

Bewustwording en focus leidt tot kwaliteitsverbetering

Staat kwaliteit bij uw kantoor op nummer 1? Deze vraag stelden we u verleden jaar in SRAadviseur. Op basis van wat we toen wisten – het Jaarverslag Reviewcommissie 2016, de nulmeting Samen Beter, de voortgang NBA-Monitor Publiek belang – moesten we helaas constateren dat nog lang niet alle SRA-leden zo ver waren. Kunnen we dat beeld bijstellen, nu het verplichte meet- en verbeterprogramma Samen Beter is afgerond en de Reviewcommissie haar toetsingsresultaten over 2017 heeft gepubliceerd?

De harde cijfers over 2017 vertellen dat SRA-kantoren op alle domeinen een sterke kwaliteitsverbetering laten zien. Overall voldoet 83% van de regulier getoetste kantoren in 2017 aan wet- en regelgeving; een percentuele stijging van 16% ten opzichte van 2016.

Volgens Willem van Wijngaarden, voorzitter van de onafhankelijke SRA-Reviewcommissie, is de kwaliteitsverbetering resultante van een bewustwordingsproces bij de SRA-leden. Dat proces en de daarmee gepaard gaande inspanningen, betalen zich nu uit in respectabele rapportcijfers op alle domeinen.

In retrospect

Verandering begint bij bewustwording. Die bewustwording – zeker ook afgedwongen door druk van buiten – vond in eerste instantie met name plaats bij de mensen, verantwoordelijk voor het wettelijke controle-domein. “Wat we – in retrospect – op het wettelijke en vrijwillige controledomein kunnen constateren, is dat SRA-kantoren tot 2014 best met kwaliteit aan de slag waren. De diepgang in de uitvoering van de wettelijke controle, bij processen en posten, kon echter veel beter. Dat constateerde ook de AFM met haar themaonderzoek in 2013 bij SRA-kantoren. Het SRA-bestuur besloot daarop tot een verplicht meet- en verbeterprogramma Samen Beter bij haar leden met

een Wta-vergunning, dat onze reviewers tot in 2018 hebben uitgevoerd.”

60 protesten

“De extra inzet van SRA op het aanjagen van vaktechnische kwaliteit via Samen Beter leidde aanvankelijk tot discussie met kantoren. De verplichte nulmeting leverde bijna 60 protesten op. Maar al doende, in opvolging van de kantooranalyse en verbeterplannen, zagen onze reviewers bij SRA-leden meer focus op en beleving bij kwaliteit ontstaan. Kantoren vroegen zelf om (dossier)mentoring. Daarnaast hebben SRA-Vaktechniek en -Educatie op basis van onze toetsingsbevindingen nieuwe producten over bijvoorbeeld steekproeven en IT ontwikkeld, die hebben geleid tot toepassing ervan in de praktijk”, zegt Van Wijngaarden.

Intrinsieke motivatie

Na een zeer intensief meet- en verbetertraject van nulmeting, opvolging op basis van ingediende oorzakenanalyse en verbeterplan én een meting, blijkt dat na afronding van Samen Beter bijna 90% van de SRA-populatie met een Wta-vergunning een aanzienlijke kwaliteitsverbetering heeft gerealiseerd. De reguliere toetsingen op het Wta-domein in het kader van het convenant met de AFM, leveren hetzelfde beeld op: 82% van de in 2017 getoetste kantoren voldoet aan wet- en regelgeving. Nog

belangrijker echter, is dat SRA-kantoren beseffen dat continu werken en investeren vanuit een intrinsieke motivatie, van belang is voor een duurzame, voor zich sprekende kwaliteit van dienstverlening.

Veranderde cultuur

Ook het rapport In het publiek belang en de doorvertaalde 53 maatregelen hebben volgens Van Wijngaarden bijgedragen aan het bewustwordingsproces bij SRA-kantoren: “Elk kantoor volgt natuurlijk de media. De impact van het rapport en maatregelen is echt wel ingedaald. Alle publiciteit over falende accountants heeft geleid tot selectie binnen kantoren van wie wel en wie niet geschikt is voor de uitvoering binnen het Wta-domein. Externe prikkels zijn inmiddels omgezet naar intrinsieke motivatie om het telkens beter te doen. En niet alleen op vaktechnisch niveau. We zien dat terug in de veranderde cultuur bij kantoren.”

Open staan

“De cultuur die wij als Reviewcommissie waarnemen binnen kantoren is niet meer gestoeld op een basis van: ‘wij zijn het niet met jullie eens’; maar kent veel meer het karakter: ‘wat kunnen we nog meer doen?’. Dat levert ook discussies op, maar die gaan nu inhoudelijk ergens over. De Cultuurscan – 125 van de 187 vergunninghouders deden inmiddels de SRA-scan – zal daarbij geholpen hebben. We merken dat de kantoor-
top



openstaat voor verandering als de medewerkers zelf ook vragen om verbeteringen. Die medewerkers hebben immers de Cultuurscan ingevuld.”

Nooit aannemen

De SRA-Reviewcommissie constateert dat de grootte van het kantoor geen rol speelt in de kwaliteitsverbeteringen. “In de media, en zelfs ook bij stakeholders, leeft nog wel eens het beeld dat kleinere kantoren met een Wta-vergunning vanwege hun omvang en aantal opdrachten, minder kwaliteit in het wettelijke controledomein kunnen leveren dan grotere kantoren. Binnen de SRA-populatie is deze aanname zeker niet van toepassing. Uitgesplitst naar aantal fte, doen kleine kantoren (tot 25 fte) het relatief gezien

zelfs beter dan middelgrote kantoren (26-100fte),” aldus Van Wijngaarden.

Stiefkindje

De sterke focus van de afgelopen jaren op het wettelijke controledomein door zowel de Reviewcommissie als de SRA-leden, heeft invloed gehad op de resultaten van het domein Samenstellen en overige opdrachten. “Laten we wel wezen, de beste mensen binnen de kantoren gingen naar de controle-opdrachten. Samenstellen kreeg daardoor minder aandacht. Dat resulteerde bij diepere reviews op dit domein in 2015 en 2016 zelfs bij grotere kantoren tot onvoldoendes. Kantoren stelden dat overigens in self-assessment ook vast. Inmiddels selecteren kantoren ook in dit domein op wie wel en

wie niet verklaringen mogen tekenen. Verbetering van de resultaten op het domein Samenstellen is nu zichtbaar in 2017.”

Andere effecten

Samen Beter heeft er samen met andere kwaliteitsimpulsen toe geleid dat alle SRA-leden – ongeacht grootte – aanzienlijke kwaliteitsverbeteringen en een professionaliseringsslag hebben gemaakt. De extra focus en inzet op kwaliteit kent ook andere effecten: sinds de aanvang van het verplichte Samen Beter-traject zijn er verschuivingen geweest in de SRA-populatie. 10 Kantoren met een Wta-vergunning zijn gefuseerd, er zijn 14 vergunningen ingeleverd en 7 kantoren hebben het SRA-lidmaatschap beëindigd.

Voorzichsprekend

Het SRA-bestuur heeft met grote belangstelling kennis genomen van het Jaarverslag van de Reviewcommissie, over haar activiteiten bij en de resultaten van SRA-kantoren in 2017. Voorzitter Paul Dinkgreve: “Alle inspanningen die onze leden verrichten om de kwaliteit van dienstverlening telkens te verbeteren, zien we nu terug in betere, hoopvolle cijfers voor alle domeinen. SRA-kantoren beseffen dat continu werken en investeren vanuit een intrinsieke motivatie, van belang is voor een duurzame, voor zich sprekende kwaliteit van dienstverlening. Kwaliteit staat bij de meesten van onze leden op het netvlies. En dat is van belang, niet alleen voor onze klanten in het mkb, maar ook als we ons als vereniging en als kantoren blijvend willen onderscheiden.”

Meer informatie

Wilt u meer weten? Ga dan naar het dossier Kwaliteit op www.sra.nl/kwaliteit, of neem contact op met Mieke Meijer, 030 656 60 60. ■