



Kaders Kwaliteitsbeleid SRA

Vanuit haar kwaliteitsvisie en -ambitie heeft het SRA-bestuur haar standpunten ten aanzien van kwaliteit, kwaliteitsbeheersing en kwaliteitsborging bij haar leden verder uitgewerkt. Deze notitie geeft u inzicht in de inhoudelijke overwegingen, de achtergronden en kaders van het SRA-kwaliteitsbeleid.

Inleiding

Kwaliteit heeft altijd op het netvlies gestaan bij SRA. In 1994 startte SRA als eerste speler in accountancyland met reviews; het voldoen aan wet- en regelgeving was (en is) voorwaarde voor toetreding tot onze club. Na het verkrijgen van het lidmaatschap wordt elk SRA-kantoor steeds en periodiek via diverse instrumenten getoetst en gemonitord. Met onder meer de uitbreiding naar de toetsing van fiscale processen en kwaliteitsbeheersing in 2012 omvat de SRA-Review de volledige dienstverlening van het accountantskantoor; daarin is SRA uniek.

Met de komst van de externe toezichthouder werd de accountancywereld opgeschud. Sinds 2012 rapporteert de AFM over noodzakelijke kwaliteitsverbeteringen en haperend vertrouwen in de sector. Na de uitkomsten van een AFM-themaonderzoek bij SRA-kantoren met een Wta-vergunning, nam het bestuur zelf het initiatief tot Samen Beter, een verplicht kwaliteitsprogramma: het meten en -indien nodig- verbeteren van de kwaliteit bij alle SRA-leden met een AFM-vergunning. Hiermee introduceerde het SRA-bestuur een nieuw instrument voor het aanjagen van met name vaktechnische kwaliteit.

Bovendien verschoof de laatste jaren ook de focus in denken over kwaliteit: niet alleen het toepassen van vaktechniek en het naleven van gedrags- en beroepsregels dragen bij aan kwaliteit en kwaliteitsperceptie, maar ook andere kwaliteitsindicatoren zoals een kwaliteitsgerichte organisatiecultuur en -structuur spelen daarbij een rol. Dit geldt vanzelfsprekend voor het volledige dienstverleningspakket van alle SRA-kantoren. In dat kader besloot het SRA-bestuur in oktober 2017 om de scope van het SRA-Kwaliteitskeurmerk te verbreden.

Het Kwaliteitskeurmerk van SRA ziet op alle aspecten van de dienstverlening die SRA-kantoren aanbieden. Convenantspartijen als de AFM, BFT of de Belastingdienst willen op basis van geleverde kwaliteit met SRA samenwerken. Uw klanten en hun stakeholders kunnen erop vertrouwen dat SRA-leden duurzame kwaliteit leveren en continu investeren in kwaliteitsverbeteringen. Het SRA-kwaliteitskeurmerk is dan ook een dynamisch keurmerk: het wordt telkens opnieuw geladen. Het SRA-bureau zet zich in om de kwaliteit bij haar leden, samen met haar leden op kwalitatief goed en juist peil te houden. Zo willen we kwaliteit verankeren binnen de SRA-kantoren en de vereniging.

Leeswijzer

Onderstaand treft u diverse korte teksten aan die onze visie op kwaliteit telkens vanuit een ander perspectief benaderen. Omdat veel in elkaar grijpt als het gaat om 'kwaliteit', hebben de teksten soms enige overlap.

'Zonder integraal kwaliteitsbeleid kan er geen sprake van zijn dat wij onze rol en functie kunnen uitvoeren: betrouwbaarheid, geloofwaardigheid en zekerheid toevoegen aan financiële en niet-financiële verantwoordingen. Al deze zaken zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.'

Kwaliteit & de betekenis van ons werk

De wereld om ons heen verandert vanuit divers oogpunt rap. Dat geldt echter niet voor onze rol en functie als professionals, werkzaam bij een accountantskantoor. Alhoewel deze rol en functie tegenwoordig ook vanuit andere invalshoeken bekeken wordt (bijvoorbeeld vanuit de wijze waarop wij onze eigen accountantspraktijken organiseren), of anders qua vorm wordt ingevuld, spitst de betekenis van ons werk zich toe op de vraag:

Waarom zijn verantwoordingen door ondernemingen -in welke vorm dan ook- noodzakelijk, ongeacht wie dat uitvoert?

Als een ondernemer zakendoet met iemand anders, dan wil hij of zij er zeker van zijn dat het ook veilig is om zaken met die ander te doen. Als blijkt dat die (rechts)persoon zijn aansprakelijkheid heeft verbijzonderd naar een aparte entiteit, dan wordt de behoefte aan veilig zakendoen dringender; in die situatie blijkt dat er in een voorkomend geval bij de persoon wel wat te halen zou zijn geweest, maar bij de entiteit waarmee zakengedaan wordt niet.

Ondernemers willen gewoonweg graag zakendoen met partijen waarvan zichtbaar is hoe hun 'financiële' goedheid in elkaar steekt. In het verleden is daarom de centrale vraag gesteld: hoe krijgen we inzicht in entiteiten die separaat staan van natuurlijke personen?

Dit is geregeld in het Burgerlijk Wetboek, dat onder meer gaat over verantwoording afleggen door rechtspersonen. Het is heel evident om in het achterhoofd te houden dat het hier gaat om privaatrecht (dus tussen burgers onderling), en niet om publiek recht (tussen overheid en burgers).

Koppelen we de bovengenoemde behoefte aan veilig/betrouwbaar zakendoen aan het mensbeeld dat mensen van nature geen engelen zijn, dan is vanuit zowel politiek als bedrijfsmatig oogpunt meer nodig om dat voor elkaar te krijgen. Daarom is ook bij wet geregeld dat een vorm van controle op verantwoordingen noodzakelijk is om die zo betrouwbaar mogelijk tot stand te laten komen.

Dit is het ontstaan, het bestaansrecht en de kadering van verantwoordingen in een nutshell. Het toevoegen van geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en zekerheid aan verantwoordingen ontstaat vanzelfsprekend niet vanzelf. Als iemand wordt aangesteld om dat vast te stellen, een "poortwachter voor een gezond bedrijfsleven", dan is het logisch (en noodzakelijk) dat er eisen worden gesteld aan de mensen die daarvoor tekenen. Zie hier dan ook het bestaan en ontstaan van de accountant, met de daarbij behorende wetgeving.

Als het gaat om de kwaliteit van de verantwoordingen van bedrijven is het evident dat degenen die deze kwaliteit toetsen, zelf ook aan hoge kwaliteitseisen moeten voldoen.

Dat is publiek belang. Uit de vijf fundamentele beginselen die voor accountants en alle andere werkzame professionals binnen het accountantskantoor gelden, kan dan ook worden afgeleid dat zij aan die hoge kwaliteitseisen moeten en willen voldoen. En daarover transparant verantwoording willen afleggen.

Zonder het toevoegen van geloofwaardigheid, betrouwbaarheid en zekerheid aan verantwoordingssituaties (financieel en niet-financieel) in het bedrijfsleven kan de economie niet draaien. Economie is geen exacte wetenschap, maar een gedragswetenschap. Ondernemers, toeleveranciers, afnemers, aandeelhouders, personeel, financiers of de Belastingdienst (stakeholders) willen weten of het mogelijk is om betrouwbaar zaken te doen. Wij voegen dat toe, in diverse vormen, zodat daarmee ook de economie beter kan functioneren.



SRA en kwaliteit

Kantorenorganisatie SRA is in de jaren tachtig van de vorige eeuw ontstaan. Vanuit ondernemerschap, de ambitie om ook als 'kleinere' accountantskantoren de rol van vertrouwde financiële stavast en onafhankelijk accountant/fiscalist te vervullen voor mkb-ondernemers en al hun stakeholders. Door kennis te delen en gezamenlijk innovatief op te trekken, zijn SRA-kantoren in staat om ook groot te zijn in het leveren van duurzame kwaliteit.

Het willen leveren van duurzame kwaliteit is geen loze kreet. In de jaren negentig van de vorige eeuw startte SRA als eerste organisatie binnen de accountancy met periodieke, onafhankelijke reviews. SRA-leden kiezen met het lidmaatschap dus bewust voor het leveren van die kwaliteit. Zij presteren volgens een bepaald getoetst kwaliteitsniveau en werken met een kwaliteitsmanagementsysteem, gericht op de volledige dienstverlening.

Dat was de vorige eeuw. Veel is er veranderd. Binnen en buiten de accountancy. Ook SRA en SRA-kantoren moeten met de tijd mee. En dat geldt ook voor onze kwaliteitsambitie, het kwaliteitsbeleid en de invulling en toepassing daarvan. Wat niet veranderd is, is dat SRA kwaliteit centraal stelt binnen de vereniging. In onze visie op het vak, de eigen ambities als vereniging, als belangenbehartiger en bij onze individuele leden. Zo blijven we een verbindende, lerende organisatie, van voor en door de leden. En de vertrouwde, onafhankelijke financiële stavast van al die mkb-ondernemers in Nederland.

De kwaliteitsambitie van SRA

SRA wil een vereniging van accountantsorganisaties –veelal met gemengde praktijken- zijn, die zich onderscheiden door hun klanten in het mkb de allerbeste services te bieden, daarbij steeds kwaliteit van een hoog niveau leverend aan alle belanghebbenden. Hierbij staat het vertrouwen in ons werk en het publiek belang centraal. Deze grondhouding is de basis voor de convenanten die SRA met bijvoorbeeld de AFM, BFT of de Belastingdienst heeft kunnen sluiten.

We streven naar een vereniging van mkb-kantoren die alle kwaliteit op het netvlies hebben staan en werken vanuit een integraal kwaliteitsbeleid. Goede kwaliteit geldt vanzelfsprekend voor alle dienstverlening van onze leden, voortvloeiend uit alle processen die zijn opgenomen in het kwaliteitsbeheersingssysteem: onder meer de fiscale praktijk, de samenstelpraktijk en de wettelijke en vrijwillige controledomeinen. SRA-kantoren willen daarvoor blijvend investeren in het Kwaliteitskeurmerk. En zijn daar transparant over.

Continue kwaliteitsverbetering helpt de SRA-leden om duurzaam succesvol te zijn in de verschillende segmenten en branches waarin zij actief zijn. Van dga, mkb-bedrijf, familieonderneming tot semipublieke organisatie. Het SRA-bureau zet zich in om die kwaliteit bij haar leden, samen met haar leden op kwalitatief goed en juist peil te houden. Zo wordt kwaliteit verankerd binnen de SRA-accountantsorganisaties en de vereniging. Niet omdat het moet, maar omdat we ertoe doen.

SRA-kantoren zijn veelal gemengde praktijken: alle disciplines, van controleren en samenstellen tot juridische en fiscale dienstverlening, worden gepraktiseerd om mkb-ondernemingen en de stakeholders uitmuntend te kunnen ondersteunen. Voor het behoud van deze typische mkb-kantoren én in het kader van de rol en functie van de professional in het mkb in de toekomst, zetten we in op het verbeteren van kwaliteit, het creëren van toegevoegde waarde en –daarmee- het waarborgen van het SRA-kwaliteitsmerk.



Kwaliteit & doen wat we zeggen

Onze vereniging staat niet op zichzelf. SRA is een aanzienlijke speler binnen de accountancysector en vervult een nadrukkelijke functie in het economisch, maatschappelijke en politieke 'Umfeld': meer dan 55% van het Nederlandse mkb met personeel is klant bij een SRA-kantoor, het marktaandeel in het wettelijke controledomein bedraagt 30%, en de meeste externe accountants werken bij SRA-kantoren. Elk individueel SRA-kantoor draagt zijn steentje bij aan het bedrijfsleven en de maatschappij. Wanneer we samen duurzame kwaliteit centraal stellen, dan mogen en kunnen al onze stakeholders -onzelf inclusief- het nodige van ons verwachten.

En dat is in ieder geval, doen wat we zeggen. SRA-leden willen optimaal presteren en werken met een getoetst kwaliteitsbeheersingssysteem, gericht op de volledige dienstverlening. Daarmee wilt u zich onderscheiden. En daarmee creëert u een resultaat- c.q. lidmaatschapsverplichting. Ten opzichte van uzelf, ten opzichte van uw klanten en andere stakeholders. En ten opzichte van uw collega-SRA-leden. We willen geen zesjes-cultuur, maar streven op zijn minst naar een acht.

Als vereniging rapporteren we de resultaten van 'uw prestaties', de kwaliteitstoetsingen die via de media ook weer bij uw klanten en andere stakeholders terecht komen. De onafhankelijke Review bepaalt periodiek of uw kantoor aantoonbaar voldoet aan de minimale kwaliteitsvereisten, en dat is voldoen aan wet- en regelgeving. Ook toetsen we of u doet wat u zegt te doen, via uw kwaliteitsbeheersingssysteem. De uitkomsten die de onafhankelijke Review gebundeld presenteert, is een optelsom van de reviews van alle SRA-leden. Uw resultaat, uw kantoorbeleid en de uitwerking daarvan, heeft dus direct invloed op het resultaat van de gehele vereniging en impact op het SRA-kwaliteitskeurmerk.

Maar kwaliteit wordt gecomponeerd met verschillende tonen, kwaliteitsaspecten. In het kader van de door ons zelf geformuleerde resultaatverplichting verlangen stakeholders meer dan alleen compliance, voldoen aan wet- en regelgeving. Het gewenste integrale kwaliteitsbeleid bevat dan ook andere 'tonen', indicatoren die een kwaliteitsgerichte cultuur binnen het accountantskantoor bepalen zodat uw medewerkers optimaal kunnen presteren. Ondanks dat deze zaken niet zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, passen deze kwaliteitsindicatoren binnen de kwaliteitsvisie en ambitie van onze vereniging.

Om volwaardig lid van SRA te kunnen zijn geldt daarom dan ook een collegiale verplichting, passend bij de verenigingsgedachte. Dat houdt in dat elk SRA-kantoor aantoonbaar bezig is met deze verschillende kwaliteitsaspecten, werkt aan kwaliteit en -waar nodig- aan kwaliteitsverbetering. Naast doen wat we zeggen, geldt dus ook 'zeggen wat we doen': aantoonbaar maken van kwaliteit.

Kwaliteit & zeggen wat we doen

Met zeggen wat we doen, bijvoorbeeld via het communiceren van onze visie op kwaliteit, onze kwaliteitsambitie of reviewresultaten, maken we als vereniging SRA kwaliteit bijvoorbeeld in onze belangenbehartiging zichtbaar. Weten uw klanten en hun stakeholders dat uw kantoor zich continu bezighoudt met kwaliteit, kwaliteitsbeheersing en kwaliteitsborging? Gezien de betekenis van ons werk, onze positie in het economische verkeer en de verwachtingen die daarover leven, is het van groot belang om meer te vertellen wat we doen.

In de huidige maatschappij zijn geloofwaardigheid en betrouwbaarheid de nieuwe communicatiewaarden geworden. Als moderne organisatie maak je verbinding met je stakeholders en sta je open voor hun signalen. Daarom vindt het SRA-bestuur het belangrijk en noodzakelijk dat de SRA-kantoren meer naar buiten treden, en met trots vertellen over waar zij in het kader van kwaliteit c.q. keurmerk mee bezig zijn. Elk SRA-kantoor heeft een eigen verantwoordelijkheid en collegiale verplichting om het gevoerde integrale kwaliteitsbeleid, de beheersing en borging daarvan aantoonbaar te maken. Slechts op deze manier kunnen we samen het SRA-kwaliteitskeurmerk dynamisch inzetten richting alle stakeholders, en telkens laden. Samenwerken is vermenigvuldigen.

Kwaliteit aanjagen

Zelfreflectie en openstaan voor signalen van alle stakeholders die betrokken zijn bij de accountancysector, zijn in ieder geval basisvoorwaarden om kwaliteit in al haar facetten binnen het SRA-kantoor continu te monitoren en -indien noodzakelijk- te verbeteren. Dezelfde verantwoordelijkheid ligt echter ook bij het SRA-bestuur. Zij is onder meer verantwoordelijk voor het borgen van de kwaliteit binnen de vereniging: Bestaansvoorwaarde voor de vereniging is de goede kwaliteit van de door de leden aan hun cliënten geleverde diensten (zie statuten).

In dat kader heeft het SRA-bestuur begin 2014 op basis van de AFM-rapportage over de kwaliteit bij SRA-kantoren (eind 2013) het initiatief genomen om een verplicht kwaliteits- (meet- en verbeterings-) programma in te stellen voor SRA-leden met een Wta-vergunning (Samen Beter). Deze mogelijkheid hebben we nu in het integrale kwaliteitsbeleid van de vereniging SRA verder uitgewerkt: op basis van de reviewresultaten, andere ontwikkelingen die relevant zijn voor het integrale kwaliteitsbeleid van de leden, of bedreigingen voor het kwaliteitsniveau en daarmee voor het Kwaliteitskeurmerk van de vereniging, verkrijgt het SRA-bestuur de expliciete mogelijkheid om kwaliteitsprogramma's verplicht te stellen voor haar leden. Deze mogelijkheid betreft de kwaliteit van de gehele kantoororganisatie en omvat dus de volledige dienstverlening, conform het SRA-kwaliteitskeurmerk.

Kwaliteit & Wta-vergunning

Hiervoor hebben we gesproken over het kwaliteitsbeleid voor alle SRA-leden. Specifiek voor SRA-kantoren met een Wta-vergunning heeft het SRA-bestuur de mogelijkheid om kwaliteitsprogramma's verplicht te stellen, uitgewerkt voor de implementatie van de maatregelen Publiek belang.

Wanneer kwaliteit centraal staat in de toets van onze dienstverlening, is het van belang om alle risico's en negatieve prikkels voor het integrale kwaliteitsbeleid van het accountantskantoor in kaart te brengen en te mitigeren. Dat is de achtergrond van de 53 maatregelen, en daarom zijn zij van belang. Aangezien elk kantoor een eigen identiteit heeft, is het analyseren, mitigeren en/of het beheersen van die risico's en negatieve prikkels maatwerk.

Het SRA-bestuur heeft in de duiding van de maatregelen Publiek belang steeds gesteld dat zij het van belang vindt dat kantoren vanuit een collegiale verantwoordelijkheid volgens bovenstaand principe handelen. Dat kan zijn door de maatregelen te implementeren en de voortgang c.q. borging van het verandertraject aan te geven in de NBA Monitor Publiek belang: pas toe. Of door de risico's die de basis zijn voor de maatregelen Publiek belang op een andere wijze (passend bij het kantoor) te mitigeren, dit aantoonbaar te maken via onderbouwde vastlegging binnen de organisatie en in de geest van deze vastlegging de NBA Monitor Publiek belang in te vullen (leg uit).



Ook de implementatie van de maatregelen Publiek belang valt in dit kader onder de collegiale verplichting: Als bij een toetsing blijkt dat een SRA-lid met een Wta-vergunning niet voldoet aan bovenstaand principe van 'comply or explain', dan informeert de Reviewcommissie het SRA-bestuur. Het SRA-bestuur zal daarop in gesprek gaan met de kantoorleiding of de Reviewcommissie aanvullende vragen laten stellen (zie bepaling 6 en 5c van het SRA-kwaliteitsbeleid).

Kwaliteit en SRA

Als laatste: U kunt als SRA-lid bij het verwezenlijken van uw kwaliteitsambities altijd rekenen op het fundament van de gebundelde kennis en kunde binnen de vereniging.

De kwaliteitsvoorsprong die u heeft (lees de verslagen van de NBA Raad van Toezicht en de SRA Reviewcommissie), willen SRA-bestuur en bureau voor u behouden en blijven realiseren. Daarom zorgen wij er vanuit de backoffice voor dat u zo optimaal mogelijk kunt presteren. Zodat we het SRA-kwaliteitskeurmerk ook continu kunnen blijven laden.

Elk SRA-kantoor heeft een eigen verantwoordelijkheid en collegiale verplichting om het gevoerde integrale kwaliteitsbeleid, de beheersing en borging daarvan aantoonbaar te maken. Het kantoor kan daarvoor verschillende instrumenten inzetten die elkaar kunnen aanvullen dan wel versterken. In het dossier Kwaliteit (www.sra.nl) hebben we alle handvatten voor het werken aan kwaliteit gebundeld.

Nieuw in de kwaliteitsgereedschapskist is de ontwikkelde SRA-kwaliteitsindicator. Met deze Kwaliteitsindicator heeft u een hulpmiddel in huis om uw kwaliteitsinspanningen en -processen in uw organisatie te beheersen, te bewaken en te borgen. U creëert hiermee efficiency en overzicht. Bovendien kunt u de SRA-kwaliteitsindicator gebruiken om stakeholders inzicht te geven in de wijze waarop u zich (continu) bezighoudt met kwaliteit, kwaliteitsbeheersing en kwaliteitsborging. Het SRA-bestuur beveelt het nadrukkelijk aan.

Paul Dinkgreve, voorzitter
@SRA, Nieuwegein, november 2018