Evaluatie Audit Services 2020

Samenvatting van de evaluatie die klanten van InAudit hebben ingevuld over de Audit Services in 2020.

Inleiding

Hoe ervaren onze klanten de interne auditservice van InAudit? Om hierachter te komen vragen wij onze klanten, verzekeraars én pensioenfondsen, 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 2020 is verstuurd naar 28 klanten en is door 46 % 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 toezichthoudend orgaan	2020	2019
1a	De Interne Audit Functie is van toegevoegde waarde voor management (1), het bestuur en het toezichthoudend 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	3,6	3,5
1c	De auditmanager is een volwaardig gesprekspartner voor bestuursleden en de voorzitter van de auditcommissie *	3,7	3,5

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

2	Professionals InAudit	2020	2019
2a	De audit professionals zijn objectief	3,8	3,7
2b	De audit professionals zijn professioneel	3,6	3,7
2c	De audit professionals zijn deskundig en hebben kennis van de organisatie, processen, succesfactoren en markt	3,4	3,2
2d	De omgang met medewerkers verloopt prettig en professioneel	3,9	3,9
2e	De audit professionals komen hun afspraken na	3,8	3,6

3	Audit jaarplan	2020	2019
3a	InAudit communiceert op een duidelijke wijze omtrent het audit jaarplan en de voortgang	3,7	3,6
3b	De frequentie en prioriteitstelling op basis van de risicoanalyse is duidelijk toegelicht in het audit jaarplan	3,6	3,5
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	3,8	3,7
3e	Het audit jaarplan is goedgekeurd door de directie en de auditcommissie	3,9	4
3f	Eventuele aanpassingen op het initiële audit jaarplan worden toegelicht en geaccordeerd door de RvC/auditcommissie	3,8	3,9
3g	Het auditjaar plan wordt voor tenminste 90% gerealiseerd	3,8	3,6

4	Audit proces	2020	2019
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	3,5	3,6
4b	De gehanteerde scope van het audit object omvat de juiste diepgang	3,5	3,6

5	Auditrapport	2020	2019
5a	Het auditrapport is helder en begrijpelijk	3,5	3,3
5b	Significante bevindingen worden tijdig (gedurende de audit) gecommuniceerd	3,6	3,6
5c	In de opdrachtbrief afgesproken rapportagedata worden gerealiseerd	3,2	2,9
5d	De auditbevindingen zijn juist	3,5	3,2
5e	De aanbevelingen zijn bruikbaar bij het verbeteren van de bedrijfsprocessen en beheersmaatregelen	3,5	3,3

6	Effectiviteit van de IA functie	2020	2019
6a	De interne auditfunctie draagt bij aan effectieve interne controles	3,5	3,6
6b	De interne auditfunctie signaleert mogelijke verbeteringen aan de effectiviteit en de efficiency van de interne controles	3,5	3,4
6c	De interne audit signaleert proactief mogelijke problemen op het gebied van risicobeheer en compliance	3,4	3,0
6d	De interne auditfunctie vult haar natuurlijke adviesfunctie op een goede wijze in	3,6	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 auditmanager als een volwaardig gesprekspartner voor bestuursleden en de voorzitter van de auditcommissie, inclusief de sleutelfunctiehouder. De werkzaamheden worden goed afgestemd, de realisatie van het jaarplan wordt bewaakt en er wordt gewerkt aan het managen van verwachtingen. Deze goede samenwerking is naar onze mening alleen mogelijk wanneer er een goede match is tussen de opdrachtgever en uitvoerende.

Klanten zijn tevreden over de omgang met de audit professionals prettig. De professionals zijn deskundig en objectief. Daar waar het ontbrak aan senioriteit wordt een nieuwe match gemaakt tussen auditor en opdrachtgever. Het persoonlijk contact en het realiseren van de planning vinden klanten erg belangrijk.

Klanten geven een hoge beoordeling aan het goedgekeurde jaarplan door directie en auditcommissie. De realisatie van het auditjaarplan gaat volledig in overleg. Een aantal klanten geven aan dat zij graag meer tijd willen besteden aan de risicoanalyse & risicomatrix.

Klanten beoordelen het auditproces positief. Ondanks deze beoordeling blijft het een aandachtspunt om de scope, doelstelling en de scope van het auditobject de juiste diepgang te geven. Men ervaart soms interpretatieruimte over opzet, werking en bestaan. Dat kan leiden tot onduidelijkheid. Het is belangrijk dat we de doelstelling, de scope en de diepgang van onze audits goed afstemmen en vastleggen. Daarin is verbetering mogelijk.

Klanten zijn positief over het auditrapport. Het rapport is helder en begrijpelijk beschreven. De auditrapporten van InAudit hebben een vaste structuur. Voor sommige klanten mag het wat compacter, terwijl anderen de toelichtingen juist waarderen. Belangrijk is dat aanbevelingen ook toegevoegde waarde hebben voor de organisatie.

Klanten geven aan dat de interne auditfunctie bijdraagt aan de effectieve interne controles. Vaak zijn mogelijke problemen al in scope bij de risk- en compliance functie. Er is niet altijd voldoende contact over de ontwikkelingen binnen de verzekeraar om te adviseren of proactief te signaleren.

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 de samenwerking goed verloopt. Er is goede afstemming met de klant, er zijn korte lijnen, er is persoonlijk contact en men waardeert het inlevingsvermogen in de mogelijkheden en onmogelijkheden van de organisaties. Ook is er ruimte voor een afwijkende aanpak zonder dat dit de kwaliteit aantast.

Natuurlijk zijn wij ook benieuwd wat er beter kan in de samenwerking met InAudit. Onze klanten zien graag een betere tijdsplanning om zaken eerder af te stemmen met betrokkenen in de organisatie en met het management. Men zou graag periodiek overleggen over ontwikkelingen binnen de organisatie en men zou graag verbreding en stabiliteit in het auditteam zien. En een betere verbinding tijdens het digitaal vergaderen!

Ook vroegen wij onze klanten hoe InAudit nóg meer toegevoegde waarde kan leveren. Klanten geven opmerkingen zoals het vermelden van suggesties voor slimmer acteren voor kleine pensioenfondsen, proportioneel rapporteren, het aangeven waar verzekeraars echt tekortschieten, maar ook waar verzekeraars goed aan het normenkader voldoen. Ook blijft de aandacht voor complementariteit belangrijk: hoe kunnen diverse controles uit de 2de, 3de en 4de lijn het meest efficiënt op elkaar afgestemd worden.

Tot slot vroegen wij onze klanten in één zin hun ervaring met InAudit te beschrijven. Klanten geven veel woordcombinaties zoals prettig & deskundig, prima samenwerking, prettige gesprekspartner, goede ervaringen, wisselend, we weten elkaar te vinden. Eén klant omschreef zijn ervaring met InAudit als volgt: "InAudit is een partner in het verbeteren van onze interne beheersing en het scherp neerleggen en vasthouden van de lat."

Conclusie 2020

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. Wij realiseren ons dat deze tijd een investering is in de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat is waardevol.

Bevindingen
Wij zien dat er in 2020 op een flink aantal onderwerpen vooruitgang is geboekt ten opzichte van voorgaand jaar 2019. Er wordt wederom een **hoge score** gegeven voor 'de omgang met medewerkers verloopt prettig en professioneel' en 'het audit jaarplan wordt voor tenminste 90% gerealiseerd'. En wij zien **verbetering** in het punt dat in 2019 wat lager scoorde: 'het proactief signaleren van mogelijke tekortkomingen op het gebied van compliance en risicomanagement'. Een mooie opsteker voor het werk van onze collega's maar wat ons betreft blijft het daar niet bij. Ook in 2021 willen wij hierop blijven scoren.

Natuurlijk zijn er ook onderdelen voor **verbetering** vatbaar. Zo heeft InAudit in 2020 minder gescoord op 'In de opdrachtbrief afgesproken rapportagedata worden gerealiseerd'. Daarnaast zijn er **verbetervoorstellen** gegeven ten aanzien van de deskundigheid en de senioriteit van de inzet bij opdrachten.

De aangereikte punten zullen wij in ons maandelijks vaktechnisch overleg bespreken met de betrokken auditmanagers en auditors. Daarbij wordt per klant bekeken welke verbeteringen wenselijk zijn. Zo nodig passen we de samenstelling van de teams hierop aan.

En verder…
Het jaar 2020 is een uitdagend jaar geweest. Een jaar waarin zowel uw medewerkers als onze medewerkers vanaf medio maart moesten thuiswerken. Ondanks het feit dat de interne auditwerkzaamheden 'gewoon' door konden gaan was het even zoeken naar de manier *waarop*. In 2020 zijn we ook verder gegroeid. Dat gaf soms wat druk op de bezetting. Om de werkdruk te verlichten en ruimte te laten om een persoonlijke band op te bouwen met de klant (ondanks de verplaatsing naar virtueel contact), hebben we in 2020 vier nieuwe vacatures uitgezet en ingevuld.
Op 1 april 2020 zijn senior auditor Menny Barendse en auditor Frederike Gieles gestart, op 15 juli is Manon van der Spoel als junior auditor gestart en op 1 september jl. hebben wij junior auditor Floris Stokkers in ons team mogen verwelkomen. Hiermee hebben wij niet alleen meer **expertise en senioriteit** in huis gehaald maar ook **extra handen** om collega's te ondersteunen in de werkzaamheden.

Ondanks het feit dat onze nieuwe collega's vrij vlot hun draai hebben gevonden in de theorie, hebben zij in de praktijk even hun weg moeten vinden. Zij hadden immers u en uw medewerkers nog nooit eerder gezien en/of live gesproken. Ondanks deze onbekendheid hebben ze in korte tijd veel werk kunnen verrichten op de verschillende audits.
Concluderend kunnen we vaststellen dat 2020 in meerdere opzichten een uitdagend jaar is geweest, zowel voor u als voor ons. Toch is het gelukt om samen met u in effectieve interne auditfunctie te voorzien. Wij willen u hier hartelijk voor bedanken en gaan aan de slag met de uitdagingen die dit jaar voor ons staan.

Wij bedanken u nogmaals voor uw feedback.

Ronald van de Langenberg
Directeur InAudit