



Gemeente Albrandswaard

Gemeenteraad van Albrandswaard
p/a de griffie

Uw brief van:
Uw kenmerk:
Bijlage(n):

Ons kenmerk: 276614
Contact: M.M. Blijenburg
Doorkiesnummer: +31180698294
E-mailadres: m.blijenburg@bar-organisatie.nl
Datum: 30 maart 2021

Betreft: Jaarplan VIC 2021 Albrandswaard

Geachte leden van de raad,

Inleiding

Vanaf het boekjaar 2021 leggen wij als college een financiële rechtmatigheidsverantwoording vast in de jaarrekening. Interne controles in de lijn en de verbijzonderde interne controles door Concerncontrol zijn naast de bevindingen vanuit de financial control door Financiën de belangrijkste ingrediënten voor het opstellen van de rechtmatigheidsverantwoording. In bijgaand jaarplan 2021 geven wij aan op welke wijze de verbijzonderde interne controle (VIC) wordt vormgegeven en welke processen daarin zijn betrokken.

Vervolg

De bevindingen uit dit controleplan zullen halfjaarlijks aan u worden aangeboden en indien gewenst worden toegelicht in de auditcommissie.

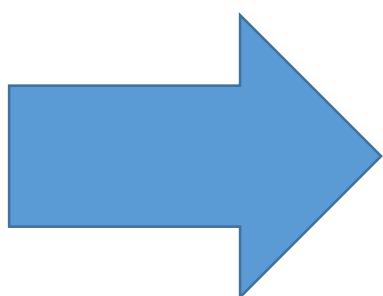
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Jolanda de Witte





Verbijzonderde Interne Controle Jaarplan 2021

Verbijzonderde Interne Controle op weg naar
de eerste Rechtmatigheidsverantwoording



**Gemeente
Albrandswaard**

Concerncontrol

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Waaron een intern controleplan.....	3
1.1 De kaders voor een rechtmatigheidsverantwoording	3
1.2 Het opstellen van de rechtmatigheidsverantwoording	3
1.3 De rol van de accountant vanaf boekjaar 2021.....	3
1.4 Nieuwe regelgeving voor 2021.....	4
1.5 Samenhang AO - (V)IC – Accountantscontrole.....	5
1.6 Organisatorische status en verantwoordelijkheden van de lijn.....	6
1.7 Tijdsfasering en planning.....	6
1.8 Aan wie en in welke vorm rapporteren we	7
2. Risicoanalyse	8
2.1 Algemeen.....	8
2.2 Initiële cijferbeoordeling	8
3. Te controleren processen 2021.....	9
3.1 Goedkeuringstolerantie.....	9
3.2 Significante processen en werkzaamheden	9
3.3 Controleplan per transactiestroom en balansmutatie.....	14
4. Richtlijnen voor de dossiervorming.....	22
Bijlage 1	24
Bijlage 2	25
Bijlage 3	26
Bijlage 4	27
Bijlage 5	28
Bijlage 6	29
Bijlage 7	30

Inleiding

Voor u ligt het Controleplan 2021.

De doelstelling van dit intern controleplan is om op gestructureerde wijze aan te geven welke stappen wij nemen om vast te stellen dat onze organisatie 'in control' is. Het begrip 'in control' betekent concreet:

- Betrouwbaarheid van de financiële informatievoorziening;
- Naleving van relevante wet- en regelgeving ;
- Effectiviteit en efficiency van de bedrijfsprocessen.

Het intern controleplan 2021 heeft primair tot doel om de (financiële) rechtmatigheid en getrouwheid vast te stellen.

Het boekjaar 2021 is het jaar waarover voor de eerste keer de verplichte rechtmatigheidsverantwoording een rol speelt. Het college legt die verantwoording af in de jaarrekening en geeft in de bedrijfsvoeringparagraaf een toelichting op de afwijkingen, de oorzaken daarvan en geeft inzicht in de getroffen of te treffen maatregelen. Deze verantwoording richt zich uitsluitend op de financiële rechtmatigheid.

Hoewel de interne controles voor de kortere termijn primair gericht zijn en blijven op het aantonen van de getrouwheid van de cijfers en de financiële rechtmatigheid van de activiteiten, willen we de scope van de interne controle ook langzaam breder leggen. Op termijn is doelmatigheid ook uitdrukkelijk onderdeel van de focus van de verbijzonderde interne controle om zo te groeien naar een in-cntrol-statement. Met name de inzet van data-analyse technieken 'faciliteert' deze gecombineerde focus. Interne controle gebruiken wij daarmee als instrument om na te gaan of beheersingsmaatregelen in de (werk)processen adequaat hebben gewerkt. Daarbij kunnen eventueel gebreken en/of verbeteringen, leidend tot meer effectiviteit en efficiency, in de administratieve organisatie worden gesignaleerd. De resultaten bespreken wij met het verantwoordelijk management.

Proceseigenaren en procesbeheerders zijn in eerste aanleg verantwoordelijk voor de juistheid van de uitvoering van hun processen. De inrichting van interne controle binnen de lijn is van cruciaal belang. Het is uiteindelijk de proceseigenaar die aantoonbaar aangeeft dat de processen rechtmatig en getrouw zijn uitgevoerd voor dat de verbijzonderde interne controle de interne toets daarop uitoefent. De uitkomsten van de interne controlewerkzaamheden zijn daarnaast voor de accountant een belangrijke bron voor de uitvoering van hun controlewerkzaamheden. Daarom stemmen wij dit intern controleplan goed af met de accountant.



1. Waarom een intern controleplan

Het college is verplicht, op basis van de artikelen 212 en 213 van de gemeentewet zorg te dragen voor de interne toetsing van de getrouwheid en de rechtmatigheid van de jaarrekening, en voor het daaraan ten grondslag liggende (financiële) beheer. Het college legt verantwoording af aan de Raad over de uitvoering en adequate vastlegging hiervan. Het college treft maatregelen waardoor de rechtmatigheid van de algehele uitvoering gewaarborgd is. De samenwerkende gemeenten hebben voor de uitvoering van de bedrijfsvoeringsprocessen de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie opgericht. Die basis verandert niet.

De wijze van toetsing verandert wel. Over boekjaar 2021 geeft de accountant alleen nog een oordeel over de getrouwheid van de jaarrekening, met als onderdeel van de jaarrekening de rechtmatigheidsverantwoording van het college.

De rechtmatigheidsverantwoording wordt dan in feite een 'toelichting in de jaarrekening' waarover de externe accountant alleen een getrouwheidsoordeel afgeeft. De gemeente neemt in de jaarrekening de bewering op rechtmatig te hebben gehandeld/ onrechtmatig te hebben gehandeld inclusief een opsomming van de geconstateerde onrechtmatigheden. Hiervoor is overigens een vast format opgesteld door het Rijk (opgenomen als bijlage 1).

1.1 De kaders voor een rechtmatigheidsverantwoording

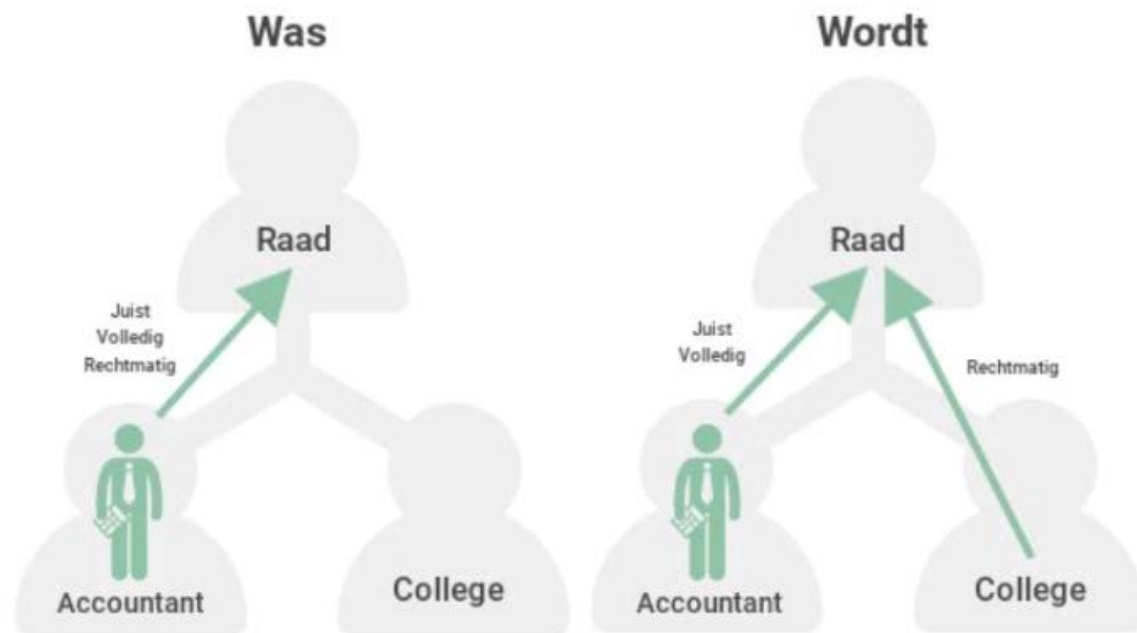
Over het boekjaar 2021 geeft het college voor de eerste keer een rechtmatigheidsverantwoording af aan de raad. In dit hoofdstuk geven we aan wat er verandert. We gaan daarbij in op de nieuwe werkwijze die nodig is om een rechtmatigheidsverantwoording op te kunnen stellen.

1.2 Het opstellen van de rechtmatigheidsverantwoording

De verantwoordelijkheid voor het samenstellen van de rechtmatigheidsverantwoording is een samenwerking van Financiën, Concerncontrol waarbij de gemeentecontroller de regie voert. In bijlage 1 treft u nogmaals de verplicht voorgeschreven tekst aan zoals die opgenomen moet worden in de jaarrekening.

1.3 De rol van de accountant vanaf boekjaar 2021

Vanaf het boekjaar 2021 geeft de accountant alleen nog een oordeel over de getrouwheid van de jaarstukken, met als onderdeel van de jaarstukken de rechtmatigheidsverantwoording van de gemeente.



De rechtmatigheidsverantwoording wordt dan in feite een ‘toelichting in de jaarrekening’ waarover de externe accountant een getrouwheidsoordeel afgeeft en deze wordt op dezelfde manier gecontroleerd door de externe accountant als de rest van de jaarrekening.

De gemeente neemt in de jaarrekening de bewering op dat zij rechtmatig heeft gehandeld met uitzondering van de onrechtmatigheden die zijn geconstateerd en zijn opgesomd. De accountant beoordeelt het getrouw beeld. De verbijzonderde interne controle gaat in op beide aspecten en kijkt zowel naar de financiële rechtmatigheid als getrouw beeld. Dit betekent dat wij in dit plan werkzaamheden opnemen voor zowel de getrouwheid als de rechtmatigheid. Alleen de gerapporteerde onderdelen die de financiële rechtmatigheid raken worden uiteindelijk opgenomen in de rechtmatigheidsverantwoording.

In de kadernota van de commissie BBV is op dit moment het volgende beschreven: “De controle van de rechtmatige totstandkoming van de baten, lasten en balansmutaties leidt tot drie extra toetsingscriteria ten opzichte van de controle voor het getrouwe beeld, namelijk het voorwaarden criterium, het begrotingscriterium en het misbruik & oneigenlijk gebruik criterium.”

Deze criteria komen in onze controlewerkzaamheden tot uitdrukking door inzicht te krijgen in de processen, relevante wet- en regelgeving, verrichten van gegevensgerichte werkzaamheden en controles gedurende het opstelproces van de jaarrekening. Voordat de accountant de controle start heeft het college een conclusie getrokken over de rechtmatigheid en die verwoord in de rechtmatigheidsverantwoording. De accountant toetst vervolgens deze bewering en neemt kennis van de door de organisatie opgestelde risicoanalyse, normenkader, controles, dossiervorming, foutenevaluatie en eindrapportage.

1.4 Nieuwe regelgeving voor 2021

De regelgeving is nog niet afgerond. Dat betekent dat de juridische kaders nog niet zijn vastgesteld. Waar wachten we op: wetwijzigingen, nieuwe notitie BADO en de nieuwe kadernota Rechtmatigheid. De kadernota Rechtmatigheid is in december 2020 de consultatieronde in gegaan. In de kadernota Rechtmatigheid werkt de commissie haar visie uit over de invulling van het begrip rechtmatigheid in de controleverklaring van de decentrale overheden. Rechtmatigheid heeft een bijzondere positie binnen het BBV omdat dit het enige onderwerp is waarbij de commissie BBV zich niet uitsluitend richt op de toepassing van de verslaggevingsregels, maar ook op de controle van de jaarstukken.

Het ministerie van BZK bereidt de noodzakelijke wetswijzigingen voor. Ook komt er nog een nieuwe BADO-notitie over de methode van en de bandbreedte bij steekproeftrekkingen en de wijze van het aantoonbaar maken van het verloop van de processen en de uitkomsten. Deze notitie zal naar verwachting tevens handvatten geven voor de externe accountant hoe deze de onderliggende dossiervorming door de gemeente moet controleren (omvang, diepgang).

1.5 Samenhang AO - (V)IC – Accountantscontrole

In 2020 is een Implementatieplan en Uitvoeringsplan voor de invoering van de rechtmatigheidsverantwoording (RV) en een Visie-Missie op control vastgesteld. Vanuit elke invalshoek wordt ingezet op interne beheersing. Het beschrijven van processen, borgen van rollen, taken en bevoegdheden en de invoering van interne controle zijn onderdelen die daarin worden opgepakt. In samenspraak met de accountant zijn thema's benoemd die gefaseerd worden uitgewerkt tot aan 1 oktober 2021. Deze thema's zijn in bijlage 5 terug te vinden.

We benaderen de verbetering vanuit het procesmanagement voor het organiseren en borgen van activiteiten. Procesmanagement is uiterst waardevol voor het beheersen van onze bedrijfsprocessen. Het geeft in feite antwoord op de vraag: Hoe kunnen we ons werk het slimst aanpakken? Als de processen in beeld zijn, kunnen we toetsen of deze effectief en efficiënt verlopen en analyseren wat er nodig is om ze te optimaliseren. Met behulp van procesmanagement wordt gezorgd voor meer professionaliteit binnen de organisatie waarbij procesmatig werken en denken bijdraagt aan de beheersing van de processen en een beter resultaat voor de klant.

Verbijzonderde interne controle (VIC) is het uitoefenen van intern toezicht door een onafhankelijke interne controleur. Dit in tegenstelling tot interne controles die in de 'lijn' zijn belegd. Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de onafhankelijke positionering van de VIC niet voldoet aan de vereisten die de accountantsrichtlijn COS610 stelt aan het criterium van onafhankelijkheid. De organisatie is niet verplicht om aan deze richtlijnen te voldoen. Binnen de gemeente of BAR-organisatie beschikken we niet over een interne accountantsdienst. De accountant zal zoveel als mogelijk wel steunen op de uitkomsten van de VIC. De rechtmatigheidscontrole wordt vanaf 2021 volledig intern uitgevoerd. De accountant controleert het getrouwe beeld. Bij de controle zijn 9 criteria te onderkennen.

Van deze 9 criteria zijn er 3 die zuiver de rechtmatigheid raken. De overige 6 criteria raken ook het getrouwe beeld.

Calculatiecriterium
Valueringscriterium
Adresseringscriterium
Volledigheidscriterium
Aanvaardbaarheidscriterium
Leveringscriterium



Begrotingscriterium
Voorwaardencriterium
Misbruik & oneigenlijk gebruik criterium



De reikwijdte van de VIC is dat deze zich focust op alle 9 boven genoemde criteria (zowel de 3 zuivere rechtmatigheidsonderdelen als ook op de 6 getrouwheidsonderdelen). Door op deze manier te

werken is maximale efficiency te bereiken voor de accountantscontrole. De accountant kan de VIC volledig betrekken bij de jaarrekeningcontrole en zal zo efficiënter kunnen werken omdat er gesteund kan worden op de voorbereidingen zoals die door de VIC zijn uitgevoerd. Wanneer deze aspecten niet bij de VIC worden betrokken zal de accountant tijdens de controle op de jaarrekening zelfstandig steekproeven uitzetten. Dit is een extra belasting voor de medewerkers in een drukke tijd van het opmaken van de jaarrekening. Het college geeft een rechtmatigheidsverantwoording af over de rechtmatigheidsaspecten zoals hierboven staan beschreven. Deze aspecten zijn in de VIC opgenomen.

1.6 Organisatorische status en verantwoordelijkheden van de lijn

De uitvoering van de VIC is belegd bij Concerncontrol van de BAR-organisatie.

De proceseigenaar is verantwoordelijk voor een goede administratieve organisatie en interne beheersing van zijn processen en de IT-systemen. De VIC toetst achteraf de rechtmatigheid van de financiële beheershandelingen en adviseert over de AO/IB om bij te dragen aan de ontwikkeling van de organisatie.

Concerncontrol handelt daarmee vanuit het principe VAT te krijgen op de bedrijfsvoering.

V = Vooruitzien en voorwaardenscheppend
A = Adviserend
T = Toetsend



De advisering vanuit Concerncontrol draagt bij aan de ontwikkeling van de organisatie, de getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de beheershandelingen. En daarmee aan de beheersing van de werkprocessen. Ze zullen de proceseigenaren en procesbeheerders adviseren over de opzet en het bestaan van het proces. Niet alleen vanuit de rechtmatigheid, maar ook vanuit de doelmatigheid (efficiëntie).

1.7 Tijdsfasering en planning

Voor alle te controleren processen wordt verwezen naar bijlage 4 waarin de detailplanning is opgenomen. Op hoofdlijnen is de planning als volgt opgesteld:

Uit te voeren werkzaamheden	Doel van de controle Intern/ Extern	Start	Einde
Tariefcontroles diverse batenprocessen	Intern	januari	februari
Procesbeschrijvingen en bijbehorende lijncontroles (opzet en bestaan). Interviews met de proceseigenaren en –beheerders. Normenkader opstellen per proces. Risicoprofiel opstellen.	Intern en extern	maart	Mei
Start gegevensgerichte werkzaamheden. Werkzaamheden worden gedurende het gehele boekjaar door uitgevoerd. De uitvoering wordt per kwartaal/ halfjaar ingezet.	Intern en extern Voor de interim controle en de jaarrekening.	april	Februari t+1
1 ^{ste} halfjaarrapportage VIC met daarin alle bevindingen over: Procesbeschrijvingen Lijncontroles Gegevensgerichte controles Verbeterpunten/ aanbevelingen	Intern en extern Voor de interim controle	juli	september

Opvolging reeds staande bevindingen			
2 ^{de} halfjaarrapportage VIC met daarin alle bevindingen over: Procesbeschrijvingen Lijncontroles Gegevensgerichte controles Verbeterpunten/ aanbevelingen Opvolging reeds bestaande bevindingen Conclusies en aanbevelingen over het gehele jaar	Intern en extern	Januari t+1	April t+1

Dit interne controleplan is gebaseerd op de begroting 2021. Bij afronding van de interne controle na afloop van het boekjaar 2021 dient op basis van de definitieve cijfers volgens de jaarrekening 2021 een evaluatie plaats te vinden van de baten, lasten en balansmutaties. Dit om vast te stellen dat de geplande en uitgevoerde werkzaamheden nog steeds voldoende en geschikt zijn om te komen tot een oordeel over de rechtmatigheid.

1.8 Aan wie en in welke vorm rapporteren we

De VIC wordt uitgevoerd door medewerkers van Concerncontrol van de BAR-organisatie. De uitvoering vindt daarmee plaats onder verantwoordelijkheid van de concerncontroller van de BAR-organisatie. De afzonderlijke processen VIC worden gerapporteerd aan de betreffende proceseigenaren binnen de BAR-organisatie. Bevindingen en aanbevelingen worden met de proceseigenaar besproken. Na afstemming met de proceseigenaren wordt tweemaal per jaar een overall rapportage opgesteld van alle bevindingen en aanbevelingen van alle VIC's. Dat rapport wordt aangeboden aan DR, BD en AB van de BAR-organisatie en wordt tevens, geheel op maat geschreven, aangeboden aan het college.

De rapportages worden aan de BAR-organisatie aangeboden als verantwoordelijke voor de bedrijfsvoering. Daarnaast gaan die rapportages eveneens, geheel op maat geschreven, naar het college als uitvoeringsverantwoordelijken. De financiële rechtmatigheidsaspecten kunnen tussentijds aan de raad worden gemeld via reguliere Planning en Control-cyclus.

We rapporteren vanuit Concerncontrol via de DR aan het DB. Het DB rapporteert aan het college. Het college en de gemeentecontroller bepalen hoe de financiële rechtmatigheidsaspecten terugkomen in de RV.

2. Risicoanalyse

Om de richting en intensiteit van de controle te bepalen beginnen we met de risicoanalyse gevolgd door een cijferbeoordeling van de lasten, baten en balansmutaties op basis van de Iv3 van de primaire begroting. De Iv3 is de afkorting voor Informatie voor derden en is een informatiesysteem dat beheerd wordt door het CBS welke gegevens bevat uit begrotingen, kwartaalcijfers en jaarrekeningen. Deze gegevens zijn onder andere van belang bij de verdeling van het gemeentefonds. Een belangrijke afnemer is bijvoorbeeld het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In de Iv3 zijn alle financiële stromen per taakveld zichtbaar waardoor een objectieve benadering van de cijfers aan de orde is. De IV3 gegevens zijn een export uit de financiële administratie van de gemeente.

2.1 Algemeen

Een algemeen risico voortvloeiend uit manier van werken binnen onze organisatie is dat fouten en onjuistheden niet tijdens het proces worden ontdekt door interne beheersmaatregelen (waarbij iemand controleert of het proces goed verloopt), maar achteraf bij de VIC.

Op basis van intern onderzoek en onderzoek door de accountant zijn in de afgelopen jaren de volgende tekortkomingen/ zwakke punten/ onderdelen waar eerder fouten zijn geconstateerd op het gebied van rechtmatigheid:

- Aanbestedingen gericht op naleving van de Europese aanbestedingsregels;
- Ontbreken van het 4-ogenprincipe;
- Het ontbreken van vastgelegde interne controle binnen de lijn;
- Het vastleggen van prestatielevering.

2.2 Initiële cijferbeoordeling

Op basis van de Iv3-opgave van de primaire begroting bepalen we de financiële omvang van de processen van de gemeente. We maken hierbij een onderverdeling naar baten, lasten en balansmutaties.

Vanuit het overzicht van lasten en baten en balansmutaties worden analyses gemaakt en uiteindelijk wordt een afweging gemaakt welke processen binnen de VIC deze geldstromen raakt.

1. Welke financiële stromen en balansmutaties zijn er?
 - a. Kwantitatieve risicoanalyse.
 - b. Kwalitatieve risicoanalyse.
2. Welke risico's zijn er op de materiële stromen en balansmutaties gezien vanuit de rechtmatigheidscriteria?
3. Vormt de financiële stroom of balansmutatie onderdeel van de VIC:
 - a. Er zijn risico's gezien vanuit de drie zuivere rechtmatigheidscriteria: Ja
 - b. Op basis van de aanvullende keuzes van de organisatie (brede, smalle of groeimodel -scope): Ja/Nee?
4. Indien Ja: Dan wordt dit in hoofdstuk 3 bij de controleaanpak per financiële stroom of balansmutatie nader uitgewerkt.
Indien nee: Dan wordt er geen Verbijzonderde Interne Controle uitgewerkt/ uitgevoerd.

3. Te controleren processen 2021

Bij de inrichting van de controleplanning is zoveel mogelijk rekening gehouden met:

1. De algemeen voor een gemeente meest significante processen (volgens opgave accountant);
2. De meest recente resultaten uit de interim-controle (2020) en de jaarrekeningcontrole (2019) zoals deze zijn gerapporteerd door de accountant in de managementletter en het accountantsverslag;
3. De resultaten uit de verbijzonderde interne controles over boekjaar 2020;
4. Overige relevante interne en externe ontwikkelingen die van invloed zijn op de getrouwheid van de informatieverstrekking en de rechtmatigheid van de beheershandelingen.

3.1 Goedkeuringstolerantie

De relevante interne en externe wet- en regelgeving zijn opgenomen in het normenkader die de gemeenteraad jaarlijks vaststelt. De accountant controleert of het college bij het aangaan van transacties met financiële gevolgen de relevante bepalingen heeft nageleefd. Bij rechtmatigheid in het kader van de controle bestaat er dus een duidelijke relatie met het financiële beheer. Er moet immers worden vastgesteld dat baten, lasten en balansmutaties rechtmatig tot stand zijn gekomen. De rechtmatigheidscontrole heeft daarbij als doel om vast te stellen dat de baten, lasten en balansmutaties tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de bepalingen in de wet- en regelgeving. Het gaat om de financiële beheershandelingen.

Om het normenkader te kunnen gebruiken voor de interne beheersing moet het normenkader worden geoperationaliseerd. Ten behoeve van de uitwerking is het van belang dat bekend is welke bepalingen van de regelgeving relevant zijn voor het rechtmatigheidsbeheer. Het uiteindelijke resultaat zal moeten zijn dat een gemeente aantoonbaar wet- en regelgeving naleeft. Dit betekent niet dat alle relevante wet- en regelgeving wordt getoetst. Bij controle wordt ook rekening gehouden met de goedkeurings- en rapportagetoleranties vastgesteld door de gemeenteraad. De goedkeuringstolerantie – ook wel de materialiteit genoemd – is conform BADO vastgesteld op 1%. De gemeenteraad heeft geen lagere tolerantie vastgesteld en sluit aan bij het landelijk gebruikelijke.

Bij de verbijzonderde interne controle maken we gebruik van de goedkeuringstolerantie zoals opgenomen in het controleprotocol. Daarin is bepaald dat de goedkeuringstoleranties voor fouten 1% en voor onzekerheden 3% van de totale lasten inclusief toevoegingen aan reserves is. Op basis van de primaire begroting bepalen we de voorlopige goedkeuringstolerantie. Voor fouten komt dat neer op 1% van € 60.307.000 = € 603.070 en voor onzekerheden is dat 3% van € 60.307.000 = € 1.809.210. Bij de jaarstukken zal de definitieve goedkeuringstolerantie bepaald worden.

3.2 Significante processen en werkzaamheden

Om te komen tot de scoping voor het intern controleplan 2021 zijn de baten, lasten en balansmutaties als volgt geanalyseerd:

- Wij hebben de baten en lasten op basis van IV3 geanalyseerd. In de interne controle worden in ieder geval alle baten en lasten groter dan de materialiteit van 1% (€ 603.070) opgenomen. Daarnaast worden ook kwalitatief materiele posten – bijvoorbeeld grondaankopen met een inherent risico op staatssteun – opgenomen in de interne controle. Verder worden voor de minder relevante processen de baten en lasten opgenomen waarbij wordt volstaan met minder interne controlewerkzaamheden dan wel werkzaamheden met minder diepgang. Dit zijn processen die de gemeente zelf relevant vindt om te beheersen.
- De balansposten zijn beoordeeld op basis van de jaarrekening 2019.

Per proces / post is beschreven in welke mate er binnen de gemeente sprake is van risico's en welke werkzaamheden worden verricht.



In de laatste kolom van de tabel is tevens het verplichte karakter aangegeven van de controle. Hieruit blijkt of de controle op wettelijke grondslag en risicoanalyse en vanuit de voorbereiding op de jaarrekening moet plaatsvinden of naar eigen keuze in de planning is opgenomen. De 25 thema's die tot en met 2020 in de VIC zijn opgenomen, zoals in bijlage 5 opgenomen, zijn met de invoering van de Rechtmatigheidsverantwoording niet langer een vast uitgangspunt, lv3 wordt de basis. In de lv3 zijn alle financiële stromen overzichtelijk opgenomen. Door de lv3 als uitgangspunt te nemen wordt voldoende mate van zekerheid gegeven dat alle processen van materieel belang daadwerkelijk binnen de scope van de VIC vallen. Anders gezegd, door de lv3 als uitgangspunt te nemen en daarbij alle processen te analyseren op financiële omvang en daarna op mogelijke risico's kunnen er andere inzichten ontstaan over de processen die binnen de VIC opgepakt worden. Dat verschil kan per jaar optreden.

Legenda “risicoclassificatie” uit de volgende tabel:

H	Hoog
M	Midden
L	Laag

In de tabel is de volgorde aangehouden:

- Baten
- Lasten
- Balans

De post overige baten en overige lasten is uitgewerkt in bijlage 7. De kostensoorten die relevant zijn worden opgenomen in de onderstaande tabellen.

Omschrijving	Begroting	VIC thema	VIC Ja/Nee	Waarom Getrouwheid/rechtmatigheid.
Lasten	Euro's			
Personeel	1.411.000	Salarissen	Ja	Financiële omvang WNT
Inkoop goederen en diensten (excl. Grondaankopen)	13.306.000	Inkoop- en aanbesteding Facturen en betalen	Ja	Inkoop en aanbesteding op basis van bevindingen in voorgaande jaren. Aandachtsgebied is prestatielevering naast de omvang.
Grondaankopen + Overige verrekeningen	-- 4.774.000	Grondexploitatie	Ja	Grondaankopen, marktconformiteit
Sociaal domein	17.109.000	Participatiewet WMO Jeugdwet Doelgroepenvervoer	Ja	Financiële omvang. Op basis van bevindingen in voorgaande jaren.
Subsidieverstrekking (en overige bijdragen aan niet-overheden). Zonder bijdragen aan gemeenschappelijke regelingen.	2.449.000 (Subsidiestaat)	Subsidieverstrekking	Ja	Financiële omvang.
	15.418.000	Overige bijdragen aan niet overheden (bijdrage BAR-Organisatie en bijdrage overige GR-en)	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende samen met de paragraaf verbonden partijen.
Rente	884.000	Rentelasten	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.
Afschrijvingen	2.710.000	Investeren, waarderen, afschrijven en activeren	Ja	Financiële omvang. De rechtmatigheid loopt via de VIC. Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.
Mutaties reserves	11.229.000	Mutaties reserves	Ja	Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Rechtmatigheidsaspecten worden in de VIC meegenomen.
Mutaties voorzieningen	2.016.000	Mutatie Voorzieningen	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.
Vennootschapsbelasting	23.000	Vennootschapsbelasting	Nee	Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Hiermee wordt de rechtmatigheid ook afgedekt.

Omschrijving	Begroting	Proces	VIC Ja/Nee	Waarom Getrouwheid/ rechtmatigheid.
Baten	Euro's			
Baten reinigingsrechten en afvalstoffenheffing	3.884.000	Heffen, Innen en kwijtschelden	Nee	Taak is uitbesteed bij SVHW. Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Hiermee wordt de rechtmatigheid ook afgedekt.
Baten rioolheffing	2.983.000	Heffen, Innen en kwijtschelden	Nee	Taak is uitbesteed bij de gemeenschappelijke regeling SVHW. Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Hiermee wordt de rechtmatigheid ook afgedekt.
Baten OZB gebruikers en eigenaren	6.936.000	Heffen, Innen en kwijtschelden	Nee	Taak is uitbesteed bij de gemeenschappelijke regeling SVHW. Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Hiermee wordt de rechtmatigheid ook afgedekt.
Belastingen overig	--	Belastingen overig		n.v.t.
Grondverkoop + Duurzame goederen	4.381.000	Grondexploitatie	Ja	Marktconformiteit, grondprijzenbeleid, notariskosten en onafhankelijkheid en specialisatie van de notaris.
Huren en pachten	1.029.000	Verhuurinkomsten	Ja	Financiële omvang
Sociaal domein	4.551.000	Uitkering PW Wmo Jeugdwet	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Aansluiting jaar via Sisa voor de PW.
Overige opbrengsten	214.000	Begraafrechten	Ja	Getrouwheid en rechtmatigheid via de VIC.
	1.228.000	Overige opbrengsten (dividend en overige leges)	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.
Secretarieleges burgerzaken	340.000	Leges Burgerzaken	Ja	Getrouwheid en rechtmatigheid via de VIC.
Parkeerbelasting	--	Parkeerbelasting	-	-
Bouwvergunningen	392.000	Leges Wabo (Omgevingswet)	Ja	Getrouwheid en rechtmatigheid via de VIC.
Algemene uitkering	29.468.000	Algemene uitkering	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.
Ontvangen inkomensoverdrachten (excl. Algemene uitkering en sociaal domein)	1.724.000	Ontvangen inkomensoverdrachten (Bijdrage BAR-Organisatie en bijdrage overige overheden)	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende
Rente (rentebaten + toegerekende reële en bespaarde rente) +	9.000	Treasury	Ja	Getrouwheid en rechtmatigheid via de VIC.

financiële transacties Treasury				
Mutaties reserves	12.848.000	Mutaties reserves	Ja	Dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende. Rechtmatigheidsaspecten worden in de VIC meegenomen.
Mutaties voorzieningen	1.327.000	Mutatie Voorzieningen	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.
Overige verrekeningen	---	Grondexploitatie	Ja	Marktconformiteit, grondprijzenbeleid, notariskosten en onafhankelijkheid en specialisatie van de notaris.
	135.000	Overige verrekening (doorbelasting vanuit BAR-Organisatie)	Nee	Geen rechtmatigheidsaspecten, dossiervorming door Financiën op getrouwheid bij werkafspraken met accountant is voldoende.

Balansmutaties

In de Iv3-opgave van de begroting hoeven geen balansmutaties opgenomen te worden. Uit de geprognosticeerde balans van de Begroting 2021 blijken de van belang zijnde balansmutaties de onderstaande processen te zijn. Bij beide processen kan de verbijzonderde interne controle van toegevoegde waarde zijn. De overige balansmutaties zoals reserves, voorzieningen, kortlopende vorderingen en kortlopende schulden vloeien voort uit processen die al bij de baten en lasten zijn opgenomen.

Proces
Investerings
Leningen

Risicoanalyse

- De lasten zijn onvolledig doordat geleverde prestaties niet in het juiste boekjaar zijn verantwoord.

Controle

- Volledigheid lasten: Controleren dat de facturen die verantwoord zijn in 2021 daar ook terecht zijn verantwoord.

Memoriaalboekingen

De meeste boekingen lopen via het crediteuren- en debiteurenproces. Er zijn ook boekingen die niet via het reguliere proces lopen. Dit zijn de memoriaalboekingen. Deze boekingen hebben van zichzelf een verhoogd risico. Dit proces zullen wij ook opnemen in de verbijzonderde interne controle.

3.3 Controleplan per transactiestroom en balansmutatie

Hieronder worden de processen toegelicht zoals die in de VIC worden opgenomen. Onderstaand wordt per onderwerp het volgende behandeld:

- Aard van de post: wat houdt deze post / dit proces in en welke zaken spelen er?
- Normenkader. uitleggen
- Risicoanalyse. Welke risico's zien we vooraf
- Controle: op welke aspecten is de controle gericht?

De wijze waarop beheersmaatregelen werken komen we tegen bij de controle. Dat komt in de verslagen aan de orde.

1. Europese aanbestedingen

Aard van de post

Het proces inkopen en aanbestedingen bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Bepalen juiste aanbestedingsroute
- Contractenbeheer
- Gebruik van zaaktype inkoop- en aanbesteding in GreenValley



Risicoanalyse

- Bevindingen uit voorgaande jaren:
Onvoldoende toepassen van de EU-aanbestedingsregels leid tot rechtmatigheidsfouten.
Het zaaktype inkoop – en aanbesteding in Green Valley wordt onvoldoende juist gebruikt.
- Het contractbeheer is onvolledig.
- Personele capaciteit binnen een aantal teams voor tijdige start van nieuwe procedures is niet geborgd.

Controle¹

De naleving van de Europese aanbestedingsregels controleren wij gegevensgericht als volgt:

- Stel een crediteurenanalyse op met daarin de bestedingen per crediteuren over het huidige boekjaar en de drie eerdere jaren (4 jaar totaal).
- Controleer de naleving op de Europese aanbestedingsregels voor de volgende crediteuren:
 - o Crediteuren met een besteding >€ 200.000² totaal in vier jaar én een besteding in het huidige boekjaar;
 - o Crediteuren met een besteding >€ 50.000 in het huidige boekjaar;
 - o Crediteuren waarvan de bestedingen in eerdere jaren als onrechtmatig zijn aangemerkt. Daarvan willen we vaststellen of deze onrechtmatigheid is opgelost.

2. Betalen en facturen

Aard van de post

Het proces inkopen en aanbestedingen bestaat uit de volgende deelprocessen:

- Aanmaken nieuwe crediteuren en stamgegevens wijzigen

¹ De controlewerkzaamheden zijn in een apart controleplan per VIC uitgewerkt in het controledossier.

² De Europese Commissie stelt elke 2 jaar de drempelbedragen vast. Per 1 januari 2020 is de drempelwaarde voor leveringen en diensten (laagste drempelwaarde) voor decentrale overheden € 214.000 (voorheen: € 221.000). Wij ronden dit voorzichtigheidshalve af naar € 200.000. Het bedrag van € 50.000 betreft de waarde van € 200.000 gedeeld door 4 jaar. Deze 4 jaar is richtinggevend voor de looptijd van bijvoorbeeld raamovereenkomsten Artikelen 5 en 33 van richtlijn 2014/24/EU).

- Boeken inkoopfacturen
- Autoriseren inkoopfacturen
- Zichtbare vastlegging van de prestatielevering
- Betaling van inkoopfacturen



Risicoanalyse

Wij onderkennen voor dit proces de volgende (reguliere) risico's:

- De lasten zijn onjuist verantwoord;
- De lasten zijn niet rechtmatig doordat de autorisatie niet overeenstemt met intern mandaat;
- De lasten zijn niet juist dan wel niet rechtmatig door ontbreken van prestatielevering;
- De lasten zijn niet juist door betaling aan een niet rechthebbende;
- De lasten zijn onvolledig doordat geleverde prestaties niet in het juiste boekjaar zijn verantwoord.

Controle

De controle verricht de volgende werkzaamheden:

- Het verkrijgen van inzicht in de opzet van het inkoop-, aanbesteding, factuur-, autorisatie- (+prestatielevering) en betaalproces.
- Overige werkzaamheden:
 - o IT-audit: Voor 2021 wordt nog overlegd met de accountant of er een externe IT-audit zal plaatsvinden.
 - o Volledigheid lasten: Controleren dat de facturen die verantwoord zijn in 2021 daar ook terecht zijn verantwoord.

3. Inhuur personeel van derden



Aard van de post

Inhuur op vacatureruimte en inhuur personeel van derden is in een raamovereenkomst ondergebracht. De inhuurdesk verzorgt externe inhuur nadat de temleider/ manager in overleg met HR dit proces opstart in YouForce.

Risicoanalyse

- Niet alle inhuur verloopt met inzet van de inhuurdesk.
- Niet alle inhuur verloopt door bedrijven die zijn aangehaakt op de inhuurdesk.
- Inhuur buiten de inhuurdesk om wordt niet goed ingekocht, EU-aanbestedingsgrens is hier niet in meegenomen.
- De kostensoorten 300000 en 300003 worden gebruikt om andere facturen op te boeken dan feitelijke inhuur.

Controle

Cijferanalyse op de ecl 300000 en 300003. Inzet van inhuur kan alleen resulteren in facturen van Yacht. In het contract met Yacht is 100% realisatie opgenomen.

4. Treasury

Aard van de post

De volgende posten vallen binnen dit proces:

- Vaste schulden langer dan 1 jaar
- Netto vlottende schulden korter dan 1 jaar
- Rentelasten



Risicoanalyse

De leningen zijn niet rechtmatig afgesloten als gevolg van niet voldoen aan Wet Fido en Treasurystatuut.

Dit proces is wordt gecontroleerd gezien de hoogte van de bedragen en specifieke interne en externe wet- en regelgeving.

Controle

- Inzicht krijgen in het proces van liquiditeitsbegroting, bepalen financieringsbehoefte, autorisatie aanvraag nieuwe financiering/ verlenging, uitvraag marktpartijen, overweging keuze, aangaan contract en administratieve verwerking in het grootboek.
- Gegevensgerichte controle op juistheid en rechtmatigheid alle leningen en verlengingen.
- Aansluiten langlopende leningen op grootboek/ jaarrekening.
- Vaststellen dat leningenposities volgens standaardbankverklaringen op einde jaar aansluiten op de grootboekbestanden en bedragen in de jaarrekening.
- Vaststellen voor alle leningen zoals aanwezig per begin boekjaar, dan wel gedurende het boekjaar en per einde boekjaar dat de rentelasten en de post nog te betalen rente juist en volledig is verantwoord in het grootboek en de jaarrekening.

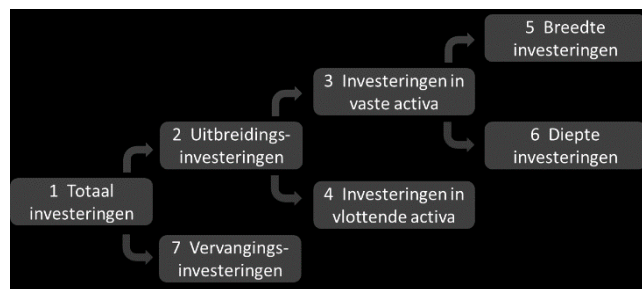
5. Investerings

Aard van de post

Het betreft het waarden, activeren en afschrijven.

Risicoanalyse

- Investeringsuitgaven worden ten onrechte geactiveerd.
- Kapitaallasten worden niet conform het beleid berekend.
- De werkelijke waarde van het activum komt niet overeen met de waarde zoals opgenomen in de staat van activa.



Controle

- Vaststellen dat de financiële risico's voldoende zijn afgedekt door adequate beheersmaatregelen.
- Vaststellen dat het activum bestaat.
- Vaststellen dat de uitgaven juist als investering zijn geboekt.
- Vaststellen dat de uitgaven juist in de activa administratie zijn opgenomen.

6. Personeel

Aard van de post

Het betreft de Wet normering Topinkomens, indienst- uitdienst- declaraties en mutaties.



Risicoanalyse

- De WNT wordt niet goed toegepast.
- Indiensttreding en uitdiensttreding worden niet juist verwerkt.
- Declaraties worden dubbel, onjuist en niet tijdig verwerkt.

Controle

- Vaststellen dat het proces van indienst en uitdienst goed wordt doorlopen.
- Vaststellen dat de normen van de WNT juist en volledig worden toegepast.
- Vaststellen dat het proces van declaraties juist wordt doorlopen.

7. Subsidieverstrekking aan derden

Aard van de post

Jaarlijks wordt in de begroting een subsidieplafond vastgesteld mede op basis van de ingediende aanvragen. De praktijk is dat 90% van de aanvragen terugkerend is.

Risicoanalyse

- Accounthouders leggen onvoldoende de inhoudelijke beoordeling van de aanvraag/vaststelling vast.
- Rol accounthouder wordt onvoldoende ingevuld.
- Er wordt onvoldoende rekening gehouden met het budgetplafond.
- Onrechtmatige verstrekking.



Controle

- Verkrijgen van inzicht in de opzet van het proces aanvraag, toetsing en toekenning, betaling en definitieve vaststelling.
- Uitvoeren van een gegevensgerichte deelwaarneming op de aanvragen jaar t en de toekenningen jaar t-1.

8. Verhuuropbrengsten

Aard van de post

Grip op inkomsten uit gemeentelijk vastgoed. Verhuuropbrengsten en incidentele inkomsten uit verhuur zijn conform afspraken in overeenkomsten en te herleiden.

Risicoanalyse

- De huur wordt niet geïnd of geïndexeerd conform de gemaakte afspraken in overeenkomsten, besluiten e.d..
- Er is geen volledig en compleet overzicht van alle objecten waar wel dan niet opbrengsten uit voort kunnen komen.

Controle

- Vaststellen dat er zichtbare controle is op gebruik juiste huurtarieven (inclusief indexering).
- Vaststellen dat er zichtbare controle is op aansluiting op huurcontracten.
- Vaststellen dat er zichtbare aansluiting is tussen sub administratie en key2Financën.
- Vaststellen dat er zichtbare controle is op de volledigheid van de opbrengsten bij "verhuur in eigen beheer".



9. Grondexploitaties

Aard van de post

Bij de grondexploitaties gaat het vooral om het marktconform werken.

Risicoanalyse

- De ingekochte notariswerkzaamheden zijn onvoldoende gekwalificeerd.

- Taxaties zijn niet uitgevoerd waardoor er geen sprake is van marktconformiteit.
- Berekeningen worden niet tijdig bijgesteld.

Controle

- Vaststellen dat de grondprijzen marktconform zijn.
- Vaststellen dat er grondprijzenbeleid is vastgesteld.
- Vaststellen dat er wordt gewerkt met deskundige notarissen tegen reële prijzen.
- Vaststellen dat er voldoende onderlinge challenges worden uitgevoerd.



10. Begraafrecht

Aard van de post

Juistheid en volledigheid van de opbrengsten en juistheid bezettingsgraad.

Risicoanalyse

- Niet alle kosten worden in rekening gebracht.
- Graven zijn bezet buiten de administratie om.
- De verkeerde tarieven worden in rekening gebracht.



Controle

- Vaststellen dat de juiste tarieven zijn ingevoerd in de sub-administratie en dat hierop controle heeft plaatsgevonden (4-ogenprincipe).
- Vaststellen dat alle kosten daadwerkelijk in rekening zijn gebracht bij derden.
- Vaststellen dat er een juiste en volledige aansluiting is tussen de sub-administratie en Key2Financiën.

11. Leges Burgerzaken

Aard van de post

Juistheid en volledigheid van de oplegging van de leges.

Risicoanalyse

- Niet alle kosten worden in rekening gebracht.
- Niet alle leges-tarieven worden juist toegepast.
- Kasafdracht vindt niet juist en volledig plaats.



Controle

- Vaststellen dat de leges uit de tarieventabel juist en volledig zijn ingevoerd in de sub-administratie en dat daarop controle heeft plaatsgevonden (4-ogenprincipe).
- Vaststellen dat alle kosten daadwerkelijk in rekening zijn gebracht bij derden.
- Vaststellen dat de sub-administratie juist en volledig aansluit bij de administratie van Key2Financiën.

12. Mutaties reserves

Aard van de post

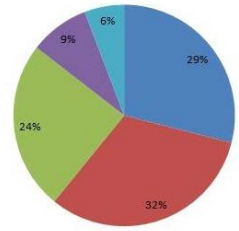
Rechtmatig gebruik van de reserves.

Risicoanalyse

- Mutaties op de reserves worden onjuist en onvolledig toegepast.
- Reserves worden in stand gehouden buiten de vastgestelde kaders.
- Er vinden onjuiste boekingen plaats op de reserve.

Controle

- Vaststellen dat er geldig beleid is voor gebruik van reserves.
- Vaststellen dat de beleidsregels worden toegepast op de reserves.
- Vaststellen dat reserves niet in stand worden gehouden buiten de wettelijke kaders om.



13. Sociaal domein/ Participatiewet

Aard van de post

Onder de Participatiewet (PW) vallen de gebundelde uitkeringen WWB, IOAW, IOAZ, BBZ, BOB en minimabeleid.

- De grootste stroom uitkeringen betreft de algemene bijstandsuitkeringen (WWB).
- Er is sprake van een regulier bedrijfsproces zonder wezenlijke schattingscomponent vanwege de normbedragen.
- De uitkeringen worden geregistreerd in Suites (van Centric) en batchgewijs verwerkt in Key2Financiën.

Risicoanalyse

De lasten komen door middel van een toereikend proces tot stand (proces uitkeringen en inkomensoverdrachten). Er wordt geen interne controle verricht.



De uitbetaling van de uitkering (na toekenning) vindt maandelijks plaats via het regulier betalingsproces. De individuele omvang van een uitkering is beperkt, wat blijkt uit de maandelijkse normbedragen per uitkeringssoort. De totale populatie bestaat derhalve uit een groot aantal relatief kleine transacties. Hierdoor is het risico op een materiële afwijking beperkt.

Controle

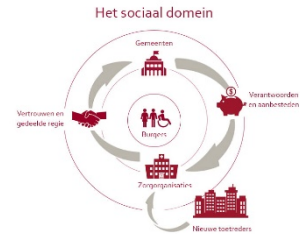
- Interviews voor inzicht in de opzet van het proces van aanvraag, heronderzoek, beëindiging, betaling en administratieve verwerking.
- Uitvoeren van een lijncontrole per sub proces.
- Verkrijgen van aansluiting Suite met Key2financiën.
- Verrichten detailcontroles op een aantal boekingsregels.

14. Sociaal domein/ WMO

Aard van de post

Dit betreft de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) met de gemeentelijke taken

- Hulp bij Huishouden (HbH),
- Rolstoelvoorzieningen,
- Woningaanpassingen,
- Vervoersvoorzieningen,
- Begeleiding.



Van de zorgaanbieders worden productieverantwoordingen en controleverklaringen ontvangen. Op basis hiervan worden de daadwerkelijke bestedingen verantwoord. Ook ten aanzien van deze WMO-producten is er sprake van een regulier bedrijfsproces. Hieruit blijkt dat de lasten WMO een toereikend proces van totstandkoming kennen.

Risicoanalyse

Het risico bestaat dat:

- de bestedingen niet juist zijn verantwoord doordat de verstrekkingen niet rechtmatig en of juist zijn.
- de bestedingen WMO niet juist zijn doordat de vergoeding die is betaald aan de zorgaanbieders niet in overeenstemming is met de productieverantwoording van de zorgaanbieder dan wel dat er geen goedkeurende controleverklaring bij de productieverantwoording is afgegeven.
- dat WMO-zorg is geleverd en gefactureerd alsook zorgkosten zijn verantwoord terwijl geen recht op zorg bestaat.
- dat er geen prestatie is geleverd.

Controle

- Interviews voor inzicht in de opzet van het proces van aanvraag, heronderzoek, beëindiging, betaling en administratieve verwerking.
- Uitvoeren van een lijncontrole per sub proces.
- Verkrijgen van aansluiting Suite met Key2financiën.
- Verrichten detailcontroles op een aantal boekingsregels.

15. Sociaal domein/ Jeugdhulp lokaal

Aard van de post

Dit betreft de uitvoering van de taken op gebied van de lokale jeugdhulpverlening geïndiceerd binnen het wijkteam.

Van de zorgaanbieders worden productieverantwoordingen en controleverklaringen ontvangen. Op basis hiervan worden de daadwerkelijke bestedingen verantwoord. Ook ten aanzien van deze producten is er sprake van een regulier bedrijfsproces. Hieruit blijkt dat de lasten voor de lokale jeugdhulpverlening een toereikend proces van totstandkoming kennen.



Risicoanalyse

Het risico bestaat dat:

- de bestedingen niet juist zijn verantwoord doordat de verstrekkingen niet rechtmatig en of juist zijn.

- de bestedingen niet juist zijn doordat de vergoeding die is betaald aan de zorgaanbieders niet in overeenstemming is met de productieverantwoording van de zorgaanbieder dan wel dat er geen goedkeurende controleverklaring bij de productieverantwoording is afgegeven.
- dat jeugdzorg is geleverd en gefactureerd alsook zorgkosten zijn verantwoord terwijl geen recht op zorg bestaat.
- dat er geen prestatie is geleverd.

Controle

- Interviews voor inzicht in de opzet van het proces van aanvraag, heronderzoek, beëindiging, betaling en administratieve verwerking.
- Uitvoeren van een lijncontrole per sub proces.
- Verkrijgen van aansluiting Suite met Key2financiën.
- Verrichten detailcontroles op een aantal boekingsregels.

16. Sociaal domein/ Doelgroepenvervoer

Aard van de post

Dit betreft de uitvoering van de gemeentelijke taken in 2 percelen op de markt gebracht:

- Leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer
- WMO-collectiefvervoer



Risicoanalyse

Het risico bestaat dat:

Er gebruik wordt gemaakt van vervoer zonder beschikking.

Controle

- Interviews voor inzicht in de opzet van het proces van aanvraag, heronderzoek, beëindiging, betaling en administratieve verwerking.
- Uitvoeren van een lijncontrole per sub proces.
- Verkrijgen van aansluiting Suite met Key2financiën.
- Verrichten detailcontroles op een aantal boekingsregels.

17. Leges WABO

Aard van de post

Dit betreft de afhandeling van bouwleges. Het gaat hierbij om het juist toepassen van legestabel en legesverordening.

Risicoanalyse

Het risico bestaat dat:

- De legestabel niet juist wordt toegepast.
- De volledigheid van de inkomsten en aansluiting met Key2Financiën niet wordt bewaakt.
- Er geen controle wordt uitgevoerd op het gebruik van de juiste tarieven en bouwsom.



Controle

- Interviews voor inzicht in de opzet van het proces van aanvraag, heronderzoek, beëindiging, betaling en administratieve verwerking.
- Uitvoeren van een lijncontrole per sub proces.
- Verkrijgen van aansluiting Key2Vergunningen met Key2financiën.
- Verrichten detailcontroles op een aantal boekingsregels.

4. Richtlijnen voor de dossiervorming

Een eenduidige opbouw van de dossiers is belangrijk. In elk dossier moeten vaste thema's terugkomen die de bevindingen en aanbevelingen onderbouwen. Een controlespoor met vastlegging van elke stap die wordt uitgevoerd is daarbij van belang.

Procesbeschrijving

Beschrijving van belangrijkste processtappen en beheersmaatregelen. De zogenaamde opzet van het proces. De processen worden eenduidig opgemaakt in I-server. Een voorbeeld van een beschreven proces is in bijlage 2 opgenomen. Aan de procesplaten wordt een format (zie bijlage 3) gekoppeld waarin per stap de relevante gegevens worden vastgelegd als:

Naam (sub)proces

Naam Processtap

Input

Wat

Wie

Bevoegdheid

Waarom

Documenten

Opslagplaats documenten

Data

Applicaties

Output/ verantwoordelijkheden

Grondslag

Risico's (inclusief toelichting)

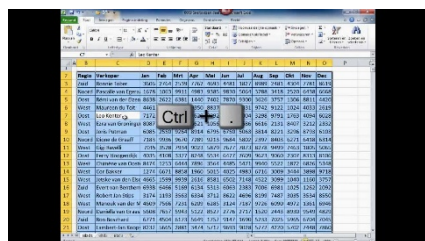
Beheersmaatregelen

Risico's bij overdracht (inclusief toelichting)



Gedocumenteerde lijncontrole

Op basis van een interview met de procesbeheerder is het proces conform de procesbeschrijving uitgewerkt. De beschreven processtappen zijn onderbouwd met documenten, screenshots e.d. en dienen ter onderbouwing van het bestaan van het proces en de beheersmaatregelen. Tevens is bij elke stap in het proces vastgesteld welke medewerker de stap uitvoert en komt de functiescheiding (aangetoond) aan de orde.



Massa en selectie

Documentatie omtrent de gehanteerde massa's ten behoeve van selecties voor gegevensgerichte detailcontroles.

Vastlegging

Checklists en memo's met detailbevindingen. Vaste vorm van rapportage³ van bevindingen om de eenduidigheid binnen de organisatie te bewaken.

Documentatie en onderbouwing werkzaamheden

Mapjes per deelwaarneming met de onderbouwing van de selecties (documenten) en overige werkzaamheden om te komen tot de detailbevindingen.

³ Format is opgenomen als bijlage 7

Foutenevaluatie en eindrapportage

Vanuit de interne controle binnen de clusters en teams verwachten we minimaal tweemaal per jaar een rapportage op procesniveau waaruit de beheersing van het proces blijkt. In deze rapportage wordt duidelijk op welke wijze de beheersing is getoetst en wat er is gedaan met eventuele afwijkende bevindingen. Een afsluitende analyse op basis van realisatie komt in de laatste rapportage terug. In de rapportages worden twee conclusies getrokken: de conclusie ten behoeve van het totaal en de deelconclusie ten behoeve van de rechtmatigheidsverantwoording. De te gebruiken format is opgenomen in bijlage 7. Die rapportages zullen bij de VIC worden betrokken. Die rapportages zullen bij de VIC worden betrokken.

Deze nieuwe werkwijze wordt ondersteund vanuit de toolkit waarin we handvatten zullen geven voor de wijze waarop de interne controle opgezet kan worden en welke vaste onderdelen die interne controle zoal kan bevatten. De foutenevaluatie en eindrapportage zijn daarbij belangrijke onderdelen.



Tweemaal per jaar wordt een VIC-rapportage opgesteld door Concerncontrol. In die rapportages zal op hoofdlijnen worden ingegaan op de bevindingen van de VIC. Daarnaast zal gerapporteerd worden over de voortgang van het project processen op orde en zal worden aangegeven hoe er opvolging wordt gegeven aan de bevindingen uit voorgaande rapportages en bevindingen uit de managementletter van de accountant.

Bijlage 1

De commissie BBV heeft in januari 2020 de modeltekst voor de rechtmatigheidsverantwoording gepubliceerd:

“In deze rechtmatigheidsverantwoording geeft het College van burgemeester en wethouders aan in hoeverre de in de jaarrekening verantwoorde baten en lasten, alsmede de balansmutaties, rechtmatig tot stand zijn gekomen. Dit houdt in dat deze in overeenstemming zijn met door de gemeenteraad vastgestelde kaders zoals de begroting en gemeentelijke verordeningen en met bepalingen in de relevante wet- en regelgeving. Deze verantwoording betreft de rechtmatige uitvoering van de taken en omvat het begrotings-, voorwaarden-, en misbruik- en oneigenlijk gebruik criterium bij de desbetreffende financiële beheershandelingen en transacties. Bij de waarderingsgrondslagen in de jaarrekening is het door de raad op XX XXX 202X vastgestelde normenkader van de relevante wet- en regelgeving verder toegelicht.

Deze verantwoording hanteert een grensbedrag omdat alleen de van belang zijnde aspecten in de verantwoording hoeven te worden betrokken. Deze grens is door de gemeenteraad bepaald en bedraagt x% (maximaal 3) van de totale lasten inclusief mutaties in de reserves en is daarmee vastgesteld op € x.

Conclusie

Het college is van mening dat de in deze jaarrekening verantwoorde baten en lasten alsmede de balansmutaties (niet) rechtmatig tot stand zijn gekomen binnen de daarvoor gestelde grens.

De geconstateerde afwijkingen betreffen:

-
-
-

In de paragraaf bedrijfsvoering heeft het college beschreven welke actie zij onderneemt om de afwijkingen in de toekomst te voorkomen.”

[illegible]

Bijlage 3

Procesnaam: Detachering Proceseigenaar: Erica Kerkhof Procesbeheerder: Marjolijn Hageweg Datum laatste bewerkt: 19-08-2020 Doel van het proces: Ervoor zorgen dat een medewerker op een wettelijke wijze gedetacheerd wordt bij een externe organisatie							
Naam (sub)proces	Naam (sub)proces	Input	Wat?	Wie?	Bevoegdheid	Waarom?	Documenten
Detachering	Inviteren tot wettelijk	Detacheringsovereenkomst	Er wordt getoetst wat de wettelijke zijn en of er een match qua organisatie of medewerker	Centraal ondersteuning mobiliteit	Uitvoerende	Het is noodzakelijk dat er een match is tussen een organisatie en een medewerker om een overeenkomst af te sluiten	
Detachering	Opstellen contract	Match tussen een organisatie en een medewerker	Voorafverken met benodigde informatie ophalen bij HR advies en ontwikkeling, externe organisatie Het contract opstellen in Youforce Onderhandelen van het contract door externe organisatie, leidinggevende en gedetacheerde medewerker; Vervolgens opstelt de leidinggevende het getekende contract in Youforce	Leidinggevende	Verantwoordelijk en uitvoerende	Juridisch vast te leggen dat er een detacheringsovereenkomst is afgesloten tussen de verschillende partijen.	1. Detacheringsovereenkomst
Detachering	Controleren contract	Onderkend contract	Controleren of het contract onderkend is en in Youforce aanwezig is en controleren wat de afspraken zijn m.b.t. facturatie en deze registreren in een Excel bestand	HR services	Uitvoerende	Er dient gecontroleerd te worden dat het contract volledig is voordat de het personeelsdossier ingaat, daarnaast moet er op de juiste manier gefactureerd worden	1. Detacheringsovereenkomst 2. Excel bestand checklist maandafhandeling
Detachering	Aankomen uren	Urenoverzicht	Aankomen van de gewerkte uren bij HR services	Gedetacheerde medewerker	Uitvoerende	Het urenoverzicht is de basis waarop de factuur opgesteld gaat worden	
Detachering	Opdracht facturatie	Urenoverzicht Excelbestand checklist maandafhandeling	Aankomen van een opdracht dat financial services een factuur op moet stellen	HR services	Uitvoerende	Ervoor zorgen dat er een factuur verstuurd gaat worden	
Detachering	Opstellen factuur	Opdracht tot opstellen factuur	Opstellen en het verzenden van een factuur naar de externe organisatie	Financial services	Uitvoerende	Ervoor zorgen dat de detachering betaald wordt	1. Factuur
Detachering	Verlenging detachering?	Signaal dat het contract afloopt	Het beoordelen van of de detachering verlengd gaat worden. Bij verlenging dient de leidinggevende de nieuwe einddatum in Youforce te zetten en gaat deze naar de stag opstellen brief. Bij geen verlenging bevestigt leidinggevende dat het contract stopt en stopt het proces	Leidinggevende	Verantwoordelijk en uitvoerende	Om te bepalen of de detachering verlengd gaat worden	1. Verlengingsbrief Youforce
Detachering	Opstellen brief	Verlenging detachering	Op basis van de nieuwe einddatum wordt er een brief opgesteld. Deze wordt verzonden naar de externe partij	HR services	Uitvoerende	Om een bevestiging te geven aan de externe organisatie en de medewerker dat het contract verlengd wordt	1. Brief verlenging detachering

Opdracht document	Output	Application	Output/verantwoordelijkheid	Grondslag	Risico (verloft)	Voortgang Risico	Beheersingsniveau	Risico bij afwijking	Toelichting overdracht (risico)
		• Me Outlook mail	Verantwoordelijk voor het aanpakken van een match tussen een organisatie en een medewerker		Nee			Niet aanwezig	
• Youforce	• Basisgegevens medewerker (adres, geboortedatum, functie, salarismede) • Naam en functie • Leidinggevende • Adresgegevens externe partij	• Youforce	Onderkend contract die in Youforce hangt	• CAO SGO • Wet op Gemeenschappelijke regelingen (GIR) • Sociaal statuut	Ja	1. Verkeerde facturatie door dat uurtarief verkeerd wordt vastgelegd. 2. Er wordt geen contract opgesteld met de externe partij en de medewerker	1. HR services controleert het contract Gebruik van een standaard contract 2. Financial services mag alleen op opdracht vanuit HR services een factuur maken om de detacheringssum door te betalen naar de externe organisatie	Laag	Leidinggevende stuurt het contract naar het verkeerde adres/mailadres op
• Youforce • iSchijf (SOG/DMS/HRM) (aanvullende informatie m.b.t. maandafhandeling)	• Basisgegevens medewerker (adres, geboortedatum, functie, salarismede) • Naam en functie • Leidinggevende • Adresgegevens externe partij	• Youforce • iSchijf	Contract die in het personeelsdossier toegevoegd is Registratie welke factuuratie nodig is voor het betreffende contract		Nee			Niet aanwezig	
	• E-mailadres • Naam	• Me Outlook mail	Urenoverzicht van de gewerkte uren in de mail		Ja	Er komt geen geld binnen omdat de uren niet gefactureerd kunnen worden wanneer deze niet aangeleverd worden	Overzichtelijk bij HR services checken met of de urenoverzichten zijn aangeleverd. Indien niet aanwezig wordt de leidinggevende en de medewerker gevraagd om het aan te leveren	Niet aanwezig	
	• Gegevens medewerker (Naam, te factureren bedrag) • Adresgegevens externe partij	Youforce	Opdracht tot opstellen factuur		Ja	Geen of te weinig betaald doordat er onjuiste gegevens op de factuur staan	Er wordt een bewijsgegevens principe gehanteerd bij het opstellen van een factuur	Niet aanwezig	
• Key2financien	• Gegevens medewerker (Naam, te factureren bedrag) • Adresgegevens externe partij • Adres- en betalingsgegevens bank organisatie	Key2financien	Factuur		Ja	Geen of te weinig betaald doordat er onjuiste gegevens op de factuur staan	Er wordt een bewijsgegevens principe gehanteerd bij het opstellen van een factuur	Laag	Factuur komt niet aan bij de externe organisatie
• Youforce	• Naam medewerker • Einddatum contract	• Youforce	Bevragen van het wettelijk of niet verlengen contract	Afspraken externe partij	Ja	Medewerker blijft bij externe organisatie, onder de leidinggevende acte ondernemen op het signaal waardoor de facturatie niet meer uitgevoerd wordt	Signalering in Youforce	Niet aanwezig	
• Youforce	• Naam medewerker • Einddatum contract	• Youforce	Brief verlenging detachering		Nee			Niet aanwezig	

Bijlage 4

Lasten		Begroting 2021
	Personeel	€ 1.411.000
26010		
26020	Inkoop goederen en diensten excl. Grondaankopen en excl. VPB	€ 13.412.000
26030	Grondaankopen	€ -
26040	Sociaal Domein	€ 17.320.000
	Subsidieverstrekking en overige bijdragen aan (niet-)overheid w.o. GR	€ 17.578.000
26050	excl. Sociaal Domein	
26060	Rente (rentelasten + toegerekende reële en bespaarde rente)	€ 884.000
26070	Afschrijving	€ 2.710.000
26080	Mutatie reserves	€ 779.000
26090	Mutatie voorzieningen	€ 1.416.000
26100	Vennootschapsbelasting	€ 23.000
26140	Overige verrekeningen	€ 4.774.000
	Resultaat van de rekening van baten en lasten (taakveld 0.11)	€ -
		€ 60.307.000
Baten		Begroting 2021
26510	Baten reinigingsrechten en afvalstofheffing	€ 3.884.000
26520	Baten rioolheffing	€ 2.983.000
26530	Baten OZB gebruikers en eigenaren	€ 6.936.000
26540	Belastingen overig	€ -
26550	Grondverkopen	€ 4.381.000
26560	Duurzame goederen	€ -
26570	Huren en pachten	€ 1.029.000
26580	Sociaal Domein	€ 4.551.000
26590	Overige opbrengsten	€ 1.453.000
26600	Secretarieleges burgerzaken	€ 332.000
26610	Parkeerbelasting	€ -
26620	Bouwvergunningen	€ 392.000
26630	Algemene uitkering	€ 29.468.000
26640	Ontvangen inkomensoverdrachten (excl. algemene uitkering en sociaal domein)	€ 1.724.000
	Rente (rentebaten + toegerekende reële en bespaarde rente) +	€ 9.000
26650	financiële transacties treasury	
26660	Mutatie reserves	€ 1.287.000
26670	Mutatie voorzieningen	€ 1.252.000
26710	Overige verrekeningen	€ 135.000
	Resultaat van de rekening van baten en lasten (taakveld 0.11)	€ 485.000
		€ 60.301.000
		Begroting 2021

Bijlage 5

In 2020 zijn 25 thema's vastgesteld zoals in de eerste kolom opgenomen. In de tweede kolom is zichtbaar of er ook daadwerkelijk een VIC is uitgevoerd in 2020 op dat thema. In de laatste kolom wordt zichtbaar welke thema's voor 2021 binnen de VIC vallen op basis van de gegevens zoals die zijn opgenomen in de lv3.

	Thema 2020	VIC 2020	VIC 2021 op basis van lv3
1	Eu-aanbestedingen/ Inkoop en aanbesteden	✓	✓
2	Betalen en facturen	✓	✓
3	Inhuur personeel van derden	✓	✓
4	Detacheringen eigen personeel	✓	Niet van toepassing/ proces verloopt via BAR-organisatie
5	Subsidieverstrekking aan derden	✓	✓
6	Treasury	✓	✓
7	Investerings (WAA)	✓	✓
8	Verhuuropbrengsten	✓	✓
9	Leges WABO/ Omgevingswet	✓	✓
10	Juridische geschillen	Is alleen aanlevering overzicht	Vervalt
11	IT-Audit	Geen IT-Audit 2020/ Deloitte	Vervalt
12	Salarissen en declaraties	✓	✓
13	Memorialen en correcties	✓	Wordt samengevoegd met 2
14	Grondexploitatie	Is geen VIC op uitgevoerd	✓
15	Schuldhelpverlening	✓	Niet materieel
16	Belastingen heffen/ kwijtschelden	Niet van toepassing	Niet van toepassing
17	Leges Burgerzaken/ KCC	Is geen VIC op uitgevoerd	✓
18	Begraafrechten	✓	✓
19	Reserves en Voorzieningen	Is geen VIC op uitgevoerd	✓ (Reserves ja/ voorzieningen nee)
20	Leerlingenvervoer	✓	✓
21	Aanvragen levensonderhoud	✓	✓
22	Aanvragen voorzieningen WMO	✓	✓
23	Collectief vervoer	✓	Wordt samengevoegd met 22
24	Aanvragen Jeugdhulpverlening	✓	✓
25	Doeluitkeringen van derden	Geen VIC = procesverbetering	Geen VIC = procesverbetering

Bijlage 6

Controlemethoden

Er worden twee methoden onderscheiden voor het uitvoeren van controlewerkzaamheden, namelijk:

1. Gegevensgerichte controles: de resultaten en producten van een proces worden getoetst en niet zozeer de totstandkoming (het procesverloop) zelf.
2. Systeemgerichte controles: controle gericht op het toetsen van het proces. Is de opzet (inrichting) van een proces goed en wordt daadwerkelijk gewerkt zoals het proces is opgezet.

In de praktijk worden voor de interne controle de begrippen gegevensgericht, procesgericht, systeemgericht en risico gericht gebruikt. We willen (door)ontwikkeling naar interne controle waarbij efficiency en effectiviteit centraal staan. Voor 2021 wordt nog ingezet op gegevens gericht controleren in de meeste processen. Wel willen we in 2021 al een begin gaan maken met data-procesgerichte controles. Met name een proces als salarissen en nutaties leent zich daar goed voor.

Onderstaand wordt de relatie tussen de controlemethodiek en de ontwikkeling van de interne controlefunctie zichtbaar gemaakt.

Gegevensgerichte controles

Voor gegevensgerichte controles zijn de volgende methoden toepasbaar:

- Target testing: 20-80 regel, met 20% van de populatie kan een oordeel over 80% van de populatie worden gegeven.
- Accept/reject: gegevensgerichte werkzaamheden uitvoeren op aantallen en niet op geld.
- Sampling: statistische steekproef (omvang in overleg met accountant vast te stellen). In het werkprogramma per proces wordt ingeval van gegevensgerichte werkzaamheden aangegeven welke methode is toegepast.

Procesgerichte controles

Voor proces gerichte controles gelden de aantallen te controleren items volgens onderstaande tabel.

Systeemgerichte controles

Deze controle is alleen mogelijk als gesteund kan worden op de IT omgeving. Een belangrijke voorwaarde in deze zijn adequate general IT-controls (change-, autorisatie en incidentmanagement). In 2021 richten wij ons in dit kader op de opzet, bestaan en werking van de controles op het elektronisch berichtenverkeer en de koppeling BRP met GWS. Daarnaast noemen we in het kader van systeemgerichte controles de verkenningen inzake mogelijkheden data-analyse en procesmining.

Interne controle rapportage

Naamproces:	
Organisatie:	Barendrecht/ Albrandswaard/ Ridderkerk/ BAR-organisatie ⁴
Uitvoerend IC-er:	
Datum opstellen rapportage:	
Datum akkoord businesscontroller/ proceseigenaar:	

Procesgegevens

Kaders/ wet- en regelgeving:	
Proceseigenaar:	
Procesbeheerder:	
Doel van de IC:	Vaststellen dat wij conform de geldende wet- en regelgeving werken.

Samenvatting controlewerkzaamheden

Uitvoering steekproef aantal:	
Aantal aangetroffen onzekerheden:	
Aantal aangetroffen fouten:	

Beschrijving onzekerheden per dossier

Steekproefnummer	Dossiernummer	Feitelijke vastlegging onzekerheid

Beschrijving fouten per dossier

Steekproefnummer	Dossiernummer	Feitelijke vastlegging fout	Juridisch/ financieel

Conclusie per dossier

Steekproefnummer	Dossiernummer	Omschrijving van de fout in euro's of juridische zin

Acties/ aanbevelingen

Gebruiksaanwijzing

1 Weghalen wat niet van toepassing is.

Organisatie

Bij organisatie geef je aan of de gegevens die je controleert van een gemeente of de BAR-organisatie zijn. We spreken bewust van organisatie, omdat we voor 4 verschillende organisaties werken. In de dagelijkse praktijk merken we daar niet altijd iets van. Elke organisatie is wel verplicht een eigen begroting en jaarrekening op te stellen. Dat betekent dat we voor elke organisatie apart aantonen dat wij de processen op orde hebben en rechtmatig werken. Dat is ook de reden dat binnen heel veel processen gewerkt wordt met onze gemeentecodes 489 voor Barendrecht, 597 voor Ridderkerk en 613 voor Albrandswaard.

Samenvatting controlewerkzaamheden

Hier vermeldt je alleen de aantallen. Het aantal dossiers dat in de steekproef is opgenomen, het aantal dossiers waarbij een onzekerheid aan de orde is en het aantal dossiers waar een fout is geconstateerd.

Beschrijving van een onzekerheid

Als je niet kunt zeggen of iets goed of fout is dan is het onzeker. Dat betekent dat je net zo lang moet door zoeken tot je wel voldoende feiten kent om de casus als goed of fout te beoordelen. Je geeft hier alleen je onzekerheid aan als je na afronding van het rapport nog verder moet zoeken. Dat betekent dat deze onzekerheid automatisch terugkomt in het volgende rapport waarin je dan 2 varianten hebt. Je kunt dan aangeven de onzekerheid nog bestaat en het onderzoek nog loopt of je geeft aan dat de onzekerheid is weggenomen en je het dossier nu als goed of fout vastlegt.

Beschrijving van een fout

Hier gaat het om de wat.

Bij het constateren van een fout is het van belang dat er direct contact wordt opgenomen met Concerncontrol. Het is van belang dat we met elkaar duidelijkheid hebben over de soort fout die is geconstateerd. Elke een fout heeft effect en dat effect moeten we met elkaar vaststellen. Is het een eenmalige fout? Is het een fout in de inrichting van het systeem? Is het een menselijke fout die bij één medewerker voorkomt of bij meerdere?

Dit vastleggen van een fout is best een lastig onderdeel, je moet je volledig op feiten baseren hier. Iets moet aantoonbaar niet kloppen om het fout te rekenen. Het gaat niet om een oordeel over wat je constateert en je zoekt hier ook niet naar een oplossing voor wat je bent tegengekomen. Je geeft heel feitelijk aan wat je constateert en of basis waarvan je dat doet. Jouw eigen gevoel, begrip voor wat je tegen bent gekomen of voor de persoon die het aangaat moet je hier volledig uitschakelen. Het gaat niet om wie de fout maakt, maar wat de fout is.

Conclusie per dossier

Hier gaat het om de hoe.

De beoordeling van je feitelijke vastlegging, je bevinding. Wat voor soort fout is er geconstateerd en hoe is die ontstaan? Waar kan je zoal aan denken:

- Menselijke fout: Het is een medewerker die een inhoudelijke afweging maakt waardoor er een juridische of financiële fout ontstaat.
- Systeemfout: Het zijn data welke onjuist zijn ingevoerd, bijvoorbeeld een norm, waardoor de fout ontstaat.

Op welke manier werkt deze fout door. Is het een financiële fout, wat is dan de omvang van de fout die je hebt geconstateerd.

Aanbeveling

Welke oplossingen zijn er om de fout te herstellen. Vaak is het zo dat een fout hersteld kan worden. Een verkeerde norm in een systeem kan worden aangepast. De omvang van de fout kan vastgesteld worden, er kan inzichtelijk gemaakt worden wat de fout voor de burger betekent. Denk daarbij aan een overweging om na te betalen als de burger is benadeeld, maar ook om te overwegen om eventueel terug te vorderen als er teveel is uitbetaald.

Een beleids- of instructiefout is te herstellen door de documenten aan te passen, desgewenst vast te laten stellen en te communiceren met de betrokken medewerkers.

Een menselijke fout is te bespreken met de betreffende medewerker.