

NEN-ISO-normen en kwaliteit van accountantswerk

Prof. Drs. A. Schilder en P.J.J. Severeijns

1 Inleiding

In diverse recente Actieprogramma's heeft het bestuur van het NivRA als één van de belangrijkste aandachtspunten de kwaliteitsbevordering van de beroepsuitoefening aangemerkt. In mei 1992 is de discussienota 'Kwaliteit' op de Accountantsdag te Maastricht gepresenteerd aan de beroepsgenoten. Doel daarvan was een discussie los te maken in een oriënterende fase voor een beleidsmatige aanpak van kwaliteitsvraagstukken. In november 1992 heeft het NivRA een beleidsprogramma voor de jaren 1993-1998 onder de titel 'Kwaliteit en Samenwerking' uitgebracht. In het beleidsprogramma is nader verwoord welke taken het NivRA-bestuur zich heeft gesteld.

Eén van de mogelijke strategische maatregelen is gericht op samenwerkingsverbanden. In paragraaf 4.4 van de discussienota worden overwegingen verwoord ten aanzien van maatregelen gericht op samenwerkingsverbanden. De discussie spitst zich toe op de vraag of het wenselijk is dat bijzondere maatregelen getroffen worden in het kader van kwaliteitsbeheersing respectievelijk kwaliteitsbevordering gericht op samenwerkingsverbanden. In het bijzonder is te denken aan de invoering van de collegiale beoordeling en is de vraag aan de orde of een keurmerk voor samenwerkingsverbanden zou moeten worden ingesteld.

In de discussienota wordt in dit kader gerefereerd aan de NEN-ISO-normen. De NEN-ISO-normen zijn normen die door de International Standardization Organisation (ISO) zijn opgesteld, en in circa 110 landen geaccepteerd voor zowel pro-

duktie- als dienstverlenende organisaties. Deze normen zijn voor Nederland vertaald als Nederlandse Normen (NEN). Bedrijven die een kwaliteitssysteem opzetten volgens NEN-ISO-normen, kunnen een certificaat aanvragen bij een certificeringsinstelling, die erkend is door de Raad voor de Certificatie. In Nederland is tenminste één accountantskantoor gecertificeerd, Accountantskantoor Witlox.

Het Normenkader van NEN-ISO 9001 en 9004-2 wordt in het navolgende als uitgangspunt gebruikt om de volgende vragen te beantwoorden:

- 1 Welke elementen omvat het systeem van kwaliteitsbeheersing en -bevordering voor (samenwerkende) accountants in Nederland in totaliteit?
- 2 In welke mate voldoet dit aan de ISO-normen?
- 3 Wat zijn de sterke(re) en de zwakke(re) aspecten in de kwaliteitssystemen van het Nederlandse accountantsberoep?
- 4 Welke suggesties voor verbetering zijn mogelijk?

2 Elementen van NEN-ISO-norm 9001

In het hiernavolgende wordt steeds eerst een onderdeel van de ISO-norm omschreven. Vervol-

Prof. Drs. A. Schilder, registeraccountant, is vennoot van de maatschap Coopers & Lybrand te Amsterdam en hoogleeraar Accountantscontrole aan de Rijksuniversiteit Limburg en de Universiteit van Amsterdam.

P.J.J. Severeijns, registeraccountant, is medewerker van BDO CampsObers Registeraccountants te Geleen.

gens wordt een toelichting gegeven, die in beknopt bestek de kwaliteitsmaatregelen benoemt, die de auteurs in dit kader bekend zijn.

1 Directieverantwoordelijkheid

1.1 Kwaliteitsbeleid (vastleggen/uitvoeren)

De directie moet het kwaliteitsbeleid en de bijbehorende doelstellingen hebben omschreven en vastgelegd alsmede de verplichtingen ten aanzien van de kwaliteit. Dit beleid moet in de praktijk gebracht worden en in de hele organisatie op peil gehouden worden.

1.2 Organisatie

1.2.1 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden alsmede de verhouding tussen alle functionarissen die werkzaamheden verrichten met betrekking tot de kwaliteitsborging, of daar leiding aan geven, moet zijn omschreven.

1.2.2 Middelen en personeel voor verificaties

De organisatie moet interne eisen voor verificatie aangeven, zorgen voor passende middelen en geschoold personeel aanwijzen voor de uitvoering van verificaties.

1.2.3 Directievertegenwoordiger voor toezicht op naleving

De organisatieleiding moet een directievertegenwoordiger aanstellen, die ongeacht zijn overige verantwoordelijkheden, welomschreven bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft om te bewerkstelligen dat de in deze norm omschreven eisen worden ingevoerd en op peil gehouden.

1.3 Beoordeling van het kwaliteitssysteem door de directie

Het kwaliteitssysteem moet periodiek door de directie opnieuw worden beoordeeld en zo nodig worden aangepast, teneinde bij voortduring zeker te zijn van de geschiktheid en de doeltreffendheid van het systeem. Deze beoordelingen moeten worden geregistreerd en bewaard.

Algemene normen voor deze elementen zijn vooral terug te vinden in de NIVRA Richtlijn Accountantscontrole (RC) 4.09 (kwaliteitsbeheersing van accountantscontrole), de Gedrags- en Beroepsregels Registeraccountants (GBR), met name artikel 11 (deugdelijke grondslag), artikel 19 (vaktechnische verantwoordelijkheid), artikelen 23 en 24 (dienstbetrekking, samenwerking). Dit betreft derhalve normstelling vanuit de beroepsorganisatie NIVRA. Men bedenke daarbij dat in het bijzonder de RC's steeds meer worden afgestemd op de International Standards on Auditing (ISA) van de International Federation of Accountants (IFAC).

Meer specifieke normen bij kantoren of diensten zijn terug te vinden in bijvoorbeeld een intern Handboek kwaliteitszorg, Controlemethodieken, Bestuur Accountantsberoepsgroep, Bureaus vaktechniek en opleidingen, interne dossierreview-procedures (nationaal/internationaal). Hierbij speelt het kwaliteitsbeleid van de internationale kantoorverbanden een grote rol.

2 Kwaliteitssysteem

De organisatie moet over een op schrift gesteld kwaliteitssysteem beschikken en dit op peil houden om te bewerkstelligen dat zijn producten aan welomschreven eisen voldoen.

Dit moet omvatten:

- a Het opstellen en het schriftelijk vastleggen van procedures en de instructies van het kwaliteitssysteem, overeenkomend met de in ISO-norm 9001 gestelde eisen.
- b De doeltreffende invoering en toepassing van deze procedures en instructies van het kwaliteitssysteem.

De uitwerking van het kwaliteitssysteem heeft betrekking op de inhoud van de sub 1 genoemde Handboeken en Controlemethodieken. Uit onderzoek (Wallage (1991), Severeyns (1993)) is gebleken dat dit bij de grotere, internationale kantoren verder is uitgewerkt dan bij kleinere. Verder zijn belangrijke raakvlakken met 'Personeel' (zie 18) te onderkennen.

Vanuit het NIVRA worden in de vorm van de

RADAR-bundel, Richtlijnen voor de Accountantscontrole en, indirect, ook de Leerboeken Accountantscontrole (Frielink en De Heer, 1985 e.v.), nadere richtlijnen gegeven voor elementen die in het kwaliteitssysteem dienen te zijn opgenomen. Begrijpelijkerwijs kunnen de aanwijzingen van het instituut (NivRA) minder concreet zijn dan die van de kantoren. Dit impliceert de noodzaak van goede afstemming over en weer.

3 Beoordeling van het contract (verkoopfunctie)

De organisatie moet over procedures beschikken en deze op peil houden voor de beoordeling van het contract en zorgen voor de coördinatie van de daaraan verbonden activiteiten.

Aspecten hiervan zijn terug te vinden in NivRA Meningsuiting 6 en RC 2.01.2 inzake opdracht-aanvaarding en -bevestiging. Bij kantoren zijn over het algemeen procedures voor opdracht-aanvaarding van toepassing. Belangrijk hierbij zijn onder andere een vooronderzoek, referenties en een duidelijke schriftelijke vastlegging.

De verkoopfunctie is voor het accountantsberoep tevens een risicopunt, omdat in het verleden relatief weinig aandacht aan deze invalshoek is besteed, maar meer aandacht is geschonken aan produktie. Men denke aan het agency-model: relaties tussen verschillende principalen en agenten, welke verwachtingen hebben zij van de accountant?

Ook de prijsstelling is daarbij belangrijk, inclusief aspecten als kortingen, concurrentie en vaste contracten. Dit zijn meer commerciële aspecten van de beroepsuitoefening. Als fact-of-life verdienen zij evenzeer aandacht van accountants als de meer technische kanten van het controleproces.

4 Beheersing van het ontwerp

4.1 Algemeen

De leverancier (lees: dienstverlener) moet over procedures beschikken en deze op peil houden voor de beheersing en verificatie van het produktontwerp (lees: controle-methode). De volgende elementen worden nader genoemd:

4.2 Planning van ontwerp en ontwikkeling.

4.2.1 Toewijzing van werkzaamheden.

4.2.2 Organisatorische en technische raakvlakken.

4.3 Basisgegevens voor het ontwerp.

4.4 Gegevens resulterend uit het ontwerp.

4.5 Verificatie van het ontwerp.

4.6 Ontwerpwijzigingen.

Onder de beheersing van het ontwerp kan een deel van de procesbeheersing verstaan worden. Dit element dient derhalve in samenhang met punt 9 'procesbeheersing' gezien te worden.

De ontwikkeling van procesnormen ten aanzien van de uitvoering van controle van verantwoordingen is in de geschiedenis van het accountantsberoep sterk geweest. Dit heeft geleid tot een algemeen erkende controle-aanpak op basis van risico-analyse.

Ook in de internationale literatuur is in ruime mate aandacht gegeven aan de procesbeheersing en ontwikkeling van procesnormen.

De fasegewijze indeling die Arens en Loebbecke in hun boek 'Auditing, an integrated Approach' (1991) hanteren, is in de controlemethoden van vele accountantsmaatschappen terug te vinden.

Deze fasen zijn in hoofdlijnen:

- plan and design an audit approach;
- test controls and transactions;
- perform analytical procedures and tests of details of balances;
- complete the audit.

De fasegewijze beheersing van het ontwerp vinden we dus terug in de uitwerking van een controleplan. We noemen als voorbeelden de fase van vooronderzoek, de risico-analyse en de planning van de controlestappen. De beheersing van het ontwerp (het controleplan) vormt een centraal aandachtspunt in de diverse kantoormethodieken. In de historie van het beroep heeft dit onderwerp eveneens veelvuldig aandacht gekregen. Het proefschrift van Wallage geeft een helder beeld van de neerslag daarvan.

Het beroep kent vele richtlijnen, maar deze betreffen vooral het controleprodukt. Minder richtlijnen zijn te vinden over advieswerk. Juist hier lopen we als beroepsbeoefenaren grote risico's (bijvoorbeeld due diligence werk voor acquisities; relatieve onbekendheid met problematiek).

In de uitvoering van advieswerk zijn teambenade-

ring en wisselwerking met opdrachtgevers belangrijk (vergelijk het Controle-ABC bij Van de Poel en Schilder (1991), (pp. 67–69)).

5 Beheersing van documenten

5.1 Goedkeuring en uitgifte van documenten

De leverancier moet over procedures beschikken en deze op peil houden voor de beheersing van alle documenten en verdere gegevens die betrekking hebben op de in ISO-norm 9001 vermelde eisen. De documenten moeten vòòr uitgifte worden beoordeeld en goedgekeurd door daartoe bevoegde personen op geschiktheid en doelmatigheid.

5.2 Wijzigingen/aanpassingen van documenten

Wijzigingen van documenten moeten worden beoordeeld en goedgekeurd door dezelfde instanties binnen de organisatie als die dat deden voor de oorspronkelijke uitvoering.

Bij kantoren is de documentatie veelal onderdeel van de Controlemethodiek ('shop' met standaardformulieren, checklisten, nieuwsbrieven vaktechniek). Verdere voorschriften vinden we in artikel 18 GBR (registratie van werkzaamheden) en RC 4.09 (kwaliteitsbeheersing). Een Richtlijn 'Vastlegging van verrichte accountantswerkzaamheden' (4.06) is nog in de maak. Deze zal in de plaats kunnen treden van de ruim tien jaar oude, gelijknamige, Meningsuiting 4.

Een specifiek aandachtspunt in de tegenwoordige beroepsuitoefening betreft de audit software en elektronische dossiers: hoe zijn deze beveiligd tegen verlies, diefstal, inbraak, ondeskundig gebruik?

6 Inkoop

6.1 Algemeen

De leverancier moet bewerkstelligen dat ingekochte producten aan de gestelde eisen voldoen.

6.2 Beoordelen van toeleveranciers.

6.3 Inkoopgegevens.

6.4 Verificatie van ingekochte producten.

Naast personeelsbeleid valt in dezen te denken

aan samenwerking met andere accountants, servicebureaus, actuarissen, EDP-auditors, adviseurs voor belastingen en organisatievraagstukken. Aanknopingspunten zijn te vinden in RC 2.01.3/4/5 (gebruik maken van verklaringen van andere accountants en deskundigen). Ook hier is een risicopunt te onderkennen, omdat 'inkopen', net als 'verkopen', lange tijd niet als een separaat en volwaardig bedrijfsproces binnen de accountantspraktijk is onderkend. Vraagstukken van gedeelde of ongedeelde verantwoordelijkheid leveren moeilijke discussies op.

Meer concreet kan men ook denken aan inkoop van goede computers (risico van leverancierscontinuïteit!), betrouwbaar voorlichtingsmateriaal, en het 'vertalen' van internationale kantoorvoorschriften naar de nationale praktijk en omstandigheden.

NlvRA Interpretatie GBR 1 ('Het doen van offertes door openbare accountants'), RC 2.01.2, en de artikelen 29-31 GBR (inclusief Interpretatie 7) gaan over het aanvaarden van opdrachten en collegiaal overleg.

7 Door afnemer te verstrekken producten

De leverancier moet over procedures beschikken en deze op peil houden voor de verificatie, de opslag en het onderhoud van door de afnemer verstrekte producten die als zodanig verwerkt worden in/of deel uitmaken van leveringen aan die afnemer.

In feite is dit element heel wezenlijk, want de afnemer levert zijn administratie op aan de accountant. Dit geldt dus zowel voor alle gegevens van de cliënt die de accountant controleert, als de boeken, bescheiden en computerbestanden die de accountant tijdelijk op zijn kantoor heeft. Denk aan opslag, beveiliging, gescheiden bewaren van adviesdossiers in verband met mogelijke inbeslagname door de fiscus bij opsporingsacties. De accountant moet bescheiden desgevraagd onverwijld teruggeven aan cliënt. Hij heeft geen retentierecht vanwege bijvoorbeeld onbetaalde declaraties, aldus de Raad van Tucht.

Voorts is hier van groot belang de geheimhou-

dingsplicht (artikel 10 GBR). Daarentegen heeft de accountant geen verschoningsrecht bij strafzaken.

Het NlvRA-Bestuur heeft de RADAR-publikatie 5.10 'Rechten en plichten van de openbare accountant die als derde wordt betrokken bij een onderzoek van fiscale en/of justitiële autoriteiten' (1985) laatstelijk in maart 1993 nog aangepast. Op het moment van schrijven van dit artikel (oktober 1993) vinden opnieuw gesprekken plaats tussen NlvRA en het ministerie van Financiën over de wijze waarop inzage door de overheid in controledossiers van openbare accountants kan worden vastgelegd in een gedragscode.

8 Identificatie en naspeurbaarheid van produkten

De leverancier moet waar nodig over procedures beschikken en deze op peil houden voor de identificatie van produkten op basis van tekeningen, specificaties en dergelijke.

Men kan hier denken aan het documentenbeheer (paragraaf 5). Zaken als archivering, ordelijke bewaring, nummering en identificatie van stukken, geleidebrieven naar typekamer en drukkerij blijken toch wel eens een stiefkindje te zijn; niet altijd zijn alle kamers op kantoor even netjes opgeruimd; een dossier moet soms langer dan gewoonlijk gezocht worden. En wat te denken van sleutelprocedures, toegankelijkheid tot kasten en bewaking van kantoren?

Interessanter is echter de identificatie van het accountantsprodukt zelf. Is 'controle' door de jaren heen hetzelfde produkt gebleven? Of – getuige de regelmatig 'vernieuwde' controlebehandelingen – gaat het om steeds nieuwe produkten? En is dan de lijn van de ene versie naar de andere helder? Ook na fusies? Hier raakt men een basisdiscussie: gaat het bij accountants om 'diensten' of 'produkten'? Maar ook voor diensten geldt de professionele eis van identificatie.

9 Procesbeheersing

9.1 Algemeen

De leverancier moet de processen van vervaardiging en, indien van toepassing, de installatieprocedures en plannen die direct invloed hebben op de kwaliteit, vaststellen, en moet bewerkstelligen dat deze processen onder beheerste omstandigheden plaatsvinden.

9.2 Bijzondere processen

Bijzondere processen zijn die processen waarvan de uitkomst niet volledig is te verifiëren door keuren of beproeven van het desbetreffende produkt of dienst. Procesgebreken of onvolkomenheden kunnen hierbij bijvoorbeeld eerst blijken bij gebruik van het produkt of de dienst. Dientengevolge is voor deze processen een voortdurende bewaking vereist en/of de vaststelling dat wordt voldaan aan hiervoor schriftelijk vastgelegde procedures, om zo te bewerkstelligen dat de voorgeschreven eisen worden aangehouden. Van deze processen moet worden aangetoond dat ze geschikt zijn voor het doel en dat ze voldoen aan de voorwaarden genoemd onder 4.9.1. Een passende registratie van deze processen, de gebruikte middelen, de uitrusting en de betrokken personen, moet worden bijgehouden.

In feite betreft dit het hele proces van geleidelijke, professionele oordeelsvorming. Van de Poel en Schilder (1991) geven in hoofdstuk IV-2 van NlvRA-Geschrift 59 een beknopte behandeling van kennisstructuren, groeps- en beslissingsprocessen. De totale procesbeheersing vormt een complex geheel. Hoofdstuk 4 van de Richtlijnen Accountantscontrole 'Het controleproces' geeft richtlijnen voor de aanpak daarvan. Voor liefhebbers verwijzen we naar het rapport van de VOMAR-werkgroep van het Limperg Instituut: 'Risico's en oordeelsvorming in de accountantspraktijk', 1990, alsmede het proefschrift van Wallage (1991).

Inzake bijzondere processen zijn de recente richtlijnen te noemen inzake beoordelingen (RC Afdeling 6) en Samenstellen (RC Afdeling 7). Deel 3A en 3B van het Leerboek Accountants-

controle bevatten vele waardevolle hoofdstukken over bijzondere advies- en onderzoeksprocessen. Binnen vooral de grotere kantoren zijn gestructureerde benaderingen voorhanden van regelmatige voorkomende bijzondere processen, zoals fusies en overnames, doorlichting administratieve organisatie en interne controle.

10 Keuring en beproeving

De leverancier moet alle keuringen en beproevingen uitvoeren volgens het kwaliteitsplan of schriftelijk vastgelegde procedures, om het volledige bewijs te kunnen leveren dat het gereede produkt of dienst aan de gestelde eisen voldoet. In de diverse stadia dient daartoe met de volgende keuringen en beproevingen rekening gehouden te worden.

10.1 Ingangskeuring en beproeving.

10.2 Tussentijdse keuring en beproeving.

10.3 Eindkeuring en beproeving.

10.4 Registratie van keuringen en beproevingen.

RC 4.08 'Evaluatie van controlebevindingen' gaat hier concreet over. De controlemethodieken van de kantoren werken dit specifieker uit (vastleggingen, review, tussentijdse rapportages, afstemming concepten met cliënt, bijstelling controle-aanpak op basis van tussentijdse bevindingen).

11 Keurings-, meet- en beproevingsmiddelen

De leverancier moet zorgen voor de beheersing, de kalibratie en het onderhoud van keurings-, meet- en beproevingsmiddelen om te kunnen aantonen dat de produkten of diensten aan de gestelde eisen voldoen. Deze middelen moeten zodanig worden gebruikt dat de meetonzekerheid bekend is en zodanig worden gekozen dat de nauwkeurigheid van deze middelen afgestemd is op het meetdoel.

Het gaat hier met name om de betrouwbaarheid en toereikendheid van de interne toetsingsmiddelen, die aantonen dat de geleverde produkten of diensten aan de eisen voldoen. Dus niet zozeer om het produkt zelf. Bij accountants loopt dat in elkaar over. Het produkt wordt geleidelijk opgebouwd, zelftoetsing en collegiale toetsing is daar-

aan inherent. Richtlijnen Afdeling 3, 'Doel en reikwijdte van de accountantscontrole' raken dit, met name 3.02 over 'Materieel belang en controletoelerantie'. Voorts zijn ook wel aanknopingspunten in 4.04 'Risico-analyse' terug te vinden.

Belangrijkste toetsingsmiddel zijn evenwel de collegiale reviews en de dossierreviews.

Uit claim- en tuchtzaken blijkt dat hier een zwakke plek ligt (zie ook het Leerboek Accountantscontrole 3B, alinea 8.6.3).

12 Keurings- en beproevingsstadium (zichtbaarheid van activiteiten)

Het keurings- en beproevingsstadium van produkten en diensten moet (her)kenbaar zijn door het gebruik van merktekens, geautoriseerde stempelingen, parafen, etiketten, labels, volkaarten, keuringsregistraties, programmatuur, het aangeven van ruimten of plaatsen waar produkten zich bevinden of door andere passende middelen.

Dit onderdeel betreft het zichtbaar maken van het keuringsstadium via merktekens en dergelijke, inclusief het aangeven van de keuringslokatie. Meest concreet is hier RC 4.09, paragraaf 4.3: 'het adequaat begeleiden van het controleteam, waarbij het toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden op alle niveaus binnen het team is gewaarborgd; de feitelijke uitvoering van het toezicht blijkt uit het dossier', en: 'het uitoefenen van een periodieke voortgangcontrole op de uitvoering van de controlewerkzaamheden'. Gewoonlijk hebben de kantoren een veelheid van controletekens voor het zichtbaar maken van verschillende soorten controles, zoals 'aangesloten met', 'verticaal geteld', 'horizontaal geteld', 'nagerekend'. Voorts kan in dit verband worden gedacht aan archiefkaarten en planningsstaten.

13 Beheersing van produkten met tekortkomingen

De leverancier moet over procedures beschikken en deze op peil houden, om te voorkomen dat produkten die tekortkomingen vertonen, ten onrechte toch gebruikt of geïnstalleerd worden.

Dit betreft het risico van ten onrechte afgegeven goedkeurende verklaringen, foute adviezen, verkeerd samengestelde jaarrekeningen, typfouten enzovoort. Naast alle vorengenoemde zaken als controleplan en reviews valt hier te denken aan standaardprocedures als van de typekamer, de corrector, natellen en nalezen, collegiale raadpleging, concepten door cliënt laten lezen, tweede ondertekenaar.

14 Corrigerende maatregelen

De ISO-norm stelt aan de leverancier eisen ten aanzien van het op schrift stellen van procedures en het op peil houden van onder andere het uitvoeren van corrigerende maatregelen en het onderzoeken van de oorzaken van tekortkomingen.

Dit ligt in het verlengde van het vorige punt. Stukken die tekortkomingen vertonen worden niet uitgezonden maar gecorrigeerd. Daarbij moet men terdege denken aan het risico van overschrijden van overeengekomen opleverdata, en zo nodig overleg plegen met de cliënt.

Een interessant aspect is hier de situatie zoals beschreven in Meningsuiting 3 'Gebeurtenissen na balansdatum, datering van de accountantsverklaring en de bevestiging bij de jaarrekening', paragraaf 2.4 en 2.5: het (publiekelijk) terughalen van de afgegeven verklaring als achteraf blijkt dat de verantwoording onjuist is. Dit wordt gelegitimeerd in artikel 10 lid 4 GBR.

In meer algemene zin wordt gewezen op RC 3.03 (het omgaan met onjuistheden en fraudes) en 3.05 (gebeurtenissen na balansdatum). Voorts merken wij op dat in een klimaat, waarin claims en schade-aansprakelijkstellingen toenemen, het alert omgaan met ontdekte (eigen) fouten, schadepreventief kan werken.

15 Behandeling, opslag, verpakking, aflevering

Dit punt raakt het gehele verklaringstelsel en wordt behandeld in artikel 6, 12-17 en 26/27 GBR, evenals in RC 5.03, GBR-Interpretatie 2 (openbaarmaking bij handelsregister), 3 ('elk zelf-

standig bruikbaar deel van het stuk') en 10 (andere verantwoordingen).

In de AA-praktijk kent men het 'Rapport van bevindingen', waarvoor verwezen wordt naar NOVAA Leidraad 1 (kleine rechtspersoon, BV), 3 (middelgrote rechtspersoon, BV) en 4 (Onderzoekprogramma MKB). Inmiddels heeft de NOVAA inzake het Verklaringstelsel nieuwe voorstellen gepubliceerd.

BW Boek 2 bevat in artikelen 393 en 395 specifieke bepalingen over de accountantsverklaring en -verslag, alsmede de wijze van openbaarmaking. Internationaal niet gebruikelijk is onze Nederlandse eis dat de cliënt niet mag zeggen of er een goedkeurende verklaring was, dit moet hier te lande de accountant zelf doen (395 lid 2).

16 Kwaliteitsregistratie

De leverancier moet over procedures beschikken en deze op peil houden voor het kenmerken, het verzamelen, het indexeren, de archivering, het bewaren, het op peil houden en het verwijderen van kwaliteitsgegevens. De kwaliteitsregistratie moet worden bijgehouden, zodat kan worden aangetoond dat de voorgeschreven kwaliteit is bereikt en het kwaliteitssysteem in de praktijk doeltreffend werkt.

Het sleutelwoord is hier 'dossiervoering'. Artikel 18 GBR verlangt een registratie gedurende 10 jaar. RC 4.09 paragraaf 4 gaat hier uitgebreid op in. Een Richtlijn 4.07 'Controleren met behulp van de computer' is in voorbereiding. Eerder werd al genoemd Meningsuiting 4 'Vastlegging van verrichte accountantswerkzaamheden'.

17 Interne kwaliteitsaudits

De leverancier moet een volledig systeem van geplande en gedocumenteerde interne kwaliteitsaudits uitvoeren om te verifiëren of activiteiten op het gebied van kwaliteit overeenkomen met de geplande maatregelen en om de doeltreffendheid van het kwaliteitssysteem vast te stellen. Interne kwaliteitsaudits moeten gepland worden op basis van de aard en het belang van de activiteiten.

Dit element raakt met name de periodieke dossierreviews, die binnen accountantskantoren gebruikelijk zijn. In internationale kantorennetwerken bestaan eveneens spelregels voor het bewaken van de kwaliteit. Een periodieke inspectie kan hier onderdeel van zijn.

In NivRA-verband moet worden genoemd de COPA, een commissie die gepubliceerde jaarrekeningen onderzoekt. Indien bestudering van de jaarrekening vragen oproept, wordt vertrouwelijk overleg gevoerd met de betreffende accountant, en worden afspraken gemaakt over eventuele verbeteringen. Binnen het NivRA wordt overwogen deze procedure te formaliseren om mogelijke recidives krachtiger aan te pakken.

In onder andere de Verenigde Staten en Frankrijk bestaan zogeheten 'peer reviews' en 'quality reviews'. Dit zijn kwaliteitsonderzoeken onder auspiciën van de nationale beroepsorganisatie. Hierbij worden de kwaliteitsprocedures van een kantoor als geheel onderzocht door accountants die niet tot dat kantoor behoren.

Voor kantoren met controle-opdrachten is zulk onderzoek verplicht; voor kantoren met veel niet-controle-opdrachten zijn er lichtere vormen met vragenlijsten.

In Nederland is dit (nog) niet ingevoerd. Wel hebben de NOvAA en de SRA (een samenwerkingsverband binnen het NivRA van kleine kantoren) plannen voor peer reviews aangekondigd.

18 Opleiding (personeel)

De leverancier moet over procedures beschikken en deze op peil houden voor het vaststellen van de opleidingsbehoeften en het voorzien in de opleiding van alle personen die werkzaamheden verrichten die invloed hebben op de kwaliteit van de geleverde producten of diensten. Personen die specifiek aangewezen taken verrichten, moeten worden gekwalificeerd op grond van een hierop afgestemde scholing, opleiding, en/of opgedane ervaring, zoals vereist. Er moet een passende registratie van de vereiste opleidingen en scholingen worden bijgehouden.

ISO-norm 9004-2 gaat veel dieper in op het facet opleiding en personeel. De vrij diepgaande norm-

vereisten, die in ISO-norm 9004-2 genoemd worden in het kader van personeel en materiële voorzieningen, zijn onderverdeeld naar de volgende categorieën:

- A Personeel
 - motivatie
 - opleiding en ontwikkeling
 - communicatie en
- B Materiële voorzieningen

Opleiding vormt een hoofdaangelegenheid voor alle accountants. Aangezien het personeel de produktiefactor is, wordt veel tijd besteed aan aanname- en ontslagbeleid en alle fasen daartussen. De opleiding tot accountant (universitair/NivRA/HBO/NOvAA) en de permanente educatie (binnen en buiten kantoor) staan centraal.

Richtlijn 4.09, paragraaf 3.3 noemt een groot aantal punten onder 'assistenten'; het daar gestelde geldt echter evenzeer accountants.

19 Nazorg

Indien de nazorg deel uitmaakt van het contract, moet de leverancier over procedures beschikken en deze op peil houden voor de uitvoering hiervan en verifiëren of de nazorg voldoet aan de eisen.

Afgezien van het gestelde onder 14 'Corrigerende maatregelen' is hier in het beroep weinig geregeld. Men zou de gangbare praktijk van management letters en de follow-up er onder kunnen rekenen, maar daarover is niets geregeld (behoudens voor het bankwezen, zie Leerboek Accountantscontrole, deel 3B, alinea 8.4.544). Wel is sinds 1 maart 1993 in artikel 393 lid 4 BW 2 bepaald dat de accountant zijn (eventuele) bevindingen inzake continuïteit en betrouwbaarheid van de geautomatiseerde gegevensverwerking aan bestuur en toezichhoudend orgaan rapporteert. Het Leerboek Accountantscontrole gaat nader in op de management letter, aldaar 'Controlebrief' genoemd, en stelt in alinea 8.4.572 dat de accountant in de opvolgende controleperiode dient na te gaan of de met de leiding overeengekomen verbeteringen inderdaad zijn aangebracht. Dit kan men tot de nazorg rekenen.

Toch ervaart de directe cliënt voornamelijk als nazorg de rekening, en is het niet helemaal verwonderlijk dat daar vaak ongenoegen over bestaat. Een adequaat commercieel beleid gaat daar zorgvuldig mee om door met duidelijke afspraken te werken en de controle- of adviesopdracht samen met de cliënt goed te evalueren.

20 Toepassing van statistische methoden (voor eigen kwaliteitscontroles)

De leverancier moet, waar van toepassing, over procedures beschikken voor het aanwijzen van geschikte statistische technieken die nodig zijn voor het verifiëren van de aanvaardbaarheid van procesmogelijkheden en produktkenmerken.

In de controlepraktijk wordt regelmatig gewerkt met statistische toepassingen en analysemethoden, inclusief steekproeftechnieken. Voor de interne kwaliteits(zelf)controles speelt dit hooguit een ondergeschikte rol.

Uit NEN-ISO 9004-2 voegen we nog de volgende elementen toe:

21 Overwegingen ten aanzien van kwaliteitskosten

RC 4.09 schrijft in paragraaf 3.2. voor dat de accountant urenbegrotingen en tijdschema's hanteert en deze regelmatig toetst aan de werkelijkheid. Artikel 22 GBR bevat enige bepalingen inzake de financiële onafhankelijkheid van de accountant, en verbieden vergoedingen die afhankelijk zijn van de uitkomst van het werk.

Uit buitenlands onderzoek is bekend dat 'low balling' plaatsvindt, dat wil zeggen dat vaste vergoedingen worden afgesproken beneden een normaal niveau. In Nederland is dit in enkele publikaties ook gesteld. Zolang dit de onafhankelijkheid van de accountant niet bedreigt, verbieden de GBR dit niet (vgl. Frielink en Schilder, 1993, p. 102). De 'Ethics Guidance' No 8 van de International Federation of Accountants (IFAC), 1985, is hier wat strikter geformuleerd en legt een expliciet verband tussen honorarium en tijdsbesteding.

Voor het overige moet, evenals bij aspecten als

Inkoop, Verkoop en Nazorg, worden geconstateerd dat de regelgeving weinig op deze meer commerciële aspecten ingaat.

22 Produktveiligheid en produktaansprakelijkheid

Dit onderwerp is in de afgelopen jaren een belangrijke aangelegenheid geworden. Er zijn voor alle grote kantoren zaken gepubliceerd waar de directe opdrachtgever en/of het bredere publiek van mening waren dat de gegeven accountantsverklaring in strijd met de feiten was, en niet had behoren gegeven te worden.

In toenemende mate wordt deze onvrede vertaald in omvangrijke schadeclaims. Het accountantsberoep maakt zich hierover grote zorgen. In Duitsland is deze financiële aansprakelijkheid gemaximeerd, doch elders wordt dit (nog) aan de maatschappelijke krachten overgelaten. Accountants dienen ter zake met cliënten waar mogelijk goede afspraken te maken. Voor het overige ligt hier een sterke stimulans tot grondige kwaliteitsborging. Kantoren hebben in dit verband laten weten een verscherpt aannamebeleid voor cliënten te hebben ingesteld.

3 Conclusie: in welke mate zijn Richtlijn 4.09 en andere normen toereikend om te voldoen aan ISO-norm 9001 en 9004?

De combinatie van wettelijke bepalingen, GBR en Richtlijnen lijkt adequaat vooral waar het het 'produktieproces' betreft. Veel is geschreven rond procesbeheersing, keuring, documentatie en aflevering (rapportering).

Dit is verklaarbaar door de professionele herkomst van het beroep en de sterke inspiratie van Limperg op 'de technische inzichten van de accountant als vakman'.

Minder sterk is de regelgeving inzake de specifiek 'commerciële' aspecten van het beroep. Zaken als verkoop, inkoop, nazorg en kwaliteitskosten krijgen relatief weinig aandacht. Dit is verklaarbaar vanuit Limpergs vertrouwenstheorie, die in sterke mate algemene normen stelde rond het wat abstracte concept van de 'verstandige leek'.

Overleg met de cliënt over de opdrachtvervulling was verkeerd: 'Van het ogenblik af, waarop de functie er is, heeft de opdrachtgever geen woord meer mede te spreken over de wijze waarop zij moet worden vervuld' (Limperg, 1932/33). Daarmee is niet gezegd dat Limperg in zijn tijd het mis had. Maar ruim een halve eeuw later zijn de verhoudingen tussen cliënten en accountants wel veranderd.

De conclusie is dat het normenstelsel van de accountant (Wet + GBR + Radar/Richtlijnen) en de uitwerking daarvan in de methodieken van de kantoren in technische zin redelijk beantwoorden aan ISO-normen. De meer commerciële aspecten zijn in elk geval in de algemene beroepsvoorschriften wat onderbelicht. Het risico van produktaansprakelijkheid en verwachtingskloof is dientengevolge groter dan nodig.

Het valt daarom aan te bevelen dat deze onderbelichte aspecten meer aandacht krijgen in opleiding en permanente educatie. Het rapport van de Commissie Blokdijk c.s. heeft follow-up gekregen in het NivRA-Beleidsprogramma 1993 – 1998. De op handen zijnde herziening van de GBR lijkt een goede gelegenheid voor verdere discussie. De accountantskantoren dienen daarbij een duidelijke rol te spelen.

Tenslotte merken wij op dat het begrip 'cliënt' voor accountants een brede betekenis dient te hebben. In directe zin heeft de accountant met de cliënt als opdrachtgever te maken. De opdrachtgever verlangt van de accountant een adequate controle, die zoveel mogelijk waarde toevoegt aan zijn bedrijfsvoering. In het bijzonder betreft dat de betrouwbaarheid van de interne en externe informatieverstrekking. Daarnaast denke men aan het signaleren en beperken van financiële risico's in bredere zin.

De accountant vervult zijn controlerende en waardetoevoegende functie tegelijkertijd voor 'cliënten' in ruimere zin. In het verleden is in dit verband vaak gesproken van 'het maatschappelijk verkeer' en 'de verstandige leek'. Mede onder invloed van recente theorievorming is geprobeerd

deze abstracte begrippen te concretiseren. Het gaat namelijk om een veelheid van belanghebbenden (commissarissen, aandeelhouders, werknemers, crediteuren, contractpartijen, de Staat, fysieke omgeving e.a.; vgl. Van de Poel en Schilder, 1991 p. 66, stelling D). De accountant dient zich voortdurend rekenschap te geven van de verwachtingen van deze min of meer (in)direct betrokkenen.

In tegenstelling tot wat wel eens gesteld wordt in populariserende publikaties, ligt er geen tegenstelling tussen de (gewoonlijk bonafide) cliënt in directe zin, en de meer indirecte cliënten.

In de communicatie tussen (opdrachtgevende) cliënt en accountant zullen dan ook deze verwachtingen en hun consequenties voor de rapportering een rol spelen. Onze analyse van ISO 9000 ten opzichte van de regelgeving en methodologieën van accountants laat zien, dat de meer technische aspecten van het dienstverleningsproces door de jaren heen veel aandacht hebben gekregen. De neerslag daarvan in de literatuur spreekt voor zich.

Nu het georganiseerde accountantsberoep in ons land zich opmaakt zijn tweede eeuw in te gaan, lijkt het gewenst de aandacht voor de meer 'commerciële' aspecten in-brede-zin, te activeren en te intensiveren. Daarbij is een goede samenwerking tussen met name drie partijen, werkgevers, overheid en accountants, van groot belang.

Literatuur

- Arens, A.A., J.K. Loebbecke, *Auditing, an Integrated Approach*, 5e druk, Englewood Cliffs, 1991.
- Frielink, A.B., H.J.de Heer, (eindred.), *Leerboek Accountantscontrole*, delen 1, 2A, 2B, 3A, 3B, Leiden, vanaf 1985.
- Frielink, A.B., m.m.v. A.Schilder, *De GBR verklaard*, derde druk, Leiden, 1993.
- Gedrags- en Beroepsregels Registeraccountants (GBR)*, vastgesteld en nadien gewijzigd door ledenvergaderingen van het NivRA, Amsterdam, 1991.
- International Federation of Accountants (IFAC), *Ethics Guidance*, opgenomen in RADAR-bundel NivRA (losbladig).

- Limperg jr. Th., De functie van de accountant en de leer van het gewekte vertrouwen, 1932/33, in: *Vijftig jaar MAB*, deel 2, Purmerend, 1974.
- Limperg Instituut (Werkgroep VOMAR). *Risico's en oordeelsvorming in de accountantspraktijk*, Amsterdam, 1990.
- NlvRA, *Kwaliteit: de nieuwe kleren van de keizer?*, Een integrale conceptie voor de kwaliteitsbevordering van dienstverlening door accountants, Discussienota mei 1992.
- NlvRA, *Kwaliteit en samenwerking*, Beleidsprogramma 93/98, Amsterdam, 1992.
- NlvRA, *RADAR*, Actuele informatie voor de accountant (Meningsuitingen, Interpretaties, Studierapporten, Aanbevelingen), losbladig.
- NlvRA, *RADAR*, Richtlijnen voor de Accountantscontrole (RC), losbladig.
- NOvAA, *Leidraad 1*, Accountantsrapport voor de kleine rechtspersoon(BV), Deventer 1991.
- NOvAA, *Leidraad 3*, Accountantsrapport voor de middelgrote rechtspersoon (BV), Deventer, 1991.
- NOvAA, *Leidraad 4*, NOvAA Onderzoeksprogramma Midden- en Kleinbedrijf, Deventer, 1991.
- NOvAA, *Ontwerp voor een op te stellen Verklaringstelsel Accountants-Administratieconsulenten*, Discussiestuk, Den Haag, 1993.
- Nederlandse Norm, NEN-ISO 9000*, Kwaliteitszorg en normen voor kwaliteitsborging, Richtlijnen voor de keuze en de toepassing, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft, september 1988.
- Nederlandse Norm, NEN-ISO 9001*, Kwaliteitssystemen, Model voor de kwaliteitsborging bij het ontwerpen/ontwikkelen, het vervaardigen, het installeren en de nazorg, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft, september 1988.
- Nederlandse Norm, NEN-ISO 9004-2*, Kwaliteitszorg en de elementen van een kwaliteitssysteem, deel 2: Richtlijnen voor diensten, Nederlands Normalisatie Instituut, Delft, maart 1992.
- Poel, J.H.R., van de, A.Schilder, *Normen voor accountants*, NlvRA-Geschrift 59, Deventer 1991.
- Severeijns, P.J.J., *ISO-keurmerk voor samenwerkende registeraccountants*, afstudeerscriptie NlvRA/RL, 1993.
- Wallage, Ph., *Methodiek en mate van structuur: een beschouwing over het proces van accountantscontrole*, dissertatie, Apeldoorn, 1991.