Wel verwachten wij met de ingezette trajecten een positief effect op het identificeren van divisie-overstijgende risico's.

Wij hebben ons rapport op 5 oktober 2021 aan u uitgebracht.

### **1.3 Kanaalmanagement**

Klant & Service (K&S) beheert voor UWV kanalen waarmee klanten interacteren met UWV. Het gaat hierbij per jaar om bijna 4 miljoen telefoontjes, 1,5 miljoen berichten in de Werkmap/Mijn UWV en ruim 50 miljoen bezoeken aan de portalen van UWV. UWV heeft de ambitie om deze kanalen op een meer integrale wijze te organiseren (Omnichannel) en zo meer persoonlijke en waardevolle dienstverlening te bieden.



In juni 2021 hebben wij in opdracht van de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directeur K&S inzicht verschaft in de randvoorwaarden voor het realiseren van een UWV brede Omnichannel-dienstverlening waarin de klant centraal staat. Naar aanleiding van dit inzicht hebben de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directeur K&S ons gevraagd te inventariseren waar de leden van de stuurgroep Klantreizen uitdagingen zien op de randvoorwaarden voor het realiseren van de Omnichannel-dienstverlening, zodat de organisatie zelf een dialoog kan voeren over deze uitdagingen.

In de periode van juli tot half september hebben wij de uitdagingen geïnterviewd en gebundeld. Het gebundelde inzicht met uitdagingen hebben wij op 14 september besproken in de stuurgroep Klantreizen. Wij zijn momenteel bezig met de afstemming van ons rapport met de opdrachtgevers. Wij verwachten onze rapportage in oktober uit te brengen.

### **1.4 Werking Framework Kwaliteit WERKbedrijf**

Om de dienstverlening verder te verbeteren heeft WERKbedrijf in 2019 een Framework Kwaliteit ontwikkeld en is in 2020 gestart met de implementatie van het Framework. Op verzoek van de directie WERKbedrijf hebben wij onderzocht in hoeverre het Framework Kwaliteit bijdraagt aan een verbetering van de kwaliteitsborging binnen WERKbedrijf en zijn wij nagegaan waar ruimte is voor verdere verbetering. Tevens zijn we nagegaan in hoeverre het Framework Kwaliteit aansluit bij de Kwaliteitsvisie UWV 2021-2025.

Naast de zgn. 'waardeerpunten' in het Framework Kwaliteit onderkennen wij onderstaande ontwikkelpunten:

- Tijd en blijvende aandacht voor kwaliteit;
- Meer ondersteuning voor managers en medewerkers om met elkaar het 'goede gesprek' te kunnen voeren over kwaliteit;
- Ontzorging van de uitvoering door o.a. prioriteren van implementaties, balans tussen taken in het Framework kwaliteit en de bezetting, (door)ontwikkelen van behulpzame tools en systemen en eenvoudigere processen/procesbeschrijvingen;
- Actualiseren/concretiseren van het Framework Kwaliteit WERKbedrijf.

Tevens stellen wij vast dat er in het Framework Kwaliteit van WERKbedrijf en de Kwaliteitsvisie UWV 2021-2025 verschillende uitgangspunten worden gehanteerd, waardoor het Framework Kwaliteit niet volledig aansluit bij de Kwaliteitsvisie UWV 2021-2025. Wij signaleren dat de verbeterpunten in het Framework Kwaliteit liggen op de gebieden 'investeren in vakmanschap', 'investeren in informatievoorziening' en 'dialoog over risico's en risicoleiderschap'.

Wij hebben onze rapportage op 22 juli 2021 uitgebracht aan de directie WERKbedrijf. WERKbedrijf heeft op 8 september 2021 het Framework Kwaliteit geüpdatet. Bovenstaande ontwikkel- en verbeterpunten zijn meegenomen in de update.

### **1.5 Herontwerp bedrijfsprocessen WW: Klantproces**

Het realisatieprogramma E-werken is een divisieoverstijgend UWV-breed programma dat de ambitie heeft een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de dienstverlening aan de klant en de ondersteuning van de medewerkers. Om deze ambitie te realiseren herontwerpt UWV de primaire bedrijfsprocessen. Binnen het WW-domein gebeurt dit door het project Herontwerp WW. Wij hebben een onderzoek uitgevoerd naar het project Herontwerp WW (HOWW) onderdeel Klant.

Wij concluderen dat met de getroffen maatregelen, de uitgevoerde en de geplande activiteiten toereikend geborgd is dat de beoogde verbetering van de dienstverlening aan de klant in het WW-domein met de live gang van de nieuwe Klantapplicatie gerealiseerd wordt.

Een belangrijk voordeel van het gebruik van de nieuwe ICT-middelen bij HOWW Klant is het sneller en efficiënter kunnen doorvoeren van wijzigingen en oplossen van issues in het uitvoerend proces. Evenals in de huidige situatie is Uitkeren echter ook bij het beheer van de Klantapplicatie afhankelijk van andere organisatieonderdelen, zoals bijvoorbeeld de divisie K&S die de Klant Interactie Applicatie (KIA) in beheer heeft. In een IV-doellandschap dat bestaat uit vele losse componenten en teams die deze gaan beheren en doorontwikkelen, heeft een gemeenschappelijke planning en prioritering voortdurend aandacht nodig. Het blijft daardoor ook in de nieuwe situatie een risico dat het niet lukt om tijdig wijzigingen door te voeren en issues op te lossen.

Wij hebben geadviseerd de IV-organisaties van de betrokken bedrijfsonderdelen door te laten gaan op de in de IV-transitie ingeslagen richting van agile-voortbrenging, waarbij de verantwoordelijkheid voor een gezamenlijke divisie-overstijgende planning en voor de samenwerking zo laag mogelijk in de organisatie wordt belegd. Belangrijk is dat divisiedirecties de werkwijze stimuleren, faciliteren en toezien op periodieke evaluaties, de basis voor leren en verbeteren. De directeur Uitkeren heeft aangegeven om tijdens de decharge van het project de bevindingen en aanbevelingen uit ons rapport te zullen spiegelen aan de ervaringen die zijn opgedaan tijdens het project en te verwerken in de aan de decharge verbonden lessons learned.

Wij hebben ons rapport uitgebracht aan de directeur Uitkeren en de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### **1.6 1UBO ZW**

Het project 1UBO-ZW heeft als doel de Mimas-applicaties op dezelfde wijze aan te sluiten op de Uniforme Betaalomgeving als ResaFasa (AW) en WWO (WW). Om dit te bereiken worden deze applicaties eerst van elkaar gesplitst en ontvlochten van het Excasso-complex. Dit wordt gerealiseerd in twee stappen: eerst functionele ont koppeling en daarna technisch. Wij hebben een vooronderzoek uitgevoerd naar de activiteiten die moeten borgen dat er sprake is van een gecontroleerde ont koppeling. Tijdens het vooronderzoek werd duidelijk dat er geen aanleiding is om onderzoek te doen naar de eerste stap van de ont koppeling. In deze stap werd de bestaande koppeling aangepast en hebben wij geen risico's geconstateerd in de wijze waarop dit werd opgepakt.

De technische ont koppeling wordt uitgevoerd tijdens de transitie van de ZW-applicaties naar DXC. Hierbij worden de middleware en databases van de applicaties van het MIMAS-cluster van elkaar

gescheiden. Phoenix is de eerste applicatie die in oktober overgaat naar DXC. De overige applicaties van het Mimas-cluster staan gepland voor 2022. Hierbij zien wij wel aanleiding onderzoek te doen naar de maatregelen op de borging van de integriteit van gegevens tijdens de transfer van de betrokken applicaties naar DXC en de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking na de transfer van de applicaties naar DXC. Dit onderzoek voeren wij uit als onderdeel van onze werkzaamheden voor de jaarrekening controle in het vierde kwartaal. De notitie met de bevindingen uit ons vooronderzoek hebben wij op 5 oktober uitgebracht aan de programmadirecteur E-werken en de directeur Uitkeren.

## **2 Status nog niet afgeronde internal audits**

### ***2.1 Dienstverlening aan WIA-gerechtigden met arbeidsvermogen (WIA/WGA)***

Eind 2017/begin 2018 hebben wij een onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin de 'Dienstverlening WIA-WGA 2017' functioneerde. Wij hebben toen onder meer vastgesteld dat een klantgerichte en sluitende dienstverlening binnen UWV geen leidend principe is. Naar aanleiding van onze bevindingen zijn door de betrokken divisies verbeteracties toegezegd.

Conform ons auditplan van het derde kwartaal 2021 zijn wij een onderzoek gestart naar de dienstverlening WIA-WGA. Het doel van de audit is om vast te stellen in hoeverre is geborgd dat de dienstverlening WIA-WGA functioneert conform (de bedoeling van) de wet WIA en de in aanvulling hierop gemaakte afspraken met SZW. In dit onderzoek betrekken wij ook de door SMZ en WERKbedrijf toegezegde verbeteracties.

Wij stemmen het plan van aanpak af met de divisies SMZ en WERKbedrijf en vervolgens met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur. Wij voeren het onderzoek uit in de periode oktober tot en met december 2021. Wij verwachten in januari 2022 onze conceptrapportage af te stemmen met de divisies SMZ en WERKbedrijf en die vervolgens te bespreken met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

### ***2.2 Stimulans ArbeidsmarktPositie (STAP)***

In december 2019 is UWV aangewezen als uitvoerder van de STAP-regeling en is UWV verzocht om te starten met implementatie hiervan. De datum van inwerkingtreding van de STAP-regeling is 1 januari 2022. Werkenden en werkzoekenden kunnen per 1 maart 2022 bij UWV vanuit deze STAP-regeling een budget aanvragen voor scholing en ontwikkeling om een sterkere positie op de arbeidsmarkt te verkrijgen. De Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) houdt een register bij met opleiders en opleidingen waarvoor mensen STAP-budget kunnen aanvragen. Wij zijn eind september gestart met ons vooronderzoek.

### ***2.3 Afhandeling fraudesignalen WW (vervolgonderzoek)***

Naar aanleiding van de toezegging van de minister van SZW aan de Tweede Kamer over de WW-fraude hebben wij eind 2018/begin 2019 een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van fraudesignalen WW. Wij concludeerden dat UWV een passend proces heeft ingericht dat de organisatie in staat stelt de ontvangen externe en interne fraudesignalen van (mogelijke) fraude WW

op te pakken, te registreren en af te handelen. Wel waren wij van oordeel dat een aantal beheersingsmaatregelen die moeten leiden tot het juist en volledig oppakken en afhandelen van fraudesignalen én tot sluitende registratie ontbraken of onvoldoende functioneerden. Naar aanleiding van ons onderzoek zijn door de directeur Handhaving maatregelen genomen om de door ons geconstateerde leemtes te ondervangen. Wij onderzoeken in hoeverre de getroffen maatregelen hebben geleid tot het gewenste effect.

#### **2.4 Review normeringsonderzoeken**

In de Basic Cost Accounting is opgenomen dat normeringen 3-jaarlijks worden geactualiseerd, tenzij dit eerder nodig is wegens grote proceswijzigingen of tenzij het niet nodig is indien aannemelijk is dat de normeringen nog steeds een goede afspiegeling zijn van de bedrijfswerkelijkheid. Actualiseren van de normeringen geschiedt via gericht normeringsonderzoek. Binnen het proces van normeren van de diensten/producten zijn de divisies/directies verantwoordelijk voor de uitvoering van de normeringsonderzoeken. Wij onderzoeken of is geborgd dat de voor de begroting benodigde normeringen actueel en betrouwbaar zijn. Onderzoeksubject is de rol van FEZ in het proces om te komen tot actuele en betrouwbare normeringen als input voor het Cost Accounting Model. Wij voeren het onderzoek in twee fases uit. In de eerste fase beoordelen wij de rol van FEZ in het proces van normeringen. In de tweede fase onderzoeken we de toetsing door FEZ van door BC&K Handhaving en BC&K K&S uitgevoerde normeringsonderzoeken.

#### **2.5 Datakwaliteit**

UWV verwerkt een grote hoeveelheid data voor het uitvoeren van haar taken. Goede kwaliteit van data is noodzakelijk voor een goede uitvoering van de taken, dienstverlening aan de klant en verantwoording aan de opdrachtgever. Met het oog hierop én op de ambities van UWV op het gebied van datagedreven werken zijn wij eind derde kwartaal gestart met een onderzoek naar het onderwerp 'datakwaliteit'. Wij stemmen ons plan van aanpak voor dit onderzoek in oktober af met de betrokken organisatieonderdelen en de portefeuillehouder(s) in de Raad van Bestuur.

#### **2.6 Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid (NOW)**

Wij zijn in het derde kwartaal 2021 gestart met onze activiteiten om onder andere inzicht te krijgen in de inrichting van de processen:

- Voorschot NOW 4 (6<sup>e</sup> aanvraagperiode);
- Vaststelling NOW 3.1 (4<sup>e</sup> aanvraagperiode);
- Ambtshalve nihilstelling NOW 1, dit betreft nihilstelling van de subsidie van werkgevers die op 31 oktober 2021 geen aanvraag hebben ingediend voor de subsidievaststelling NOW 1.

Wij ronden deze werkzaamheden in de eerste helft van oktober 2021 af, na openstelling van het loket voor de vaststelling NOW 3.1 op 4 oktober 2021. Vervolgens stemmen wij onze observaties af met het programmamanagement NOW en brengen wij onze rapportage uit aan het directieuren overleg NOW.



## **2.7 Proces Afhandeling bezwaarzaken**

Door de lijndirectie Bezwaar & Beroep is in 2019 een programma gestart gericht op het verkorten van de doorlooptijden van de afhandeling van bezwaarzaken. In 2020 kreeg dit programma de naam 'Sneller voor de klant'. De doelstellingen van dit programma zijn:

- Klanten weten snel waar ze aan toe zijn en krijgen waar ze recht op hebben;
- Minder werkdruk en meer werkplezier voor medewerkers;
- Behoud van professionele autonomie en kwaliteit van werk.

Het doel van het onderzoek is om na te gaan of geborgd is dat met de voorgenomen implementatie van het nieuwe werkproces de doelstellingen van het programma 'Sneller voor de klant' (blijvend) behaald worden. We verwachten in oktober onze bevindingen af te stemmen met het hoofd BC&K Bezwaar & Beroep en de directeur Bezwaar & Beroep. Hierna brengen wij onze rapportage uit aan de directeur Bezwaar & Beroep en aan de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur.

Amsterdam, 7 oktober 2021

  
Directeur Accountantsdienst UWV





### Bijlage I: Audit action list

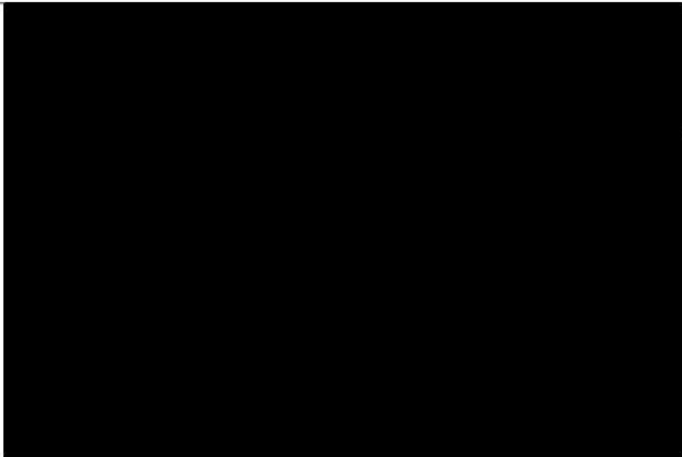





Via de hieronder opgenomen 'audit action list' rapporteren wij over de stand van zaken van de toegezegde verbeteracties naar aanleiding van onze eerdere rapportages. Op basis van gemaakte afspraken beoordelen wij de status van de verbeteracties en rapporteren hierover (rood: status actie vereist specifieke 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/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal              |
|-----|--|--|--------------------------|-------------------------|----------------------|
| 1   | <p><i>Q4 rapportage AD 2019: Tijdelijk Scholingsbudget</i></p> <p>Directeur WERKbedrijf heeft de volgende sturingsmaatregelen toegezegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De directeur uitvoering geeft de opdracht aan het verantwoordelijke lijnmanagement om onderstaande verbetermaatregelen uit te voeren. De voortgang wordt maandelijks besproken in de monitorgesprekken.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> | <p>WERKbedrijf geeft aan dat de maatregelen zijn ingevoerd. De effecten van de maatregelen zijn tweemaal onderzocht door de afdeling BC&amp;K. Uit deze onderzoeken bleek dat de maatregelen effect hebben maar dat op onderdelen de werking verder moet worden aangescherpt. Inmiddels is in 2021 zowel het beleid als het inkoopkader scholing opnieuw aangepast. Tevens is duidelijk geworden dat de regeling 'Tijdelijk Scholingsbudget' per 1 januari 2022 wordt beëindigd. Om deze reden achten wij een onderzoek naar de kwaliteit van de uitvoering van de huidige tijdelijke regeling niet meer zinvol.</p> | <p>██████████</p>        | <p>██████████</p>       | <p><b>n.v.t.</b></p> |

| Nr. | Afkomst – Actie  | Status van actie/beoordeling | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal |
|-----|--|------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p>Ter ondersteuning van de sturingsmaatregelen, ontwikkelt WERKbedrijf de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt een landelijke beslisboom een sjabloon geïntroduceerd voor de beschrijving van alle rechtmatigheidsaspecten in het werkplan. Regionaal worden geen eigen documenten meer ontwikkeld.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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</li> </ul> |                              |                          |                         |         |

| Nr. | Afkomst – Actie  | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder  | Portefeuille<br>-houder   | Signaal             |
|-----|--|--|---|---|---------------------|
|     | <p>controle op volledigheid en juistheid en inhoudelijke en kwalitatieve aspecten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elk district heeft aangegeven dat de kwaliteitscontrole is ingericht. BC&amp;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.</li> <li>• 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.</li> </ul> |  |   |   |                     |
| 2   | <p><i>Q4 rapportage AD 2019: Fysieke beveiliging</i><br/>Wij hebben Facilitair Bedrijf geadviseerd een gestructureerde PDCA-cyclus in te richten op het gebied van fysieke beveiliging, waarin minimaal de volgende aspecten zijn geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren van het decentrale toezicht en inzicht van het management op het toepassen van de voorgeschreven richtlijnen en instructies t.a.v. fysieke beveiliging.</li> <li>• BC&amp;K een toetsing op naleving van de voorschriften en instructies te laten uitvoeren. Tevens periodiciteit bepalen van dit onderzoeksonderwerp voor de komende jaren.</li> </ul>   | <p>Facilitair Bedrijf laat de naleving van instructies ten aanzien van fysieke beveiliging van en in kantoren van UWV één keer per 2 jaar onderzoeken door een extern onderzoeksbureau. Het laatste onderzoek heeft plaatsgevonden in 2020. Facilitair Bedrijf heeft de aanbevelingen naar aanleiding van dit onderzoek opgevolgd.</p> |  |  | <p><b>Groen</b></p> |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• BC&amp;K een toetsing op naleving van de voorschriften en instructies te laten uitvoeren. Tevens periodiciteit bepalen van dit onderzoeksonderwerp voor de komende jaren.</li> </ul>  | <p>Toetsing op de naleving van de voorschriften en instructies ten aanzien van fysieke beveiliging is een vast onderwerp in de interne auditjaarplanning van BC&amp;K. BC&amp;K heeft in 2020 een interne audit uitgevoerd op de</p>   |   |   | <p><b>Groen</b></p> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder  | Portefeuille<br>-houder   | Signaal   |
|-----|---|--|---|---|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <p>naleving van de voorschriften en instructies. BC&amp;K is bezig na te gaan of de aanbevelingen naar aanleiding van de interne audit zijn opgevolgd. Deze werkzaamheden worden naar verwachting in oktober 2021 afgerond.</p> <p>Het nieuwe pasjessysteem is medio september volledig geïmplementeerd. Facilitair Bedrijf voert in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021 voor het eerst een controle uit op de uitgegeven toegangsautorisaties. De wijze waarop deze periodieke controles uitgevoerd gaan worden, alsmede het uitbrengen van periodieke rapportages, is nog in ontwikkeling.</p> |   |   | <p style="background-color: #90EE90;"> </p> <p><b>Wit</b></p> |
| 3   | <p><i>Q4 rapportage AD 2019: Excasso</i></p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%; min-height: 200px;"></div>   | <div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%; min-height: 200px;"></div>   | <div style="background-color: gray; width: 100%; height: 100%; min-height: 200px;"></div> | <div style="background-color: gray; width: 100%; height: 100%; min-height: 200px;"></div> | <p><b>Oranje</b></p>  |

| Nr. | Afkomst – Actie  | Status van actie/beoordeling  | Deadline/<br>Actiehouder   | Portefeuille<br>-houder  | Signaal              |
|-----|--|---|--|--|----------------------|
|     |   | <p>Wij blijven de ontwikkelingen volgen en rapporteren hierover in onze volgende kwartaalrapportages.</p>   |   |   | <p><b>Oranje</b></p> |
| 4   | <p><i>Q1 rapportage AD 2020: Werking heringericht ZW-Arboproces</i></p> <p>In onze rapportage hebben wij een aantal adviezen voor SMZ en Uitkeren geformuleerd ten aanzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichting en uitvoering van het proces in de eerste lijn.</li> </ul> | <p>In opdracht van de domeinhouders ZW-Arbo heeft een evaluatie plaatsgevonden van de digitale vragenlijst ZW. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie worden verbeteringen doorgevoerd waarvan een deel is opgenomen in de release van december 2021. Daarnaast worden Webinars georganiseerd voor de MVB en VA in de 1<sup>e</sup> lijn met als doel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Een terugkoppeling van de bevindingen van de Evaluatie digitale vragenlijsten ZW;</li> </ul> |  |  | <p><b>Groen</b></p>  |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal      |
|-----|---|--|--------------------------|-------------------------|--------------|
|     |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Voortzetten van een leerlijn m.b.t. de onderlinge samenwerking, bedoeld om de klant zo goed mogelijk te bedienen.</li> </ul>  |                          |                         |              |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Operationele aansturing.</li> </ul>                      | <p>Een werkgroep is ingesteld (bestaande uit medewerkers BC&amp;K) die met behulp van een externe partij een dashboard oplevert waar onder andere informatie zal worden opgenomen over het effect van het handelen van de VA. De planning is dat een eerste versie van dit dashboard medio september 2021 wordt opgeleverd.</p> <p>Ten aanzien van de MVB is de volgende informatie beschikbaar via Matroesjka (dashboard ZW): MDO's (afgehandeld en resultaat MDO), vragenlijsten (afgehandeld en ontvangen), gemaakte afspraken, voorraden, consulten, overdrachten en uitstroom.</p>  |                          |                         | <b>Groen</b> |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Overdracht van de eerste naar de tweede lijn.</li> </ul> | <p>In opdracht van de domeinhouders ZW Arbo wordt, naar aanleiding van de uitkomsten van diverse evaluaties/onderzoeken naar de Herinrichting ZW Arbo, een vooronderzoek uitgevoerd naar verbeteringen in de overdracht van de eerste naar de tweede lijn. Een kortetermijnoplossing die voorgesteld wordt is een aanscherping van de werkinstructies MVB voor het 1<sup>e</sup> lijnsverslag.</p> <p>Met de RB is gekeken welke info zij missen in de overdracht van de eerste naar de tweede lijn. Tijdens deze sessies is gebleken dat de werkinstructies voldoende duidelijkheid geven, het was meer het uitleggen (de onderbouwing) van de gemaakte keuzes in de overdracht. De samenwerking tussen de eerste en tweede lijn is ook</p> |                          |                         | <b>Groen</b> |

| Nr. | Afkomst – Actie  | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal      |
|-----|--|--|--------------------------|-------------------------|--------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Borging van de realisatie van de doelstellingen van het heringerichte ZW-Arboproces.</li> </ul>   | <p>geïntensiveerd waardoor sommige issues ten aanzien van de informatieoverdracht niet meer spelen.</p> <p>KPMG heeft in opdracht van de Raad en OR een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de ZW Arbodienstverlening. Deze evaluatie was gericht op ICT-ondersteuning, het organisatorische deel en het klantperspectief. Tevens heeft in dit evaluatieonderzoek een meting plaatsgevonden van de medewerkerstevredenheid en een beoordeling hoe de ramingen, zoals opgenomen in het businessplan, zich verhouden tot de werkelijke financiële effecten in de eerste lijn. Hoewel KPMG een berekening heeft uitgevoerd was de conclusie dat een zuivere vergelijking voor alleen eerste lijn niet te maken is onder meer vanwege de gewijzigde aard en procesinrichting van de werkzaamheden. KPMG heeft op de onderzochte thema's aanbevelingen gedaan waaraan wordt gewerkt binnen het ZW Arbo domein.</p> |                          |                         | <b>Groen</b> |
| 5   | <p><i>Q3 rapportage AD 2020: Sturing en beheersing tijdens de crisis COVID-19</i></p> <p>Helderheid over de rol van SZW: op welk moment en op welke wijze moet SZW geïnformeerd en/of betrokken worden bij de besluitvorming in een crisissituatie?</p>  | <p>Dit onderdeel wordt, conform uw raadsbesluit, later toegevoegd aan het Centraal Crisismanagementplan. Wij gaan in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021 de status van dit actiepunt na.</p>   |                          |                         | <b>Wit</b>   |
| 6   | <p><i>Q3 rapportage AD 2020: Juiste besteding re-integratiebudget arbeidsgehandicapten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wij hebben SMZ en WERKbedrijf geadviseerd om in overleg met SBK na te gaan in hoeverre met de activiteiten van de zelfstandig opgestarte werkgroep en de reeds ingezette verbeteracties (qua inhoud en proces) reeds invulling wordt gegeven aan de gehele opdracht van de Raad van Bestuur d.d. 26 mei</li> </ul> | <p>WERKbedrijf, SMZ en SBK hebben in het tweede kwartaal 2021 de voortgang van de ingezette verbeteracties n.a.v. het onderzoeksrapport van Kenniscentrum 'Wat kopen we in voor wie' besproken. Gepland was om in het 3<sup>e</sup> kwartaal gezamenlijk te bepalen in hoeverre de onderzoeksaanbevelingen zijn gerealiseerd en eventuele verdere acties/prioriteiten te bepalen. Deze actie heeft in</p>  |                          |                         | <b>Wit</b>   |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal    |
|-----|---|--|--------------------------|-------------------------|------------|
|     | 2020: de impact bepalen van de onderzoeksaanbevelingen uit het rapport 'Wat kopen we in voor wie'.  | het 3 <sup>e</sup> kwartaal nog niet plaatsgevonden. De verwachting van WERKbedrijf is dat dit in oktober plaats zal vinden.   |                          |                         |            |
|     | <p>Wij hebben SMZ geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de uitvoering van de ingezette en nog in te zetten verbetermaatregelen te monitoren en vast te stellen of met deze verbetermaatregelen de daarmee beoogde resultaten zijn bereikt (PDCA-cyclus).</li> <li>periodiek een kwaliteitsonderzoek uit te voeren om vast te stellen hoe de kwaliteit van de inzet van externe re-integratiedienstverlening en daarmee de juiste besteding van het re-integratiebudget AG zich ontwikkelt.</li> </ul> | SMZ heeft in 2020 diverse verbetermaatregelen getroffen om de juiste besteding van het re-integratiebudget en de verantwoording hierover te verbeteren. BC&K SMZ heeft in het tweede kwartaal 2021 de twee kwaliteitsonderzoeken naar de inkoop van re-integratiemiddelen door de ZW Arborol tijdelijk opgeschort om de uitvoering de ruimte te geven invulling te kunnen geven aan de 'Agenda van de Toekomst van de sociaal medische dienstverlening'. De intentie van BC&K SMZ is deze BC&K-onderzoeken ultimo 4 <sup>e</sup> kwartaal af te ronden en daarmee vast te stellen of de ingezette maatregelen hebben geleid tot het gewenste resultaat. Wij gaan in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021 de status van dit actiepunt na. | █                        | █                       | █          |
|     | <p>Wij hebben WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>te sturen op de onderlinge samenhang van de verbetermaatregelen die onder aansturing van de regiegroep SIVER en de stuurgroep kwaliteit worden gerealiseerd.</li> <li>concrete afspraken te maken met BC&amp;K WERKbedrijf over de scope en timing van periodieke kwaliteitsonderzoeken naar de oplossing van de onderkende knelpunten.</li> </ul>  | In ons auditjaarplan is een audit opgenomen met als doel vast te stellen of de verbetermaatregelen hebben geleid tot oplossing van de geconstateerde tekortkomingen op het gebied van re-integratie en voorzieningen. Hierbij besteden we ook aandacht aan de borging van de juiste besteding van het re-integratiebudget AG. Wij starten deze audit in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021.  | █                        | █                       | <b>Wit</b> |
| 7   | <p><i>Q4 rapportage AD 2020: Toeslagenwet</i></p> <p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>te bezien in hoeverre een verdere invulling van deze signaleringsfunctie binnen de huidige beschikbare middelen mogelijk is, dan wel te onderzoeken welke</li> </ul>   | Wij volgen de ontwikkelingen en rapporteren hierover in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021.  | █<br>█                   | █                       | █          |



| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal      |
|-----|---|--|--------------------------|-------------------------|--------------|
|     | <p>extra middelen nodig zijn om tot een invulling te komen die meer past bij de missie en visie van UWV en hierover in samenspraak met SBK in gesprek te gaan met SZW.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te bezien of de huidige sturing op een kwalitatief juiste uitvoering van de Toeslagenwet, gelet op de uitkomsten van de eerder genoemde onderzoeken en analyses aanscherping behoeft.</li> <li>• om specifiek naar aanleiding van de uitkomsten van de bestandsvergelijking/analyse in het AW-domein te bezien of een volledig bestandsvergelijking (registratie leefvorm ResaFasa versus BRP) zinvol is.</li> <li>• vooruitlopend op het onderzoek van KPMG verdere acties te ondernemen met betrekking tot eerder vastgestelde risico's op misbruik en oneigenlijk gebruik bij de uitvoering van de Toeslagenwet, tenzij deze risico's met onderbouwing zijn geaccepteerd, dan wel reeds zijn ondervangen.</li> </ul> |  |                          |                         |              |
| 8   | <p><i>Q4 rapportage AD 2020: Uitkeringsverstrekking gedetineerden</i></p> <p>Wij hebben SBK geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gelet op de afhankelijkheid van SZW voor het oplossen van knelpunten, de voortgang van de werkgroep bij het Ministerie van SZW te monitoren en bij gebrek aan voortgang (op hoger niveau) in gesprek te gaan met SZW.</li> </ul>  | <p>Vanuit de werkgroep van SZW is aan UWV verzocht om, samen met Dienst Justitiële instellingen (DJI), een onderzoek uit te voeren naar de volledigheid van de detentiemeldingen door DJi. Het onderzoek loopt nog. De werkgroep van SZW wordt over de voortgang van het onderzoek geïnformeerd.</p> | █                        | █                       | <b>Groen</b> |
|     | <p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te borgen dat de vierkantsvergelijking (het Excel bestand) een volledig beeld geeft ten aanzien van</li> </ul>   | <p>Bij de verdere uitwerking van de vierkantsvergelijking is gebleken dat het te complex was om de volledigheid van de afhandeling van de detentiesignalen bij Uitkeren hiermee te kunnen bewaken (primaire doel). Nu wordt</p>  | █                        | v. █                    | <b>Groen</b> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling  | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal   |
|-----|---|---|--------------------------|-------------------------|---|
|     | <p>de afhandeling van detentiesignalen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>om onder regie van BC&amp;K periodiek een kwaliteitstoets te laten uitvoeren op de afgehandelde detentiesignalen.</li> </ul>   | <p>met de 'vierkantsvergelijking' gecontroleerd of een detentiesignaal, dat gematcht is met een uitkering, goed is doorgegeven aan de divisie Uitkeren (secundaire doel). De volledigheid van de afhandeling wordt beoordeeld bij de kwaliteitstoets aan de hand van de door Gegevensdiensten geleverde signalen richting Uitkeren (bestand 'Vierkantsvergelijking').</p> <p>In de vergadering van het DT Uitkeren van 1 april 2021 is besloten om een kwaliteitstoets m.b.t. de afhandeling van de detentiesignalen en een systeembeoordeling t.a.v. de monitoring op het proces van detentiemeldingen uit te voeren. Het onderzoek is uitgevoerd en de rapportage wordt binnenkort aan het DT Uitkeren voorgelegd. Na besluitvorming wordt moet duidelijk worden of de kwaliteitstoets periodiek zal worden uitgevoerd.</p> |                          |                         | <p style="background-color: #92d050;"> </p> <p><b>Wit</b></p> |
| 9   | <p><i>Q4 rapportage AD 2020: Sturing op gemeenschappelijke en generieke voorzieningen</i></p> <p>We hebben de programmadirecteur E-Werken geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in samenspraak met de eigenaren van de betreffende voorzieningen tot onderlinge afspraken te komen over de wijze waarop en de termijn die nodig is om te komen tot een volledige overdracht van taken en verantwoordelijkheden conform beoogde opzet. Dit stimuleert partijen om de randvoorwaarden in te regelen om taken en verantwoordelijkheden te kunnen oppakken (IV-onderdelen) c.q. los te laten (Programma E-Werken). Een warme overdracht achten wij hiervoor noodzakelijk;</li> </ul> | <p>Voor voorzieningen zoals E-Afspraak en E-Publicatie worden afspraken gemaakt over de overdracht van taken en verantwoordelijkheden. Het eigenaarschap van E-Afspraak ligt in 2021 en 2022 nog bij E-Werken. Na de implementatie bij WERKbedrijf wordt het eigenaarschap overgedragen aan [REDACTED]</p> <p>GIV is in de loop van 2020 verantwoordelijk geworden voor het technisch beheer van de generieke ICT-tools. De overdracht van de overige taken is nog niet in gang gezet. Wel is GIV al bezig met voorbereidingen om taken op te kunnen pakken.</p> <p>Het programma E-werken is in samenwerking met de expertgroep OPB en GIV het Ontwikkel- en Leertraject (OLT) gestart. De eerste opleiding is in september gestart. Een tweede groep wordt gepland.</p>   | [REDACTED]               | [REDACTED]              | <b>Wit</b>  |

| Nr. | Afkomst – Actie  | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal           |
|-----|--|--|--------------------------|-------------------------|-------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>naar de lijn over te dragen taken t.a.v. regie, monitoring en advisering expliciet te duiden en in samenspraak met de centrale en decentrale IV-onderdelen te bepalen waar deze taken zo nodig belegd kunnen en moeten worden.</li> </ul>   | <p>Binnen E-Werken is een eerste inventarisatie gedaan van taken en rollen bij het beheer van generieke ICT-tools. Een plan voor de overdracht van taken en verantwoordelijkheden zal door E-werken in samenspraak met de centrale en decentrale IV-onderdelen worden opgesteld. De programmadirecteur E-werken verwacht dat in het najaar 2021 in de IV-Board besluitvorming kan plaatsvinden over het beleggen van taken en verantwoordelijkheden.</p>   | <p>█<br/>█</p>           | <p>█</p>                | <p><b>Wit</b></p> |
|     | <p>We hebben de CIO geadviseerd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de regiefunctie op de planning en het tijdig beschikbaar zijn van de randvoorwaarden concreter te duiden en te beleggen met voldoende mandaat (voor het vaststellen van richtlijnen en beleid voor het gebruik van gemeenschappelijke en generieke voorzieningen) en voldoende faciliteiten (expertise, middelen) om deze regiefunctie adequaat uit te voeren.</li> </ul> | <p>De CIO-Office heeft, op basis van extern advies, een voorstel uitgewerkt om te komen tot effectiever sturen op technologische vernieuwing en doorontwikkeling. Dit voorstel is in juli voorgelegd aan de IV Board.</p> <p>De IV-Board heeft aan de Architectuurboard gevraagd te beoordelen welke elementen ingezet kunnen worden in het traject dat loopt in het kader van de verandersnelheid en dit in te brengen in de (IV-Board) werkgroep De Versnelling.</p>   | <p>█</p>                 | <p>█</p>                | <p><b>Wit</b></p> |
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>in samenspraak met de IV-directeuren na te gaan op welke manier signalering van afwijking van de doelarchitectuur bij projecten die gefinancierd worden uit het reguliere budget beter geborgd kan worden.</li> </ul>   | <p>CIO-Office/Architectuurfunctie heeft een voorstel uitgewerkt voor het versterken/uitbreiden van het register architectuurafwijkingen. Doel is dit register ook te gebruiken om te sturen op verbetering van kwaliteit. Hierin zijn verandertrajecten vanuit de reguliere lijn/financiering meegenomen.</p> <p>Het voorstel is 13 juli in de IV-Board besproken. Architectuurafwijkingen zullen periodiek in de IV-Board worden besproken, waarbij ook een analyse van oorzaken en oplossingen worden opgenomen. Daarnaast is gevraagd aan de Architectuurboard te bekijken hoe het voorstel uitgewerkt kan worden in betreffende processen.</p> | <p>█</p>                 | <p>█</p>                | <p><b>Wit</b></p> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling  | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal    |
|-----|---|---|--------------------------|-------------------------|------------|
| 10  | <p><i>Q4 rapportage AD 2020: Proces Ziektewet</i></p> <p>Wij gaan in het eerste kwartaal 2021 de stand van zaken rondom de afspraken tussen SZW en UWV na en bezien dan of en op welk moment een audit naar de ZW-Arboproces (tweedelijns activiteiten) in 2021 zinvol is.</p>  | <p>Op 9 april 2021 heeft de Minister van SZW een Kamerbrief gestuurd over de toekomst van sociaal medisch beoordelen. In deze brief is aangegeven dat UWV zo snel mogelijk twee maatregelen gaat implementeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omslag naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening;</li> <li>• Effectievere inzet van de verzekeringsarts in de Ziektewet.</li> </ul> <p>Gezien deze ontwikkelingen achten wij een audit op korte termijn niet zinvol. In overleg met de portefeuillehouder in de Raad van Bestuur en de directie SMZ bezien wij op welke wijze en op welk moment wij verder invulling geven aan een onderzoek naar dit onderwerp.</p>   | █                        | █                       | <b>Wit</b> |
| 11  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Verantwoording tolkvoorzieningen programma-kosten VWS</i></p> <p>Wij hebben de directie WERKbedrijf geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aanpassingen ten aanzien van de nadere duiding van de regelgeving t.a.v. maatwerk aanvragen van individuen en aanvragen van organisaties in het protocol voorzieningen na publicatie te implementeren.</li> </ul> | <p>De publicatie door UWV van de aanpassingen in het protocol is in de loop van 2021 sinds wij rapporteerden tweemaal uitgesteld. Gevolg is dat in de eerste drie kwartalen van 2021 de gerapporteerde onzekerheden t.a.v. de rechtmatigheid als gevolg van het ontbreken van de nadere duiding zijn blijven voortbestaan. Het WERKbedrijf geeft aan dat het protocol Voorzieningen inclusief wijzigingen naar verwachting vóór 1 november 2021 zal worden gepubliceerd. Vanuit het WERKbedrijf is er reeds goedkeuring en is een formeel akkoord van JZ gevraagd. Vervolgens kan het protocol door naar de RvB. Wij beoordelen in het laatste kwartaal van 2021 (na publicatie) de implementatie van de aanpassingen door WERKbedrijf.</p> | █                        | █                       | <b>Wit</b> |
| 12  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW)</i></p> <p>Wij hebben de directie Uitkeren geadviseerd het door BC&amp;K Uitkeren geformuleerde advies te implementeren:</p>  | <p>Wij onderzoeken in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021 de implementatie van de adviezen door Uitkeren.</p>   | █                        | █                       | <b>Wit</b> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal    |
|-----|---|--|--------------------------|-------------------------|------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>het lijstwerk van gegevensdiensten (uit de pilot) standaard in het huidige werkproces van de IOW op te nemen.</li> <li>Gewijzigde inkomsten worden niet vanuit gegevensdiensten gemeld. Voor deze inkomsten zal verder naar een oplossing gezocht moeten worden.</li> </ul>  |  |                          |                         | <b>Wit</b> |
| 13  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Faillissementsvorderingen</i></p> <p>Wij hebben de directie Uitkeren/VFV geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>zorg te dragen voor een structureel adequaat ingericht beheer van de faillissementsvorderingen ná instelling van de vorderingen bij de curator. Sturing op tijdige systeemtechnische aanpassingen is daarbij noodzakelijk.</li> <li>de insolventiecheck eerder in het jaar uit te voeren zodat de boekingen via het reguliere afboekingsproces in de financiële administratie verwerkt kunnen worden.</li> </ul> <p>Incassoratio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tijdig activiteiten op te starten zodat betrouwbare actuele cijfers beschikbaar zijn voor de jaarrekening 2021.</li> </ul> | Wij onderzoeken in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021 de implementatie van de adviezen door Uitkeren.  | █<br>██████████          | ██████████              | <b>Wit</b> |
| 14  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Kwaliteit oplevering jaarrekeningdossiers</i></p> <p>Teneinde een tijdige en kwalitatief goede oplevering van balansdossiers beter te waarborgen, voert FEZ een kwaliteitstraject uit, mede op basis van door ons eind 2020 (op verzoek van FEZ) gerapporteerde detailbevindingen.</p>   | Wij monitoren middels onze reguliere controlewerkzaamheden gedurende het jaar de kwaliteit van de balansdossiers van FEZ. Wij maken afspraken met FEZ over de wijze waarop wij elkaar effectief feedback kunnen geven teneinde de kwaliteit van de opleveringen te verhogen. | █                        | ██████████              | <b>Wit</b> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling  | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal    |
|-----|---|---|--------------------------|-------------------------|------------|
|     | <p>We signaleren dat FEZ bij de opleveringen van verantwoordingsproducten afhankelijk is van enkele specialisten met specifieke kennis van wie gedurende de verslaggevingsperiode veel gevraagd wordt. Dit gaat ten koste van de kwaliteit en tijdigheid van oplevering van de verantwoordingsproducten. We vragen aandacht voor een bredere borging van deze kennis.</p> | <p>FEZ onderneemt momenteel actie om de capaciteit rond de jaarrekening uit te breiden en versterken. Ook onderzoekt FEZ of de planning van het jaarrekeningproces kan worden geoptimaliseerd, teneinde bepaalde knelpunten te verminderen.</p>   |                          |                         |            |
| 15  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: ICT Algemeen</i><br/>Wij hebben de CIO geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Te onderzoeken welke omvang van de formatie nodig is voor het doelmatig inzetten van BC&amp;K op uit te voeren procesonderzoeken.</li> </ul>  | <p>Wij beoordelen in het 4<sup>e</sup> kwartaal de stand van zaken.</p>   | █                        | █                       | <b>Wit</b> |
| 16  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Stabiliteit en continuïteit (bedrijfscontinuïteit)</i><br/>Wij hebben de directeur BZ geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• te sturen op het inrichten van een UWV-breed BCM.</li> </ul>   | <p>BZ is bezig met het in kaart brengen van verschillende opties op het gebied van het inrichten van een UWV-breed BCM. Naar verwachting wordt de richting bepaald in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021. Wij volgen de ontwikkelingen en rapporteren daarover in onze volgende kwartaalrapportages.</p>   | █                        | █                       | <b>Wit</b> |
| 17  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Stabiliteit en continuïteit (Leveranciersmanagement)</i><br/>Wij hebben de CIO geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het draaiboek over de overige bedrijfsonderdelen breed uit te rollen zodat zij invulling kunnen geven aan hun verantwoordelijkheid voor beoordeling van de TPM's.</li> </ul>                  | <p>Leveranciersmanagement heeft het 'Draaiboek beoordeling TPM's van providers door UWV' opgeleverd. De bedrijfsonderdelen kunnen aan de hand hiervan zelf de TPM's beoordelen. Wij kunnen pas in het eerste kwartaal van 2022 inzicht krijgen in de toepassing van het draaiboek en mede daardoor in welke mate de bedrijfsonderdelen invulling geven aan hun verantwoordelijkheid voor de beoordeling van de TPM's.</p> | █                        | █                       | <b>Wit</b> |
| 18  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: BIO</i><br/>Wij hebben geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een proces in te richten dat is gericht op het leveren van een In Control Verklaring (ICV) per ultimo 2021.</li> </ul>  | <p>Voor de implementatie van de BIO en het uitbrengen van een UWV-brede ICV over informatiebeveiliging per ultimo 2021 loopt een traject onder aansturing van een stuurgroep en ondersteuning van een regieteam dat</p>   | █<br>█<br>█              | █ █<br>█                | <b>Wit</b> |




| Nr. | Afkomst – Actie  | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal       |
|-----|--|--|--------------------------|-------------------------|---------------|
|     |  | <p>interne specialisten raadpleegt. De bedrijfsonderdelen zijn bezig met de implementatie van de BIO. Hierover zal ieder bedrijfsonderdeel in december 2021 een deel-ICV opleveren. Wij volgen de ontwikkelingen en vorderingen in de bedrijfsonderdelen, de wijze waarop zij worden ondersteund door het regieteam en de genomen besluiten door de stuurgroep.</p> <p>Tevens voeren we momenteel een onderzoek uit naar het herleidbaar en transparant tot stand komen van de ICV van UWV met in achtneming van de binnen UWV daartoe vastgestelde uitgangspunten voor 2021 (over scope, diepgang, e.d.). De verkennende gesprekken met bedrijfsonderdelen in de huidige fase van het onderzoek resulteren in een beeld op hoofdlijnen van de huidige stand van zaken op weg naar de ICV 2021 en een identificatie van verdere professionaliseringskansen voor dit jaar en de toekomst. In de volgende fase onderzoeken we de in de deel-ICV's en UWV-brede ICV opgenomen informatie op basis van bewijslast geleverd door de bedrijfsonderdelen en uitkomsten van audits door de AD.</p> |                          |                         |               |
| 19  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Autorisatiebeheer</i></p> <p>Wij hebben de directeur HRM geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de governance en de ondersteunende IT-middelen inzake autorisatiebeheer te verbeteren.</li> </ul>  | <p>Het verbeteren van zowel de governance als ondersteunende IT-middelen maakt deel uit van het programma Helios.</p>  | █                        | █                       | <b>Groen</b>  |
| 20  | <p><i>Accountantsverslag UWV 2020: Loonaangifteketen</i></p> <p>Wij hebben de directeur Gegevensdiensten geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>afspraken met de andere partners binnen de Loonaangifteketen te maken om te komen tot integrale benadering van de informatiebeveiliging voor de keten.</li> </ul> | <p>Met de Belastingdienst heeft eind september overleg plaatsgevonden over een uit te voeren onderzoek naar het autorisatie- en wijzigingsbeheer van de systemen die deel uitmaken van de Loonaangifteketen bij de Belastingdienst. In dit overleg bleek dat de Belastingdienst vooralsnog niet wenste mee te werken aan zo'n onderzoek. De motivering was dat dit verzoek</p>   | █<br>█                   | █                       | <b>Oranje</b> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal    |
|-----|---|--|--------------------------|-------------------------|------------|
|     |   | <p>volgens hun niet past binnen de afspraken uit het afgesloten convenant voor de Loonaangifteketen en dat de noodzaak voor zo'n onderzoek ook ontbreekt. De uitkomst van dit overleg is geëscaleerd naar de ketenmanager Loonaangifteketen. Dit heeft geleid tot een gesprek op directieniveau. De Belastingdienst brengt in beeld wat zij op het terrein van informatiebeveiliging al doen binnen de Loonaangifteketen. De uitkomst van deze verkenning zal in oktober met de directeur Gegevensdiensten en de Ketenmanager van de Loonaangifteketen worden gedeeld. Afhankelijk van het beeld worden verdere afspraken gemaakt.</p> |                          |                         |            |
| 21  | <p><i>Q2 rapportage AD 2021: Transitie Datacenter</i><br/>Wij hebben de CIO geadviseerd zorg te dragen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eenduidig gebruik van namen van, en deelnemende rollen in, overlegstructuren en hierin ook het strategisch directieoverleg op te nemen zodat meer zekerheid is dat de juiste personen in de juiste rollen en overleg acteren, als onderdeel van een effectieve sturing/monitoring en samenwerking.</li> <li>• sturing op en zichtbaar maken van niet-financiële baten zodat uiteenlopende verwachtingen binnen UWV over de invulling/interpretatie van de gecontracteerde dienstverlening tijdiger worden signaleerd.</li> <li>• het creëren van duidelijkheid naar betrokkenen (bij de transfers) over keuzes met betrekking tot lopende discussiepunten en zorgdragen voor actuele plannen zodat steeds voor alle betrokkenen duidelijk blijft wat de afspraken zijn en de gewenste werkwijze, en in lijn hiermee wordt gehandeld.</li> </ul> | <p>Wij onderzoeken in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2021 de status van de acties die zijn genomen naar aanleiding van onze adviezen.</p>  |                          |                         | <b>Wit</b> |



| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal |
|-----|---|------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• het verder uitwerken van de (maatwerk-) samenwerking met divisies zodat de kwaliteit en realisatie van de transfers geborgd blijft, ook bij toenemende druk en de (verschuiving in) capaciteitsbehoefte te bekijken in samenhang met de capaciteit die nodig is voor de realisatie van het portfolio/het UIP, en verschuivingen die zich hierin voordoen.</li> <li>• het aanscherpen van risico's met de verwachte effectiviteit van de maatregelen en het restrisico zodat betrokken stakeholders kunnen anticiperen op mogelijke (ongewenste) restrisico's.</li> <li>• het inzicht geven in afhankelijkheden tussen waves en borgen van consistentie tussen de waveplannen zodat bij planning en verschuivingen tijdig de mogelijkheden en onmogelijkheden/knelpunten in beeld zijn.</li> <li>• het aanscherpen van UWV-deliverables met duidelijkheid over UWV-acceptanten, verbeteren van monitoren van tijdige en juiste afhandeling van deliverables en vastlegging in één volledig overzicht zodat UWV (tijdig) inzicht heeft of acceptatie (door de juiste persoon) heeft plaatsgevonden en of aan de contractafspraken is voldaan.</li> <li>• het bezien op welke wijze de lessons learned tijdig kunnen worden geborgd in een aangepaste aanpak.</li> <li>• het versterken van de interne kwaliteitsborging aan de hand van een kwaliteitsplan/-strategie en aanstellen van een kwaliteitsfunctionaris zodat de kwaliteitszorg beter wordt geborgd.</li> </ul> |                              |                          |                         |         |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling   | Deadline/<br>Actiehouder | Portefeuille<br>-houder | Signaal    |
|-----|---|--|--------------------------|-------------------------|------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>het positioneren en versterken van de QA-functie op strategisch niveau zodat de UWV-stuurgroep en de programmaopdrachtgever inzicht krijgen in de werking van het kwaliteitssysteem en hierop kunnen sturen.</li> </ul>  |  |                          |                         |            |
| 22  | <p><i>Q2 rapportage AD 2021: Bewaar- en vernietigingsproces</i><br/>Wij hebben FB-DIV en de divisies/directies geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gezamenlijk te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de juistheid van de vernietigingslijst vast te kunnen stellen.</li> <li>bestandsvergelijkingen te gebruiken om te bezien hoe de kwaliteit van de data in het dossiervolgsysteem verbeterd kan worden.</li> <li>het verbeteren van het bewaar- en vernietigingsproces integraal, UWV-breed aan te pakken.</li> <li>de regie op (de sturing van) het proces van bewaren en vernietigen te beleggen bij een hiertoe gemandateerd ketenregisseur, met voldoende kennis en kunde van het hele ketenproces.</li> </ul> | <p>Vanaf 16 augustus 2021 is een ervaren ketenregisseur gestart met het opstellen van een UWV-breed plan van aanpak. Het projectplan wordt naar verwachting eind september 2021 ter besluitvorming aangeboden aan het DT-FB. Na vaststelling door het DT zal in oktober gestart worden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de vorming van een projectgroep bewaren en vernietigen;</li> <li>de vorming van een kerngroep met inhoudsdeskundigen. Deze kerngroep zal zich richten op: <ul style="list-style-type: none"> <li>het in kaart brengen welke dossiertypen behoren tot een sociale verzekeringszaak;</li> <li>het inrichten van een sluitend bewaar- en vernietigproces.</li> </ul> </li> <li>het uitvoeren van bestandsvergelijkingen tussen enerzijds het dossiervolgsysteem (DVS) en anderzijds EA en het lopende uitkeringsbestand van Uitkeren.</li> </ul> | █<br>█                   | █                       | <b>Wit</b> |
| 23  | █   | Wij onderzoeken in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021 de status van de acties die zijn genomen naar aanleiding van onze adviezen.  | █<br>█                   | █                       | <b>Wit</b> |

| Nr. | Afkomst – Actie   | Status van actie/beoordeling  | Deadline/<br>Actiehouder  | Portefeuille<br>-houder   | Signaal    |
|-----|---|---|---|---|------------|
|     |    |   |   |   |            |
| 24  | <p><i>Q2 rapportage AD 2021: Onderhoudsproces Polisadministratie</i></p> <p>Wij hebben de directeur Gegevensdiensten geadviseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• om de resultaten van de autorisatiecontroles controleerbaar vast te leggen en kwaliteitscontroles uit te voeren op het onderhoudsproces.</li> <li>• om de resultaten van de hiervoor genoemde controles op te nemen in een periodieke rapportage.</li> </ul> | Tijdens de audit 'Beheer Polisadministratie' (gepland in het 4 <sup>e</sup> kwartaal 2021) gaan wij tevens de stand van zaken met betrekking tot onze aanbevelingen na. |  |  | <b>Wit</b> |

**Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte rapportages**

| Naam rapportage  | Datum             | Uitgebracht aan:  |
|--|-------------------|---|
| Her-assessmentrapport DigiD bevindingen aansluiting 1000053 – MijnUWV                              | 8 juli 2021       | ██████████, directeur K&S   |
| Inrichting Kassiersfunctie i.h.k.v. Tijdelijke regeling aanvullende crisisdienstverlening COVID-19 | 8 juli 2021       | ██████████, directeur Landelijke Uitvoering, Staf en Informatieproducten WERKbedrijf<br>██████████, manager kassiersfunctie WERKbedrijf   |
| Afhankelijkheid ICT-leveranciers   | 15 juli 2021      | ██████████, lid Raad van Bestuur<br>██████████, waarnemend CIO, Hoofd CIO Office<br><i>Ter kennisgeving aan:</i><br>██████████, lid Raad van Bestuur<br>██████████, plv. directeur ██████████                   |
| Werking Framework Kwaliteit WERKbedrijf  | 22 juli 2021      | ██████████, directeur Landelijke Uitvoering, Staf en Informatieproducten WERKbedrijf  |
| DigiD Her-assessmentrapportage 1000053 – MijnUWV   | 9 september 2021  | ██████████, directeur K&S   |
| DigiD Her-assessmentrapportage 1002873 – WERKbedrijf   | 9 september 2021  | ██████████, directeur K&S   |
| Herontwerp bedrijfsprocessen WW: Klantproces   | 13 september 2021 | ██████████, lid Raad van Bestuur<br>██████████, directeur Uitkeren<br><i>Ter kennisgeving aan:</i><br>██████████, lid Raad van Bestuur<br>██████████, programmadirecteur E- werken<br>██████████, directeur FEZ |
| 1UBO ZW  | 5 oktober 2021    | ██████████, directeur Uitkeren<br>██████████, programmadirecteur E-werken   |
| Risicomangement UWV (vervolgonderzoek)   | 5 oktober 2021    | Raad van Bestuur  |