

A group of ten people, five men and five women, are standing on a grassy lawn in front of a large, white, multi-story building with a traditional Dutch architectural style. The building has a gabled roof with a central golden statue, and the words "WILD" and "BAAN" are visible on the upper gables. The windows have dark shutters with red and white decorative patterns. A teal banner is overlaid on the image, containing the title "EVALUATIE AUDIT SERVICES 2019".

EVALUATIE AUDIT SERVICES 2019

Samenvatting van de evaluaties die klanten van InAudit hebben ingevuld over de Audit Services in 2019

Inleiding

Hoe ervaren onze klanten de interne auditservice van InAudit? Om hierachter te komen vragen wij onze klanten jaarlijks een evaluatieformulier in te vullen. Op dit formulier geven onze klanten aan hoe zij onze dienstverlening waarderen. Daarbij is niet alleen het oordeel over de inhoudelijke kwaliteit van belang, maar ook de waardering van het samenwerkingsproces. Door meer inzicht te krijgen in de waardering van de gehele dienstverlening kan InAudit zich continue blijven ontwikkelen en haar werkwijze aanpassen om beter aan te sluiten bij de wensen van onze klanten.

Het evaluatieformulier bestaat uit twee delen: een gedeelte met gesloten vragen, waarbij ook ruimte is voor eventuele toelichtingen, en een gedeelte met open vragen waarbij de klant de volledige vrijheid heeft om zelf een antwoord te formuleren.

Het evaluatieformulier 2019 is door 58 % van onze klanten ingevuld.

Evaluatie kwaliteit Interne Audit

Deel 1: gesloten vragen

Het eerste deel van het evaluatieformulier bestaat uit zes gesloten vragen. De klant krijgt per vraag een aantal stellingen voorgelegd. Per stelling kan een score van onvoldoende (1), matig (2), voldoende (3) en goed (4) worden toegekend. Hieronder presenteren wij de gemiddelde score per vraag. Ter vergelijking is de gemiddelde score uit de evaluatie van vorig jaar ook vermeld.

1	Relatie met management, directie en het toezichhoudend orgaan	2019	2018
1a	De Interne Audit Functie is van toegevoegde waarde voor management (1), het bestuur en het toezichhoudend orgaan (afhankelijk van uw bestuursmodel de ARC, RvC, RvT of anderszins, hierna aangeduid als "auditcommissie") *	3,6	3,6
1b	InAudit stemt haar werkzaamheden af op de organisatie en levert kwalitatief goed werk	3,5	3,2
1c	De auditmanager is een volwaardig gesprekspartner voor bestuursleden en de voorzitter van de auditcommissie *	3,5	3,5

(1) Hieronder worden tevens de sleutelfunctiehouders IAF bij pensioenfondsen gerekend

2	Professionals InAudit	2019	2018
2a	De audit professionals zijn objectief	3,7	3,7
2b	De audit professionals zijn professioneel	3,7	3,6
2c	De audit professionals zijn deskundig en hebben kennis van de organisatie, processen, succesfactoren en markt	3,2	3,1
2d	De omgang met medewerkers verloopt prettig en professioneel	3,9	3,7
2e	De audit professionals komen hun afspraken na	3,6	3,5

3	Audit jaarplan	2019	2018
3a	InAudit communiceert op een duidelijke wijze omtrent het audit jaarplan en de voortgang	3,6	3,5
3b	De frequentie en prioriteitstelling op basis van de risicoanalyse is duidelijk toegelicht in het audit jaarplan	3,5	3,4
3c	Het audit jaarplan biedt voldoende ruimte voor speciale verzoeken van het management	3,8	3,8
3d	Het audit jaarplan bevat de juiste audit objecten	3,7	3,8
3e	Het audit jaarplan is goedgekeurd door de directie en de auditcommissie	4	3,8
3f	Eventuele aanpassingen op het initiële audit jaarplan worden toegelicht en geaccordeerd door de RvC/auditcommissie	3,9	3,7
3g	Het auditjaar plan wordt voor tenminste 90% gerealiseerd	3,6	3,3

4	Audit proces	2019	2018
4a	De scope en doelstelling van de audit worden duidelijk voorafgaand aan de start van de audit afgestemd met de klant en toegelicht in de opdrachtbrief	3,6	3,4
4b	De gehanteerde scope van het audit object omvat de juiste diepgang	3,6	3,2

5	Auditrapport	2019	2018
5a	Het auditrapport is helder en begrijpelijk	3,3	3,2
5b	Significante bevindingen worden tijdig (gedurende de audit) gecommuniceerd	3,6	3,8
5c	In de opdrachtbrief afgesproken rapportagedata worden gerealiseerd	2,9	3,3
5d	De auditbevindingen zijn juist	3,2	3,3
5e	De aanbevelingen zijn bruikbaar bij het verbeteren van de bedrijfsprocessen en beheersmaatregelen	3,3	3,3

6	Effectiviteit van de IA functie	2019	2018
6a	De interne auditfunctie draagt bij aan effectieve interne controles	3,6	3,4
6b	De interne auditfunctie signaleert mogelijke verbeteringen aan de effectiviteit en de efficiency van de interne controles	3,4	3,3
6c	De interne audit signaleert proactief mogelijke problemen op het gebied van risicobeheer en compliance	3,0	3,3
6d	De interne auditfunctie vult haar natuurlijke adviesfunctie op een goede wijze in	3,2	3,2

Toelichtingen

Omdat het goed is om naast de gesloten vragen ook meer directe feedback te krijgen, hebben wij u ook ruimte gegeven voor een toelichting. Dit hebben wij als volgt samengevat:

Klanten waarderen de relatie tussen InAudit en het management. Zij zien de interne auditfunctie als toegevoegde waarde voor management, het bestuur en het toezichthoudend orgaan. De [afstemming](#) op de organisatie en de [kwaliteit](#) van de werkzaamheden zijn dit jaar vooruitgegaan.

Klanten zijn tevreden over de professionals van InAudit. Zij zijn professioneel, zij komen hun afspraken goed na en [werken goed samen](#) met de medewerkers van uw organisatie. Soms mogen we iets meer senioriteit inzetten.

Klanten zijn positief over het verloop van het audit jaarplan. Bij alle respondenten is het audit jaarplan vooraf afgestemd en goedgekeurd en veelal ook gepresenteerd aan de audit- en risicocommissie. Klanten ervaren een [flexibele aanpak](#) van onze kant. Aanpassingen worden goed toegelicht en de communicatie verloopt duidelijk. Wel moeten wij oppassen dat de aanbevelingen niet allemaal in één hoek van de organisatie liggen.

Klanten zien verbeteringen in het [auditproces](#), zowel in de scope en doelstelling als de diepgang van de audits. Helaas heeft één relatie deze positieve verbetering niet ervaren. Wij nemen dit serieus en hebben hier overleg over gehad en veranderingen geïnitieerd.

Klanten geven aan dat de afgesproken [rapportagedatum](#) in de opdrachtbrief niet altijd gehaald wordt. Dit komt enerzijds vanuit onze kant, maar klanten geven ook aan dat het te maken heeft met de planning vanuit de eigen organisatie. Daarnaast geeft men aan dat de formulering van de bevindingen en aanbevelingen scherper mogen.

Klanten ervaren dat de interne auditfunctie bijdraagt aan [effectieve interne controles](#). Toch mag InAudit meer proactief mogelijke problemen op het gebied van risicobeheer en compliance signaleren en haar adviesfunctie meer concreet invullen.

Deel 2 – open vragen

Het tweede gedeelte van het evaluatieformulier bestaat uit een aantal open vragen waarbij de klant zelf een antwoord kan formuleren.

Zo vroegen wij onze klanten wat zij **prettig vinden aan de samenwerking met InAudit**. Uit de antwoorden kwam naar voren dat men de samenwerking prettig vindt omdat onze auditors meedenken met de organisatie en de proportionaliteit in ogenschouw namen. De auditors zijn klantgericht, flexibel, deskundig en het persoonlijk contact verloopt goed.

Natuurlijk zijn wij ook benieuwd **wat er beter kan in de samenwerking met InAudit**. Onze klanten zien graag meer scherppte in de audits/rapportages en meer aandacht voor concrete procesverbeteringen. Bij een aantal relaties komt ook het verzoek voor meer continuïteit in het auditteam naar voren.

Ook vroegen wij onze klanten **hoe InAudit nóg meer toegevoegde waarde kan leveren**. De respondenten verwijzen naar de aanbevelingen die zij hebben gegeven in de bovenstaande vraag. Ook ziet men graag een business partner die met efficiency- en procesverbeteringen komt. Maar ook het meedenken over hoe de controles vanuit 2^{de}, 3^{de} en 4^{de} lijn efficiënt op elkaar afgestemd kunnen worden.

Tot slot vroegen wij onze klanten in één zin hun **ervaring met InAudit** te beschrijven. Onze klanten geven aan dat zij InAudit een prettige partner vinden voor de uitbestede auditfunctie. Dit wordt uitgedrukt in de volgende woorden: positief, prettige partner, goede professionals, goede samenwerking en “gaat goed”.

Conclusie 2019

Graag bedanken wij alle respondenten voor hun feedback. Wij waarderen dat u de tijd én moeite heeft genomen om uw ervaring met ons te delen. Uw tijd is namelijk ook kostbaar.

Wij zien dat er op een flink aantal onderwerpen vooruitgang is geboekt ten opzichte van voorgaand jaar 2018. Er wordt een **hoge score** gegeven voor 'de omgang met medewerkers verloopt prettig en professioneel' en 'het audit jaarplan biedt voldoende ruimte voor speciale verzoeken'. En wij zien **verbetering** in 'het afstemmen van de werkzaamheden op de organisatie en levert kwalitatief goed werk'. Wij zijn op de goede weg!

Bevindingen

Natuurlijk blijven er onderdelen voor **verbetering** vatbaar. Zo is er een lagere beoordeling gegeven voor 'het niet behalen van de in de opdrachtbrief afgesproken rapportagedatum'. Het proactief signaleren van mogelijke tekortkomingen op het gebied van compliance en risicomanagement blijft een aandachtspunt. Daarnaast zijn er **verbetervoorstellen** gegeven ten aanzien van de scherpheid in de formulering van de bevindingen en concrete procesverbetering.

Wij bespreken deze feedback in ons maandelijks vaktechnisch overleg en proberen op maat verbeteringen in onze aanpak te realiseren, rekening houdend met proportionaliteit. Soms helpt het om wisselingen in het team door te voeren omdat een frisse blik weer nieuwe inzichten brengt. Tegelijk waarderen onze klanten ook de continuïteit in de teams.

Een succesvolle interne audit

De interne auditfunctie moet bijdragen aan de interne beheersing van verzekeraars en pensioenfondsen door onafhankelijke toetsing. Het is daarom belangrijk om de juiste vragen te stellen waarbij het niet alleen gaat om **wat je doet** en **hoe je het doet**. Maar vooral de vraag **waarom je het doet** draagt bij aan een succesvolle audit. Bij onze groeiende organisatie hebben wij continue aandacht voor het leveren van **toegevoegde waarde** en willen wij ons zeker niet beperken tot een administratieve handeling. Dat blijkt wel uit de ruime mogelijkheden voor eigen ontwikkeling en de opleidingen/trainingen die onze auditors volgen. Daarmee brengen zij uw organisatie een 'blik van buiten'.

Wij bedanken u nogmaals voor uw feedback.

Ronald van de Langenberg

Directeur InAudit