



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

**Audit in de OCMW's
in het kader van de materies die
gesubsidieerd worden
door de POD MI**



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Context

- 1.1 Missie, visie en waarden van de POD MI**
- 1.2 Missie en doelstellingen van de Dienst Inspectie van de POD MI**
- 1.3 Missie en doelstellingen van de audit**
- 1.4 Wettelijk kader**
- 1.5 Materies waarop de audit betrekking heeft**

Hoofdstuk 2: Voorstellingen van de concepten in verband met de audit

- 2.1 Processen**
- 2.2 Deelnemende partijen**
- 2.3. Tools**
- 2.4. Risico's**
- 2.5 Risicobeheer en interne controle**

Hoofdstuk 3: Algemene organisatie van de audits

- 3.1 Vastleggen van de jaarplanning**
- 3.2 Periodiciteit van de audits**

Hoofdstuk 4: Methode en verloop van de audit

4.1 Voorbereiding door het OCMW

- 1. Doelstellingen van de processen
- 2. Deelnemende partijen
- 3. Tools
- 4. Beheer van de procedure en van de informatie
- 5. Risicobeheer en interne controle

4.2 Voorbereiding door de auditeur

- 1. Informatie verzamelen over het gecontroleerde OCMW
- 2. Ontvangst van de voorbereiding uitgevoerd door het OCMW
- 3. Het in perspectief brengen van de informatie die werd verzameld bij de POD MI en van de voorbereiding die werd gedaan door het OCMW.

4.3 Bezoek bij het OCMW

- 1. Vaststelling van het aantal ontmoete personen
- 2. Verloop van de gesprekken
- 3. Inhoud van de gesprekken
 - 3.1 Bespreking en ontwikkeling van de voorbereidende documenten nr. 1 tot nr. 4*
 - 3.2 Risicobeheer en interne controle*
 - 3.3 Vastlegging van de prioriteiten*
 - 3.4 Bepalen van het actieplan*

4.4 Verslag

4.5 Opvolging

I. Context

I.1 Missie, visie en waarden van de POD MI

De missie van de POD MI is een federaal beleid voor maatschappelijke integratie voorbereiden, uitvoeren en evalueren, zodat de sociale grondrechten aan iedereen op eerlijke en duurzame wijze gegarandeerd worden.

De POD MI voert deze missie uit in een nieuwe staatsstructuur in samenwerking met en binnen de naleving van de andere beleidsniveaus in een geest van multilevel governance die gericht is op efficiëntie en doeltreffendheid. In dit kader:

- voorkomt en bestrijdt de POD MI armoede en uitsluiting in al hun dimensies;
- verzekert hij de integratie door sociale steun en begeleiding door de sociale activering in het hart te plaatsen van een strategie van actieve insluiting;
- voert hij een permanente dialoog op een voet van gelijkheid met alle beleidsniveaus (lokaal, provinciaal, regionaal, federaal, Europees) en met alle verenigingen die onze doelgroepen vertegenwoordigen;
- moedigt hij de ontwikkeling aan van de competenties bij zijn lokale partners, ondersteunt ze en neemt deel aan de uitvoering van hun missie;
- voert hij een federaal transversaal grootstedenbeleid voor de sociale cohesie en de duurzame ontwikkeling.

Via de uitvoering van deze missie wil de POD MI de volgende waarden promoten:

- respect;
- kwaliteit en klantgerichtheid;
- gelijke kansen en diversiteit;
- openheid voor verandering.

1.2 Missie en doelstellingen van de Dienst Inspectie van de POD MI

De door de Dienst Inspectie uitgevoerde audits in de OCMW's voegen een 4^{de} gedeelte toe aan de drie gedeelten die de missie vormden van de Dienst Inspectie in het kader van de uitgevoerde controles.

- **Controle:** door toe te zien op de toepassing van de federale wetgeving inzake maatschappelijke integratie door juridische, administratieve en financiële controles; de richtlijn die de inspectrices volgen tijdens deze controles is de waarborg van het respect van de rechten van de gebruikers door de OCMW's.
- **Advies:** door de OCMW's in te lichten over het wettelijk kader en over de concrete toepassing van de wetgeving en van de reglementering die van kracht is naar aanleiding van de controles
- **Kennis:** door op te treden als schakel tussen de federale administratie en de actoren op het terrein draagt de dienst inspectie bij tot de strategische voorbereiding van de wetgeving inzake maatschappelijke integratie
- **Steun:** door de OCMW's te helpen bij de optimalisering van het beheer en de uitvoering van hun processen en van hun interne controle.

Dit 4^{de} luik van de missie van de Dienst Inspectie kadert rechtstreeks in een van de missies van de POD MI namelijk het aanmoedigen en ondersteunen van de ontwikkeling van de competenties bij zijn lokale partners en deelnemen aan de uitvoering van hun missie.

1.3 Missie en doelstellingen van de audit

De door de Dienst Inspectie uitgevoerde audits moeten ervoor zorgen dat:

- de OCMW's geholpen worden bij het invoeren/verbeteren van de beheersprocessen;
- het goede beheer van de subsidies van de federale Staat gewaarborgd wordt;
- aan iedereen de fundamentele sociale rechten op een duurzame en rechtvaardige manier worden gewaarborgd, eerste missie van de POD MI;
- een preventief beleid wordt toegepast inzake eventuele fraude.

Daarom zullen de audits bestaan uit:

- een analyse:
 - van het beheer en de uitvoering van de processen in verband met de materies die gesubsidieerd worden door de POD MI;
 - van het beheer en de uitvoering van de interne controle in verband met deze processen.
- de formulering van aanbevelingen:
 - om, indien nodig, het beheer en de uitvoering van de processen te verbeteren;

- om, indien nodig, het beheer en de uitvoering van de interne controle te verbeteren.

1.4 Wettelijk kader

Deze audits kaderen in de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de federale Staat, in het bijzonder in de artikelen 121 en 122 hiervan.

Artikel 122 verduidelijkt meer bepaald dat "door het aanvaarden van de subsidie de begunstigde meteen het recht verleent aan het Rijk om ter plaatse controle te doen uitoefenen op de aanwending van de toegekende gelden".

De administratie beslist over de wijze waarop zij deze controle organiseert. Als aanvulling op de inspecties die reeds jaren worden uitgevoerd, werd dus beslist om deze auditprocedures in te voeren om te beantwoorden aan de vooraf voorgestelde doelstellingen.

1.5 Materies waarop de audit betrekking hebben:

De door de POD MI gesubsidieerde materies waarop de door de Dienst Inspectie uitgevoerde audits betrekking hebben zijn de volgende:

- Recht op maatschappelijke integratie
- Wet van 2/04/1965:
 - Equivalent leefloon;
 - Medische kosten
- Stookoliefonds
- Fonds voor participatie en sociale activering
- Sociaal Fonds Gas en Elektriciteit

2 Voorstellingen van de concepten in verband met de audit

2.1 Proces

Een proces is een opvolging van activiteiten die technisch of interactief verband houden en die nodig zijn voor de uitvoering van de doelstelling of voor de omzetting van middelen in resultaten.

Het is nodig om de processen te identificeren waarop de audit betrekking heeft, en om voor elk geïdentificeerd proces, de doelstelling(en) te bepalen. Enkel de processen die betrekking hebben op de toelagen van de POD MI zullen onderzocht worden, namelijk:

Bijlage: Schema nr. 1

1. Ontvangst van de aanvraag:

Het doel van dit proces is het controleren van de bevoegdheid van het OCMW om deze aanvraag te beantwoorden. Deze bevoegdheid moet op 2 niveaus worden onderzocht:

- materie: is het OCMW gemachtigd om te antwoorden op dit soort aanvraag?
- grondgebied: is het OCMW territoriaal bevoegd om deze aanvraag te behandelen?

2. Doorverwijzing van de betrokkene:

Indien het OCMW niet gemachtigd is om de aanvraag van de betrokkene te behandelen, moet het hem doorverwijzen naar een andere dienst, een andere instelling waar de aanvraag deel uitmaakt van haar bevoegdheden en missies.

Overdracht van de aanvraag:

Indien het OCMW niet territoriaal bevoegd is om de aanvraag van de betrokkene te behandelen, moet het deze aanvraag binnen de 5 kalenderdagen bezorgen aan het bevoegde OCMW en bovendien de aanvrager doorverwijzen naar dit OCMW.

Indien het OCMW dat deze overgedragen aanvraag ontvangt zich niet territoriaal bevoegd acht, kan het de aanvraag nogmaals doorsturen naar het OCMW dat het bevoegd acht, maar moet het zich binnen de vijf werkdagen die volgen op de ontvangstdatum van het dossier van de steunaanvraag wenden tot de dienst bevoegdheidsconflicten van de POD MI, volgens de modaliteiten vastgelegd in de omzendbrief van 08/04/2003.

Sociaal onderzoek:

Indien het OCMW bevoegd is om de aanvraag van de betrokkene te behandelen, moet het OCMW een sociaal onderzoek uitvoeren om:

- na te gaan of de aanvrager aan de toekenningsvoorwaarden voldoet. Dit in functie van de wettelijke voorwaarden van de materie waarop de aanvraag betrekking heeft (Cf. Hoofdstuk I "Context". Titel I.8 "Materies waarop de audit betrekking heeft").
- een stand van zaken op te maken over de noden van de aanvrager.

3. Beslissing:

Aan het einde van het sociaal onderzoek, en binnen de 30 dagen na de aanvraag, moet het OCMW antwoorden op de aanvraag van de betrokkene: toekenning of weigering.

4. Kennisgeving:

Het OCMW moet de aanvrager binnen de 8 dagen inlichten over de beslissing die Raad voor Maatschappelijk Welzijn heeft genomen.

Bij toekenning: Betaling:

Bij beslissing tot toekenning moet het OCMW de betaling uitvoeren binnen de 15 dagen.

Bij toekenning: Toelage POD MI - Aanvraag:

Het OCMW eist van de POD MI de ontvangen toelagen volgens het systeem en de termijnen die hij heeft opgesteld in functie van de materie waarop de toelage betrekking heeft.

5. Bij niet stipte toekenning - Herziening:

Deze herziening kan verplicht zijn (bijv. jaarlijkse herziening van het RMI) of wordt uitgevoerd naar aanleiding van nieuwe informatie die werd verkregen (bijv. signalen KSZ).

Het OCMW controleert of de begunstigde nog steeds voldoet aan de toekenningsvoorwaarden en neemt de maatregelen die het nodig acht: verlenging, intrekking, terugvordering, ...

6. Inschrijving van de vastgestelde rechten - Eventuele terugvordering:

Wanneer het OCMW beslist om bepaalde gedane uitgaven terug te vorderen, schrijft het de Vastgestelde Rechten in en vordert de uitgaven terug bij de begunstigde en/of bij een derde en/of bij een kas en/of bij een ander OCMW.

7. Regularisatie van de toelagen:

Indien het OCMW bepaalde betoelaagde uitgaven terugvordert bij de begunstigde en/of bij een derde en/of bij een kas, stort het aan de POD MI de ontvangsten terug van de ontvangen toelagen. Volgens het systeem dat werd opgesteld door de POD MI gebeurt dit in functie van de materie waarop de terug te storten toelage betrekking heeft.

2.2 Deelnemende partijen

Via de audit zullen personen, diensten, instanties kunnen geïdentificeerd worden die verantwoordelijk zijn voor en betrokken bij de verschillende processen.

Voorbeelden van personen, diensten en instanties die betrokken zijn bij en/of verantwoordelijk zijn voor de verschillende processen (onvolledige lijst):

Bijlage: Schema nr. 2

1. Aanvraag:

- Dienst onthaal
- Administratieve dienst
- Sociale dienst
- ...

2. De aanvraag naar een andere instelling doorsturen:

- Dienst onthaal
- Administratieve dienst
- Sociale dienst
- ...

Overdracht van de aanvraag naar een ander OCMW:

- Dienst onthaal
- Administratieve dienst
- Sociale dienst
- ...

Sociaal onderzoek:

- Sociale dienst
- Administratieve dienst

- Dienst controle / fraudebestrijding
- Juridische dienst
- Ander(e) OCMW('s)
- Front Office van de POD MI
- ...

3. Beslissing:

- Sociale dienst (voorstel).
- Raad voor maatschappelijk welzijn
- Bijzonder comité
- Voorzitter.
- Directeur-generaal / Secretaris.
- Juridische dienst
- ...

4. Kennisgeving:

- Sociale dienst
- Administratieve dienst
- Directeur-generaal / Secretaris.
- Voorzitter.
- ...

Betaling:

- Financieel directeur / Ontvanger.
- Directeur-generaal / Secretaris.
- Financiële dienst
- Administratieve dienst
- Sociale dienst
- ...

Toelage POD MI - Aanvraag:

- Sociale dienst
- Administratieve dienst
- Directeur-generaal / Secretaris.
- Front Office van de POD MI
- ...

5. Herziening - sociaal onderzoek:

Idem aan het 1^{ste} sociaal onderzoek.

6. Inschrijving van de vastgestelde rechten - Terugvordering:

- Sociale dienst
- Administratieve dienst

- Financiële dienst
- Financieel directeur / Ontvanger.
- Directeur-generaal / Secretaris.
- ...

7. Regularisatie van de toelagen:

- Sociale dienst
- Administratieve dienst
- Directeur-generaal / Secretaris.
- ...

2.3 Tools

Via de audit zullen de tools kunnen geïdentificeerd worden die de deelnemende partijen gebruiken om de doelstellingen die voor elk van de processen werden vastgelegd te bereiken.

Voorbeelden van middelen (onvolledige lijst):

Bijlage: Schema nr. 3

1. Aanvraag:

- Register
- Ontvangstbevestiging
- Aanvraagformulier
- KSZ
- Permanentie
- Post
- Mail
- Telefoon
- ...

2. De aanvraag naar een andere instelling doorsturen:

- Databank
- Netwerk
- Samenwerkingsverbanden
- ...

Overdracht van de aanvraag naar een ander OCMW:

- Vroegere beslissingen
- Informaticaprogramma
- Dienst bevoegdheidsconflicten van de POD MI
- ...

Sociaal onderzoek:

- Eventueel vroeger dossier
- KSZ-stromen
- Gesprek
- Huisbezoek
- Wetgeving
- Tools POD MI: Internetsite, FAQ; Front Office
- Inspectieverslagen
- ...

3. Beslissing:

- Informaticaprogramma
- Vroegere beslissingen
- Gedeelde modellen
- ...

4. Kennisgeving:

- Informaticaprogramma
- Vroegere kennisgevingen
- Gedeelde modellen
- ...

Indien toekenning - Betaling:

- Boekhoudkundig informaticaprogramma
- ...

Toelage POD MI - Aanvraag:

- Boekhoudkundig informaticaprogramma
- Gids encodering van de POD MI
- Front Office POD MI
- ...

5. Bij niet stipte toekenning of wijziging van toestand - Herziening:

Sociaal onderzoek in verband met de herziening: Idem sociaal onderzoek +

- Signalen (kruising van de KSZ-stromen)
- Mutaties
- ...

6. Inschrijving van de vastgestelde rechten - Terugvordering:

- Subrogaties
- Brieven
- KSZ-stromen
- ...

7. Regularisatie van de toelagen:

- Boekhoudkundig informaticaprogramma
- Gids encodering van de POD MI
- Front Office POD MI
- ...

2.4 Risico's

Elk proces telt een bepaald aantal risico's, waarvan de onvoorziene komst het uitvoeren van de doelstellingen van het proces zou schaden. Deze risico's hebben twee kenmerken:

- Waarschijnlijkheid: het risico duikt op.
- Impact: schade, gevolg voor de organisatie en/of voor de klant.

Het gaat om het identificeren van de risico's en voor ieder van hen de waarschijnlijkheid en hun eventuele impact trachten te evalueren.

- Evaluatie van het risico op de impact: zeer groot, groot, gemiddeld, zwak, te verwaarlozen.
- Evaluatie over de mogelijkheid dat het risico zich kan voordoen: duidelijk, gemiddeld, laag, zeer laag, bijna nihil.

Hoewel een heel aantal risico's gelijkaardig kunnen zijn voor alle OCMW's, kan de evaluatie ervan, echter, in grote mate verschillen van het ene OCMW tot het andere.

Voorbeelden van risico's die de uitvoering van de doelstellingen kunnen schaden:

Bijlage: Schema nr. 5

1. Aanvraag:

- Niet-registratie van de aanvraag.
- Onjuiste registratie van de aanvraag.
- Niet afleveren van een ontvangstbewijs.
- ...

2. De aanvraag naar een andere instelling doorsturen:

- Doorverwijzing naar een andere instelling van een aanvraag die moet worden behandeld door het OCMW.
- ...

Overdracht van de aanvraag naar een ander OCMW:

- Overdracht naar een ander OCMW van een aanvraag die moet worden behandeld door het OCMW.

- Overdracht van de aanvraag naar een ander OCMW buiten wettelijke termijn (5 dagen).
- Geen beslissing.
- ...

Sociaal onderzoek:

- Het niet controleren van bepaalde elementen.
- Het niet in aanmerking nemen van bepaalde elementen.
- Onduidelijkheid / slechte interpretatie van de wetgeving.
- De niet-naleving van de wetgeving in verband met de aanvraag
- De niet-naleving van de deontologische code van de maatschappelijk werkers
- ...

3. Beslissing:

- Beslissing niet in overeenstemming met de wetgeving in verband met de aanvraag.
- Beslissing genomen buiten wettelijke termijn (30 dagen).
- ...

4. Kennisgeving:

- Onjuiste kennisgeving in vergelijking met de genomen beslissing (inhoud).
- Beslissing niet in overeenstemming met de wetgeving in verband met de aanvraag (vorm).
- Kennisgeving niet leesbaar, niet begrijpelijk voor de begunstigde (vorm).
- Kennisgeving bezorgd buiten de wettelijke termijn (8 dagen).
- ...

Betaling:

- Betaling uitgevoerd zonder beslissing.
- Betaling niet uitgevoerd.
- Betaling onjuist uitgevoerd: bedrag.
- Betaling onjuist uitgevoerd: begunstigde.
- Betaling uitgevoerd buiten termijn.
- ...

Toelage POD MI - Aanvraag:

- Toelage niet geëist bij de POD MI
- Toelage onjuist geëist bij de POD MI: bedrag
- Toelage onjuist geëist bij de POD MI: begunstigde
- Toelage onjuist geëist bij de POD MI: informatie / kenmerken.
- Toelage geëist bij de POD MI buiten termijn.
- ...

5. Bij niet stipte toekenning of wijziging van toestand - Herziening:

Idem sociaal onderzoek +

- Verplichte herziening niet uitgevoerd
- Verplichte herziening buiten termijn uitgevoerd
- Bepaalde elementen werden niet in aanmerking genomen
- Signalen van de KSZ werden niet behandeld
- Signalen van de KSZ werden verkeerd geïnterpreteerd
- ...

6. Inschrijving van de vastgestelde rechten - Terugvordering:

- Terugvordering uitgevoerd zonder beslissing.
- Terugvordering beslist, maar niet uitgevoerd.
- Terugvordering onjuist uitgevoerd.
- ...

7. Regularisatie van de toelagen:

- Toelage niet teruggestort aan de POD MI
- Toelage onjuist teruggestort: bedrag.
- Toelage onjuist teruggestort: begunstigde.
- Toelage onjuist teruggestort: periode.
- ...

2.5 Risicobeheer en interne controle

Hier wordt geanalyseerd wat concreet en actief wordt uitgevoerd in het OCMW om de graad van een of meer risico's te verminderen en een betere beheersing waarborgen in de uitvoering van de doelstellingen.

I. **Verschillende soorten maatregelen van risicobeheer:**

Net zoals de evaluatie van het risico, kan het beheer ervan - en bijgevolg de gekozen maatregelen om dit beheer uit te voeren - sterk verschillen van het ene OCMW tot het andere, naar gelang de grootte ervan, het personeel, de praktijken, de ingevoerde procedures, ...

De maatregelen in risicobeheer kunnen:

- Preventief zijn: om de waarschijnlijkheid te verminderen;
- Verbeterend zijn: om de impact te verminderen;
- Opsporend zijn: om te waarschuwen voor een risico dat ontstaat.

Voorbeelden van standaardmaatregelen die bijdragen tot de activiteit van risicobeheersing (onvolledige lijst):

→ Beheer van de informatie / beheer van de gegevens:

- De systematische registratie
- Classificatie van de documenten
- Classificatie van de informatie
- Opnieuw overeenstemmen van de verschillende bronnen.
- Invoering en beheer van een systeem van relevante, samenhangende, betrouwbare (conforme), bijgewerkte informatie:
 - Opstellen van een gegevensbestand.
 - Aanduiden van (een) beheerder(s) van dit bestand: verzamelen, betrouwbaarheid en geldigheid controleren, opslaan, ...
 - Methodes voor het verspreiden van informatie
- Beveiligd beheer van de gegevens
- Documentatie van de informatie:
 - De technische inhoud en de procedure in het achterhoofd houden: niet de gevangene zijn van de bevoegdheid van een enkele medewerker.
 - De documentatie gebruiken als opleidingssteun voor de nieuwe medewerkers.
- ...

→ Taakbeheer:

- Systemen van machtiging, goedkeuring, controle, traceerbaarheid.
- De machtiging die voorafgaat aan de uitvoering van een taak.
- Verdubbeling van de taken of van informatie.
- Scheiding van de functies, van de taken.
- ...

Eenzelfde standaardmaatregel kan verschillend worden uitgevoerd al naargelang het OCMW. De scheiding van de taken, bijvoorbeeld, zal meer worden toegepast in een groot OCMW dan in een klein; de systematische registratie zal anders gebeuren in een OCMW met één vestiging, dan in een OCMW dat verschillende antennes heeft; enz.

Sommige maatregelen werden officieel ingevoerd in bepaalde OCMW's (schriftelijke procedures die werden uitgedeeld), terwijl zij in andere OCMW's werden ingevoerd zonder dat zij geformaliseerd werden.

Het geheel van deze maatregelen, al dan niet geformaliseerd, vormt de voorziening van de interne controle.

2. Wanneer moeten deze maatregelen worden ingevoerd?

In het kader dat ons aanbelang¹, zullen bepaalde van deze maatregelen op bepaalde sleutelmomenten van de uitvoering van de processen moeten worden uitgevoerd, om zo de uitvoering te waarborgen van de doelstelling van het betrokken proces. Deze sleutelmomenten zijn meer bepaald de volgende:

- Vóór de overdracht of doorverwijzing van een aanvraag naar een ander OCMW of een andere instelling om na te gaan of deze aanvraag moest worden overgedragen/doorverwezen in plaats van ze te behandelen door het OCMW.
- Vóór de besluitvorming om na te gaan of alle elementen van het sociaal onderzoek die nodig zijn voor de besluitvorming werden uitgevoerd en of de gegevens uit het sociaal onderzoek gecontroleerd werden, juist zijn, volledig en up to date.
- Na de besluitvorming om:
 - nagaan of een betaling moet worden uitgevoerd;
 - nagaan of een subsidie moet worden gevraagd aan de POD MI.
- Vóór de kennisgeving om na te gaan of zij correct is voor wat betreft:
 - de inhoud ervan: hij is in overeenstemming met de beslissing;
 - de vorm ervan: hij is in overeenstemming met wat de wetgeving ter zake voorschrijft.
- Na de ontvangst van de subsidie om na te gaan over het door het OCMW beloofde bedrag werd geïnd.
- Na de betaling om na te gaan over de door de begunstigde beloofde betaling werd uitgevoerd door het OCMW.
- Vóór de herziening om erop toe te zien dat zij uitgevoerd wordt binnen de gepaste termijn (bijv.: RMI = jaarlijkse herziening, mutatie stromen = onmiddellijk, ...).
- Na de beslissing tot herziening, om na te gaan of:
 - de betaling met verlengd worden;
 - een terugvordering moet worden uitgevoerd;
 - de subsidie moet worden aangepast / stopgezet / verlengd.
- Na de eventuele terugvordering om na te gaan of het vastgestelde recht gelijk is aan het geïnde bedrag.

¹ interne controle van de processen in verband met de materies die gesubsidieerd worden door de POD MI.

- Na terugstorting van de ontvangst aan de POD MI om na te gaan of het geïnde bedrag in verband met de toelage correct werd teruggestort.

Zoals bovenstaande beschrijving van de sleutelmomenten laat uitschijnen en zoals schema's 6 duidelijk aantonen, is het in het bijzonder dankzij de verbindingen tussen de verschillende processen, en bijgevolg dankzij het feit dat verschillende personen hebben meegewerkt aan de missie, dat deze maatregelen zo nuttig en belangrijk zijn.

3 Algemene organisatie van de audits

- 3.1 Vastleggen van de jaarplanning
- 3.2 Periodiciteit van de audits

Vast te leggen voor 2016

4 Methode en verloop van de audit

De in de OCMW's uitgevoerde audits verlopen in 5 stappen:

1. Voorbereiding door het OCMW;
2. Voorbereiding door de auditeur;
3. Bezoek bij het OCMW;
4. Verslag;
5. Opvolging.

4.1 Voorbereiding door het OCMW

Er zal een voorbereiding aan het OCMW worden gevraagd door de auditeur. Zij zal verschillende doelstellingen hebben:

- het personeel van het OCMW aanmoedigen om na te denken over het beheer van haar processen en van haar interne controle;
- het personeel van het OCMW aanmoedigen om haar praktijken zelf te evalueren;
- de auditeur relevante informatie bezorgen over de werking van het gecontroleerde OCMW;
- de auditeur informatie bezorgen over de opvatting die het OCMW heeft over haar eigen procesbeheer en van de interne controle.

Hiervoor zal de auditeur het OCMW per mail 5 documenten bezorgen en vragen om die in te vullen op een vastgestelde datum vóór het bezoek. Om deze datum vast te leggen, zal de auditeur rekening houden met de tijd die nodig is voor zijn eigen voorbereiding tussen de ontvangst van de door het OCMW ingevulde documenten en het bezoek ter plaatse.

Het OCMW moet 5 documenten invullen:

I. Doelstellingen van de processen:

Deze voorbereiding zal ervoor zorgen dat de voorstelling van het OCMW in verband met het bereiken van de doelstellingen van de verschillende voorgestelde processen gekend is.

In dit verband stelt document nr. 1 (bijlage) het volgende voor:

- 2 schema's van processen die betrekking hebben op de audit: de processen in verband met een eerste aanvraag en de processen in verband met een herziening. De doelstelling van elk proces is aangeduid in het vakje ervan.

- Vragen in verband met uitvoering van deze doelstellingen: voor elk proces worden de volgende vragen gesteld:
 1. Werd de doelstelling bereikt?
 2. Indien niet, waarom niet?
 3. Kan ze geoptimaliseerd (indien ze beschouwd wordt als bereikt / verbeterd worden (indien ze beschouwd wordt als niet bereikt)?
 4. Hoe?

Deze 4 vragen worden gesteld voor 11 processen. Wanneer een proces identiek is bij de 1ste aanvraag en bij de herziening, wordt de vraag slechts een maal gesteld.

2. Deelnemende partijen:

Via deze voorbereiding zullen personen, diensten, instanties kunnen geïdentificeerd worden die verantwoordelijk zijn voor en betrokken bij de verschillende processen.

Document nr. 2 (bijlage) stelt de 2 processchema's voor (eerste aanvraag + herziening). Er wordt het OCMW gevraagd om in elk vakje van elk proces de verschillende personen, diensten, instanties aan te duiden die betrokken zijn bij en/of verantwoordelijk zijn voor het proces. Indien iemand wordt ingelicht, wordt gevraagd om zijn functie weer te geven in plaats van zijn naam.

Wanneer een proces identiek is bij de 1ste aanvraag en bij de herziening, wordt de vraag slechts een maal gesteld.

Om een duidelijker totaalbeeld te hebben van de verschillende personen en diensten in het OCMW wordt gevraagd om de auditeur een organigram te bezorgen van het OCMW, indien het er een heeft.

3. Tools:

Via deze voorbereiding zullen de tools kunnen geïdentificeerd worden die de deelnemende partijen gebruik om de doelstellingen van elk proces uit te voeren.

Document nr. 3 (bijlage) stelt de 2 processchema's voor (eerste aanvraag + herziening). Er wordt het OCMW gevraagd om in elk vakje van elk proces de

verschillende tools aan te duiden die de deelnemende partijen gebruiken om de doelstellingen van elk proces te bereiken.

Wanneer een proces identiek is bij de 1ste aanvraag en bij de herziening, wordt de vraag slechts een maal gesteld.

4. Beheer van de procedure en van de informatie:

Via deze voorbereiding zullen, in eerste instantie, de eventuele formele of onbestaande procedures bij het OCMW geïdentificeerd worden: werden er richtlijnen opgesteld? Door wie? Werden zij goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn? Hoe wordt de toepassing ervan gecontroleerd? enz.

Vervolgens zal kunnen geïdentificeerd worden hoe het OCMW de informatie beheert: werd er documentatie opgesteld bij het OCMW? Indien ja, hoe en door wie? Is deze informatie up to date? Door wie wordt zij gebruikt? enz.

In dit verband stelt document nr. 4 (bijlage) een reeks open vragen voor in verband met:

- de procedures;
- de informatie.

Indien er richtlijnen worden opgesteld, kunnen zij worden bezorgd aan de auditeur, als bijlage bij deze voorbereiding.

5. Beheer van de risico's en van de interne controle:

Via deze voorbereiding zal het volgende kunnen geïdentificeerd worden:

- de risico's, waarvan de onvoorziene komst het uitvoeren van de doelstellingen van het proces zou schaden;
- de waarschijnlijkheid dat de risico's kunnen opduiken bij het gecontroleerde OCMW;
- de maatregelen die het OCMW eventueel reeds heeft ingevoerd om deze risico's te verminderen.

Via deze voorbereiding zal de auditeur kennis kunnen nemen van:

- de manier waarop de interne controle beheerd worden door het OCMW;
- de manier waarop het OCMW haar eigen beheer van de interne controle waarneemt.

Via deze voorbereiding zal het OCMW eveneens:

- → kunnen nadenken over het beheer van haar interne controle;
- → haar praktijken zelf kunnen evalueren.

Document nr. 5 (bijlage) wordt voorgesteld in de vorm van een tabel. Voor elk onderzocht proces (1^{ste} kolom) worden verschillende risico's opgesomd (2^{de} kolom). Het OCMW moet:

1. de eventuele specifieke risico's voor het OCMW die niet zouden vermeld worden in de tabel toevoegen.
2. Voor elk aangehaald risico moet het OCMW de waarschijnlijkheid evalueren dat het zal voorkomen bij het OCMW (3^{de} kolom):
 1. Praktisch nihil
 2. Laag
 3. Gemiddeld
 4. Aanzienlijk
3. Voor elk aangehaald risico moet het OCMW de eventuele maatregelen vermelden die reeds ingevoerd zijn door haar diensten om het risico te verminderen (4^{de} kolom).

Het OCMW zal deze tabel aanvullen volgens haar eigen realiteit: grootte van het OCMW, aantal bestaande diensten, personeel en middelen ter beschikking, verdeling van de verschillenden missies en taken, bestaande procedures bij het OCMW, risico's die zijn voorgekomen in het verleden, enz.

De vakjes moeten niet verplicht allemaal worden ingevuld. De "lege vakjes" zijn eveneens synoniem van relevante informatie voor de auditeur en het OCMW (bijv.: geen enkele controle uitgevoerd door het OCMW voor dit risico of in werkelijkheid bestaan een of meer controles, maar ze zijn niet geformaliseerd).

4.2 Voorbereiding door de auditeur

4. Informatie verzamelen over het gecontroleerde OCMW

De auditeur zal alle gegevens moeten verzamelen die beschikbaar zijn bij de POD MI en die informatie bevatten over de werking van het gecontroleerde OCMW:

- inspectieverslagen;
- eventuele klachten die begunstigden of aanvragers hebben gericht aan de POD MI;
- kwaliteitscontroles van de attesten A036 (multifunctionele aangiften);
- de lijsten per code van de behandelingen van de waarschuwingen;
- ...

Naast deze documenten zal de auditeur de aandacht vestigen op de elementen die verband houden met het procesbeheer en/of het beheer van de risico's en van de interne controle.

5. Ontvangst van de voorbereiding uitgevoerd door het OCMW

Wanneer de afspraak gemaakt en wordt en de blanco voorbereidingstabellen verstuurd worden naar het OCMW zal de auditeur de datum vastleggen waarop het OCMW hem de 5 ingevulde documenten moet bezorgen. De auditeur zal erop toezien dat deze datum vóór het bezoek ligt en vroeg genoeg wordt vastgelegd om op zijn beurt het auditbezoek voor te bereiden.

Wanneer de auditeur de ingevulde documenten heeft ontvangen, zal hij die aandachtig lezen om ze in perspectief te brengen met de informatie die werd verzameld bij de POD MI.

6. Het in perspectief brengen van de informatie die werd verzameld bij de POD MI en van de voorbereiding die werd gedaan door het OCMW.

6.1 De auditeur zal elk document dat werd ingevuld door het OCMW nalezen en dit in deze volgorde:

- Deelnemende partijen (+ organigram wanneer dit door het OCMW werd bezorgd)
- Tools
- Procedures en beheer van de informatie
- Doelstellingen van de processen
- Beheer van de risico's en van de interne controle:

6.2 In elk ingevuld document zal hij aantekeningen maken in een andere kleur dan deze die het OCMW heeft gebruikt; deze aantekeningen zullen betrekking hebben op:

- vragen of verduidelijkingen die aan het OCMW moeten gevraagd worden tijdens het bezoek;
- nuances die moeten worden aangebracht aan de antwoorden van het OCMW op basis van de informatie die beschikbaar is bij de POD MI.
- informatie die de antwoorden van het OCMW aanvult op basis van de informatie die beschikbaar is bij de POD MI.
- ...

Om deze vergelijkende analyse uit te voeren, zal de auditeur zich in het bijzonder de volgende vragen stellen:

- Deelnemende partijen:
 - Zijn alle functies of diensten die hij heeft ontmoet of waarvan het werk werd vastgesteld tijdens de inspecties opgelijst door het OCMW?
 - Is, wanneer er een proces wordt uitgevoerd door meerdere medewerkers en/of diensten, duidelijk bepaald "wie wat doet" tijdens het proces?
 - ...

- Tools:
 - Zijn alle opgelijste tools duidelijk voor de auditeur?
 - Zijn alle tools die het OCMW heeft ontvangen via de laatste inspecties opgelijst door het OCMW?
 - Zijn de eventuele tools die het OCMW heeft ontvangen via het beheer van de waarschuwingen door de inspecteur van het OCMW opgelijst door het OCMW?
 - ...

- Procedures en beheer van de informatie:
 - Konden de door het OCMW aangehaalde formele richtlijnen worden vastgesteld tijdens de inspecties?
 - Worden de informele richtlijnen die werden vastgesteld tijdens de inspecties aangehaald door het OCMW?
 - Kon het gebruik van de door het OCMW aangehaalde documentatie worden vastgesteld tijdens de inspecties?
 - ...

- Doelstellingen van de processen:
 - Kunnen andere pistes tot verbetering / optimalisering worden meegedeeld aan het OCMW, op basis van de door de POD MI verzamelde informatie?
 - Kan het bereiken van de doelstellingen volgens het OCMW bevestigd, ontkracht of genuanceerd worden door de bij de POD MI verzamelde informatie? Indien ontkracht of genuanceerd, waarom?
 - ...

- Beheer van de risico's en van de interne controle:
 - Moeten andere specifieke risico's voor het OCMW worden toegevoegd, op basis van de voorbereiding van het OCMW en van de bij de POD MI verzamelde informatie?
 - Is, op basis van de bij de POD MI verzamelde informatie, de evaluatie van de risico's door het OCMW correct?
 - Worden alle maatregelen voor het risicobeheer die werden vastgesteld tijdens de inspecties opgelijst door het OCMW?
 - ...

6.3 In het document "Beheer van de risico's en van de interne controle" zal de auditeur aan de volledige tabel een 5de kolom toevoegen met als titel "Maatregel(en) die het OCMW zou moeten nemen om het risico te verminderen".

In deze kolom zal de auditeur bepaalde maatregelen toevoegen om het risico te verminderen. Dit op basis van:

- de voorbereiding van het OCMW;
- de bij de POD MI verzamelde informatie;

- de maatregelen aangehaald in titel 2.4 ("Beheer van de risico's en van de interne controle") van hoofdstuk 2 van deze gids ("Voorstelling van de concepten in verband met de audit");
- de kennis van de auditeur inzake beheer van de risico's bij "gelijkaardige" OCMW's op het vlak van grootte van de instelling, organisatie, werking, ...

In dit stadium zijn deze maatregelen slechts een aanzet die moet besproken worden tijdens het bezoek zodat die kan worden bevestigd, ontkracht of genuanceerd.

4.3 Bezoek bij het OCMW

5 Vaststelling van de ontmoete personen:

De auditeur zal de "kernpersonen" ontmoeten die verantwoordelijk zijn voor het proces. Het is van belang dat alle processen vertegenwoordigd worden door de verschillende personen die worden geïnterviewd. Deze twee criteria zullen het aantal ontmoete personen bepalen.

Dit aantal kan wisselen, al naar gelang de grootte en de organisatie van het OCMW.

Voorbeelden van ontmoetingen die moeten worden uitgevoerd:

OCMW X:

- Directeur-generaal / Secretaris
- MW diensthoofd

OCMW Y:

- Directeur-generaal / Secretaris
- Financieel directeur / Ontvanger
- 2 MW (1 verantwoordelijk voor de algemene sociale dienst + 1 verantwoordelijk voor de dienst Vreemdelingen)

OCMW Z:

- Directeur-generaal / Secretaris
- Verantwoordelijke dienst Financiën
- Verantwoordelijke van de administratieve dienst
- Verantwoordelijke van de sociale dienst

Wanneer er een afspraak wordt gemaakt, zal bovenstaand criterium (vertegenwoordiging van het volledige proces) worden uitgelegd aan het OCMW. Wanneer de auditeur de werking van het gecontroleerde OCMW kent, kan hij het OCMW de persoon meedelen die hij wil ontmoeten. Wanneer de auditeur de werking van het gecontroleerde OCMW niet kent, zal hij het OCMW vragen om de

personen die hij wil ontmoeten mee te delen op basis van de hierboven vermelde criteria.

6 Verloop van de gesprekken:

De interviews kunnen individueel of collectief zijn. Indien mogelijk zal de voorkeur gegeven worden aan collectieve interviews, zodat elke verantwoordelijke van een of meerdere processen de informatie kan horen in verband met de andere processen en de informatie kan verdelen in verband met de werking van zijn diensten. Dit zal vooral belangrijk zijn voor de risico's in verband met het "doorgeven" (cf. Hoofdstuk 2 "Voorstelling van de concepten in verband met de audit" Titels 2.4 en 2.5).

Wanneer collectieve interviews niet mogelijk zijn (aantal ondervraagde personen te groot, bepaalde ondervraagde personen zijn niet beschikbaar tijdens de volledige duur van de ontmoeting, individuele gesprekken gevraagd door het personeel van het OCMW voor een grotere vrijheid van uitdrukking, ...) zullen er individuele gesprekken plaatsvinden. Er zal echter een collectieve ontmoeting nodig zijn voor de besluiten van de audit en de goedkeuring van het actieplan.

7 Inhoud van de gesprekken:

6.1 Bespreking en ontwikkeling van de voorbereidende documenten nr. 1 tot nr. 4:

De eerste 4 voorbereidende documenten zullen overlopen en besproken worden met de ontmoete personen op basis van de aantekeningen van de auditeur tijdens zijn voorbereiding en dit in deze volgorde:

- Deelnemende partijen;
- Tools;
- Procedures en Beheer van de informatie;
- Doelstellingen van de processen.

Via de bespreking zal de auditeur een tweede maal de tabellen invullen die door het OCMW zijn ingevuld. De aantekeningen tijdens de interviews zullen in een 3de kleur gebeuren. Deze aantekeningen zullen bestaan uit:

- een verduidelijking van de informatie die het OCMW heeft gegeven tijdens haar verduidelijking;
- een antwoord op de eventuele vragen die de auditeur zich heeft gesteld tijdens zijn voorbereiding;
- ...

Bij het onderzoek en de bespreking van 4 hierboven vermelde documenten zal de auditeur eveneens het 5de document open houden, namelijk "Beheer van de risico's en van de interne controle". Dit om, op basis van de informatie ontvangen tijdens de gesprekken, het volgende eraan toe te voegen:

- eventuele bijkomende risico's die niet waren opgelijst tijdens de twee voorbereidingen;
- eventuele maatregelen die reeds zijn ingevoerd door het OCMW, maar niet waren opgelijst tijdens de twee voorbereidingen.

7.1 Beheer van de risico's en interne controle:

Als laatste zal het document "Beheer van de risico's en interne controle" worden besproken en aangevuld. Het gaat om de versie na de voorbereiding van de auditeur, namelijk de tabel met een 5de kolom "Maatregel(en) die het OCMW zou moeten nemen om het risico te verminderen".

Voor elk proces zal elk risico worden onderzocht:

- De waarschijnlijkheid dat het zal voorkomen, gegeven door het OCMW tijdens haar voorbereiding zal worden uitgelegd door het ontmoete personeel. Wanneer de auditeur een verschillend advies heeft over het gegeven niveau van waarschijnlijkheid, zal dit besproken en uitgelegd worden. De auditeur zal eventueel een motivering geven om een betekenis te geven aan de waarde die eraan is gegeven.
- De maatregelen die reeds zijn ingevoerd door het OCMW en waarvoor meer informatie nodig is (aantekeningen tijdens de voorbereiding van de auditeur) zullen worden verklaard door het ontmoete personeel. De verduidelijkingen die worden gegeven zullen door de auditeur genoteerd worden in de 3de kleur.
- Voor elk risico zal besproken worden of een nieuwe maatregel of een aanpassing van de eventueel reeds door het OCMW ingevoerde maatregel nodig is.

Dit op basis van:

- de evaluatie van de waarschijnlijkheid en van de impact van het risico: het zal niet verplicht zijn om een nieuwe maatregel in te voeren voor een risico waarvan de waarschijnlijkheid bijvoorbeeld bijna nihil is of waarvan de impact onbeduidend is.
- het al dan niet bestaan van een maatregel om het onderzochte risico te verminderen.

Op basis van deze twee criteria, indien het OCMW en / of de auditeur van mening is dat een nieuwe maatregel moet worden ingevoerd of dat de reeds ingevoerde maatregel moet worden aangepast, zal het voorstel van maatregel worden vermeld in de 5^{de} kolom. De voorgestelde maatregelen kunnen preventief (om de waarschijnlijkheid te verminderen), en / of verbeterend (om de impact te verminderen) en / of detecterend zijn (om te alarmeren over een

ontluikend risico). Aangezien de impact van het risico bepaald wordt door andere elementen die diegene die beheerd worden door het OCMW zullen hoofdzakelijk de preventieve en detecterende maatregelen worden uitgevoerd door het OCMW.

Deze maatregelen zullen bepaald worden op basis van:

- de ervaring op het terrein van het ontmoete personeel;
- de kennis van de auditeur inzake beheer van de risico's bij "gelijkaardige" OCMW's: OCMW's van dezelfde grootte, OCMW die op dezelfde manier gestructureerd zijn, OCMW's met hetzelfde soort problemen, enz.
- de maatregelen aangehaald in titel 2.5 ("Beheer van de risico's en van de interne controle") van hoofdstuk 2 van deze gids ("Voorstelling van de concepten in verband met de audit");
- ...

De voorgestelde maatregelen zullen dus rekening moeten houden met de organisatie en werking van het gecontroleerde OCMW, met haar specifieke kenmerken, met de middelen die het personeel ter beschikking heeft om de maatregelen tot vermindering van de risico's in te voeren, enz.

7.2 Bepaling van de prioriteiten:

Het is van belang om er rekening mee te houden dat een goed procesbeheer en de invoering en het goede beheer van een efficiënt controlemiddel een progressief, evolutief en dynamisch werk is. Niet alle aanbevelingen die werden uitgevoerd tijdens de risicoanalyse zullen tegelijk kunnen worden uitgevoerd, daarom zullen er prioriteiten moeten worden gesteld: welk proces, welke doelstelling, welke dienst, welke stap van de procedure, ... hieraan zal in eerste instantie aandacht worden besteed.

- Wanneer de analyse van het beheer van de risico's en van de interne controle van het gecontroleerde OCMW beëindigd is, zal, in eerste instantie, aan het ontmoete personeel gevraagd worden om te bepalen wat, volgens haar, de risico's zijn waaraan prioritair moet gewerkt worden op korte, middellange en lange termijn. Deze bepaling van de prioriteiten zal uitgevoerd moeten worden op basis van de evaluatie die is gebeurd van de risico's, in termen van waarschijnlijkheid van voorkomen en van impact.
- In tweede instantie zal de auditeur op zijn beurt bepalen wat, volgens hem, de risico's zijn waaraan moet gewerkt worden op korte, middellange en lange termijn.

6.4 Bepalen van het actieplan

Op basis van de door het OCMW en de auditeur opgestelde prioriteiten zal een actieplan worden opgesteld. Dit plan zal het volgende bepalen:

1. de risico's die als prioritair worden beschouwd door het OCMW en de auditeur;
2. de huidige evaluatie ervan (voorkomen + impact)
3. de door het OCMW en de auditeur voorgestelde maatregelen om deze risico's te verminderen;
4. De vastgelegde einddatum om de voorgestelde maatregelen in te voeren;
5. de deelnemende partijen die verantwoordelijk zijn voor de richting van deze invoering.

Dit actieplan zal worden opgesteld in de hiervoor voorzien tabel (Bijlage) en opgenomen worden in het verslag.

7.3 Verslag

Na het bezoek bij het OCMW zal een verslag worden opgesteld door de auditeur dat aan de autoriteiten van het OCMW worden bezorgd.

Dit verslag zal het volgende bevatten:

1. Een voorgeschiedenis van de eventuele vorige audits uitgevoerd door de POD MI bij dit OCMW
2. Een verslag over de voorbereiding uitgevoerd door het OCMW
3. Een verslag over het verloop van de audit
4. De resultaten van de audit:
 - 4.1 Het beheer van de processen:
 - a. De analyse van de deelnemende partijen die betrokken zijn bij en verantwoordelijk zijn voor het beheer van de onderzochte processen.
 - b. De analyse van de tools die gebruikt worden door de deelnemende partijen gebruiken voor het beheer en de uitvoering van de onderzochte processen.
 - c. De analyse van de uitvoering van de doelstellingen van de onderzochte processen.
 - 4.2 Het beheer van de procedure en van de informatie:
 - a. De analyse van de procedures
 - b. De analyse van het beheer van de informatie

- 4.3 Het beheer van de risico's en van de interne controle, waaronder de aanbevelingen om dit beheer van de risico's te verbeteren
5. Het door het OCMW en de auditeur vastgelegde actieplan.

Dit verslag en het actieplan dat het bevat, zullen eveneens gebruikt worden bij de volgende audit om de opvolging van de eerste audit uit te voeren.

7.4 Opvolging

Volgens de vastgelegde periodiciteit (cf. Hoofdstuk 3 "Algemene organisatie van de audits", titel 3.1 "Periodiciteit van de audits") zal de volgende audit vastgelegd en uitgevoerd worden door de auditeur.

Er zal opnieuw een voorbereiding gevraagd worden aan het OCMW, die echter zal aangevuld worden met het verslag van de vorige audit.

Tijdens zijn eigen voorbereiding zal de auditeur het volgende vergelijken:

- de door het OCMW uitgevoerde voorbereiding en de vaststellingen vermeld in het verslag van de vorige audit;
- de door het OCMW uitgevoerde voorbereiding en het actieplan vermeld in het verslag van de vorige audit.

Tijdens de gesprekken uitgevoerd tijdens het bezoek aan het OCMW zullen het ontmoete personeel en de auditeur een evaluatie uitvoeren van de uitvoering van het actieplan dat werd vastgelegd tijdens de vorige audit om het OCMW te plaatsen tegenover de vastgelegde maatregelen en termijnen: PLAN - DO – CHECK – ACT.

Voor de maatregelen die werden aanbevolen tijdens de vorige audit en die niet werden uitgevoerd: de redenen waarom zij niet werden uitgevoerd, zullen geëvalueerd worden: risico slecht geëvalueerd, maatregel vastgelegd tijdens de eerste audit werd niet aangepast, er zijn nieuwe beïnvloedende factoren ontstaan, wijziging van de organisatie waarop de voorgestelde maatregel was gebaseerd, enz.

Wat de maatregelen betreft die werden aanbevolen tijdens de vorige audit en werden uitgevoerd: de impact ervan op het voorkomen en/of impact van het risico zal geëvalueerd worden door het OCMW en de auditeur.

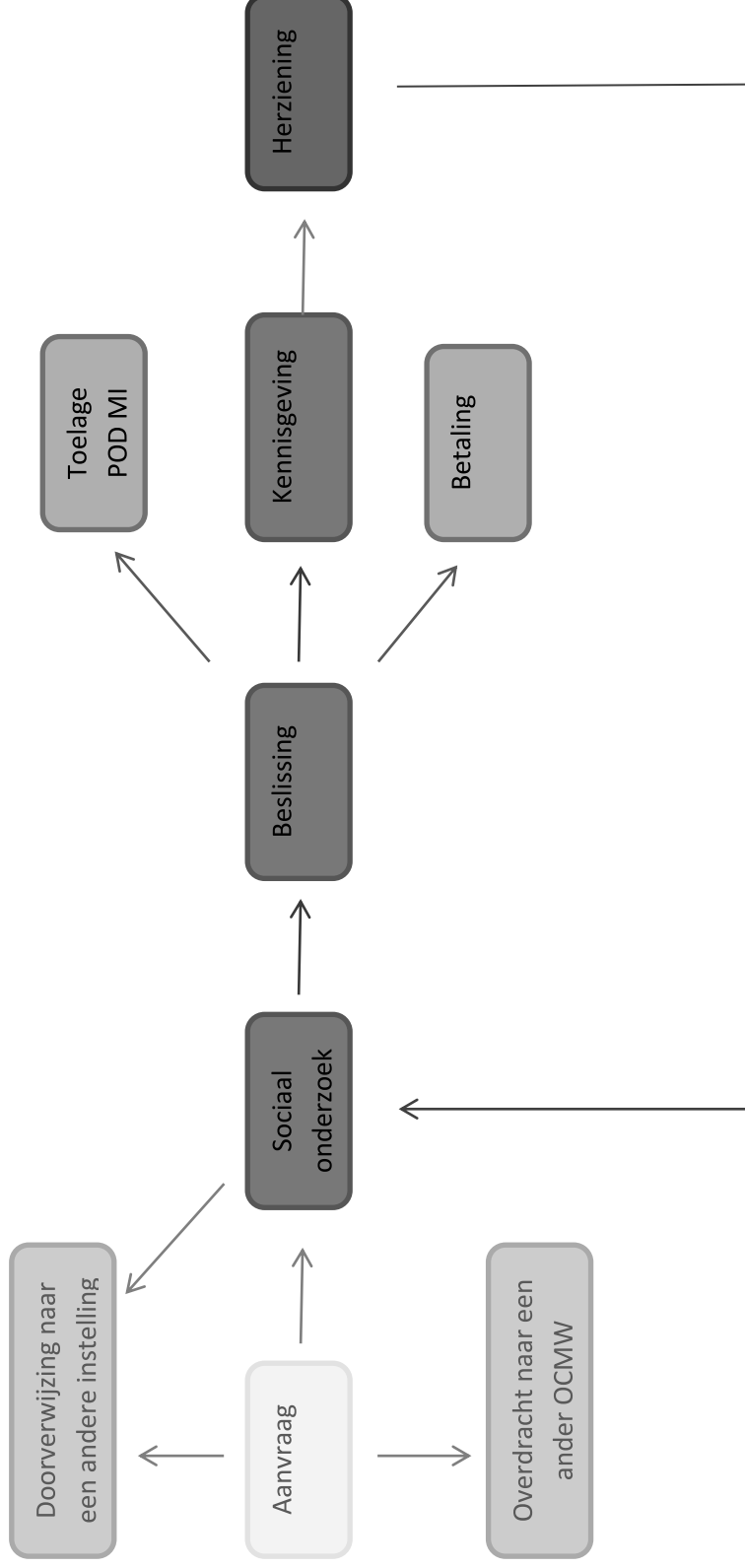
Op basis van deze evaluaties en van de analyse van de nieuwe vaststellingen zal een nieuw actieplan worden opgesteld.

Bijlagen

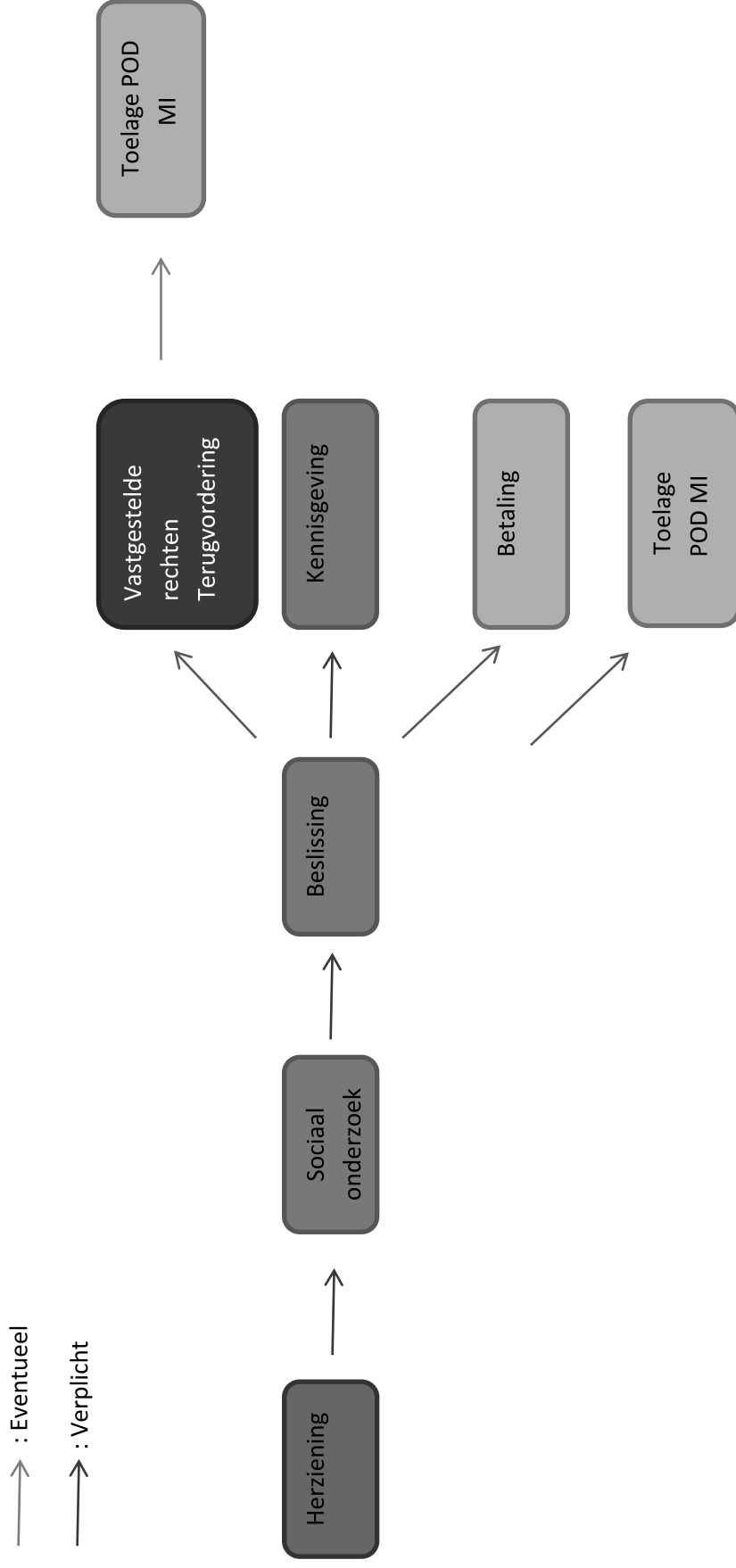
Schema nr. 1 Proces - 1^{ste} aanvraag

→ : Eventueel

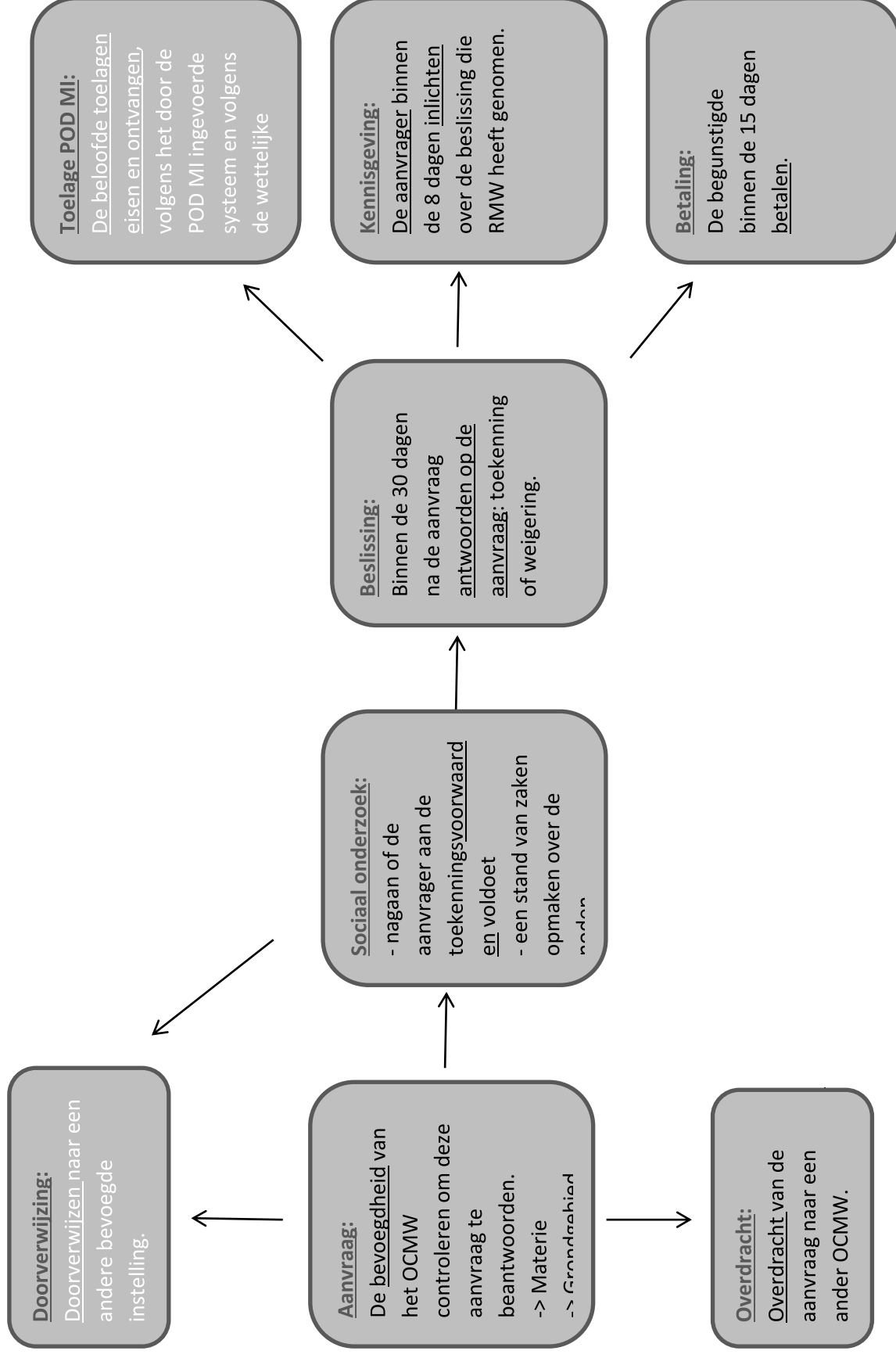
→ : Verplicht



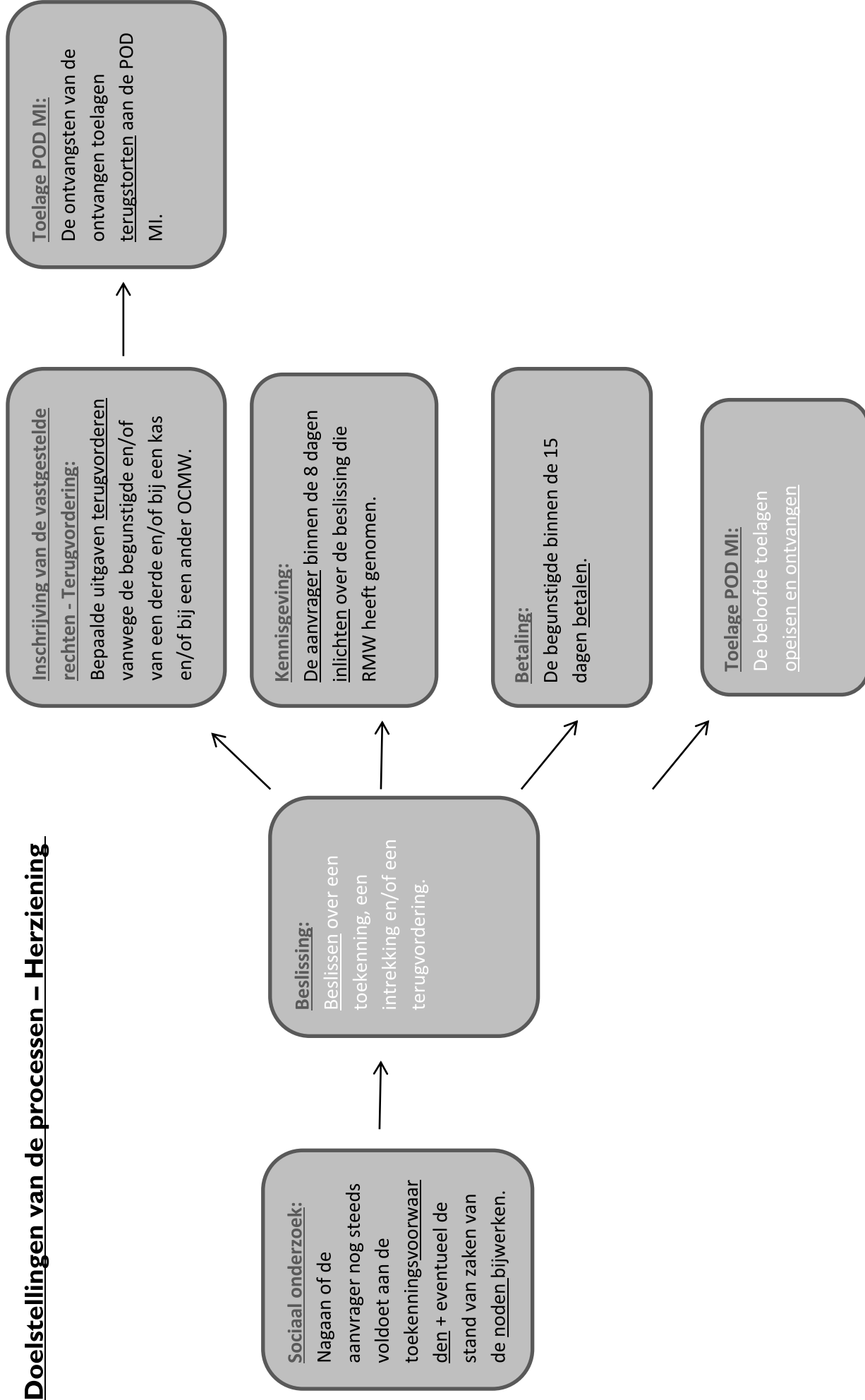
Schema nr. 1: Proces - Herziening



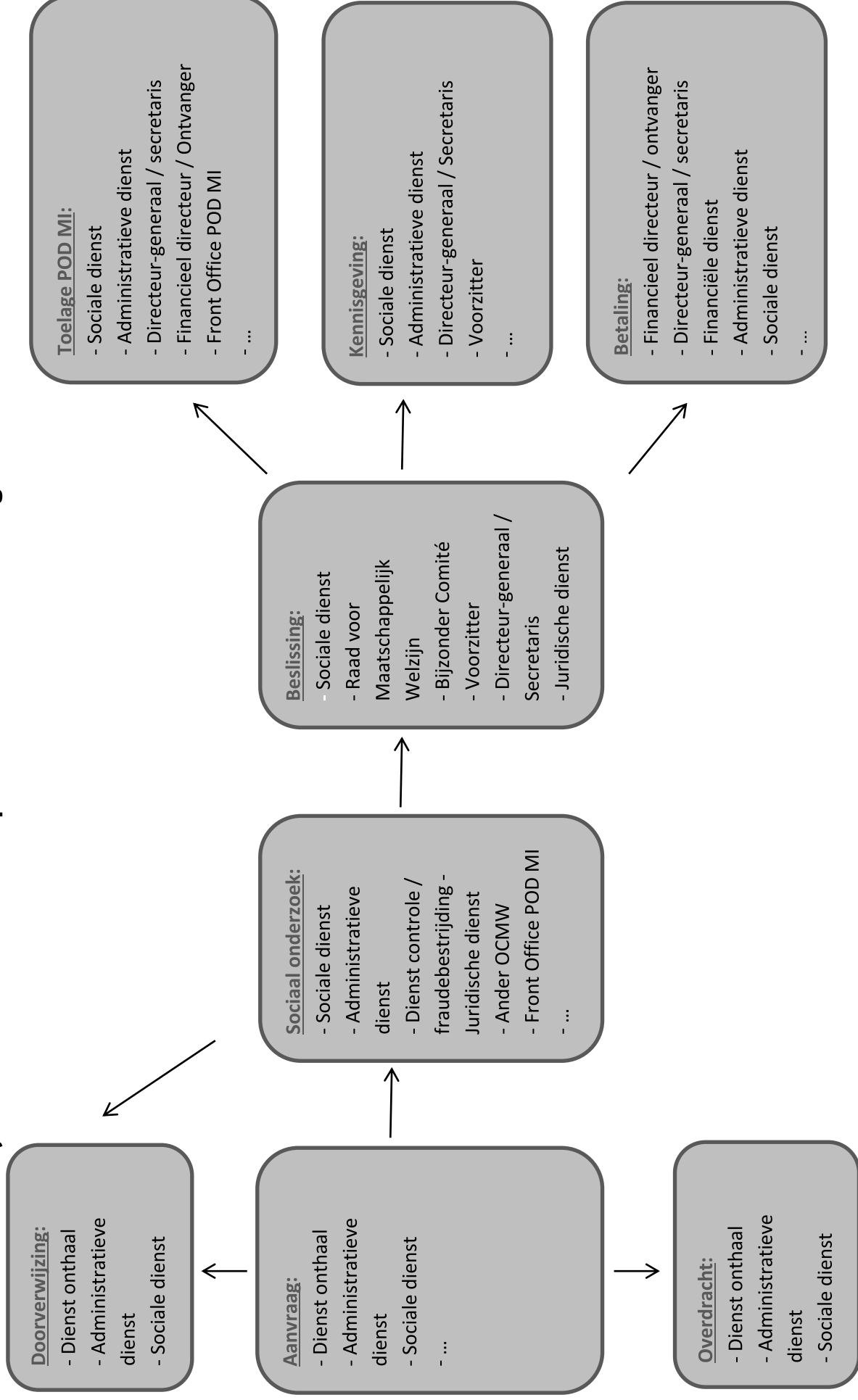
Schema nr. 2: Doelstellingen van de processen - 1ste aanvraag



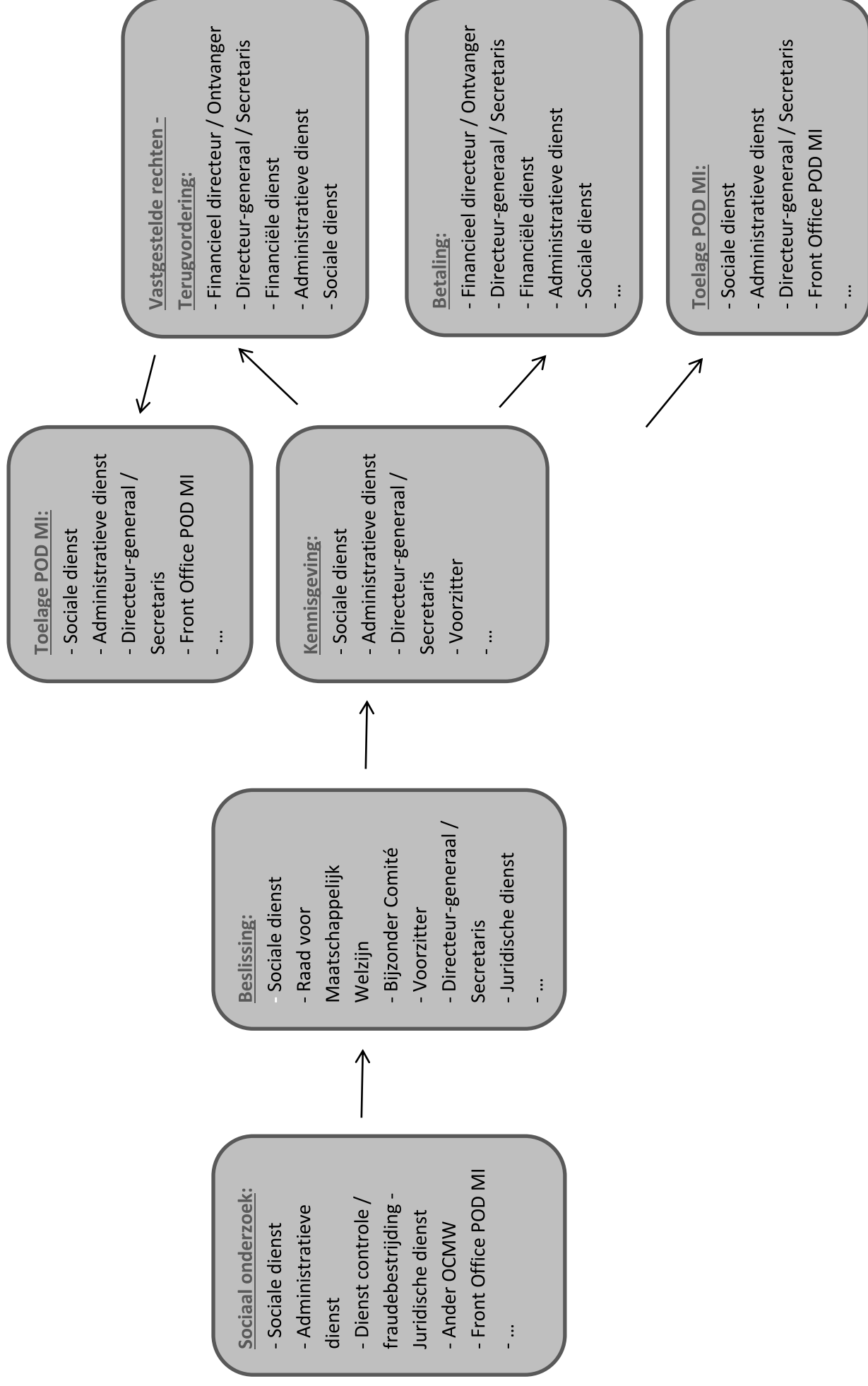
Doelstellingen van de processen – Herziening



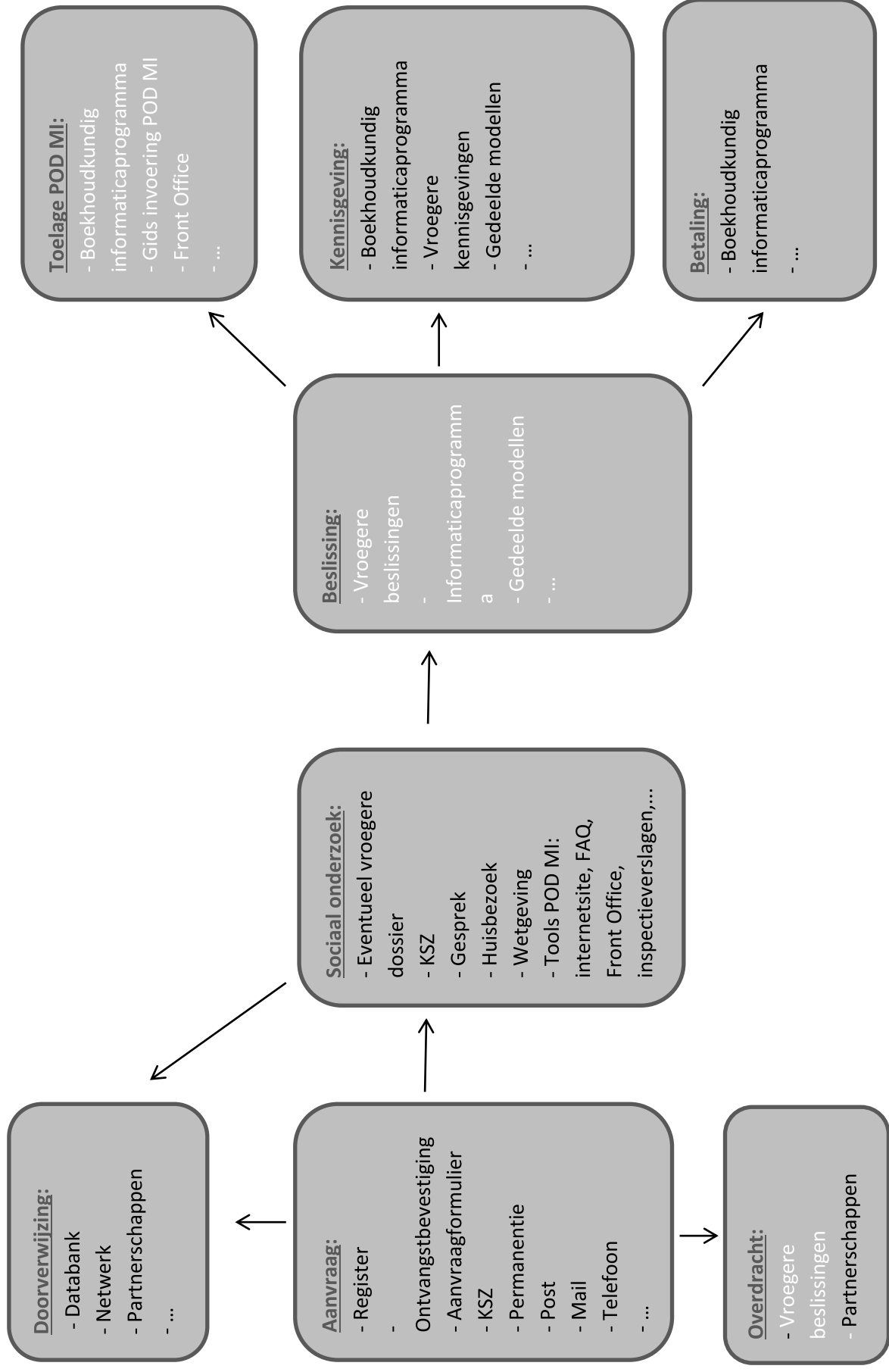
Schema nr. 3: Partijen die deelnemen aan de processen – 1ste aanvraag



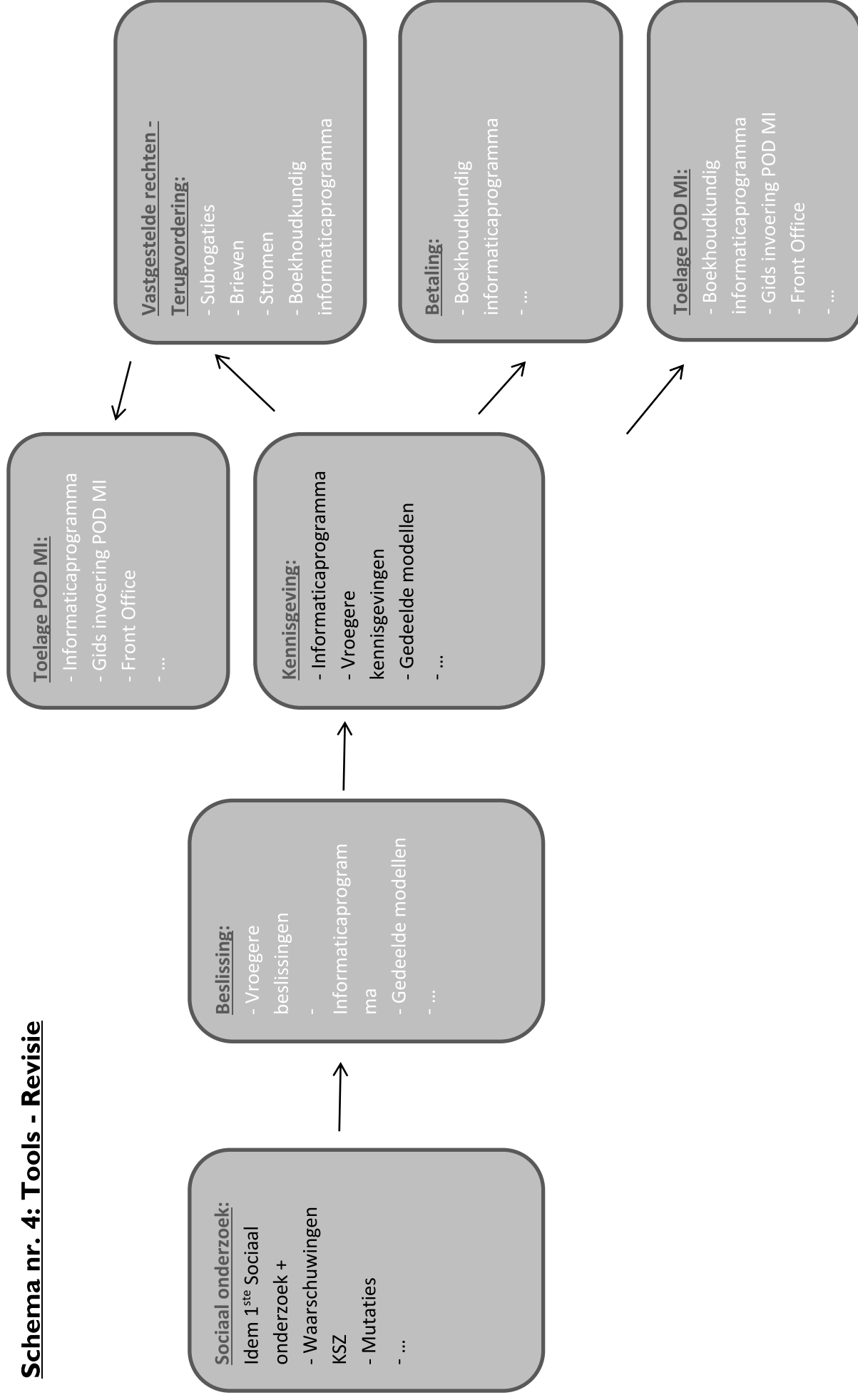
Schema nr. 3: Partijen die deelnemen aan de processen - Revisie



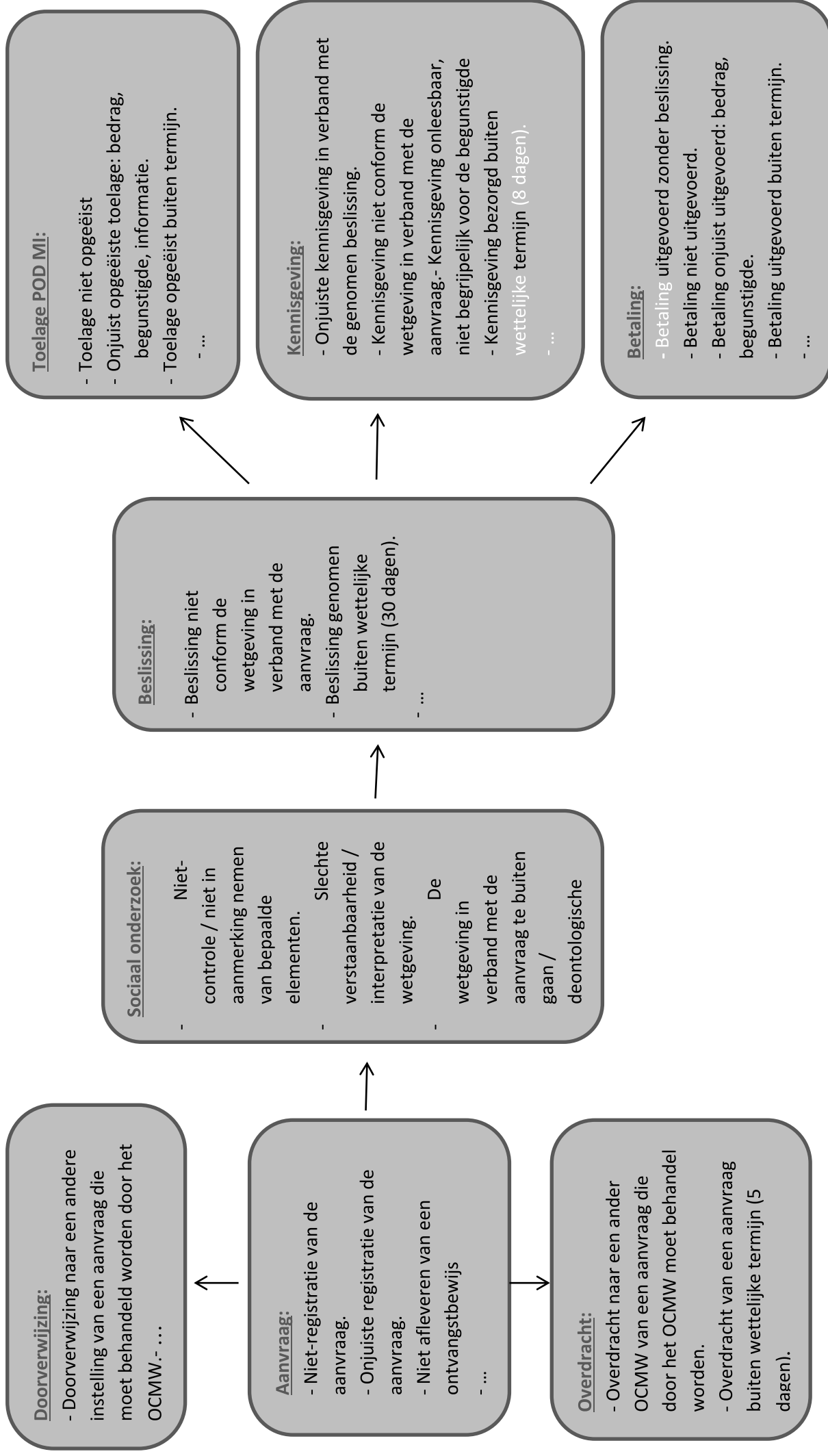
Schema nr. 4: Tools – 1ste aanvraag



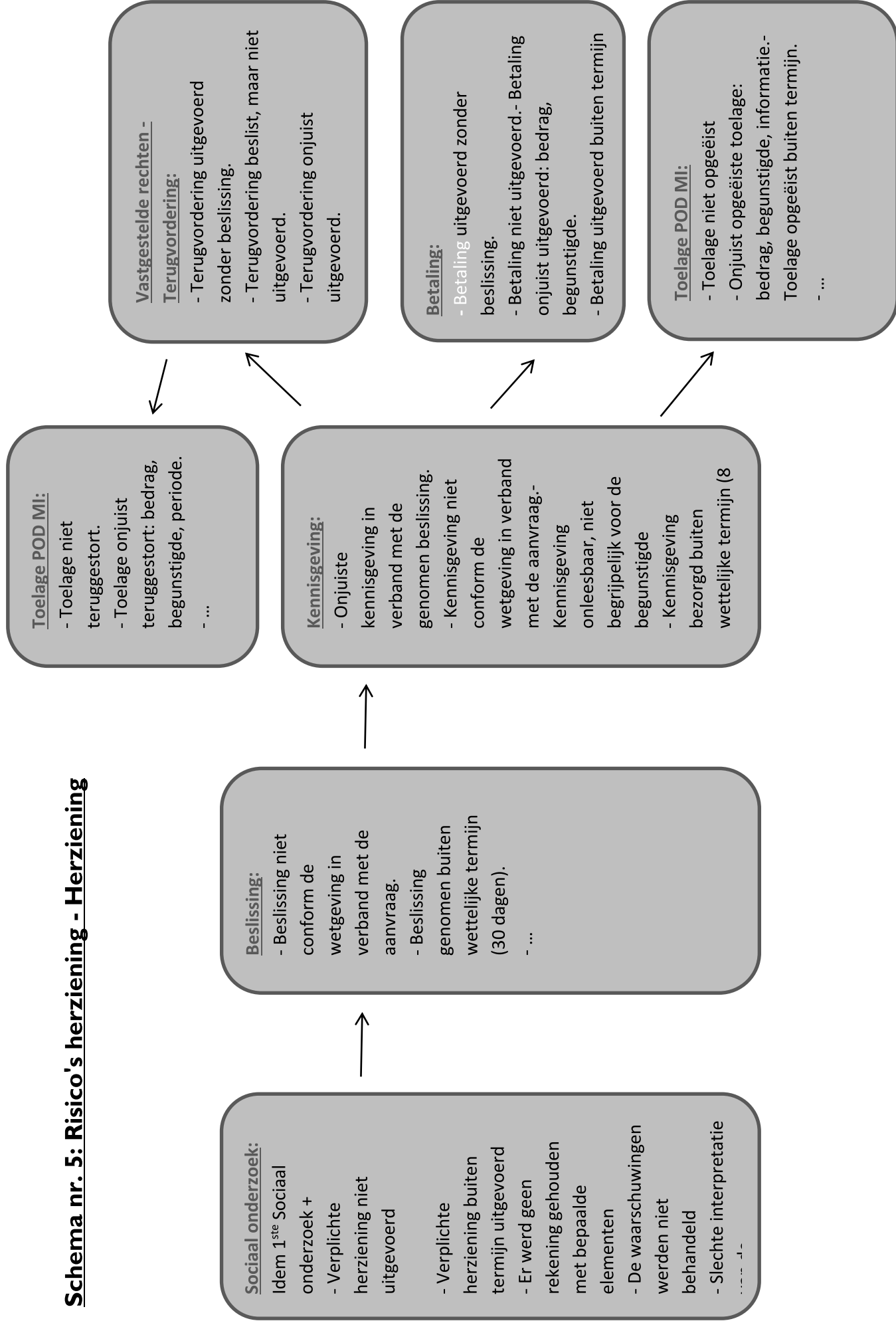
Schema nr. 4: Tools - Revisie



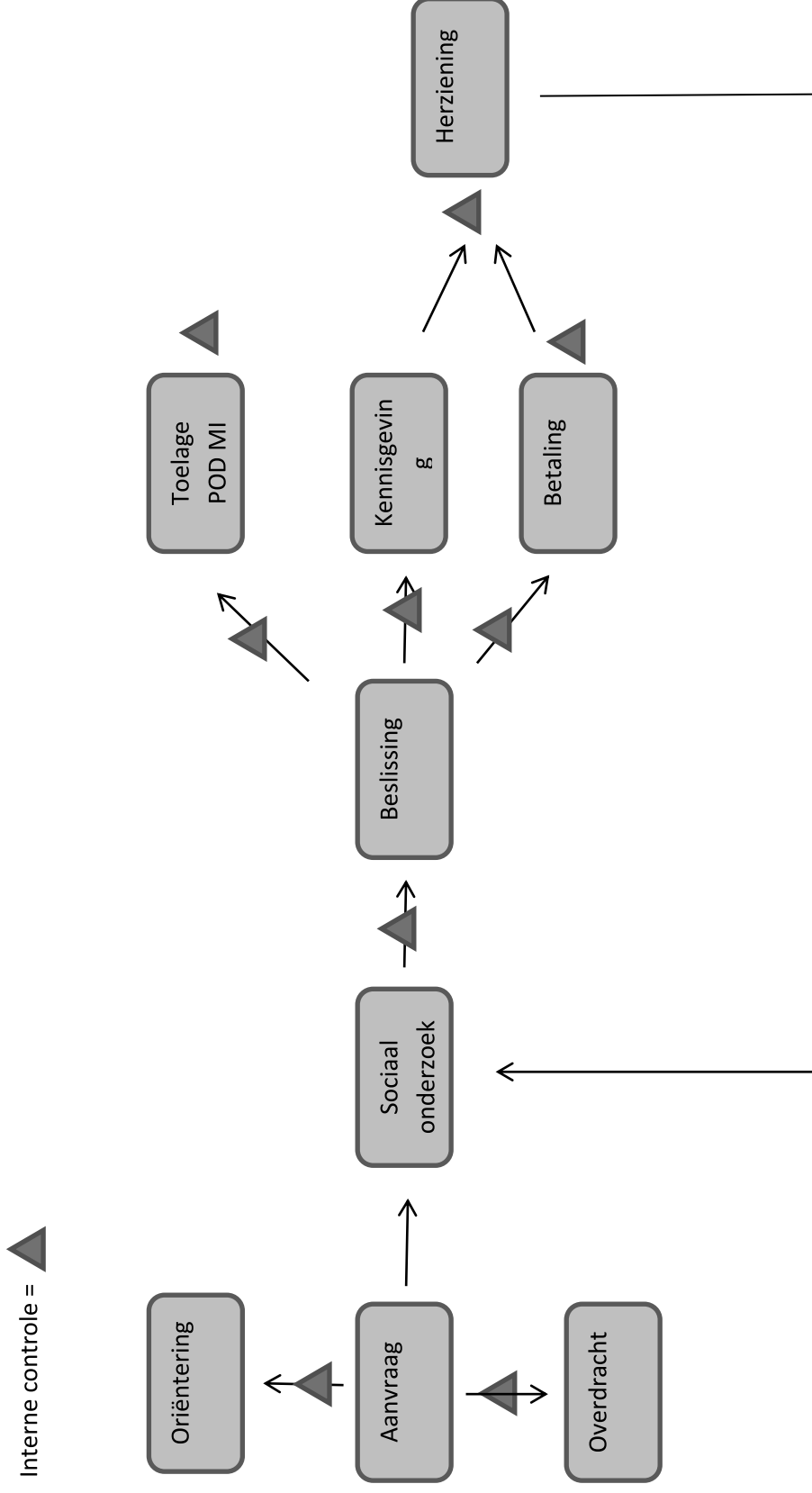
Schema nr. 5: Risico's 1ste aanvraag



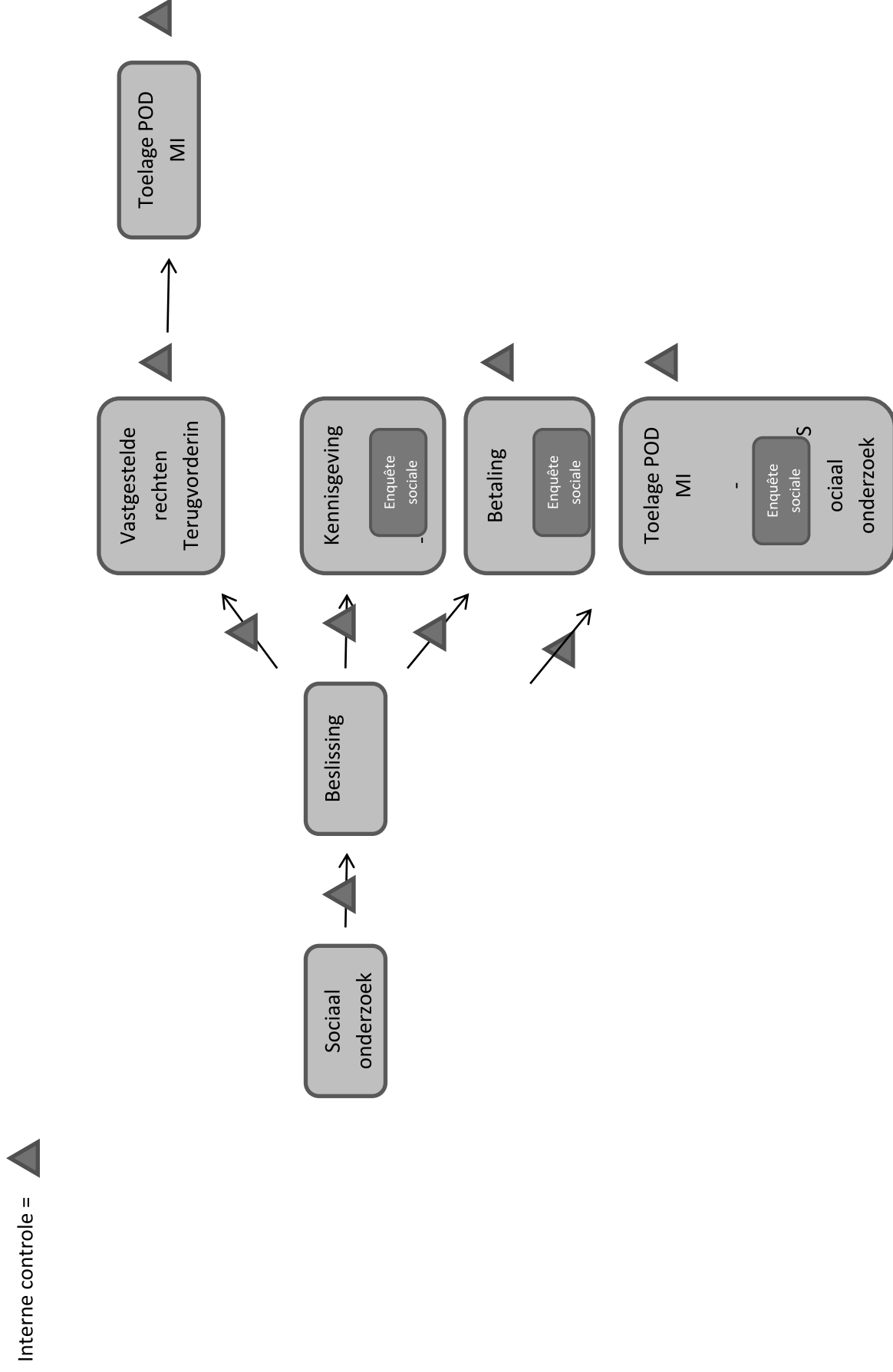
Schema nr. 5: Risico's herziening - Herziening



Schema nr. 6: Sleutelmomenten van interne controles – 1ste aanvraag



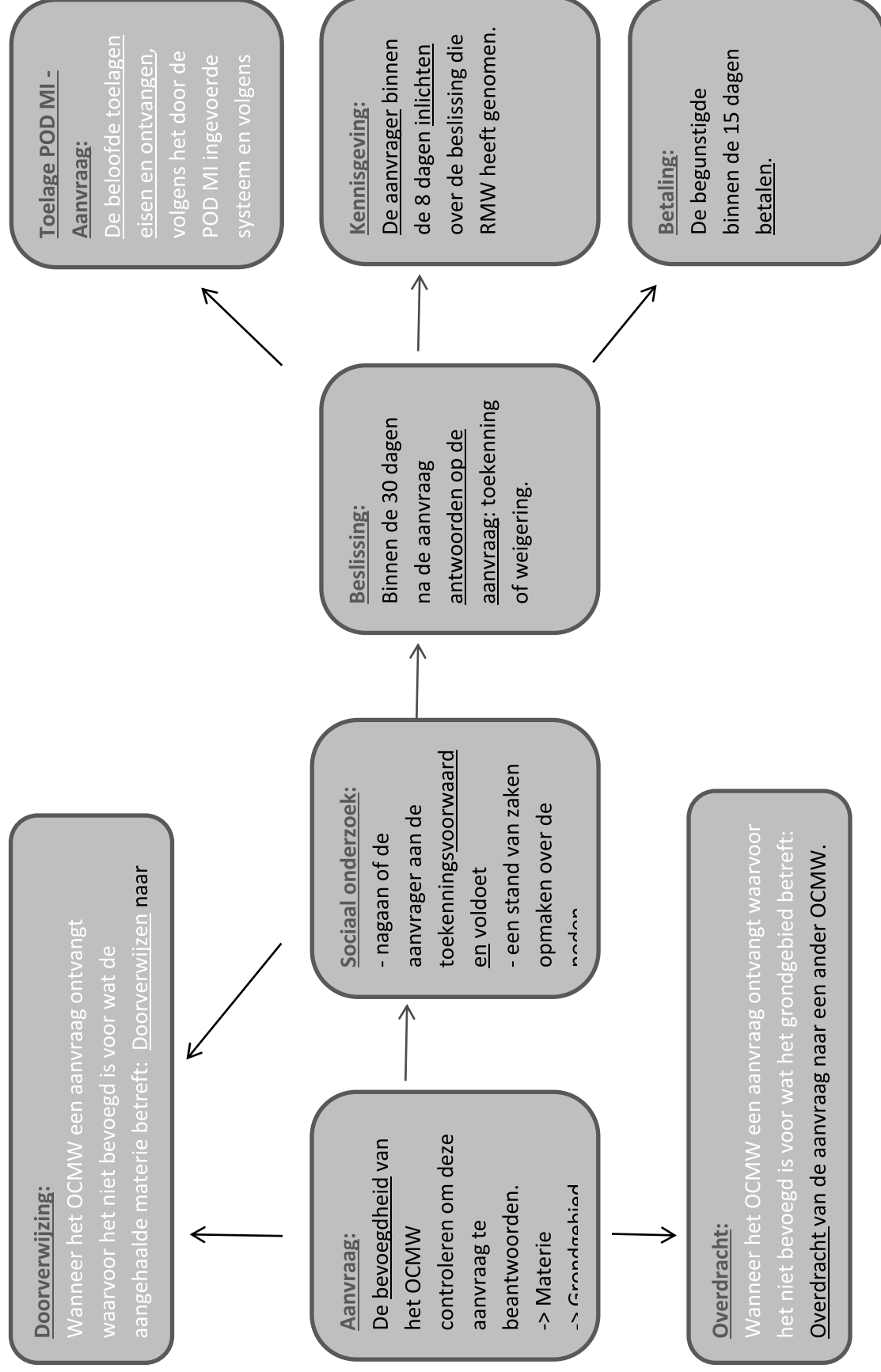
Schema nr. 6: Sleutelmomenten van interne controles – Herziening



Vorbereidingstabellen van de audit

I. Doelstellingen van de processen van een 1ste aanvraag:

Onderstaande processen komen overeen met de processen die onderzocht zijn in het kader van onze audit. De vragen in verband hiermee mogen enkel beschouwd worden in verband met de materies die gesubsidieerd worden door de POD MI.



Instructie voor de voorbereiding:

1ste aanvraag - Voor elk proces:

1. Werd de doelstelling bereikt?

Indien niet, waarom niet?

2. Kan ze geoptimaliseerd (indien bereikt / verbeterd worden (indien niet bereikt)?

3. Hoe?

- **Aanvraag:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Doorverwijzing naar een andere instelling:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Overdracht naar een ander OCMW:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Sociaal onderzoek:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Beslissing:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Kennisgeving:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Toelage:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Betaling:**

1. ?

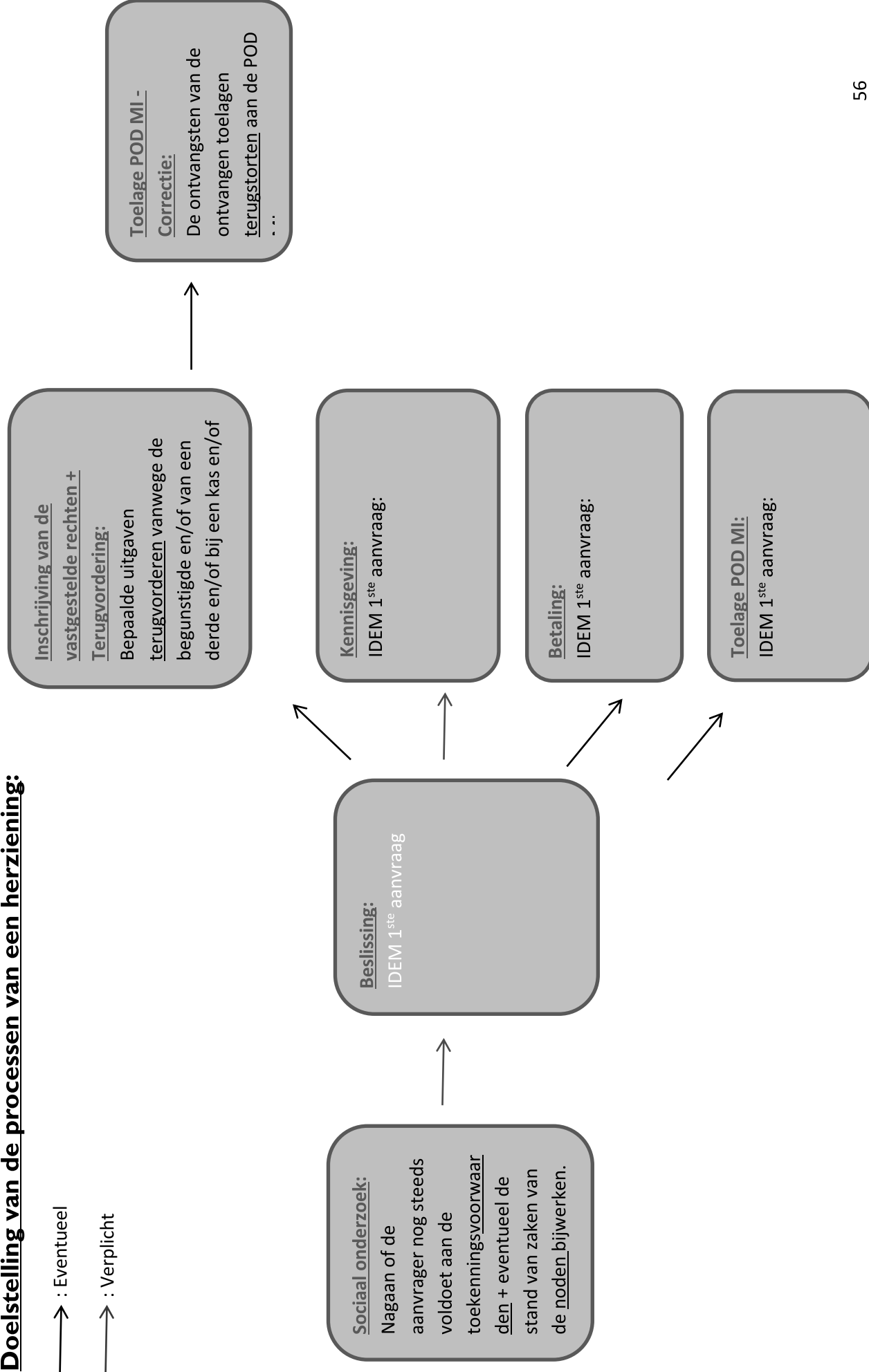
2. ?

3. ?

Doelstelling van de processen van een herziening:

→ : Eventueel

→ : Verplicht



Instructie voor de voorbereiding:

Voor de processen die niet identiek zijn aan de 1ste aanvraag:

1. Werd de doelstelling bereikt?

Indien niet, waarom niet? 2. Kan ze geoptimaliseerd / verbeterd worden?

3. Hoe?

- **Sociaal onderzoek tot herziening:**

1. ?

2. ?

3. ?

- **Inschrijving van de vastgestelde rechten + Terugvordering:**

1. ?

2. ?

3. ?

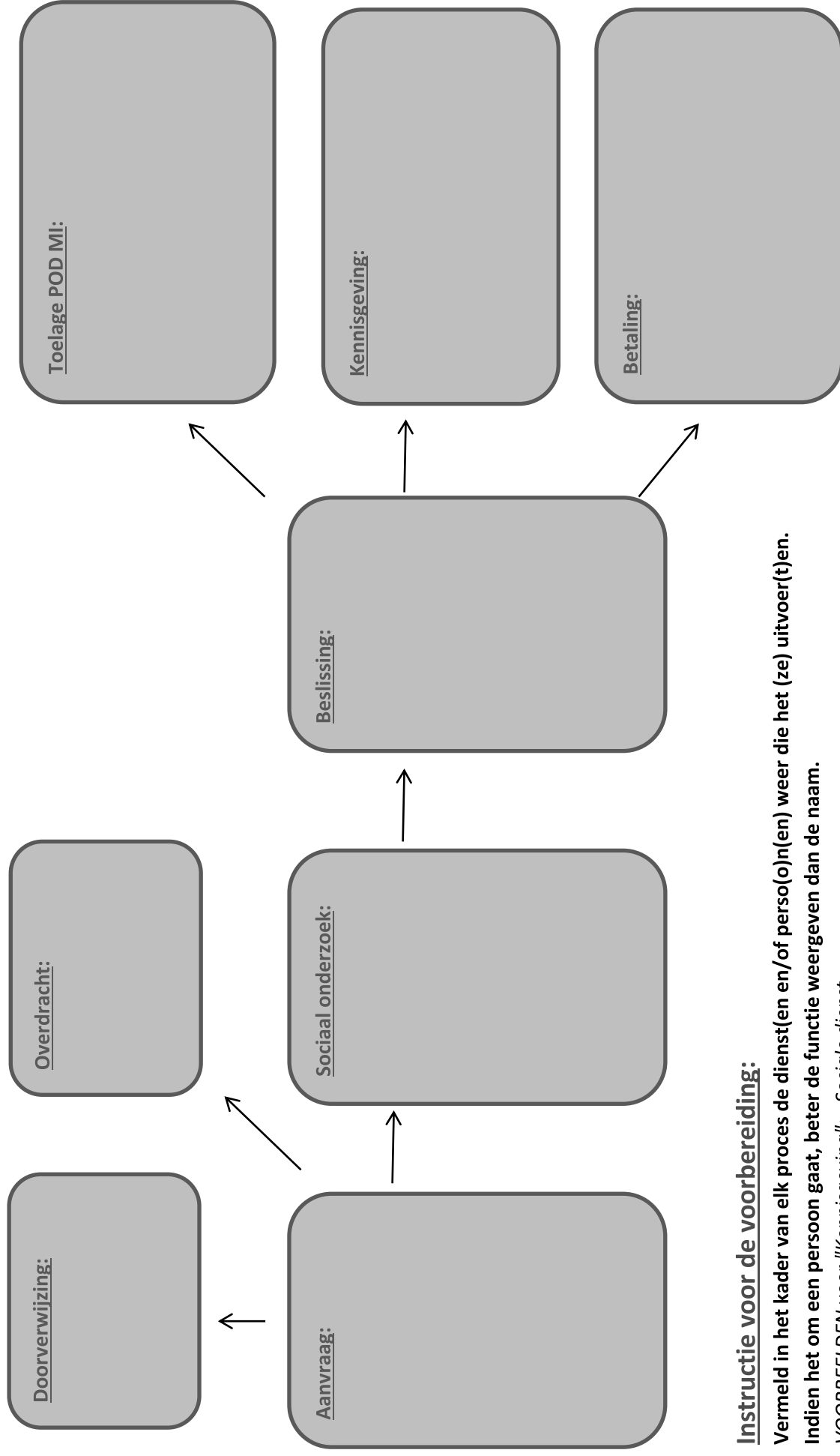
- **Correctie van de toelage POD MI:**

1. ?

2. ?

3. ?

2. Partijen die deelnemen aan de processen – 1ste aanvraag:



Instructie voor de voorbereiding:

Vermeld in het kader van elk proces de dienst(en en/of perso(o)n(en) weer die het (ze) uitvoer(t)en.

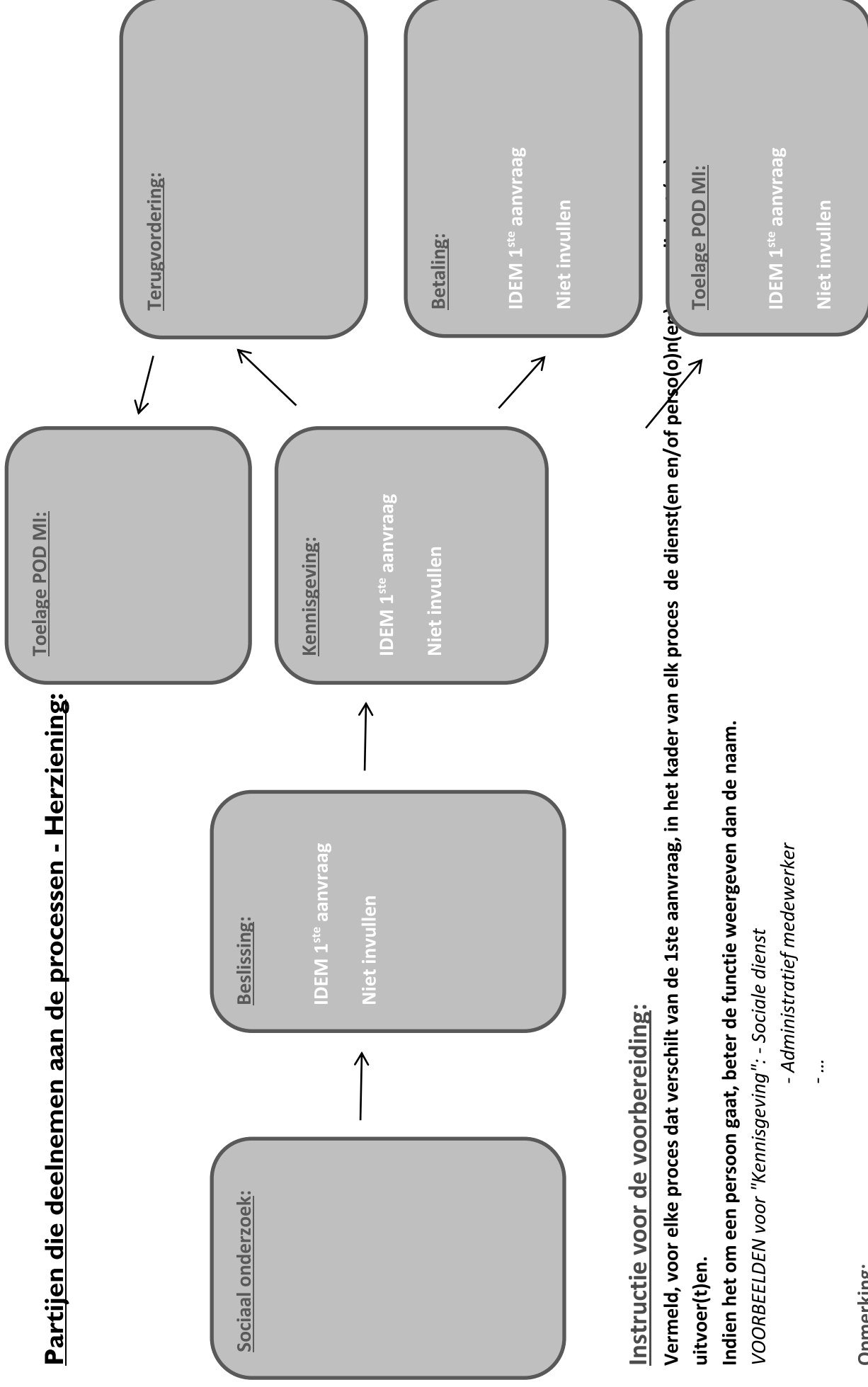
Indien het om een persoon gaat, beter de functie weergeven dan de naam.

VOORBEELDEN voor "Kennisgeving": - Sociale dienst

- Administratief medewerker

- ...

Partijen die deelnemen aan de processen - Herziening:



Instructie voor de voorbereiding:

Vermeld, voor elke proces dat verschilt van de 1ste aanvraag, in het kader van elk proces de dienst(en) en/of perso(o)n(en) uitvoer(t)en.

Indien het om een persoon gaat, beter de functie weergeven dan de naam.

VOORBEELDEN voor "Kennisgeving": - Sociale dienst

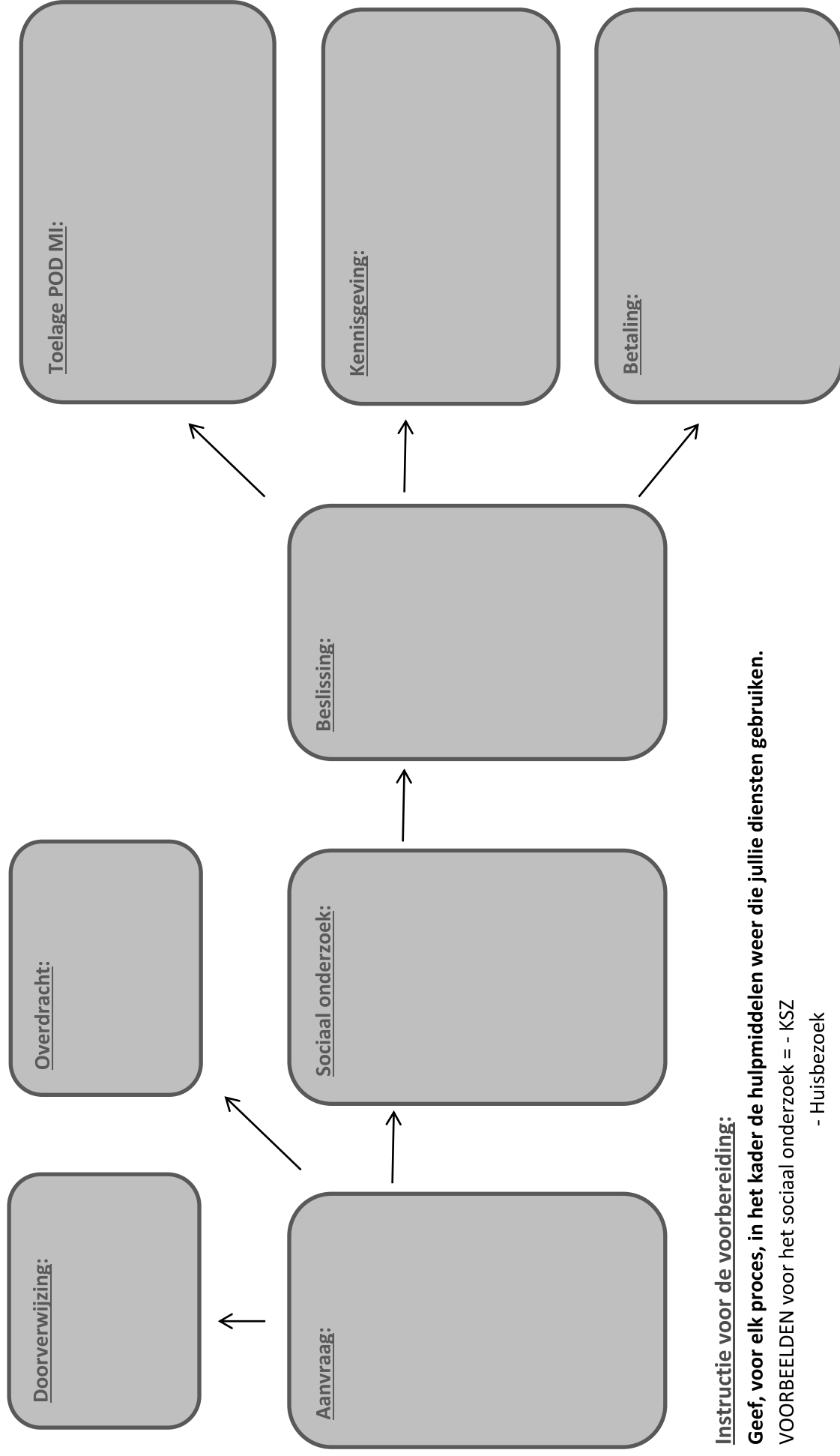
- Administratief medewerker

- ...

Opmerking:

Om een kader te vergroten: erop klikken en vervolgens een van de 4 hoeken verslepen.

3. Hulpmiddelen van de processen van een 1ste aanvraag:



Instructie voor de voorbereiding:

Geef, voor elk proces, in het kader de hulpmiddelen weer die jullie diensten gebruiken.

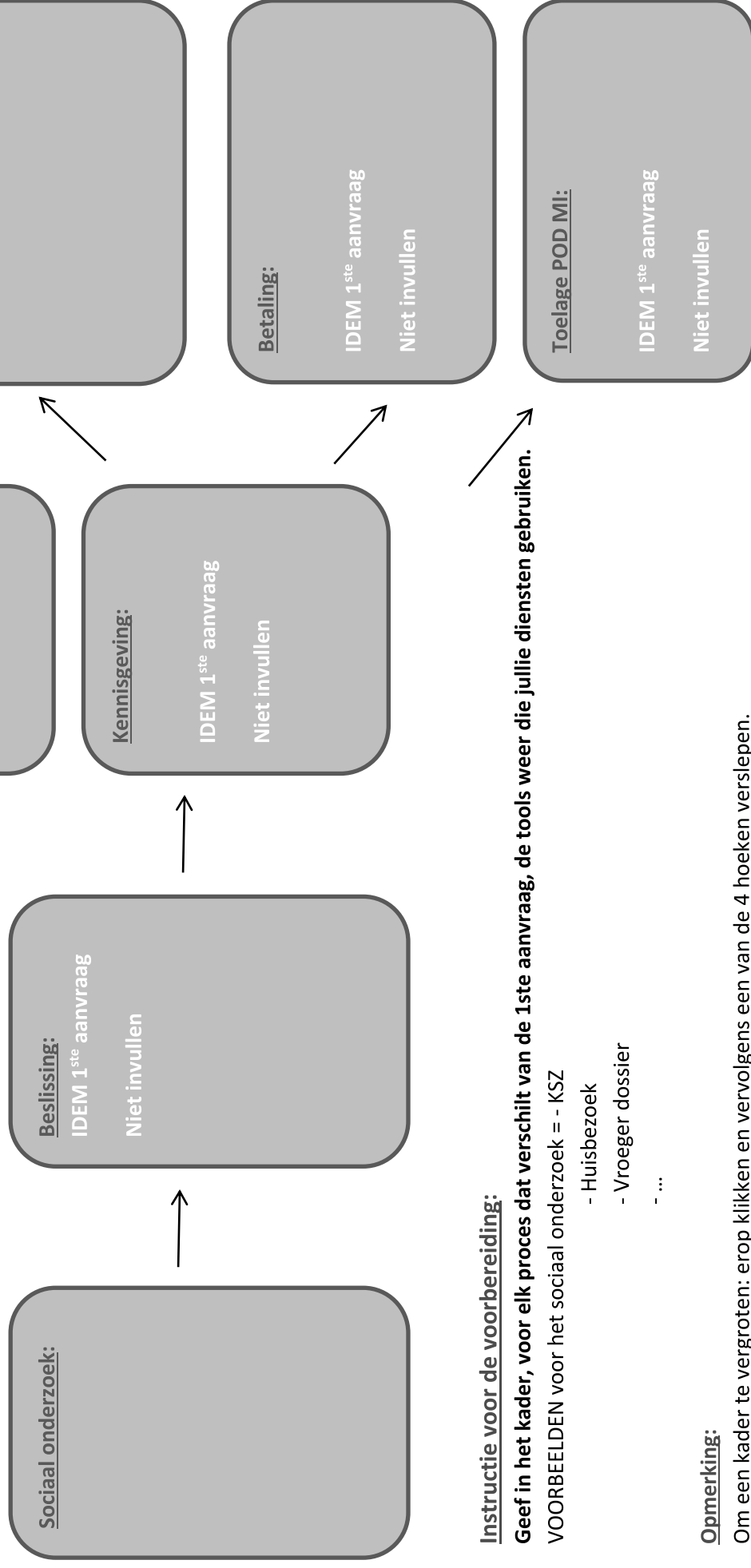
VOORBEELDEN voor het sociaal onderzoek = - KSZ

- Huisbezoek

- Vroeger dossier

- ...

Hulpmiddelen van de processen van een herziening:



Instructie voor de voorbereiding:

Geef in het kader, voor elk proces dat verschilt van de 1ste aanvraag, de tools weer die jullie diensten gebruiken.

VOORBEELDEN voor het sociaal onderzoek = - KSZ

- Huisbezoek
- Vroeger dossier
- ...

Opmerking:

Om een kader te vergroten: erop klikken en vervolgens een van de 4 hoeken verslepen.

4. Procedures en Informatiebeheer:

1. Bestaan er richtlijnen in jouw OCMW?

...

Indien ja: - Voor welke door de POD MI gesubsidieerde materies?

...

- Werden zij opgesteld? Door wie?

...

- Werden zij goedgekeurd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn?

...

- Werden zij bezorgd en uitgelegd aan het personeel?

...

- Worden zij toegepast? Hoe?

...

- Wordt de toepassing ervan gecontroleerd? Hoe?

...

2. Wordt er bij het OCMW documentatie opgesteld voor het personeel?

...

Indien ja: - Door wie?

...

- Waaruit bestaat deze documentatie?

...

- Wordt deze documentatie bijgewerkt? Door wie? Hoe vaak?

...

- Wordt deze documentatie verspreid? Hoe?

...

- Wordt deze documentatie gebruikt? Door wie? Hoe vaak?

...

5. Risicobeheer en interne controle

Instructies voor de voorbereiding:

1. Voor elk aangehaald risico, in de 3de kolom, de waarschijnlijkheid evalueren dat dit risico voorkomt in uw OCMW:
 1. Praktisch nihil
 2. Laag
 3. Gemiddeld
 4. Aanzienlijk

2. Indien jullie op andere risico's botsen, voeg ze toe in de 2de kolom en evalueer in de 3de kolom hun aanwezigheid.

3. Geef, in de 4de kolom, voor elk risico, de eventuele maatregelen weer die bestaan en die reeds werden genomen in uw OCMW om dit risico te verminderen.

Proces	Risico	Aanwezigheid	Maatregel(en) die werd(en) genomen om het risico te verminderen
Aanvraag	Niet-registratie van de aanvraag.	Gemiddeld (3)	- Maandelijkse controle van het register door de DG. - Nummering van het aantal kopieën van de ontvangstbevestigingen
	Onjuiste registratie van de aanvraag.	Praktisch nihil (1)	/
	...		
De aanvraag naar een andere instelling doorsturen	Doorverwijzing naar een andere instelling van een aanvraag die moet worden behandeld door het OCMW.		
	...		
Overdracht van de aanvraag naar een ander OCMW	Overdracht naar een ander OCMW van een aanvraag die moet worden behandeld door het OCMW.		
	Overdracht van de aanvraag naar		

	een ander OCMW buiten wettelijke termijn (5 dagen).		
	Geen beslissing		
	...		
Sociaal onderzoek	Het niet controleren van bepaalde elementen.		
	Het niet in aanmerking nemen van bepaalde elementen.		
	Onduidelijkheid / slechte interpretatie van de wetgeving.		
	De wetgeving in verband met de aanvraag te buiten gaan		
	De deontologische code van de maatschappelijk werkers te buiten gaan		
	...		
Beslissing	Beslissing niet conform de wetgeving in verband met de aanvraag.		
	Beslissing genomen buiten wettelijke termijn (30 dagen).		
	...		
Kennisgeving	Onjuiste kennisgeving in vergelijking met de genomen beslissing (inhoud).		
	Beslissing niet in overeenstemming met de wetgeving in verband met de aanvraag (vorm).		
	Kennisgeving niet leesbaar, niet begrijpelijk voor de begunstigde.		
	Kennisgeving bezorgd buiten de wettelijke termijn (8 dagen).		

	...			
Betaling	Betaling niet uitgevoerd.			
	Betaling uitgevoerd zonder beslissing.			
	Betaling onjuist uitgevoerd: bedrag, begunstigde			
	Betaling uitgevoerd buiten termijn			
	...			
Toelage POD MI: Aanvraag	Toelage niet opgeëist			
	Onjuist opgeëiste toelage: bedrag, begunstigde, informatie.			
	Toelage opgeëist buiten termijn.			
	...			
Sociaal onderzoek tot herziening	Verplichte herziening niet uitgevoerd			
	Verplichte herziening buiten termijn uitgevoerd			
	Bepaalde elementen werden niet in aanmerking genomen			
	De waarschuwingen werden niet behandeld			
	Slechte interpretatie van de waarschuwingen			
	...			
Terugvordering	Terugvordering uitgevoerd zonder beslissing.			
	Terugvordering beslist, maar niet uitgevoerd.			
	Terugvordering onjuist uitgevoerd.			

	...		
Toelage POD MI: correctie	Toelage niet teruggestort		
	Toelage onjuist teruggestort: bedrag, begunstigde, periode.		
	...		

Bijlage: Actieplan

Risico	Evaluatie		Maatregel(en) om het risico te verminderen	Medewerkers / diensten die betrokken zijn bij en verantwoordelijk voor de uitvoering van deze maatregelen	Vervaldatum
	Huidige	Huidige impact			
	1. Praktisch nihil 2. Laag 3. Gemiddeld 4. Aanzienlijk	1. Te verwaarlozen 2. Laag 3. Gemiddeld 4. Groot			