

Dagelijks Bestuur Servicepunt71

datum: 16 oktober 2013 **contactpersoon:** R.J.P. Zoet
kenmerk: **doorkiesnummer:** 5298
onderwerp: Managementletter 2013 Servicepunt71

Geacht Bestuur,

Hierbij ontvangt u de Managementletter 2013 van Ernst&Young Accountants.

Dit verslag is onderdeel van een drieluik:

- Deze managementletter is uitgebracht naar aanleiding van de interim-controle die de extern accountant in augustus en september 2013 heeft uitgevoerd. De managementletter bevat bevindingen en aanbevelingen over de beheersactiviteiten binnen de processen van Servicepunt71 en in de relatie met de gemeenten.
- In februari 2014 brengt Ernst&Young een assurancerapport uit. Hierin staan de uitkomsten van het onderzoek naar de opzet, het bestaan en de werking van de AO/IB gedurende het gehele jaar 2013 centraal. Per beheersmaatregel wordt de effectiviteit aangegeven teneinde de (accountants van) deelnemende gemeenten zekerheid te verstrekken omtrent de bedrijfsvoeringsprocessen die door Servicepunt71 worden uitgevoerd. Hiermee kan dan bij de controlewerkzaamheden van de jaarrekeningen van gemeenten nog rekening worden gehouden.
- In april 2014 volgt het Verslag van bevindingen Jaarrekening 2013, dat zich specifiek richt op de door Ernst&Young gecontroleerde jaarstukken van Servicepunt71 en op de controleverklaring daarbij.

De vorige managementletter, die een jaar geleden werd ontvangen, was behoorlijk kritisch van aard, zowel ten aanzien van de inrichting en uitvoering van de verbijzonderde interne controle (VIC) als ten aanzien van de kwaliteit van de getoetste processen. Bij het verslag van bevindingen uit maart 2013, dat tegelijkertijd met het assurancerapport 2012 is uitgebracht, werd op beide elementen al een verbetering gesignaleerd.

In deze managementletter constateert de accountant ten aanzien van de opzet, inrichting en uitvoering van de verbijzonderde interne controle aanzienlijke verbeteringen. Het team AO/IB is inhoudelijk versterkt, de controleplannen zijn deugdelijk tot stand gekomen en bevatten al deelconclusies over opzet en bestaan en de testwerkzaamheden zijn beter gedocumenteerd en uitgevoerd.

De accountant heeft bevindingen opgenomen per proces; deze bestaan uit aanbevelingen en geconstateerde tekortkomingen. Deze bevindingen worden onder coördinatie van de concerncontroller Servicepunt71 geprioriteerd, voorzien van actiepunten en geadresseerd aan de proceseigenaar. Een aantal maatregelen is reeds opgestart,

sommigen zijn al afgerond. Dit 'actieplan verbetering beheersmaatregelen' is een dynamisch monitorinstrument om de opvolging van de bevindingen en aanbevelingen strak te kunnen volgen. Een en ander is erop gericht om als organisatie te groeien in de kwalitatieve beheersing van de processen en om in het assurancerapport een hogere score op de effectiviteit van de beheersmaatregelen te realiseren. Het actieplan wordt, gelet op de relaties met de gemeenten (ketenprocessen) en acties door Servicepunt71 en de gemeenten, besproken in het Bedrijfsvoeringsoverleg (BVO) en ter kennis gebracht aan uw bestuur.

Ten opzichte van vorig jaar is duidelijk sprake van een daling van het risicoprofiel. In deze managementletter staat alleen contractregistratie en –beheer nog op 'rood'. Zeer recent zijn, via besluitvorming in het BVO, op dit onderwerp belangrijke stappen gezet om te komen tot verbetering.

De aandachtspunten voortvloeiend uit de IT-audit zijn deels belegd in het in het BVO goedgekeurde Verbeterplan ICT.

Een aantal bevindingen heeft betrekking op de samenwerking in de keten. Soms is niet duidelijk waar de 'knip' in procesverantwoordelijkheid zit en zijn er niet altijd heldere afspraken over normen en kaders van dienstverlening. In het project Standaardisatie, als onderdeel van programma Doorontwikkeling gezamenlijke bedrijfsvoering, wordt per proces aangegeven waar taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden liggen en hoe de overdrachtmomenten er uit zien. In het project Dienstverlening worden normen en kaders van de dienstverlening verder uitgewerkt (onder andere in de PDC).

Deze managementletter is relevant voor controllers en accountants van gemeenten. Het vormt een eerste indicatie over de kwaliteit van de AO/IB in 2013 met betrekking tot de processen die zij aan Servicepunt71 hebben uitbesteed. Een concept van de managementletter is daarom in een eerder stadium al verstrekt aan controllers van gemeenten om hun accountants in staat te stellen de consequenties ervan te beoordelen voor de managementletters die zij zelf opstellen. Vanwege de onderlinge relaties en verbanden hebben afstemmingsoverleggen plaatsgevonden tussen controllers en accountants.

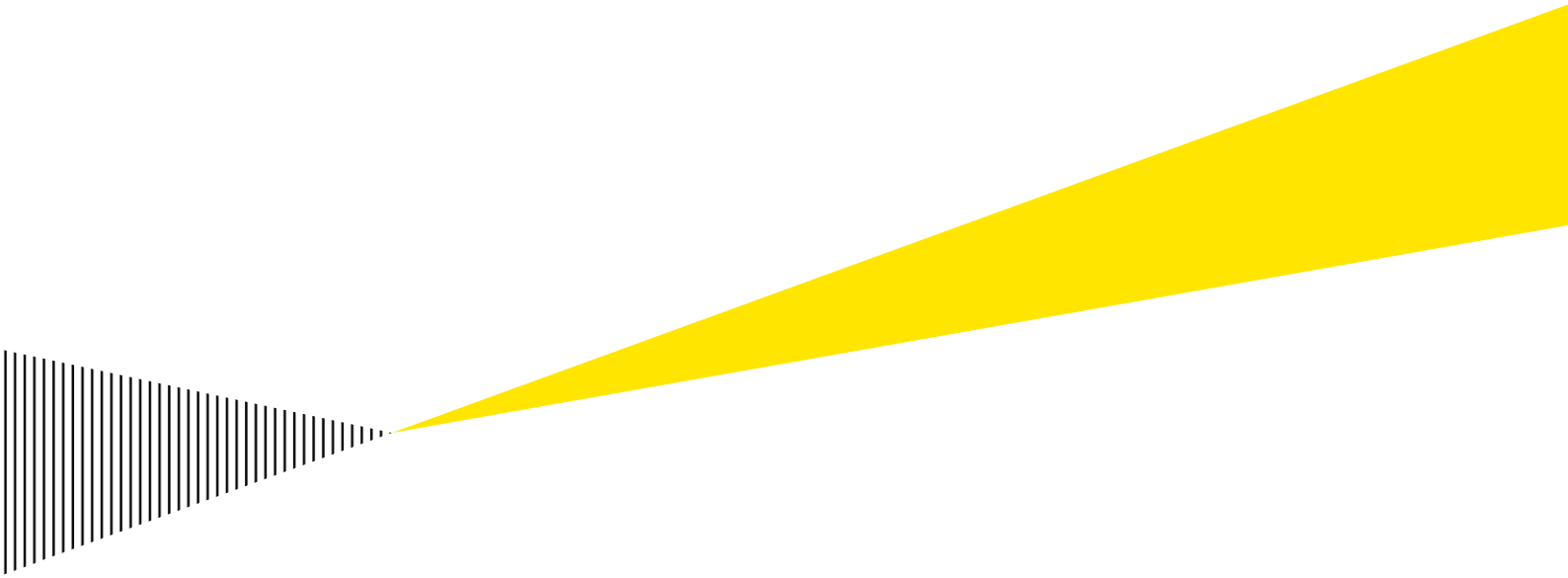
De raden worden via de managementletters van hun eigen accountants geïnformeerd over beheersactiviteiten binnen de (uitbestede) bedrijfsvoeringsprocessen van Servicepunt71.

De volgende vergaderingen van Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur zijn gepland eind november respectievelijk eind december. Gezien de actualiteit van deze managementletter is in het DB van 27 september jl. afgesproken om de managementletter zo spoedig mogelijk na ontvangst via de email door te zenden aan de DB-leden. Daarna vindt afstemming plaats over het ter kennis brengen van de managementletter aan het Algemeen Bestuur.

Met vriendelijke groet,

Robin Zoet,
 Concerncontroller
 Servicepunt71

Servicepunt71 Managementletter 2013



EY

Building a better
working world

VERTROUWELIJK

Het Dagelijks Bestuur van Servicepunt71
T.a.v. de heer E. Ossel
Postbus 171
2300 AD LEIDEN

Den Haag, 15 oktober 2013

60964801/ST/mdb/9BNHTR

Managementletter 2013

Geacht dagelijks bestuur,

In het kader van de aan ons verstrekte opdracht tot controle van de jaarrekening van het Servicepunt71 en de opdracht tot het uitbrengen van een assurance-rapport bij de beheersactiviteiten ten behoeve van de vier deelnemende gemeenten brengen wij u hiermee verslag uit over onze bevindingen betreffende onze interim-controle 2013, gericht op de processen die wij toetsen in het kader van de controle van de jaarrekening en ten behoeve van de deelnemende gemeenten. Het concept van deze rapportage hebben wij afgestemd met de heren Zoet en Ossel.

Bij onze interim-controle hebben wij mede gebruik gemaakt van de administratieve organisatie en het daarvan deeluitmakende systeem van interne controle van het Servicepunt71. In dit verband hebben wij de opzet, het bestaan en de werking van de administratieve organisatie op een aantal door ons noodzakelijk geachte punten onderzocht. Wij wijzen u erop dat onze controle niet was gericht op het vormen van een oordeel over de administratieve organisatie als zodanig. De in deze rapportage opgenomen bevindingen kunnen dan ook niet als limitatief worden beschouwd. De aanbevelingen die wij doen in deze rapportage zijn passend in de opbouwfase waarin de organisatie zich op dit moment bevindt. De bevindingen in de deze managementletter zijn vooral toegespitst op de bedrijfsvoeringprocessen die Servicepunt71 uitvoert ten behoeve van haar eigen organisatie en die van de deelnemende gemeenten.

Wij hopen u door middel van deze rapportage adequaat te hebben geïnformeerd omtrent de relevante aandachtspunten voor de jaarrekening 2013. Mocht u nog vragen en of opmerkingen hebben dan horen wij deze graag.

Hoogachtend,
Ernst & Young Accountants LLP

w.g. S.T.M. Tetteroo RA

w.g. drs. M.E. Westerhout-van Kimmenade RA MGA

Inhoudsopgave

1	Controleaanpak	1
2	Inrichting beheersorganisatie	1
3	Bevindingen verbijzonderde interne controle	2
3.1	Opzet van de afdeling	2
3.2	Inrichting van de verbijzonderde interne controle	3
3.3	Uitvoering van de verbijzonderde interne controle	4
3.4	Conclusie	4
4	Bevindingen interim-controle	4
4.1	Inleiding	4
4.2	Financieel beheer I	6
4.3	Financieel beheer II	11
4.4	Inkopen en aanbestedingen	14
4.5	Betalingen	19
4.6	Personeel	20
4.7	Treasury en gemeentegaranties	27
4.8	Conclusie	28
5	Planning- & controlcyclus	28
6	Geautomatiseerde gegevensverwerking	28
6.1	Algemene ICT ontwikkelingen	29
6.1.1	Overgang op de SEPA	29
6.1.2	Informatiebeveiliging versplinterd	29
6.1.3	Verbetering van de dienstverlening	30
6.1.4	Formaliseren beheerprocessen	30
6.2	Bevindingen IT auditwerkzaamheden	31
6.2.1	Aandachtsgebieden algemene IT beheersprocessen per applicatie	31
6.2.2	Toelichting per aandachtsgebied	32

1 Controleaanpak

Onze controle is verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Onze controleaanpak is onder andere gericht op het in kaart brengen van de voor de jaarrekening van belang zijnde risico's. Tijdens onze interim-controle worden de significante processen op opzet, bestaan en werking getoetst.

De planning en uitvoering van onze controle en de daaraan gerelateerde advieswerkzaamheden zijn met name gericht op:

- ▶ Het geven van feedback aan het bestuur over onze bevindingen inzake de interne beheersing van de bedrijfsprocessen voor het Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten.
- ▶ Afgeven van een assurance-rapport bij de bedrijfsvoeringprocessen ten behoeve van de deelnemende gemeenten.
- ▶ Beoordeling van het jaarverslag van het Servicepunt71.
- ▶ Controle van de jaarrekening van het Servicepunt71.
- ▶ Het afgeven van een controleverklaring bij de jaarrekening van het Servicepunt71.

Ten behoeve van de deelnemende gemeenten verstrekken wij assurance over de processen die het Servicepunt71 uitvoert ten behoeve van deze deelnemende gemeenten. De accountants van deze gemeenten kunnen hiervan gebruik maken. Aan deze samenwerking zijn regels verbonden vanuit de beroepsgroep van accountants, het NBA, welke regels zijn vastgelegd in de NV COS 402 (service organisaties). In dit verband voeren wij, samen met uw organisatie en de deelnemende gemeenten, overleg met de betrokken accountants. In deze overleggen hebben wij de reikwijdte van onze werkzaamheden afgestemd met de betrokken accountants. Tevens worden afspraken gemaakt over de wijze waarop de accountants gebruik kunnen maken van onze werkzaamheden, waaronder review van onze dossiers.

In deze brief geven wij invulling aan onze bevindingen inzake de interne beheersing van de bedrijfsprocessen voor het Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten.

2 Inrichting beheersorganisatie

Servicepunt71 is in 2011 ontstaan en bestond op dat moment uit een projectorganisatie die zich bezig heeft gehouden met de inrichting van het Servicepunt71. Vanaf 2012 is Servicepunt71 van start gegaan met de activiteiten in het kader van de bedrijfsvoering voor de deelnemende partijen en overige cliënten.

Om de verwachtingen te managen en definitie van processen zo scherp mogelijk te maken en te houden is sprake van periodiek overleg tussen Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten, op diverse niveaus. Op bestuurlijk (strategisch) niveau wordt er gesproken over de bredere kaders waarbinnen het Servicepunt71 opereert en welke voorwaarden daarbij op hoofdlijnen gelden. Op directieniveau (tactisch) vindt er overleg plaats tussen de directeur van Servicepunt71 en de gemeentesecretarissen van de deelnemende gemeenten over de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening. En op organisatieniveau (operationeel) vindt overleg plaats tussen service-eenheden en gebruikersvertegenwoordigers en tussen controllers.

In 2013 is het programma voor de doorontwikkeling van de gezamenlijke bedrijfsvoering gestart. Servicepunt71 krijgt hiermee nader vorm en het bedrijfsmodel wordt aangescherpt. Het streven is een realisatie van de doorontwikkeling, vormgegeven in een zestal projecten (Dienstverlening, Verrekening, Standaardisatie, Contractrapportages, Organisatie en Personeel en Cultuur, Communicatie en Implementatie), ultimo 2015.

In de bestuursrapportages wordt gerapporteerd over de voortgang van deze projecten. De interne beheersorganisatie wordt daarnaast blijvend gemonitord op basis van het actieplan verbetering beheersmaatregelen. Het actieplan wordt gehanteerd om continue verbetering in de interne beheersorganisatie te realiseren en opvolging van aanbevelingen te bewaken. Hiermee zijn belangrijke stappen gezet in het bereiken van een adequaat ingerichte organisatie.

De verantwoordelijkheid voor de inrichting van de administratieve organisatie en het uitwerken van een risicoanalyse voor belangrijke processen ligt bij de organisatie van Servicepunt71. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de scheidslijn/afgrenzing in de keten van processen bij de deelnemende gemeenten en Servicepunt71. Dit wordt opgepakt binnen het project Standaardisatie.

Wij hebben bij de uitvoering van onze werkzaamheden geconstateerd dat ten opzichte van voorgaand jaar belangrijke stappen zijn gezet, maar dat verdere verbeteringen mogelijk zijn. Voorbeelden hiervan zijn afstemming omtrent wederzijdse verantwoordelijkheden op het gebied van memoriaalboekingen, begrotingswijzigingen en wijzigingen dimensiestructuur in Decade. Wij achten verdere uniformering van de processen voor alle klantorganisaties noodzakelijk en bevelen aan de geüniformeerde processen te beschrijven. Wij constateren dat binnen Servicepunt71 niet voor alle processen procesbeschrijvingen aanwezig zijn en daar waar wel procesbeschrijvingen aanwezig zijn, zijn deze in een aantal gevallen slechts van toepassing op één of enkele van de klantorganisaties. Dit wordt opgepakt binnen het project Standaardisatie.

3 Bevindingen verbijzonderde interne controle

Overeenkomstig de afspraken met uw organisatie maken wij gebruik van de werkzaamheden van het team AO/IC, welk team verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de verbijzonderde interne controle. In dit hoofdstuk gaan wij in op onze bevindingen ten aanzien van de opzet en uitvoering van deze verbijzonderde interne controle (VIC). Daarbij ligt de focus op de bedrijfsvoeringprocessen die Servicepunt71 uitvoert ten behoeve van de eigen organisatie en die van de deelnemende gemeenten.

3.1 Opzet van de afdeling

Binnen de service-eenheid Financiën van het Servicepunt71 is onder andere het team AO/IC, binnen de Service-eenheid Financiën, verantwoordelijk voor de advisering over de inrichting van de AO/IB. De controller van het Servicepunt71 heeft een toetsende functie ten aanzien van opzet, bestaan en werking van de administratieve organisatie van het servicepunt. Daarnaast heeft de controller een adviserende rol ten aanzien van de organisatie. De controller vervult de rol van opdrachtgever namens Servicepunt71 richting team AO/IC.

De werkzaamheden in het kader van de verbijzonderde interne controle worden uitgevoerd door het team AO/IC, welke dit niet alleen doet voor de processen van het Servicepunt71, maar ook voor de processen van deelnemende partijen. Controleplannen zijn ontwikkeld voor de processen waarbij Servicepunt71 verantwoordelijk is voor de uitvoering van de activiteiten namens de deelnemende gemeenten. De controleplannen zijn afgestemd met controllers en accountants van gemeenten. De deelnemende gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor het opstellen van de overige controleplannen.

Het team AO/IC is ontstaan vanuit de deelnemende gemeenten. In 2013 is het team AO/IC nader vormgegeven en zijn personele onderbezettingen grotendeels opgelost. Vanaf september 2013 is een vaste teamleider aangetrokken. Wij zijn van mening dat deze ontwikkelingen het kwaliteitsniveau van team AO/IC hebben versterkt.

Anders dan in 2012 zijn bij het opstellen van de controleplannen al werkzaamheden verricht met betrekking tot het beoordelen van de opzet en het vaststellen van het bestaan van de AO/IB. De werkzaamheden met betrekking tot het toetsen van de werking zijn, met name vanwege ziekteverzuim, onder redelijke druk uitgevoerd en de review op de uitgevoerde proceduretesten over het eerste halfjaar heeft pas in een laat stadium plaatsgevonden.

3.2 Inrichting van de verbijzonderde interne controle

De basis is vastgelegd in het algemeen controleplan 2013 van Servicepunt71. Dit controleplan is opgesteld door de controller en gaat in op de relevante kaders, de inrichting en uitvoering van de verbijzonderde interne controle, de normenkaders op hoofdlijnen en de te toetsen processen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de controle ten behoeve van het Servicepunt71 zelf en de activiteiten voor de deelnemende partijen. Dit onderscheid is overigens beperkt. Het algemeen controleplan vormt een goed uitgangspunt voor de uit te voeren werkzaamheden in het kader van de verbijzonderde interne controle ten behoeve van het Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten.

De scope van de verbijzonderde interne controle is in 2013 verder uitgebreid. Ten opzichte van 2012 is, in overleg met de deelnemende gemeenten, de processen treasury en gemeentegaranties toegevoegd. Daarnaast is de scope van het proces financieel beheer verbreed, door de subprocessen begrotingswijzigingen, beheer dimensiestructuur en bevoegdheden financiële administratie toe te voegen aan de verbijzonderde interne controle. De interne controleplannen zijn hier tevens op aangepast. Daarnaast heeft team AO/IC bij het constateren van ineffectieve beheersmaatregelen direct aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitgezet bij de lijnorganisaties. Wij zijn van mening dat hiermee belangrijke stappen zijn gezet in het verbeteren van de verbijzonderde interne controle. Om te voorkomen dat de aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden onvoldoende zijn of niet adequaat zijn ingericht bevelen wij echter aan benodigde aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden aan de voorkant met ons af te stemmen.

De volgende te toetsen processen zijn voor de verbijzonderde interne controle 2013 onderkend:

- ▶ Financieel beheer I en II.
- ▶ Inkoop en aanbesteding.
- ▶ Betalingen.
- ▶ Personele kosten.
- ▶ Treasury en gemeentegaranties.

Door het team AO/IC is per proces een controleplan en werkprogramma opgesteld. Wij hebben deze plannen evenals voorgaand jaar beoordeeld en constateren dat verbeteringen in de controleplannen zijn aangebracht, waaronder:

- ▶ In 2013 zijn alle relevante subprocessen in de verbijzonderde interne controle betrokken, daar waar vorig jaar enkele subprocessen ontbraken. Aan deze subprocessen is invulling gegeven door het proces financieel beheer uit te breiden. Dit proces bestaat nu uit financieel beheer I en financieel beheer II met in totaal 7 subprocessen.
- ▶ De normenkaders, zoals opgenomen in de controleplannen, zijn afgestemd met de klantorganisaties en ook specifiek per klantorganisatie ingevuld.
- ▶ De risicoanalyses zijn ten opzichte van voorgaand jaar verbeterd. De focus ligt hierbij op risico's die de getrouwheid en rechtmatigheid raken. Daarnaast zijn alle risicoanalyses met de proceseigenaren afgestemd.

- ▶ In de controleplannen is onderscheid gemaakt in key controls en overige controls, waarbij de focus van de verbijzonderde interne controle ligt op de key controls. Daarnaast is ook onderscheid gemaakt in IT controls en manual controls.
- ▶ De initiële cijferanalyses zijn concreter, onderdeel van het interne controleplan en richtinggevend voor de controle. Daar waar vanuit de cijferanalyse bijzonderheden worden geconstateerd, wordt deze bijzonderheden vertaald naar afzonderlijke werkstappen in het werkprogramma.
- ▶ In de controleplannen zijn alle bevindingen vanuit voorgaande jaren en vanuit de verschillende bronnen opgenomen. In de interne memo's van bevindingen wordt de opvolging van de bevindingen gerapporteerd.
- ▶ Ten aanzien van de risicoanalyses is de risico-inschatting Hoog, Midden, Laag is uit de controleplannen verwijderd, omdat deze kwalificering in veel gevallen subjectief bleek te zijn.
- ▶ Controleplannen en werkprogramma's zijn zichtbaar getoetst. Tevens zijn reviewnotes van zowel de teamleider AO/IC als de concerncontroller opgenomen in de dossiers en van opvolging voorzien.
- ▶ Aandachtspunt blijft het structureel paraferen van alle dossierstukken die in het dossier worden opgenomen.

Bij de uitvoering van de verbijzonderde interne controle was team AO/IC nog niet op de hoogte van de uitkomsten van de IT audit. De impact van de uitkomsten van de IT audit op de uit te voeren verbijzonderde interne controlewerkzaamheden dient dan ook nog bepaald te worden.

3.3 Uitvoering van de verbijzonderde interne controle

In onze managementletter 2012 d.d. 23 oktober 2012 hebben wij kritische opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de verbijzonderde interne controle. Team AO/IC heeft onze opmerkingen samen met de controller van Servicepunt71 opgepakt en vertaald naar concrete verbeteracties. In ons verslag van bevindingen bij het assurance-rapport d.d. 15 maart 2013 hebben wij hierover gerapporteerd en aangegeven dat op dat moment al grote stappen zijn gemaakt in het realiseren van de verbeteracties. Ook bij onze recente werkzaamheden constateren wij verdere verbeteringen in de kwaliteit van de uitvoering. Er blijven aandachtspunten van toepassing, zoals onder andere documentatie van de overwegingen bij het uitbreiden van werkzaamheden in het geval van niet effectieve beheersmaatregelen. Het team AO/IC onderkent de eigen aandachtspunten en is hier continue mee bezig.

3.4 Conclusie

Op basis van onze werkzaamheden tot nu toe concluderen wij dat in de uitvoering van de verbijzonderde interne controle aanzienlijke verbeteringen zijn aangebracht. Verdere verbeteringen zijn mogelijk zoals bijvoorbeeld ten aanzien van het documenteren de controleaanpak bij geconstateerde niet effectieve beheersmaatregelen.

4 Bevindingen interim-controle

4.1 Inleiding

Onze controleaanpak is gericht op voor de jaarrekening significante processen, waarbij wij de opzet, het bestaan en de werking hebben beoordeeld. Hierbij maken wij gebruik van de werkzaamheden van de afdeling verbijzonderde interne controle binnen Servicepunt71.

Onze beoordeling van de interne beheersingsmaatregelen behoeft niet alle materiële leemtes in die beheersingsmaatregelen aan het licht te hebben gebracht. Onder een materiële leemte wordt in dit verband verstaan: een situatie waarin de opzet of de werking van een of meer specifieke interne

beheersingsmaatregelen niet bijdraagt aan het bewerkstelligen van een relatief laag risico dat zich fouten of gevallen van fraude hebben voorgedaan die van materieel belang zijn voor de jaarrekening of dat deze niet tijdig zijn ontdekt.

Bij onze werkzaamheden hebben wij ons gericht op de processen zoals beschreven in hoofdstuk 3.2 van deze rapportage. In de hierna volgende paragrafen gaan wij nader in op onze bevindingen bij deze processen. Hierbij hanteren wij als basis de bevindingen uit onze managementletter d.d. 23 oktober 2012 en ons verslag van bevindingen d.d. 15 maart 2013.

Per bevinding is het jaar van ontstaan van de bevindingen vermeld en de risico-inschatting zoals opgenomen in onze vorige rapportages, daarnaast is de risico-inschatting naar de huidige status opgenomen. Wij geven daarbij het risico voor de jaarrekeningcontrole van Servicepunt71 respectievelijk de deelnemende gemeenten aan. Hierbij geven wij een prioriteitstelling aan waarbij we gebruik maken van de aanduidingen hoog (H), gemiddeld (M) en laag (L). De mate van prioriteit heeft vooral betrekking op de effect van de bevinding in relatie tot de oordeelsvorming van de accountant op de aspecten getrouwheid en rechtmatigheid.

4.2 Financieel beheer I

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Relatiebeheer						
1	2012	Bij de verbijzonderde interne controle zijn fouten geconstateerd bij de invoer en/of wijziging van relaties. De fouten zijn niet door de interne controle in het proces geconstateerd. Tevens is geconstateerd dat niet in alle gevallen de juiste documentatie aanwezig was om de invoer te onderbouwen.	Uit de verbijzonderde interne controle 2013 blijken geen fouten ten aanzien van de invoer en/of wijziging van relaties. In 2013 is echter opnieuw geconstateerd dat de juiste brondocumentatie niet wordt bijgevoegd bij de aanvraag.	Wij adviseren aanvragen voor wijzigingen in de relatiegegevens altijd te voorzien van brondocumentatie, zodat de aanvraag door de controleur op juistheid getoetst kan worden en dit ook achteraf kan worden vastgesteld in het kader van de VIC.		

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Debiteurenbeheer						
2	2012	In de opstartfase is het aanmaningenproces als onderdeel van het debiteurenbeheer stil komen te liggen en zijn voor de openstaande debiteuren van de deelnemende gemeenten geen herinneringen/aanmaningen verzonden. Het risico bestaat dat vorderingen op termijn niet inbaar zijn.	In 2013 is er geen achterstand in het proces van herinneringen en aanmaningen. moeten geven aan de waardering van het openstaande debiteurensaldo.	-		OPGELOST
3	2013	Het lijstwerk uit Argentis sluit aan op Decade, echter de informatie die door Argentis wordt gegenereerd is beperkt van aard en biedt geen inzicht in de status van debiteuren, zoals oninbaar. Dit bemoeilijkt een adequate analyse van de debiteuren ten behoeve van het bepalen van de inbaarheid. Diverse analyses met betrekking tot debiteurenbeheer worden niet periodiek uitgevoerd, namelijk analyse op tijdige aanmaning, ouderdomsanalyses, periodieke analyses op vorderingen met status "niet aanmanen", periodieke analyse op status "deurwaarder" en analyse op rechtmatigheid van de verrichte afboekingen.	Het lijstwerk uit Argentis sluit aan op Decade, echter de informatie die door Argentis wordt gegenereerd is beperkt van aard en biedt geen inzicht in de status van debiteuren, zoals oninbaar. Dit bemoeilijkt een adequate analyse van de debiteuren ten behoeve van het bepalen van de inbaarheid.	Wij adviseren de genoemde analyses periodiek uit te voeren om de juistheid van de waardering en de rechtmatigheid van de afboekingen te waarborgen.	-	



	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Beheer Dimensiestructuur						
4	2013	Uit de verbijzonderde interne controle is gebleken dat niet alle mutaties in de dimensiestructuur ter beoordeling van het gekoppelde btw regime worden voorgelegd aan de fiscalist. Met gemeente Zoeterwoude bestaan mondelinge afspraken dat wijzigingen in de dimensiestructuur niet inhoudelijk worden gecontroleerd door Servicepunt71, derhalve is de wijziging door Servicepunt71 ook niet voorgelegd aan de fiscalist.	-	Wij adviseren u de afwijkende afspraken hierover met gemeente Zoeterwoude schriftelijk vast te leggen.	-	
5	2013	Bij één mutatie is geconstateerd dat sprake is van het herstellen van een fout door de controleur binnen de afdeling financieel beheer. Deze herstelactie is echter niet met de budgethouder of de afdelingsmanager afgestemd.	-	Wij bevelen aan mutaties, ook indien deze betrekking hebben op het corrigeren van fouten, af te stemmen met de budgethouder of de afdelingsmanager.	-	

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Bevoegdheden FIS						
6	2013	In FIS71 zijn de bevoegdheden met betrekking tot de 2 ^e tekenbevoegdheid niet juist ingericht voor de klantorganisaties gemeente Oegstgeest en gemeente Leiden. De drempelbedragen voor tweede tekenbevoegdheid zijn te hoog ingesteld en voldoen hierdoor niet aan de mandaatregeling van beide gemeenten.	-	Wij bevelen aan tekenbevoegdheid in overeenstemming te brengen met de mandaatregelingen of de mandaatregelingen aan te passen indien de huidige situatie niet wenselijk is. Daarnaast bevelen wij aan een herstelactie uit te voeren voor de facturen die vanwege deze fout onterecht niet geautoriseerd zijn.	-	
7	2013	Voor de klantorganisatie gemeente Leiderdorp is geconstateerd dat bij het verlenen van ondermandaat door de budgethouder geen schriftelijke vastlegging, voorzien van autorisatie van de budgethouder, aanwezig is. Dit is in strijd met de mandaatregeling. Gemeente Leiderdorp heeft aangegeven een herstelacties te zullen uitvoeren waarbij verleende ondermandaten alsnog worden gedocumenteerd.	-	Wij adviseren Servicepunt71 te bewaken dat de gemeente Leiderdorp de herstelactie uitvoert en de verleende ondermandaten adequaat worden gedocumenteerd.	-	

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
8	2013	In 2013 is een project opgezet om, in samenwerking met de klantorganisaties, de registratie van de bevoegdheden in de applicaties van Servicepunt71 opnieuw te beoordelen. Gestart is met het uitvragen van de gewenste inrichting van bevoegdheden bij de klantorganisaties gebaseerd op de mandaatregelingen, zodat op basis hiervan de werkelijke bevoegdheden in de applicaties bijgewerkt kunnen worden. Het project is op dit moment nog in uitvoering.	-	Wij benadrukken het belang van dit project en bevelen aan de uitgevraagde bevoegdheden bij klantorganisaties zo spoedig mogelijk te vergelijken met de werkelijke bevoegdheden in de applicaties van Servicepunt71 en daar waar nodig corrigerende maatregelen te treffen.	-	

4.3 Financieel beheer II

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Begrotingswijzigingen						
1	2013	Uit de verbijzonderde interne controle op begrotingswijzigingen is gebleken dat de onderkende beheersmaatregelen gericht op de juiste verwerking, zoals het vierogenprincipe, controle op autorisatie niet zichtbaar plaatsvinden. Daarnaast toetst een medewerker de tijdigheid en volledigheid van begrotingswijzigingen op basis van de raadsinformatiesystemen c.q. besluitenlijsten Deze toets is niet zichtbaar vastgelegd. Bij de waarnemingen in het kader van de verbijzonderde interne controle zijn overigens geen fouten geconstateerd.	-	Wij adviseren de onderkende beheersmaatregelen zichtbaar te maken, zodat de effectiviteit van deze beheersmaatregelen kan worden getoetst door Team AO/IC. Daarnaast adviseren wij een afspraak te maken met de gemeente ten aanzien van de toets op de tijdige en volledige verwerking van begrotingswijziging, bijvoorbeeld door een periodieke terugkoppeling van de doorgevoerde wijzigingen aan de gemeenten met griffies	-	

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Kredieten						
2	2012/ 2013	<p>Het proces van kredietbeheer is nog geen uniform proces voor alle deelnemende gemeenten. Daarnaast hebben wij geconstateerd dat de beheersmaatregelen die hiervoor aanwezig zijn onvoldoende zichtbaar worden uitgevoerd, zoals het onder functiescheiding invoeren van nieuwe kredieten. Het risico bestaat dat kredieten niet juist of volledig worden verantwoord in de financiële administratie, kredieten niet juist of tijdig worden afgesloten of kredietoverschrijvingen niet tijdig worden gesignaleerd.</p> <p>Uit de verbijzonderde interne controle 2013 blijkt dat onduidelijkheid bestaat omtrent het tijdstip waarop deze controles uitgevoerd dienen te worden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de klantorganisaties en Servicepunt71. Vanwege het ontbreken van zichtbare beheersmaatregelen is overigens een reperformance uitgevoerd door Team AO/IC waaruit geen bijzonderheden zijn gebleken.</p>	<p>Het proces wordt meegenomen bij de standaardisatieagenda. Interne beheersingsmaatregelen zijn wel aanwezig, maar de zichtbare vastlegging ontbreekt.</p>	<p>Wij adviseren u het proces van kredietbeheer te evalueren en hierbij duidelijk onderscheid te maken tussen de verantwoordelijkheden van de deelnemende gemeenten en Servicepunt71. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van mutaties en het toezicht op de uitputting van kredieten. Servicepunt71 is verantwoordelijk voor het juist, volledig en tijdig registreren van wijzigingen.</p>		

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
Memorialen						
3	2012/ 2013	<p>Memoriaalboekingen zijn in 12 van de 25 gevallen niet voorzien van een goedkeuring door de budgethouder en tevens in 10 van de 25 gevallen niet voorzien van een deugdelijke onderbouwing. Het risico bestaat dat er ongeautoriseerde en ondeugdelijk onderbouwde memoriaalboekingen worden doorgevoerd.</p> <p>Vanwege de geconstateerde bevindingen heeft in 2013 een integrale controle plaatsgevonden, waarbij de deugdelijke onderbouwing en autorisatie is beoordeeld. Uit deze werkzaamheden blijkt dat niet in alle gevallen deugdelijke documentatie aanwezig is. Hierop is door Team AO/IC een reperformance van 12 deelwaarnemingen uitgevoerd. Hiermee is bevestigd dat in 6 van de 12 gevallen geen deugdelijke onderbouwing aanwezig is en in 1 geval geen juiste autorisatie heeft plaatsgevonden.</p>	<p>De procedure voor memoriaalboekingen is opnieuw onder de aandacht gebracht en wordt gehanteerd als toetsingskader bij de verwerking van aangeboden memoriaalboekingen. In de procedure is onderscheid gemaakt in de verwerking van memoriaalboekingen gebaseerd op het type memoriaalboeking.</p> <p>De uitgevoerde integrale controle toont echter aan dat ook in 2013 memoriaalboekingen onvoldoende zijn onderbouwd. Naar aanleiding van deze uitkomsten adviseren wij u en de deelnemende gemeenten opnieuw om bij de jaarrekeningcontrole expliciet aandacht te besteden aan de juiste verwerking van memoriaalboekingen.</p>	<p>Wij adviseren u om in overleg met de klantorganisaties de deugdelijke onderbouwing van memoriaalboekingen te versterken en de controle op juistheid van de autorisatie van memoriaalboekingen zichtbaar vast te leggen.</p>		

4.4 Inkopen en aanbestedingen

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
1	2012	In 2 van de 10 gevallen is er geen inkoopformulier aanwezig. Daarnaast is in 3 van de 10 gevallen geen verplichtingnummer op de factuur vermeldt, waarbij de factuur niet retour gezonden wordt naar de leverancier. Het risico bestaat dat er facturen worden geaccepteerd waarvoor geen verplichting is aangegaan, alsmede dat de verplichtingen niet volledig zijn.	In 2013 zijn bij de uitvoering van de verbijzonderde interne controle geen bijzonderheden geconstateerd ten aanzien van het gebruik van het inkoopformulier en de registratie van verplichtingen.	De uitkomsten van de verbijzonderde interne controle tonen aan dat strikter is omgegaan met de registratie van verplichtingen. Wij adviseren de mogelijkheden te onderzoeken om de meldcode, die na het afhandelen van het inkoopformulier wordt gegenereerd, als verplicht invoerveld in de financiële administratie op te nemen, zodat geen verplichtingen kunnen worden geregistreerd zonder meldcode.		OPGELOST
2	2013	Bij de registratie van verplichtingen vindt geen toets plaats, door de inkoopafdeling, op de juistheid van de uitgevoerde aanbestedingsvorm. Het risico bestaat dat de aanbestedingsvorm afwijkt van het inkoopadvies .	-	Om het risico op niet juiste aanbestedingen te beperken adviseren wij u om bij het aangaan van verplichtingen vast te stellen dat de juiste aanbestedingsvorm is gehanteerd.	-	

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
3	2012	In 8 van de 10 gevallen is er geen getekende opdrachtbon aanwezig waarbij in 2 van deze 8 gevallen ook geen getekend contract aanwezig is ten aanzien van de inkoopfactuur. Het risico bestaat dat er ongeautoriseerde verplichtingen worden aangegaan.	Uit de verbijzonderde interne controle 2013 blijken geen bijzonderheden ten aanzien van de autorisatie van opdrachtbonnen, waaruit geconcludeerd kan worden dat controle op aanwezigheid van geautoriseerde opdrachtbonnen is versterkt.	-		OPGELOST

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
4	2012	Er wordt vooralsnog door de deelnemende gemeenten geen gebruik gemaakt van een contractenregister. Het risico bestaat dat er geen inzicht is ten aanzien van aflopende contracten, zodat aanbestedingen niet tijdig ingang worden gezet.	<p>Het centraliseren van het contractbeheer en contractmanagement is nog steeds onderhanden. Wij hebben van uw organisatie begrepen dat momenteel de inrichting van een contractenadministratie in eSize onderhanden is.</p> <p>De planning inzake de implementatie van het (gecentraliseerd) contractbeheer en contractmanagement is dat medio september een concrete business case wordt opgeleverd, waarna in de laatste maanden van 2013 de daadwerkelijke implementatie zal plaatsvinden.</p>	<p>Wij benadrukken het belang voor de deelnemende gemeenten om, gelet op het risico van het niet tijdig en volledig aanmelden op de juiste wijze , contractregistratie en beheer in te voeren, dit biedt een signaalfunctie voor aflopende contracten zodat nieuwe aanbestedingen tijdig kunnen plaatsvinden. Vanuit doelmatigheid kunnen de gemeenten daarnaast overwegen om contractmanagement in te voeren.</p>		

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
5	2012	Voor de beoordeling van de prestatielevering is geen deugdelijke informatie (prijs-/hoeveelheidsgegevens) vastgelegd in Decade en wordt in 7 van de 10 gevallen geen deugdelijke onderbouwing bij facturen van leveranciers ontvangen. Het risico bestaat dat de prestatielevering van facturen niet betrouwbaar kan worden vastgesteld.	Het is de verantwoordelijkheid van prestatieverklaarder en budgethouder om vast te stellen dat de facturen juist zijn. In de werkinstructies is opgenomen welke verantwoordelijkheid prestatieverklaarder en budgethouder hebben in relatie tot hun taak in de workflow.	-		OPGELOST

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
6	2013	<p>De <i>Aanbestedingswet</i> is met ingang van 1 april 2013 in werking getreden. Servicepunt71 heeft het inkoopbeleid hierop aan gepast door de nota "Aanbestedingsbeleid van Servicepunt71 en de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling Servicepunt71" te actualiseren en in overeenstemming met de <i>Aanbestedingswet</i> te brengen. In de geactualiseerde nota is tevens aandacht besteed aan een verdere uniformering van het beleid, waaronder de te hanteren drempelbedragen. De gemeenten Zoeterwoude en Leiden hebben de geactualiseerde nota nog niet vastgesteld.</p> <p>Daarnaast wijzen wij u erop dat door de inwerkingtreding van de <i>Aanbestedingswet</i> ook expliciete spelregels van toepassing zijn geworden voor aanbestedingen onder de EU drempels. De spelregels zien met name op de motivatieplicht van de opdrachtgever, het beargumenteren van de gekozen strategie en het documenteren hiervan.</p>	-	<p>Wij adviseren u te bewaken dat de nota "Aanbestedingsbeleid van Servicepunt71 en de deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling Servicepunt71" zo spoedig mogelijk door de gemeenten Zoeterwoude en Leiden wordt vastgesteld.</p>	-	



4.5 Betalingen



	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
1	2012	De procuratieregeling voor de BNG is reeds gedurende 2011 geactualiseerd aan de huidige situatie binnen Servicepunt71, echter dient dit voor de andere banken nog geactualiseerd te worden. Het risico bestaat dat er in de huidige situatie personen autorisatierechten hebben, die feitelijk niet zijn gemandateerd.	Actualisatie is in 2013 afgerond.	-		OPGELOST
2	2013	Binnen Servicepunt71 worden betaalopdrachten ontvangen vanuit de diverse klantorganisaties en afkomstig vanuit diverse subadministraties. In 3 van de 5 geselecteerde batchbetalingen met betrekking tot de salarisbetalingen (2 keer) en de betaling van uit de uitkeringsadministratie van de gemeente Oegstgeest (1 keer) blijkt de persoon die de betaalopdracht heeft ingediend niet formeel gemandateerd te zijn om betaalopdrachten in te dienen.	-	<p>Wij adviseren om bij het uitvoeren van betaalopdrachten die toetsing aan de mandaatregeling te verscherpen door betaalopdrachten die foutief worden aangeleverd te weigeren.</p> <p>In overleg met team AO/IC zullen wij de aanvullend noodzakelijke werkzaamheden bespreken die nodig zijn om het ontstane risico te beperken.</p>	-	

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
3	2013	Wij hebben geconstateerd dat de controle op de betaaladvieslijsten, voordat deze in BNG worden ingelezen, niet zichtbaar wordt vastgelegd. Tevens ontbreken afspraken omtrent de inhoud van de uit te voeren controles, waardoor het onduidelijk is welke aspecten van de betaaladvieslijst gecontroleerd worden.	-	Wij bevelen aan om de werkafspraken te maken omtrent de uit te voeren controles op de betaaladvieslijst (bijvoorbeeld bedragen, rekening nummers, crediteurennaam) en deze controles zichtbaar vast te leggen op de betaaladvieslijst.	-	

4.6 Personeel





	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
1	2012	Er is geen eenduidige procesbeschrijving aanwezig van de administratieve organisatie ten aanzien van de onderkende HRM processen. Het risico bestaat dat interne beheersingsmaatregelen die in opzet aanwezig en uniform dienen te zijn, niet als zodanig worden gehanteerd bij de verwerking van mutaties in de administraties van de deelnemende gemeenten.	In 2013 is een start gemaakt met het beschrijven van de AO/IB van het proces personeel. Dit project bevindt zich echter nog in een vroeg stadium.	Wij benadrukken het belang van een eenduidige procesbeschrijving van de administratieve organisatie ten aanzien van de onderkende HRM processen en daarbij te waarborgen dat de in opzet geïdentificeerde beheersingsmaatregelen worden nageleefd.		

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico Inschatting 2013
2	2012	Door het ontbreken van een actuele parafenlijst, wordt er geen (zichtbare) controle uitgevoerd op de juistheid van de parafen, in combinatie met het mandatenregister, op relevante procesdocumenten. Het risico bestaat dat er ongeautoriseerde mutaties en toekenningen in de personeel- en salarisadministratie worden verwerkt.	Servicepunt71 heeft in 2013 belangrijke stappen gezet om een volledig parafenregister voor Servicepunt71 en de klantorganisaties te realiseren. Dit project bevindt zich op dit moment in de afrondende fase.	-		

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico Inschatting 2013
3	2012/ 2013	<p>Bij een aantal deelnemende gemeenten is de mogelijkheid aanwezig om declaraties buiten de salarisadministratie in te dienen. Het risico bestaat dat deze declaraties niet voldoen aan de normen van de personele voorzieningen en tevens niet voldoen aan de fiscale aspecten.</p> <p>Uit de verbijzonderde interne controle 2013 blijkt dat in meerdere gevallen de declaratie buiten de salarisadministratie om, niet ter toetsing is voorgelegd aan de salarisadministratie of de fiscalist. Deze toetsing wordt ook niet zichtbaar vastgelegd.</p>	<p>De aandachtpunten die in 2012 zijn geconstateerd zijn nog steeds van toepassing. De oude werkwijze is in 2013 gehanteerd. Planning is om per 1 januari 2014 met een nieuwe werkwijze te starten waarbij alle declaraties via HRM verlopen.</p>	<p>Wij bendrukken het belang om declaraties zoveel als mogelijk via de salarisadministratie te verwerken, waarbij tevens de toetsing met de normen en fiscale aspecten plaatsvindt. De mogelijkheden van verwerking buiten de salarisadministratie om, dienen zoveel mogelijk gemitigeerd te worden, dan wel dienen deze declaraties alsnog getoetst te worden door HR medewerkers alvorens tot uitbetaling over te gaan.</p> <p>Wij adviseren Servicepunt71 om de klantorganisaties expliciet te wijzen op de fiscale risico's. Daarnaast adviseren u om de mogelijkheden te onderzoeken tot een koppeling tussen het relatiebestand in Beaufort en Decade.</p>		



	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico inschatting 2013
4	2013	In één geval is bij een declaratie buiten de salarisadministratie om vastgesteld dat de declaratie is goedgekeurd door de medewerker die de declaratie zelf ingediend heeft. De oorzaak hiervan is dat declaraties kunnen worden ingediend via VSP (intranet). De indiener geeft een kostenplaats aan, waarna VSP de budgethouder van de kostenplaats selecteert. De budgethouder ontvangt vervolgens een mail en moet de declaratie via VSP goedkeuren. Wanneer de budgethouder zelf de declaratie indient keurt de budgethouder dus ook zelf de declaratie goed. Hiervoor zal óf een systeemaanpassing moeten worden doorgevoerd óf deze declaraties dienen alsnog via de workflow in decade geautoriseerd te worden door een leidinggevende van de budgethouder.	Wij hebben vernomen direct passende maatregelen zijn genomen om deze functievermenging op te lossen.	Wij adviseren om een analyse achteraf uit te voeren op de verwerkte declaratie om vast te stellen of deze situatie zich vaker heeft voorgedaan en indien dat het geval is voor die declaraties alsnog de rechtmatigheid vast te stellen.	-	

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico Inschatting 2013
5	2013	Door Team AO/IC is voor één uitdiensttreding vastgesteld dat verloning van de resterende verlofuren voor 100 uur te weinig heeft plaatsgevonden.	Als reactie hierop zijn alsnog 10 extra uitdiensttredingen gecontroleerd door de lijnorganisatie waarbij met name de uitbetaling van verlofuren een aandachtspunt was. Hieruit blijkt dat de uitbetaling van het resterend verlofsaldo in meerdere gevallen niet duidelijk is gedocumenteerd in de dossiers.	<p>Wij adviseren de uitbetaling van resterende verlofsaldi bij uitdiensttreding te documenteren in de dossiers en zichtbaar te laten controleren door een tweede medewerker HRM.</p> <p>Tevens adviseren wij u om de uitdiensttredingen in 2013 te onderzoeken op het aspect van uitbetalen van overuren.</p>		
6	2012 / 2013	Ten aanzien van wijzigingen in fiscale-, sociale verzekerings-, pensioen- en CAO-premies vindt geen zichtbare controle plaats op de juistheid van de verwerking door RAET.	Voor 2012 is dit punt opgevolgd, deze controle dienst echter voor 2013 opnieuw uitgevoerd te worden. Controle dient bij voorkeur aan het begin van het jaar plaats te vinden.	Wij adviseren een zichtbare controle uit te voeren op de ingevoerde premiepercentages, alsook de door Raet standaard gehanteerde premiepercentages. Daarnaast adviseren wij periodiek bruto-netto controles uit te voeren.		

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico Inschatting 2013
7	2013	In 2013 heeft een controle plaatsgevonden op de formatieoverzichten, waarbij voor zowel Servicepunt71 als voor de klantorganisatie de formatieoverzichten op juistheid zijn gecontroleerd en is vastgesteld dat deze zijn geautoriseerd door bevoegde functionarissen. Hiermee wordt gewaarborgd dat geen personen verloond worden, die niet (meer) werkzaam zijn voor Servicepunt71 of één van de klantorganisaties. Alleen voor gemeente Leiden heeft deze controle nog niet plaatsgevonden.	-	Wij adviseren de controle op de formatieoverzichten ook voor de gemeente Leiden uit te laten voeren.	-	
8	2013	In 2013 heeft nog geen doorbelasting van salariskosten door gemeente Leiden aan Gevulei plaatsgevonden. Oorzaak is dat onduidelijkheid bestaat over het mandaat. Servicepunt71 heeft geen formeel mandaat gekregen om deze loonkosten door te belasten.	-	Wij dringen aan de kwestie zo spoedig mogelijk, in overleg met de gemeente Leiden, op te lossen door het mandaat op orde te brengen.	-	
9	2012	Zichtbare aansluitingen tussen de financiële administratie en de salarisadministratie zijn tot op heden niet voor alle deelnemers opgesteld. Daarnaast blijkt dat er op tussenrekeningen ten aanzien van de personele lasten tot op heden geen afloop van de saldi is, aangezien de banken nog niet zijn verwerkt.	Wij hebben vernomen dat de aansluiting per 30 juni 2013 is gemaakt. Hier hebben wij echter geen documentatie van ontvangen.	Wij bevelen aan de aansluiting tussen de financiële administratie en de salarisadministratie frequenter (per kwartaal) vast te stellen, zodat eventuele onjuistheden tijdig worden gesignaleerd.		

	Jaar	Bevinding	Oprvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico Inschatting 2013
10	2013	Niet in alle gevallen is een door HRM getekend ontslagbesluit voorzien van financiële eindafrekening aanwezig. Hierdoor is onvoldoende documentatie aanwezig of de juistheid en rechtmatigheid van de financiële eindafrekening vast te stellen.	-	Wij adviseren bij uitdiensttredingen de ontslagbesluiten te laten tekenen door HRM en financiële eindafrekeningen adequaat te documenteren in de personeelsdossiers.	-	
11	2013	Servicepunt71 maakt gebruik van YouForce. Dit is een module van Raet waarmee de volledigheid van de personeelsdossiers kan worden bewaakt. In deze module zijn inmiddels alle personeelsdossier gedigitaliseerd, maar er wordt nog beperkt gebruikt gemaakt van de mogelijkheid tot volledigheidscntroles. Wij hebben vernomen dat er binnen YouForce mogelijkheden aanwezig zijn om bepaalde documenten als verplicht te kenmerken waarna op basis van lijstwerk kan worden vastgesteld in welke dossiers verplichte documentatie niet aanwezig is. Wij hebben vastgesteld dat personeelsdossiers niet altijd volledig zijn. Zo mist in één geval de ontslagbrief in het dossier. Tevens worden geen checklisten voor indienst- en uitdienst gehanteerd.	-	Onvolledige personeelsdossiers kunnen leiden tot fiscale risico's zoals nabetalen en/of boetes van de belastingdienst. Wij bevelen aan de mogelijkheden binnen YouForce om de volledigheid van personeelsdossiers te bewaken te benutten.	-	

4.7 Treasury en gemeentegaranties

	Jaar	Bevinding	Opvolging	Advies	Risico inschatting 2012	Risico Inschatting 2013
1	2013	Bij de uitvoering van de verbijzondere interne controle is geconstateerd dat, voor alle deelnemende gemeenten, de liquiditeitsbegrotingen al geruime tijd niet meer zijn geactualiseerd.	-	Wij bevelen aan de liquiditeitsbegroting op korte termijn te actualiseren.	-	
2	2013	Per jaareinde dient het risicopotentieel van de verstrekte gemeentegaranties door de financieel adviseur in overleg met de beleidsmedewerker herijkt te worden op basis van actuele onderliggende brondocumenten, zoals jaarrekeningen, saldobestemmingen, rekeningoverzichten. Wij hebben geconstateerd dat de controle alleen per jaareinde wordt uitgevoerd en dat van de uitvoering van deze controle geen vastlegging aanwezig is.	-	Wij adviseren het risicopotentieel van de verstrekte gemeentegaranties structureel te bewaken. Daarnaast dient de controle zichtbaar te worden vastgelegd.	-	

4.8 Conclusie

Op basis van bovenstaande bevindingen concluderen wij dat enerzijds aandachtspunten vanuit voorgaand jaar zijn opgepakt en verbeteringen zijn aangebracht. Anderzijds zijn er diverse aandachtspunten die voor 2013 opnieuw aandacht van het management van Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten vereisen. Wij hebben geconstateerd dat de opvolging van bevindingen structureel wordt bewaakt op basis van het actieplan verbetering beheersmaatregelen en dat de opvolging van bevindingen voldoende aandacht krijgt binnen de organisatie. Daarnaast zijn door de verbreding van de scope van de verbijzonderde interne controle diverse nieuwe aandachtspunten geconstateerd. Wij adviseren ten behoeve van een verdere professionalisering van de organisatie ook op deze aandachtspunten tijdig actie te ondernemen.

5 Planning- & controlcyclus

Als onderdeel van de interim-controle hebben wij aandacht besteed aan de planning- & controlcyclus van Servicepunt71. Binnen Servicepunt71 worden tussentijdse bestuursrapportages opgesteld, waarin de focus wordt gelegd op het rapporteren van kritische prestatie-indicatoren. Dit geldt voor zowel de zes doelstellingen vanuit het bedrijfsplan SSC Leidse Regio, als de doelstellingen per programma.

In de bestuursrapportage wordt gerapporteerd in hoeverre de 6 doelstellingen, die in het bedrijfsplan SSC Leidse Regio zijn opgenomen, zijn gerealiseerd. Dit wordt gemeten op basis van prestatie-indicatoren per doelstelling. Niet voor alle prestatie-indicatoren is op dit moment voldoende informatie beschikbaar om op adequate wijze te rapporteren, waardoor niet duidelijk is wat de status van de realisatie van deze prestatie-indicatoren is. Wij bevelen aan de rapportering ten aanzien van prestatie-indicatoren verder te verbeteren door de realisatie van deze indicatoren adequaat te meten.

Per programma zijn prestatie-indicatoren opgenomen die in de begroting zijn vastgesteld. In de bestuursrapportage wordt gerapporteerd in hoeverre deze indicatoren zijn gerealiseerd. Om een beter beeld te geven van de status van de indicatoren kan bijvoorbeeld de stoplichtmethode gehanteerd worden.

De tussentijdse bestuursrapportages bevatten ook financiële informatie. De financiële rapportage is beknopt en voor veel programma's niet van een toelichting voorzien. Wij adviseren de financiële rapportage uit te breiden met een inhoudelijke toelichting op de ontwikkeling van baten en lasten.

Wij zijn van mening dat de planning- & controlcyclus binnen Servicepunt71 evenals de processen die in de verbijzonderde interne controle zijn opgenomen, gezien kan worden als een cruciaal proces. Wij raden u dan ook aan om de mogelijkheden te onderzoeken om de planning- & controlcyclus op te nemen in de verbijzonderde interne controle. Hieraan is reeds deels invulling gegeven door de subprocessen kredieten en begrotingswijzigingen toe te voegen aan het proces financieel beheer.

6 Geautomatiseerde gegevensverwerking

In het kader van de jaarrekeningcontrole 2013 hebben wij de risico's en ontwikkelingen omtrent de geautomatiseerde gegevensverwerking geïnventariseerd binnen Servicepunt71.

In paragraaf 6.1 zullen wij ingaan op een aantal meer algemene en voor Servicepunt71 relevante ICT ontwikkelingen. Vervolgens zullen wij in paragraaf 6.2 in detail ingaan op de bevindingen uit de uitgevoerde IT-auditwerkzaamheden.

6.1 Algemene ICT ontwikkelingen

Momenteel zien wij de volgende belangrijke ICT ontwikkelingen waarvoor wij uw aandacht vragen:

- ▶ De overgang op SEPA;
- ▶ Informatiebeveiliging;
- ▶ Verbetering van de dienstverlening;
- ▶ Formaliseren beheerprocessen.

6.1.1 Overgang op de SEPA

Sinds maandag 1 juli 2013 kunnen consumenten al een papieren IBAN-acceptgiro ontvangen. Na 31 december 2013 mogen organisaties de oude acceptgiro al niet meer versturen. Op 1 februari 2014 moet het elektronisch betalingsverkeer voldoen aan de SEPA-standaarden. Uit een voortgangsmonitor die de VNG heeft laten opstellen door KING blijkt dat de deadline bij een aantal gemeenten in gevaar kan komen. In relatief korte tijd moeten veel systemen worden aangepast. De gemeenten moeten dus nu afspraken maken met softwareleveranciers en banken. De implementatie, het testen en het oplossen van eventuele problemen kost namelijk tijd.

In de afgelopen maanden heeft Servicepunt71 diverse systemen (op één systeem na) aangepast voor overgang op de SEPA. Naar verwachting zal de overgang voor het einde van dit jaar worden afgerond. Sinds medio 2013 wordt door Servicepunt71 een overzicht bijgehouden en rondgestuurd aan alle deelnemers om inzicht te verschaffen in de voortgang van de overgang op de SEPA van alle partijen.

6.1.2 Informatiebeveiliging

Betrouwbare informatie is noodzakelijk voor Servicepunt71 om diensten te kunnen leveren aan haar deelnemers. Servicepunt71 heeft ook de verantwoordelijkheid om zorgvuldig om te gaan met gegevens van haar deelnemers. De ontwikkelingen met betrekking tot verdere automatisering van diensten en technische innovatie resulteren in nieuwe risico's ten aanzien van de betrouwbaarheid van de informatie. Daarom is het belangrijk dat Servicepunt71 de juiste beheersmaatregelen inricht en bewustwording creëert onder haar medewerkers.

Er is een regionaal informatiebeveiligingsbeleid aanwezig voor Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten. Dit beleid is in mei 2013 door het dagelijks bestuur vastgesteld en wordt als onderdeel van het verbeterplan, in het komend kwartaal geactualiseerd. Wij onderschrijven het belang hiervan en adviseren u om op basis van een risicoanalyse, de volledigheid van het beleid te borgen. Hierbij is het vooral van belang dat het dagelijks bestuur en de directie duidelijk het belang van informatiebeveiliging uitdraagt om bewustwording binnen de volledige organisatie te creëren.

6.1.3 Verbetering van de dienstverlening

Servicepunt71 heeft een hoog ambitieniveau als het gaat om op het orde krijgen en waar nodig verbeteren van de IT-beheersing en IT-dienstverlening. Om deze ambitie waar te maken is in het afgelopen kwartaal een "Verbeterplan ICT bedrijfsvoering" opgesteld met als doel om medio 2014 de kwaliteit van de dienstverlening van de Service-eenheid ICT te verbeteren en te voldoen aan de met de deelnemers afgesproken norm. Deze verbeteringen zullen worden doorgevoerd op de volgende aandachtsgebieden:

- ▶ **Mensen:** om ervoor te zorgen dat werkzaamheden op een meer servicegerichte wijze worden opgepakt, zal op basis van gesprekken met medewerkers een inventarisatie plaatsvinden van de aanwezige kennis, competenties en ambities om zo de benodigde capaciteit, kennis en competenties te bepalen. Tevens zal een opleidingsplan worden opgeleverd om invulling te geven aan de benodigde kennis en kunde.
- ▶ **Service:** met de deelnemers zal een vernieuwde dienstverleningsovereenkomst worden afgesloten en zal de klantgerichtheid worden verbeterd door middel van klantrapportages die periodiek inzicht zullen verschaffen in de gerealiseerde dienstverlening en de behaalde KPI's. Daarnaast zal een Wijzigings Advies Groep (WAG) worden ingericht waarin wijzigingsaanvragen zullen worden beoordeeld om de doorlooptijd te verkorten.
- ▶ **Techniek:** om de continuïteitsrisico's voor de bedrijfsvoering te beperken zal ondermeer de technische stabiliteit van werkplekken worden verhoogd en zal deze softwarematig proactief worden gemonitord.

Hoewel de bovengenoemde doelstellingen betrekking hebben op de korte termijn, zullen lange termijn doelstellingen op basis van de behaalde resultaten worden opgenomen in een ander plan. Wij onderschrijven het belang van het op voldoende wijze communiceren van de doelstellingen aan zowel medewerkers als deelnemers van Servicepunt71 zodat zij actief betrokken zijn bij deze ontwikkelingen.

6.1.4 Formaliseren beheerprocessen

Als onderdeel van het verbeterplan is Servicepunt71 momenteel bezig om de ICT beheerprocessen verder te formaliseren. Zo hebben wij vastgesteld dat een CMDB-proces zal worden ingericht om de volledigheid van de registratie van de hard- en software te borgen. Tevens is een procedure opgesteld met als doel om wijzigingen op een beheerste wijze te implementeren en zorg te dragen dat toegang tot de applicaties is beperkt tot daartoe geautoriseerde personen. Deze onderdelen vormen zodoende een belangrijke randvoorwaarde om betrouwbare gegevensverwerking te realiseren.

Op basis van de door ons verrichte werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat het wijzigingsbeheerproces conform de geldende procedure wordt uitgevoerd. Voor de logische toegangsbeveiliging hebben wij vastgesteld dat een aantal onderdelen nog uw aandacht behoeft. Zo hebben wij vastgesteld dat uitdienstmeldingen niet altijd worden doorgegeven aan functioneel beheerders waardoor rechten van gebruikers niet (tijdig) worden ingetrokken. Ook geldt dat onvoldoende eisen worden gesteld aan de wachtwoorden binnen de applicaties.

De kwaliteit van de IT beheerprocessen inclusief de controleerbaarheid van de uitvoering van de processen is noodzakelijk omdat ze de basis vormen voor het kunnen steunen op geprogrammeerde controles in de applicaties. Hierbij valt te denken aan invoercontroles, functiescheiding en afscherming van kritieke gegevens. Doordat Servicepunt71 en haar deelnemers steeds meer afhankelijk zijn van de betrouwbare werking van de applicaties, zoals bij de digitale facturenverwerking, kan men zich niet veroorloven dat geprogrammeerde controles in de applicatie niet adequaat functioneren.

Wij adviseren Servicepunt71 om de genoemde tekortkomingen ten behoeve van het beheer van gebruikers en de wachtwoordinstellingen op te lossen. Voor de jaarrekeningcontrole 2013 zullen wij in overleg met Servicepunt71 bepalen welke vervolgstappen moeten worden genomen om de betrouwbaarheid en continue werking van de (geprogrammeerde) interne beheersingsmaatregelen vast te stellen.

Een overzicht van onze bevindingen per applicatie inclusief een beschrijving hoe de genoemde tekortkomingen zijn op te lossen, hebben wij in de volgende paragraaf opgenomen.

6.2 Bevindingen IT auditwerkzaamheden

Tijdens de IT-auditwerkzaamheden heeft de focus gelegen op de algemene IT-beheersmaatregelen: wijzigingsbeheer, logische toegangsbeveiliging en back-up en recovery. Wij hebben deze beheersmaatregelen beoordeeld voor de applicaties die van belang zijn in het kader van de jaarrekeningcontrole, te weten:

- ▶ Beaufort (salarisadministratie).
- ▶ BPMone, voorheen FLOWer¹ (subsidiesysteem).
- ▶ Decade (financiële administratie).

Naar aanleiding van onze werkzaamheden hebben wij een aantal belangrijke bevindingen die uw aandacht vragen in de volgende paragraaf voor u samengevat. Vervolgens zullen wij onze bevindingen vanaf paragraaf 6.2.2 in detail toelichten.

6.2.1 Aandachtsgebieden algemene IT beheersprocessen per applicatie

Naar aanleiding van onze werkzaamheden hebben wij in onderstaand schema een opsomming gemaakt van onze bevindingen per applicatie voor een zestal belangrijke aandachtsgebieden.

Nr.	Aandachtsgebieden	Beaufort	Decade	BPMone
<i>Logische Toegangsbeveiliging</i>				
1	Gebruikersaccounts worden altijd conform een vast proces aangemaakt, gemuteerd of verwijderd.	M	M	L
2	Het aantal gebruikers met hoge rechten is beperkt tot die personen die deze rechten nodig hebben voor het juist uitvoeren van hun functie.	M	M	L
3	Wachtwoordinstellingen zijn voldoende strikt om misbruik van gebruikersaccounts tegen te gaan.	L	H ²	H

¹ De leverancier (Pallas Athena) van FLOWer is overgenomen door Perceptive Software. Als gevolg van deze overname is de naam van FLOWer gewijzigd naar BPM one. Een conversie heeft plaatsgevonden, echter zijn functionaliteit en de onderliggende database niet gewijzigd (vanuit de controle derhalve als een wijziging beoordeeld).

² Inmiddels is de wachtwoordinstelling aangepast. Op korte termijn wordt onderzoek gedaan naar het risico op fouten in de voorliggende periode en worden herstelmaatregelen getroffen.

Nr.	Aandachtsgebieden	Beaufort	Decade	BPMone
<i>Wijzigingsbeheer</i>				
4	Doorgevoerde wijzigingen worden gestructureerd en gedocumenteerd testen van wijzigingen.	M	N.v.t. ³	M
5	Voordat wijzigingen in productie worden genomen, wordt een formeel akkoord gegeven.	M	N.v.t. ⁴	L
<i>Back-up & recovery</i>				
6	De kritieke gegevens worden tijdig veiliggesteld in een back-up die zonder problemen is terug te plaatsen.	M	M	M

6.2.2 Toelichting per aandachtsgebied

Per aandachtsgebied geven we hieronder een toelichting om inzicht te geven in het waarom achter de risicoclassificatie.

Logische toegangsbeveiliging - Het uitdiensttredingsproces behoeft aandacht [Beaufort en Decade Financials]

Ten aanzien van het beheer van gebruikers hebben wij vastgesteld dat, bij indiensttreding, het toekennen van rechten aan gebruikers bij alle applicaties beheerst verloopt. Zo hebben wij vastgesteld dat binnen Servicepunt71 een beschreven procedure en digitale formulieren aanwezig zijn voor het toekennen, muteren en intrekken van gebruikersrechten binnen de door ons beoordeelde applicaties.

Wij hebben geconstateerd dat medewerkers van de deelnemende gemeente(n) die de organisatie hebben verlaten, niet altijd worden gemeld door afdelingshoofden, waardoor rechten van gebruikers niet (tijdig) worden ingetrokken. Functioneel applicatiebeheerders van Servicepunt71 zijn in dat geval afhankelijk van eigen kennis of informele communicatie met de deelnemende gemeente om te weten te komen wie uit dienst is getreden. Hierdoor bestaat het risico dat niet-(tijdig) geblokkeerde gebruikeraccounts onterecht worden gebruikt door andere medewerkers om zo functiescheiding in de applicaties te doorbreken en daarmee ongeautoriseerde mutaties door te voeren. Dit risico wordt tevens versterkt doordat de wachtwoordinstellingen, voor het verkrijgen van toegang tot Decade Financials, onvoldoende sterk zijn ingericht. Ook hebben wij vastgesteld dat, als een compenserende maatregel, geen periodieke controle wordt uitgevoerd op de uitgegeven rechten per gebruiker. Zo hebben wij bijvoorbeeld voor Beaufort vastgesteld dat gebruikersaccount van een applicatiebeheerder, tijdens zijn afwezigheid (wegens ziekte) ten onrechte actief was.

Wij adviseren u erop toe te zien dat uitdienstmeldingen door afdelingshoofden van de deelnemende gemeenten tijdig worden doorgegeven aan de functioneel applicatiebeheerder zodat deze tijdig kunnen worden aangepast in de applicaties. Ook adviseren wij de functioneel applicatiebeheerder van Servicepunt71 periodiek een uitdraai te laten maken van de rechten van gebruikers binnen de applicatie

^{3/4} Controles vermeld onder nummers 4 en 5 hebben wij niet kunnen toetsen omdat ten tijde van de IT audit geen wijzigingen hebben plaatsgevonden in Decade Financials.

en deze uitdraai te laten verifiëren door afdelingshoofd(en) van de deelnemende gemeente(n). De resultaten en opvolging van deze controle dient te worden vastgelegd en bewaard.

Logische toegangsbeveiliging - De wachtwoordvereisten op applicatieniveau zijn onvoldoende [BPMone en Decade Financials]

Wij hebben vastgesteld dat, onvoldoende eisen worden gesteld aan de wachtwoorden van de applicaties BPMone en Decade Financials. Hierbij geldt dat een wachtwoord iedere 90 dagen gewijzigd moet worden, echter is het mogelijk om hetzelfde wachtwoord als voorheen in te stellen, waarbij een wachtwoord van één karakter dat nooit gewijzigd hoeft te worden mogelijk is binnen de genoemde applicaties.

Zwakke wachtwoorden hebben als risico dat het relatief eenvoudig is om onbevoegd toegang te krijgen tot applicaties. Bovendien heeft het onvoldoende frequent wijzigen van wachtwoorden als risico dat (oud) medewerkers op de hoogte zijn van elkaars wachtwoorden en daarmee ten onrechte handelingen kunnen uitvoeren in applicaties. Zo kan een medewerker bijvoorbeeld in Decade Financials ten onrechte facturen goedkeuren of in BPMone ten onrechte vergunningen goedkeuren. Op deze manier is niet inzichtelijk door welke persoon de genoemde activiteiten zijn uitgevoerd.

Op basis van bovenstaande bevinding geldt dat een aantal geautomatiseerde controles onvoldoende is ingericht om fraude te voorkomen. Wij adviseren u om de wachtwoordinstellingen voor de applicaties BPMone en Decade Financials te verbeteren naar minimaal de volgende instellingen:

- ▶ wachtwoord minimaal zes karakters;
- ▶ verplicht periodiek wijzigen wachtwoord om de 90 dagen;
- ▶ de voorgaande tien wachtwoorden mogen niet hergebruikt worden;
- ▶ na drie foutieve inlogpogingen wordt het account geblokkeerd;
- ▶ wachtwoord wijzigen na de eerste keer inloggen.

Wij hebben vastgesteld dat de wachtwoordeisen voor Decade inmiddels zijn ingericht conform bovenstaande aanbeveling. Over de gevolgen voor de controle van de jaarrekening van Servicepunt71 en de deelnemende gemeenten en de mogelijke herstelwerkzaamheden overleggen wij op korte termijn met uw organisatie.

Logische toegangsbeveiliging - Directe database toegang is risicovol [Decade Financials]

Wij hebben vastgesteld dat voor het beheer van de database van Decade Financials gebruik wordt gemaakt van niet-persoonsgebonden accounts. Dit heeft als gevolg dat, bij mutaties doorgevoerd op databaseniveau, niet te herleiden is welke van de 4 gebruikers onder het niet-persoonsgebonden account heeft gewerkt.

Het werken op databaseniveau is benodigd omdat een aantal onderdelen, zoals het draaien van scripts door de leverancier of het maken van correcties, niet altijd via de applicatielaag mogelijk zijn. Wel brengt dit het risico met zich mee dat mutaties uitgevoerd op de database niet eenduidig kunnen worden gedetecteerd aan de hand van de logfiles. Ook is het mogelijk om geprogrammeerde controles, zoals invoercontroles en functiescheiding in de applicatie, te omzeilen.

Wij adviseren u om op databaseniveau gebruik te maken van persoonsgebonden accounts. Ook adviseren wij u mutaties op databaseniveau alleen door te voeren naar aanleiding van een geautoriseerd verzoek.

Wijzigingenbeheer - Bij het doorvoeren van wijzigingen worden testwerkzaamheden niet vastgelegd [Beaufort]

In het kader van het proces wijzigingsbeheer hebben wij vastgesteld dat een wijzigingsbeheerprocedure is opgesteld met als doel om wijzigingen op een beheerste wijze te implementeren. Dit vormt zodoende een belangrijke randvoorwaarde om een betrouwbare gegevensverwerking te realiseren.

Wij hebben vastgesteld dat wijzigingen (patches), in Beaufort wel worden getest, maar dat daar niet altijd vastlegging van plaatsvindt. Het risico bestaat dat door het ontbreken van vastleggingen achteraf niet eenduidig kan worden vastgesteld welke testwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit heeft als gevolg dat mogelijke kritieke functionaliteit, zoals afscherming van salarisgegevens of functiescheiding, niet is beoordeeld.

Wij adviseren u om de uitgevoerde testwerkzaamheden te documenteren en te bewaren conform de geldende wijzigingsbeheerprocedure die door Servicepunt71 is opgesteld.

Back-up & recovery - Geen uitwijktest [alle applicaties] en restoretest uitgevoerd [BPMone]

Wij hebben vastgesteld dat een tweede datacenter aanwezig is en fungeert als uitwijklocatie. De data wordt realtime gesynchroniseerd en in het geval van uitval of calamiteiten kan (deels geautomatiseerd) worden overgeschakeld naar de uitwijklocatie. Wij onderschrijven het belang van een redundant uitgevoerd datacenter om de continuïteit van uw gegevensverwerking te waarborgen.

Wij hebben vastgesteld dat voor de applicaties in scope geen formele uitwijktests zijn uitgevoerd. Voor BPMone geldt dat geen restoretest is uitgevoerd. Het risico van het niet uitvoeren van een uitwijktest en periodieke restoretest is, dat in het geval van een calamiteit de continuïteit voor de applicatie niet is gewaarborgd, doordat mogelijk gegevens ontbreken bij het terugzetten van een back-up tape.

Wij adviseren Servicepunt71 om op periodieke basis een restoretest en uitwijktest uit te voeren en de resultaten hiervan vast te leggen.