

## Bijlage 4: Controle raamwerk ten behoeve van de ISAE3402 type II rapportage

### Wijzigingen t.a.v. controleomgeving in 2021

In september 2021 is het controleraamwerk afgestemd met de controllers en externe accountants van de deelnemers en de BSGR en vastgesteld in de AB vergadering van 17 november 2021. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van het eerder goedgekeurde controleprotocol zijn:

- Voor het proces Heffen is de beheersmaatregel 1.22 gewijzigd in 1.21.
- Voor het proces I&I zijn er geen wijzigingen doorgevoerd.
- Voor het proces WOZ zijn de beheersmaatregelen 3.12a en 3.12b tekstueel nader gespecificeerd.
- Voor het proces Belastingrapportage zijn er geen wijzigingen doorgevoerd.
- Voor het proces ITGC Change management zijn er geen wijzigingen doorgevoerd.
- Voor het proces ITGC Logical Access zijn beheersmaatregelen 6.01 en 6.09 tekstueel nader gespecificeerd.
- Voor het proces ITGC Continuity zijn er geen wijzigingen doorgevoerd.
- Voor het proces Privacy zijn er geen wijzigingen doorgevoerd.

## Heffen

Onderstaand geeft een overzicht van de belangrijkste beheersmaatregelen met betrekking tot het proces Heffen die zijn opgezet voor het bereiken van de volgende doelstelling:

*“BSGR heeft binnen het Heffen proces haar onderstaande beheersmaatregelen zodanig ingericht en toetsbaar gemaakt dat met een redelijke mate van zekerheid het inlezen van brongegevens, de juistheid van de heffingsmodellen, het aanpassen van tarieven tot en met het opleggen van belastingaanslagen en de afhandeling van bezwaren tegen plicht en maatstaf juist, volledig en tijdig worden verwerkt binnen de daarvoor ingerichte autorisaties en functiescheidingen.”*

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
1.01	Heffen	<p>Applicatiebeheer verwerkt dagelijks de aangeleverde mutaties vanuit de BRP (Basisregistratie Personen) in Key2DDS (DDS). De uitval van BRP mutaties wordt tenminste 2-wekelijks van opvolging voorzien.</p> <p>Na de verwerking in DDS start de verwerking in Key2Belastingen (K2). Medewerkers van de afdeling Heffen voorzien de uitval, die niet geautomatiseerd opgewerkt kan worden, van zichtbare opvolging in K2.</p>		
1.02	Heffen	<p>De uitval van de mutaties vanuit het Kadaster (voor de deelnemende gemeenten) worden maandelijks, uiterlijk in de maand na aanlevering, door medewerkers van de afdeling Heffen verwerkt in K2. Na verwerking door Heffen worden door Applicatiebeheer de controlelijsten vanuit dCdW geüpdatet. Zo wordt maandelijks de volledigheid, de toerekening en toekenning gecontroleerd. Verschillen worden zo nodig van opvolging voorzien door de medewerkers van de afdeling Heffen.</p>		

1.03	Heffen	<p>Het wekelijks aangeleverde bestand van de KvK wordt wekelijks door Applicatiebeheer ingelezen in het voorportaal van DDS. Na het inlezen worden voor de betreffende records vragen gesteld aan het Handelsregister (HR).</p> <p>Na het ontvangen van de antwoorden van het HR vindt verwerking in DDS plaats.</p> <p>Daarna vindt vanuit DDS de verwerking in Key2Belastingen plaats. Uitval hiervan wordt in een werkvoorraad geplaatst en wordt binnen 30 dagen van opvolging voorzien door een medewerker Heffen.</p>		
1.04	Heffen	<p>Dagelijks worden de door de LV-WOZ aangeleverde mutaties verwerkt in Key2Belastingen.</p> <p>Eventuele uitval van de niet-deelnemers wordt geplaatst in de werkvoorraad van de medewerkers van de afdeling Heffen, waarbij de zichtbare opvolging binnen de termijn van één jaar plaatsvindt.</p>		
1.05	Heffen	<p>Applicatiebeheer verwerkt maandelijks de aangeleverde bestanden met waterverbruiken van de waterbedrijven in de waterbank, hierbij worden alleen de voor de BSGR-verzorgingsgebied geldende waterverbruiken opgenomen.</p> <p>De uitval komt in de werkvoorraad van de medewerkers van de afdeling Heffen terecht, waarbij de zichtbare opvolging binnen de termijn van één jaar plaatsvindt.</p>		
1.06	Heffen	<p>Applicatiebeheer voert jaarlijks een volledigheidscntrole uit op het beheers-/verzorgingsgebied van de BSGR. Om de volledigheid en juistheid te controleren wordt de BRK aangesloten met de registratie in Key2Belastingen.</p>		

1.07	Heffen	Het afdelingshoofd Heffen beoordeelt per kwartaal of alleen daartoe geautoriseerde personen de tarieven kunnen wijzigen in Key2Belastingen. Bij afwijkingen geeft het afdelingshoofd Heffen opdracht aan Applicatiebeheer om de autorisatie aan te passen.		
1.08a	Heffen	De teamcoördinatoren fiatteren jaarlijks of de ingevoerde tarieven conform de belastingverordeningen zijn opgevoerd en fiatteren deze. De registratie hiervan vindt plaats in Key2Belastingen. Bij een afwijking voorzien de teamcoördinatoren deze van zichtbare opvolging.		
1.08b	Heffen	Het afdelingshoofd Heffen beoordeelt éénmaal per jaar, na het fiatteren van de tarieven, of een juiste functiescheiding in Key2Belastingen heeft plaatsgevonden tussen het invoeren en het fiatteren van tarieven. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd Heffen de juistheid van het tarief.		
1.09	Heffen	De controller stelt jaarlijks vast dat gefiatteerde tarieven na accordering niet meer zijn gewijzigd in Key2Belastingen. Bij afwijking voorziet de controller deze van zichtbare opvolging.		
1.10	Heffen	Medewerkers van de afdeling Heffen stellen jaarlijks vast bij het eerste kohier van een belastingsoort dat de opgelegde aanslagen per belastingsoort/per deelnemer in het systeem tot stand komen op basis van de rekenmodule (maatstaf maal tarief).		
1.11	Heffen	De controller stelt jaarlijks vast dat opgelegde aanslagen in Key2Belastingen niet opnieuw kunnen worden opgelegd.		
1.12	Heffen	Het afdelingshoofd Heffen stelt maandelijks vast dat aanslagen aan de hand van de productiekalender worden opgelegd, waarbij afwijkingen ten opzichte van de kalender worden onderbouwd. Deze control wordt		

		uitgevoerd in verband met de DVO afspraak: Tijdige verzending aanslagen.		
1.13	Heffen	Het afdelingshoofd Heffen stelt maandelijks vast dat objecten met een plicht die niet meegaan in de aanslagenrun, terecht komen op de uitvallijst. Zichtbare opvolging vindt plaats middels maandelijks rapportering in het MT door het afdelingshoofd Heffen, waarbij significante afwijkingen van toelichting worden voorzien.		
1.14	Heffen	De controller stelt jaarlijks in samenwerking met Applicatiebeheer de betrouwbaarheid vast van de totstandkoming werkvoorraad bezwaren binnen Key2Belastingen met betrekking tot de bezwaren tegen plicht en maatstaf (Query control)		
1.15	Heffen	Het afdelingshoofd Heffen bewaakt maandelijks dat een adequate opvolging plaatsvindt met betrekking tot de openstaande bezwaarschriften op de werkvoorraad lijst t.b.v. bezwaren tegen plicht en maatstaf.		
1.16	Heffen	Key2Belastingen dwingt af dat de medewerker die afhandelt/fiatteert altijd een andere moet zijn dan de medewerker die registreert. Eventuele afwijkingen worden maandelijks opgevolgd door het afdelingshoofd Heffen.		
1.17	Heffen	Periodiek worden uitsluitingen en vrijstellingen op de diverse heffingen op basis van de verordening én informatie van de deelnemers op juistheid gecontroleerd. Hiertoe stelt de afdeling Heffen een planning op met een periodiciteit van 3 jaar, zodat eens in de 3 jaar alle heffingen aan een onderzoek zijn onderworpen.		

1.18	Heffen	Medewerkers van de afdeling Heffen voeren jaarlijks een controle uit op objecten die wel voorkomen in Key2DDS maar niet in Key2Belastingen. Nadat Applicatiebeheer het bestand met de verschillen tussen Key2DDS en Key2Belastingen gedraaid heeft, wordt de uitkomst hiervan beoordeeld door medewerkers basisregistraties. De controle vindt plaats op de categorie woningen met inschrijving van personen op de betreffende adressen, waarbij uitval van zichtbare opvolging wordt voorzien door medewerkers basisregistraties.		
1.19	Heffen	<p>Een medewerker van de afdeling Heffen voert ieder kwartaal de controle leegstand uit, waarbij leegstand indien mogelijk van zichtbare opvolging wordt voorzien. In de controle worden betrokken verschillen tussen BRP/HR en Key2DDS, Key2DDS en Key2Belastingen en waterverbruik op een leegstaand adres. Als uit de verschillen tussen de verschillende registraties geen gebruiker vastgesteld kan worden, wordt de huiseigenaar aangeschreven om de gebruiker te kunnen achterhalen.</p> <p>Elk kwartaal wordt door een medewerker van de afdeling Heffen gerapporteerd over uitval inzake leegstand richting deelnemers</p>		
1.20	Heffen	Voor de belastingsoorten PREC, TOER, GRAF, MKTG, HVNG, LIGG, STAN, PARK, LEG waarvan de gegevens door de deelnemer worden aangeleverd, wordt door medewerkers van de afdeling Heffen een standenregister van de verwerkingen van de aangeleverde bestanden bijgehouden. Dit standenregister wordt na verwerking maandelijks aan de deelnemers verstuurd.		
1.21	Heffen	<i>Vervallen (is 1.08a geworden)</i>	<i>ISAE 2021 1.22:</i> Minimaal 2-wekelijks wordt het proces 'automatisch verminderen' gedraaid door Applicatiebeheer,	

			<p>waarbij de mutaties in een standenregister worden verwerkt door een medewerker van de afdeling Heffen. Uitval wordt opgevolgd (binnen 2 maanden) vanuit de werkvoorraad door een medewerker Heffen.</p> <p>Bij het proces wordt gekeken naar mutaties vanuit de basisregistraties als gevolg waarvan de aanslag mogelijk een vermindering behoeft.</p>	
1.22	Heffen	<p>Minimaal 2-wekelijks wordt het proces 'automatisch verminderen' gedraaid door Applicatiebeheer, waarbij de mutaties in een standenregister worden verwerkt door een medewerker van de afdeling Heffen. Uitval wordt opgevolgd (binnen 2 maanden) vanuit de werkvoorraad door een medewerker Heffen.</p> <p>Bij het proces wordt gekeken naar mutaties vanuit de basisregistraties als gevolg waarvan de aanslag mogelijk een vermindering behoeft.</p>	<i>Vervallen (is 1.21 geworden)</i>	

#### Beheersmaatregelen bij de klantorganisatie:

- De deelnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat mutaties in BRP en BAG gegevens juist, volledig en tijdig worden verwerkt in de eigen systemen, waardoor tijdige aanlevering aan BSGR gewaarborgd is.
- De deelnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat (de tarieven op) de belastingverordeningen juist zijn en dat de getekende verordening tijdig wordt aangeleverd bij de BSGR.
- De deelnemende gemeenten zijn er verantwoordelijk voor dat informatie met betrekking tot precario, leges, diftar, parkeerbelasting, staangelden, havengelden, liggelden en marktgelden, tijdig en volledig conform het afgesproken format wordt aangeleverd bij de BSGR.
- Het hoogheemraadschap is er verantwoordelijk voor dat de informatie met betrekking tot de leges (LEGR), de gegevens met betrekking tot de bronbemalingen en de saneringen (WVOB) en meetbedrijven (ZUIB, WVOB) tijdig en volledig conform het afgesproken format wordt aangeleverd bij de BSGR.

## Informatie & Inning

Onderstaand geeft een overzicht van de belangrijkste beheersmaatregelen met betrekking tot het proces Informatie & Inning die zijn opgezet voor het bereiken van de volgende doelstelling:

*“BSGR heeft binnen het informatie & inning proces haar onderstaande beheersmaatregelen zodanig ingericht en toetsbaar gemaakt dat met een redelijke mate van zekerheid openstaande vorderingen op een juiste, volledige en tijdige wijze worden geïnd, dat beroepen inzake kwijtscheldingen op een juiste, volledige en tijdige wijze worden afgehandeld, en dat ontvangen betalingen op een juiste, volledige en tijdige wijze worden verwerkt in Key2Belastingen.”*

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
2.01	Informatie & Inning	De controller stelt jaarlijks in samenwerking met Applicatiebeheer de betrouwbaarheid vast van de totstandkoming werkvoorraad openstaande vorderingen binnen Key2Belastingen.		
2.02	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning bewaakt maandelijks dat de openstaande vorderingen in de werkvoorraadlijst van opvolging worden voorzien. Hierin worden de volgende onderdelen gecontroleerd:  A. dwanginvordering - actie per subject B. betalingen - actie per proces (LV, onvermogen) - per datum (betaling verwerken) C. kwijtschelding - actie per proces, geen datum ouder dan 6 weken		
2.03	Informatie & Inning	Maandelijks wordt door de controller vastgesteld dat er geen verschillen optreden tussen de gedraaide kohieren en opgeboekte vorderingen. Indien er verschillen worden geconstateerd worden deze door de Controller van opvolging voorzien.		



	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
2.04	Informatie & Inning	Maandelijks (voor zo ver van toepassing) wordt door Applicatiebeheer en het afdelingshoofd I&I gecontroleerd dat de kwijtscheldingsbestanden, vanuit het Inlichtingen Bureau (IB), juist en volledig worden ingelezen. Het afdelingshoofd Informatie & Inning bewaakt de kwantitatieve reconciliatie met het IB en zorgt dat vervolgacties middels de werkvoorraad worden uitgevoerd.		
2.05	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning voert wekelijks een controle uit naar de inhoudelijke juistheid van handmatig beoordeelde kwijtscheldingen (afwijzing, (gedeeltelijke) toewijzing), door middel van een steekproef van minimaal 10 verzoeken, en legt dit vast.		
2.06	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning beoordeelt per kwartaal de autorisatiematrix op een juiste functiescheiding m.b.t. het op oninbaar zetten van vorderingen in Key2Belastingen. Bij afwijkingen geeft het afdelingshoofd Informatie & Inning opdracht aan Applicatiebeheer om de autorisatie aan te passen en voorziet de afwijking van opvolging om de impact te analyseren.		
2.07	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning voert wekelijks een zichtbare controle uit naar de inhoudelijke juistheid van oninbaar geleden vorderingen (exclusief achterstandsrente), door middel van een steekproef van minimaal 4 vorderingen met subjectnummers (bedrijven en/of burgers).		
2.08	Informatie & Inning	In Key2Belastingen worden ontvangen betalingen door de afdeling Financiële Administratie dagelijks ingelezen. Ontvangsten worden d.m.v. scripts op basis van de unieke kenmerken subjectnummer en aanslagnummer door de applicatie geautomatiseerd gekoppeld aan openstaande vorderingen. Rapportage inzake gemaakte koppelingen		

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
		worden per script worden vastgelegd en scripts worden periodiek maar minimaal één maal per jaar beoordeeld en (indien nodig) aangepast. Niet-gekoppelde ontvangsten komen op een uitvallijst terecht en worden van opvolging voorzien door de afdeling Informatie & Inning via de werkvoorraad op processtapniveau (control 2.02).		
2.09	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning beoordeelt per kwartaal de autorisatiematrix op een juiste functiescheiding m.b.t. het doorvoeren van restituties in Key2Belastingen. Bij afwijkingen geeft het afdelingshoofd Informatie & Inning opdracht aan Applicatiebeheer om de autorisatie aan te passen en voorziet de afwijking van opvolging om de impact te analyseren.		
2.10	Informatie & Inning	De controller stelt jaarlijks in samenwerking met Applicatiebeheer de betrouwbaarheid vast van de totstandkoming werkvoorraad openstaande administratieve beroepschriften t.b.v. beroepen inzake kwijtscheldingen.		
2.11	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning bewaakt maandelijks dat een adequate opvolging plaatsvindt met betrekking tot de openstaande administratieve beroepschriften op processtapniveau in de werkvoorraad lijst t.b.v. beroepen inzake kwijtscheldingen.		
2.12	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning beoordeelt per kwartaal of de functiescheiding binnen Key2Belastingen wordt afgedwongen tussen het registreren en afhandelen/fiatteren van beroepen inzake (hernieuwde) kwijtscheldingsverzoeken. Bij afwijkingen geeft het afdelingshoofd Informatie & Inning opdracht aan Applicatiebeheer om de autorisatie aan te passen en voorziet de afwijking van opvolging om de impact te analyseren.		

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
2.13	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning beoordeelt per kwartaal of de functiescheiding binnen Key2Belastingen wordt afgedwongen tussen het registreren en afhandelen / fiatteren van beroepen inzake kwijtscheldingen (administratieve bezwaarschriften). Eventuele uitzonderingen zijn verklaard.		
2.14	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning stelt minimaal tweemaal per jaar vast of er financiële/kwantitatieve aansluiting bestaat tussen dossiers van de BSGR en haar externe partner voor vorderingen buitengebied. Bij afwijkingen beoordeelt het afdelingshoofd Informatie & Inning zichtbaar de geconstateerde verschillen/acties om eventuele invorderingsacties af te stemmen en administraties handmatig te synchroniseren.		
2.15	Informatie & Inning	Het afdelingshoofd Informatie & Inning beoordeelt periodiek, doch minimaal eenmaal per kwartaal, de bedragen die dienen te worden uitbetaald als gevolg van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanslag-vernietiging/aanpassing/vermindering die door de afdeling Heffen zijn gecontroleerd/beoordeeld en overgedragen naar I&amp;I;</li> <li>- foutief verwerkte betalingen;</li> <li>- onterecht ontvangen betalingen;</li> <li>- reeds (gedeeltelijk) betaalde en vervolgens toegekende kwijtscheldingsverzoeken.</li> </ul> <p>Bij afwijkingen bewaakt het afdelingshoofd Informatie &amp; Inning dat de vervolgacties worden uitgevoerd.</p>		

#### Beheersmaatregelen bij de klantorganisatie:

- Geen

## WOZ

Onderstaand geeft een overzicht van de belangrijkste beheersmaatregelen met betrekking tot het proces WOZ die zijn opgezet voor het bereiken van de volgende doelstelling: *“BSGR heeft binnen het WOZ proces haar beheersmaatregelen zodanig ingericht en toetsbaar gemaakt dat met een redelijke mate van zekerheid WOZ waardes op een juiste, volledige en tijdige wijze worden verwerkt in Key2Belastingen en dat WOZ-bezwaren en beroepschriften t.b.v. bezwaren tegen plicht, maatstaf en WOZ-waardes op een juiste, volledige en tijdige wijze worden afgehandeld binnen de daarvoor ingerichte autorisaties en binnen de gestelde wettelijke kaders en beleidskaders,”*

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
3.01	WOZ	Een DVO voor alle deelnemers is opgesteld waarin afspraken over de aanlevering van WOZ gegevens tussen BSGR en haar deelnemers zijn vastgelegd.		
3.02	WOZ	De controller stelt jaarlijks in samenwerking met Applicatiebeheer de betrouwbaarheid vast van de totstandkoming van het lijstwerk werkvoorraad WOZ mutaties (de zogenaamde projecten).		
3.03	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ bewaakt maandelijks dat een tijdige voortgang plaatsvindt op de werkvoorraadlijst WOZ mutaties (de zogenaamde projecten) en er geen projecten open staan die verder dan 3 heffingsjaren terug gaan voor zover deze betrekking hebben op onroerende zaken. Dit geldt slechts voor roerende zaken wanneer deze werkzaamheden in het kader van de roerende zaak belasting voor een desbetreffende deelnemer bij de BSGR zijn belegd.		
3.04	WOZ	Mutaties in WOZ gegevens worden door een medewerker van de afdeling WOZ maandelijks via een Stuf-TAX bestand teruggekoppeld naar de betreffende deelnemer.		

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
3.05	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ beoordeelt per kwartaal aan de hand van de autorisatiematrix of de juiste medewerkers geautoriseerd zijn tot het vaststellen van de taxatiewaardes en de WOZ-waardes van objecten. Bij afwijkingen geeft het afdelingshoofd WOZ opdracht aan Applicatiebeheer om de autorisatie aan te passen en voorziet de afwijking van opvolging om de impact te analyseren		
3.06	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ beoordeelt maandelijks of het 4-ogenprincipe (de functiescheiding) m.b.t. het kunnen aanbrengen van mutaties in WOZ waardes en het fatteren van taxatiewaardes naar WOZ-waardes binnen Key2Belastingen is toegepast. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ de juistheid van de WOZ-waarde.		
3.07a	WOZ	De teamcoördinator beoordeelt maandelijks de WOZ-waardes die door de medewerkers van de afdeling WOZ zijn vastgesteld en toetst deze aan de bandbreedte uit de Waarderingsinstructie 2017. Bij een afwijking controleert de teamcoördinator de juistheid van de WOZ waarde.		
3.07b	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ beoordeelt maandelijks de afwijkingen nog eens door middel van een steekproef. De steekproef omvat 10% van de vastgestelde waarden met een minimum van 5 objecten en een maximum van 25 objecten per gemeente. Bij een geconstateerde afwijking in de steekproef controleert het afdelingshoofd WOZ de juistheid van de WOZ-waarde nogmaals.		

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
3.08	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ, de teamcoördinator of een daartoe aangewezen medewerker van de afdeling WOZ stelt maandelijks vast dat niet getaxeerde objecten in Key2Belastingen op een uitvallijst terecht komen en bewaakt een adequate voortgang op de uitvallijst.		
3.09	WOZ	Medewerkers van de afdeling WOZ voeren maandelijks een controle uit op de inconsistentie t.b.v. de soort objectcodetabellen t.b.v. juistheid en volledigheid van de WOZ-administratie (o.b.v. de waarderingsinstructie 2017): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objecten in Key2belastingen die niet voorkomen in de waarderingsmodule.</li> <li>• Objecten die in Key2belastingen een andere hoofdcode gebruik/soort objectcode hebben dan in de waarderingsmodule</li> </ul>		
3.10	WOZ	De controller stelt jaarlijks in samenwerking met Applicatiebeheer de betrouwbaarheid vast van de totstandkoming van de werkvoorraad openstaande bezwaren beroepschriften m.b.t. WOZ-bezwaarschriften, WOZ-beroepschriften, alsmede beroepschriften tegen plicht en maatstaf.		
3.11a	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ bewaakt maandelijks dat een adequate voortgang plaatsvindt met betrekking tot de openstaande <b>bezwaarschriften</b> m.b.t. WOZ-bezwaren.		
3.11b	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ bewaakt maandelijks dat een adequate voortgang plaatsvindt met betrekking tot de WOZ- <b>beroepschriften</b> , alsmede de beroepschriften tegen plicht, maatstaf, parkeren en invorderen op de werkvoorraadlijst.		

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
3.12a	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ beoordeelt per maand of het 4-ogenprincipe inzake de functiescheiding binnen Key2Belastingen, tussen het onderzoeken plus bepalen van een nieuwe WOZ waarde en het afhandelen/fiatteren van WOZ <b>bezwaren</b> , is toegepast. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ de uitspraak op bezwaar.	<p>Het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) beoordeelt per maand of het 4-ogenprincipe inzake de functiescheiding binnen Key2Belastingen, tussen het onderzoeken plus bepalen van een nieuwe WOZ waarde en het afhandelen/fiatteren van <b>WOZ bezwaren</b>, is toegepast. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) de uitspraak.</p> <p>Tevens wordt door het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) gecontroleerd of de (juiste) proceskostenvergoedingen zijn vastgelegd. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) de uitspraak en/of legt een verklaring van de afwijking vast.</p>	
3.12b	WOZ	Het afdelingshoofd WOZ beoordeelt per maand of het 4-ogenprincipe inzake de functiescheiding binnen Key2Belastingen, tussen het onderzoeken plus bepalen van een nieuwe WOZ waarde en het afhandelen/fiatteren van WOZ <b>beroepen</b> , is toegepast. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ de uitspraak op beroep.	<p>Het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) beoordeelt per maand of het 4-ogenprincipe inzake de functiescheiding binnen Key2Belastingen, tussen het onderzoeken plus bepalen van een nieuwe WOZ waarde en het afhandelen/fiatteren van <b>WOZ beroepen</b>, is toegepast. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) de uitspraak.</p> <p>Tevens wordt door het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) gecontroleerd of de (juiste) proceskostenvergoedingen zijn vastgelegd. Bij een afwijking controleert het afdelingshoofd WOZ (of bij diens afwezigheid het afdelingshoofd Heffen) de uitspraak en/of legt een verklaring van de afwijking vast.</p>	

	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
3.13	WOZ	<p>Het afdelingshoofd WOZ en/of een daartoe aangewezen medewerker van de afdeling WOZ stelt maandelijks de percentages gekoppelde VBO-ID's en pand ID's vast. De niet-gekoppelde ID's (in Key2Belastingen) komen op een uitvallijst terecht; het afdelingshoofd WOZ en/of de daartoe aangewezen medewerker van de afdeling WOZ bewaakt een adequate voortgang op de uitvallijst teneinde minimale koppelingpercentages per gemeente te waarborgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimaal 99% van de VBO-ID's moet gekoppeld zijn</li> <li>• minimaal 90% van de pand-ID's moet gekoppeld zijn.</li> </ul>		
3.14	WOZ	<p>De teamcoördinator beoordeelt maandelijks de voortgang op de controle van de (primaire en secundaire) objectkenmerken teneinde te waarborgen dat, <u>organisatiebreed</u>, jaarlijks tenminste 20% van de WOZ-objecten is gecontroleerd (Waarderingsinstructie 2017). Bij een afwijking, vanuit de planningscyclus, zorgt de teamcoördinator voor bijsturing en rapporteert daar tijdig over aan het afdelingshoofd WOZ.</p>		
3.15	WOZ	<p>Applicatiebeheer voert per kwartaal ten behoeve van de volledigheid (aantallen) en de juistheid (WOZ-waarden) een controle uit op de (in)consistentie van de gegevens in de LV-WOZ ten opzichte van de WOZ-administratie. Afwijkingen worden geanalyseerd en de door BSGR daadwerkelijk op te kunnen lossen uitval wordt onder verantwoordelijkheid van de teamcoördinatoren WOZ gecorrigeerd.</p>		



	Sub-proces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
3.16	WOZ	Medewerkers van de afdeling WOZ voeren per kwartaal, voor het eerst in het kwartaal na afronding van het project gebruiksoppervlakte voor woningen van de desbetreffende gemeente, een controle uit op de (in)consistentie tussen de BAG- en WOZ administratie op het gebied van de gebruiksoppervlakte (GO) vanuit het VBO-ID. Afwijkingen worden geanalyseerd en gecorrigeerd en/of verklaard, onder verantwoordelijkheid van de teamcoördinatoren en/of de staf-/kwaliteitsmedewerker WOZ.		

**Beheersmaatregelen bij de klantorganisatie:**

- De deelnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat de door BSGR teruggekoppelde WOZ mutaties juist en tijdig van opvolging worden voorzien.
- De deelnemer is er zelf verantwoordelijk voor dat de door BSGR teruggekoppelde GO berekeningen juist en tijdig van opvolging worden voorzien.

## Samenstellen belastingrapportage

Onderstaand geeft een overzicht van de belangrijkste beheersmaatregelen met betrekking tot het proces samenstellen (jaar)rapportages die zijn opgezet voor het bereiken van de volgende doelstelling:

*“BSGR heeft binnen het proces “samenstellen (jaar)rapportages” haar onderstaande beheersmaatregelen zodanig ingericht en toetsbaar gemaakt dat met een redelijke mate van zekerheid de (jaar)rapportages op een juiste, volledige en tijdige wijze worden samengesteld, binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders en beleidskaders en binnen het met de deelnemers afgesproken normenkader.”*

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
4.01	Samenstellen belastingrapportage	De controller stelt vast (o.a. op basis van de bevindingen bij control 1.08 en 1.09) en documenteert dat de belastingrapportage is opgesteld conform het door het Algemeen Bestuur vast te stellen normenkader, rekening houdend met de in bijlage 2 vermelde geïnventariseerde wet- en regelgeving		
4.02	Samenstellen belastingrapportage	Minimaal eenmaal per maand stemt de controller de gegevens uit de afdrachtenmodule van Key2Belastingen af met de gegevens uit de journaliseringstabel. De controller verklaart verschillen op openstaande debiteuren groter dan € 3.000 per run of minimaal € 10.000 per kalenderjaar en voorziet deze samen met Applicatiebeheer van adequate opvolging.		
4.03	Samenstellen belastingrapportage	Applicatiebeheer draait in analogie van de rapportages tweemaal per jaar het volgende lijstwerk ten behoeve van de belastingrapportage: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Key2Belastingen boekjaar aantallen</li> <li>• Key2Belastingen boekjaar</li> <li>• Afdrachtenmodule boekjaar</li> <li>• Cumulatief afdrachtenmodule</li> </ul>		

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumulatief Key2Belastingen (boekjaar en kalenderjaar, o.m. van belang voor debiteurensaldo en –voorziening).</li> <li>• Mutaties boekjaar uit de afdrachtenmodule.</li> <li>• diverse overzichten m.b.t. de prognoses (nog te beschikken, nog op te leggen)</li> <li>• Overzichten kwijtscheldingen per deelnemer.</li> <li>• Overzichten bezwaarschriften en –regels per deelnemer.</li> <li>• Overzichten invorderings-opbrengsten.</li> </ul> <p>De controller toetst hierbij de betrouwbaarheid van het lijstwerk door de volgende werkzaamheden uit te voeren en legt dit vast in een checklist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zichtbare toets op de gehanteerde query met bijbehorende parameters in de query.</li> </ul>		
4.04	Samenstellen belasting-rapportage	De controller legt vast dat de maandelijkse afdrachtrapportage, waarin tevens de RC-positie wordt vermeld, richting de deelnemers intern consistent en rekenkundig juist is. De cumulatieve verantwoordingen worden tevens gebruikt voor de 8-maands en de eindejaarsrapportage.		
4.05	Samenstellen belasting-rapportage	<p>De controller sluit de prognoses bij de eindejaars belastingrapportage aan op de uitdraai uit Vyzyr. Van elke uitdraai stelt de controller de betrouwbaarheid vast door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De juistheid en de volledigheid van de uitkomst van de query's te toetsen.</li> <li>• Te toetsen of de juiste grondslagen zijn gehanteerd.</li> <li>• Uitgegaan is van het juiste tijdstip of tijdvak.</li> </ul> <p>In principe geldt dat voor iedere belastingcategorie een prognose aanwezig is in VyZyr, welke worden berekend aan de hand van query's. Daar waar geen prognose aanwezig is zal een verklaring worden gegeven.</p>		

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
4.06	Samenstellen belasting--rapportage	De controller en het afdelingshoofd Heffen stemmen jaarlijks, in een daartoe gepland gesprek, de gehanteerde prognose en de gerealiseerde cijfers uit VyZyr af met de deelnemers. Tevens wordt van dit gesprek een verslag gemaakt, wat gefiatteerd dient te worden door de deelnemer.		
4.07	Samenstellen belasting-rapportage	De controller berekent bij de eindejaars belastingrapportage een prognose oninbaarheid debiteuren aan de hand van ervaringscijfers. Hierbij gebruikt de controller het lijstwerk "Cumulatief Key2 kalenderjaar" (zie ook controle 4.3) als basis voor de stand van de debiteuren per jaareinde.  De ervaringscijfers zijn gebaseerd op de openstaande posten van de aanslagen uit voorgaande kalenderjaren per ultimo elk daaropvolgend belastingjaar.  De berekening wordt opgenomen als bijlage in de belastingrapportage.		
4.08	Samenstellen belasting-rapportage	De standen per ultimo van het belastingjaar met betrekking tot de rekening-courant positie, zoals opgenomen in de belastingrapportage, tussen de BSGR en de deelnemers zijn door de controller binnen twee weken na het uitbrengen van de 8-maands rapportage en eindejaarsrapportage afgestemd met de gemeenten en het Hoogheemraadschap. Deze afstemming vindt plaats middels een bevestiging op de maandelijkse afdrachtenrapportage.		

#### Beheersmaatregelen bij de klantorganisatie:

- Deelnemers dienen tijdig te reageren op conceptcijfers.
- Deelnemers dienen tijdig gegevens t.b.v. belastingoplegging aan te leveren conform het afgesproken GLO-format.
- Door deelnemers aan te leveren prognoses betreffen leges, verontreinigingsheffing bedrijven, precario, toeristenbelasting, havengeld, liggelden, marktgeld, parkeerbelasting, begraafplaatsenrechten en diftar (variabele deel), bronbemalingen en de saneringen (WVOB) en meetbedrijven (ZUIB, WVOB).
- De deelnemer is verantwoordelijk voor tijdige en juiste aanlevering van begrotingen en begrotingswijzigingen.

## Algemene ICT Beheersmaatregelen

Onderstaand geeft een overzicht van de belangrijkste algemene ICT beheersmaatregelen die zijn opgezet voor het bereiken van de volgende doelstellingen: *“BSGR heeft binnen het wijzigingsbeheerproces haar beheersmaatregelen zodanig ingericht en toetsbaar gemaakt dat met een redelijke mate van zekerheid systeemwijzigingen en upgrades zodanig in een daartoe ontwikkelde omgeving zijn getest dat overzetten naar de productieomgeving geen onvoorziene risico's oplevert.”* (ITGC – Change Management)

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
5.01	ITGC- Change management	Taken en verantwoordelijkheden voor change management dienen te zijn vastgelegd en controletechnisch correct te zijn belegd.		
5.02	ITGC- Change management	Voor het change management inzake Key2-applicaties, Bakerware applicaties en applicatie VyZyr is een procedure opgesteld en geïmplementeerd.		
5.03	ITGC- Change management	Wijzigingsverzoeken en de afhandelingen hiervan dienen te worden vastgelegd in een registratietool.		
5.04	ITGC- Change management	Er is een procedurebeschrijving waarin is vastgelegd op welke wijze classificering plaatsvindt. Eenmaal per jaar zal de procedurebeschrijving getoetst worden.		
5.05	ITGC- Change management	Wijzigingen zoals vermeld in control 5.03 worden voorafgaand aan het in behandeling nemen van een verzoek beoordeeld en geaccordeerd door de change manager of een gedelegeerde change coördinator (Key2 applicaties).		

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
5.06	ITGC- Change management	Wijzigingen worden op basis van de procedurebeschrijving (zie 5.04) getest door applicatiebeheer en/of door medewerkers van de afdelingen waarop de wijziging betrekking heeft en goedgekeurd door de changemanager voordat deze in productie is genomen.		
5.07	ITGC- Change management	Jaarlijks moet het change management proces worden geëvalueerd en worden geactualiseerd; e.e.a. wordt bekrachtigd vanuit het MT.		
5.08	ITGC- Change management	Een fysiek en logisch gescheiden test- en productieomgeving is aanwezig.		
5.09	ITGC- Change management	Functiescheiding is aanwezig bij het aanvragen, ontwikkelen, testen en installeren van wijzigingen (Bakerware applicaties).		
5.10	ITGC- Change management	Query's, die gebruikt worden voor rapportages, worden alleen door daartoe geautoriseerde applicatiebeheerders aangepast en geautoriseerd door de controller.		

“BSGR heeft binnen het proces van logische toegangsbeveiliging haar beheersmaatregelen zodanig ingericht en toetsbaar gemaakt, dat alle systeemtoegang is beperkt tot daartoe geautoriseerde personen en dat rechten in het systeem conform het ‘need-to-know’ principe zijn ingericht.” (ITGC – Logical Access)

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
6.01	ITGC-Logical Access	De organisatie heeft een informatiebeveiligingsbeleid waar aandacht wordt besteed aan de bescherming/beveiliging van persoonsgegevens.	De organisatie heeft een informatiebeveiligingsbeleid waar aandacht wordt besteed aan de bescherming/beveiliging van persoonsgegevens. <b>Tweemaal per jaar (maart &amp; oktober) wordt de rapportage met bevindingen over het informatiebeveiligingsbeleid ter informatie voorgelegd aan het bestuur.</b>	
6.02	ITGC-Logical Access	De organisatie heeft een applicatie beschikbaar (UPP) voor het toekennen en intrekken van netwerkaccounts waarbij op basis van rollen toegangsrechten worden verleend tot benodigde applicaties waarbij rekening wordt gehouden met functiescheiding; aanvullend wordt periodiek (per kwartaal) een controle uitgevoerd door coördinator ICT voor beschikbaar gestelde rollen en diensten per medewerker.		
6.03	ITGC-Logical Access	Maandelijks vindt er een controle plaats op basis van nieuwe, bestaande en/of afgesloten netwerkaccounts. Per kwartaal vindt er een controle plaats op de toegangsrechten van de portal van Bakerware alsmede de beschikbare rollen en diensten.		
6.04	ITGC-Logical Access	Functiescheiding is aanwezig d.m.v. rollen binnen de applicatie Key2Belastingen (registratie & fiatteren bezwaren, fiatteren WOZ waardes, invoeren en fiatteren van restituties, tarieven, oninbaar en kwijtschelding) en Key2Waarden (aanmaken, fiatteren en wijzigen van WOZ waardes).		

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
6.05	ITGC-Logical Access	De wachtwoordinstellingen op besturingssysteem niveau (zoals het netwerkaccount) en applicatieniveau zijn adequaat ingericht conform de eisen zoals opgenomen in het ICT informatiebeveiligingsplan.		
6.06	ITGC-Logical Access	Vergevorderde (beheers-)rechten binnen de applicatie Key2Belastingen en de Portal, om gebruikers te kunnen ondersteunen dienen beperkt te zijn tot daartoe geautoriseerde personen.		
6.07	ITGC-Logical Access	Toegang tot de database van de applicatie is beperkt tot personen die daartoe gemachtigd zijn.		
6.08	ITGC-Logical Access	Toegang door generieke gebruikers is beperkt of te verklaren.		
6.09	ITGC-Logical Access	Op basis van een controleoverzicht dat maandelijks verstrekt wordt door Centric SMC wordt een toetsing uitgevoerd op de verstrekte toegang tot de database door externen. De teamcoördinator ICT beoordeelt dit overzicht en stelt hiervan een rapportage op.	Op basis van een controleoverzicht dat maandelijks verstrekt wordt door Centric SMC wordt een toetsing uitgevoerd op de verstrekte toegang tot de database door externen. De teamcoördinator ICT beoordeelt dit overzicht en stelt hiervan een rapportage op. <b>Om het 4-ogen principe te waarborgen, wordt de rapportage tevens ter beoordeling voorgelegd aan de Privacy Officer.</b>	



“BSGR heeft binnen het proces van waarborging van de continuïteit van de door BSGR gebruikte informatiesystemen en de daarin als kritisch aangemerkte applicaties en data, een goed uitgewerkt en betrouwbaar back-up systeem ingericht. BSGR maakt in dit verband gebruik van de diensten en faciliteiten van de IT provider.” (ITGC – continuity)

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
7.01	ITGC-Continuity	<p>Van de bedrijf kritische applicaties (w.o. Key2Belastingen, de Portal en de Digitale Balie) worden dagelijks back-ups gemaakt (elke dag een incremental back-up en om de twee dagen een volledige back-up).</p> <p>De back-ups worden op een externe locatie gedurende de tussen de BSGR en de provider overeengekomen periode bewaard. Door middel van maandelijkse berichtgeving en rapportages (6 keer per jaar) wordt er over de naleving van de afspraken door SMC-Centric gerapporteerd.</p>		
7.02	ITGC-Continuity	Jaarlijks worden er (proef)restores uitgevoerd; hierbij wordt minimaal 1x per jaar aantoonbaar gemaakt dat restores uitgevoerd kunnen worden (documentatie) door de provider.		
7.03	ITGC-Continuity	Tenminste 6 keer per jaar wordt er door SMC-Centric gerapporteerd omtrent de realisatie van de genomen maatregelen rondom back-ups, beschikbaarheid en incidenten. BSGR beoordeelt deze rapportage en volgt op indien dit noodzakelijk is.		
7.04	ITGC-Continuity	Eenmaal per jaar worden de door SMC-Centric genomen maatregelen omtrent de fysieke beveiliging van de servers door BSGR beoordeeld middels het doornemen van de ISO27001 certificering van SMC.		
7.05	ITGC-Continuity	Applicatiebeheer voert controle uit op verstoringen in berichtenverkeer (BRP, KAD, BAG en WOZ). De calamiteiten worden met behulp van een registratieformulier opgevolgd.		

## Privacy

Onderstaand geeft een overzicht van de belangrijkste beheersmaatregelen met betrekking tot het proces Privacy die zijn opgezet voor het bereiken van de volgende doelstelling:

*“BSGR heeft binnen het proces “privacy” haar onderstaande beheersmaatregelen zodanig ingericht dat door in te zetten op voorlichting en bewustwording en naast het afleggen van de integriteitsverklaring er alertheid ontstaat op het voorkomen van het ongeautoriseerd delen/opslaan van privacygevoelige informatie.*

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
8.01	Privacy	De organisatie wordt minimaal eenmaal per jaar voorgelicht over de omgang met/het gebruik van persoonsgegevens.		
8.02	Privacy	Er is een instructie en procedure melding en afhandeling datalekken aanwezig waarin staat: - welke stappen er genomen moeten worden op het moment dat de organisatie geconfronteerd wordt met een datalek; -welke informatie er verzameld, vastgelegd en/of gemeld dient te worden; -wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de uitvoering van het beleid.		
8.03	Privacy	Gesignaleerde datalekken worden vastgelegd in het register datalekken.		
8.04	Privacy	De protocollen omtrent de uitwerkingen van de AVG zijn vastgelegd in het privacyreglement.		
8.05	Privacy	Binnen de organisatie is een register VOG waarin wordt nagegaan of daartoe, conform de systeembeschrijving, vereiste medewerkers een VOG hebben overlegd. Van medewerkers met wie de BSGR een arbeidsovereenkomst sluit wordt tevens de eed of belofte afgenomen conform de Ambtenarenwet 2017 (artikel 5). Medewerkers die worden ingehuurd tekenen een integriteits- en geheimhoudingsverklaring, tenzij hierin op andere wijze is voorzien.		

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
8.06	Privacy	Nieuwe medewerkers met wie de BSGR een arbeidsovereenkomst sluit worden geïnformeerd over de regels die binnen de BSGR gelden ten aanzien van privacy. Dit wordt gecoördineerd en geregistreerd door P&O. Ook nieuwe medewerkers die worden ingehuurd door de BSGR worden door P&O op deze wijze geïnformeerd over de regels die binnen de BSGR gelden ten aanzien van privacy, tenzij hierin op andere wijze is voorzien, zoals bij het outsourcen van werkzaamheden.		
8.07	Privacy	BSGR heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG'er van de BSGR staat ingeschreven in het register bij de AP.		
8.08	Privacy	BSGR hanteert een door het bestuur vastgesteld privacybeleid. Dit beleid is via de website van de BSGR bekend gemaakt.		
8.09	Privacy	BSGR beschikt over een register van verwerkingen. Nieuwe verwerkingen worden door de leidinggevende, onder wiens verantwoordelijkheid de betreffende verwerking is 'aangeschaft', in samenspraak met de Chief Information Security Officer (CISO) en de Privacy Officer (PO) beoordeeld op privacy aspecten en indien nodig opgenomen in het register van verwerkingen. De Privacy Officer (PO) controleert ieder half jaar of nieuwe verwerkingen van persoonsgegevens zijn opgenomen in het register van verwerken.		
8.10	Privacy	In principe wordt de standaard verwerkersovereenkomst van de VNG/IBD gehanteerd bij het afsluiten van een verwerkersovereenkomst. Indien hiervan is afgeweken wordt de reden van afwijking door de Privacy Officer verklaard.		

	Subproces	Beheersmaatregel	Wijziging	Resultaten
8.11	Privacy	Tweemaal per jaar wordt door de Privacy Officer gecontroleerd of met alle leveranciers aan wie de BSGR persoonsgegevens verstrekt een verwerkersovereenkomst is afgesloten. Is er geen verwerkersovereenkomst afgesloten dan wordt hiervan de reden vermeld.		