



Algemeen bestuur

VERGADERDATUM 20 november 2019	STUKDATUM 31 oktober 2019	AFDELING P&A	NAAM STELLER Ralph de Haan	EIGENAAR Maarten van Helden
AGENDAPUNT	ONDERWERP Management letter 2019	VERTROUWELIJK J/N		

Voorstel

Ter kennisname.

Het algemeen bestuur wordt voorgesteld om:

1. Kennis te nemen van de door Deloitte uitgebrachte Management Letter met betrekking tot het boekjaar 2019;
2. Met instemming kennis te nemen van de reactie van de directie op de Management Letter;

Samenvatting

In september 2019 is door Deloitte de interim controle uitgevoerd. Deze interim controle wordt uitgevoerd als een analyse en evaluatie van de interne beheersomgeving van GBLT. De uitgevoerde werkzaamheden zijn onderdeel van de jaarlijkse controle van de jaarrekening en belastingverantwoordingen van GBLT. De bevindingen en aanbevelingen worden gerapporteerd in de Management Letter gericht aan de directie van GBLT. De Management Letter en de reactie van de directie worden ter kennisgeving voorgelegd aan het algemeen bestuur.

De overall conclusie van de interim controle laat zien, net als vorig jaar, dat de basis op orde is en dat in belangrijke mate gebruik kan worden gemaakt van het instrumentarium vanuit de Planning & control cyclus.

Dit betekent echter nog niet dat de beheersing volledig op orde is. Vanuit de interim controle zijn, in samengevatte vorm, de volgende belangrijkste bevindingen en aanbevelingen gerapporteerd door Deloitte:

- *Prognoses Zuiveringsheffing overige bedrijven*
GBLT stelt gedurende het jaar voortgangsrapportages over de belastingheffing en -inning voor haar deelnemers op conform de overeengekomen dienstverleningsovereenkomst. Uit de eerste voortgangsrapportages blijkt dat de realisatie van de zuiveringsheffing (overige bedrijven) hoger uitkomt dan per 31-12-2018 ingeschat. Deze afwijkingen zijn voor de waterschappen niet materieel, maar roepen vragen op over de wijze van schatten. In overleg met Deloitte is besloten om te onderzoeken of de systematiek kan worden bijgesteld, door meer gebruik te maken van trendanalyses.
- *Europees aanbesteden*



GBLT dient haar inkopen op rechtmatige wijze te laten plaatsvinden. GBLT heeft afgelopen jaar stappen gezet om het proces rondom Europees aanbesteden aan te scherpen. Wij bevelen de organisatie aan om in het proces van Europees aanbesteden een aantal noodzakelijke, veelal preventieve beheersmaatregelen zichtbaar vast te gaan leggen en controles zichtbaar te voorzien van een conclusie.

- *(Fraude)risicoanalyse en integraal risicomanagement*
Naar aanleiding van onze managementletter over 2018 heeft GBLT stappen gezet omtrent het opstellen en implementeren van het proces rondom fraudebeheersing en daarmee samenhangend de frauderisicoanalyse. De frauderisicoanalyse van voorgaand boekjaar is input geweest voor de verdere doorontwikkeling van de frauderisicoanalyse. GBLT heeft op basis van haar herziene risicomanagementsysteem diverse beheersmaatregelen getroffen. Doordat de risicomanagementcyclus eerst volledig doorlopen dient te worden, zal het zwaartepunt van de controles eind 2019 liggen. Wij adviseren u om tijdig de controlewerkzaamheden op de geïdentificeerde risicogebieden uit te voeren en deze zichtbaar te documenteren, zodat wij daar ook gebruik van kunnen maken.
- *Geen zichtbare interne controle - Verminderingen, kwijtscheldingen, en oninbaarverklaringen*
GBLT legt verminderingen, kwijtscheldingen en oninbaarverklaringen voor belastingplichtigen op. Binnen de processen die leiden tot de genoemde aanpassingen van de aanslagen, zijn interne controles ingericht. Wij hebben echter vastgesteld dat deze interne controles niet zichtbaar worden vastgelegd.
- *Procesbeschrijvingen*
Wij constateren dat uw procesbeschrijvingen, als gevolg van het doorlopen van de risicomanagementcyclus, niet langer actueel zijn. Wij adviseren u om tijdig na de vaststelling van het risicomanagement de beschrijvingen, wanneer nodig, te actualiseren en daarmee aan te laten sluiten bij uw processen, inclusief het benoemen en beschrijven van de interne beheersmaatregelen. Daarbij vragen wij uw aandacht voor het zoveel mogelijk efficiënt en effectief inrichten van de beheersmaatregelen met behulp van uw IT applicaties en daarmee (vaak foutgevoelige) handmatige en/of schriftelijke controles te verminderen. Een voorbeeld hiervan is het handmatig verwerken van gemeentelijke kwijtscheldingen.
- *Management override en memorialen*
Tijdens de interim-controle hebben wij specifiek aandacht besteed aan de totstandkoming van en de controle op niet-gestandaardiseerde (handmatige) memoriaalboekingen. Wij hebben vastgesteld dat er op deze boekingen diverse controles in het proces plaatsvinden. Deze controles worden echter niet zichtbaar vastgelegd. In overleg met GBLT wordt een passende leidraad voor het vastleggen van de controlewerkzaamheden op de memorialen opgesteld. Conform voorgaande jaren zullen wij dit risico bij de jaarrekeningcontrole ondervangen met gegevensgerichte werkzaamheden. In voorbereiding hierop verzoeken wij GBLT om zelf een zichtbare, gegevensgerichte controle op de memoriaalboekingen uit te voeren.
- *IT-omgeving*
De afgelopen jaren hebben wij aanvullende detailwerkzaamheden uitgevoerd, omdat wij in onvoldoende mate gebruik konden maken van uw IT-omgeving. Wij hebben begrepen dat GBLT voor eind oktober 2019 overgaat naar KPN. Het beheer van de infrastructuur en het technisch beheer ligt dan volledig bij KPN. Wij hebben begrepen dat u bezig bent om de afspraken met KPN goed vast te leggen en de nakoming van die afspraken zichtbaar te monitoren en periodiek af te stemmen met KPN.
We hebben vastgesteld dat de medewerkers welke wijzigingen testen/maken in de testomgeving deze ook kunnen implementeren in de productieomgeving, als gevolg van de beperkte personele bezetting binnen GBLT. In het verlengde hiervan hebben wij vastgesteld dat er geen



sprake is van zichtbare autorisatie en zichtbare vastlegging van de inhoudelijke bespreking van wijzigingen door de Wijzigingen Adviescommissie.

Reactie directie naar aanleiding van de Management letter 2019:

De directie heeft de Management letter 2019 in goede orde ontvangen en deze doorgesproken met Deloitte. De interim controle heeft in navolging van voorgaand jaar conform vooraf gemaakte afspraken en verwachtingen plaatsgevonden. Hierbij was sprake van een prettige samenwerking tussen het team van Deloitte en GBLT.

De Management letter geeft een goede afspiegeling van de beheersing binnen GBLT. Hoewel de conclusie luidt dat de basis op orde is, heeft en blijft de beheersing van de belastinguitvoering en de informatievoorziening de volle aandacht houden. Het is dan ook goed om te lezen dat in deze Management letter de voortgang op dit vraagstuk wordt bevestigd samen met de invulling van onze eigen risico management functie.

In de management letter worden een aantal aanbevelingen gegeven, waarvan een deel reeds bekend en onderhanden is en een deel waar nog een start mee gemaakt moet worden. Onderstaand een reactie op de belangrijkste punten:

- *Prognoses Zuiveringsheffing overige bedrijven*
In het laatste kwartaal van 2019 wordt door GBLT samen met Deloitte gewerkt aan een nieuwe methodiek voor de prognose van de zuiveringsheffing overige bedrijven (niet meetbedrijven). In deze nieuwe prognose wordt naast de huidige systematiek van beschikbare gegevens uit de systemen ook gebruik gemaakt van een trendanalyse. Hiermee trachten wij bij de jaarrekening maar ook de voortgangsrapportages een meer betrouwbare inschatting af te geven van de nog op te leggen aanslagen zuiveringsheffing overige bedrijven.
- *Europees aanbesteden*
Met de verbeteringen van afgelopen jaar heeft GBLT een aantal goede stappen gezet in de beheersing van onze inkopen inclusief het op een rechtmatige wijze laten plaatsvinden van deze inkopen. Om de aantoonbaarheid van onze beheersing te verbeteren zal in het laatste kwartaal van 2019 worden gewerkt aan de zichtbaarheid van de uitgevoerde controles. Daarnaast worden de genoemde preventieve maatregelen nader onderzocht op haalbaarheid en de mogelijkheid voor verdere aanscherping en beheersing van ons aanbestedingsproces.
- *(Fraude)risicoanalyse en integraal risicomanagement*
Voor het verslagjaar 2018 is door GBLT een frauderisicoanalyse opgesteld en vastgesteld in het MT, het DB en AB. Elk jaar worden frauderisico's opnieuw beoordeeld en geactualiseerd. Ook voor het verslagjaar 2019 wordt de frauderisicoanalyse opnieuw uitgevoerd en vastgesteld. Op dit moment wordt druk gewerkt aan de doorontwikkeling van risicomanagement binnen GBLT. Om geen risico's over het hoofd te zien, worden risico's vanuit de doelstelling van de verschillende processen geïdentificeerd. Voor de risico's worden beheersmaatregelen opgesteld die getoetst worden in opzet, bestaan en werking. Hierover wordt twee keer per jaar gerapporteerd. Sinds 2019 maakt deze rapportage onderdeel uit van de P&C-cyclus.
- *Geen zichtbare interne controle - Verminderingen, kwijtscheldingen, en oninbaarverklaringen*
De aankomende periode gaat GBLT zorgdragen dat de uitgevoerde interne controles van de genoemde processen, welke nog onvoldoende zichtbaar zijn, op een efficiënte wijze vast worden gelegd. De toetsing op de werking van de controles maakt onderdeel uit van de organisatie brede beheersing middels risicomanagement.



- *Procesbeschrijvingen*
GBLT vindt het belangrijk dat de procesbeschrijvingen actueel zijn. Sinds dit jaar wordt druk gewerkt aan Triple E. Triple E is een door GBLT zelf ontwikkelende methodiek waarbij verschillende wensen ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden gelijktijdig worden gerealiseerd. GBLT wil procesmatig werken en daarbij oog hebben voor de risico's in de processen. De uitvoering van deze processen willen we vooral lean doen en daarbij de beschikbare capaciteit optimaal inzetten waar nodig. Dat alles om maximaal aan de wensen van de (interne of externe) klant te kunnen voldoen. Inmiddels zijn in 2019 twee pilot projecten succesvol afgerond en wordt het aantal begeleiders voor de uitvoering van de Triple E projecten uitgebreid zodat meer processen tegelijkertijd kunnen worden 'geactualiseerd'. De implementatie van een nieuw belastingsysteem in 2020 zal worden gebruikt om de (deel)processen en workflows zoveel mogelijk efficiënt en effectief in te richten (opnieuw) in te richten en extra aandacht te hebben voor geautomatiseerde interne controles.
- *Management override en memorialen*
Zoals door Deloitte vastgesteld worden er reeds diverse controles op de memoriaal boekingen uitgevoerd. Om de zichtbaarheid te vergroten wordt de controle bestaande uit een steekproef op de boekingen vastgelegd en achteraf aantoonbaar gemaakt. Deze controle op de memoriaalboekingen wordt voor de jaarrekeningcontrole vastgelegd in een leidraad.
- *IT-omgeving*
Er zijn op basis van de Management Letter 2018 en eerder diverse acties uitgezet om de GITC's op orde te krijgen. Denk hierbij aan een beleid logische toegangsbeveiliging, wachtwoord beleid. Daarnaast zijn hoge rechten accounts teruggebracht en hebben accounts een wachtwoord wat verloopt na 90 dagen. Ook is wijzigingsbeheer en patchmanagement ontwikkeld welke sinds 2019 zijn geïmplementeerd. Eind 2019 gaat het beheer van de infrastructuur en het technisch beheer over naar KPN. Bij de overgang naar KPN wordt expliciet aandacht besteed aan de verantwoordelijkheden en vastlegging hiervan inclusief de monitoring.

"We hebben vastgesteld dat de medewerkers welke wijzigingen maken/testen in de testomgeving deze ook kunnen implementeren in de productieomgeving, als gevolg van de beperkte personele bezetting binnen GBLT. In het verlengde hiervan hebben wij vastgesteld dat er geen sprake is van zichtbare autorisatie en zichtbare vastlegging van de inhoudelijke bespreking van wijzigingen door de Wijzigingen Adviescommissie."

De constatering is juist dat de aangewezen beheerders zowel wijzigingsrechten in de test- als de productieomgeving hebben. De voorgestelde functiescheiding is gezien de grootte van de organisatie van GBLT echter niet haalbaar met de huidige bezetting. De aanbeveling is dan ook alleen uitvoerbaar door uitbreiding van applicatiebeheer. Daarnaast blijft het risico dat (ongeautoriseerde) wijzigingen worden doorgevoerd in de productieomgeving ook bij functiescheiding nog aanwezig.

De tweede aanbeveling ten aanzien van het vastleggen van de besluiten van de Wijzigingen Adviescommissie wordt overgenomen met als doel dit voor het einde van dit jaar te hebben doorgevoerd.

De punten vanuit de management letter worden overgenomen in de periodieke risicomanagement rapportage. Voor een overzicht van alle aanbevelingen en opvolging hiervan wordt kortheidshalve dan ook naar deze rapportage verwezen. Middels deze rapportage wordt vervolgens de opvolging gemonitord welke ook met het bestuur wordt gedeeld.



Voorbesproken

De bevindingen en de opvolgingen hiervan zijn voorbesproken met het management van GBLT.

Behandelen in vergadering d.d. 20 november 2019

Personele consequenties

Niet van toepassing.

Financiële consequenties

Niet van toepassing.

Juridische consequenties

Niet van toepassing.

I&A consequenties

Niet van toepassing.

Communicatie consequenties

Niet van toepassing.

Publicatie

Niet van toepassing.

Andere uitvoeringsconsequenties en risico's

Niet van toepassing.

Consequenties voor de privacy en informatiebeveiligingsrisico's

Niet van toepassing.

Resultaten en evaluatie

Niet van toepassing.

ONDERWERP

Management letter 2019

DATUM

20 november 2019



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Bijlagen

Management Letter 2019

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur in haar vergadering van 20 november 2019

M.A. van Helden
Directeur

B.J. Bussink
Voorzitter