

Beoordeling per AQI

In dit hoofdstuk delen we onze vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen per AQI. Ook bekijken we de verzamelde kengetallen waarover de accountantsorganisatie zou moeten rapporteren.

In onze reactie integreren we hoofdstuk 2 (AQI), hoofdstuk 3 (Toelichting AQI's voor gebruikers van de jaarrekening) en bijlage 1 (additionele toelichting AQI's voor accountantsorganisaties) van het consultatiedocument.

Het perspectief van een middelgrote, kleinere accountantsorganisatie en de gebruiker van de jaarrekening in het mkb staat in onze beoordeling centraal.

AQI 1: Betrokkenheid externe accountant

Wat ziet de gebruiker?	
	Gemiddelde betrokkenheid externe accountant [i1]
Kwartiel 1: Relatief beperkt [i2]	4%
Kwartiel 2: Minder dan gemiddeld [i2]	6%
Kwartiel 3: Meer dan gemiddeld [i2]	7%
Kwartiel 4: Relatief veel [i2]	12%
	Gemiddelde betrokkenheid externe accountant
naam externe accountant [ea1]	4%

- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: Toelichting op een eventueel aanwezige interne norm voor betrokkenheid en waar nodig, toelichting op redenen afwijken norm en verschillen tussen de kwartielen.

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Het aantal uren dat de externe accountant besteedt, hangt nauw samen met de ervaring van het team en de aard en omvang van de opdracht c.q. de gecontroleerde entiteit.
2. Het aantal bestede uren (betrokkenheid) zegt niets over de effectiviteit van de inzet en rol van de externe accountant.
3. Als een opdracht wordt uitgevoerd door een aantal accountants/ partners of juist door een buitengewoon ervaren team, zal de betrokkenheid van de externe accountant heel anders zijn. De wijze van organiseren van het werk zegt slechts in zeer beperkte mate iets over de kwaliteit.
4. Deze AQI kent een duidelijke oob-insteek: de span of control en aansturing bij grote oob-kantoren (en daarmee de betrokkenheid van de externe accountant) kent (traditioneel) een geheel andere invulling dan in het niet-oob-segment. De vraag is dan ook of deze AQI aansluit bij de behoefte van gebruikers in het niet-oob/mkb-segment.
5. In het kader van de berekening: het gaat om de gemiddelde betrokkenheid in procenten bij alle dossiers (verschillende typen klanten) waaraan de externe accountant werkt, die in vier kwartielen gesorteerd worden van laag (relatief beperkt) naar hoog (relatief beperkt). Er zijn echter situaties denkbaar waarin de gemiddelde betrokkenheid van de externe accountant bij alle dossiers heel dicht bij elkaar ligt, of zelfs hetzelfde is wanneer zij gesorteerd zijn van laag naar hoog. Gedeeld door het aantal wettelijke controles ziet de gebruiker een zeer vervormd beeld: wat betekent dan relatief beperkt en relatief veel, en kan de gebruiker dit goed interpreteren?
6. In de dropdown-lijst worden concrete namen van personen gebruikt. Hoe verhoudt zich dat tot de privacywetgeving, en hoe verhoudt zich dat bijvoorbeeld tot de Wta die de accountantsorganisatie en het kwaliteitsbeheersingssysteem als normadressant of uitgangspunt neemt?

- De accountantsorganisatie kan in de toelichting bij deze AQI meer informatie geven over de reden van afwijken van de (interne) norm. Dit wekt de suggestie dat de AQI een norm is. Daarnaast vermindert de toevoeging de uniformiteit en vergelijkbaarheid.

AQI 2: Fouten in de jaarrekening

Wat ziet de gebruiker?			
Aantal tekortkomingen:	OOB-controles	niet-OOB-controles	Totaal
Aantal afgeronde wettelijke controleopdrachten waarbij een tekortkoming in de controle of jaarrekening is geconstateerd [11]:	1	16	17
Soort tekortkomingen:	OOB-controles	niet-OOB-controles	Totaal
Onvoldoende interne review [12]	0 van 5	1 van 10	1 van 15
Onvoldoende externe review [13]	1 van 2	1 van 2	2 van 4
Materiële afwijking jaarrekening [14]	1	11	12
- Waarvan ernstig [15]	0	1	1
Van onwaarde verklaarde controleverklaring [16]	0	2	2

- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: op de aard van geconstateerde tekortkomingen en de aard en status van herstelmaatregelen.

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

- Tekstueel [1]: Vanuit gebruikersperspectief: Wat is een tekortkoming in de controle? Wat is een tekortkoming in de jaarrekening?
Het moment van waarneming is naar we begrijpen het dossier/ de dossierreview. Moet dan alles gereviewd worden? Indien dat niet het geval is, wat dan?
- Het aantal geconstateerde tekortkomingen zegt niets over de kwaliteit van de wettelijke controle c.q. dossiers. De kans op het niet ontdekken van een tekortkoming hangt af van de kans op tekortkomingen. Indien een uiterst complex proces wordt gecontroleerd of een heel onduidelijke administratie, is die kans dus groter. Begrijpelijk is dat onder die omstandigheden meer inspanning van de accountant mag worden verwacht. Maar is dan het aantal tekortkomingen wel een juiste indicator?
- Ten aanzien van [15]: artikel 2: 362 lid 6 BW kan heel goed en zelfs veelal juist nieuwe informatie betreffen en zegt niets over de kwaliteit van de accountant.
- Begrijpt de gebruiker de implicatie van een tekortkoming in de controle (proces), een tekortkoming in de jaarrekening (verklaring) en de genoemde soorten tekortkomingen? Zie bijvoorbeeld [14]: een onopgemerkte materiële fout in de jaarrekening houdt niet per definitie een onvoldoende controle in.
- Kent en begrijpt de gebruiker de effecten van de verschillende genoemde tekortkomingen op de informatie waarop hij zijn besluiten neemt?
- Vindt de gebruiker het nuttig/noodzakelijk om het verschil tussen de verschillende tekortkomingen te weten?
- Hoe verhoudt deze indicator zich ten opzichte van de voorgestelde wijziging van artikel 18, tweede lid van de Wta, dat de inspanningen van de accountantsorganisaties ook tot resultaat moeten hebben dat ernstige tekortkomingen in de wettelijke controle worden voorkomen? Kunnen de kwartiermakers dat nader toelichten?

AQI 3: Fraude en continuïteit

Wat ziet de gebruiker?			
	OOB-con- troles	niet-OOB- controles	Totaal
Er een vermoeden van materiele fraude is [1]	8%	11%	10%
Er een aangepaste controleverklaring vanwege (dis)continuïteit [2]	8%	6%	7%

- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: op de aard van geconstateerde tekortkomingen en de aard en status van herstelmaatregelen.

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Vanuit gebruikersperspectief: wat is materiële fraude?
2. Wat zegt een vermoeden, constatering of 'gerede twijfel' (en wat betekent dat, gebruikersperspectief) over de kwaliteit / terechtheid van de constatering of over de kwaliteit van het dossier?
3. Ten aanzien van de term 'vermoeden': is dit vanuit juridische context niet buitengewoon gevaarlijk? Uiteindelijk moet een vermoeden worden bewezen.
4. Zegt het aantal (in percentages) iets over de aandacht/inzet van de accountant? Stel, je hebt veel klanten opererend in een fraudegevoelige branche of sector? Of juist niet?
5. 'Het aantal wettelijke controles waarbij de accountant gerede twijfel over de continuïteit van de controleklant in de controleverklaring tot uitdrukking brengt ten opzichte van het totaal aantal wettelijke controles': zegt eigenlijk alleen iets over de samenstelling van de klantenportefeuille.' Het feit dat er sprake is van fraude of continuïteitrisico's zegt bovendien niets over de (kwaliteit van de) controle maar zegt iets over de onderneming. Het gaat erom dat de accountant deze risico's terecht opmerkt.
6. In de toelichting: kan de gebruiker de aard van de geconstateerde tekortkomingen en de aard en status van de herstelmaatregelen beoordelen?
7. Als je gebruikers inzicht wilt geven in wat de accountant / accountantsorganisatie doet, laat de accountant(sorganisatie) daadwerkelijk omschrijven wat hij / de organisatie doet op dossierniveau.
8. Is het aantal Wwft- en fraudemeldingen dat de accountantsorganisatie doet in een boekjaar niet veel relevanter? Dit aantal kan eventueel ook gerelateerd worden aan het sectorniveau.

AQI 4: Kwaliteitsverhogende maatregelen

Wat ziet de gebruiker?			
	OOB- controles	niet-OOB- controles	Naam Sector [s1]
Percentage opdrachten waarop ten minste één kwaliteitsverhogende maatregel is ingezet [11]	100%	60%	
Percentage opdrachten waarop de volgende kwaliteitsverhogende maatregel is ingezet:			
OKB	100%	20%	
Onafhankelijke jaarrekeningreview	9%	11%	
Consultaties over fraude [12]	10%	9%	
Consultaties over continuïteit [13]	10%	9%	
Consultaties over controle	10%	9%	
Consultaties over verslaggeving	13%	15%	
Inzet van IT-specialisten	10%	6%	
Inzet van fiscale specialisten	4%	2%	
Inzet van forensische specialisten	8%	10%	
Inzet van waarderingsspecialisten	2%	3%	

- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: Kwalitatieve beschrijving van de afzonderlijke kwaliteitswaarborgen die opgenomen worden in deze AQI (totaalpercentage), waarin in ieder geval aandacht is voor de doelstelling van de afzonderlijke kwaliteitsverhogende maatregelen, of de kwaliteitsverhogende maatregelen intern of extern beschikbaar zijn voor de controleteams en de mate waarin van jaar tot jaar wijzigingen plaatsvinden in de percentages per kwaliteitsverhogende maatregelen en wat daarvan de onderliggende reden of oorzaak is.

Opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

- Welke definitie (zie niveau) wordt gehanteerd van het kwaliteitsbeheersingssysteem? Begrijpt de gebruiker dat, met andere woorden: is een toelichting niet noodzakelijk?
- Wat wordt bedoeld met kwaliteitsverhogende maatregel en waar heeft die betrekking op: dossier, systeem, organisatie? Begrijpt de gebruiker dat?
- Is de inzet sec van specialisten kwaliteitsverhogend? De lijst gaat uit van de premisse dat review, consultatie, specialisten kwaliteitsverhogend werken. Wat als de specialist broddelwerk heeft afgeleverd? Dan is er een mooi vinkje gezet maar is er geen toegevoegde waarde gegeneerd. Niet de inzet zou de norm moeten zijn maar de output, de effectiviteit of de toegevoegde waarde voor de gebruiker.
- Het percentage opdrachten waarop ten minste één kwaliteitsverhogende maatregel is ingezet: Als je uitgaat van niveau 2, dus het systeem: elke opdracht doorloopt toch het kwaliteitssysteem? Dus ligt het in de lijn om op dossierniveau te rapporteren als je een scheiding wilt aanbrengen op type maatregel.
- De genoemde maatregelen zijn alle gericht op vaktechnische inhoudelijke thema's en invalshoeken. Een kwaliteitsbeheersingssysteem bestaat uit veel meer dan dat: denk aan kwaliteitsverhogende maatregelen in mens en middelen, in processen en procedures binnen de organisatie, cultuur en opleiding, organiseren lerend vermogen of aan de kant van de gecontroleerde entiteit: aanpassing AO/IB.
- Vooronderstelling: het inzetten van een van bovengenoemde waarborgen zegt iets over de bereidheid binnen de organisatie om hulp te vragen. Hoe is dit toepasbaar bij kleinere vergunninghoudende kantoren?
- Bij de doorklikbare toelichting staat: een laag percentage hoeft niet slecht te zijn. Dat hangt ook af van het risico in de portefeuille. Kent de gebruiker de portefeuille, is hij in staat dat risico in te schatten?

De suggestie van deze AQI is dat een hoger percentage beter is; de hoogte is echter geheel afhankelijk van de aard van de problematiek in de individuele controledossiers en zegt dus niets over de kwaliteit van het systeem of van de uitvoering van de controle.

8. Waarom wordt bij oob-vergunninghouders de AQI uitgesplitst naar oob- en niet-oob-opdrachten? Wordt er niet binnen eenzelfde organisatie gewerkt vanuit eenzelfde kwaliteitsgedachte, eenzelfde kwaliteitsbeheersingssysteem? Of werken accountants bij eenzelfde oob-vergunninghouder met verschillende kwaliteitspercepties en/of verschillende kwaliteitsbeheersingssystemen, uitgaand van de genoemde kwaliteitsverhogende maatregelen bij de AQI?
9. Waarom worden de cijfers voor de oob-controles alleen uitgesplitst per sector? Ook niet-oob-accountantsorganisaties zijn veelal actief in bepaalde sectoren. Zie ook hoofdstuk Algemeen, opmerking 8.
10. Zijn deze kengetallen überhaupt te interpreteren door gebruikers?
11. Suggestie: Wanneer het kwaliteitsbeheersingssysteem het beoogde niveau is en inzicht in kwaliteitsverhogende maatregelen het doel: Kan hier niet gebruik worden gemaakt van oorzakenanalyse en rapportering via PDCA-cycli? Met andere woorden: is een kwalitatieve toelichting hier niet veel meer op zijn plaats?

AQI 5: Kwaliteitsbeheersingssysteem

Wat ziet de gebruiker?		
	Intern geconstateerd	Extern geconstateerd
Totaal aantal bevindingen kwaliteitsbeheersingssysteem ^[1]	5	2
- Waarvan tekortkomingen ^[2]	1	1

- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: Korte beschrijving op welke gebieden de monitoring is uitgevoerd, wat de aard van de bevindingen en tekortkomingen is en de maatregelen die genomen zijn of worden genomen.

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Wat kan een gebruiker aflezen aan het totaal aantal bevindingen in het kwaliteitsbeheersingssysteem?
2. Wat is vanuit gebruikersperspectief een 'bevinding', een 'tekortkoming' en een 'ernstige bevinding' (alle termen in de toelichting) en begrijpt de gebruiker de implicatie daarvan?
3. Kan de gebruiker inschatten of de genomen maatregelen kwaliteitsverhogend zijn?
4. In de toelichting staat: het aantal bevindingen is daarbij deels afhankelijk van de reikwijdte of diepgang van monitoring. De informatie over reikwijdte of diepgang wordt de gebruiker enerzijds niet gegeven, anderzijds is het de vraag of de gebruiker deze informatie op de juiste merites kan beoordelen.
5. Als je het verbeterpotentieel voor kwaliteitsbeheersing en -verbetering als uitgangspunt neemt, kun je dan niet beter aansluiten bij oorzakenanalyses en PDCA-cycli? Zoek naar een positieve insteek.
6. In de toelichting (p. 30) staat: Het stelsel van kwaliteitsbeheersing kan betrekking hebben op meer dan alleen wettelijke controles. Wat wordt hiermee bedoeld? Moet de accountantsorganisatie de reviewresultaten (bevindingen, tekortkomingen) op alle domeinen hier weergeven? Betreft 'meer' hier bijvoorbeeld ook het kwaliteitsbeleid van de organisatie? Wat SRA betreft moet klip en klaar zijn dat het wettelijke kader rond de AQI's alleen ziet op het wettelijke controledomein, niet op de andere domeinen.
7. In vervolg op punt 6, verwijzen we in dit kader ook naar de wetwijzigingen die betrekking hebben op het kwaliteitsbeheersingssysteem (via de consultatie Wet toekomst accountancysector) in
 - de Wet op het accountantsberoep (paragraaf 6.4; een nieuwe paragraaf waarin een regeling is opgenomen ten aanzien van kwaliteitsindicatoren voor wettelijke en andere controles); en in
 - de Wet toezicht accountantsorganisatie (artikel 18, lid 2 en 3), waarbij gesteld wordt dat
 - a. het kwaliteitsbeheersingssysteem zodanig ingericht is dat het waarborgt dat ernstige tekortkomingen in wettelijke controles worden voorkomen; en
 - b. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden met het oog op de bevordering van het vertrouwen in de financiële markten, de waarborging van het publieke belang van de accountantsverklaring en het toezicht op de naleving van de bij of krachtens deze wet gestelde regels, regels gesteld ten aanzien van de kwaliteitsbeheersing en het stelsel van kwaliteitsbeheersing.¹

Creëert deze bepaling een achterdeur voor de toezichthouder om op basis van reviewresultaten van andere domeinen dan de wettelijke controle (uitgevoerd binnen het stelsel van kwaliteitsbeheersing), een onderzoek in te stellen bij een accountantsorganisatie? SRA maakt nadrukkelijk bezwaar tegen (de mogelijke uitwerking van) deze bepalingen.

¹ Zie ook de Memorie van Toelichting bij het wetsvoorstel Toekomst accountancysector

8. In de toelichting (p. 30) staat dat het niet gaat om het rapporteren van bevindingen en tekortkomingen in de beroepsuitoefening door individuele accountants. Daarbij wordt als voorbeeld opgevoerd: te laat afgesloten dossiers. Is dit het juiste voorbeeld?
9. Wat is een 'passieve registratie'? Begrijpt de gebruiker dat?
10. De AQI telt het aantal bevindingen (definitie), maar schrijft niet voor welke reikwijdte of diepgang die monitoring moet hebben. Dit heeft niet uniforme en niet vergelijkbare data tot gevolg (zie doelstellingen). Hier kan geen goede, accurate benchmark plaatsvinden. Daarnaast vermeldt de toelichting op de wijze van rapporteren dat 'de accountantsorganisatie de reikwijdte en diepgang van de plaatsgevonden monitoring in de toelichting beschrijft': zal de gebruiker deze informatie gaan lezen, en gaan begrijpen?

AQI 6: Cultuur

Wat ziet de gebruiker?	
Cultuur: medewerkersbetrokkenheid [11]	6.8
Responspercentage [12]	15%

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Wat wordt verstaan onder 'cultuur', en wat niet? Is het gehanteerde beeld over 'cultuur in de sector' gelijk aan het beeld van de gebruiker?
2. Valt 'cultuur' in een cijfer te vatten?
3. De accountantsorganisatie krijgt zeer beperkte mogelijkheid en invulling om te rapporteren over cultuur.
4. Is het zo dat mensen die zich verbonden voelen met de organisatie (er 30 jaar werken bijvoorbeeld), meer toegewijd zijn tot het leveren van een betere prestatie? Wat is daarvan de wetenschappelijke onderbouwing?
5. Deze AQI heeft betrekking op de hele organisatie, en de wijze waarop de organisatiecultuur van invloed is op de kwaliteit van dienstverlening. Dus niet alleen op het Wta-domein.
6. Suggestie: Benadruk in plaats van 'de betrokkenheid' juist de relevante thema's in de sector zoals werkdruk, gezonde werk-privé-balans, toon aan de top, de toegankelijkheid tot de vennoot, het doen van divers en afwisselend werk, employability, aanname- en exitbeleid, werken in een team, de omgang met fouten / lerend vermogen, de mogelijkheid om bij te dragen aan innovatie of het leveren van toegevoegde waarde aan de kwaliteit van dienstverlening, et cetera.
7. Laat organisaties kwantitatief en kwalitatief rapporteren over de manier waarop zij zich bezighouden met deze thema's.

AQI 7: Verloop in controleteam

Wat ziet de gebruiker?			
	Teamomvang ^[12]	Team-continuïteit ^[13]	Team-vernieuwing ^[14]
Gemiddeld verloop in controleteams: [11]	14%	60%	44%
OOB-controles	8%	43%	61%
niet-OOB-controles	22%	72%	31%

- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: Beknopte verklaring voor de gerapporteerde percentages (bijv. onderliggende oorzaken zoals capaciteits-, allocatie- of planningsproblemen).

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

- Deze AQI beoordelen we als compleet onbegrijpelijk. Dit vraagt (alleen al voor de accountantsorganisatie zelf) om meer context!
- Hoe beoordeel je het gemiddelde verloop in controleteams, afgezet in een krappe arbeidsmarkt, met veel vraag en weinig aanbod (en agressieve personeelswerving)? En andersom: bij een lage vraag en veel aanbod? Bestaat er (wetenschappelijk) onderzoek naar de oorzaken van jobhoppen onder professionals, meer specifiek de accountancysector?
- In datzelfde kader: Scoort een zelfde team dat 40 jaar de controle doet goed, de opmerking over de voordelen van continuïteit in de opdrachtteams in ogenschouw nemend? En met het oog op het volgende punt: De ervaring in de praktijk leert dat eerstejaarscontroles, met een hele frisse blik, kwalitatief gezien niet altijd de beste zijn.
- De toelichting na doorklik (p. 21) geeft de gebruiker tegengestelde informatie: vernieuwing zorgt voor een frisse blik met een mogelijk kwaliteitsverhogend effect (...) Een hoog verloop (dat wil zeggen weinig continuïteit, veel vernieuwing (...), in opdrachtteams kan een indicator zijn voor capaciteitsproblemen of allocatie- en planningsproblemen (ergo: mogelijk kwaliteitsverlagend effect)
- Wat voegt de uitsplitsing in oob- en niet-oob-controles toe? Begrijpt de gebruiker het waarom van de uitsplitsing?

AQI 8: Innovatiebereidheid

Wat ziet de gebruiker?

- Investerings in nieuwe technologieën direct gerelateerd aan de controle **[i1]** = X % van totale omzet **[i2]**
- ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: Toelichting op de aard van de investeringen in innovatie en de wijze waarop die (gaan) bijdragen aan controlekwaliteit.

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Wat is de definitie van innovatie?
2. Zegt innovatiebereidheid iets over de kwaliteit van de controle sec? Of over de effectiviteit?
3. Bestaat innovatie alleen uit investeringen in technologieën? De AQI geeft inzicht in de bereidheid om de kwaliteit te verbeteren van controlediensten. Dat ziet niet alleen op technologie of automatisering. Wat wordt in dit verband verstaan onder investeringen? Hoe ligt de verhouding met besteding van kosten aan innovatie (bij voorbeeld kosten van staf, die zich bezighoudt met innovatie)?
4. De ontwikkeling van nieuwe tools hoeft niet per definitie te worden gelinkt met (het verbeteren van) kwaliteit.
5. In het kader van context en proportionaliteit: sluit de innovatiebereidheid van een accountantsorganisatie per definitie aan bij de behoeften of de toegevoegde waarde van de gebruiker of een specifieke sector?
6. Hoe willen de kwartiermakers omgaan met de praktijk van SRA-kantoren die binnen verenigingsverband met elkaar innoveren en kwaliteit verbeteren, en waarbij de kosten/investeringen gedeeld worden?
7. Je kunt ook innovaties hebben die geen investering vergen. Een bepaalde nieuwe wijze van werken kan een cultuuromslag betekenen en dus innovatief zijn.

AQI 9: Budgetoverschrijding

Wat ziet de gebruiker?

	OOB	niet-OOB	Sector [s1]
% opdrachten met een niet vergoede budgetoverschrijding van >25% [i1]	10%	15%	

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Vanuit de context dat kantoren in het voortraject geen irreële offertes meer uitbrengen, een goede suggestie.
2. We vragen ons af of deze AQI vanuit het juiste perspectief wordt ingestoken en geïnterpreteerd. Een budgetoverschrijding kan zowel positief (veel uren = kwaliteit) als negatief (de accountant/klant is niet 'in control') bekeken worden.
3. Druk kan door meerdere factoren ontstaan, zeker wanneer wordt gewerkt met deadlines (deponering en dergelijke). Ook budgetoverschrijding kan ontstaan vanwege meerdere factoren. Suggestie om hier een mogelijkheid tot toelichting door het kantoor te geven waarom budgetten overschreden worden.

AQI 10: Opdrachtgeverstevredenheid

Wat ziet de gebruiker?		
Tevredenheid: [i1]	Totaal	Sector [s1]
Opdrachtgevers [i2]	6.8	
• Kwaliteit controle [i3]	7.2	
• Toegevoegde waarde [i4]	7.3	
Management: [i5]	6.0	
• Kwaliteit controle [i3]	8.0	
• Toegevoegde waarde [i4]	6.0	
Response percentage [i6]	15%	
• Opdrachtgevers [i2]		
• Management [i5]		

• ACCOUNTANTSORGANISATIESPECIFIEKE TOELICHTING: Toelichting op welke lessen de accountantsorganisatie getrokken heeft uit de behaalde scores en eventueel op lopende en te starten verbetermaatregelen.

Vragen, opmerkingen, suggesties en aanbevelingen

1. Ratingtool, die vanuit oneigenlijke argumenten en sentimenten misbruikt kan worden.
2. Een rapportcijfer zegt weinig over de perceptie van kwaliteit, bovendien is er sprake van een gemiddelde. Interessanter zou zijn om het percentage onvoldoendes op te vragen.
3. De beperking wordt al in de toelichting gegeven: een hoge opdrachttevredenheidsscore hoeft echter geen hoge controlekwaliteit in te houden.
Onze leden ervaren in de regelmatig uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken in het niet-oob-segment dat deze correlatie omgekeerd is. Tevredenheid wordt door klanten vaak veel breder geïnterpreteerd. Zij hebben ook geen, of minder beleving bij controlekwaliteit.
4. Tevredenheid is een subjectief en relatief begrip.
5. Kunnen opdrachtgevers/hoger management en klanten de bevraagde thema's wel beoordelen, zoals professioneel kritische instelling, technische expertise of kwaliteit van oplevering? Of onderwerpen als efficiency, zaken die betrekking hebben op het kwaliteitsbeheersingssysteem, de betrokkenheid van bureau vaktechniek bij de uitwerking van vaktechnische vraagstukken? En vanuit welk referentiekader?
6. Deze AQI ziet op ketenniveau: in dat kader is het een aanbeveling om meerdere stakeholders uit de keten bij deze AQI te betrekken.
7. Deze AQI ziet op het niveau accountantsorganisatie: de mate waarin de accountantsorganisatie in staat is diensten te verlenen met kwaliteit en toegevoegde waarde. In dat kader zegt het weinig over de kwaliteit van de wettelijke controle sec.
8. In de toelichting wordt gesproken over de natuurlijke adviesfunctie (en de adequate invulling daarvan): begrijpt de gebruiker deze term en kan hij die beoordelen?

Beoordeling Kengetallen

Opmerkingen:

1. Vormgeving: integreer waar mogelijk deze informatie ook in bij de relevante AQI's in het dashboard. Dat bevordert het gebruikersgemak en de context waarin de AQI's geplaatst kunnen worden.
2. Let op terminologie!

Algemeen:

3. Naam van de internationale organisatie waarvan de accountantsorganisatie deel uitmaakt: Dit kengetal is gericht op oob-accountantsorganisaties; Voor niet-oob-accountantsorganisaties de mogelijkheid toevoegen om de naam van de vereniging of organisatie te vermelden die mede van invloed is op het kwaliteitsbeleid/kwaliteitsbeheersingssysteem. Bijvoorbeeld SRA.
4. Ook relevant: datum verkrijgen vergunning.

Samenloop van dienstverlening

5. In de tabel wordt gesproken van % van totale vergoeding: vergoeding van wat?

Governance

6. Wat is het dagelijkse beleid van de accountantsorganisatie: omschrijving voor de gebruiker.
7. Percentage vrouw (de vraag is op zich al een teken van onderscheid!) wijzigen in de verdeling man/vrouw. Maar is dit in de huidige tijd van genderneutraliteit werkelijk een issue? En bepalend voor kwaliteit?

Mensen

8. In deze tabel moet melding worden gemaakt van het aantal bestede uren aan wettelijke controles: dubbeling AQI 1.

Klanten

9. De tabellen vergoeding wettelijke controles en overige verleende diensten bieden zeer concurrentiegevoelige informatie.

Suggesties voor toevoeging:

10. De mogelijkheid om kernwaarden/missie/visie te vermelden (of verwijzing naar website)
11. Nieuwe opdrachtaanmeldingen
12. Integriteitsbeleid
13. (Wwft)-meldingen
14. Klachten en claims (zie afgevallen AQI's)
15. Opleidingsuren (zie afgevallen AQI's)
16. Tijdsbesteding oorzakenanalyse (zie afgevallen AQI's)
17. Urenbesteding vaktechnische afdeling ten opzichte van uren wettelijke controle