

Reactie op het Verslag van bevindingen Ernst & Young

Niet alle onderwerpen die in het verslag van bevindingen aan de orde worden gesteld behoeven een reactie. Zie hieronder alleen daar waar dit relevant is geacht een reactie van de organisatie aan.

	Aandachtspunten verslag van bevindingen	Voorstel tot afhandeling / reactie van de organisatie
1.	<u>Inkoopanalyse (blz. 6, 18):</u> Wij adviseren het inkoopproces aan de voorkant strakker te organiseren door het hanteren van een centraal bewaakte contractenregister en het hanteren van een verplichtingenadministratie. Met de in ontwikkeling zijnde inkoopmodule binnen de gemeente kan hier nader invulling aan worden gegeven. Hierover hebben wij de organisatie in onze managementletter uitvoerig geïnformeerd. Daarnaast adviseren wij om nadere regels te stellen ten aanzien van het aantonen van de geleverde prestaties. Binnen het proces van accordering van facturen, geldt dat de eerste beoordelaar akkoord geeft voor de geleverde prestatie. Er zijn echter geen regels voor het nader vastleggen en aantonen van de geleverde prestatie. Wij adviseren op basis van een risicoanalyse naar soorten van inkopen nadere regels te stellen voor het vastleggen van de aantoning van de geleverde prestatie. Hierbij kunnen wij ons voorstellen dat hiertoe een minimumgrensbedragen worden bepaald en dat inhuur van derden en leveringen van diensten specifieke aandacht krijgen. Voor de levering van grote werken wordt over het algemeen al gewerkt met een proces verbaal van oplevering. Uit de nadere inkoopanalyse is ook naar voren gekomen dat een belangrijk deel van de inkopen in regionaal verband worden georganiseerd. Hierbij is de GR Gooi- en Vechtstreek de partij die het aanbestedingstraject begeleid, waarbij geldt dat de uiteindelijke contracten en verwerking van de facturen bij de individuele gemeenten plaatsvinden. Bij Hilversum bestaat geen inzicht in de wijze waarop de gezamenlijke contracten zijn aanbesteed. Hoewel in de overeenkomst is bepaald dat de stichting hiervoor verantwoordelijkheid is, blijft het uiteindelijk een verantwoordelijkheid voor de gemeente dat de juiste aanbestedingsrichtlijnen zijn nageleefd. Wij adviseren voor de toekomst afspraken te maken met de GR over de wijze waarop de gemeente Hilversum hierover verantwoordingsinformatie ontvangt en de wijze waarop hier controle op plaatsvindt door de gemeente zelf of de accountant. Dit is des te meer van belang gelet op de intensivering van de samenwerking vanuit het sociaal domein en de bestedingen die daarmee via de GR georganiseerd zijn. Verder hebben wij aanbevelingen gerapporteerd,	Wij onderschrijven als organisatie het advies van de accountant en nemen de genoemde aanbevelingen waar mogelijk over voor zover al niet in gang gezet. Door de centralisering van inkoop, inrichting en in gebruikname van de inkoopmodule (verplichtingen) afgestemd op de vastgestelde mandaat- en budgethoudersregeling heeft de organisatie belangrijke stappen gezet. De benodigde inkoopfuncties zijn medio 2015 geworven en ingevuld. Het gemeentebrede inkoopproces wordt geactualiseerd en voorzien van de benodigde checks & balances teneinde dit proces verder te verbeteren. Met betrekking tot de regionale inkopen (GR) hebben er gesprekken plaatsgevonden tussen de accountants van de deelnemende gemeenten en de accountant van de regio met betrekking tot deze problematiek. Wij onderkennen de geringe verantwoordingsinformatie vanuit de regio omtrent de juistheid en volledigheid van inkoop- en aanbestedingsprocedures en zullen deze aanbeveling meenemen richting de regio. Daarnaast volgt in 2015 een gemeentebreed auditplan voor 2015 op basis van een uitgebreide risicoanalyse, welke een tijdige en effectieve verbijzonderde interne controle gaat realiseren. Inkoop en aanbesteding is hierin geborgd.

	voornamelijk gericht op het strakker organiseren van de inkoop aan de voorkant en toetsing van de geleverde prestatie, alsmede duidelijkheid over verantwoordelijkheid en verantwoordingsinformatie over inkoop in regionaal verband.	
2.	<u>Risicobeheersing (blz. 9/10):</u> Risicomanagement kan nog breder in de organisatie worden belegd, waarbij het risico bewustzijn wordt bevorderd en meer vanzelfsprekend wordt om risico's tijdig te rapporteren. De risico's zijn vooral gericht op autonome en met name externe ontwikkelingen van financiële aard, terwijl ook risico's bestaan ten aanzien van het niet realiseren van doelstellingen. Het risicobewust zijn, maar vooral ook het identificeren van en de mate van beheersingsmaatregelen om de risico's te beheersen, kan nog verder worden vergroot. Wij zien dit als een groeiproces, waarin de nieuwe managementrapportage een ondersteunende rol kan vervullen, door frequent en periodiek over de risico's te rapporteren.	Wij onderschrijven als organisatie het belang van een verantwoord risicomanagement. Met het vaststellen van de vernieuwde verantwoordingscyclus (MARAP/BURAP) op 15 oktober 2014, heeft de organisatie een belangrijke stap gezet op het gebied van risicomanagement. Vooral de aanbeveling dit bottom-up te laten gebeuren is hierin al verwerkt. De bedoeling is om risico's in brede zin te inventariseren en te voorzien van beheersmaatregelen. We zijn er ons wel terdege van bewust dat dit een groeiproces is en dat de volwassenheid in de loop van de tijd verder zal toenemen.
3.	<u>Status afwikkeling IBP (blz. 20):</u> De gemeente Hilversum is in het verleden een groot aantal projecten gestart in het kader van het Integraal bereikbaarheidsplan (hierna: IBP). Deze projecten zijn voor een deel gefinancierd door de IBP-subsidie van de Provincie Noord-Holland. Het grootste deel van deze projecten is reeds afgerond en de subsidie is afgewikkeld met de Provincie. Wij adviseren toe te zien op een spoedige afwikkeling, nu de projecten nagenoeg zijn afgerond.	De organisatie onderschrijft deze aanbeveling. De afwikkeling van het IBP heeft grote prioriteit binnen de organisatie. De verwachting is dat dit in 2015 voor een groot deel geëffectueerd zal worden.
4.	<u>Kwaliteit beheersorganisatie - Automatisering (blz. 25):</u> Wij adviseren u om deze aandachtspunten mee te nemen in de ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging binnen de gemeente. ► Wijzigingsbeheer: Het gestructureerd vastleggen van testresultaten bij implementatie van wijzigingen in GWS4all en VGS4U. ► Toegangsbeveiliging: Het bewaren van registraties bij gebruikersmutaties voor alle applicaties en het verder aanscherpen van het uitdiensttreedingsproces. Tevens het versterken van de wachtwoordinstellingen binnen Key2Financiën en VGS4U en het beperken van toegang tot de applicatie databases. ► Continuïteit: Het periodiek op werking toetsen van de back-ups voor de in scope zijnde applicaties.	De organisatie onderschrijft de genoemde aandachtspunten en heeft al stappen gezet om deze vorm te geven. Het College van B&W heeft het informatiebeveiligingsbeleid in het 1^e kwartaal 2015 vastgesteld na advisering vanuit de Commissie Economie en Bestuur. De aandachtspunten zijn opgenomen in het gemeentebrede project 'verbetering informatiebeveiliging', gestart in het 1^e kwartaal waarvan de resultaten in het 3^e kwartaal 2015 opgeleverd gaan worden.
5.	<u>Decentralisaties in het sociaal domein (blz. 31/32):</u> <i>Processen en AO/IC binnen de gemeenten Hilversum</i> Op het niveau van werkprocessen zijn de aanpassingen zoveel mogelijk doorgevoerd, echter is de AO/IC nog niet aangepast aan de nieuwe organisatiestructuur. Dit dient nog nader uitgewerkt te worden, waarbij de processen afgestemd dienen te zijn op de interne- en externe regelgeving waaronder mandaat- en budgethoudersregeling, waarop de	Het Sociaal Domein en daarmee de 3 decentralisaties hebben de grootste prioriteit binnen de organisatie. Wij onderkennen dat op het gebied van sturing en beheersing maar vooral ook op verantwoording en toezicht de nodige stappen gezet dienen te worden. De genoemde aanbevelingen en/of attentiepunten nemen wij dan ook over en streven ernaar in 2015 dit in de organisatie verder te

interne controles in de lijn zichtbaar moeten worden gemaakt en periodiek worden getoetst binnen het hiertoe op te stellen Interne Controleplan. <i>Toetsing van geleverde prestaties zorg</i> De toetsing van de geleverde prestaties omvat een mix aan maatregelen die genomen moet worden. Wij hebben de volgende aanbevelingen geformuleerd: ► Inrichting van klachtenregistratie. ► Uitvoeren van mysterie visits ► Verantwoordingsinformatie en controleverklaring van zorgaanbieders en ketenpartijen te organiseren via Regio Gooi en Vechtstreek. Hierbij dient als uitgangspunt te worden gehanteerd dat de gemeente een assurance rapport ontvangt bij de financiële verantwoording specifiek voor de gemeente Hilversum. ► Contractmanagement, primair belegd bij Gooi –en Vechtstreek, informatievoorziening hieromtrent is noodzakelijk. ► Inrichten van extra controles op ingediende kosten zorgaanbieders. Ten aanzien van de te leveren verantwoordingsinformatie vanuit Gooi- en Vechtstreek heeft een eerste overleg plaatsgevonden in het bijzijn van de accountants van de deelnemende gemeente. Dit heeft echter nog geen gevolg gekregen over nadere afstemming van verwachtingen over en weer. <i>Ontwikkeling van managementrapportages/P&C-control</i> Op dit moment ontbreekt het de gemeente Hilversum nog aan de juiste, tijdige en volledig stuurinformatie rondom het sociale domein. De gemeente is nog niet in staat om op basis van een P&C-instrument al haar gewenste stuurinformatie te formuleren en te ontsluiten. Het formuleren van doelstelling en hiervan afgeleide kritische succesfactoren en prestatie-indicatoren is nog in ontwikkeling. Dit is een punt waarbij de inrichting van de ICT ook een rol speelt en bij veel gemeenten nog niet is ingeregeld. Indicatoren zijn ook vanuit het Rijk in ontwikkeling en zullen in de zomer naar verwachting beschikbaar komen. Het is evenwel aan de gemeente om zelf te bepalen door middel van welke factoren ook effect van beleid gemeente kan worden. Hiertoe zal een set aan indicatoren in de tijd gevolgd moeten worden.	kunnen inbedden. Begin 2^e kwartaal 2015 rondt de controlorganisatie een notitie uitgangspunten Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) af. Dit voorstel wordt, na vaststelling in het CT (Concernteam), aan het College van B&W voorgelegd. Tegelijkertijd met deze uitgangspuntennotitie wordt een start gemaakt met het actualiseren van de gemeentelijke processen binnen de nieuwe organisatie. Vervolgens kan opzet, bestaan en werking van de beheersorganisatie door de controlorganisatie getoetst gaan worden. De organisatie heeft eind 2014 een start gemaakt met een vernieuwde management- en programmacontrol cyclus, welke formeel vastgesteld is voor 2015. In deze cyclus zijn checks & balances ten behoeve van de sturing en beheersing, verantwoording en toezicht nader uitgewerkt. Verantwoording en toezicht vindt plaats door middel van reviewgesprekken op basis van uniforme rapportages, waarbij een toetsing en vertaling naar programmasturing en – verantwoording is opgenomen. Accounthouders binnen de control organisatie voorzien in deze context het bestuurlijke besluitvormingsproces van onafhankelijkheid in integrale advisering en control. De verantwoording door de Regio en de controle hierop maken hier onderdeel vanuit. De inhoud en vorm van de managementinformatie is continu in ontwikkeling, waarbij een beter inzicht in de relatie tussen geld en prestaties wordt nagestreefd en wordt aangesloten bij de nieuwe begrotingsopzet. Er vindt verder veelvuldig overleg plaats met én binnen de Regio omtrent het beschikbaar stellen van verantwoordingsinformatie. Begin mei worden hier de 1^e resultaten van verwacht. Daarnaast is er een eigen dashboard in ontwikkeling met betrekking tot de nieuwe zorgtaken en de daarbij benodigde relevante stuur- en verantwoordingsinformatie.
--	--

Het inrichten van de financiële managementinformatie maakt hier ook onderdeel van uit. Op dit moment hebben zorgaanbieders ook nog moeite om declaratie via het juiste formatie aan te leveren, waardoor monitoring op uitputting van budgetten naar de stand van heden zeer lastig is. Wij zijn van mening dat de gemeente Hilversum de financiële effecten op basis van onderzoek van aantallen adequaat heeft uitgevoerd, maar geldt inherent dat deze informatie deels gedateerd is en nu getoetst moet worden aan de praktijk. Daarnaast geldt inherent dat er sprake is van open- einde regelingen binnen het bestaand beleid en afspraken over de continuering van zorg. De gemeente Hilversum heeft hiervoor in voorgaande jaren bestemmingsreserves gevormd en geeft in de risicoparagraaf de nog lopende resterende risico's weer. Het spreekt voor zich dat periodieke evaluatie van de uitkomsten versus verwachtingen van belang is en dit zal ook worden gemonitord binnen de reguliere P&C-cyclus. Ons beeld is dat de gemeente Hilversum hier zorgvuldig mee omgaat. <i>ICT-aspecten</i> De privacy en bescherming van persoonsgegevens heeft volop de aandacht. De aanbevelingen van de PIA zijn doorgevoerd in het beleid. De volgende stap is het maken van een vertaalslag naar operationeel niveau en inbedding in de werkprocessen. Vanuit de beveiligingsscan is geconcludeerd dat de gemeente nog niet 'in control' is. Aanbevelingen zien toe op: ► aanscherping en communicatie van beleid en procedures; ► rolverdeling tussen lijnmanagement en centrale ICT; ► aanscherping fysieke en logische toegangsbeveiliging ; ► Incidentenmanagement; ► het uitvoeren van audit op de naleving van beleid en wettelijke kaders.	De organisatie onderschrijft de genoemde aandachtspunten en heeft al stappen gezet om deze vorm te geven. Het College van B&W heeft het informatiebeveiligingsbeleid in het 1^e kwartaal 2015 vastgesteld na advisering vanuit de Commissie Economie en Bestuur. De aandachtspunten zijn opgenomen in het gemeentebrede project 'verbetering informatiebeveiliging', gestart in het 1^e kwartaal waarvan de resultaten in het 3^e kwartaal 2015 opgeleverd gaan worden. De aandachtspunten vanuit het Sociaal Domein maken hier integraal onderdeel vanuit.
--	--