

# INHOUD

Voorwoord

V

## DEEL 1 CONTROL, ORGANISATIE & INFORMATIE

<b>1</b>	<b>Control</b>	<b>3</b>
1.1	In control	4
1.2	Administratieve organisatie	5
1.3	BIV	6
1.4	Samenvatting	7
<b>2</b>	<b>Organisatie</b>	<b>9</b>
2.1	Organisaties en hun doelen	10
2.2	Scheiding van leiding en eigendom	13
2.3	Taakverdeling	14
2.4	Organogram	17
2.5	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	19
2.6	Processen	23
2.7	Samenvatting	26
<b>3</b>	<b>Informatie</b>	<b>27</b>
3.1	Belang van informatie	28
3.2	Niveau van informatie	29
3.3	Samenvatting en vooruitblik	36

# DEEL 2 PROCESSEN IN CONTROL

<b>4</b>	<b>Inleiding AO en processen</b>	<b>41</b>
4.1	Administratieve organisatie	42
4.2	Typologie	44
4.3	Processen	50
4.4	Samenvatting en vooruitblik	55
<b>5</b>	<b>Planning- &amp; controlproces</b>	<b>57</b>
5.1	Subprocessen in het bestuurlijk proces	58
5.2	Planningsproces	58
5.3	(Financieel-)administratief proces	64
5.4	Controlproces	67
5.5	Verantwoordingsproces	72
5.6	Samenvatting en vooruitblik	75
<b>6</b>	<b>Inkoopproces</b>	<b>77</b>
6.1	Inleiding inkoopproces	78
6.2	Inkoopbehoefte vaststellen	80
6.3	Beste aanbod onderzoeken	81
6.4	Goederen bestellen	82
6.5	Goederen ontvangen	83
6.6	Inkoopfactuur ontvangen	84
6.7	Inkoopfactuur betalen	86
6.8	Inkoop van ondersteunende goederen en inkoop van diensten	87
6.9	Inkoopproces in control	88
6.10	Samenvatting en vooruitblik	89
<b>7</b>	<b>Opslagproces</b>	<b>91</b>
7.1	Inleiding opslagproces	92
7.2	Binnenkomende goederen ontvangen en keuren	93
7.3	Goederen opslaan	96
7.4	Bewaren van goederen	99
7.5	Goederen afgeven	101
7.6	Goederen verzenden	103
7.7	Verantwoording afleggen over de goederen	106
7.8	Opslagproces in control	108
7.9	Samenvatting en vooruitblik	110

<b>8</b>	<b>Verkoopproces</b>	<b>111</b>
8.1	Inleiding verkoopproces	112
8.2	Assortiment en verkoopprijzen bepalen	113
8.3	Verkoopofferte opstellen	115
8.4	Verkooporder verwerken	118
8.5	Goederen verzenden	120
8.6	Goederen factureren	121
8.7	Gelden incasseren	122
8.8	Diensten	123
8.9	Verkoopproces in control	124
8.10	Samenvatting en vooruitblik	126
<b>9</b>	<b>Productieproces</b>	<b>127</b>
9.1	Inleiding productieproces	128
9.2	Massaproductie	129
9.3	Stukproductie	134
9.4	Productieproces in control	137
9.5	Samenvatting en vooruitblik	139
<b>10</b>	<b>Dienstverleningsproces</b>	<b>141</b>
10.1	Inleiding dienstverleningsproces	142
10.2	Dienst aangaan	143
10.3	Dienst verlenen	145
10.4	Voortgang bewaken	147
10.5	Factureren diensten	148
10.6	Incasseren diensten	150
10.7	Evalueren diensten	151
10.8	Dienstverleningsproces in control	152
10.9	Samenvatting en vooruitblik	154
<b>11</b>	<b>Secundaire processen</b>	<b>155</b>
11.1	Inleiding secundaire processen	156
11.2	Personeelsproces	156
11.3	Administratief proces	161
11.4	ICT-proces	164
11.5	Samenvatting en vooruitblik	166

# DEEL 3 TOOLS

<b>12 Inleiding tools</b>	<b>171</b>
<b>13 Performance management</b>	<b>175</b>
13.1 Inleiding	176
13.2 Doelstellingen en kritische succesfactoren	178
13.3 Prestatie-indicatoren	181
13.4 Normen	184
13.5 Dashboard	188
13.6 Samenvatting en vooruitblik	192
<b>14 Preventieve IB-maatregelen</b>	<b>193</b>
14.1 Inleiding	194
14.2 Soft controls	195
14.3 Controletechnische functiescheiding	198
14.4 Autorisaties	204
14.5 Kaders en normen	206
14.6 Werkinstructies en procedures	207
14.7 Vier-ogenprincipe	209
14.8 ICT-controls	209
14.9 Samenvatting	210
<b>15 Repressieve IB-maatregelen</b>	<b>211</b>
15.1 Inleiding	212
15.2 Cijferbeoordeling	213
15.3 Detailcontroles	213
15.4 Verbandscontroles	214
15.5 Afloopcontrole	217
15.6 Inventarisatie	217
15.7 Repressieve ICT-controls	218
15.8 Inlichtingen van derden	218
15.9 Samenvatting en vooruitblik	219
<b>16 Vastlegging AO</b>	<b>221</b>
16.1 Inleiding	222
16.2 Vastlegging AO/IB beschrijvend	223
16.3 Vastlegging AO/IB visueel	230
16.4 Beheer van het AO-handboek	235
16.5 Samenvatting en vooruitblik	236

<b>17</b>	<b>Beheersing per typologie</b>	<b>237</b>
17.1	Inleiding	238
17.2	Typologie handel	238
17.3	Typologie productie	245
17.4	Typologie Dienstverlening	251
17.5	Overig	263
17.6	Samenvatting en vooruitblik	272
<b>18</b>	<b>Evaluëren en bijstellen van de AO/IB</b>	<b>273</b>
18.1	Werking van AO/IB toetsen	274
18.2	Ontwerpen van verbeteringen in de AO/IB	277
18.3	Implementeren van verbeteringen in de AO	278
18.4	Terugblik	280
	Register	283