Inleiding

Standaard 2420 – Kwaliteit van de communicatie

De communicatie moet accuraat, objectief, helder, beknopt, opbouwend, volledig en tijdig zijn.

**Interpretatie:**

*'Accurate' mededelingen zijn vrij van fouten en verdraaiingen en onderbouwd met de onderliggende feiten. 'Objectieve' communicatie is eerlijk, onpartijdig en onbevooroordeeld en is het resultaat van een eerlijke en evenwichtige beoordeling van alle relevante feiten en omstandigheden. 'Heldere' communicatie is gemakkelijk te begrijpen en logisch, vermijdt onnodig jargon en levert alle belangrijke en relevante informatie. 'Beknopte' communicatie is to-the-point en vermijdt onnodige uitwijding, overbodige details, een te grote woordenvloed en langdradigheid. 'Opbouwende' communicatie is nuttig voor de opdrachtgever van de opdracht en de organisatie en leidt waar nodig tot verbeteringen. 'Volledige' communicatie betekent dat niets ontbreekt dat essentieel is voor de doelgroep en dat alle belangrijke en relevante informatie en bevindingen ter ondersteuning van de aanbevelingen en conclusies zijn opgenomen. 'Tijdige' communicatie komt op het juiste ogenblik en is passend, afhankelijk van de ernst van het probleem, zodat het management de juiste corrigerende maatregelen kan nemen.*

Herziene *Standaarden* die per 1 januari 2017 van kracht zijn

Implementatierichtlijn 2420

Communicatie vindt plaats gedurende de opdracht. Daarom is Standaard 2420 in alle fasen van de opdracht van toepassing, met inbegrip van het plannen en uitvoeren van de opdracht, het communiceren van resultaten, toezicht op de opvolging en het communiceren van de aanvaarding van risico's. Aangezien hoogwaardige opdrachtcommunicatie essentieel is, besteden de internal auditors veel aandacht aan details bij het opstellen van communicatie en houden ze rekening met de kenmerken van kwaliteitscommunicatie die in de Interpretatie van Standaard 2420 wordt omschreven.

Om te voldoen aan Standaard 2420 dienen internal auditors inzicht te hebben in de verwachtingen van de organisatie omtrent communicatie, met inbegrip van de verwachtingen van de stakeholders met betrekking tot deadlines voor de communicatie. Deze worden meestal behandeld in een van tevoren opgesteld communicatieplan, zoals uiteengezet in Implementatierichtlijn 2410 — Kenmerken van de communicatie.

Internal auditors kunnen de beleidsregels en procedures voor internal auditfuncties, die vaak in een internal audithandleiding zijn opgenomen, inzien om eventuele sjablonen te identificeren die moeten worden gebruikt; sjablonen helpen over het algemeen om een goede, consistente communicatie te waarborgen gedurende alle fasen van de opdracht. Bestudering van de richtlijnen voor de schrijfstijl die door de organisatie wordt gebruikt alvorens de definitieve communicatie op te stellen, kan internal auditors helpen de definitieve communicatie in overeenstemming te brengen met de schrijfstijl die door de organisatie is aanvaard.

Overwegingen bij de implementatie

De interpretatie van Standaard 2420 definieert specifieke kenmerken van kwaliteitscommunicatie: accuraat, objectief, helder, beknopt, opbouwend, volledig en tijdig. Internal auditors kunnen de volgende aanvullende informatie met betrekking tot al deze kenmerken overwegen:

* **Accuraat** - De interpretatie merkt op dat accurate communicatie vrij is van fouten en verdraaiingen en trouw is aan de onderliggende feiten. Om de nauwkeurigheid te behouden, is het belangrijk om precieze bewoordingen te gebruiken die worden ondersteund door bewijzen die tijdens de opdracht zijn verzameld. Volgens de Gedragscode van het IIA zijn internal auditors bovendien verplicht om "alle belangrijke feiten die hen bekend zijn te melden als het niet melden van deze feiten de rapportage over onderzocht activiteiten kan verdraaien." Wanneer er sprake is van een vergissing in de communicatie, moet het hoofd van de internal auditfunctie (CAE) de gecorrigeerde informatie, zoals beschreven in Standaard 2421 – Vergissingen of nalatigheden, communiceren.
* **Objectief** – Om objectiviteit in communicatie te waarborgen, gebruiken internal auditors onpartijdige formuleringen en richten ze zich op tekortkomingen in processen en de uitvoering ervan. Objectiviteit begint met de onpartijdige mentale houding die internal auditors zouden dienen te hebben bij het uitvoeren van opdrachten. Objectiviteit is een ethisch principe dat beschreven is in de Gedragscode van het IIA en Standaard 1120 – Individuele objectiviteit. De kernbeginselen voor de beroepsuitoefening van internal auditing geven ook het belang van objectiviteit aan en wijzen erop dat een internal auditfunctie alleen als effectief kan worden beschouwd als de internal auditors en de internal auditfunctie objectief en vrij van ongepaste invloeden (onafhankelijk) zijn.
* **Helder** – De helderheid van de communicatie wordt verhoogd wanneer internal auditors taal gebruiken die gemakkelijk door de beoogde doelgroep wordt begrepen en in overeenstemming is met de terminologie die in de bedrijfstak en door de organisatie wordt gebruikt. Bovendien wordt in heldere communicatie onnodige technische taal vermeden. De interpretatie van Standaard 2420 wijst er ook op dat heldere communicatie logisch is, een kenmerk van de systematische, gedisciplineerde en risicogebaseerde aanpak van intern auditwerk. Helderheid wordt als zodanig verbeterd wanneer internal auditors belangrijke waarnemingen en bevindingen communiceren en aanbevelingen en conclusies voor een bepaalde opdracht logisch onderbouwen.
* **Beknopt** – Internal auditors zorgen ervoor dat de communicatie voldoende beknopt is door overbodigheden te vermijden en informatie die onnodig of niet belangrijk is of geen verband houdt met de opdracht uit te sluiten.
* **Opbouwend** – Het is nuttig als internal auditors in al hun communicatie een opbouwende toon gebruiken die de ernst van de observaties weerspiegelt. Opbouwende communicatie maakt een samenwerkingsproces mogelijk voor het bepalen van oplossingen die positieve verandering in het onderwerp van de opdracht en/of de organisatie vergemakkelijken. Zoals aangegeven door de definitie van internal auditing, trachten internal auditors uiteindelijk de organisatie te helpen haar doelstellingen te verwezenlijken.
* **Volledig** – Om de volledigheid van de communicatie te verzekeren, is het nuttig voor internal auditors om alle informatie die essentieel is voor de doelgroep in beschouwing te nemen. Complete schriftelijke communicatie stelt de lezer over het algemeen in staat om dezelfde conclusie te bereiken als de internal auditfunctie.
* **Tijdig** – Tot slot is het van belang dat internal auditors alle communicaties verstrekken binnen de tijdens de planningfase gestelde termijnen. Tijdigheid kan voor elke organisatie verschillend zijn. Om te bepalen wat tijdig is, benchmarken en beoordelen internal auditors vaak andere onderzoeken ten opzichte van het onderwerp van de opdracht. Daarnaast kan de CAE of de internal auditor belangrijke prestatie-indicatoren vaststellen die tijdigheid meten.

Overwegingen bij het aantonen van de naleving

Materialen die naleving van Standaard 2420 kunnen aantonen, omvatten documenten van de definitieve communicatie die zijn goedgekeurd door het hoofd van de internal auditfunctie, evenals ondersteunende documenten. Internal auditors dienen te kunnen aantonen dat dergelijke documenten in overeenstemming zijn met het definitieve communicatieplan. In het geval van communicatie die plaatsvindt zonder een schriftelijk rapport, kunnen notulen van vergaderingen bewijzen van naleving leveren.

Over het IIA

Het *Institute of Internal Auditors* (IIA) is internationaal de meest vooraanstaande beroepsorganisatie van de internal auditors. Het instituut treedt op als belangenbehartiger, houdt zich bezig met educatie en verstrekt standaarden, richtsnoeren en certificeringen. Het IIA werd opgericht in 1941 en heeft inmiddels meer dan 180.000 leden in ruim 170 landen. Het wereldwijde hoofdkantoor van het IIA staat in de Verenigde Staten in Lake Mary, Florida. Ga voor andere informatie naar www.globaliia.org of www.theiia.org.

Over de Implementatierichtlijnen

De Implementatierichtlijnen maken deel uit van het *International Professional Practices Framework*® (IPPF®) van het IIA en bevatten (niet-verplichte) richtsnoeren voor het beroep van internal auditor. Doel van de Implementatierichtlijnen is ondersteuning te bieden aan internal auditors en internal auditfuncties zodat zij beter in staat zijn om de *International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing* (Standaarden) na te leven.

De Implementatierichtlijnen ondersteunen internal auditors bij het toepassen van de Standaarden. De Implementatierichtlijnen beschrijven de aanpak, methodieken en overwegingen die de internal auditfunctie moet hanteren, maar gaan niet in detail in op processen of procedures.

Andere gezaghebbende richtlijnen van het IIA kunt u vinden op onze websites: www.globaliia.org/standards-guidance en www.theiia.org/guidance.

Disclaimer

Dit document is door het IIA gepubliceerd voor informatieve en educatieve doeleinden. Deze Richtlijnen hebben niet tot doel definitieve antwoorden te geven op specifieke individuele vragen en zijn derhalve slechts bedoeld als richtsnoer. Het IIA raadt aan om met betrekking tot een specifieke situatie altijd onafhankelijk deskundig advies ter zake in te winnen. Het IIA accepteert geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen indien men uitsluitend afgaat op deze Richtlijnen.

Auteursrecht

Copyright® 2016 *The Institute of Internal Auditors.* Toestemming voor reproductie van deze publicatie kunt u per e-mail aanvragen via guidance@theiia.org.