

Hoe begin je aan de kwaliteitsverbetering als je denkt om mee te gaan doen aan Horizontaal Toezicht als kleine fiscale dienstverlener?

Het geheel.

Werkprogramma's bieden op zich geen kwaliteit!

BoekMeester biedt oplossingen voor verhoging van de kwaliteit in uw organisatie, maar het zijn slechts praktische uitvoeringen en dan ook nog van vooral het laatste deel van het werk, de jaarrekening en de fiscale aangifte. Kwaliteit van werken begint echter bij uw eigen instelling. Werkprogramma's zijn een hulpmiddel om een ander ook te overtuigen van uw kwaliteit. Uw kantoororganisatie moet in ieder geval zodanig zijn dat vastlegging van alle noodzakelijke informatie over de klant juist, volledig, uniform en tijdig plaatsvindt.

1. De eerste stap is het beoordelen van uw (nieuwe) klant. Op grond van de WWFT moet u al een aantal handelingen verrichten om meer dubieuze relaties buiten de deur te houden. Bij Horizontaal Toezicht is gedrag en houding van de klant belangrijk en zelfs van doorslaggevend belang. Er moet immers tussen partijen sprake zijn van vertrouwen, begrip en transparantie. Als u het gevoel heeft dat het bij deze klant wel eens aan integriteit kon schorten is het zeker dat deze klant niet meedoet aan HT en zou ik het aannemen van deze klant ook zonder HT heroverwegen. U moet immers ook dan gaan samenwerken en elk HT- kantoor zal op enig moment al zijn klanten onder HT willen aanleveren vanwege de uniformiteit van handelen.

Is de klant wel geaccepteerd dan komt stap twee en die bestaat uit:

2. Vastleggen, vastleggen, vastleggen. U dient uw contacten met de klant, of dit nu via mail, telefoon, post, mondeling of noem maar op is, vastleggen. U vult geen aangifte in zonder genoteerde onderbouwing en u stuurt geen aangifte weg, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de klant en ook dit heeft u weer vastgelegd. We doen dit om diverse redenen (verzekering, wet, etc.), maar als u personeel heeft doet u het ook om het duidelijk te maken aan uw medewerkers. Niets irriteert een klant meer dan tweemaal hetzelfde vragen. Bij HT doet u het - wellicht nog net iets beter- om naar de Belastingdienst te kunnen aantonen wat u doet en waarom u dat doet. Dit geldt ook voor de klant uiteraard.

In het onderstaande onderdeel dossiers melden we dat het bij kleinere adviseurs natuurlijk geen probleem is om niet allemaal verschillende dossiers te hebben, maar er is toch minimaal een vast dossier (permanent) en een variabel dossier (jaardossier) noodzakelijk, waarin zaken worden vermeld (of dit nu fysiek of digitaal is). NOAB leden (en dat geldt zeker ook voor SRA-leden en in mindere mate RB-leden) hebben de beschikking over diverse handboeken, zoals een kwaliteitshandboek, om hun werkzaamheden te standaardiseren en inzichtelijk te maken voor hun medewerkers en derden. Horizontaal Toezicht is daar eigenlijk een vervolg of variant op.

Zonder **dossiers** geen Horizontaal Toezicht

We bewaren allemaal wel iets bij een aangifte, maar bij Horizontaal Toezicht moet in principe elk onderdeel kunnen worden onderbouwd.

Dossiers worden steeds meer digitaal en daar is ook niets mis mee. Het is zelfs heel erg handig. Beveiliging is dan wel van belang uiteraard, maar dat was het ook al in de fysieke situatie. Het is wel zo dat als er digitaal iets weg is geraakt, dit aanzienlijk moeilijker is te vinden dan fysiek. Daarbij is digitaal archiveren ook nog ingewikkelder dan fysiek. Wij adviseren digitale vastlegging in bijvoorbeeld PDF boven Word of Excel. Enerzijds vanwege de uniformiteit en het gemakkelijk toegankelijk zijn van PDF voor een ieder, maar anderzijds vooral omdat Word en Excel ook naderhand gemakkelijk gewijzigd kunnen worden en u niet de eerste (en ook niet de duizendste) zult zijn die een bestand opent, wijzigt en daarna onder dezelfde naam weer opslaat, terwijl dat toch echt de bedoeling niet was en hoewel regelmatig backuppen standaard is, blijkt dan ook nog vaak de backup corrupt (om het eens in goed Nederlands te schrijven). Voor digitale verwerking is minimaal een scanapparaat nodig, welke PDF kan scannen, maar de kleinste kopieer annex printer kan het tegenwoordig al. Wat ook handig is, is een PDF printer, welke er zowel gratis als voor een kleine honderd euro te koop is. U krijgt gewoon een extra printer als keuze en het bestand wordt dan direct in PDF aangemaakt. Standaard is het echter ook al in veel programma's als optie toegevoegd. Maak er gebruik van.

Als u eenmaal digitaal werkt, kies dan voor het gemak van twee monitoren. Werken op het ene scherm en nakijken op het andere. Het is de enige investering in de laatste tien jaar die binnen een kwartier, en met plezier, door al onze medewerkers werd omarmd.

Bij grotere bedrijven zien we dat er veel dossiers worden aangelegd, zoals een administratie-, salaris-, jaarrekening-, fiscaal-, advies- en/of permanent dossier. Wij hebben al weer jaren geleden gekozen voor een vast en variabel dossier, wat we een Permanent dossier en een Jaardossier noemen. Het jaardossier zoals de naam al zegt natuurlijk per jaar. Beide dossiers hebben een vaste indeling en de digitale variant is volledig gelijk aan de fysieke variant. Door de jaren heen verandert er uiteraard wel iets, maar in zijn algemeenheid is onze vormgeving nog niet veranderd.

In Word en in PDF vind u deze voorbeelden op www.boekmeester.nl/bmdossiers.html.

Het zijn maar simpele voorbeelden en niet voor niks voorbeelden. U kunt ze gewoon aanpassen en vooral uitbreiden. Het hoeft echter niet, maar wees consistent.

De oplossingen bij de rest van het werk:

BM Werkschema: Een werkschema voor het samenstellen van de jaarrekening

is gemakkelijk en u gebruikte waarschijnlijk al lang iets, want helemaal zonder een bepaalde checklist een jaarrekening maken is vragen om moeilijkheden. Ons werkschema is voor het samenstellen van de jaarrekening, maar u krijgt aanvullend automatisch ook een sjabloon voor registratie bij het boekhouden en apart salarisadministratie (met WKR) gedurende het jaar. We vinden daarbij van belang dat opvallende en afwijkende zaken gewoon even kunnen worden gemeld - vastleggen dus weer. Uiteraard worden ook data en gebruikers geregistreerd.

Bij het samenstellen van de jaarrekening vooronderstellen we wel een zekere kennis. Als u nog nooit een jaarrekening heeft gemaakt en ook niet een opleiding in deze richting heeft gehad, dan zal het werkschema u waarschijnlijk niet voldoende richting geven en is hulp noodzakelijk. Maar ook met

kennis zou het nog wel eens wat moeilijk kunnen zijn, al nog geen enkele opmerking gehad. Wij werken met een gestandaardiseerde volgorde bij het samenstellen die bijvoorbeeld afwijkt van hetgeen de NOAB standaard adviseert en ook afwijkend van alle andere checklisten, die allemaal beginnen met linksboven balans: (im)materiële vaste activa dus.

Wij doen het anders omdat onze volgorde sneller werkt in het bijzonder bij de kleinere ondernemingen. Onze volgorde is:

- A. Beginbalans (aansluiting jaarrapport beginbalans controleren met kolommenbalans v.j.);
- B. Eindsaldi vorderingen schulden (controle van alle kas/bank/leningen);
- C. Tussenrekeningen (vraagposten, kruisposten en bijvoorbeeld ook RC verhoudingen);
- D. posten vorig jaar op afloop controleren;
- E. Debiteuren;
- F. Crediteuren;
- G. Overlopende posten (vaststellen maar ook investeringsverplichtingen ed.);
- H. Kosten en opbrengsten (integriteitcontroles);
- I. Voorraden en OHW;
- J. Voorzieningen en reserves;
- K. loonadministratie;
- L. eigen vermogen of kapitaal;
- M. Vaste activa;
- N. nalopen BTW en overige balansposten;
- O. waarderingen commercieel fiscaal willekeurig herwaardering;
- P. Belasting en privé situatie;
- Q. Overige (financiële grondslagen, kengetallen, grafieken, doelstelling e.d.).

Deze volgorde heeft tot gevolg dat bij het samenstellen er zo weinig mogelijk moet worden teruggrepen naar een vorig onderdeel wat al was afgesloten en daarmee wordt dubbel, driedubbel etc. werk voorkomen.

U zit er overigens niet aan vast en kunt gewoon een andere volgorde toepassen. En wat ook niet onbelangrijk is: als iets niet afgerond kan worden, dan kunt u gewoon verder en ook alvast bij heel andere onderdelen een opmerking plaatsen.

BM-Controleverslag: Samenstellen is één, controle is twee!

Hoe goed je het ook doet: Zelf samenstellen en controleren is vrijwel onmogelijk. Het beste is dan ook dat er minimaal twee verschillende personen de werkzaamheden uitvoeren, maar bent u alleen tja, dan doet u ook de controle. Vroeger ging ik dan nog wel eens een samengestelde lijst in de omgekeerde volgorde langs, want de mens maakt fouten nu eenmaal vaak op dezelfde plek en wijziging van routine wil dan nog wel eens helpen. Dit principe hebben we ook los gelaten op het BM controleverslag. Het BM controleverslag is eerder aanvullend dan controlerend ten opzichte van het BM werkschema, zodat u ook bij zelfcontrole in ieder geval geen dubbel werk gaat doen. Ten minste zo voelt het, want een aantal vragen zijn wel degelijk controlerend op het eerder gevolgde werkschema.

Het BM controleverslag is evenals het BM werkschema, gemakkelijk in het gebruik omdat het een EXCEL werkblad is. Door een aantal voorvragen wordt ook hier het aantal in te vullen vragen/vakken direct al minder en door ingebouwde controlemogelijkheden kan snel worden geconstateerd wat nog niet is gedaan (we gebruiken hiervoor vakken met verschillende kleuren) en er resteert een duidelijk rapport per relatie per jaar, wat zeer gemakkelijk leesbaar is en ook zijn diensten kan bewijzen bij het Metatoezicht en een perfecte dossier review is.

Het BM controleblad bestaat uit een algemeen deel wat dan weer bestaat uit de basisgegevens van de onderneming, het belang wat de onderneming vertegenwoordigd (hoogte omzet, kapitaal ed.) met individueel aanpasbare materialiteitstabel en fouttolerantie (sinds 2013), vaktechnische zaken en waar de opdracht bij deze onderneming uit bestond. De daadwerkelijke controle zit in het tweede gedeelte, waar we globaal de volgorde van het BM werkschema volgen. Het controleblad eindigt met de eindconclusie, opmerkingen en afspraken. Dit laatste onderdeel is vrij in te vullen.

Kenmerkend is wel aan het BM controleverslag dat het ook zonder BM werkschema is te gebruiken. Ideaal is natuurlijk de combinatie, maar nodig is het niet. Beide sjablonen zijn apart te gebruiken en het BM controleverslag kan gewoon naast willekeurig welk programma gebruikt worden en geeft u door de toegepaste opmaak ook direct een beeld van de onderneming.