

Matrix ambtelijke reactie op concept-managementletter 2022 (bevindingen) vóór bespreking

Bespreking vond plaats op 16 november om 16:00 uur met BDO, concerncontroller, portefeuillehouder financiën en coördinator jaarstukken.

Op basis van de bespreking volgt nog een geactualiseerde versie. De geactualiseerde versie zal worden besproken in de Auditcommissie 8 december 2022.

Onderdeel managementletter	Onderwerp	Omschrijving/bevinding	Ambtelijke reactie
1.1 Dashboard Interim-controle	(fraude)risicoanalyse	BDO adviseert bij het actualiseren van de (fraude)risicoanalyse aandacht te besteden aan onder meer de verantwoordelijkheden en termijnen voor de opvolging van aanbevelingen.	De analyse komt eind november in college waarbij het college wordt gevraagd om de organisatie opdracht te geven tot het verder onderzoeken van de benoemde risico's en aanbevelingen. Exacte termijnen worden na dat moment bepaald, waarbij in de risico's en aanbevelingen onderscheid is gemaakt in prioritering/noodzaak. De aanbevelingen zullen vervolgens worden geïntegreerd in de centrale lijst van aanbevelingen en actiepunten vanuit de interne controle, zodat monitoring van opvolging gewaarborgd is. Hierin staan ook de verantwoordelijkheden en beoogde termijnen.
	Procesbeschrijvingen	BDO benoemt dat verbeteringen met name te behalen zijn in het opstellen of actualiseren van de procesbeschrijvingen, mede met het oog op de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording.	Gemeente Bernheze heeft per 1 mei 2022 een procesadviseur in dienst genomen. In oktober 2022 is een applicatie (Engage Process) aangeschaft voor het vastleggen en beschikbaar stellen van processen. De procesadviseur is aangesloten bij het project Optimalisatie ketensamenwerking ruimtelijke keten. Dit project bevindt zich momenteel (november 2022) in de oriëntatiefase m.b.t. procesoptimalisatie.
2.1 Rapporteren over fraude en continuïteit in de controleverklaring	Fraude en continuïteit in controleverklaring	De accountant is vanaf boekjaar 2022 verplicht in de controleverklaring te rapporteren over fraude en continuïteit. Het advies voor ons is om in de programmaverantwoording en programmarekening aandacht te besteden aan zowel fraude als het vermogen om financiële risico's op te vangen. BDO wil daarover graag met ons in gesprek.	Wij hebben in de paragraaf weerstandsvermogen een uitgebreide risico-analyse waarbij de hoogte van de benodigde weerstandsreserve wordt bepaald. Wij horen graag waar wij m.b.t. dit onderwerp nog verder rekening mee moeten houden.
	Rol Auditcommissie	BDO gaat graag met ons in overleg over het vergroten van de actievare rol van de gemeenteraad/Auditcommissie ten aanzien van (fraude)risicobeheersing.	In de Auditcommissie is al eerder besproken dat de (fraude)risicoanalyse een vast onderdeel wordt van de agenda. In beginsel ontvangen zij begin december een samenvatting van de (fraude)risicoanalyse. Vervolgens verstrekken wij periodiek een oplegger van de risico's, de aanbevelingen en de opvolging van de organisatie. Hiermee wordt naar ons idee voldaan aan uw advies.
2.2 Rechtmatigheidsverantwoording	Status rechtmatigheidsverantwoording	De wetswijziging van de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording voor gemeenten met ingang van 2023 is definitief. Ook wordt mogelijk de SiSa-verantwoording onderdeel van de rechtmatigheidsverantwoording. De komende periode moet worden gebruikt om voorbereidingen te treffen voor de invoering. De wijziging in de verantwoordelijkheden ten aanzien van rechtmatigheid betekent niet dat er minder rechtmatigheidscontroles moeten worden uitgevoerd, maar dat het college deze zelfstandig/intern moet inrichten, uitvoeren, controleren en rapporteren. De accountant toetst die werkzaamheden vervolgens, teneinde te kunnen controleren en verklaren dat de rechtmatigheidsverklaring van het college een getrouw beeld geeft. BDO ondersteunt graag op de punten ter voorbereiding waar dit gewenst is.	De organisatie zal de komende maanden de voorbereidingen treffen om gereed te zijn voor de rechtmatigheidsverantwoording door het college voor het boekjaar 2023. Te denken aan de verantwoordingsgrens, normenkader, financiële verordening, etc. Dat BDO aangeeft hun kennis en advies aan te bieden in de verdere ondersteuning van dit traject vinden wij prettig. Wij weten BDO daarin te vinden.
2.3 Aandachtspunten jaarrekening 2022	Inflatie en aanbestedingsprocedure	Door de enorme inflatie is het risico ontstaan dat inkopen waarvoor een reële raming is afgegeven en onderhands zijn gegund (via prijsafspraken), toch de drempel overschrijden voor het verplicht doorlopen van een Europese aanbestedingsprocedure. Indien aan voorwaarden wordt voldaan hoeft niet alsnog Europees te worden aanbesteed. (initiële raming was reëel, initiële raming was goed gedocumenteerd en de eventuele wijziging dient goed te worden gedocumenteerd).	In deze gevallen monitoren we dit en leggen we dit goed vast.

2.3 Aandachtspunten jaarrekening 2022	Inflatie en wezenlijke wijziging	Veel opdrachtnemers doen een verzoek om de contractwaarde aan te laten passen naar de huidige marktomstandigheden. De aanbestedingswet biedt een tweetal opties om contractafspraken aan te passen (Een bagatelwijziging of een onvoorziene omstandigheid). Naar de jaarrekeningcontrole toe is het belangrijk om deze overwegingen vast te leggen (voor aanpassing van de overeenkomst) om het proces niet te vertragen.	Dit bekijken we per casus en leggen we vast waar nodig.
	SiSa regelingen in de jaarrekening	Een toename van de SiSa-regeling kan gevolgen hebben voor vertraging van het proces van de jaarrekening. BDO adviseert om tussentijds op de hoogte te blijven van alle actualiteiten met betrekking tot de SiSa en wat de omvang is per regeling voor de gemeente. BDO geeft aan vlak na jaareinde met ons in overleg te treden om tijdig inzicht te hebben in het aantal regelingen voor het huidige boekjaar.	We stemmen dit proces graag tijdig af omdat het aantal regelingen waarover sisa-verantwoording afgelegd moet worden substantieel toeneemt t.o.v. de afgelopen jaren.
	Tijdige informatievoorziening uitbestede processen	Tijdige informatievoorziening met betrekking tot (gedeeltelijk) uitbestede processen is van belang, zoals jeugdzorg. Uitloop in de planning van deze partijen heeft daardoor extra gevolgen voor de planning van het bestuurlijk proces van gemeente Bernheze en de (tijdige) beschikbaarheid van deze informatie. BDO adviseert om met deze partijen tijdig concrete afspraken te maken en te monitoren ten behoeve van het bestuurlijk proces.	Voor jeugdzorg is eind november een overleg gepland waar ook alle accountantskantoren uit de regio uitgenodigd zijn. Voor het proces productieverantwoordingen/accountantsverklaringen wordt regionaal afstemming gezocht waarbij de centrumgemeenten Oss en Den Bosch een coördinerende functie hebben. Hierdoor kunnen we gezamenlijk optrekken en de druk van tijdelijke aanlevering er op houden.
3.2 Effectiviteit processen	Planning & Control: memoriaalboekingen	Er is onvoldoende zichtbare functiescheiding ten aanzien van het proces rondom memoriaalboekingen. Aanlevering van een boeking en onderliggende documentatie door de budgethouder wordt niet afgedwongen. Een financieel medewerker kan dit proces zelfstandig opstarten en afronden. Daarnaast ontbreekt er een zichtbare autorisatie voor de memoriaalboeking door een budgethouder. De enige controle op de memoriaalboekingen is de controle of deze in balans is, maar er vindt geen controle op juistheid aan de hand van onderliggende bronbescheiden plaats.	In de (fraude)risicoanalyse is al dieper ingegaan op dit onderwerp. De aanlevering van memoriaalboekingen ligt in principe binnen team financiën bij de financieel beleidsmederkers en/of controllers. De correcties worden opgesteld in afstemming met de budgethouder (dit ligt niet vast). Doordat een memoriaalboeking niet zorgt voor een betaling, gaat deze niet in K2F nogmaals naar budgethouder voor autorisatie. Daarnaast gaat het bijna altijd om een correctie van een foutief gecodeerde regel, waarbij verdere documentatie niet van toepassing is. Controle op juistheid bij verwerking is in de praktijk een utopie. De medewerker administratie verwerkt de memoriaalboeking, maar van hem of haar kan niet verwacht worden dat het inzicht op juistheid op iedere inhoudelijke memoriaalboeking aanwezig is. Er is functiescheiding in de zin dat de financieel beleidsmedewerker en/of controller de memoriaalboekingen aanmaakt en de medewerker van administratie de memoriaalboeking verwerkt. Genoemd dient te worden dat in theorie de medewerker administratie de memoriaalboeking inderdaad zelf kan aanmaken en verwerken, maar in de praktijk werken wij zo niet.
	Aanbestedingen	Er is sprake van een minimaal noodzakelijke (primaire) functiescheiding doordat inkoopadviseurs bij aanbestedingen groter dan € 30.000 betrokken zijn bij het proces. Dit wordt echter niet afgedwongen in het proces en is ook niet zichtbaar. Wel neemt het college vooraf een besluit over de Europese aanbestedingen en bij aanbesteding van werken > € 500.000 en worden achteraf ook ingelicht over de gunning. Tevens vindt er geen controle plaats op stilzwijgende verlengingen, wezenlijke wijzigingen of homogene opdrachten op basis van CPV-codes.	Dit is bekend en er is besloten voor een decentrale werkwijze. Momenteel hebben wij een overeenkomst met BIZOB i.v.m. het vertrek van de inkoop- en aanbestedingsadviseur. Hierin is meegenomen een risicoanalyse te maken.

3.2 Effectiviteit processen	Omgevingsvergunningen	Omgevingsvergunningen zijn voor het eerste halfjaar in SquitXO behandeld en het tweede halfjaar in RXmission. Elke vergunningsaanvraag heeft één dossiereigenaar die de vergunningaanvraag behandelt, de (volledigheid van de) aanvraag toetst aan de verordening en de beschikking verzendt. Er is daarmee geen sprake van functiescheiding binnen het primaire proces. Eventuele risico's worden achteraf door de VIC gemitigeerd.	Voor de standaard aanvragen is er inderdaad 1 casemanager die het complete proces doorloopt. Voor de complexere/gevoeligere aanvragen ligt dit anders. Team VTHV houdt een lijst bij van alle gevoelige zaken en deze worden wekelijks besproken binnen het team, waar ook de WABO-regisseur bij betrokken is. Ook wanneer er zienswijzen of bezwaren zijn ingediend worden deze besproken. Het besluit wordt ook door onze jurist gecontroleerd. Bij een weigering bespreken we dit met de wethouder, alvorens het naar de aanvrager wordt verzonden.
	Verhuur	Er is sprake van voldoende functiescheiding binnen het verhuurproces tussen het opstellen en ondertekenen van de overeenkomsten, de facturatie en het registreren van de ontvangen bedragen. Contracten kunnen niet altijd worden teruggevonden en er vindt verder geen zichtbare controle plaats op de volledigheid van de facturatie. Hierdoor is de AO/IB voor verbetering vatbaar.	De benoemde zaken zijn ook met eerdere interne controles opgemerkt. De verhuren zitten vesnipperd in de organisatie en er is geen centrale administratie. Veel van de verhuren zitten standaard opgenomen in de termijnskalender van het financieel pakket, waardoor de facturatie in beeld is. Dit zorgt echter niet voor totaal gewaarborgde volledigheid. Dat contracten niet altijd meer vindbaar zijn is ook benoemd met interne controle. Controller heeft dit punt kenbaar gemaakt bij de teamcoaches.
	Sociaal domein	Er is sprake van een minimaal noodzakelijke (primaire) functiescheiding. Het proces jeugdzorg is belegd bij centrumgemeente 's-Hertogenbosch en de uitkeringen in geld bij gemeente Meierijstad. Wij adviseren het proces verder te formaliseren en uitgevoerde controles zichtbaar vast te leggen.	Zowel van gemeente Den Bosch (jeugdzorg) als van gemeente Meierijstad (sociale zaken) ontvangen wij een controleverklaring. Door beiden gemeente worden de IC's voor deze onderdelen uitgevoerd. Wij vernemen graag een toelichting wat deze opmerking voor ons betekend.
4.2 Bevindingen IT-beheer (nieuw financieel pakket Key2Financiën)	Periodieke controle op juistheid ingerichte autorisaties	Er is door gemeente Bernheze geen formele en gedocumenteerde periodieke review uitgevoerd op de juistheid van autorisaties in K2F aan de hand van een gedocumenteerde normpositie. Daarbij is er geen vastlegging van eventuele uitzonderingen en follow-up documentatie beschikbaar. Het risico bestaat dat er gebruikers in de applicatie aanwezig zijn die op basis van functie niet over de juiste rechten beschikken. Hierdoor kunnen (mogelijk) ongeautoriseerde handelingen worden verricht. BDO benoemt de aanbeveling tot een halfjaarlijkse controle van elke gebruiker met de daarbij behorende rechtenset. Hierbij dient dit vergeleken te worden met de rechten die volgens indienstformulier toegekend moeten worden. Daarnaast is het van belang om verschillen te documenteren en de follow-up van deze constatering vast te leggen.(zie bijlage A1)	Alle medewerkers buiten financiën hebben hetzelfde standaardprofiel "budgethouder". Deze is voor allen hetzelfde ingericht. Binnen financiën is er wel onderschied in een aantal profielen. Dit betreft ongeveer 14 gebruikers, waarin zelfden personeelwisselingen zijn of wijzigingen van profielen. Deze profielen zijn onlangs nog gecontroleerd. Bij personele wijzigingen worden wij geïnformeerd door HR. De applicatiebeheerder zet dan eventueel gebruikers op inactief of voegt het benodigde profiel toe. Periodiek vragen wij Centric de inactieve gebruikersprofielen (die dus uit dienst zijn) te verwijderen. Dit kunnen namelijk niet zelf.
	Authenticatie	De wachtwoordeisen voldoen op de punten complexiteit en minimale leeftijd wachtwoord niet aan de BDO Best Practice. Gemeente Bernheze loopt op basis van het ontbreken van adequate wachtwoordinstellingen het risico dat wachtwoorden makkelijk te raden zijn. Hierdoor kunnen (potentieel) ongeautoriseerde handelingen worden uitgevoerd. Gemeente Bernheze beschikt over een gedocumenteerd wachtwoordbeleid. De wachtwoordeisen beschreven in dit document voldoen wel aan de BDO best practice. Wij raden derhalve aan om de wachtwoordinstellingen van de Active Directory gelijk te trekken aan het interne wachtwoordbeleid.(zie bijlage A2)	Na de bevindingen van de IT-audit zijn de wachtwoord-eisen gelijk getrokken met het beschreven beleid. Dit is voorheen ook het geval geweest, maar door onbekende redenen stonden deze instellingen niet meer goed.

4.2 Bevindingen IT-beheer (nieuw financieel pakket Key2Financiën)	Administrator- en Superuser accountants	In K2F zijn gebruikers met beheerrechten actief welke formeel werkzaam zijn vanuit de lijnorganisatie. Dit betreffen de gebruikers Jeannette van Hamond(Financieel beleidsmedewerker) en Mark van Buul(Senior medewerker Administratie). Hierdoor kan mogelijk controletechnische functiescheiding worden doorbroken. Het verdient aanbeveling om het aantal beheeraccounts accounts binnen de applicaties zoveel mogelijk in te perken. Tevens bevelen wij aan een duidelijke functiescheiding aan te brengen tussen het gebruik en het beheer van applicaties. Dit bijvoorbeeld door de kritische applicatiebeheer processen (zoals o.a. het aanmaken, verwijderen, wijzigen van gebruikers en rechten, het wijzigen van systeeminstellingen zoals wachtwoordinstellingen, logininstellingen, het installeren van updates) te centraliseren bij de ICT-afdeling. (zie bijlage A3)	Installeren van updates ligt bij Centric. De applicatiebeheerder test alleen en geeft akkoord als Centric mag updaten in productie. Wachtwoord instellingen zijn al geregeld via ICT, aangezien we gebruik maken van single sign-on via Azure. Wat betreft het aanmaken van gebruikers, kunnen we alleen maar medewerkers met een geldig Bernheze mailadres aanmaken. De gebruiker wordt door centric aangemaakt. Het enige wat de applicatiebeheerder doet, is het toevoegen van de al in het systeem aanwezige profielen op basis van functie van die persoon. Het team financiën is een klein team waarin de rol van applicatiebeheerder ook een financieel/administratieve rol heeft. Het applicatiebeheerderschap is gesplitst over twee personen om onderlinge controle en continuïteit te waarborgen. Daarnaast worden wijzigingen in autorisatie door het financieel systeem gelogt.
	Wijzigingsbeheer	Changes worden door de externe beheerder doorgezet naar de productieomgeving, ook zonder formeel akkoord na testwerkzaamheden. Het risico bestaat dat changes worden doorgevoerd zonder dat deze uitvoerig getest zijn. Hierbij kunnen bugs ontstaan in de productieomgeving waarbij (mogelijk) functionaliteiten niet meer juist werken. Het verdient aanbeveling om een procedure voor wijzigingsbeheer te beschrijven en te hanteren voor K2F. Hierbij dient ook aandacht te worden geschonken aan het testen en akkoord geven om een update/change in productie te nemen. Daarnaast zal er overleg moeten plaatsvinden over de procedure waarbij de externe beheerder eventuele updates/changes doorzet naar productie. (zie bijlage A4)	Bij Fixes en updates wordt getest in de testomgeving en bij akkoord doorgezet naar de productieomgeving. Hiervoor is een testprotocol aanwezig. Eerder is vanwege een misverstand een update toch door Centric naar productie gezet, terwijl er door ons geen akkoord was gegeven. Om deze misverstanden in de toekomst te voorkomen zijn we in contact getreden met de leverancier. Bij de laatste fix is de update na testen dan ook niet doorgezet zonder akkoord.
	Restore-test	Er is verklaard dat er een restore-test is uitgevoerd in het huidig boekjaar. Echter is hiervan geen documentatie beschikbaar waardoor wij geen oordeel kunnen geven over de juistheid van de uitgevoerde restore-test. Doordat er geen documentatie beschikbaar is over het uitvoeren van een restore-test bestaat het risico dat de restore niet juist of volledig is uitgevoerd. In dat geval zou dit betekenen dat back-ups niet te herstellen zijn. Het is aan te bevelen om documentatie op te maken van wat en wanneer een volledig restore heeft plaatsgevonden en wat hiervan de bevindingen zijn geweest. (zie bijlage A5)	In het kader van ons cloudbeleid worden nieuwe applicaties primair vanuit de cloud afgenomen. In het aanbestedingstraject verwijzen we bij het pakket van eisen o.a. naar de BIO. In de BIO is het kunnen uitvoeren / uitvoeren van een restore als eis opgenomen. Aan ons de taak om de daadwerkelijke uitvoering te toetsen. De opmerking van de accountant is dan ook terecht en zullen we voor het komend jaar zeker ter harte nemen. Concreet, in 2023 gaan we expliciet toetsen of de afspraken gemaakt op het vlak van security nagekomen worden.
4.3 Actuele IT-ontwikkelingen	Actualiteit van contracten	BDO merkt op dat veel organisaties langlopende contracten hebben met leveranciers, maar deze overeenkomsten niet in alle gevallen worden bijgewerkt naar huidige inzichten vanuit de markt. Daarom adviseert BDO om een beoordeling uit te voeren op de huidige contractuele afspraken en bijbehorende servicelevel overeenkomsten en daarbij vast te stellen in hoeverre deze nog actueel zijn. Bij deze evaluatie adviseert BDO eveneens te kijken naar afspraken die gemaakt zijn ten aanzien van informatiebeveiliging en de maatregelen die de leverancier heeft ingericht om cyberaanvallen en datalekken te voorkomen. Hiervoor bestaan verschillende vormen. Een veelvoorkomende variant is een assuranceverklaring (zoals ISAE of SOC2 verklaring) waarin de leverancier inzicht geeft in de door haar getroffen maatregelen. Met de veranderende eisen en toenemende wet en regelgeving, inclusief verantwoording van en aan het management is het erg belangrijk dat de afspraken met leveranciers hierin meebewegen. Het is daarom aan gemeente Bernheze om periodiek de contractuele afspraken te evalueren.	In het kader van mogelijke aanbestedingsverplichtingen gaan we de lopende contracten screenen. Hierbij besteden we tevens aandacht aan de in het kader van BIO te stellen eisen op het vlak van informatiebeveiliging. Indien de bijbehorende SLA's onvoldoende concreet zijn nemen we contact op met de betreffende leverancier en kijken we hoe we hier op een verantwoorde wijze gezamenlijk invulling aan kunnen geven.
	Afspraken t.a.v. cyberrisico's	Aanvullend op vorig punt is het belangrijk om na te gaan of alle koppelingen en leveranciersaccounts die momenteel in de systemen zitten nog wel allemaal nodig zijn. Uit een recent voorbeeld bij gemeente Buren is gebleken dat hackers via leveranciersaccounts gegevens buit hebben gemaakt. Om dit te voorkomen kun je zelf maatregelen treffen door accounts te blokkeren op het moment dat deze niet gebruikt worden en strenge wachtwoordeisen in te richten. Hierdoor wordt het risico op ongeautoriseerd gebruik verlaagd.	In het kader van de BIO worden accounts periodiek geëvalueerd. Indien blijkt dat rechten niet meer nodig zijn worden deze maximaal afgeschaald. In het kader van de vorige vraag zullen we tevens kijken in hoeverre, t.b.v. het invullen van de verplichtingen voortvloeiend uit het afgesproken SLA, de aanwezigheid van een actief account noodzakelijk is. Indien dit niet het geval is zal een dergelijk account worden geblokkeerd.

5.1 Verbijzonderde interne controle	Financiële stromen koppelen aan risico analyse	Verdere professionalisering van de interne controle kan nog plaatsvinden door de financiële stromen per proces in kaart te brengen en te koppelen aan de risicoanalyse, de processen in scope en het aantal te controleren items op basis van deze financiële stromen te definiëren en de processen te koppelen met het normenkader.	Bij het opstellen van het interne controleplan 2023 bekijken wij ook de financiële stromen, waarbij duidelijk wordt of wij materiële onderdelen missen in onze interne controle werkzaamheden. Op het eerste gezicht lijkt dit niet het geval te zijn.
	Meerwaarde interne controle kan worden vergroot	De interne controle is in de uitvoering van haar werkzaamheden nu primair gericht op het uitvoeren van de in het jaarplan opgenomen (gegevensgerichte) test aantallen. BDO geeft aan dat de meerwaarde van de interne controle voor de organisatie nog kan worden vergroot door ‘aan de voorkant’ nog meer expliciet aandacht te geven aan de opzet en inrichting van de AO/IB per proces alsmede de advisering daaromtrent (systeem-procesgericht).	Bij de uitvoering van de interne controle beoordelen wij ook het algemene proces en de mogelijke tekortkomingen hierin. Bij de meeste interne controles is daarnaast een lijncontrole toegevoegd om het totale proces te toetsen. Voor wat betreft het schrijven/actualiseren van procesbeschrijvingen ligt dit in de organisatie even stil. Binnen DIV wordt onderzocht naar een nieuw pakket dat ons hierin kan helpen en de bedoeling is dat de teams zelf hier meer verantwoordelijkheid in gaan krijgen.
	Planning van de interne controles	Door omstandigheden zijn niet alle interne controles conform planning uitgevoerd. Hierdoor bestaat het risico dat fouten niet tijdig worden geconstateerd en ook niet tijdig worden hersteld voor de jaarrekeningcijfers 2023. Vooruitkijkend naar de rechtmatigheidsverantwoording vanaf 2023 is dit een punt van aandacht.	Wij hebben actie ondernomen voor de interne controle onderdelen 2022 die achterstanden hebben opgelopen door een opdracht hiervoor uit te zetten bij BDO Accountants. In samenwerking met BDO zullen wij deze interne controle werkzaamheden oppakken zodat we de voorgenomen interne controles voor 2022 afgerond krijgen.

Opmerkingen n.a.v. bespreking managementletter met portefeuillehouder, concerncontroller, BDO.

- * Wij verstrekken BDO nog documentatie inzake ons proces Omgevingsvergunningen zoals benoemd in de ambtelijke reactie. Vervolgens zal BDO dit tekstueel verwerken in de definitieve managementletter.
- * BDO checkt intern of onze opmerking wat betreft interne controles van sociaal domein (die worden gedaan door centrumgemeenten) zorgt voor een tekstuele verandering in de definitieve managementletter
- *
- *