KWALITEITSMANAGEMENT

versie oktober 2024

1. Doelstelling

Audio heeft resoluut gekozen voor kwaliteitsbewaking en kwaliteitsverbetering. Dit is gebaseerd op meerdere bouwstenen die bestaan uit een zelfevaluatie, de rol van het team en het management, de feed back via de klantentevredenheidsbevragingen en de betrokkenheid van de raad van bestuur. Op basis van de resultaten van deze bouwstenen stelt Audio een kwaliteitsactieplan op dat een onderdeel vormt van de jaarplanning en samen met de rapportering over het voorbije jaar ter bespreking wordt voorgelegd aan de raad van bestuur en de algemene vergadering van Audio. Kwaliteitsplanning (incl. doelstellingen en middelen) en -verbetering maken deel uit van het actieplan.

2. Werkwijze

2.1. Management

Het management is doorheen het volledige auditproces sterk betrokken in de kwaliteitsbewaking van de opdrachten die Audio uitvoert (zie procedure audittraject). Dit proces is gebaseerd op volgende elementen:

- Nazicht van de basisnota door het management en procesbeheerder om onder meer na te gaan of de doelstellingen en budget van de opdracht aansluiten bij de wensen van de deelgenoot en alle belangrijke aspecten zijn opgenomen in het werkprogramma;
- Het regelmatig aftoetsen met de auditor over het verloop van de opdracht;
- Het nalezen van de verslagen door management en procesbeheerder alvorens deze worden verstuurd naar de opdrachtgevers. Indien nodig, gaat het management ook de werkdocumenten na;
- Het opvolgen van de klantenbevragingen;
- De jaarlijkse evaluatiegesprekken.

2.2. Kwaliteitscontrole GIAS

Audio voert jaarlijks een kwaliteitscontrole uit die gebaseerd is op het nakomen van de 15 principes van "Global Internal Audit Standards" (GIAS)[1] van 2024 (zie bijlage 1).

Het respecteren van de GIAS principes verloopt via een zelfevaluatie die het team van Audio jaarlijks uitvoert. Dit gebeurt op basis van de selectie per jaar van twee tot drie principes zodat na een periode van vijf jaar [2] alle principes in de zelfevaluatie aan bod komen. Deze zelfevaluatie wordt aangevuld met de controle van de werkdocumenten voor één audit

[1] https://www.theiia.org/en/standards/2024-standards/global-internal-audit-standards/free-documents/complete-global-internal-audit-standards/
[2] Dit stemt overeen met de gewenste frequentie voor de externe audit

(bijlage 2). De te nemen maatregelen worden opgenomen in het actieplan dat aan de raad van bestuur en de algemene vergadering van Audio wordt voorgelegd.

2.3. Klantentevredenheidsbevragingen

- Na het uitvoeren van een auditopdracht bevragen we de belangrijkste geauditeerden (gemiddeld twee personen waaronder de algemeen directeur en de verantwoordelijke van het geauditeerde proces of de geauditeerde dienst) en het beleid van de deelgenoot over de uitgevoerde opdracht (zie bijlage 3).
- Audio gebruikt hiervoor de online tool 'checkmarket'. De procesbeheerder bezorgt de antwoorden aan de auditor en het management. Evt. noodzakelijke acties worden onmiddellijk besproken.
- Op jaarbasis maakt de procesbeheerder een globale analyse. De resultaten worden jaarlijks besproken op het teamoverleg naar aanleiding van de zelfevaluatie oefening.
- De resultaten en de bespreking op het Audio-teamoverleg worden mee opgenomen in het actieplan (zie 2.2) voor het volgende jaar.
- De globale resultaten en het actieplan worden voorgelegd aan de raad van bestuur en de algemene vergadering Audio.

2.4. Raad van bestuur/Algemene vergadering

In het kader van de kwaliteitsbewaking volgt het management meerdere sleutelindicatoren op en rapporteert deze aan de raad van bestuur zodat die de werking van Audio kan opvolgen. Meer specifiek voor de auditwerkzaamheden[3] beschikt de raad van bestuur over volgende indicatoren (streefdoel/norm tussen haakjes):

- het percentage auditplanning gebaseerd op een risico analyse (minimum 60%);
- de klantentevredenheid uitgedrukt in percentage (minimaal 80%);
- de vorming per auditor (minimaal 5 dagen/jaar);
- de doorlooptijd van een audittraject[4] uitgedrukt in aantal dagen (binnen twee maanden);
- de globale tijdsbesteding (80% factureerbare tijd);
- de monitoring van de verbeteracties: percentage van de hoog risico aanbevelingen waaraan de besturen gevolg hebben gegeven die blijken naar aanleiding van de opvolgaudit;
- De resultaten van de zelfevaluatie oefening.

De raad van bestuur bespreekt jaarlijks de resultaten van de zelfevaluatie oefening, de klantenbevragingen en het voorgelegde actieplan. De raad van bestuur ziet ook per semester toe op de voortgang van het actieplan.
De resultaten van het kwaliteitsprogramma en het door de raad van bestuur goedgekeurde actieplan worden tevens voorgelegd aan de algemene vergadering.

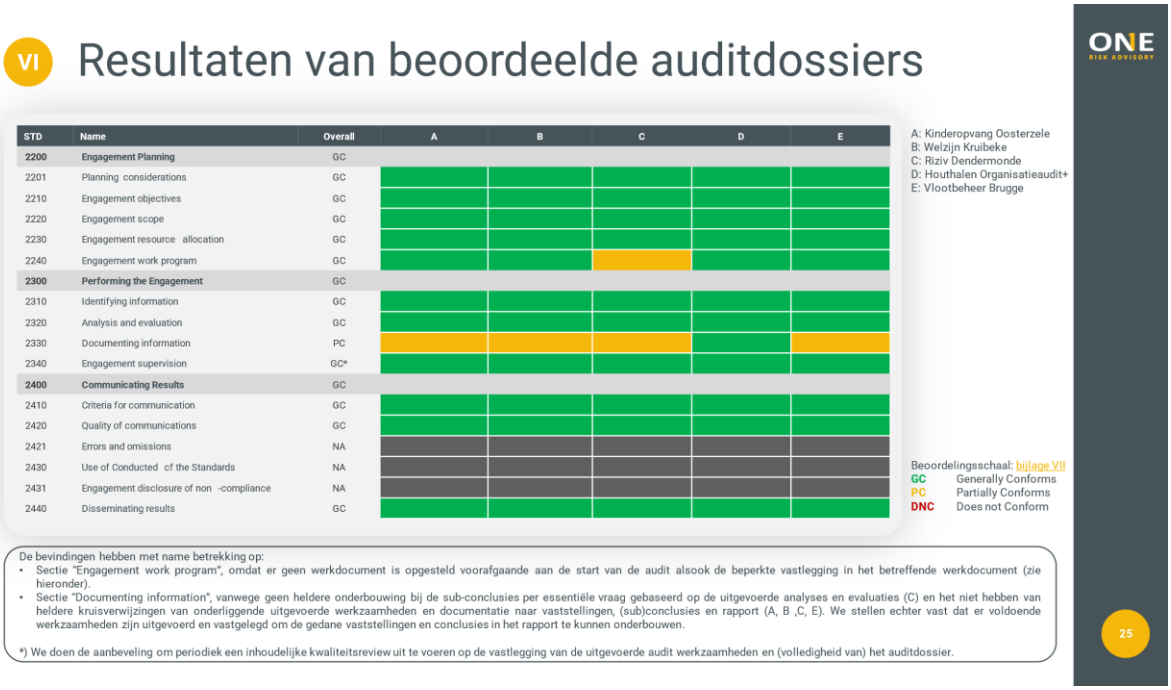
[3] Er bestaan tevens indicatoren over de meer globale werking van Audio zoals evolutie van de opbrengsten, ziekteverzuim, …
[4] Debriefing (laatste dag auditwerk) t.e.m. verzenden verslag aan auditcomité

BIJLAGE 1 PRINCIPES GLOBAL INTERNAL AUDIT STANDARDS

Domain II: Ethics and Professionalism **16**
Principle 1 Demonstrate Integrity **16**
Standard 1.1 Honesty and Professional Courage 17
Standard 1.2 Organization's Ethical Expectations 18
Standard 1.3 Legal and Ethical Behavior 19
Principle 2 Maintain Objectivity **20**
Standard 2.1 Individual Objectivity 20
Standard 2.2 Safeguarding Objectivity 22
Standard 2.3 Disclosing Impairments to Objectivity 24
Principle 3 Demonstrate Competency **25**
Standard 3.1 Competency 26
Standard 3.2 Continuing Professional Development 28
Principle 4 Exercise Due Professional Care **29**
Standard 4.1 Conformance with the Global Internal Audit Standards 29
Standard 4.2 Due Professional Care 31
Standard 4.3 Professional Skepticism 33
Principle 5 Maintain Confidentiality **34**
Standard 5.1 Use of Information 34
Standard 5.2 Protection of Information 35
Domain III: Governing the Internal Audit Function **37**
Principle 6 Authorized by the Board **39**
Standard 6.1 Internal Audit Mandate 39
Standard 6.2 Internal Audit Charter 42
Standard 6.3 Board and Senior Management Support 44
Principle 7 Positioned Independently **45**
Standard 7.1 Organizational Independence 46
Standard 7.2 Chief Audit Executive Qualifications 50
Principle 8 Overseen by the Board **51**
Standard 8.1 Board Interaction 52
Standard 8.2 Resources 54
Standard 8.3 Quality 55

Standard 8.4 External Quality Assessment 57
Domain IV: Managing the Internal Audit Function 60
Principle 9 Plan Strategically 60
Standard 9.1 Understanding Governance, Risk Management, and Control Processes 61
Standard 9.2 Internal Audit Strategy 63
Standard 9.3 Methodologies 65
Standard 9.4 Internal Audit Plan 66
Standard 9.5 Coordination and Reliance 69
Principle 10 Manage Resources 71
Standard 10.1 Financial Resource Management 72
Standard 10.2 Human Resources Management 73
Standard 10.3 Technological Resources 76
Principle 11 Communicate Effectively 77
Standard 11.1 Building Relationships and Communicating with Stakeholders 77
Standard 11.2 Effective Communication 79
Standard 11.3 Communicating Results 80
Standard 11.4 Errors and Omissions 83
Standard 11.5 Communicating the Acceptance of Risks 84
Principle 12 Enhance Quality 85
Standard 12.1 Internal Quality Assessment 86
Standard 12.2 Performance Measurement 88
Standard 12.3 Oversee and Improve Engagement Performance 90
Domain V: Performing Internal Audit Services 92
Principle 13 Plan Engagements Effectively 93
Standard 13.1 Engagement Communication 93
Standard 13.2 Engagement Risk Assessment 95
Standard 13.3 Engagement Objectives and Scope 98
Standard 13.4 Evaluation Criteria 100
Standard 13.5 Engagement Resources 101
Standard 13.6 Work Program 103
Principle 14 Conduct Engagement Work 104
Standard 14.1 Gathering Information for Analyses and Evaluation 104
Standard 14.2 Analyses and Potential Engagement Findings 106
Standard 14.3 Evaluation of Findings 107
Standard 14.4 Recommendations and Action Plans 109
Standard 14.5 Engagement Conclusions 110
Standard 14.6 Engagement Documentation 111
Principle 15 Communicate Engagement Results and Monitor Action Plans 112
Standard 15.1 Final Engagement Communication 113
Standard 15.2 Confirming the Implementation of Recommendations or Action Plans 114

BIJLAGE 2 KWALITEITSCONTROLE WERKDOSSIER



VI Resultaten van beoordeelde auditdossiers

ONE RISK ADVISORY

STD	Name	Overall	A	B	C	D	E
2200	**Engagement Planning**	GC					
2201	Planning considerations	GC					
2210	Engagement objectives	GC					
2220	Engagement scope	GC					
2230	Engagement resource allocation	GC					
2240	Engagement work program	GC					
2300	**Performing the Engagement**	GC					
2310	Identifying information	GC					
2320	Analysis and evaluation	GC					
2330	Documenting information	PC					
2340	Engagement supervision	GC*					
2400	**Communicating Results**	GC					
2410	Criteria for communication	GC					
2420	Quality of communications	GC					
2421	Errors and omissions	NA					
2430	Use of Conducted cf the Standards	NA					
2431	Engagement disclosure of non -compliance	NA					
2440	Disseminating results	GC					

A: Kinderopvang Oosterzele
B: Welzijn Kruibeke
C: Riziv Dendermonde
D: Houthalen Organisatieaudit+
E: Vlootbeheer Brugge

Beoordelingsschaal: bijlage VII
GC Generally Conforms
PC Partially Conforms
DNC Does not Conform

De bevindingen hebben met name betrekking op:
- Sectie "Engagement work program", omdat er geen werkdocument is opgesteld voorafgaande aan de start van de audit alsook de beperkte vastlegging in het betreffende werkdocument (zie hieronder).
- Sectie "Documenting information", vanwege geen heldere onderbouwing bij de sub-conclusies per essentiële vraag gebaseerd op de uitgevoerde analyses en evaluaties (C) en het niet hebben van heldere kruisverwijzingen van onderliggende uitgevoerde werkzaamheden en documentatie naar vaststellingen, (sub)conclusies en rapport (A, B ,C, E). We stellen echter vast dat er voldoende werkzaamheden zijn uitgevoerd en vastgelegd om de gedane vaststellingen en conclusies in het rapport te kunnen onderbouwen.

*) We doen de aanbeveling om periodiek een inhoudelijke kwaliteitsreview uit te voeren op de vastlegging van de uitgevoerde audit werkzaamheden en (volledigheid van) het auditdossier.

25

BIJLAGE 3 VRAGENLIJSTEN DEELGENOTEN

Bevraging management

Globale tevredenheid

	1 zeer zeker	2 zeker	3 matig	4 niet	5 helemaal niet
We zijn globaal tevreden over de dienstverlening	○	○	○	○	○

Effectiviteit van de dienstverlening

	1 zeer zeker	2 zeker	3 matig	4 niet	5 helemaal niet
De audit is van toegevoegde waarde voor het management	○	○	○	○	○
De audit geeft een duidelijk beeld van de belangrijkste risico's en opportuniteiten	○	○	○	○	○

Samenwerking met de auditor

	1 zeer zeker	2 zeker	3 matig	4 niet	5 helemaal niet
De auditor werkt professioneel en deskundig en heeft de nodige kennis	○	○	○	○	○
De auditor is objectief en onafhankelijk	○	○	○	○	○
De auditor werkt klantgericht en komt de afspraken na	○	○	○	○	○

Rapportering

	1 zeer zeker	2 zeker	3 matig	4 niet	5 helemaal niet
De aanbevelingen hebben een meerwaarde en zijn praktisch bruikbaar	○	○	○	○	○
In het verslag wordt duidelijk taalgebruik gehanteerd en het is goed leesbaar	○	○	○	○	○

Wat is sterk in de samenwerking?

Wat is voor verbetering vatbaar?

Overige suggesties?

Bevraging beleid

Hoe beoordeelt u globaal

	1 zeer ontevreden	2 eerder ontevreden	3 neutraal	4 eerder tevreden	5 zeer tevreden
de meerwaarde van de interne audits voor uw bestuur?	○	○	○	○	○
de mate waarin de interne audits helpen zicht te krijgen op de belangrijkste risico's en opportuniteiten binnen uw bestuur?	○	○	○	○	○
de mate waarin deze nuttig zijn bij uw toezichtsfunctie als lid van het auditcomité op de werking van uw bestuur?	○	○	○	○	○
de klantgerichtheid en -vriendelijkheid van de medewerkers van Audio?	○	○	○	○	○

Hoe beoordeelt u inzake het audittraject

	1 zeer ontevreden	2 eerder ontevreden	3 neutraal	4 eerder tevreden	5 zeer tevreden
de mate van inspraak van uw bestuur in de keuze van de audits en de planning ervan?	○	○	○	○	○
de objectiviteit van het gevoerde onderzoek en de representativiteit van de besluiten?	○	○	○	○	○
de kwaliteit, leesbaarheid en praktische bruikbaarheid van de verslagen?	○	○	○	○	○
de meerwaarde van de toelichting van de audits op de vergadering van het auditcomité?	○	○	○	○	○
de verdere opvolging van Audio van de audits (opvolgaudits enz...)	○	○	○	○	○

*** Is het doel en de werking van het auditcomité voldoende duidelijk?**

○ ja

○ neen

Wat is specifiek sterk in de samenwerking?

Wat is eventueel voor verbetering vatbaar?

Overige suggesties?