

Actieplan Management letter tussentijdse controle 2017 E&Y

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	Algemeen beeld en uitkomsten op hoofdlijnen			
1a	<u>Hilversum in control</u> De ambitie is om te komen van een aantoonbare getrouwheid en rechtmatigheid achteraf naar een bewuste en beheerste inrichting en uitvoering van processen vooraf. Dit vraagt om een mentaal andere benaderingswijze waarbij eigenaarschap, procesrisico's en aantoonbaarheid van verrichte beheershandelingen binnen de organisatie zijn belegd en dat een ieder hierbij op zijn niveau zijn verantwoordelijkheden neemt. Deze doorontwikkeling van de gemeente moet er toe leiden dat er vanuit een bestaand framework wordt gehandeld in plaats van zoals het nu gaat: achteraf dan wel op ad hoc basis issues oppakken en proberen af te handelen.		Dit wordt door de organisatie onderkend en in de ambitie verder onderschreven. Met het verbeter- en bewustwordingstraject Hilversum 'in control' en meer specifiek de nieuwe aanpak omtrent de processen (van WAS naar Word straten) en het gebruik van Yellow Tail als sluitstuk wordt dit actief opgepakt. Dit leidt vervolgens in de organisatie tot een bewustere afweging om interne controlehandelingen uit te voeren, gericht op de ingeschatte risico's. Er zijn belangrijke stappen gezet voor het beleggen van controlehandelingen in de lijn en het optuigen van een toegewijd team Verbijzonderde Interne Controle (VIC) onder aansturing van de concerncontroller. De eigenaar wordt nu vroegtijdig betrokken en in staat gesteld tussentijds zijn of haar processen te monitoren en indien nodig maatregelen te treffen ter bijsturing. Door kennis te nemen van de bevindingen van de accountant en de VIC organisatie, het overnemen van de relevante aanbevelingen maar bovenal te sturen op de concrete acties geeft het management ook blijk van de ambitie dat de beleidsdoelstellingen op doelmatige wijze worden gerealiseerd, de externe verantwoording op orde is en dat processen rechtmatig worden uitgevoerd.	2018/2019

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
			Een risico ziet de organisatie wel in de omvangendheid van de uiteindelijke doelstelling* en haalbaarheid binnen de beoogde termijn maar vooral ook de afhankelijkheid van de gehele organisatie (cultuur en tone at the top) om deze ambitie te laten slagen. Bij de capaciteitsplanning voor de komende jaren moet terdege rekening worden gehouden met wat dit vraagt van de afdelingen. * Het traject dient over enkele jaren uit te monden in een intern oordeel van de organisatie over de getrouwheid en rechtmatigheid van de jaarrekening (een “in control” verklaring).	
1b	<u>Hilversum in control</u> Om op beheersmaatregelen binnen de processen te kunnen steunen dienen de beheersingsmaatregelen aan de volgende vereisten te voldoen: ► beschrijven waarom de maatregel wordt verricht; ► beschrijven wie de maatregel verricht; ► beschrijven wanneer de maatregel wordt verricht. ► In de beschrijving in detail opnemen wat de werkzaamheden zijn om het geïdentificeerde risico af te dekken. ► Overige componenten van de interne beheersomgeving te beschrijven die relevant zijn voor de maatregel om te functioneren (zoals functiescheiding of de geautomatiseerde gegevensverwerking via de IT-organisatie). ► Te beschrijven met welke bewijsstukken de uitvoering van de maatregel kan worden aangetoond.		Deze eisen worden onderkend en zijn reeds opgenomen in de nieuwe aanpak van de processen (Word straten) en meer specifiek belegd in Yellow Tail. Verder is het hierbij wel van belang dat dit vanuit de VIC organisatie begeleid wordt in de vorm van: 1. Algemeen kader 2. Prioritering van processen 3. Planning, afhandeling en monitoring Een aandachtspunt in de afgelopen periode met de implementatie van deze aanpak is het bereiken van overeenstemming over de maatregelen die wij met elkaar in een proces verwachten. Vervolgens moet hierop daadwerkelijk getoetst en actie ondernomen worden.	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
1c	<u>Hilversum in Control</u> Het structureel vormgeven en beschrijven van de processen is de komende periode van belang. Ook hierbij geldt dat dit structureel bij de proceseigenaar dient te worden belegd. De verbijzonderde interne controle heeft hierbij een kritische toetsende rol om vast te stellen of het proces toereikend en zichtbaar wordt beheerst. De gemeente wil bij het zetten van deze stappen gebruik gaan maken van de applicatie Yellowtail.		We onderkennen deze aanbeveling en hebben recent stappen gezet in de vernieuwde procesaanpak om dit te borgen. We gebruiken vanaf de zomer 2017 Yellowtail voor het in kaart brengen van een gestandaardiseerde workflow van processen en het documenteren en monitoren van interne controles. Wij hanteren hierbij de zogenaamde 'three lines of defense'. Het maakt expliciet dat het management (proceseigenaar) primair verantwoordelijk is. Het lijnmanagement op de diverse organisatieniveaus is aanspreekbaar op de goede sturing en beheersing van de organisatie en haar processen, op het managen van de risico's die met de bedrijfsvoering samenhangen en op de volledigheid en betrouwbaarheid van de verantwoordingsinformatie. De tweede lijn (veelal onze staffuncties) ondersteunt hierbij het verantwoordelijke management bij het identificeren en bewaken van risico's. De tweede lijn ontwikkelt ook systemen voor procesbeheersing, planning & control, informatieverwerking, communicatie en rapportage. Dit allemaal ter ondersteuning van de decentrale lijnmanager bij het bijsturen van de procesvoering, het uitvoeren van evaluaties en het afleggen van verantwoording. De derde lijn in het model staat voor de (interne) auditfunctie oftewel de concerncontroller met zijn VIC team. Deze voorziet de hoogste leiding van aanvullende zekerheid over de kwaliteit van sturing en beheersing.	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
			Momenteel zijn van de 14 naar hoogste risico's en grootste stromen geïdentificeerde processen, reeds 6 processen via Yellowtail op deze wijze opgezet en beschreven. Het interne streven is het aantal processen via Yellowtail in 2018 versneld op te pakken.	
2	<u>Financiële ontwikkelingen (Citymarketing, Crailo, aanbesteding Tomin)</u> Wij onderschrijven de wijze waarop veelal concern control deze dossiers oppakt, de risico's onderkent en tijdig afstemming zoekt met de accountant inzake de te hanteren verwerkingswijze. Tegelijk onderstrepen wij nogmaals dat dit naar onze mening niet de primaire taak van concern control zou moeten zijn, maar dat de proceseigenaren hier een prominentere rol moeten pakken en concern control veel meer een controlerende taak moet hebben.		Wij onderschrijven als organisatie deze aanbeveling en nemen deze over maar zijn ook van mening dat dit in de praktijk al zo is. Business control wordt zoveel als mogelijk vroegtijdig door de ambtelijk opdrachtgever betrokken met als doel vroegtijdig de risico's te onderkennen en beheersmaatregelen te kunnen treffen waar nodig. Bij deze grote ontwikkelingen speelt vanzelfsprekend Concerncontrol een belangrijke rol als laatste toets op het geheel. We zien in de praktijk wel dat deze grote ontwikkelingen vaak onder grote tijdsdruk plaatsvinden waardoor er een risico bestaat dat dit ten koste gaat van een zorgvuldige of tijdige afstemming.	
3	<u>Hilversum in control legt bouwstenen voor bewustwording</u> Het traject dient uit te monden in een intern oordeel van de VIC over de getrouwheid en rechtmatigheid van de jaarrekening (een "in control" verklaring). Wij onderschrijven de positieve impact van "Hilversum in control" op de interne bewustwording van beheersingsvraagstukken. Een risico ligt daarbij in de omvattendheid van de doelstelling die gemeente Hilversum zich oplegt en haalbaarheid binnen de beoogde termijn maar vooral ook de afhankelijkheid van de gehele organisatie (cultuur en tone at the top) om dit plan te laten slagen. Wij adviseren u hier intern rekening mee te houden in de capaciteitsplanning en de te nemen stappen en daarbij verder te kijken dan sec het beslag op de VIC afdeling maar de gemeente als		Nemen we over en is reeds in gang gezet. De Gemeentesecretaris en het CT als geheel brengen de capaciteitsplanning door middel van afdelingsplannen begin 2018 in beeld en stemmen dit verder binnen de organisatie af. Voor de VIC-organisatie specifiek betekent dit dat op korte termijn op grond van haalbaarheid (draagvlak en capaciteit) een planning opgesteld wordt welke afgestemd wordt met de accountant i.h.k.v. jaarrekening 2017 en met de interne organisatie voor de	

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	geheel. Het traject kan niet slagen zonder een breed draagvlak binnen uw gemeente.		verdere ambitie en het realiserend vermogen van het traject Hilversum in control.	
4	<u>Waardering samenwerkingsovereenkomst Crailo & assurance grondexploitatie</u> Naast waardering van de grond dient gemeente Hilversum de samenwerkingsovereenkomst te analyseren of sprake is van een mogelijk verlieslatend contract: namelijk voor de bijdrage van de gemeente aan een tekort in de grondexploitatie van het samenwerkingsverband. Om deze analyse te maken, is een controle van de gemeenschappelijke grondexploitatie noodzakelijk. Gezien de omvang en het risicoprofiel van de grondexploitatie plannen wij deze controle gezamenlijk met onze vastgoedspecialisten uit te voeren. Teneinde de effectiviteit en efficiëntie van de controle van de gemeenschappelijke grondexploitatie te bevorderen, adviseren wij u afspraken te maken met de samenwerkende gemeenten over een gezamenlijke externe controle op de gemeenschappelijke grondexploitatie teneinde de benodigde assurance te verkrijgen.	hoog	Nemen we over en reeds in gang gezet In afstemming met de huidige procuratiehouder Gooise Meren en de controlerende accountant wordt dit voor de eindejaarscontrole opgepakt. Gooise Meren zorgt voor een afdoende onderbouwing (assurance) i.o.m. haar accountant voor de waardering van de gemeenschappelijke grex. Wij zijn van mening dat met de kennis van nu de huidige overeenkomst plus huidige onderbouwing voldoende waarborgen biedt voor een standpunt dat dit geen verlieslatende grex behelst. Vanaf 2018 gaat het procuratiehouderschap over naar Hilversum.	2018
5	<u>Voorziening groot onderhoud</u> Splitsing tussen vervangings- en uitbreidingsinvesteringen Uw gemeente verricht groot onderhoud volgens het door uw raad nagestreefde onderhoudsniveau in de meerjarige onderhoudsplannen. Het kan voorkomen dat gemeente Hilversum bij het verrichten van groot onderhoud besluit om niet alleen een vervangings- maar ook een investeringsslag te maken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het vervangen van enkelwandig met dubbelwandig glas of een lichtarmatuur met LED verlichting. Het totale bedrag van de uitgave onttrekt gemeente Hilversum in dat geval uit de voorziening, zonder nadere splitsing van het bovenmatige investeringsdeel als separaat te activeren investering.		Nemen we niet over. Een zuivere splitsing valt niet te maken. Wel hanteren we de hoofdregel (en dat is conform het BBV) in ons beleid, dat de gemeente (en dit naar oordeel van de gemeente op een consistente manier) levensduur verlengende en waarde verhogende investeringen activeert en niet ten laste brengt van de voorzieningen groot onderhoud.	

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	Wij adviseren u beleid te ontwikkelen teneinde een zuivere splitsing tussen vervangingsinvesteringen als onttrekking aan de voorziening groot onderhoud en uitbreidingsinvesteringen als nieuw materieel vast actief te leggen.			
6	<u>Liquiditeitsplanning</u> De treasurer houdt een liquiditeitsprognose bij die hij wekelijks actualiseert en periodiek bespreekt met de portefeuillehouder financiën. De prognose heeft een doorlooptijd van 1 jaar tot eind 2018. Gezien de financieringsportefeuille van gemeente Hilversum is het aan te raden de liquiditeitsprognose voor een langere doorlooptijd (gelijk aan de lopende projecten) te plannen.		Nemen we over. De treasurer maakt reeds een meerjarige doorkijk van de schuldenpositie in relatie tot de meerjarige balans, zoals in de begroting ook is opgenomen. De treasurer zal in 2018 deze doorkijk meer gestructureerd uitwerken en meer frequent opstellen, en op 2 momenten (bij de Begroting en Kadernota) formeel aanbieden.	2018
7	<u>Renterisiconorm</u> Door de wijze waarop gemeente Hilversum is gefinancierd met een vaste rentestructuur, is het renterisico op de middellange termijn in de greep. Wij merken op dat scenarioanalyses over de impact van een stijgend rentescenario geen (vast) onderdeel vormt van de managementrapportages voor de middellange termijn. Teneinde intern een gedegen afweging over de blootstelling aan renterisico's te maken, adviseren wij u deze scenario-analyses in de interne rapportages te betrekken.		Nemen we deels over. We herkennen ons in het beeld dat het renterisico in de greep is. We onderkennen het risico en doen de gevraagde analyse in de begroting. Daarnaast betrekken we dit risico bij onze bottom up en top down benadering van het gemeentelijk risicomanagement. Het advies ziet specifiek toe op de interne rapportage systematiek. Deze systematiek wordt op dit moment opnieuw vormgegeven. In de managementrapportages zullen we onze verwachtingen – indien daartoe aanleiding is – bijstellen. In het doen van aanvullende scenario-analyses in tussentijdse rapportages zien wij op dit moment slechts heel beperkte meerwaarde.	2018
8	<u>Garant-en borgstellingen</u> Het behoort in het huidige financiële beleid en treasury reglement van 20 februari 2008 niet tot de kern van het beleid van gemeente Hilversum over te gaan tot het verstrekken van geldleningen of		Nemen we over. Ons nieuwe financiële beleid ziet specifiek toe op dit instrumentarium. Nadere uitwerking van dit beleid in de zogenaamde	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	garanties. De voornaamste garanties ontstaan uit de achtervang posities in het kader van de WSW, waarbij het risicoprofiel doorgaans beperkt is door de getrapte aansprakelijkheid voor gemeenten. Als gevolg ontbreekt een geformaliseerd inschattingsproces van de risico's volgend uit de verstrekte garanties of borgstellingen teneinde als input te dienen voor een eventueel te vormen voorziening. Wij adviseren u dit beleid te ontwikkelen met het oog op de gewijzigde houding van de gemeente ten aanzien van borg-of garantstellingen.		uitvoeringsregels volgt in 2018. Deze aanbeveling nemen we daarin actief mee. Ook dit instrument krijgt in het kader van risicomanagement de benodigde aandacht in onze P&C cyclus.	
	Gedetailleerde bevindingen en aanbevelingen			
9	<u>Voortgang en omvang werkzaamheden VIC functie</u> Ten aanzien van de voortgang van de uitvoering van de geplande VIC werkzaamheden merken wij een achterstand ten opzichte van de planning. Dit als gevolg van de capaciteit van de afdeling en toegenomen kritische houding jegens opgeleverde documentatie vanuit de ambtelijke organisatie, waardoor de doorlooptijd van geplande controles toeneemt. <u>aanbeveling</u> Treffen van interne waarborgen in de realisatie van het geplande (vervolg)traject voor de VIC werkzaamheden. Wij maken met uw VIC afdeling vervolgafspraken over de te controleren (deel)processen en controlemomenten.	hoog	Reeds overgenomen De VIC wordt met ingang van 2018 formeel gepositioneerd onder de concerncontroller en de benodigde capaciteit (op korte en lange termijn) voor de uitvoering van de ambities worden door de concerncontroller in beeld gebracht en ter besluitvorming aangeboden. Dit beeld is mede afhankelijk van de voortgang van de uitstaande acties en beschikbare capaciteit in de relevante organisatie-onderdelen.	2018
10	<u>Voortgang en omvang werkzaamheden VIC functie</u> De VIC hanteert voornamelijk een gegevensgerichte aanpak. Dit als gevolg van het ontbreken van een in voldoende mate van detail beschreven procedure voor de in de lijn te verrichten beheersmaatregelen, wijze waarop dit aantoonbaar kan worden gemaakt en interne aandacht voor de algemene en specifieke IT-beheersmaatregelen. De geteste aantallen zijn qua omvang onvoldoende voor een volledig gegevensgerichte aanpak.	hoog	Reeds opgepakt. De controlewerkzaamheden 2^e halfjaar 2017 tbv de jaarrekening 2017 zijn inmiddels met de accountant afgestemd. De ambitie van de VIC is om naar een zogenaamde systeemgerichte benadering te gaan. Omdat de waarborgen daartoe in de organisatie op dit moment nog ontbreken en de veranderende houding van de accountant	Gereed

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	<u>aanbeveling</u> Wij zullen hierover met uw VIC afdeling in contact treden om te komen tot een adequate omvang van de gegevensgerichte controle.		(lees: stringentere eisen vanuit de eigen beroepsgroep) heeft de VIC vooralsnog een meer gegevensgerichte benadering gekozen.	
11	<u>Risico-inventarisatie weerstandsvermogen niet gericht op rechtmatigheidsrisico's</u> De risico-inventarisatie in de paragraaf van het weerstandsvermogen van uw gemeente is gericht op risico's met een financiële impact. De inventarisatie gaat niet in op risico's volgend uit rechtmatigheidsaspecten, zoals het niet-naleven van de Europese aanbestedingswet of risico's dat de gemeente wordt geconfronteerd met een afdracht vennootschapsbelasting. Naast impact op de rechtmatigheid kunnen deze risico's leiden tot financiële lasten zoals boetes bij niet-naleving. <u>aanbeveling</u> Het omvattender opzetten van de interne risico-analyse in de paragraaf weerstandsvermogen, gericht op een bredere inventarisatie dan enkel de risico's met een directe getrouwheidsimpact.	midden	Aanbeveling nemen we deels over. We onderkennen deze risico's wel degelijk en naar aanleiding van onze eigen bevindingen omtrent onrechtmatige inkoop- en aanbestedingen is dit meer en meer onderdeel van ons risicomanagement. Voor het daadwerkelijk kwantificeren van dit risico in de paragraaf van het weerstandsvermogen stellen we ons wat terughoudend op en is verdere afstemming met de accountant vereist voordat we deze aanbeveling volledig overnemen.	2018
12	<u>Ontbreken van een volledige verplichtingenadministratie</u> Wij stellen vast dat uw gemeente geen sluitende verplichtingenadministratie voert en dat de aangelegde verplichtingen in Key2Financiën onvolledig zijn. Het registreren van een verplichting vormt geen structureel onderdeel bij het aangaan van een inkoop-of subsidierelatie. <u>aanbeveling</u> Evalueren van het interne beleid vanaf welk bedrag registratie in de verplichtingenadministratie noodzakelijk is en vervolgens maatregelen implementeren die dit waarborgen. Slotstuk is dan de monitoring hierop door de VIC.	midden	Nemen we over. Het proces inkoop- en aanbestedingen is in 2017 opnieuw vormgegeven en de benodigde extra beheersmaatregelen zijn in beeld gebracht. Een stringenter beleid op het gebied van registreren van verplichtingen is een belangrijk aandachtspunt in dit proces. In brede zin betekent dit concernbreed meer inzet van budgethouders en verantwoordelijk management. In het vast te stellen concernplan wordt het beleid omtrent het vastleggen van verplichtingen (voor facturen) en de te hanteren grensbedragen opgenomen.	2018
13	<u>Focus aanbestedingen ligt op Europese aanbestedingstrajecten</u>	midden	Nemen we over en is grotendeels al opgepakt.	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	De focus van de beheersingsorganisatie binnen uw gemeente is gericht op het controleren van de rechtmatigheid van de inkooptrajecten die voldoen aan de wettelijke eis voor een Europese aanbesteding. <u>Aanbeveling</u> In de ontwikkeling van “Hilversum in control” adviseren wij u de focus in het proces te leggen op de brede naleving van zowel de Europese aanbestedingswet als het eigen gemeentelijke inkoopbeleid. Met de gewenste professionalisering van de VIC raden wij u aan hier op te monitoren.		Het proces inkoop- en aanbestedingen is in 2017 opnieuw vormgegeven en de benodigde extra beheersmaatregelen zijn in beeld gebracht. Dit proces wordt in 2018 via de ‘three lines of defense’ in Yellow Tail verder gemonitord. Kanttekening hierbij wel is dat we de komende jaren nog last zullen hebben van ónjuiste ‘oude contracten’ welke als een soort sterfhuisconstructie gezien kunnen worden. We ruimen samen met centrale inkoop het oude vuil op en zorgen ervoor dat er geen nieuw vuil meer binnenkomt.	
14	<u>Belang zichtbare audittrail neemt toe door procesverandering</u> De VIC plaatst in zijn review over het eerste half jaar 2017 opmerkingen bij de dossiervorming ten aanzien van het verstrekken van subsidies. Dossiervorming, specifiek ten aanzien van de genomen stappen in het proces (adviezen, opvolging hiervan en de uiteindelijke besluitvorming), vindt niet altijd tijdig en volledig plaats. <u>Aanbeveling</u> Opnieuw onder de aandacht brengen van de interne richtlijnen en vereisten ten aanzien van de dossiervorming voor verstrekte subsidies binnen de afdeling.	midden	Nemen we over en is grotendeels al in gang gezet. Een zichtbare en daarmee aantoonbare vastlegging van processtappen is bij alle processen een belangrijk aandachtspunt in de aanpak. De interne bevinding verdient wel enige nuance omdat het hier een recent gewijzigd proces betreft welke nu strengere interne richtlijnen en vereisten kent ten aanzien van de dossiervorming dan voorgaande jaren. Het ‘doorleven’ van dit gewijzigde proces en tevens het bewerkstelligen van de benodigde disciplineren voor een juiste, volledige en tijdige dossiervorming maakt onderdeel uit van de nieuwe procesaanpak welke met voorrang voor dit proces wordt opgepakt in 2018.	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	Opvolging eerder gemelde bevindingen			
15	<u>WMO & Jeugdwet -Doorverwijzing Digitaal Leefplein</u> Uw gemeente maakt gebruik van de ketenpartner Regio Gooi en Vechtstreek ten behoeve van de uitvoering van de WMO en Jeugdwet activiteiten. Communicatie met de Regio omtrent de verleende –en daarmee te betalen –zorg vindt plaats middels het Digitaal Leefplein (DLP). De informatie-uitwisseling tussen het DLP en de interne cliëntenregistratie in GWS4All is niet zodanig ingericht dat de aansluiting tussen toewijzingen en beschikkingen zichtbaar is. Het kan hierdoor voorkomen dat de Regio toewijzingen registreert in het DLP en uw gemeente deze toewijzingen betaalt, zonder afgifte van een geldige beschikking. <u>aanbeveling</u> 1. In de tussenliggende periode tot geautomatiseerde gegevensuitwisseling, raden wij u aan met handmatige controles het declaratievoorstel van de Regio te verifiëren met de beschikkingen-administratie in GWS4All alvorens het voorstel betaalbaar te stellen. 2. Voor de jaarrekeningcontrole 2017 is het van belang dat de gemeente een integrale bestandsvergelijking opstelt tussen de betaalbaar gestelde zorgdeclaraties in het DLP door de Regio en de geregistreerde beschikkingen in GWS4all, inclusief toereikende verschillenanalyse.	hoog	Nemen we deels over De gegevens uitwisseling tussen de gemeenschappelijke regeling Gooi en Vechtstreek en de gemeente bij de declaratievoorstellen is niet zodanig dat het mogelijk is het voorstel te verifiëren met de beschikkingen-administratie in GWS4All. Deze declaratievoorstellen gebeuren op crediteurniveau en niet op beschikking-niveau. Daarnaast zijn wij van mening dat de volgende werkzaamheden het risico van onrechtmatige betalingen voldoende mitigeren: •Extra aandacht voor de juiste invoer van gegevens in DLP door consulent. •Integrale confrontatie van de gefactureerde zorg door zorgaanbieders en DLP (door gemeenschappelijke regeling Gooi en Vechtstreek). •Periodieke (2 maal per jaar) integrale bestandsvergelijking tussen DLP en GWS4all. •Accountantsverklaring bij verantwoording van de geleverde zorg van de regio Gooi en Vechtstreek.	2018
16	<u>Volledigheid eigen bijdragen WMO</u> De berekening van de eigen bijdrage die inwoners zijn verschuldigd over de WMO en Beschermd Wonen voorzieningen is belegd bij het CAK. Uw gemeente ontvangt van het CAK geen verantwoordingsinformatie op grond waarvan de berekening van de eigen bijdrage en afstorting aan uw gemeente gecontroleerd kan worden.		Nemen wij deels over Zoals gebruikelijk zal ten aanzien van de volledigheid van de eigenbijdrage WMO de voorgestelde toelichting worden opgenomen in de jaarrekening. Daarnaast zijn wij van mening dat het de voorkeur heeft de afspraken met het CAK als gemeenten gezamenlijk te maken.	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
			praktijk moeten zo snel als mogelijk is met elkaar in overeenstemming worden gebracht. In het traject Hilversum 'in control' en meer specifiek in de aanpak van de processen en vastlegging en monitoring in Yellow Tail wordt dit vroegtijdig geborgd.	
18	<u>Prestatielevering</u> De prestatielevering wordt binnen de gemeente Hilversum nog onvoldoende gedocumenteerd en verwerkt in de administratie. De autorisatie workflow binnen Key2Financiën dwingt geen separate prestatieverklaring af naast de autorisatie van de budgethouder. Richtlijnen ten aanzien van de documentatievereisten aan een prestatieverklaring zijn niet geformaliseerd. <u>aanbeveling</u> 1. Wij raden u aan te onderzoeken in hoeverre de ontwikkelde richtlijnen zijn te verankeren in de Key2Financiën workflow of het zaakstelsel. 2. Wij adviseren de handleiding op dit punt uit te breiden met nadere richtlijnen voor de vastlegging van de beoordeling. Het belangrijkste advies hierin vormt het nagaan wat u als gemeente aanvaardbaar en acceptabel acht bij het vaststellen en documenteren van de prestatielevering. De hierbij in acht te nemen grensbedragen dienen leidend te zijn voor de verdere invulling van de documentatievereisten.	Midden	Nemen we over. Het VIC team onder directe aansturing van de concerncontroller vervaardigt een aangepaste richtlijn voor de organisatie omtrent de prestatielevering en vooral hoe dit aantoonbaar vastgelegd kan worden in het financiële systeem. De hoogte van de zogenaamde grensbedragen zijn daarbij leidend voor de mate van invulling van de documentatievereisten. Deze richtlijn wordt vervolgens vastgesteld in het CT en daarmee expliciet geformaliseerd. Deze aanpassing en formalisatie vindt in afstemming met de accountant plaats.	2018
19	<u>ICT –Logische toegangsbeveiliging (aanmaken, muteren en verwijderen accounts)</u> Wij hebben vastgesteld dat de formulieren, gericht op het toekennen, muteren of intrekken van rechten, niet structureel worden gehanteerd en/of niet worden bewaard.	Midden	Nemen we over en is deels al in gang gezet. De huidige stand van zaken is dat bij wijziging van functie en/of rol de rechten gestript (geëlimineerd) worden en vervolgens voor de	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	Daarnaast hebben wij geconstateerd dat gebruikers, die de organisatie hebben verlaten, door het lijnmanagement niet altijd worden gemeld aan de functioneel applicatiebeheerders. Dit heeft tot gevolg dat rechten van gebruikers niet (tijdig) worden ingetrokken door applicatiebeheerders. <u>aanbeveling</u> Wij adviseren u naast de getroffen maatregelen de periodieke controle op uitgegeven rechten aan alle gebruikersaccounts uit te voeren en vast te leggen. De opvolging van de periodieke controle dient ook te worden vastgelegd en bewaard.		nieuwe rol de relevante rechten worden uitgegeven. Deze wijziging wordt altijd vastgelegd in onze applicatie TopDesk. Daarnaast wordt er een lijst bijgehouden om niet gebruikte accounts specifiek te kunnen controleren. Deze controle vindt periodiek plaats. In 2018 worden bovendien twee concern projecten uitgerold te weten, 1. configuration management database (CMDB), waarin een actuele database geborgd wordt met een collectie van kritische IT en facilitaire data. 2. het project Role Based User management (RBUM), met als doel een beveiligingsraamwerk (en tooling) te genereren waarin gebruiksrechten voor (vaste en externe) medewerkers worden vastgelegd en bewaakt. Dit raamwerk definieert specifiek de autorisatie op rolniveau tot welke onderdelen (resources) een gebruiker toegang heeft in het netwerk of in specifieke applicaties.	

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
20	<u>ICT –Logische toegangsbeveiliging(hoge rechten)</u> Wij hebben geconstateerd dat binnen Key2Belastingen relatief veel gebruikers aanwezig zijn die beschikken over vergevorderde rechten. Dit houdt in dat deze medewerkers de beschikking hebben over rechten om stamgegevens te wijzigen. Daarnaast is het voor deze gebruikers mogelijk om (fictieve) gebruikersaccounts aan te maken en daarmee de beoogde functiescheiding te omzeilen. <u>aanbeveling</u> Wij adviseren de afdeling informatiebeveiliging & informatiemanagement om de toegekende vergevorderde rechten aan medewerkers te evalueren en bij de toekenning van rechten het ‘need-to-know’ principe te hanteren.	Midden	Nemen we over en is grotendeels al gereed. Het is op dit moment niet mogelijk voor gebruikers of beheerders om fictieve gebruikersaccounts aan te maken. Gebruikers moeten eerst in de oracle database aangemaakt worden. En na deze invoer en vrijgave krijgen deze gebruikers pas rechten in de nieuwe back office applicatie Key2Belastingen. In 2018 worden de rechten van Key2Belastingen conform de wettelijke richtlijnen van de AVG en privacy verordening 2018 geëvalueerd en waar nodig aangepast. En we willen conform aanbeveling 18 ook hier verwijzen naar het project RBUM (Rol Based User Management) als belangrijke actie met de nodige beheersmaatregelen.	2018
21	<u>ICT –Logische toegangsbeveiliging (wachtwoordinstellingen)</u> Wij hebben vastgesteld, dat voor een aantal van de door ons onderzochte applicaties onvoldoende eisen worden gesteld aan het wachtwoord: • In Key2Financiën is het mogelijk om een wachtwoord op te geven van één karakter dat nooit gewijzigd hoeft te worden. • In VGS4U (vervangen door Key2Belastingen) geldt alleen een minimale wachtwoordlengte van 4 karakters (zonder complexiteitseisen) dat nooit gewijzigd hoeft te worden. <u>aanbeveling</u> Wij adviseren bij de verdere uitrol van single sign-on de volgende wachtwoordinstellingen te hanteren in de applicaties: • minimale wachtwoordlengte van 8 karakters; • verplicht periodiek wachtwoord wijzigen (één keer per 3 maanden);	Midden	Nemen we over en is deels al gereed dan wel achterhaald. Bij Key2Financiën is dit al praktijk voor Key2Belastingen volgt in 2018 nog een verdere aanscherping. Key2financiën is in de gemeente Hilversum “Single Sign on” gemaakt en de inlogprocedure loopt synchroon met de geldende Windows procedure voor wijziging wachtwoorden en inlog. Dit voldoet aan de gestelde eisen. Het is niet mogelijk voor een gebruiker om buiten de “Single sign on” procedure in te loggen in Key2Financiën.	2018

	Aanbevelingen EY	Prioriteit	Uitgevoerde en uit te voeren acties	Planning
	• wachtwoordhistorie van minimaal 10 wachtwoorden; • account geblokkeerd na 3 keer verkeerd inloggen; • wachtwoord wijzigen na de eerste keer inloggen.		En in deze procedure is ook specifiek de aanbevelingen van de accountant m.b.t. wachtwoord methodiek overgenomen Als een gebruiker in Windows inlogt kan deze persoon niet van een ander account (Key2Financiën) gebruik maken. Als de gebruiker geen Key2Financiën gebruiker is volgens de geldende autorisaties dan heeft deze gebruiker ook geen toegang tot deze applicatie. Bij Key2Belastingen wordt op dit moment onderzocht of de wachtwoordeisen uit dezelfde aanbeveling overgenomen kunnen worden. Het realiseren van 'Single Sign on' wordt pas mogelijk na een update van de applicatie welke in Q1 2018 gepland staat.	