

Dienstverlening aan MKB niet per se slecht

Documentatie werkzaamheden vaak zwak punt bij kwaliteitstoetsing

Het feit dat 43% van de AA-kantoren een onvoldoende scoort in het kader van de kwaliteitstoetsing van de Raad van Toezicht Beroepsuitoefening AA's wil niet zeggen dat de dienstverlening aan de MKB-ondernemers onder de maat is. Dit stelt Fred de Vries, woordvoerder van de NOVAA, in een reactie op de uitkomsten.

DE NOVAA is niet blij met de score. Wordvoerder Fred de Vries sluit zich aan bij de conclusie die de Raad van Toezicht trekt, namelijk dat slechte scores niet automatisch betekenen dat de dienstverlening aan de MKB-ondernemer slecht is. De beroepsorganisatie wil, naast de bestaande ondersteuning aan kantoren, aanvullend beleid ontwikkelen om de kwaliteit van kantoren te verbeteren.

Knelpunten

De toetsers van de Raad van Toezicht rapporteren over de kwaliteit van AA-kantoren op basis van acht onderdelen:

1. beroepseisen;
2. vaardigheden personeel;
3. acceptatie opdrachten;
4. planning werkzaamheden;
5. uitvoering werkzaamheden;
6. inschakelen deskundigen;
7. documentatie van de werkzaamheden;
8. rapportering.

In de toetsing springen de onderdelen 'documentatie', 'uitvoering', 'acceptatie opdrachten' en 'deskundigheid' er op een niet-positieve wijze uit. Zo doet meer dan 40% van de getoetste kantoren het niet goed op de onderdelen 'documentatie' en 'uitvoering van werkzaamheden'. 'Acceptatie opdrachten' en 'deskundigheid' zijn bij 30% van de getoetste kantoren niet in orde. Het verslag merkt daarbij op dat dit niet automatisch betekent dat de dienstverlening aan de cliënten kwalitatief onder de maat is. Dit laatste aspect maakt geen deel uit van het onderzoek. Kantoren schieten vaak te kort

in het goed documenteren van hun werkzaamheden en worden daar vervolgens door de toetsers op aan gesproken.

Toetsing 2006

Dit jaar wijkt de RvT af van haar oorspronkelijke toetsingsprogramma. Op verzoek van de NOVAA biedt de RvT AA-kantoren die een WTA-vergunning willen aanvragen de mogelijkheid om

versneld getoetst te worden zodat de vergunningsaanvraag bij de AFM makkelijker kan worden afgerond. De AFM kan dan bij de afhandeling van een vergunningsaanvraag steunen op de uitkomsten van zo'n versnelde toetsing. Zo'n toetsing moet vooral interessant zijn voor kantoren die nog niet eerder door de RvT getoetst zijn maar wel voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. **An**

commentaar

Dubbele tweedeling

Voor kwaliteit zijn er objectieve normen. Bij een nieuwe auto meet je de kwaliteit af aan het aantal defecten in bijvoorbeeld een jaar tijd en aan de hoogte van de garagerekningen. Wanneer je helemaal weg bent van een model dan ben je misschien wat minder kritisch en meer vergevingsgezind. De kwaliteit van een vakantie wordt door velen afgemeten aan het weer, volstrekt niet te beïnvloeden. De kwaliteit van accountantskantoren wordt gemeten door het CTK, de RvTAA of de toetsers van de SRA. Bij de meesten van u zat het waarschijnlijk wel goed. 57% van de getoetste AA-kantoren voldeed vorig jaar aan de normen. In het verslag van de RvT wordt gemeld dat 43% van de AA-kantoren onvoldoende scoort. Geen uitspraken over omvang, aard, regio enzovoorts van deze groep; jammer. De verslagen van de CTK, de organisatie die RA-kantoren toetst, geven deze cijfers wel. De resultaten van de kwaliteitstoetsing zijn bij kleinere kantoren slechter. Ik vermoed – weet dat echter niet zeker – dat de toetsresultaten van de RvTAA een vergelijkbaar patroon laten zien. Kleinere kantoren scoren lager. Zijn het dan slechte kantoren? De klanten van zo'n kantoor kunnen uitermate tevreden zijn, de vakkennis

van de medewerkers kan volledig up-to-date zijn, de advisering kan op een hoog niveau gebeuren.



Alleen het kantoor kan al die dingen niet aantonen. 'Documentatie werkzaamheden' en 'uitvoering werkzaamheden' zijn punten waarop meer dan 40% van de kantoren een onvoldoende krijgt. Waarom? Omdat het kantoor de toetsers niet kan laten zien dat deze aspecten in orde zijn. Dan telt klanttevredenheid niet; niet gedocumenteerd is niet gedaan. Zo schort het ook nogal eens aan het naleven van de procedures rond klantacceptatie. Als 43% van de getoetste kantoren niet goed scoort, is er nog veel werk aan de winkel. Zeker wanneer een kantoor een WTA-vergunning wil gaan aanvragen en straks aan de strengere RKB1-normen moet gaan voldoen. Ten aanzien van de AA's ligt hier een taak voor de branche! Of accepteert men een dubbele tweedeling: kantoren met een WTA-vergunning en zonder, en kantoren die wel aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen en kantoren die dat niet doen?

fheitling@kluwer.nl