



Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Auditrapport 2021 Dienst van de Huurcommissie

Colofon

Titel	Auditrapport 2021 Dienst van de Huurcommissie
Uitgebracht aan	De directeur van de Dienst van de Huurcommissie en de voorzitter van de Huurcommissie
Datum	15 maart 2022
Kenmerk	2022-0000092122

Inlichtingen
Auditdienst Rijk
070-342 7700

Inhoud

1	Controle van de jaarverantwoording 2021 en bevindingen financieel beheer—4
1.1	Context—4
1.2	Controle van de jaarverantwoording—4
1.3	Doel en doelgroepen—4
1.4	Verspreidingskring—4
1.5	Leeswijzer—4
2	Uitkomsten controle jaarverantwoording 2021—5
2.1	Jaarverantwoording 2021 geeft een getrouw beeld—5
2.2	Bevindingen accountantscontrole financiële overzichten 2021—5
2.2.1	Geen getrouwheidsfouten en -onzekerheden—5
2.2.2	Rechtmatigheidsfouten zijn verantwoord—6
2.2.3	Verantwoording bijdrage moederdepartement—6
3	Bevindingen financieel beheer—7
3.1	De Huurcommissie realiseert belangrijke verbeteringen in het financieel beheer—7
3.1.1	General IT controls: inzicht in uitvoering technisch beheer is verbeterd, actieve monitoring is vereist—7
3.1.2	Het inkoopproces is verbeterd, vastlegging interne controle en volledigheid inkoopdossiers vragen aandacht—8
3.1.3	Betaalproces voldoet in opzet aan de vereisten, werking niet aangetoond—9
3.1.4	Totstandkoming financiële informatie sterk verbeterd—9
4	Overige onderwerpen—10
4.1	AVG: naleving niet onderbouwd—10
5	Ondertekening—11
6	Managementreactie—12

1 Controle van de jaarverantwoording 2021 en bevindingen financieel beheer

1.1 Context

De Huurcommissie is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Dit ZBO wordt ambtelijk ondersteund door de Dienst van de Huurcommissie, die de status van baten-lastenagentschap heeft.

Jaarlijks verstrekt de directie Wonen (onderdeel van DG Bestuur, Ruimte en Wonen bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)) een opdracht aan de Huurcommissie voor de uitvoering van de huurgeschillenbeslechting- en overige werkzaamheden. De opdracht wordt deels gefinancierd door de directie Wonen, deels door de verhuurders middels een verhuurderbijdrage en deels uit de leges.

1.2 Controle van de jaarverantwoording

Wij hebben gecontroleerd of de in de jaarverantwoording opgenomen financiële overzichten een getrouw beeld geven van de grootte en de samenstelling van het vermogen, van de baten en lasten over 2021 en van de comptabele rechtmatigheid van de baten, lasten en balansmutaties over 2021 in overeenstemming met de verslaggevingsvoorschriften die zijn opgenomen in de Comptabiliteitswet 2016 en de daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder de Regeling agentschappen en de Regeling Rijksbegrotingsvoorschriften 2022.

In dit rapport gaan wij in op de belangrijkste bevindingen van onze controle.

1.3 Doel en doelgroepen

In dit rapport doen wij verslag van de uitkomsten van onze controle van de jaarverantwoording 2021 van de Dienst van de Huurcommissie. Dit rapport is opgesteld voor de opdrachtgever (het bestuur van de Huurcommissie namens de SG van het ministerie van BZK) en voor de leiding van het agentschap. Wij sturen tevens een afschrift van dit rapport aan de directeur Financieel-Economische Zaken (FEZ) van het ministerie van BZK.

1.4 Verspreidingskring

De ADR is de interne auditdienst van het Rijk. Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze vraaggestuurde opdracht zijn overeengekomen. In de ministerraad is besloten dat het opdrachtgevende ministerie (ministerie van BZK) waarvoor de ADR een rapport heeft geschreven, het rapport binnen zes weken op de website van de rijksoverheid plaatst, tenzij daarvoor een uitzondering geldt. De minister van Financiën stuurt elk halfjaar een overzicht naar de Tweede Kamer met de titels van door de ADR uitgebrachte rapporten en plaatst dit overzicht op de website.

1.5 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt ingedeeld:

- Uitkomsten controle jaarverantwoording 2021 (hoofdstuk 2);
- Bevindingen financieel beheer (hoofdstuk 3);
- Overige onderwerpen (hoofdstuk 4);
- Ondertekening (hoofdstuk 5);
- Managementreactie (hoofdstuk 6)

2 Uitkomsten controle jaarverantwoording 2021

2.1 Jaarverantwoording 2021 geeft een getrouw beeld

Wij hebben op 15 maart 2022 een goedkeurende controleverklaring afgegeven bij de financiële overzichten 2021 van de Dienst van de Huurcommissie. Dat houdt in dat de in deze jaarverantwoording opgenomen financiële overzichten een getrouw beeld geven van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de Dienst van de Huurcommissie op 31 december 2021, van de baten en lasten over 2021 en van de comptabele rechtmatigheid van de baten, lasten en balansmutaties over 2021 in overeenstemming met de verslaggevingsvoorschriften.

De planning en uitvoering van onze controle is zodanig dat wij een redelijke mate van zekerheid verkrijgen dat de financiële overzichten geen afwijkingen van materieel belang bevatten. Het materieel belang is bepalend voor de strekking van het oordeel in de controleverklaring. De materialiteit voor de financiële overzichten als geheel bedraagt 2% van de baten. Voor onze weging worden fouten en onzekerheden bij elkaar opgeteld.

Met ingang van 2021 rapporteren wij in de controleverklaring over frauderisico's. Fraude kan een groot effect hebben op de reputatie van uw agentschap en kan tot grote financiële schade leiden. Het is zowel in uw belang als dat van belanghebbende gebruikers van het intern jaarverslag om expliciet aandacht te besteden aan het beheersen van frauderisico's. Hierbij valt te denken aan het beschikken over een actuele frauderisicoanalyse, het onderzoeken van vermeende fraudesignalen en het jaarlijks evalueren van de frauderisicoanalyse.

Voorts hebben wij onderzocht of de in het jaarverslag opgenomen andere (niet-financiële) verantwoordingsinformatie niet strijdig is met de in het jaarverslag opgenomen financiële overzichten en geen materiële afwijkingen bevat. Ook zijn wij nagegaan dat het jaarverslag alle voorgeschreven informatie bevat.

Omvang financiële stromen en standen

De omvang van de financiële stromen en standen voor de Dienst van de Huurcommissie blijkt uit onderstaande tabel.

Tabel 1: Omvang financiële stromen en standen

(* € 1.000)	2021	2020
Totaal baten	17.946	11.965
Totaal lasten	18.646	13.726
Saldo van baten en lasten	-700	-1.761
Totaal activa	4.153	6.084
Totaal passiva (excl. eigen vermogen)	4.312	5.110
Totaal eigen vermogen	-159	974

2.2 Bevindingen accountantscontrole financiële overzichten 2021

2.2.1 Geen getrouwheidsfouten en -onzekerheden

De jaarverantwoording bevat geen getrouwheidsfouten en -onzekerheden. Wel zijn naar aanleiding van onze controle correcties verwerkt waaronder:

- een verschuiving in het kasstroomoverzicht tussen de operationele kasontvangsten en kasuitgaven;
- aanvullingen op de toelichting bij de jaarrekening (met name omzet);
- aanvulling van de doelmatigheidsindicatoren met het verloop van de voorraad en met productiecijfers 2021;
- een extra reservering opgenomen voor de nog te ontvangen facturen.

2.2.2 *Rechtmatigheidsfouten zijn verantwoord*

De leiding van de Dienst van de Huurcommissie rapporteert in de bedrijfsvoeringsparagraaf van de jaarverantwoording over de comptabele rechtmatigheid. De onrechtmatigheden hebben betrekking op IMOA (interim-management en organisatieadvies) -contracten. De Rijksbrede overbruggingsovereenkomst voor IMOA-contracten is onrechtmatig en daarmee ook de door de Huurcommissie onder deze Rijksbrede overeenkomst aangegane verplichtingen.

2.2.3 *Verantwoording bijdrage moederdepartement*

Wij wijzen expliciet op paragraaf 2.4.2.2 in de toelichting op de jaarrekening. In die paragraaf is toegelicht dat de resultaatbepaling afwijkt van voorgaande jaren. Dit hangt samen met de classificatie van de bijdrage moederdepartement voor de bijzondere lasten. Sinds het jaar 2018 zijn deze ontvangsten buiten de resultatenrekening gehouden en direct als storting op het eigen vermogen verantwoord. De Huurcommissie geeft aan dat dit niet leidt tot het gewenste inzicht. De Huurcommissie heeft de bijdrage moederdepartement geanalyseerd en concludeert dat dit geen bijdrage in de bedrijfsvoeringskosten is, maar een bijdrage voor de reguliere activiteiten van de Huurcommissie.

Op grond van onze kennis van de activiteiten van de Huurcommissie en gezien de aard van de bijzondere lasten delen wij de visie van de Huurcommissie: de gehele bijdrage van het moederdepartement is voor de primaire activiteiten van de Huurcommissie en kan worden beschouwd als omzet.

3 Bevindingen financieel beheer

3.1 De Huurcommissie realiseert belangrijke verbeteringen in het financieel beheer

In 2021 hebben wij onderzoek verricht naar de belangrijkste processen van het financieel beheer en de opvolging van onze financieel beheerbevindingen 2020.

De normen waaraan wij toetsen zijn:

- doelmatigheid, rechtmatigheid, ordelijkheid en controleerbaarheid van het financieel beheer;
- betrouwbaarheid en controleerbaarheid van de financiële administratie.

Om opvolging bevindingen te realiseren heeft de Huurcommissie actiehouders benoemd die maandelijks rapporteren aan het managementteam. Tevens legt de Huurcommissie in de viermaands rapportage verantwoording af aan BZK (w.o. eigenaar, opdrachtgever en directie FEZ). In 2021 heeft de Huurcommissie onder andere de volgende verbeteringen gerealiseerd:

- ISMS ingericht en controles uitgevoerd op het ICT Beheer;
- versterking van de financiële- en van de inkoopfunctie;
- het inkoopproces gedigitaliseerd in SHPR;
- procesbeschrijving van de betalingen geactualiseerd.

De Huurcommissie heeft hiermee belangrijke verbeteringen in het financieel beheer gerealiseerd. Wel zijn er voor een aantal processen nog aandachtspunten. Een overzicht van de bevindingen is opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 1: overzicht weging bevindingen 2019 t/m 2021

Bevinding	2019	2020	2021
General IT Controls	■	▲	■
Inkoopproces	■	▲	•
Betaalproces	■	■	•
Totstandkoming (financiële) informatie	•	▲	✓

- licht ■ gemiddeld ▲ ernstig ✓ opgelost/akkoord

In de navolgende paragrafen zullen wij nader ingaan op onze bevindingen en aandachtspunten.

3.1.1 *General IT controls: inzicht in uitvoering technisch beheer is verbeterd, actieve monitoring is vereist*

In 2021 zijn goede stappen gezet zijn om meer inzicht te verkrijgen in het technisch beheer bij externe partijen. Voor een goede borging van databeveiliging en continuïteit van de bedrijfsvoering is echter actieve monitoring vereist. Wij vragen expliciete aandacht voor:

- monitoring van beveiliging door externe partijen;
- realisering van verbeteringen in de beveiliging bij Centric;
- periodieke interne controle van het gebruikersbeheer in de applicaties SHPR en Exact (met specifieke aandacht voor accounts met hoge rechten).

SHPR en Exact worden geleverd en gehost door externe partijen. De Huurcommissie is met deze partijen Service Level Agreements (SLA's) overeengekomen waarin afspraken gemaakt zijn over de beheersing, onder andere m.b.t. beveiliging van componenten en back-up & recovery. Of en in hoeverre deze afspraken werden nageleefd kon niet worden aangetoond. Hierdoor loopt de Huurcommissie mogelijk

risico's op ongeautoriseerde toegang en op verlies en/of beschadiging van data. Maar ook op mogelijke discontinuïteit van de bedrijfsvoering. Er is namelijk geen zekerheid dat back-ups in overeenstemming met het back-upbeleid worden gemaakt en dat back-ups hersteld kunnen worden.

In 2021 is hierop actie ondernomen en is er een Information Security Management System (ISMS) ingericht om meer inzicht te verkrijgen in bovengenoemde processen. Daarnaast is aan Secura gevraagd om middels een Vendor Assessments het ICT-beheer van de belangrijkste externe partijen te toetsen. Dit is gedaan o.b.v. Inkoopbeisen van Cybersecurity Overheid (ICO) normen. Uit dit onderzoek en ISO-certificeringen komt voor Rebus (Mintlab) en Exact (It's Us) naar voren dat de dienstverlening 'beheerst en meetbaar' (niveau 4 van de 5) is.

Verder is er een assessment uitgevoerd bij Centric waarin een minder positief beeld naar voren komt. In dit assessment zijn een drietal verbetergebieden naar voren gekomen om cyber risico's te beperken, namelijk: het beheer van technische kwetsbaarheden, security monitoring en business continuity management. Deze resultaten zijn sinds eind oktober bekend. Voorzover ons bekend, is hier nog geen opvolging aan gegeven.

Voor SHPR, de nieuwe applicatie van de Huurcommissie, zijn bovenstaande resultaten ook relevant aangezien Centric de host is en It's Us de dienstverlening rondom functioneel en deels technisch applicatie beheer doet. Hierbij wordt overigens wel de aanname gedaan dat beide partijen op een gelijke manier ondersteuning bieden.

De norm voor het gebruikersbeheer van de applicaties (waaronder SHPR en Exact) wordt niet afgedekt door het Vendor Assessment. Hier dient de Huurcommissie zelf invulling aan te geven. Aandachtpunten hierbij zijn de accounts met hoge rechten (bijvoorbeeld beheerders of super users) en het tot op heden ontbreken van periodieke controle.

Gezien enerzijds het verbeterde inzicht en de uitgevoerde controles en anderzijds de toenemende dreiging en risico's op het gebied van informatiebeveiliging, wegen wij de bevinding als gemiddeld.

3.1.2 Het inkoopproces is verbeterd, vastlegging interne controle en volledigheid inkoopdossiers vragen aandacht

Wij hebben vastgesteld dat de inkoopfunctie versterkt is met een extra medewerker en dat het inkoopproces is gedigitaliseerd met de invoering van de applicatie SHPR. Alle inkopen worden vanaf mei 2021 in SHPR afgehandeld. De werkinstructies zijn verbeterd en overzichtelijk opgesteld in deelstappen van het inkoopproces. Ook heeft u het toekennen van rollen en plichten in SHPR buiten de afdeling inkoop (functioneel beheer) belegd waardoor een goede functiescheiding geborgd is.

Op grond van onze verrichte werkzaamheden hebben wij de volgende aandachtpunten:

1. de zichtbaarheid van de interne controle op (ICT) facturen;
 2. de volledigheid van de inkoopdossiers;
 3. tijdige verwerking en betaling van facturen;
-
1. Uit de administratie blijkt niet altijd op grond van welke controles facturen zijn goedgekeurd. Wij adviseren u duidelijk te maken aan de betrokken medewerkers wat een juiste rolinvulling is bij de verschillende (controle) stappen.
 2. Voor onze controle vragen wij onder andere de autorisatie van de bestelling, overeenkomsten, facturen en onderbouwing van de levering (prestatieverklaring) op. Wij hebben ervaren dat de aangeleverde informatie niet altijd volledig en juist is. Wij concluderen hieruit dat de inkoopdossiers niet

altijd juist en volledig zijn. Wij adviseren u om interne controle uit te voeren op de juistheid en volledigheid van de inkoopdossiers.

3. De tijdige verwerking en betaling van facturen heeft intern al de benodigde aandacht. In de bedrijfsvoeringsparagraaf bij de jaarrekening heeft u immers toegelicht dat met name in het begin van 2021 (ICT) facturen laat zijn goedgekeurd en daardoor laat betaald. Deels door achterstanden bij een leverancier, deels door een instelling in SHPR en deels door werkdruk bij de ICT-afdeling. Daarbij geeft u aan dat inmiddels maatregelen zijn genomen waardoor facturen tijdig goedgekeurd, geboekt en betaald worden.

De data-overdracht vanuit SHPR naar EXACT vindt handmatig plaats. Deze manier van data-overdracht is niet efficiënt en foutgevoelig. Wij adviseren u om de gegevensoverdracht te automatiseren.

Er zijn belangrijke verbeteringen gerealiseerd in het inkoopbeheer. Ter verdere borging van de rechtmatigheid en doelmatigheid vragen wij uw aandacht voor de bovenstaande aandachtspunten. Deze aandachtspunten wegen wij als lichte bevinding.

3.1.3 Betaalproces voldoet in opzet aan de vereisten, werking niet aangetoond

Wij hebben vastgesteld dat de goedkeuring van hashtotalen zichtbaar wordt vastgelegd in de goedkeuringsmails. De procesbeschrijving is aan het einde van het jaar geactualiseerd. In de procesbeschrijving is duidelijk vastgelegd dat FA alle betaalregels controleert met brondocumentatie en welke controles de eerste fiatteur en tweede fiatteur uit moeten voeren. U heeft aangegeven dat deze controle in de huidige (thuiswerk) praktijk niet zichtbaar wordt vastgelegd. Daarbij vragen wij ons af of die controle ook vereist is omdat er andere waarborgen zijn. De effectiviteit van voornoemde actie hebben we nog niet kunnen beoordelen. Vandaar dat deze bevinding nog niet opgelost is. We wegen de bevinding als licht.

3.1.4 Totstandkoming financiële informatie sterk verbeterd

De Huurcommissie heeft geïnvesteerd in de financiële verslaggeving en daarmee is onze bevinding uit voorgaande jaren opgelost.

Deze bevinding uit voorgaande jaren is opgelost. In 2021 zijn wijzigingen doorgevoerd in de bezetting bij financiën en control en is meer aandacht gegeven aan interne rapportering en verantwoording. Onze ervaringen bij de jaarafsluiting 2021 zijn positief. De concept jaarrekening en het balansdossier zijn, conform planning opgeleverd en van een redelijk goed niveau. Onze aanvullende vragen waren relatief beperkt en zijn relatief snel opgepakt. De communicatie en samenwerking was constructief en prettig en in vergelijking met voorgaande jaren hebben wij weinig correcties.

4 Overige onderwerpen

4.1 **AVG: naleving niet onderbouwd**

In navolging op ons advies om naleving van de AVG (de Algemene verordening gegevensbescherming) actief te monitoren, heeft u aangegeven dat u voor de invulling van het privacy management de richtlijnen van de functionaris gegevensbescherming van BZK volgt. Tevens heeft u meermaals aangegeven dat een nadere uitwerking van het eigen beleid hoge prioriteit van het MT heeft. Tot op heden is hieraan echter nog geen invulling gegeven.

Graag nemen wij in 2022 kennis van de vernieuwde werkwijze.

5 Ondertekening

Den Haag, 15 maart 2022
Auditdienst Rijk

Auditmanager

6 Managementreactie

In 2021 zijn duidelijke verbeteringen gerealiseerd op diverse punten, we zien de inhoud van dit auditrapport als een bevestiging hiervan. Onze reactie op de specifieke bevindingen wordt hieronder gegeven.

General IT Controls

In 2021 is, in lijn met het Baseline Informatiebeveiliging Overheid, het informatiebeveiligingsbeleid in concept opgesteld. Aanvullend is het Information Security Management System (ISMS) ingericht. Het ISMS geeft overzicht in de diverse IT-security beheersprocessen.

In het auditrapport 2021 vraagt u expliciet aandacht voor een drietal onderwerpen:

1. monitoring van beveiliging door externe partijen;
2. realisering van verbeteringen in de beveiliging bij Centric;
3. periodieke interne controle van het gebruikersbeheer in de applicaties SHPR en Exact (met specifieke aandacht voor accounts met hoge rechten).

In het eerste kwartaal van 2022 zal het informatiebeveiligingsbeleid worden vastgesteld om vervolgens in datzelfde jaar te worden geïmplementeerd. Hierbij zal extra aandacht worden besteed aan de drie door u genoemde punten.

1. Monitoring van beveiliging door externe partijen

Wij herkennen dit punt. In 2022 worden naast de toetsing van de ISO-certificeringen ook de verslagen van de pentesten en back-up & recovery testen opgevraagd om hiermee de monitoring op een juiste manier verankerd te hebben.

2. Realisering van verbeteringen in de beveiliging bij Centric

Wij herkennen dit punt. De drie clusters zijn onderverdeeld in afzonderlijke activiteiten gekoppeld aan een eigenaar. Wij hebben Centric gevraagd de verbeteringen door te voeren. Dit traject zal in 2022 worden afgerond. Hierbij zal op MT-niveau periodiek vinger aan de pols worden gehouden opdat in 2022 alle hoog risicogebieden beheersbaar zijn gemaakt.

3. Periodieke interne controle van het gebruikersbeheer in de applicaties SHPR en Exact

Ook dit punt wordt herkend en opgepakt. Het vast te stellen informatiebeveiligingsbeleid omvat wel de benodigde normen voor gebruikersbeheer. Bij de implementatie van het informatiebeveiligingsbeleid wordt hier extra aandacht aan besteed.

Inkoop- en betaalproces

Het inkoop- en betaalproces hebben nauwe samenhang. Het inkoopproces is gedigitaliseerd met de invoering van de applicatie SHPR en de inkoopfunctie is op personeelsvlak versterkt. Het inkoopproces voldoet nu aan de vereisten. Het betaalproces is geactualiseerd en in de komende tijd zal hiervan de werking worden beoordeeld. Aandachtspunt bij de inkoop- en het betaalproces is de bekendheid van de regelgeving en de rolinvulling bij de medewerkers. Hier zal in 2022 extra aandacht aan worden gegeven. In 2022 wordt onderzocht waar het vanwege doelmatigheid- of rechtmatigheidsaspecten verstandig is gebruik te gaan maken van beschikbare rijksbrede dienstverlening.

AVG (Algemene verordening gegevensbescherming)

Er wordt binnen de Huurcommissie gewerkt conform de AVG, maar dit kan nog niet voldoende gestaafd worden met documenten. Dit punt zal in 2022 verder worden opgepakt wat zal resulteren in periodieke monitoring op MT-niveau.

Auditdienst Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
(070) 342 77 00