



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	12 december 2023
Agendapunt	Agendapunt 2 Nummer 23 – 459
Onderwerp	Auditplan 1 ^e tertaal 2024
Directeur	Directeur AD
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Maarten Camps
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Directeur FEZ	Risicomanagement: De audit risicomanagement sluit mooi aan op de vraag van de minister in de kamerbrief over de risicoscans en de evaluatie die de tweede lijn gaat doen de komende periode. Een audit naar operationeel risicomanagement (risicoleiderschap) ligt in het verlengde van wat wij als tweede lijn doen, geeft een objectief beeld over hoe dat nu in de praktijk gaat en kan aanbevelingen opleveren over hoe we dit in de toekomst nog meer/beter kunnen borgen. Compliance: FEZ is sinds de zomer echt stappen aan het zetten op het vlak van compliance en dankzij de komst van de externe projectleider werkt FEZ nu gestructureerd aan een aantal zaken: o.a. een document met de beschrijving van de governance en het proces op dit onderwerp. De audit zou kunnen helpen bij inrichting van het stelsel.
Directeur Bestuurszaken	Goed dat deze audit gedaan wordt, maar er is ook een behoefte voor een bredere audit naar de sturing op alle klantreizen.
Klantreisleider 'Ik ben ziek of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt	Akkoord.
Directeur HRM	Geen opmerkingen.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. De Raad van Bestuur stelt het auditplan voor het 1^e tertaal 2024 vast.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

De Auditdienst stelt periodiek een auditplan op voor het komende tertaal. Bijgevoegd treft u het concept auditplan voor het 1^e tertaal 2024 aan.

Hoofdstuk 2 van het concept auditplan geeft een overzicht van de te starten werkzaamheden en lopende werkzaamheden in het kader van onze internal auditfunctie. Tevens wordt in dit hoofdstuk een doorlijk gegeven naar mogelijk te starten internal audits in de komende twee tertalen. In *hoofdstuk 3* zijn onze werkzaamheden in het kader van onze financiële certificeringsfunctie opgenomen. Tot slot geeft hoofdstuk 4 onze werkzaamheden in het kader van de IT-auditfunctie weer.

Voor de volgende internal auditonderwerpen willen wij in het 1^e tertaal 2024 onderzoeken starten. De exacte scope van een audit wordt bepaald op basis van de uitkomsten van een vooronderzoek:

1. **Risicomanagement: risicoleiderschap & risicogericht werken**

In de vergadering van 12 oktober 2021 heeft de Raad van Bestuur ons auditrapport 'Vervolgonderzoek Risicomanagement (één-meting)' vastgesteld en kennisgenomen van de FEZ-eindrapportage 'Versterking Risicomanagement UWV' (sept. 2021). UWV heeft na oplevering van deze eindrapportage diverse maatregelen getroffen ter verbetering van risicomanagement binnen

UWV (waaronder de investering in risicoleiderschap en risicogericht werken) en is nog bezig om het risicomanagementsysteem verder te versterken.

Gezien de omvang van het onderwerp 'Risicomanagement' stellen we voor om de audit in tweeën te delen:

- Onderzoek naar de werking van risicoleiderschap en risicogericht werken van het identificeren van een (mogelijk) risico laag in de organisatie tot en met de opname in het risicoregister van het organisatieonderdeel en het UWV-risicoregister.
- Onderzoek naar eventuele best practices en wat nog verder nodig is om het (de-)centrale risicomanagement verder te professionaliseren.

FEZ heeft in het document 'Aanpak evaluatie risicomanagement UWV' (d.d. november 2023) aangegeven de voorkeur te hebben voor een audit op operationeel risicomanagement (risicoleiderschap) en dit voor een dwarsdoorsnede van de organisatie te onderzoeken (dus van district tot hoofdkantoor). Wij stellen voor te starten met een audit naar Risicoleiderschap en op een later moment in 2024 de best practices te onderzoeken.

2. **Integrale klantreizen: Klantreis 'Ik ben ziek of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt'**

UWV geeft haar strategie vorm door middel van integrale klantreizen. Eén van de integrale klantreizen is de klantreis 'Ik ben ziek of (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt'. Deze klantreis is een proces van leren en verbeteren waarbij een externe blik kan bijdragen aan een effectieve en efficiënte aanpak om tot een structurele aanpak van klantreizen te komen.

Wij beoordelen de organisatie rondom deze klantreis (aanpak en uitvoering). In ons onderzoek gaan wij na op welke wijze het verbeterproces effectiever kan worden gemaakt, zodanig dat dit proces een bijdrage levert om de nieuw op te zetten kwartaalsturing binnen UWV tot een succes te maken. De uitkomsten uit ons onderzoek kunnen input zijn voor het verder verbeteren van (de sturing op) de overige klantreizen.

3. **Strategisch personeelsbeleid**

De demografische samenstelling van het personeelsbestand van UWV zorgt ervoor dat de komende jaren veel ervaren medewerkers met pensioen gaan. Tegelijkertijd is het als gevolg van de krappe arbeidsmarkt ook voor UWV lastig om nieuwe medewerkers te werven en te binden. Er is sprake van (langdurige) onderbezetting, waardoor er achterstanden (kunnen) ontstaan. Dit kan de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening van UWV in gevaar brengen.

Wij onderzoeken het strategisch personeelsbeleid van UWV en stemmen de scope van onze audit af met de directeur HRM.

4. **Compliance (quick scan)**

Gelet op de maatschappelijke positie van UWV en het belang van vertrouwen van de maatschappij in de overheid is het belangrijk dat UWV aantoonbaar voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving. In onze 'rode draden'-notitie van februari 2023 signaleerden wij dat binnen UWV een gestructureerd proces is ingeregeld om aan de SUWI-wetgeving te voldoen, maar dat binnen UWV heel weinig is ingeregeld om nieuwe wetgeving op het gebied van bedrijfsvoering te implementeren en om de vereiste compliance m.b.t. deze wetgeving aan te tonen. In september 2023 is binnen FEZ een projectleider Compliance aangesteld om een compliance framework te ontwikkelen en de compliance-activiteiten binnen UWV verder vorm te geven.

Wij gaan na of er sprake is van een gestructureerde aanpak om ten aanzien van de geldende wet- en regelgeving aantoonbaar 'in control' te komen.

5. **Quality Control & Quality Assurance in projecten (quick scan)**

UWV realiseert het fundamenteel verbeteren van de dienstverlening en de organisatie voor een groot deel projectmatig. Veel projecten hebben direct of indirect een relatie met een klantreis. Voor de projecthygiëne is de *UWV Projectmanagement Methode (UPM)* het uitgangspunt. Het Portfoliobureau binnen UWV voert het portfoliomanagement uit en beoordeelt en monitort projecten

op onder andere de projecthygiëne. Quality Control (QC) en Quality Assurance (QA)¹ zijn hierin belangrijke beheersingsmaatregelen om ervoor te zorgen dat de beoogde kwaliteit of klantwaarde ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd.

Wij gaan na of en hoe UWV op dit moment invulling geeft aan de QC/QA rol.

Als er gedurende het tertaal tussentijdse auditverzoeken komen van de Raad van Bestuur en/of de aan de Raad van Bestuur rapporterende directeuren stemmen wij de inhoud en timing van deze verzoeken af met betrokkenen, waarbij wij in overleg met de Raad van Bestuur nagaan welke internal auditonderwerpen uit ons auditplan kunnen worden doorgeschoven naar een volgend tertaal.

Gevolgen voor mensen

Het besluit om het auditplan vast te stellen heeft als zodanig geen gevolgen voor burgers/cliënten. Onze bevindingen die voortkomen uit onze onderzoeken bij de verschillende onderwerpen kunnen wel degelijk effect hebben voor burgers/cliënten.

Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

De onderzoeken van de Auditdienst dragen bij aan het verkleinen van de risico's bij het uitvoeren van de maatschappelijke opdracht van UWV en een betrouwbare overheid.

Van elk risicosignaal dat uit een internal audit of de certificeringswerkzaamheden naar voren komt, bepalen wij of dit signaal leidt tot een verdieping van onze werkzaamheden. Een signaal uit een internal audit kan leiden tot aanvullende certificeringswerkzaamheden, andersom kan een signaal uit uitgevoerde certificeringswerkzaamheden leiden tot het uitvoeren van een afzonderlijk onderzoek (internal audit).

Strategische aspecten van het besluit

De in het 1^e tertaal 2024 te starten werkzaamheden dragen bij aan het realiseren van de Werkagenda UWV 2021-2025.

Dit concept auditplan geeft inzicht in de onderwerpen waarvoor wij in het 1^e tertaal 2024 werkzaamheden uitvoeren. Voor de internal auditfunctie zijn onze analyses en risico-inschattingen vanuit de maatschappelijke opdracht van UWV het vertrekpunt, waarbij wij rekening houden met actuele ontwikkelingen binnen en buiten UWV. Hiermee beogen wij met onze internal auditfunctie aan te sluiten bij thema's en ontwikkelingen die voor de Raad van Bestuur relevant zijn en bij te dragen aan het succesvol realiseren van de doelstellingen en prioriteiten van UWV.

Voor de certificerende functie ligt ons vertrekpunt vast in wet- en regelgeving, controleprotocollen en afspraken met opdrachtgevers.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

n.v.t.

Duurzaamheid

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Na bespreking van het concept auditplan in de vergadering van de Raad van Bestuur maken wij het auditplan definitief. Het definitieve auditplan voor het 1^e tertaal 2024 wordt toegezonden aan (de leden van) de Audit Advies Commissie. Tevens wordt het auditplan, in het kader van het in het kader van het 'Toezicht op UWV en SVB – Uitgangspunten'², verstrekt aan SZW³, ADR⁴ en ARK⁵.

¹ **Quality control** richt zich op het identificeren en corrigeren van defecten in producten gedurende het gehele productieproces. **Quality Assurance** richt zich op het voorkomen van defecten door de focus te leggen op de processen. Het is een proactief kwaliteitsproces.

² Dit document (d.d. 17 juni 2021) bevat de herijkte meerjarige invulling van het toezicht voor de jaren 2021-2025. Het vervangt daarmee het Toezichtbeleid uit 2016.

³ SZW: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Stelsel en Volksverzekeringen

⁴ ADR: Auditdienst Rijk

⁵ ARK: Algemene Rekenkamer

Communicatie

Het definitieve auditplan 1^e tertaal 2024 wordt opgenomen op DWU.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- 1 Ja, in hun geheel.
- 2 Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden.
- 3 Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.
- 4 Nee, helemaal niet.