

INHOUD

DEEL 1 CONTROL, ORGANISATIE & INFORMATIE

1	Control	3
1.1	In control	4
1.2	Administratieve organisatie	5
1.3	BIV	6
1.4	Samenvatting	7
2	Organisatie	9
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
3	Informatie	27
3.1	Belang van informatie	28
3.2	Niveau van informatie	29
3.3	Herkomst van informatie	36
3.4	Samenvatting en vooruitblik	38

DEEL 2 PROCESSEN IN CONTROL

4	Inleiding AO en processen	43
4.1	Typologie	44
4.2	Processen	50
4.3	Controllingissues en stappenplan	55
4.4	Samenvatting en vooruitblik	61
5	Planning- & controlproces	63
5.1	Subprocessen in het bestuurlijk proces	64
5.2	Planningsproces	64
5.3	(Financieel-)administratief proces	70
5.4	Controlproces	73
5.5	Verantwoordingsproces	78
5.6	Samenvatting en vooruitblik	81
6	Inkoopproces	83
6.1	Inleiding inkoopproces	84
6.2	Inkoopbehoefte vaststellen	86
6.3	Beste aanbod onderzoeken	87
6.4	Goederen bestellen	88
6.5	Goederen ontvangen	89
6.6	Inkoopfactuur ontvangen	90
6.7	Inkoopfactuur betalen	92
6.8	Inkoop van ondersteunende goederen en inkoop van diensten	93
6.9	Inkoopproces in control	94
6.10	Samenvatting en vooruitblik	95
7	Opslagproces	97
7.1	Inleiding opslagproces	98
7.2	Binnenkomende goederen ontvangen en keuren	99
7.3	Goederen opslaan	102
7.4	Bewaren van goederen	105
7.5	Goederen afgeven	107
7.6	Goederen verzenden	109
7.7	Verantwoording afleggen over de goederen	112
7.8	Opslagproces in control	114
7.9	Samenvatting en vooruitblik	116

8	Verkoopproces	117
8.1	Inleiding verkoopproces	118
8.2	Assortiment en verkoopprijzen bepalen	119
8.3	Verkoopofferte opstellen	121
8.4	Verkooporder verwerken	124
8.5	Goederen verzenden	126
8.6	Goederen factureren	127
8.7	Gelden incasseren	128
8.8	Diensten	129
8.9	Verkoopproces in control	130
8.10	Samenvatting en vooruitblik	132
9	Productieproces	133
9.1	Inleiding productieproces	134
9.2	Massaproductie	135
9.3	Stukproductie	140
9.4	Productieproces in control	143
9.5	Samenvatting en vooruitblik	145
10	Dienstverleningsproces	147
10.1	Inleiding dienstverleningsproces	148
10.2	Dienst aangaan	149
10.3	Dienst verlenen	151
10.4	Voortgang bewaken	153
10.5	Factureren diensten	154
10.6	Incasseren diensten	156
10.7	Evalueren diensten	157
10.8	Dienstverleningsproces in control	158
10.9	Samenvatting en vooruitblik	160
11	Secundaire processen	161
11.1	Inleiding secundaire processen	162
11.2	Personeelsproces	162
11.3	Administratief proces	167
11.4	ICT-proces	170
11.5	Samenvatting en vooruitblik	172

DEEL 3 TOOLS

12 Inleiding tools	177
13 Performance management	181
13.1 Inleiding	182
13.2 Doelstellingen en kritische succesfactoren	184
13.3 Prestatie-indicatoren	187
13.4 Normen	190
13.5 Dashboard	194
13.6 Samenvatting en vooruitblik	198
14 Preventieve IB-maatregelen	199
14.1 Inleiding	200
14.2 Soft controls	201
14.3 Controletechnische functiescheiding	204
14.4 Autorisaties	210
14.5 Kaders en normen	212
14.6 Werkinstructies en procedures	213
14.7 Vier-ogenprincipe	215
14.8 ICT-controls	215
14.9 Samenvatting	216
15 Repressieve IB-maatregelen	217
15.1 Inleiding	218
15.2 Cijferbeoordeling	219
15.3 Detailcontroles	219
15.4 Verbandscontroles	220
15.5 Afloopcontrole	223
15.6 Inventarisatie	223
15.7 Repressieve ICT-controls	224
15.8 Inlichtingen van derden	224
15.9 Samenvatting en vooruitblik	225
16 Vastlegging AO	227
16.1 Inleiding	228
16.2 Vastlegging AO/IB beschrijvend	229
16.3 Vastlegging AO/IB visueel	236
16.4 Beheer van het AO-handboek	241
16.5 Samenvatting en vooruitblik	242

17	Beheersing per typologie	243
17.1	Inleiding	244
17.2	Typologie handel	244
17.3	Typologie productie	251
17.4	Typologie dienstverlening	257
17.5	Overig	269
17.6	Samenvatting en vooruitblik	278
18	implementeren, evalueren en bijstellen van de AO/IB	279
18.1	Werking van AO/IB toetsen	280
18.2	Werking van AO/IB toetsen	282
18.3	Ontwerpen van verbeteringen in de AO/IB	285
18.4	Implementeren van verbeteringen in de AO	289
18.5	Terugblik	290
	Register	293