

# ISO-certificering voor accountants- kantoren



ISO 9001

Kwaliteitscertificering wordt voor steeds meer klanten van het accountantskantoor verplichte kost. Enerzijds door toenemende eisen van wet- en regelgeving, anderzijds door eisen van afnemers. Klanten zijn bekend met de term ISO-certificering. Een ISO-certificering voor accountantskantoren zou een herkenbaar onderscheid kunnen bieden.

MARCEL KURVERS

In een markt waarin tarieven onder druk staan en de klant steeds meer moeite lijkt te hebben met de rekening van de accountant, is het belangrijk om u als accountantskantoor te onderscheiden van anderen. Dit kan door het hanteren van scherpe tarieven, die mogelijk worden gemaakt door efficiënt te werken, mede door de inzet van ICT (zie de eerstvolgende editie van *Novak accountantsmagazine*, die volledig aan dit onderwerp wordt gewijd). Accountantskantoren kunnen ook onderscheid bieden door de verwachtingen (wensen en behoeften) van de klant centraal te stellen, hier naar te luisteren en naar te handelen. Dit alles samen kan

worden bestempeld met een herkenbaar kwaliteitskeurmerk. Utopie of binnen handbereik?

## Kwaliteit

De wet- en regelgeving voor accountants stellen kwaliteitseisen om accountancy-opdrachten op correcte wijze uit te voeren. Daarnaast worden in beperkte mate kwaliteitseisen gesteld aan het accountantskantoor in zijn geheel. Het naleven van deze kwaliteitseisen maakt voor een potentiële klant van een accountantskantoor nog niet zichtbaar dat het kantoor daadwerkelijk die kwaliteit levert waar hij op zit te

wachten en dat hij bij dit kantoor beter af is dan bij een ander. Elke accountant is immers gehouden aan dezelfde wet- en regelgeving.

Om de kwaliteit verder tot uitdrukking te brengen, kiezen kantoren ervoor om zich aan te sluiten bij koepelorganisaties en vermelden vervolgens de namen van deze organisaties op het briefpapier, de website en de voordeur. In de praktijk blijken deze vermeldingen voor de klant vaak nietszeggend en wordt de relatie met kwaliteit niet beleefd.

## Accountantstitel

Bij kwaliteit gaat het om de mate waarin een geheel van eigenschappen en kenmerken voldoet aan eisen. Wanneer een kantoor voldoet aan de eisen van de beroepsorganisatie (de vaktechnische kwaliteitseisen) én de eisen (verwachtingen) van de klant, mag een kantoor terecht opmerken dat kwaliteit wordt geleverd.

Ook kan worden afgevraagd of de accountantstitel AA of RA voldoende aanknopingspunten biedt voor de klant die op zoek is naar een accountant die voorziet in zijn verwachtingen. Wellicht moet het onderscheidende vermogen uit een andere hoek komen, zodat de klant kwaliteit herkent vanuit een voor hem bekend kwaliteitskeurmerk.

## Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001

In veel branches wordt de kwaliteit van steeds meer organisaties, producten en diensten tot uitdrukking gebracht door middel van keurmerken en bijbehorende certificering. Een herkenbaar keurmerk als het gaat om het managen van kwaliteit is ISO 9001 (ISO: Internationale Organisatie voor Standaardisatie). De ISO- (kwaliteits)normen zijn inmiddels in 156 landen een bekende standaard en daardoor als kwaliteitskeurmerk (internationaal) brancheoverstijgend herkenbaar.

Vreemd genoeg wordt deze standaard nog nauwelijks toegepast binnen accountantskantoren. Er zijn maar weinig accountantskantoren ISO 9001-gecertificeerd. Een gemiste kans, zo blijkt uit onderzoek dat Novak recent uitvoerde. Gebleken is dat ISO-eisen nagenoeg naadloos aansluiten op de wet- en regelgeving voor accountants. De eisen die vanuit ISO 9001 aanvullend worden gesteld, leveren voor elk kantoor een positieve bijdrage op het gebied van kwaliteit. Denk aan het inzichtelijk maken van de verantwoordelijkheden binnen het kantoor en de juiste controlemomenten ten aanzien van het eindproduct, de klant en de doelstellingen van het kantoor.

## PDCA-cyclus

ISO 9001 stelt de cliënt en de doelstellingen van het kantoor centraal. Het haalt het lerende vermogen van het kantoor naar boven zonder dat dit met nog meer regels te maken krijgt. De normen van ISO 9001 zijn gericht op waar het fout kan gaan, waar risico's liggen en hoe je deze ondervangt. Daarbij staan klanttevredenheid en het realiseren van de doelstellingen steeds centraal. Een gedachte die aansluit bij de denkwijze van de accountant.

Een ISO-certificering betekent dat handelingen waarvan risico's verbonden zijn waar mogelijk worden gestan-

daardiseerd, deze standaarden periodiek worden geëvalueerd en zo nodig worden aangepast ter verdere verbetering. Deze cyclus wordt ook wel de PDCA-cyclus genoemd (Plan, Do Check, Act). Door deze consequent binnen het kantoor toe te passen, ontstaat een lerende organisatie waarmee risico's teruggebracht worden tot een aanvaardbaar niveau, de klant optimaal wordt bediend en het eindproduct voldoet aan de gestelde eisen.

## Kwaliteitshandboek

Uit onderzoek blijkt verder dat kantoren die met het Novak Kwaliteitshandboek werken relatief eenvoudig kunnen voldoen aan de aanvullende eisen die vanuit ISO 9001 worden gesteld. De enkele onderdelen die hiervoor aanscherping behoeven, zijn inmiddels beschikbaar. Hierdoor is het Novak Kwaliteitshandboek het eerste kwaliteitshandboek voor accountants dat 'ISO 9001-proof' is.

Om kantoren verder te ondersteunen, maakt Novak vooraf afspraken met een certificeringsinstantie. Kantoren hebben daar voordeel bij. Er wordt gewerkt met een kwaliteitsstandaard waarbij de certificerende instantie op voorhand heeft bepaald dat deze aansluit bij de eisen vanuit ISO 9001.

“Het Novak Kwaliteitshandboek is het eerste kwaliteitshandboek voor accountants dat 'ISO 9001-proof' is.”

## Toegevoegde waarde ISO 9001

- De belangrijkste redenen om te kiezen voor ISO zijn:
- het centraal stellen van de wensen en behoeften van de klant (en daardoor minder druk op de prijsstelling);
  - het kwaliteitskeurmerk ISO 9001 is een krachtig instrument voor het kantoor om aan te tonen dat een hoge mate van kwaliteit wordt nagestreefd;
  - aansprakelijkheidsbeperking voor het kantoor;
  - continue monitoring van de kantoordoelstellingen;
  - minder kosten door foutenreductie;
  - een kantoor dat zichzelf continu verbetert.

## Bijeenkomsten

Vanaf dit voorjaar organiseert Novak enkele themabijeenkomsten om kantoren te informeren over het ISO 9001-kwaliteitskeurmerk voor accountantskantoren. Op de website van Novak, [www.novak.nl](http://www.novak.nl), zullen deze worden aangekondigd. Het bijwonen van deze bijeenkomsten is voor Novak-leden gratis.

Marcel Kurvers is projectmanager van het Novak Kwaliteitshandboek ([www.uwhandboek.nl](http://www.uwhandboek.nl)).