Gemeente Amsterdam

Auditrapport

Begraven en cremeren

Uitvaart van Gemeentewege

Referentie: VIC2023/audit#3

Opdrachtgever: Concerncontroller

Auteur: IA&BO

Proceseigenaar: Stadsdeel Oost, Directeur Gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria

18-08-2023 (Definitieve versie)

1 Inleiding

Op basis van het auditjaarplan 2023 heeft de afdeling Interne Audit & Beleidsonderzoek een audit uitgevoerd naar het proces begraven en cremeren. Dit proces valt onder de verantwoordelijkheid van Stadsdeel Oost, Gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria.

Het onderwerp van deze audit is in overeenstemming met de directeur Gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria toegespitst op het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. De aanleiding voor de toespitsing is de constatering dat er momenteel geen beleid is, de procesbeschrijving verouderd is en het proces gevoelig is voor fraude. Dit maakt het proces kwetsbaar.

Wij hebben deze audit uitgevoerd conform het Audit Charter 2023, dat is ondertekend door onze opdrachtgever, de gemeentesecretaris. Hierin staat de reikwijdte van onze werkzaamheden en bevoegdheden beschreven. De Audit Charter is te vinden op onze intranetpagina van IA&BO. Onze werkzaamheden worden uitgevoerd in overeenstemming met de normen van de beroepsgroep voor interne auditors. Dit is het Instituut voor Interne Auditors (IIA). Sinds september 2022 is IA&BO gecertificeerd.

Op 6 juni 2023 hebben wij u onze auditbrief verstuurd met hierin de gemaakte afspraken ten behoeve van de uitvoering van deze audit.

Doelstelling en centrale vraag:

De doelstelling van de audit is gericht op het helpen bij het sturen op verbetermogelijkheden in het sub proces van Uitvaart van Gemeentewege. Bij deze audit hebben wij niet enkel gekeken naar meetbare en tastbare maatregelen zoals procedures en werkinstructies (hard controls), maar ook naar het gedrag van medewerkers[1] die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege en de cultuur binnen het team (soft controls).

Om bovenstaande doelstelling te realiseren staat in deze audit de volgende vraag centraal: “In welke mate worden de risico’s in het sub proces Uitvaart van Gemeentewege door middel van interne beheersmaatregelen afgedekt?”

Scope (beknopt):

Het object van onderzoek betreft het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Dit proces start met de processtap melding bij Team Uitvaarten en eindigt met de processtap betalen uitvaart. De onderzoeksperiode betreft Q4 2022 tot en met Q1 2023.

In hoofdstuk 2 hebben wij de samenvatting en conclusies opgenomen. In hoofdstuk 3 zijn onze uitgevoerde werkzaamheden en bevindingen opgenomen. In de bijlagen hebben wij deze bevindingen nader uitgewerkt.

Wij bedanken de medewerkers die bij dit onderzoek betrokken zijn geweest voor de open en plezierige samenwerking bij het verrichten van onze werkzaamheden. Extra lof willen wij uitspreken richting de medewerkers die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Hun betrokkenheid bij het proces omtrent het organiseren van een waardige uitvaart reikt verder dan de kaders van de wet.

[1] Wanneer wij spreken over “medewerkers die betrokken zijn bij…” betreft dit zowel management als medewerkers van de gemeentelijke begraafplaatsen.

Tot het verstrekken van nadere toelichting zijn wij uiteraard bereid.

2 Samenvatting en conclusies

De audit Begraven en cremeren is uitgevoerd in het kader van het auditjaarplan 2023 en richt zich op het sub proces Uitvaart van Gemeentewege, ook wel Eenzame Uitvaarten.

Een Uitvaart van Gemeentewege is een begrafenis of crematie die wordt verzorgd en bekostigd door de gemeente. Deze uitvaarten vinden plaats wanneer er geen nabestaanden zijn die de verantwoordelijkheid kunnen of willen dragen voor de uitvaart van de overledene. De gemeente is dan bij wet verplicht om zorg te dragen voor lijkschouwing en lijkbezorging. Jaarlijks betreft dit gemiddeld zo'n 300 uitvaarten. De financiële omvang van het proces is 800k-900k.

Wij hebben de belangrijkste risico's en de getroffen beheersmaatregelen in het proces geïdentificeerd (opzet). Vervolgens zijn wij nagegaan of er deze interne beheersmaatregelen terugzien in de praktijk (bestaan). De audit heeft betrekking op de periode Q4 2022 tot en met Q1 2023.

De centrale vraag van de audit luidde: "In welke mate worden de risico's in het sub proces Uitvaart van Gemeentewege door middel van interne beheersmaatregelen afgedekt?".

Conclusie
In elke audit wordt een oordeel gevormd over de afdekking van de risico's in het (sub) proces (voldoende, matig of onvoldoende). Op basis van de uitgevoerde werkzaamheden concluderen wij dat de risico's in het sub proces "Uitvaart van Gemeentewege" matig worden afgedekt, oftewel de huidige inrichting van beheersmaatregelen binnen het proces is nog matig om de risico's voldoende te mitigeren. Deze conclusie is gebaseerd op de uitkomst van de lijncontrole, waarin de interne beheersmaatregelen (key controls) zijn onderzocht. In bijlage 2 zijn de resultaten verder uiteengezet.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- **Bevinding 1:** Het is mogelijk om af te wijken van ingeregeld proces m.b.t. huiszoekingen;
- **Bevinding 2:** Financiële verantwoording (juistheid kosten / volledigheid inkomsten) wordt onvoldoende gecontroleerd;
- **Bevinding 3:** Het proces m.b.t. het Basisregistratie Personen (BRP)-onderzoek is onvoldoende geformaliseerd;

Bij deze audit hebben we extra aandacht besteed aan het onderwerp vertrouwen in de vorm van soft controls. Het sub proces Uitvaarten van gemeentewege kent fraudegevoelige onderdelen zoals de huiszoekingen en fiattering van dossiers. Vanwege deze blinde vlekken in het proces wordt er verhoogd een beroep gedaan op integer handelen door management en medewerkers die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Wij hebben vastgesteld dat het onderwerp integer handelen nog geen vast gespreksonderwerp is / onvoldoende aandacht

Wij willen u melden dat de bevindingen uit deze audit opgenomen worden in het gemeente brede risicobeheersingssysteem (Fully in Control). De issuetracking en de monitoring hierop vindt plaats door de directie(s) zelf.

Ten slotte melden wij u dat het definitieve auditrapport wordt toegestuurd aan de concerncontroller, de stedelijk directeur, de manager Control, de proces)controller en ACAM. Wanneer ACAM erom verzoekt, verstrekken wij

hen ook toegang tot ons dossier. De conclusies en belangrijkste bevindingen worden opgenomen in onze voortgangsrapportage die aan het GMT wordt toegestuurd.

Het auditrapport wordt 6 maanden na bespreking in het Risk en Audit Committee (RAC) openbaar gemaakt op het internet (open.amsterdam) in het kader van de Wet Open Overheid (WOO).

Managementreactie Gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria

De directeur Gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria heeft op 18 augustus 2023 een managementreactie gegeven op dit rapport. Samengevat heeft directie als reactie aangegeven:

"Het managementteam van de gemeentelijke begraafplaatsen & crematoria Amsterdam en Weesp bedankt het audit team voor hun werkzaamheden, het daaruit voortvloeiende auditrapport en de genoemde aanbevelingen. Het managementteam spreekt haar dank en lof uit voor de zorgvuldige wijze waarop dit proces door het auditteam werd uitgevoerd en voor de invoelende manier waarop de inhoudelijke sessie met de medewerkers werd begeleid.

De bevindingen en aanbevelingen uit de rapportage bevatten concrete handvatten en gaan ons zeker helpen het interne proces en de verantwoording daarover te verbeteren en de risico's op gebied van integriteit en fraude te verkleinen. De bevindingen en aanbevelingen zijn voor het overgrote deel herkenbaar en hebben de volle aandacht van het managementteam. Een aantal urgente aanbevelingen is inmiddels opgepakt en er wordt nu hard gewerkt aan het opstellen van de geadviseerde beleidsnotitie waarin de verschillende aandachtspunten worden meegenomen. In een enkel geval wijkt het oordeel van het managementteam af van dat van het auditteam."

Voor de volledige managementreactie per bevinding verwijzen wij naar bijlage 1 van ons rapport.

3 Scope, werkzaamheden en bevindingen

Het audit object betreft het sub proces Uitvaart van Gemeentewege

Scope

- De meldingen van overlijden bij Team Uitvaarten;
- Uitvoeren van een huiszoeking;
- Afronden van een huiszoeking;
- De keuzes die worden gemaakt door Team Uitvaarten met betrekking tot de uitvaart;
- Het betalen van de uitvaart en het afhandelen van onbeheerd nalatenschap.

Niet in scope

- De juistheid en volledigheid van de informatie opgehaald uit het Basisregister Persoonsgegevens (BRP).
- De werkzaamheden van de uitvaartondernemer zoals het verplaatsen van het stoffelijk overschot en de uitvoering van de uitvaart.
- De IT general controls en application controls.
- De juistheid van de leges voor een uitvaart.
- Het proces rondom invordering en incasso

Normenkader

De belangrijkste kaders voor de uitvoering van deze audit betreffen:

- Gemeentelijk beleid en normen ten aanzien van de procesinrichting en beheersing;
- Procesbeschrijvingen, werkinstructies en flowcharts (cf. Kader Procesbeheersing);
- Wetgeving Wet op de lijkbezorging (Wlb);
- Besluit op de lijkbezorging van de overheid;
- Handreiking Gemeenten bij Onbeheerde Nalatenschap.

Werkzaamheden

In deze audit hebben wij vastgesteld waar het proces kwetsbaar is (risico's) en welke maatregelen er zijn genomen om deze kwetsbaarheden te reduceren tot een aanvaardbaar niveau (beheersmaatregelen).

Om de opzet te beoordelen hebben wij gekeken naar de bestaande procesbeschrijvingen en deze getoetst aan het Kader Procesbeheersing, januari 2021 (voorheen de Stedelijke Criteria AO/IC). Het bestaan van de beheersmaatregelen hebben wij vastgesteld aan de hand van documentatie, het houden van interviews en waarnemingen ter plaatse middels een lijncontrole.

In een lijncontrole controleren we of we de beheersingsmaatregelen zoals bedacht in opzet ook terugzien/aantreffen in het proces (in de praktijk). Voor de lijncontrole is samen met een medewerker Wet op de Lijkbezorging (WOL) een onderscheid gemaakt in de verschillende soorten meldingen. Op basis van de volgende stromen heeft zover mogelijk een random selectie plaatsgevonden voor 4 lijncontroles:

1. Melding die leidde tot Uitvaart van Gemeentewege gefinancierd met middelen van de gemeente en/of van overledene;
2. Melding die leidde tot Uitvaart van Gemeentewege gefinancierd met uitvaartpolis;
3. Melding die niet leidde tot Uitvaart van Gemeentewege;
4. Melding die niet leidde tot Uitvaart van Gemeentewege, maar wel (deels) gefinancierd is door de Gemeente Amsterdam.

De hieruit voortvloeiende bevindingen zijn voorgelegd aan de Directeur gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria. Tevens is een sessie “oplossingsrichtingen formuleren” (hierna: sessie) georganiseerd met de medewerkers die bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege betrokken zijn. Het doel van deze sessie was om de bevindingen en constateringen van het auditteam te bespreken en medewerkers die bij het sub proces betrokken zijn zelf werkbare oplossingsrichtingen te laten formuleren. Het auditteam heeft deze oplossingsrichtingen vervolgens vertaald naar concrete aanbevelingen en deze opgenomen in het rapport. Naar aanleiding van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij de volgende bevindingen.

Bevindingen

Gedurende ons onderzoek hebben wij een grote toewijding geconstateerd van alle medewerkers die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Zij lijken zich goed bewust van de belangrijke sociale functie die zij voor de stad vervullen. Gelet op het vertrouwen van de burger (en in de uitvoering van de wet- en regelgeving) hebben wij wel enkele bevindingen geconstateerd. Hieronder geven wij een overzicht van de bevindingen naar aanleiding van de door ons uitgevoerde werkzaamheden, inclusief prioriteitsstelling.

Bevinding 1: Het is mogelijk om af te wijken van ingeregeld proces m.b.t. huiszoekingen.

Er zijn procedures opgesteld waaraan de medewerkers die huiszoekingen uitvoeren zich dienen te houden. Uit de interviews en de lijncontrole is naar voren gekomen dat collega’s zich niet altijd houden aan de afspraken en hiervan afwijkt. Zo heeft er onder andere een huiszoeking plaatsgevonden bij een overledene die onder bewind stond. Volgens de interne regels zou er in dat geval geen huiszoeking nodig zijn.

Risico: De mogelijkheid ontstaat dat goederen en/of middelen aan de gemeente Amsterdam worden onttrokken door medewerkers die huiszoekingen uitvoeren, zonder dat dit opgemerkt wordt.

Bevinding 2: Financiële verantwoording (juistheid kosten/volledigheid inkomsten) wordt onvoldoende gecontroleerd.

Er is nog geen formele procedure ingericht met betrekking tot borging van de juistheid van kosten/volledigheid van inkomsten en de verantwoording hiervan in de financiële administratie. Zo worden onder andere de kosten en inkomsten niet actief gemonitord en gecontroleerd door het management.

Risico: De gemeente loopt het risico op onvolledige en/of onjuiste inkomsten- en uitgavenadministratie.

Bevinding 3: Het proces m.b.t. het BRP-onderzoek is onvoldoende geformaliseerd.

Het proces is niet geformaliseerd in de procesbeschrijvingen. Ook is er geen beleid opgesteld m.b.t. het sub proces Uitvaart van Gemeentewege, waarin afwegingen en keuzes zijn gemaakt om bijvoorbeeld een gedegen BRP-onderzoek uit te voeren.

Risico: De gemeente loopt het risico een uitvaart ten onrechte te bekostigen met gemeenschapsgeld. Dit kan voorkomen wanneer de financiële en/of familiaire situatie van de overledene niet goed in kaart wordt gebracht.

Bevinding 4: Het formeel ingeregeld proces is nog niet toereikend op alle onderdelen.

Er is onduidelijkheid over de werkwijze op meerdere kwetsbare onderdelen van het proces. Zo komt er uit de procesbeschrijving onvoldoende naar voren

welke handelingen noodzakelijk zijn bij het treffen van lichte wapens of normale hoeveelheden softdrugs.

Risico: De mogelijkheid ontstaat om bewust (fraude) / onbewust (imago schade) goederen en/of middelen aan gemeente Amsterdam te onttrekken en/of om gevonden wapens en drugs niet te melden bij de Politie.,

Bevinding 5: Procesbeschrijvingen ontbreken, zijn niet actueel en/of voldoen (nog) niet aan het Kader Procesbeheersing.

In de procesbeschrijvingen dient aangegeven te worden welke functionaris belast is met welke taken, hoe hierin functiescheiding tot uitdrukking komt en welke controlepunten er in het proces zijn ingericht. Tevens willen wij meegeven dat alle organisatie-eenheden hun integrale risicoprofiel inclusief de beheersmaatregelen dienen te actualiseren in het gemeente brede risicobeheersingssysteem Fully In Control. Dit is nu niet het geval voor betreffende proces(sen).

Risico: Niet tijdig signaleren en voorkomen van fouten en misstanden door het management en/of medewerkers.

Bevinding 6: Het onderwerp "integer handelen" is nog geen vast gespreksonderdeel / krijgt onvoldoende aandacht (soft control).

Medewerkers lijken intrinsiek gemotiveerd om bij iedere uitvaart te kiezen voor de meest waardige vorm. Daarbij is een cultuur ontstaan op basis van vertrouwen wat tot gevolg kan hebben dat men minder alert is op (fraude)signalen.

Risico: Wanneer integriteitsrisico's niet voldoende worden gemitigeerd ook met soft controls, loopt de gemeente Amsterdam het risico dat goederen en/of middelen worden onttrokken, zonder dat dit opgemerkt wordt.

De bevindingen zijn (met overeenkomstige nummering) nader uitgewerkt in bijlage 1. In bijlage 2 vindt u een volledig overzicht van alle interne beheersmaatregelen (key controls) die we hebben onderzocht. Hierin staan

Bevindingen	Prioriteit 3 Laag	Prioriteit 2 Midden	Prioriteit 1 Hoog
1. Het is mogelijk om af te wijken van ingeregeld proces m.b.t. huiszoekingen.		X	
2. Financiële verantwoording (juistheid kosten/volledigheid inkomsten) wordt onvoldoende gecontroleerd.		X	
3. Het proces m.b.t. het BRP-onderzoek is onvoldoende geformaliseerd.		X	
4. Het formeel ingeregeld proces is nog niet toereikend op alle onderdelen.		X	
5. Procesbeschrijvingen ontbreken, zijn niet actueel en/of voldoen (nog) niet aan het Kader Procesbeheersing.		X	
6. Het onderwerp "integer handelen" is nog geen vast gespreksonderdeel / krijgt onvoldoende aandacht (soft control).		X	

onze conclusies over hoe deze maatregelen zijn opgezet en of ze daadwerkelijk aanwezig zijn in het proces.

In het onderstaande schema hebben wij op basis van een risico-inschatting aangegeven welke prioriteit aan de bevindingen moet worden gegeven.

Wij maken daarbij het volgende onderscheid in de bevindingen:

Prioriteit 1: Zeer belangrijk, grote impact, urgent, opvolging direct vereist

Prioriteit 2: Belangrijk, gemiddelde impact, minder urgent, opvolging nodig

Prioriteit 3: Aandacht nodig, beperkte impact, niet urgent, opvolging niet nodig wel aanbevolen

Bevindingen met prioriteit 1 worden in de voortgangsrapportages aan het GMT opgenomen. Prioriteit 2 bevindingen worden alleen aan het GMT gemeld als er geen opvolging aan wordt gegeven en prioriteit 3 bevindingen worden enkel aan de directie en management gerapporteerd.

Bijlage 1: Bevindingen en aanbevelingen

1. Het is mogelijk om af te wijken van ingeregeld proces m.b.t. huiszoekingen	PRIO 2

Achtergrond	Twee medewerkers die betrokken zijn bij het doen van huiszoekingen gaan in de woning van de overledene op zoek naar gegevens over of kostbaarheden/valuta van de overledene. Gevonden informatie en kostbaarheden (sieraden en geld) dienen in een plastic map te worden gestopt. Deze map wordt voorzien van relevante gegevens over de huiszoeking. Medewerkers dienen voordat zij een woning betreden o.a. zichtbaar hun legitimatie te dragen, een werkende mobiele telefoon mee te nemen en in het bezit te zijn van een binnentredingsverslag. Dit binnentredingsverslag dient na de huiszoeking ingevuld en ondertekend te worden door beide medewerkers die aanwezig waren bij de huiszoeking. Hiermee kan worden vastgesteld dat de huiszoeking is uitgevoerd door twee medewerkers (toepassing van het vier-ogen principe).

Bevinding	Het is mogelijk om af te wijken van ingeregeld proces m.b.t. huiszoekingen, dit baseren wij op de volgende constateringen: • Bij 1 van de 4 selecties die wij hebben gemaakt t.b.v. de lijncontrole, hebben wij vastgesteld dat er een huiszoeking is geweest bij een overledene die onder bewind stond. Volgens interne regels zou er geen huiszoeking nodig zijn omdat overledene onder bewind staat, maar deze heeft vooralsnog plaats gevondenen. Daarnaast hebben wij vastgesteld dat er voor deze selectie geen binnentredingsverslag aanwezig was in het dossier. De woning is onrechtmatig betreden door medewerker(s) die betrokken waren bij het doen van de huiszoeking en omdat het binnentredingsverslag ontbreekt kunnen wij niet vaststellen dat hier het vier-ogenprincipe is toegepast; • Bij 1 van de 4 selecties die wij hebben gemaakt t.b.v. de lijncontrole, hebben wij vastgesteld dat er in het binnentredingsverslag is aangegeven dat er foto's zijn gemaakt van de woning, echter zijn deze foto's niet opgenomen in het dossier en stonden ook niet op de G:schijf; • Uit gesprekken met medewerkers komt naar voren dat medewerkers tijdens een huiszoeking niet altijd gelijktijdig aanwezig zijn in een ruimte, terwijl dit cf. ingeregeld proces wel van hen wordt verwacht; • Bij uitvoeren van een huiszoeking nemen medewerkers verschillende waardevolle spullen mee. Conform formeel ingeregeld proces dienen de medewerkers die betrokken zijn bij het doen van huiszoekingen enkel kostbaarheden/valuta in vorm van geld of sieraden mee te nemen (om de uitvaart te bekostigen). Uit meerdere gesprekken met medewerkers komt naar voren dat er onduidelijkheden zijn of er bijvoorbeeld wel/niet muntgeld meegenomen kan worden, evenals dat er onduidelijkheid is over bijzondere waardevolle spullen. Wij hebben vastgesteld dat het management hier aandacht aan geeft door dit soort onduidelijkheden bespreekbaar te maken tijdens interne overleg momenten met individuele medewerkers en dit per mail te bevestigen naar de medewerkers. Voor de laatste twee constateringen bij dit onderdeel verwijzen wij tevens naar **Bevinding 4**. Hierin gaan wij nader in op het proces en de bekendheid hiervan bij de medewerkers.
Risico	Doordat het mogelijk is om af te wijken van ingeregeld proces m.b.t. huiszoekingen, bestaat het risico op niet integer en onrechtmatig handelen. Waardoor de mogelijkheid bestaat dat goederen en/of middelen aan de gemeente Amsterdam worden onttrokken, zonder dat dit opgemerkt wordt.
Aanbeveling	Tijdens de sessie met de betrokkenen is naar voren gekomen dat niet iedereen op de hoogte is van het bestaan van de procesbeschrijvingen omtrent uitvoeren van huiszoekingen. Er is behoefte om alle afspraken helder op papier te zetten.

➔ Stel een breed omvattende procesbeschrijving huiszoekingen op cf. Kader Procesbeheersing. Besteedt hierbij extra aandacht aan de werkbaarheid van de gemaakte of te maken afspraken. Bespreek periodiek de inhoud van de procesbeschrijving en pas deze waar nodig aan als in de praktijk gemaakte afspraken m.b.t. het doen van huiszoekingen niet meer werkbaar blijken.

Een bijkomend risico dat is geformuleerd tijdens de sessie is het risico dat, wanneer de interne beheersingsmaatregelen ontoereikend zijn, management en medewerkers WOL vergroot risico lopen om fouten te maken bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Vanuit goed werkgeverschap draagt de gemeente Amsterdam verantwoordelijkheid om haar medewerkers op alle lagen van de organisatie te beschermen tegen dergelijke risico's door het inregelen van werkbare en werkende interne beheersingsmaatregelen.

In de procesbeschrijving uitvoering huiszoeking staat beschreven dat vóórdat een woning betreden wordt, een inventarisatie dient te worden uitgevoerd om te beoordelen of doorzoeking van de woning wenselijk is m.b.t. veiligheid. Medewerkers die belast zijn met het doen van huiszoekingen hebben tijdens de sessie aanbevelingen formuleren aangegeven dat het voor hen onduidelijk is op basis van welke criteria zij deze veiligheid dienen te beoordelen. Als gevolg hiervan kan hierover geen goede afweging gemaakt worden, waardoor medewerkers huiszoekingen uitvoeren in woningen terwijl de werkomstandigheden onveilig zijn.

➔ Stel vast op basis van welke criteria de veiligheidsbeoordeling van een woning dient te worden voltrokken. Betrek bij het bepalen van de criteria de ervaringen van de medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van de huiszoekingen.

Met betrekking tot de onduidelijkheid omtrent het wel of niet meenemen van waardevolle spullen tijdens huiszoekingen bevelen wij het volgende aan:

➔ Verken de mogelijkheden m.b.t. een taxateur van bijvoorbeeld de Stadsbank van Lening die medewerkers bij twijfel voor advies kunnen benaderen wanneer zij mogelijk waardevolle spullen aantreffen. Bijvoorbeeld door een foto te sturen van het aangetroffen materieel.
➔ Specificeer wat wordt verstaan onder een "verzameling" zodat medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van huiszoekingen beter en sneller kunnen beoordelen welke zaken zij wel of niet kunnen/mogen meenemen.
➔ Bespreek periodiek praktijkcasussen met de medewerkers die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege en pas op basis van de uitkomsten hiervan, indien nodig, de (beschreven) afspraken hierover aan.

Ten slotte is naar voren gekomen dat door de aard van het werk het niet mogelijk is om voor alle situaties het proces geheel te beschrijven. Het is van belang dat men in gesprek blijft over zaken waar medewerkers die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege tegen aanlopen in de uitvoering van aan het proces verbonden werkzaamheden.

Managementreactie	*Reactie op bevinding* “Het management neemt de aanbevelingen over. Er zijn inmiddels de nodige stappen gezet om het proces van huiszoeking nader uit te werken en vast te leggen. De veiligheidsaspecten bij binnentreding krijgen daarbij voorrang en extra aandacht. Met de zeer bruikbare oplossingsrichtingen gaan wij samen met de Stadsbank van Lening aan de slag.” *Hoe op te volgen en door wie* “Manager dienstverlening gaat met betrokken collega’s invulling geven aan zaken waarover nu onduidelijkheid bestaat. In het teamoverleg wordt ruimte gecreëerd om individuele casuïstiek te bespreken. Er wordt contact gezocht met collega’s van handhaving om te onderzoeken welke criteria voor de veiligheidsbeoordeling woning gehanteerd kunnen worden.”	18 augustus 2023

2. Financiële verantwoording (juistheid kosten/volledigheid inkomsten) wordt onvoldoende gecontroleerd.	PRIO 2

Achtergrond	Via AFS worden de inkomsten gefactureerd en uitgaven goedgekeurd. Medewerkers van team WOL zijn verantwoordelijk voor het uitsturen, incasseren en goedkeuren van facturen. Deze verantwoordelijkheden zijn bij twee verschillende medewerkers belegd. In geval van ziekte en/of andere omstandigheden komen beide taken bij één medewerker te liggen. Daarnaast is het niet altijd mogelijk om alle kosten te verhalen op de overledene. Het bedrag dat niet door de bank (van overledene) kan worden uitbetaald wordt gecrediteerd. Het is onduidelijk of de gecrediteerde kosten voor de uitvaart (administratiekosten team WOL + kosten UZ) worden doorbelast naar het budget van de gemeente voor Uitvaarten van Gemeentewege.
Bevinding	De juistheid van de kosten en verantwoording hiervan in de financiële administratie worden onvoldoende gecontroleerd. Dit baseren wij op de volgende constateringen: • In 2022 zijn de door te berekenen uitvoeringskosten van het sub proces Uitvaart van Gemeentewege berekend en vastgesteld voor 2023. Tevens is de raamovereenkomst met Uitvaartcentrum Zuid is verlengd voor 2023. Er is echter (nog) geen formele procedure ingericht met betrekking tot borging van de juistheid van kosten/volledigheid van inkomsten en verantwoording hiervan in de financiële administratie. Zodoende vindt er geen rondrekening plaats om de juistheid van de kosten en de volledigheid van de inkomsten en uitgaven vast te stellen. Daarnaast is het onduidelijk bij wie de verantwoordelijkheden liggen omtrent het controleren en borgen van de financiële afhandeling. • Uit gesprekken met meerdere medewerkers komt naar voren dat de financiële afhandeling van de uitvaart wordt ervaren als een complex proces. Dit zit met name in de noodzaak dat de medewerkers dienen te werken met meerdere schermen voor het afhandelen van de financiën rondom de uitvaart en nalatenschap. Bij uitval van medewerkers is er niet altijd vervanging mogelijk vanwege de complexiteit van het proces. Hierdoor zijn financiële werkzaamheden blijven liggen. Complexiteit van het proces is bekend bij het Management, de medewerkers zijn gevraagd knelpunten in kaart te brengen. Op basis hiervan is een werkinstructie opgezet, deze dient nog vertaald te worden naar een procesbeschrijving cf. Kader Procesbeheersing; • Wij merken op dat er geen directe koppeling is tussen Uitvaartsuite (applicatie voor de vastlegging van informatiestukken omtrent de afwikkeling van de uitvaart) en AFS (financiële administratie van gemeente

	Amsterdam). Periodiek wordt een handmatige aansluiting gemaakt tussen de systemen, echter constateren wij dat hiermee niet de juistheid en volledigheid op dossier niveau wordt geborgd. Namelijk, in Uitvaartsuite wordt de factuur van Uitvaartcentrum Zuid opgenomen en vervolgens wordt handmatig een samengestelde factuur opgemaakt waarin de uitvoeringskosten van het sub proces Uitvaart van Gemeentewege en de kosten van Uitvaartcentrum Zuid staan. Dit is een bewerkelijk en foutgevoelig proces waar geen invoercontrole op wordt uitgevoerd. Tevens wordt er geen vier ogenprincipe toegepast op deze aansluiting; • Wij merken op dat de kosten van de uitvaarten die bekostigd worden met gemeenschapsgeld onvoldoende gemonitord wordt door het Management; • Facturatie en prestatieverklaring is belegd bij dezelfde afdeling/medewerker. Functiescheiding tussen de twee rollen wordt niet afgedwongen.
Risico	Geen controle op de financiële administratie heeft tot gevolg dat de gemeente het risico loopt op onvolledige en/of onjuiste inkomsten- en uitgavenadministratie.
Aanbeveling	Uit de sessie is gebleken dat medewerkers zich zorgen maken over de manier waarop op dit moment de financiële verantwoordelijkheden omtrent het sub proces Uitvaart van Gemeentewege belegd zijn. ➔ Zorg voor betere functiescheiding tussen de medewerkers die belast zijn met de financiële administratie van het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Bijvoorbeeld door (een deel van) deze werkzaamheden te beleggen bij medewerkers van de (financiële) administratie van De Nieuwe Ooster (DNO). Het auditteam heeft informatie ontvangen van de financieel adviseur van de gemeentelijke begraafplaatsen over de financiële verantwoording van het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Op basis van de ontvangen informatie adviseren wij het volgende: ➔ Organiseer periodiek momenten tussen management en medewerkers die betrokken zijn bij de financiële afhandeling van en verantwoording over het sub proces Uitvaart van Gemeentewege waarin de besteding van gemeenschapsgeld wordt besproken. Hiervoor is het van belang dat het management over de nodige financiële kennis beschikt om een gelijkwaardige gesprekspartner te kunnen zijn, goed overwogen beslissingen te nemen en in control te blijven met betrekking tot de uitgaven. ➔ Verken de mogelijkheden voor een interface tussen Uitvaartsuite en het nieuwe financiële systeem (AFIS) van de gemeente zodat beide systemen met elkaar kunnen communiceren.

	Er wordt momenteel geen verantwoording afgelegd over gebruik van gemeenschapsgeld bij het bekostigen van een uitvaart. Daarnaast worden ook de juistheid en de volledigheid van de inkomsten en uitgaven per dossier niet gemonitord en/of gecontroleerd. ➔ Leg op structurele wijze zichtbaar verantwoording af over het gebruik van gemeenschapsgeld bij het bekostigen van uitvaarten. ➔ Voer periodiek een steekproef uit (door bijvoorbeeld de financiële administratie van DNO) op dossiers waarbij zichtbaar gecontroleerd wordt op de juistheid en volledigheid van de inkomsten en uitgaven en de verantwoording hierover. Besteedt hierbij ook aandacht aan het proces van toewijzen van inkomsten en uitgaven op juiste dossiernummer.	
Managementreactie	*Reactie op bevinding* "Het management onderschrijft de analyse en bevindingen en heeft besloten om de (financiële) werkzaamheden van team Uitvaarten onder te brengen in het team Administratie. De inbedding van werkzaamheden binnen team Administratie zal zorgen voor een betere achtervang bij vakantie en uitval en maakt het mogelijk de noodzakelijke functiescheiding t.a.v. financiële proces te waarborgen. De wens om een interface tussen Uitvaartsuite en het nieuwe financiële systeem (AFIS) te realiseren is bekend bij onze collega's van directie Financiën, maar gelet op de beperkte omvang van team WOL verwacht het management niet dat deze wens hoge prioriteit krijgt." *Hoe op te volgen en door wie* "Directeur gemeentelijke begraafplaatsen en crematoria gaat, i.s.m. de financieel adviseur, de controle op de financiële afwikkeling van uitvaarten bespreken. Doel is controles op te laten nemen binnen de maandelijkse rapportages en dit onderwerp deel uit te laten maken van de budgetgesprekken met de verantwoordelijke manager. Manager dienstverlening zal, op basis van eventuele bevindingen uit steekproeven, in gesprek kunnen gaan met medewerkers."	18 augustus 2023

3. Het proces m.b.t. het BRP-onderzoek is onvoldoende geformaliseerd.	PRIO 2

Achtergrond	Nadat de melding van overlijden binnenkomt, opent een medewerkers van team WOL een dossier in applicatie Uitvaarsuite en start het BRP-onderzoek door gegevens op te vragen en verzamelen over de overledene. Een BRP-onderzoek wordt uitgevoerd om inzicht te krijgen in zowel de financiële als de familiale situatie van de overledene. Feiten met betrekking tot de situatie van de overledene bepalen hoe de rest van het sub proces Uitvaart van Gemeentewege ingericht dient te worden. Dit kan o.a. bepalend zijn voor bij wie het opdrachtgeverschap van de uitvaart belegd dient te worden.
Bevinding	Het proces m.b.t. het BRP-onderzoek is onvoldoende geformaliseerd. Dit baseren wij op de volgende constateringen: • Intern en cf. Wet op Lijkbezorging (artikelen 392-396 van Boek I van het Burgerlijk Wetboek) is bepaald om bij het BRP-onderzoek tot eerstegraads familieleden te onderzoeken, hiervoor wordt gebruik gemaakt van een checklist “Logboek WOL”. Echter is onduidelijk wat wordt verstaan onder het doen van een gedegen BRP-onderzoek. Het is nu nog niet concreet hoe ver medewerkers hierin kunnen, mogen of zelfs moeten gaan omdat het proces niet is geformaliseerd in de procesbeschrijvingen; • Wij merken op dat er geen beleid is opgesteld m.b.t. het sub proces Uitvaart van Gemeentewege, waarin afwegingen en keuzes zijn gemaakt om bijvoorbeeld een gedegen BRP-onderzoek uit te voeren. Beleid maken is belangrijk omdat het richting geeft aan het handelen en binnen een afdeling / organisatie. Ook maakt het duidelijk wat men van elkaar kan verwachten; • Systematisch wordt het BRP-onderzoek en een volledige invoer hiervan niet afgedwongen in de applicatie Uitvaartsuite. Het kan voorkomen dat medewerkers het resultaat van opgevraagde gegevens niet op een correcte wijze/vorm vastleggen in het dossier of in het daarvoor bestemde template. In onze lijncontroles hebben wij dit niet geconstateerd, echter is de mogelijkheid er wel. Of het BRP-onderzoek systematisch wel/niet afgedwongen kan worden in de applicatie Uitvaartsuite, is iets wat het Management gaat navragen bij de leverancier.
Risico	Als er geen duidelijkheid is over hoe het BRP-onderzoek op gedegen wijze uitgevoerd dient te worden, dan loopt de gemeente het risico een uitvaart ten onrechte te bekostigen met gemeenschapsgeld. Dit kan voorkomen wanneer de financiële en/of familiaire situatie van de overledene niet goed in kaart wordt gebracht.

Aanbeveling	Tijdens de sessie is naar voren gekomen dat de procedure omtrent het uitvoeren van een BRP-onderzoek niet is vastgelegd. Er is behoefte aan een procesbeschrijving waarin de grenzen en regels zijn beschreven. Ook hier is het van belang dat de afspraken werkbaar zijn. De medewerkers die betrokken zijn bij het uitvoeren van het BRP-onderzoek kijken op dit moment naar ouders, broers/zussen en kinderen (tot en met de 2e graad). Bij niet ingezetenen wordt ook de ambassade ingeschakeld. Dit procesdeel ligt gevoelig: wettelijk is de taak niet belegd bij team WOL, maar de medewerkers van team WOL willen graag vanuit een intrinsieke motivatie dat de familie van de overledene op de hoogte gesteld wordt van het overlijden. ➔ Beoordeel de doelmatigheid van de uitgevoerde werkzaamheden omtrent het opsporen van nabestaanden. Hierbij dient de afweging gemaakt te worden tussen de tijd- en capaciteitsinvestering en in hoeveel gevallen deze extra investering leidt tot een opdrachtgever. Op dit moment is dit nog niet vastgelegd in beleid, maar hier is wel behoefte aan. Stel beleid op waarin de gemaakte keuzes verantwoord kunnen worden richting de politiek, bijvoorbeeld in de vorm van een beleidsnotitie. Besteedt bij het opstellen hiervan ook aandacht aan de warme kant, namelijk de intrinsieke motivatie van medewerkers die belast zijn met deze taak om nabestaanden op te sporen en te informeren. ➔ Houdt bij het opstellen van een procesbeschrijving rekening met de privacy wet- en regelgeving. ➔ Houdt bij het opstellen van een procesbeschrijving rekening met de wens van medewerkers om nabestaanden te zoeken en te informeren tot en met de tweede graad. Maak ook afspraken over de kanalen die mogen worden geraadpleegd indien de overledene een niet ingezetene van Nederland betreft (bijvoorbeeld het aanschrijven van de ambassade van het land van herkomst van de overledene om nabestaanden op te sporen). Op dit moment is het BRP-onderzoek nog niet systematisch afgedwongen. ➔ Verken de mogelijkheden tot het systematisch afdwingen van het BRP-onderzoek.	
Managementreactie	*Reactie op bevinding* “Wij nemen de aanbevelingen over en zullen de werkzaamheden en bevoegdheden t.a.v. BRP vastleggen in de procesbeschrijving. In afstemming met de privacy officier wordt onderzocht welke ruimte er is om verder dan naar 1e graad familieleden te rechercheren, teneinde zoveel mogelijk nabestaanden te vinden. De mogelijkheden daartoe en de benodigde inzet daarvoor wordt bestuurlijk voorgelegd. De laatste aanbeveling, te weten het systematisch afdwingen van BRP-onderzoek, heeft een lage prioriteit. De reden hiervoor ligt in de komende wijzigingen m.b.t. het workflow programma Uitvaart Suite (US). Het gaat hierbij onder meer om de versaasing van US en de invoering en koppeling met het nieuwe financieel systeem AFIS.” *Hoe op te volgen en door wie*	18 augustus 2023

	“Manager dienstverlening gaat in gesprek met de privacy officier over de ruimte binnen wet- en regelgeving, bespreekt dit met het team en legt dit vast in procesbeschrijving.”	

4. Het formeel ingeregeld proces is nog niet toereikend op alle onderdelen.	PRIO 2

Achtergrond	Het is essentieel de processen goed vast te leggen om de productie (van diensten) efficiënt en uniform te laten verlopen. Door processen vast te leggen, wordt het uniformiseren van de werkzaamheden mogelijk gemaakt. Daarnaast zorgt de vastlegging er ook voor dat kennis gemakkelijk gedeeld kan worden op momenten dat nieuwe en/of tijdelijke medewerkers een bijdrage moeten leveren aan het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Procesbeschrijvingen en richtlijnen zijn een middel om de kwaliteit van de interne beheersing te waarborgen. Een procesbeschrijving is dus niet alleen van belang voor het efficiënt en uniform laten verlopen van processen en het delen van kennis, maar ook voor professionalisering op risicobeheersing, sturing en optimalisatie.
Bevinding	Het formeel ingeregeld proces is nog niet toereikend op alle onderdelen. Dit baseren wij op de volgende constateringen: • Er bestaat een procesbeschrijving “Wet op de Lijkbezorging – Procesbeschrijving (22-01-2018)”, waarin een protocol is opgesteld m.b.t. handelen bij vondst van wapen, explosieven of drugs. Hierin wordt onderscheid gemaakt in hard/soft drugs en wapens/lichte wapens. Bij vondst van wapen, explosieven of drugs wordt cf. het protocol de politie ingelicht, maar bij vondst van lichte wapens of normale hoeveelheden softdrugs wordt het onderzoek hervat/doorgezet. Uit de procesbeschrijving komt onvoldoende naar voren welke handelingen noodzakelijk zijn bij het treffen van lichte wapens of normale hoeveelheden softdrugs. Aangezien het onderzoek (huiszoeking) doorgezet kan worden bestaat het risico om gevonden wapens en drugs niet te melden bij de Politie, maar te onteigenen. Uit gesprekken met meerdere medewerkers komt tevens naar voren dat genoemde protocol bij vondst van wapen, explosieven of drugs niet bij iedereen bekend is. Daarnaast merken wij op dat er een vernieuwde procesbeschrijving aanwezig is, deze dateert 16-11-2021, hierin komt het onderwerp “vondst wapen, explosieven en drugs” ook aanbod echter is dit erg summier en beknopt en wordt hierin geen onderscheid gemaakt in hard/soft drugs en wapens/lichte wapens; • Als er bij de huiszoeking waardevolle goederen zijn gevonden, dan worden deze goederen bij de Stadsbank van Lening (SbL) geveild. De Stadsbank van Lening levert een overzicht op van de geveilde goederen. Met de opbrengst wordt de uitvaart betaald. Wij merken op dat er in de procesbeschrijvingen geen duiding is van “waardevolle goederen”. Het management geeft aan dat intern is afgesproken om enkel geld en sieraden mee te nemen en de rest te laten staan, echter dient deze afspraak nog geformaliseerd te worden in de procesbeschrijvingen. Uit gesprekken met meerdere medewerkers komt tevens naar voren dat er onduidelijkheden zijn over wat ingediend kan worden bij de Stadsbank van Lening en wat niet. Het

	management heeft aangegeven dat het proces m.b.t. Stadsbank van Lening goed is uitgezocht en dat dit onderdeel onderhanden is; • Wij hebben vastgesteld dat er momenteel geen zichtbare controle is op inrichting van de uitvaarten. Er lijkt nu nog de vrije keuze om een uitvaart in te richten, waarbij het mogelijk is om de ene uitvaart minder sober te organiseren dan de ander. Het Management heeft aangegeven dat uitzonderingsgevallen altijd als casus ("afwijken van regulier proces") worden besproken in een team-sessie, echter is hier geen zichtbare vastlegging van. Daarnaast merken wij op dat de afspraken die intern zijn gemaakt voor keuze van een begraafplaats (cf. de aanbesteding) niet geformaliseerd zijn in de procesbeschrijvingen en ook niet altijd bekend bij de medewerkers. Het management heeft aangegeven dat aspecten zoals rechtvaardigheid en prestatieverklaring onderdeel zijn van de factuurcontrole, echter is bij deze afdeling geen functiescheiding in opdracht geven en prestatie controleren. Hiermee komt de kracht van deze controle te vervallen. • Het onderdeel "verwerken van valuta" en "opslaan van spullen" cf. procesbeschrijving "Wet op de Lijkbezorging – Procesbeschrijving (22-01-2018)" is nog niet toereikend. Zo wordt in de procesbeschrijvingen aangegeven dat de team coördinator samen met een ander team lid van WOL het bedrag in de kluis op kantoor deponeert en in de gaten houdt wanneer de bedragen afgestort moeten worden in de kluis van de bank. Echter wordt hierbij vooral gekeken naar het aantal sealbags, en niet naar de inhoud. Wij hebben geen registratielijst van wat er in de kluis zou moeten liggen aangetroffen, ook staat niet op elke envelop de juiste gegevens waardoor niet altijd inzichtelijk is welk bedrag door wie is gedeponeerd.
Risico	Indien het formeel ingericht proces nog ontoereikend is, bestaat de mogelijkheid om bewust (fraude) / onbewust (imago schade) goederen en/of middelen aan gemeente Amsterdam te onttrekken en/of om gevonden wapens en drugs niet te melden bij de Politie, maar te onteigenen.
Aanbeveling	Tijdens de sessie kwam naar voren dat het proces bij het aantreffen van wapens/drugs wel bekend is bij de medewerkers. Er heerst echter wel nog onduidelijkheid over wat kan worden gezien als kleine wapens en vanaf welke hoeveelheid soft drugs de Politie ingeschakeld dient te worden. Vaak is de politie al in de woning geweest, hierdoor komt het niet vaak voor dat medewerkers grote wapens en hard drugs vinden. ➔ Stel vast wat voor vondsten en hoeveelheden met betrekking tot kleine wapens en soft drugs alarmerend zijn. Neem de besproken keuzes en afwegingen op in de procesbeschrijving. ➔ Zoek uit of bespreek wie medewerkers die belast zijn met het doen van huiszoekingen kunnen benaderen bij de Politie wanneer zij twijfelen over aangetroffen (mogelijk) verboden middelen. Leg (de uitkomst van) dit contact altijd vast in een logboek.

Zie voor het punt “waardevolle goederen” onze aanbeveling bij bevinding 1. Een ander aandachtspunt dat wordt benoemd is de samenwerking met de executeur. Als een verzameling wordt gevonden waarvan de waarde wordt geschat op meer dan €10.000, dan zou de organisatie van de uitvaart en daarmee het opdrachtgeverschap volgens de interne regels overdragen moeten worden aan de executeur. De executeur neemt echter niet altijd de opdracht aan, bijvoorbeeld indien de ontruiming van de woning in hun ogen meer kost dan het oplevert. Hierdoor blijven de waardevolle goederen in de woning liggen, waarna ze uiteindelijk eigendom worden van de woningbouwvereniging.

➔ Onderzoek de mogelijkheden omtrent een samenwerkingsovereenkomst met één of meerdere executeurs.

Ook werd tijdens de sessie bevestigd dat er geen duidelijke regels zijn omtrent het organiseren van een sobere uitvaart. Vanuit het team is er de behoefte om alle uitvaarten zo rechtvaardig mogelijk uit te voeren. De praktijk laat echter zien dat politieke gevoeligheden van invloed kunnen zijn op het rechtvaardigheidsbeginsel omtrent het organiseren van sobere uitvaarten. Daarnaast zeggen medewerkers dat voor hen keuzes die gemaakt worden omtrent politiek gevoelige uitvaarten niet altijd te volgen zijn. Volgens medewerkers bemoeilijkt dit hun werk, omdat zij het eerste aanspreekpunt zijn van de burger die hier vragen over heeft. In de rondvraag kwam naar voren dat ook de afspraken over wanneer een dichter in wordt gehuurd nog onduidelijk is.

➔ Stel de criteria van een sobere uitvaart (eventueel in samenspraak met medewerkers die betrokken zijn bij het organiseren van uitvaarten) vast. Laat bestuur en/of andere politieke organen onderbouwen waarom afwijken van de opgestelde criteria of beleid nodig is wanneer zij verzoeken om afwijking hiervan. Hiermee wordt de verantwoordingsverantwoordelijkheid verlegd van de medewerkers van team WOL naar de organen die verantwoordelijk zijn voor het afwijken van regulier proces.
➔ Neem de afspraken m.b.t. het inhuren van een dichter op in de procedure.

Ten slotte is er geen loglijst aanwezig in de kluis. Daarbij is de kluis niet alleen in gebruik van team WOL, maar toegankelijk voor alle medewerkers van de gemeentelijke begraafplaatsen die in het bezit zijn van de sleutel van de kluis, dan wel toegang wordt verleend tot de sleutel van de kluis.

➔ Wij raden aan per direct een logboek in de kluis te leggen en hier periodieke controles op uit te voeren.

Bespreek met elkaar hoe het risico op wegnemen van goederen en/of middelen uit de kluis kan worden gemitigeerd. Een voorbeeld hiervan is het plaatsen van een tweede kluis.

Managementreactie

Reactie op bevinding

“Het management onderschrijft de bevindingen en aanbevelingen. Naar aanleiding van dit rapport zijn direct maatregelen genomen t.a.v. het beheer van de kluis en de controle op het contante geld. De verantwoordelijkheden voor wat betreft toezicht en het beheer van de kluissleutel is inmiddels belegd bij

18 augustus 2023

	de verantwoordelijk manager. De aanbevelingen worden opgepakt en de samenwerking met politie, executeur, stadsbank van lening en stichting eenzame uitvaarten worden zorgvuldig vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst of de werkafspraken. Wat betreft de criteria voor een sobere uitvaart biedt de aanbestedingsleidraad voldoende informatie om de afspraken met betrekking tot de uitvoering van de uitvaart aan te scherpen. Het aandachtspunt dat politieke gevoeligheden van invloed zijn geweest op beslissingen t.a.v. de uitvoering van sobere uitvaarten wordt door het management niet onderschreven. In twee casussen werd afgeweken van de bestaande procedure, maar daarbij is wel sprake geweest van een wettelijk geborgd en rechtvaardig besluit. Uitgangspunt voor het handelen van team WOL is immers de Wet op de Lijkbezorging. In artikel 4.18 staat: De lijkbezorging geschiedt overeenkomstig de wens of de vermoedelijke wens van de overledene, tenzij dat redelijkerwijs niet gevergd kan worden. Wel dient er een heldere beleidslijn te komen over hoe om te gaan met specifieke aanvragen die voortkomen uit religieuze overwegingen en wensen. Dit wordt meegenomen in de beleidsregels die worden vastgelegd." *Hoe op te volgen en door wie* "Manager dienstverlening zal i.s.m. directeur begraafplaatsen en crematoria in overleg treden met de betrokken ketenpartners en de gemaakte afspraken vastleggen in een samenwerkingsovereenkomst. De relatie met de ketenpartners wordt opgenomen in de beleidsregels en procesbeschrijvingen. Inmiddels zijn de aanbevelingen m.b.t. de kluis uitgevoerd door het gebruik van een loglijst."	

5. Procesbeschrijvingen ontbreken, zijn niet actueel en/of voldoen (nog) niet aan het Kader Procesbeheersing.	PRIO 2

Achtergrond	Voor alle processen binnen de gemeente Amsterdam dient te worden vastgesteld wat er ten aanzien van de AO/IC al aanwezig en vastgelegd is voor het sub proces Uitvaart van Gemeentewege. Ook dient te worden bepaald of de informatie in de procesbeschrijving up-to-date is. Dit draagt bij aan het bepalen van de mate waarin het proces in control is.
Bevinding	Procesbeschrijvingen ontbreken, zijn niet actueel en/of voldoen (nog) niet aan de Kader Procesbeheersing. Dit baseren wij op de volgende constateringen: • In de procesbeschrijvingen dient aangegeven te worden welke functionaris belast is met welke taken, hoe hierin functiescheiding tot uitdrukking komt en welke controlepunten er in het proces zijn ingericht. In de huidige procesbeschrijving ontbreken deze essentiële aspecten; • In de huidige procesbeschrijvingen komen onderdelen zoals financiën (controle van de opbrengsten en kosten) en BRP-onderzoek niet of onvoldoende aanbod; • Bestaande procesbeschrijvingen zijn niet cf. het Kader Procesbeheersing; • Uit gesprekken met meerdere medewerkers komt naar voren dat zij bij het verrichten van hun werkzaamheden niet de procesbeschrijvingen hanteren. Zij geven aan de werkwijze geleerd te hebben in de praktijk, om deze reden ontbreekt uniformiteit in werkwijze. Het Management heeft aangegeven dat het bespreken van het proces inderdaad een aandachtspunt is binnen de afdeling, ook i.v.m. overstap naar nieuwe applicatie. Echter wordt binnen dit team zorgvuldig om gegaan met communiceren van gemaakte afspraken. Het Audit Team heeft enkele mail correspondentie ontvangen waaruit blijkt dat gemaakte afspraken ook gecommuniceerd worden aan medewerkers. *Tevens willen wij meegeven dat alle organisatie-eenheden hun integrale risicoprofiel inclusief de beheersmaatregelen dienen te actualiseren in het gemeente brede risicobeheersingssysteem Fully In Control. Dit is nu niet het geval voor betreffende proces(sen).*
Risico	Procesbeschrijvingen en richtlijnen zijn een middel om de kwaliteit van de interne beheersing te waarborgen. Door het ontbreken van een algehele adequate procesbeschrijving is de samenhang tussen risico's en beheersmaatregelen niet

	duidelijk. Hierdoor ontstaat het risico op niet tijdig signaleren en voorkomen van fouten en misstanden door het management en/of medewerkers.	
Aanbeveling	Tijdens de sessie is het al veel gegaan over de procesbeschrijvingen. Het is bevestigd dat procesbeschrijvingen ontbreken, niet actueel zijn en/of niet voldoen aan de Kader Procesbeheersing. ➔ Wij bevelen aan de afdeling proces control te benaderen voor het opstellen van procesbeschrijvingen die voldoen aan de Kader Procesbeheersing. ➔ Ook raden wij aan de procesbeschrijvingen periodiek te bespreken en aan te passen wanneer wijzigingen in het proces nodig blijken.	
Managementreactie	*Reactie op bevinding* "Wij onderschrijven de bevindingen en aanbevelingen. Samen met een procesmodelleur wordt de huidige procesbeschrijving geactualiseerd en aangepast naar de criteria zoals opgenomen in de Kader Procesbeheersing." *Hoe op te volgen en door wie* "Manager dienstverlening pakt dit punt samen met team WOL en de modelleur op zodat in een aantal sessies het proces kan worden beschreven. In de maanden juli en december zal een overleg plaatsvinden waarbij de gewenste aanpassingen in het werkproces, bijvoorbeeld door gewijzigde regelgeving, worden besproken en vastgelegd. Ook wordt een inwerkprogramma voor nieuw medewerkers opgesteld."	18 augustus 2023

6. Het onderwerp “integer handelen” is nog geen vast gespreksonderdeel / krijgt onvoldoende aandacht (soft control).	PRIO 2

Achtergrond	Het sub proces Uitvaart van Gemeentewege kent fraudegevoelige onderdelen, zoals het uitvoeren van huiszoekingen of fiattering van dossiers. Daarnaast schuilt in de personele omvang van het team ook een belangrijk integriteitsrisico, namelijk dat medewerkers kunnen gaan complotteren. Dit zijn blinde vlekken in het proces, waarbij wij opmerken dat enkel hard controls deze risico’s niet voldoende kunnen mitigeren. Het herkennen en erkennen van deze kwetsbaarheden door de medewerkers kan het tot uiting komen van dergelijke integriteitsrisico’s verkleinen.
Bevinding	Wij merken op dat het onderwerp “integer handelen” nog geen vast gespreksonderdeel is en krijgt nog onvoldoende aandacht binnen de afdeling. Dit baseren wij op de volgende constateringen: • Medewerkers lijken intrinsiek gemotiveerd om bij iedere uitvaart te kiezen voor de meest waardige vorm. Hierdoor ontstaat een cultuur op basis van vertrouwen wat tot gevolg kan hebben dat men minder alert is op (fraude)signalen. • Integriteit en/of integer handelen is (nog) geen vast onderwerp dat periodiek wordt behandeld of over wordt gesproken in bij zijn van alle medewerkers en het management. Het management geeft aan dat hier wel over gesproken wordt wanneer een incident zich voordoet dat raakt aan dit onderwerp. Het management ziet het belang van integer handelen zeker in, ook omdat het team hier dagelijks mee te maken heeft. Zo wordt tevens benoemd dat medewerkers op basis van eigen initiatief tijdig onderwerpen voorleggen aan het management om hierover te besluiten. Per casus wordt de morele oordeelsvorming dus wel onder de aandacht gebracht. Dat medewerkers zelf grijze gebieden voorleggen en zich bewust zijn van integriteitsschendingen volgens het management is fijn, echter is hier geen zichtbare vastlegging.
Risico	Wanneer integriteitsrisico’s niet voldoende worden gemitigeerd ook met soft controls, loopt de gemeente Amsterdam het risico dat goederen en/of middelen worden onttrokken, zonder dat dit opgemerkt wordt.
Aanbeveling	Tijdens de sessie is naar voren gekomen dat de medewerkers die betrokken zijn bij het sub proces Uitvaarten van Gemeentewege behoefte hebben aan reguliere werkoverleggen. Tijdens deze overleggen moet onder andere worden gesproken over integer handelen, praktijkcasussen en uitzonderingsgevallen.

	➔ Wij raden aan om periodiek in gesprek te gaan met elke medewerker die betrokken is bij het sub proces Uitvaart van Gemeentewege over integriteitsrisico's in het werk. Wij adviseren tevens om deze gesprekken middels gespreksverslagen vast te leggen. Mogelijke onderwerpen kunnen zijn (h)erkennen van fraude, elkaar aanspreken op gedrag of casussen van medewerkers vanuit de praktijk. Houdt bij het plannen van deze sessies rekening met de extra belasting die dit geeft aan de medewerkers. Eventueel kan Bureau Integriteit ingeschakeld worden om te ondersteunen en mee te denken over de invulling van deze overleggen.	
Managementreactie	*Reactie op bevinding* "Voor het management is integriteit een heel belangrijk thema. In ons vakgebied zijn vertrouwen en transparantie cruciaal voor de dienstverlening en de reputatie van de gemeentelijke organisatie. Zoals is aangegeven in de rapportage vinden er regelmatig gesprekken plaats m.b.t. dit thema, maar meer op informele basis en niet in teamverband. Wij gaan dit meer formeel en structureel aan de orde stellen tijdens het werkoverleg en de MAG-gesprekken." *Hoe op te volgen en door wie* "In de reguliere werk overleggen wordt integriteit een vast agendapunt. Ook in de individuele MAG-gesprekken zal gesproken worden over de integriteit risico's binnen werkzaamheden. Actie ligt bij de teammanager dienstverlening en start medio oktober 2023. Directeur gemeentelijke begraafplaatsen formeert bovendien een uitvaart-ethisch team, naar voorbeeld van de medisch-ethische teams zoals gebruikelijk in academische ziekenhuizen. Dit team komt bij elkaar om ingewikkelde kwesties te bespreken en wordt samengesteld uit alle disciplines. Waar nodig wordt opgeschaald en Bureau Integriteit aangehaakt of geraadpleegd."	18 augustus 2023

Bijlage 2: Overzicht van gecontroleerde beheersmaatregelen

Symbool	Betekenis
✓	Opzet, Bestaan en/of Effectieve Werking is vastgesteld.
O	Opzet, Bestaan en/of Effectieve Werking is gedeeltelijk vastgesteld.
X	Opzet, Bestaan en/of Effectieve Werking is niet vastgesteld.
—	Opzet, Bestaan en/of Effectieve Werking is getoetst.

Risico	Opzet	Bestaan	Toelichting
[KC1] Alle meldingen worden geregistreerd in het administratiesysteem en krijgen een opvolging, zodat Gemeente Amsterdam voldoet aan haar verplichtingen cf. Wet op Lijkbezorging (Wlb).	✓	✓	Geen
[KC2] Medewerkers voeren bij ieder melding een BRP-onderzoek uit op basis van een vaste vragenlijs/checklist in Uitvaartsuite. Op deze checklist geldt tevens een invoercontrole.	X	X	
[KC3] Vier ogen-principe bij huiszoeking: elke huiszoeking wordt altijd met twee medewerkers van het team gedaan. Medewerkers informeren elkaar direct wanneer zij iets van informatie of waarde aantreffen en maken beide foto's van de woning.	O	O	Bevinding 3 en 5
[KC4] Vondst van verboden middelen worden geregistreerd. Daarnaast is een protocol "vondst verboden middelen" van kracht en medewerkers zijn zich bewust van uit te voeren handelingen om onteigenen van verboden middelen of het komen hiervan in verkeerde handen te voorkomen.	O	O	Bevinding 1 en 4
[KC5] Medewerkers leggen het resultaat van alle huiszoekingen vast in Uitvaartsuite. Hier vindt een invoercontrole op plaats ter borging van de juistheid/volledigheid van gegevens.	O	—	Bevinding 4
[KC6] Er bestaat een protocol "verwerken materieel van waarde" ter voorkoming van onrechtmatige onttrekking van waardevolle goederen. Hierin staat beschreven dat medewerkers alle aangetroffen materieel van waarde in sealbags deponeren en deze bewaren in een kluis. De inhoud van de kluis wordt periodiek afgestort bij de bank of naar de Standsbank van Lening gebracht.	O	O	Bevinding 1
[KC7] Elke uitvaart georganiseerd door het Team Uitvaarten van gemeentewege volgt hetzelfde stramien. Dit is vastgelegd in de procesbeschrijving "sobere uitvaarten".	X	X	Bevinding 1 en 4

Risico	Opzet	Bestaan	Toelichting
[KC8] Inkomsten van uitvaartverzekeringen, banktegoeden en/of verkochte goederen worden volledig in de financiële administratie verantwoord.	X	–	Bevinding 4