



Een inleidend verhaal in twee delen

----- DEEL 1 -----

Een flink aantal jaren geleden. Het gebeurde op een grauwe dinsdagochtend in het Antwerps hoofdkantoor van een verzekeringsmaatschappij.

Een vertegenwoordiger van een klant met een belangrijke verzekeringsclaim (800.000 euro) dient zich aan en vraagt een gesprek met een medewerker.

Het diensthoofd van de afdeling Claims is afwezig wegens ziekte. De vervangende medewerker staat de klant te woord.

Aanleiding van het bezoek: de schadevergoeding van de klant is om de een of andere reden nog niet uitgekeerd.

Nauwelijks een half uur later is de zaak gepiept. De betalingsopdracht is uitgevoerd.

Pas drie dagen later gaan de alarmbellen af omdat het diensthoofd (dat terug is uit ziekteverlof) het overzicht van alle betaalde claims nakijkt en zijn aandacht wordt getrokken door de grote transactie.

De betaling van de claim is onterecht gebeurd.

De betrokken klant wordt tevergeefs ingelicht, want hij blijkt verdwenen met de noorderzon.

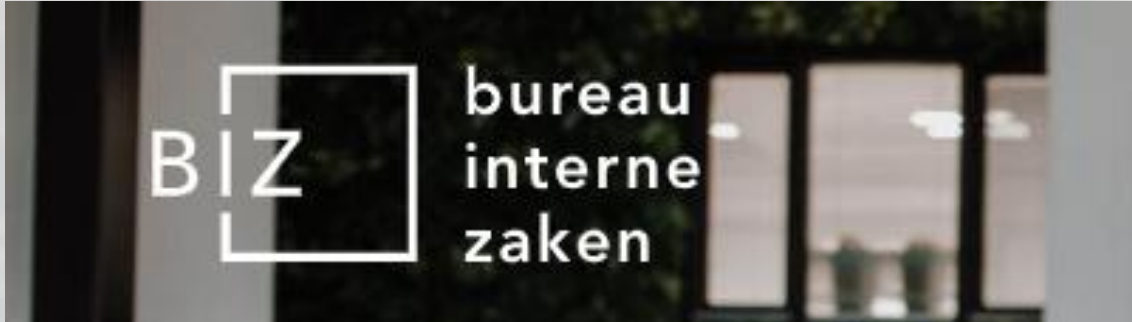
Het geld? Intussen versluisd naar buitenlandse rekeningen...

Klacht wordt ingediend bij de politie, een internationaal opsporingsbevel wordt uitgevaardigd.

Zowel diensthoofd als de vervangende medewerker worden om dringende redenen ontslagen.

Het is de geboorte van een nieuwe afdeling: BIZ.

BUREAU INTERNE ZAKEN



De Nederlandse aandeelhouders (en dus: eigenaars) van de Antwerpse verzekeringsmaatschappij zijn furieus.

“Dit mag nooit meer gebeuren!”

Er wordt op enkele dagen tijd een nieuwe afdeling opgericht, bemand door Nederlandse medewerkers van de moedermaatschappij.

Taak: permanente interne audit van de verzekeringsmaatschappij.

WAT IS DAT: INTERNE AUDIT?

Een interne audit bij een verzekeringsmaatschappij is een onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door speciaal aangestelde interne auditeurs, dat de kwaliteit, betrouwbaarheid en naleving van interne bedrijfsprocessen controleert.

Het doel is om risico's te identificeren, procedures te verbeteren en te toetsen of de organisatie voldoet aan haar eigen voorschriften, maar ook aan de externe wet- en regelgeving.

ONAFHANKELIJK

Waarom?

SPECIAAL AANGESTELDE AUDITEURS

Waarom?

CONTROLE

Hoe?

1. Voorbereiding en planning:

De auditors denken na over welke onderdelen van het bedrijf ze wanneer willen controleren (bv continu, wekelijks, maandelijks, jaarlijks)

Hierbij wordt gekeken naar het risico (groen, oranje, rood)



2. Documentatieonderzoek:

Polissen, documenten en transacties worden beoordeeld om te controleren of ze voldoen aan eigen voorschriften en aan de wet- en regelgeving.

CONTROLE

Hoe?

3. Uitvoering (interviews & observaties):

Auditeurs spreken medewerkers om inzicht te krijgen in de dagelijkse praktijk. Er worden steekproeven genomen in dossiers om de realiteit te toetsen aan de procedures.

4. Rapportage en bevindingen:

Bevindingen, sterke punten en afwijkingen (non-conformiteiten), worden vastgelegd in een auditrapport.

CONTROLE

Hoe?

5. “Root Cause Analysis”:

Voor afwijkingen wordt onderzocht wat de onderliggende oorzaak is, niet alleen het symptoom.

6. Follow-up en verbetering:

De resultaten worden besproken met het management en er wordt een actieplan opgesteld voor verbeteringen. De uitvoering van deze acties wordt gecontroleerd.

DRIE OPVALLENDE RESULTATEN...

Scheiding van functies:

De afdeling die risico's accepteert (acceptatie) werd gescheiden van de afdeling die schades behandelt (claims), om belangenverstrengeling te voorkomen.

Vier-ogen-principe:

Bij grote schadeclaims beoordelen minimaal twee medewerkers het dossier.

Datacontrole en externe bronnen:

Bij schadeclaims worden documenten zoals politierapporten opgevraagd en gecontroleerd.

EIND GOED, AL GOED?

De Nederlandse medewerkers van BIZ werden tijdens de eerste maanden gezien als “indringers”. Spontane contacten met de medewerkers van het hoofdkantoor waren onbestaande, er werd enkel om professionele redenen met elkaar gesproken.

Maar de samenwerking “ontdooide”.

De verzekeringsmaatschappij begon in te zien dat BIZ een enorme meerwaarde betekende voor het bedrijf en dat de interne werking verbeterde. Bovendien zou het imago van het bedrijf nooit meer besmeurd raken omdat een pijnlijke fout zoals toen op die grauwe dinsdagochtend zich nooit meer zou voordoen.

----- DEEL 2 -----

Aan de Belgische kust. In mondaine badplaats Knokke.

Een zakendame heeft recent de beslissing genomen om haar boetiek met “sjieke dameskleding” fors uit te breiden door een aantal winkels over te nemen in verschillende kuststeden.

Het kapitaal van de zaak wordt fors uitgebreid: een nv is geboren.

De zaken draaien goed. Na nauwelijks drie jaar heeft de vennootschap meer dan 50 werknemers, realiseert ze meer dan €11.250.000 omzet en heeft ze een balanstotaal groter dan €6.000.000.

Het wordt tijd om een bedrijfsrevisor aan te stellen...

BEDRIJFSREVISOR



Het bedrijf Deloitte zal voortaan optreden als bedrijfsrevisor van de vennootschap.

Haar taak?

Het controleren van de jaarrekening en de financiële rapportage van het bedrijf.

Deloitte is een van de 4 grootste auditbedrijven in België.

Zij voeren de externe audit uit bij ons kledingimperium.

WAT IS DAT: EXTERNE AUDIT?

Een externe audit is een onafhankelijke controle van de jaarrekening en financiële administratie door een externe auditor.

Het doel is objectief vaststellen of cijfers een getrouw beeld geven en voldoen aan de boekhoudnormen. Dit is vaak wettelijk verplicht voor grotere bedrijven om betrouwbaarheid te garanderen.

ONAFHANKELIJK

Waarom?

AUDITOR of BEDRIJFSREVISOR

Waarom?

CONTROLE

Hoe?

1. Voorbereiding & planning:

De auditor of bedrijfsrevisor maakt kennis, bepaalt de reikwijdte, identificeert risicogebieden en stelt een planning op. Documenten worden opgevraagd.

2. Veldwerk & uitvoering:

De auditor of bedrijfsrevisor voert op locatie (of digitaal) controles uit, waaronder interviews, analyse van de administratie en steekproeven op transacties.

CONTROLE

Hoe?

3. Rapportage & afronding:

De bevindingen worden uitgewerkt in een conceptrapport en besproken in een exitmeeting. Eventuele onjuistheden worden gecorrigeerd.

4. Auditopinie:

De auditor of bedrijfsrevisor geeft uiteindelijk een oordeel over de getrouwheid van de jaarrekening.

CONTROLE

Hoe?

5. Nazorg:

De organisatie volgt de aanbevelingen uit het rapport op, wat periodiek kan worden gecontroleerd.

Opmerking:

In bepaalde gevallen kan een auditor of bedrijfsrevisor ook worden ingeschakeld voor een interne audit.

EIND GOED, AL GOED?

De bedrijfsrevisor controleerde de laatste jaarrekening van de vennootschap en gaf een positief oordeel.

(De finale goedkeuring van de cijfers is de taak van de Algemene Vergadering.)

Dit is noodzakelijk voor de neerlegging van de jaarrekening bij de Nationale Bank.



----- CONCLUSIE-----

INTERNE AUDIT	EXTERNE AUDIT
Onafhankelijke controle	Onafhankelijke controle
door expert(en): interne auditor(s)	door expert(en): (externe) auditor(s) of bedrijfsrevisor(en)
van interne bedrijfsprocessen	van de jaarrekening en financiële rapportage