Achter ieder cijfer zit een verhaal

“Een goede controle laat ook zien waar het beter kan”

Door bij verschillende klanten over de vloer te komen, ziet Irene Cnossen, junior manager audit bij Bentacera, hoe organisaties werken, waar processen kwetsbaar zijn en waar ruimte zit voor verbetering. “Het menselijke aspect achter de cijfers vind ik heel interessant.”

Irene werkt bijna drie jaar bij Bentacera. Ze deed daarvoor vier jaar ervaring op bij een ander accountantskantoor. In haar werk komt ze bij uiteenlopende klanten. Van productiebedrijven tot kinderopvang, van stichtingen met publiek geld tot organisaties waar digitalisering en procesverbetering belangrijker worden. Die variatie spreekt haar aan. “Je kunt je steeds verder ontwikkelen en telkens andere dingen erbij pakken. Daardoor is het werk niet voorspelbaar en nooit hetzelfde.”

Bij verschillende bedrijven binnenkijken

Die afwisseling vraagt ook wat: klanten lopen door elkaar heen, controles moeten worden afgerond en soms kan er tijdsdruk zijn. Irene: “Maar daar staat iets tegenover: je krijgt als auditor zicht op bedrijven waar anderen zelden komen. Dat is wel echt leuk, dat je bij verschillende bedrijven binnen kunt kijken.

> “Kennis opbouwen is één ding, maar het doorgeven daarvan geeft me energie.”

Verschillende culturen, verschillende mensen, verschillende producten en diensten en verschillen in hoe mensen met elkaar omgaan. Je ziet bijvoorbeeld dat een manier van aansturing bij het ene bedrijf wel werkt en het andere bedrijf totaal niet. Hoe dat kan, vind ik dan een interessante vraag.”

Volgens Irene zit daar een belangrijk deel van de inhoudelijke waarde van haar werk. “Natuurlijk moet de controle kloppen. Maar cijfers ontstaan niet in een vacuüm. Ze zijn het resultaat van processen, keuzes, gedrag en samenwerking binnen een organisatie. Ik vind het interessant waarom mensen doen zoals ze doen. En waarom in bepaalde organisaties bepaalde besluiten of dingen wel werken en in andere omstandigheden niet. Dat heeft meer invloed dan je denkt.”

Foutgevoeligheid

Bij klanten ziet ze hoe dat in de praktijk uitpakt. Bij een organisatie waar projectadministratie nog sterk op spreadsheets leunde, zag Irene bijvoorbeeld dat veel handmatig werk de fout-gevoeligheid vergrootte. “Ik besprak de bevindingen met de klant en deze wilde er ook echt mee aan de slag. Dat betekende meer formaliseren, meer automatiseren en minder afhankelijk zijn van de handmatige bewerkingen. Dat is mooi om te zien.”

Een controle is voor veel organisaties iets wat nu eenmaal wettelijk gezien moet gebeuren. Irene: “Wanneer een klant de meerwaarde ziet van onze bevindingen, ontstaat er een ander gesprek. Dan gaat het niet alleen over wat fout is, maar over hoe processen sterker, slimmer of minder kwetsbaar kunnen worden ingericht. Dat is de natuurlijke adviesfunctie van de auditor. Je rapporteert wat je tegenkomt, maar klanten vragen soms ook: hoe moet ik dat dan doen?”

Praktische vragen

Die vragen kunnen heel praktisch zijn, constateert Irene: “Hoe richt je het wachtwoordbeleid beter in? Hoe ga je om met wijzigingen in crediteuren-stamgegevens? Moet elke wijziging vooraf worden geaccordeerd? Of kun je periodiek achteraf controleren welke bankrekeningnummers zijn aangepast?” Ook cyberbeveiliging komt vaker terug. “Cyberbeveiliging wordt steeds belangrijker. Zeker bij bedrijven waar de IT-afhankelijkheid hoog is. Als het systeem uitvalt en je kunt als bedrijf geen werkzaamheden meer uitvoeren, dan heb je wel een probleem. In hoeverre dat de bedrijfscontinuïteit beïnvloedt, bekijken we dus ook tijdens de controle.”

Ondertussen verandert ook het controlewerk zelf. Irene ziet kansen om data slimmer te gebruiken. “Bij een klant willen we bijvoorbeeld gaan kijken of inkoopfacturen daadwerkelijk via de afgesproken stromen lopen: projectfacturen via de bestelling en overige kostenfacturen via de autorisatieflow. Ook willen we in kaart



brengen of de projectfacturen middels de three-way-match lopen. Ik denk dat we op een dergelijke manier veel meer uit data kunnen halen. Dan kun je naar de uitzonderingen kijken in plaats van alles via steekproeven dicht te vinken. Dat geeft ook een ander gesprek met de klant.”

Cross-referenties belangrijk

Ook haar eigen rol ontwikkelt zich. Waar Irene eerder vooral uitvoerend betrokken was, stuurt ze nu vaker teams aan en begeleidt ze collega’s. Ze vindt het belangrijk om kennis over te dragen. “Waar zitten de risico’s? Welke werkzaamheden horen daarbij? En hoe leg je goed vast waarom iets in het dossier staat? Ik vind bijvoorbeeld cross-referenties heel belangrijk. Waarom hangt een document in het dossier? Het is er altijd met een reden, dus zet die reden er dan ook bij.”

Voor Irene laat dit werk zien hoe veelzijdig audit bij Bentacera is. De ene klant vraagt om scherpte op projectadministratie, de andere om inzicht in IT-risico’s, publieke verantwoording, procesverbetering of data-analyse. Werken op de locatie van de klant maakt soms iets zichtbaar wat je uit documenten alleen niet haalt. Irene tot slot: “Bij voorraadcontroles kan een fysieke waarneming veel zeggen. Ligt er een dikke laag stof op de voorraad en moet je de producten afwaarderen? Ook dat soort waarnemingen maken processen tastbaar en helpen om cijfers beter te begrijpen.”

bentacera