

*“De adviseur die
u begrijpt”*



VAN ROEMBURG & PARTNERS
ACCOUNTANTS | ADVISEURS



KWALITEIT

NBC/Van Roenburg & Partners
en
NBC Audit Services B.V.

Melissa Jonk

Missie, visie & strategie

Missie

NBC/Van Roemburg & Partners is uw sparringpartner met ondernemersmentaliteit. Wij werken mee aan het op succesvolle wijze bereiken van uw doelstellingen en ambities. Wij begrijpen wat u bezig houdt en zorgen ervoor dat wij u ontzorgen en oplossingen bieden. De prijs/kwaliteit verhouding is het uitgangspunt. Daarnaast bieden wij voor onze eigen mensen de beste oplossingen door hen een stabiele werkomgeving en goede ontwikkelingsmogelijkheden te geven. Wij staan voor een cultuur waarin commerciële slagkracht en vaktechnische kwaliteit worden gecombineerd met een professioneel kritische houding, een rechte rug en waarin het publiek belang te allen tijde doorslaggevend is.



Kernwaarden

- ✓ *Vakkundig*
- ✓ *Betrouwbaar*
- ✓ *Betrokken*
- ✓ *Innovatief*

Als accountantskantoor streven wij ernaar om op basis van wederzijds vertrouwen een partner van de ondernemer en zijn onderneming te zijn op financieel, fiscaal, bedrijfskundig en juridisch gebied en te handelen met gedegen kennis van zaken. Een partner van de ondernemer en zijn onderneming op de wijze zoals de ondernemer dat van ons verwacht waarbij wij investeren in een duurzame relatie waarbij vertrouwen centraal staat.

Dit bereiken we door het gebruik van slimme IT-oplossingen die maken dat werkzaamheden efficiënt kunnen worden uitgevoerd en het op peil houden van het benodigde kennis- en ervaringsniveau binnen ons kantoor en het blijvend zicht houden op de kwaliteit van onze dienstverlening en het voldoen aan wet- en regelgeving. In de relatie met de ondernemer staan onze vaktechnische kernwaarden (professionaliteit, integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid en betrouwbaarheid) vanuit de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants centraal.

Dit maakt ons als accountants bijzonder ten opzichte van andere beroepsgroepen. Dit betekent bijvoorbeeld dat de cliënt van ons mag verwachten dat wij integer zijn en integer handelen. Dit eist van de cliënt dat deze eveneens integer is en integer handelt. Zonder onze kernwaarden is voor ons geen vertrouwensrelatie en geen dienstverlening mogelijk omdat wij als accountantskantoor naast het belang van de cliënt ook het belang van de stakeholders niet uit het oog willen verliezen.

Ons streven voor de toekomst is het realiseren van een gelijkmatige groei naar een accountancy- en advieskantoor (met WTA vergunning) met een omvang tot 60 (FTE) medewerkers. Van belang daarbij blijft goede kwaliteit leveren tegen een redelijke prijs zowel ten opzichte van grotere accountantskantoren als ten opzichte van kleinere administratiekantoren. Voorop staat daarbij kwaliteit en efficiency en een blijvend prettige sfeer.

Het verkrijgen van een prominente plaats als regionaal kantoor op het gebied van wettelijke controles die door onze Audit Services tak worden uitgevoerd als alternatief voor de grotere kantoren.

Het kantoor zal dan bekend moeten staan als een innovatief kantoor met moderne, kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, op het gebied van begeleiding en advies. NBC/Van Roemburg & Partners B.V. moet het beste kantoor worden voor de regionale en lokale ondernemers waar je terecht kan voor alle adviezen omtrent de bedrijfsvoering.

Visie ten aanzien van kwaliteit

Wij streven naar tevreden cliënten die vinden dat zij kwaliteit hebben geleverd gekregen. Dit kwaliteitsstreven staat bij ons voorop en zoals uit ons mission statement blijkt voor de juiste prijs. De eisen vanuit de wet en de beroepsorganisaties geven hierbij ondersteuning. Voor cliënten is het daarnaast vanzelfsprekend dat wij aan de vaktechnische kwaliteitseisen voldoen. Het begrip kwaliteit wordt door onze accountantspraktijk dus beleefd en gedragen vanuit drie richtingen: vaktechnische kwaliteit (de geleverde kwaliteit voor de gebruikers van onze verklaringen en mededelingen door het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving) en kwaliteit vanuit de optiek van onze cliënten en de kwaliteit uit perspectief van onze medewerkers (prettige werksfeer, uitdagend werk en toekomstperspectief). Het beleid van de organisatie is te werken in overeenstemming met die regelgeving.

De basisbeginselen voor de vaktechnische kwaliteit voor een accountantspraktijk die genoemd worden betreffen integriteit, objectiviteit, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid, betrouwbaarheid en professionaliteit. Invulling zal worden gegeven aan de vaktechnische behandeling en presentaties van nieuwe richtlijnen, handreikingen en praktijkhandleidingen, tijdens teamleidersoverleg en plenaire presentaties. Nieuwe vaktechnische literatuur wordt na afloop van het werkoverleg met de teamleiders plenair behandeld.

Tevens is het intranet gekoppeld aan een kennisdatabases van SRA en NBA waardoor richtlijnen, handreikingen en handleidingen bij de praktijk makkelijker toegankelijk zijn. Hierdoor beschikken we dan altijd over de meest actuele informatie. Door behandeling van deze zaken tijdens het vaktechnisch overleg blijven de medewerkers goed op de hoogte van vaktechnische ontwikkelingen.

Kwaliteit bij de cliënt

Wat is kwaliteit in de ogen van een cliënt? Wat is cliënttevredenheid? We zouden het zo kunnen omschrijven:

Onze cliënten willen kwaliteit en wij leveren kwalitatief hoogwaardige diensten en dat voor de juiste prijs. De kwaliteit van onze dienstverlening en de relatie tussen de cliënt en de individuele medewerkers van onze accountantspraktijk zullen er op termijn voor zorgen dat de cliënt onze organisatie gaat aanbevelen bij zijn relaties.

De kwaliteitskenmerken richting cliënten van onze organisatie zijn:

adviesgericht: cliënten ervaren de advisering als een zeer belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van onze organisatie;
ondersteunend: onze dienstverlening draagt er aan bij dat de ondernemer aan zijn onderneming kan werken omdat wij hem de administratieve zorgen uit handen nemen;
zakelijk: onze rapporten en adviezen zijn maatwerkconfectie door het toesnijden van standaardproducten op de cliënt-specifieke situatie;
herkenbaar: de door ons uitgebrachte rapporten en adviezen worden in de zakelijke markt als van goede kwaliteit herkend, onder meer door de uniforme vormgeving;
marktconforme tarieven: in vergelijking met andere kantoren van dezelfde omvang hanteren wij overeenkomstige tarieven;
duidelijk: correspondentie en declaraties zijn eenduidig en inzichtelijk.

Cliënten

Wij streven ernaar om nieuwe relaties aan te gaan door verwijzing of referentie vanuit de bestaande cliëntenportefeuille en ons netwerk. Dit doen wij omdat een tevreden klant vanzelf nieuwe cliënten oplevert. Wij nemen echter niet iedereen als klant aan. Ons primair richtpunt is het betere MKB-bedrijf waaraan wij deskundig advies kunnen leveren, echter ook kleinere bedrijven uit de regio kunnen klant worden als die in onze ogen bij ons passen, tevens richten we ons op non-profit organisaties. Onze ervaring is dat het goed bedienen van deze kleinere bedrijven kan leiden tot ontwikkeling van deze klanten tot grotere ondernemingen of tot aanbeveling bij collega bedrijven en instellingen, die op termijn mogelijk controleplichtig kunnen worden.

Een van de doelstellingen van het kwaliteitsproces is onze dienstverlening aan bestaande cliënten optimaal te verzorgen. Zij verdienen dat omdat ze hun zorgen aan ons hebben toevertrouwd. Als cliënten anderen gaan verwijzen, hebben we de mogelijkheid inlichtingen in te winnen bij de cliënt die de potentiële opdracht aan ons refereert. Als het een goede cliënt van onze organisatie is, weet hij aan welke eisen een potentiële klant moet voldoen.

Voor de komende jaren is het van belang onze klanten nog beter te leren kennen en beschikbare informatie vast te leggen. Bij contactmomenten is het van belang dat we beschikken over de meest actuele informatie over de klant zelf en zijn business. Verder moeten we meer en meer de archiefdatabase van onze klanten gaan vormen.

Het beschikbaar hebben van een online archief moet een meerwaarde worden voor onze klanten. Dit zorgt er ook voor dat klanten zelf deze informatie up to date willen houden waardoor we sneller en vollediger de beschikking hebben over belangrijke documenten.

Samenhang tussen cultuur en kwaliteit

De hierboven beschreven kwaliteitsnormen resulteren in een cultuur binnen onze organisatie die als volgt kan worden omschreven:

Onze organisatie staat voor een cultuur, waarin commerciële slagkracht en vaktechnische kwaliteit worden gecombineerd, waarbij de vaktechnische kwaliteit te allen tijde doorslaggevend is.

Hoewel cultuur in al haar facetten niet uitsluitend door richtlijnen kan worden gevormd, zijn de richtlijnen zoals deze zijn opgenomen in ons kwaliteitshandboek belangrijke richtsnoeren voor medewerkers om de beoogde cultuur en professionele houding te realiseren en in stand te houden.

Het kwaliteitshandboek vormt het raamwerk voor het kwaliteitsbeleid van het bestuur van onze accountantspraktijk, waarmee onze cultuur wordt bevorderd waarin kwaliteitsgericht denken en handelen voorop staat. Hetgeen mede tot uiting komt in ons mission statement.

Bij de personeelsleden is duidelijk dat kwaliteit en efficiency soms met elkaar conflicteren. Wij streven ernaar door standaardisering efficiency te bereiken. Met de tijd die beschikbaar komt kan dan verder aandacht worden gegeven aan het verder inleven in de cliënt, het bedrijf en de financiële verantwoording. Dit moet tot uiting komen in een nog hoger werkingsniveau van ons dossier en verbetering van onze dienstverlening en echte aandacht en inlevingsvermogen aangaande de cliënt(relatie).

De medewerkers worden gedurende vaktechnisch overleg, teamleidersoverleg en personeelsbijeenkomsten gewezen op het belang van de serviceverlening aan cliënten voor de toekomst van de organisatie en dus hun carrière. We geven de gelegenheid om door middel van training on the job (waarbij uren ten behoeve van cliënten worden gemaakt) de medewerkers te laten oefenen in de praktijk. Die uren worden over het algemeen niet bij cliënten in rekening gebracht voor zover dit specifiek leidt tot overschrijding van de vooraf geschatte uren.

Door kwaliteit als speerpunt te kiezen in de strategie moet dit tot cliënt- en medewerkerstevredenheid leiden. In het verleden gemeten via een cliënttevredenheidsonderzoek en door korte evaluaties van onze dienstverlening bij cliëntbesprekingen, met name bij de bespreking van de jaarrekening. Wij zien ons mede gesterkt in het feit dat het verloop van cliënten in de afgelopen jaren beperkt is gebleven.

Strategie

De strategie is het plan waarmee invulling wordt gegeven aan de missie en visie van het kantoor. De strategie is bedoeld voor de lange termijn. De strategie gaat onder andere in op:

- Eventuele specialisatie;
- Mate van inzet met betrekking tot IT;
- Onderhouden van activiteiten in afzonderlijke entiteiten;
- Cliëntbenadering;
- Producten- en dienstenportfolio.

Om de cliënt zo optimaal mogelijk te bedienen zetten wij in op het verreगाand automatiseren van de processen om te komen tot een goede administratie bij de cliënt. Uitgangspunt is dat de cliënt hierin zoveel mogelijk zelf doet.

Bovenstaande betekent dat we de cliënt gebruik laten maken van praktische scan- en herkenoplossingen om de hardcopy administratie digitaal te ontvangen. Wij ondersteunen de cliënt bij het inrichten van de scan- en herkenoplossing. Daar waar stukken direct digitaal kunnen worden aangeleverd, bijvoorbeeld door middel van slimme koppelingen, zullen we deze koppelingen samen met de cliënt realiseren waarbij wij zoveel mogelijk het inrichtingswerk voor de cliënt uit handen nemen.

Daarnaast proberen wij de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen bij het aanleveren van de administratie. Dit door middel van een helpdesk die door één van de assistenten zowel tijdens als buiten kantooruren wordt bemand.

Gedurende het jaar verschaffen wij de cliënt inzicht in zijn actuele financiële situatie doordat we bovenop de administratie zitten. Door ervoor te zorgen dat de administratie zoveel mogelijk bij is, kunnen we de cliënt zowel gevraagd als ongevraagd van advies voorzien en zijn eindproducten (zoals een jaarrekening met samenstellingsverklaring) sneller gereed.

Aan elke cliënt is een relatiebeheerder gekoppeld. Alle contacten met de cliënt verlopen in beginsel via de relatiebeheerder. Deze is tevens verantwoordelijk voor de documentatie van actualiteiten, het monitoren van de voortgang, planningsbewaking, etc.

Een groot deel van onze cliënten komt uit de detailhandel. Er is een divers aantal medewerkers gespecialiseerd in deze branche. Er is een toenemende vraag naar kwalitatief hoogwaardige dienstverlening door accountantskantoren.

We zullen ons verder specialiseren in deze branche door meer medewerkers specifiek bij te scholen met betrekking tot deze branche. Ook in de wervings- en selectietrajecten zal affiniteit met deze branche onder de aandacht worden gebracht. Daar waar het gaat om audits zullen we de mensen verder trainen op het gebied van vaktechniek, automatisering

Inzet van middelen

Voor de bij de gekozen strategie horende middelen wordt verwezen naar het jaarlijks door het bestuur vastgestelde kantoorplan.