



Maandag 16 maart 2015

John Steyaert
Interne Controle
Bestuurszaken
Francis Wellesplein 1
2018 Antwerpen
tel. 03 338 6171
john.steyaert@ocmw.antwerpen.be

Jaarrapport 2014 Interne Controlesysteem

1 Inleiding

Jaarlijks rapporteert de secretaris aan de raad voor maatschappelijk welzijn over de organisatie en werking van het interne controlesysteem (artikel 100 ocmw decreet).

2 Organisatie

De secretaris is eindverantwoordelijke voor de organisatie en werking van het interne controle systeem. Interne controle is echter een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het managementcomité en de verschillende proceseigenaars.

De afdeling Interne Controle (BZ/IC) binnen het departement Bestuurszaken verricht audit en advies werkzaamheden om na te gaan of het interne controle systeem werkt en hoe het eventueel verbeterd kan worden. Daarnaast worden dagelijks de girale betaalbestanden namens de secretaris elektronisch getekend. Binnen de subafdeling Interne Administratieve Controle (BZ/IAC) geschiedt Kasverwerking, Financiële bodedienst en Interne administratieve controles bij de sociale centra en alle decentrale diensten waar chartaal geld wordt verwerkt.

3 Werkzaamheden in 2014

3.1 Hoogtepunten

Terugkijkend op 2014 kan het jaar getypeerd worden als:

- het jaar waarin 'cashless' werken binnen de sociale centra geïmplementeerd is volgens plan en waarbij de dienst Kasbeheer haar dienstverlening heeft weten uit te breiden door te gaan werken met 2 loketten,
- het jaar waarin de nieuwe leverancier voor de OCMW uitvaarten van nabij is opgevolgd resulterend in geen klachten vanuit klantenmanagement en een kostenbesparing voor crematies die tot aan einde contract ongeveer €100.000,- bedraagt,
- het jaar waarin een gedragen verbetervoorstel voor huurwaarborgen is beslist door het managementcomité dat in 2015 geïmplementeerd zal worden en zal bijdragen aan vergrote financiële transparantie naar de klanten en uitbreiding van het productaanbod met een discrete (verhuurder weet niet dat ocmw garant staat) papieren huurwaarborg en een aanzienlijke reductie op wanbetaling van de wedersamenstelling van geldelijke (ocmw) borgen,
- het jaar van korter op de bal spelen richting bewindvoerders van residenten resulterend in een aanzienlijke eenmalige meevaller van €700.000,- en zicht op structurele meevallers de komende jaren,

- het jaar waarin ieder lid van het managementcomité iedere 4 maanden zijn Proces Control Monitor heeft toegelicht om procesverbeteringen ten goede te kunnen faciliteren,
- het jaar waarin een zelfevaluatie is verricht aan de hand van de leidraad organisatiebeheersing opgesteld door Audit Vlaanderen resulterend in een aantal verbeterpunten die in 2015 opgepakt worden.

3.2 Reguliere werkzaamheden

De reguliere werkzaamheden hebben betrekking op:

- controles in de sociale centra,
- terugloopcontroles op uitgaande betalingen.

3.2.1 Controles in sociale centra

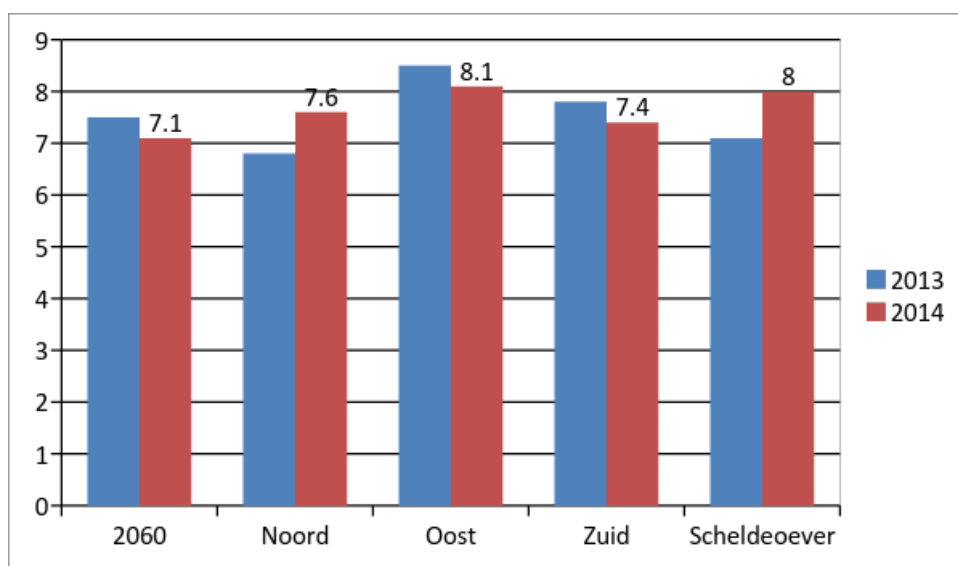
De interne administratieve controles in de sociale centra onderzoeken:

- kasbeheer,
- klantdossierbeheer uitgaande van POD MI vereisten,
- overige ad hoc aandachtspunten (onder andere evacuatieoefeningen, dienstfietsen).

De bevindingen worden in een standaardrapport teruggekoppeld aan de centrumverantwoordelijken waarna gelegenheid wordt gegeven om aanvullende informatie-staving te verschaffen (hoor en wederhoor principe).

In 2013 en 2014 zijn de opmerkingen en de snelheid van opvolging in een score per centrum uitgewerkt om een relatieve vergelijking per centrum mogelijk te maken. Indien men gemiddeld scoort op het aantal opmerkingen en opvolging verricht binnen de gestelde termijnen wordt de score 8 toegekend. Een meer dan gemiddeld aantal opmerkingen en minder snelle opvolging leidt dan tot een lagere score dan de uitgangsscore 8. In onderstaande grafiek zijn de scores over 2013 en 2014 weergegeven, gegroepeerd per cluster.

Figuur 1: Controles in sociale centra, scores per cluster voor jaar 2013 en 2014



3.2.2 Terugloopcontroles op uitgaande betalingen

De secretaris heeft aan de dienst Interne Controle de ondertekening van de dagelijkse betaalbestanden gedelegeerd. Een selectie van betalingen wordt in detail gecontroleerd op wettigheid en regelmatigheid door de betaling te controleren met de factuur en conformiteit met onderliggende contracten. In 2014 zijn de volgende leveranciers gecontroleerd en is de eventuele aanbeveling-opmerking opgelijst voor opvolging:

- Erik Ceulemans – schatter: overwegen om een raamcontract af te sluiten,
- Coms Mail – loonbriefverzending: creditnota gevraagd aan leverancier voor €5.300,
- Dyckmans – renovatiewerken: meer aandacht besteden aan renovatie subsidies,
- Ethias – pensioenverzekeraar: overzicht te maken van verrekeningen 2011-2012,
- Imsir – poetswerk sociale woningen: geen opmerking,
- Northgate Arinso – sociaal secretariaat: geen opmerking,
- Antwerps Netwerk Arbeidszorg: geen opmerking,
- Armonea – seniorenzorg: geen opmerking,
- Delcom – geneesmiddelen: geen opmerking
- Volkshogeschool Antwerpen – niet formele educatie: geen opmerking,
- Stekelbees – kinderopvang: geen opmerking,
- Total – brandstoffen: zekerstellen dat juiste kortingsbedrag per liter wordt aangerekend,
- Caw Biekorf – opvang daklozen: geen opmerking,
- Digipolis – ICT diensten: geen opmerking,
- Acerta – sociaal secretariaat: geen opmerking,
- Cas & Zet U – sociaal restaurant: klantnummer registreren in kassasysteem?
- De Keersmaecker – loodgieter: geen opmerking,
- Borsbeekhof – rusthuis: geen opmerking,
- De Kraamvogel – kraamzorg: geen opmerking,
- Brebuild – bouwbedrijf: geen opmerking,
- Euro Mercerie – kledingmateriaal: overweeg andere manier van prijsvergelijking,
- Fun – geschenkbons: geen opmerking,
- Klavertje 4 – woonzorgcentrum: geen opmerking,
- Vulpia Vlaanderen – woonzorgcentrum: opvolging voorzien voor 2^e kwartaal 2015.

3.3 Ad-hoc werkzaamheden

De ad-hoc werkzaamheden in 2014 hebben betrekking gehad op:

- Audit budgetbeheer,
- Advisering rond ontwikkelorganisatie eVita, klantsysteem van departement MI,
- Audit rondom subsidieverstrekking door POD MI voor (equivalent) leefloon,
- Zelfevaluatie op basis van Leidraad Organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen,
- Audit op bestelprocedure,
- Verbetervoorstel huurwaarborg.

3.3.1 Audit budgetbeheer

In de loop van 2014 is de organisatie van budgetbeheer veranderd. De dossierbeheerders die de maatschappelijk medewerkers ondersteunen zijn gedecentraliseerd naar de verschillende clusters. De aansturing van de dossierbeheerders geschiedt nu door een hoofd maatschappelijk werker binnen het cluster. Verder is natuurlijk de maatschappelijk werker samen met de dossierbeheerder verantwoordelijk voor de juiste dienstverlening.

Mede gelet op enkele externe studies over interne fraude waarbij budgetbeheer aangeduid is als een risicogebied is besloten een standaardcontrole budgetbeheer in te voeren en eenmalig een ruimere controle uit te voeren op gedane betalingen. De ruimere controle op staving van de gedane betalingen bracht geen onregelmatigheden aan het licht.

Verder zijn aanbevelingen gedaan over het gebruik van persoonlijke profielen en wachtwoorden in het betaalsysteem Betsy die ondertussen geïmplementeerd zijn. Het is vanuit efficiëntie overweging niet mogelijk om het ingeven van betalingen en fiatteren van betalingen (inclusief controle) functioneel te scheiden. Het zou betekenen dat we met het zelfde aantal mensen maar de helft van het huidige klantenaantal kunnen bedienen.

In 2014 is opvolging gedaan op het financieel beheer van de spaarrekeningen van de budgetbeheer klanten. Het beheer van de spaarrekeningen is verbeterd. Er zijn tijdiger overtollige bedragen van de zichtrekening naar de spaarrekening overgemaakt.

3.3.2 Advisering rond ontwikkelorganisatie e-Vita, klantsysteem van departement MI

Digipolis is in de loop van 2014 haar interne werking gaan optimaliseren resulterend in een nieuw team en een nieuwe ontwikkelingswerkwijze en organisatie voor het klantsysteem e-Vita. Verder is besloten om te starten met de ontwikkeling van de opvolger van een nieuw e-Vita systeem op basis van state-of-the-art architectuur. Een en ander leidde niet direct tot gewenste effecten. In de zomer van 2014 is een externe expert ingehuurd om aanbevelingen te formuleren rondom verbeteringen van de ontwikkelorganisatie met een hernieuwde focus op een betere samenwerking tussen het team van Digipolis en OCMW Antwerpen. In het najaar van 2014 zijn door het gezamenlijk team, onder leiding van de externe expert, actiepunten opgesteld om verder uit te werken. Dit heeft geresulteerd in een beter begrip voor elkaar en hernieuwd vertrouwen. In 2015 zal de dienst Interne Controle nagaan in welke mate de actiepunten zijn geïmplementeerd en in welke mate de gewenste effecten zijn gerealiseerd.

3.3.3 Audit rondom subsidieverstrekking door POD MI voor (equivalent) leefloon

EY (Ernst & Young) heeft in het voorjaar van 2014 een audit gedaan op de federale POD MI subsidiestromen voor het (equivalent) leefloon en de mate waarin OCMW Antwerpen in staat is om subsidie te krijgen voor de toegekende steun. In 2011 is een datawarehouse ingericht met naam OFS (ocmw financiële stromen) en tijdens de audit is nagegaan in welke mate de gecreëerde tegoeden voor klanten leiden tot subsidie op de maandelijkse betaalstaten van POD MI voor desbetreffende klant. De audit toonde aan dat deze relatie voor meer dan 99% bestaat. De afgerond naar boven 1% heeft betrekking op tijdelijke verschillen of op klanten waarvoor POD MI geen subsidie verleent (minderjarigen). Via een twee maandelijkse monitor wordt het procentuele verschil en het absolute verschil opgevolgd. In onderstaande figuur is te zien hoe het totaal van gecreëerde tegoeden in e-Vita zich verhoudt met de betaalstaten van POD-MI.

Figuur 2: Evolutie steuntegoeden versus verkregen subsidie via betaalstaat POD MI in 2014

OFS - Tegoed versus Betaalstaat - LL & eLL					
Situatie		Tegoed	Betalstaat	Vershil	%
apr/14	2014	€ 10.976	€ 10.471	€ 505	4,601%
	2011-2013	€ 173.376	€ 172.202	€ 1.174	0,677%
	totaal	€ 184.352	€ 182.673	€ 1.679	0,911%
jun/14	2014	€ 23.865	€ 23.205	€ 660	2,766%
	2011-2013	€ 173.338	€ 172.367	€ 971	0,560%
	totaal	€ 197.203	€ 195.572	€ 1.631	0,827%
aug/14	2014	€ 33.103	€ 32.459	€ 644	1,945%
	2011-2013	€ 173.328	€ 172.416	€ 912	0,526%
	totaal	€ 206.431	€ 204.875	€ 1.556	0,754%
okt/14	2014	€ 46.899	€ 46.247	€ 652	1,390%
	2011-2013	€ 173.307	€ 172.462	€ 845	0,488%
	totaal	€ 220.206	€ 218.709	€ 1.497	0,680%
dec/14	2014	€ 56.369	€ 55.637	€ 732	1,299%
	2011-2013	€ 173.269	€ 172.453	€ 816	0,471%
	totaal	€ 229.638	€ 228.090	€ 1.548	0,674%

3.3.4 Zelfevaluatie op basis van Leidraad Organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen

In 2014 is het OCMW decreet aangepast en zijn artikelen opgenomen over externe audit door Audit Vlaanderen. Om de bedrijfsvoering van de lokale besturen verder te verbeteren is een leidraad organisatiebeheersing uitgegeven door Audit Vlaanderen. Deze leidraad ondersteunt een zelfevaluatie langs de volgende themagebieden:

- 1- Doelstellingen, proces- en risicomanagement,
- 2- Belanghebbendenmanagement,
- 3- Monitoring,
- 4- Organisatiestructuur,
- 5- Personeelsbeleid,
- 6- Organisationscultuur,
- 7- Informatie en communicatie,
- 8- Financieel Management,
- 9- Facilitaire middelen,
- 10- Informatie en communicatietechnologie.

De zelfevaluatie door het Managementcomité heeft geleid tot inzicht in sterke en verbeterpunten van de organisatie. Voor de verbeterpunten is een actieplan opgesteld om op te volgen in 2015 door de dienst Interne Controle. Een niet limitatieve opsomming van verbeterpunten heeft betrekking op:

- Opstellen wettelijk verplichte afsprakennota,
- Werklastmeting ondersteunende departementen,
- Enquête naar tevredenheid werknemers en psycho sociaal welzijn,
- Risico inschatting op het niveau van de producten en processen van OCMW Antwerpen.

3.3.5 Audit op bestelprocedure

In het najaar van 2014 zijn alle 5000 betaalde leveranciersfacturen (bedrag € 77 miljoen) van de periode april tot en met augustus (exclusief verblijfskostenfacturen van residenten) gecontroleerd op aanwezigheid van een offerte in het financieel systeem SAP of het bestaan van een (raam)contract. Voor een bedrag van €1,3 miljoen waren geen drie offerten in SAP opgeladen of bestond er geen (raam)contract (afwijking 1,3%). In 2015 wordt de gedane aanbeveling geïmplementeerd om steeds alle offerten op te laden als bijlage in SAP of om de GAC in te schakelen om een contract op te maken zodat niet steeds met drie offerten gewerkt moet worden.

3.3.6 Verbetervoorstel huurwaarborg

Op verzoek van directeur MI heeft de dienst Interne Controle een optimalisatieaudit gedaan naar het product huurwaarborg. Dit heeft geleid tot een verbetervoorstel voor het product huurwaarborg 'nieuwe stijl'. De voorstellen zorgen ervoor dat we beter in staat zijn om huurwaarborgen op te volgen en geven meer financiële armslag aan de huurders. Met de introductie van twee nieuwe vormen van borg in samenwerking met Belfius zijn we beter in staat om gestorte gelden te recupereren bij het stopzetten van de huurwaarborg en bieden we de huurder 'discretie' naar de verhuurder (verhuurder ziet niet dat OCMW borg staat).

Het managementcomité heeft onderstaande verbetervoorstellen weerhouden om te implementeren in 2015:

- Handhaven van de wedersamenstelling van de huurwaarborgen,
- Introductie (piloot in drie sociale centra) van de Belfius geldelijke huurwaarborg zodat de OCMW geldelijke huurwaarborg zo min als mogelijk toegepast hoeft te worden,
- Introductie (piloot in drie sociale centra) van de Belfius papieren huurwaarborg zodat we voorzien in een huurwaarborg "met discretie" richting de verhuurder,

- Implementatie van een controlemechanisme zodat we steeds weten of een borg al dan niet lopend is,
- Implementatie van een opschoningsactie waarin de huidige borgen gecontroleerd worden en gepaste actie richting de klanten genomen kan worden (al dan niet terugbetalen van weder samengestelde bedragen).

3.3.7 Opvolgaudit openstaande aanbevelingen EY

Sinds de vorige opvolgaudit uit 2013 resteerden 38 aanbevelingen waarvan er 24 vervallen zijn en 14 een vervaldatum in de toekomst hebben. Deze 24 vervallen aanbevelingen zijn beoordeeld door EY tijdens de opvolgaudit. 10 aanbevelingen zijn afgerond en 14 aanbevelingen staan nog open. Grosso modo zijn de open aanbevelingen te categoriseren naar de volgende onderwerpen:

- IT toegangsrechten (6 aanbevelingen - Bestuurszaken),
- Volledigheid facturatie woningen (1 aanbeveling - Financiën),
- Brandveiligheid in de sociale centra (2 aanbevelingen – Maatschappelijke Integratie),
- Sleutelbeheer in de sociale centra (3 aanbevelingen – Maatschappelijke Integratie)
- Overige aanbevelingen met lagere prioriteit (2 aanbevelingen).

Deze open punten worden op dit moment geadresseerd waarbij de dienst Interne Controle de opvolging zal monitoren in 2015. Voor het onderwerp IT toegangsrechten moet eerst intern overleg gevoerd worden in 2015, samen met Digipolis, over de mate waarin de EY bevindingen en risico's worden opgevolgd door de wel aanwezige beheersmaatregelen. Het aspect brandveiligheid wordt meegenomen in de controle van de sociale centra door na te gaan wanneer de laatste evacuatieoefening en rapportage daarover heeft plaatsgevonden. Het aspect sleutelbeheer wordt opgevolgd door voor de nieuwe locaties van de sociale centra te gaan werken met elektronische toegangsbeveiliging, zodat geen fysieke sleutels meer nodig zijn.

4 Vooruitblik 2015

In overleg met secretaris, voorzitter en ocmw raad wordt nog bepaald voor welke onderzoeken de externe partner EY ingezet kan worden.

De dienst Interne Controle zal de volgende werkzaamheden in 2015 op zich nemen:

- Periodieke terugloopcontroles,
- Controles in sociale centra,
- Controles budgetbeheer,
- Opvolging verbeterpunten zelfevaluatie externe audit,
- Verdere documentatie van de ocmw producten teneinde te komen tot een gestructureerde auditplanning op basis van een gedocumenteerde risico-inschatting,
- Audit van convenanten afgesloten voor het jaar 2014,
- Advisering van EY Subsidia om te bezien of OCMW projecten al dan niet in aanmerking komen voor (Europese) subsidieverstrekking,
- Opvolging ontwikkelomgeving eVita,
- Begeleiding Proces Control Monitor op directieniveau van de vier kern-departementen,
- Organisatie van een interne fraude congres in samenwerking met VVOS (vereniging van ocmw secretarissen) nadat gepeild is behoefte aanwezig is om onderlinge ervaringen uit te wisselen,
- Opvolging implementatie verbetervoorstel huurwaarborg,
- Invulling van de coaching rol voor het groepsbrede Business Process Management traject in 2015 en 2016.

