

SAS70 en de verwachtingskloof: een onderzoek onder pensioenfondsbestuurders

Robbert-Paul Piepot

SAMENVATTING De SAS70 controlestandaard (opgesteld door het American Institute of Certified Public Accountants) en zijn nieuwe tegenhanger ISAE3402 (opgesteld door de International Auditing and Assurance Standards Board) beogen standaarden te geven voor de beoordeling van de interne beheersing van serviceorganisaties. Pensioenfondsen maken veelvuldig gebruik van deze standaarden voor het verkrijgen van zekerheid over de beheersing van de door hun uitbestede processen. In dit artikel wordt verslag gedaan van een onderzoek naar het bestaan van een verwachtingskloof bij pensioenfondsbestuurders ten aanzien van de werkzaamheden die accountants verrichten ten behoeve van het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport. Uit het onderzoek (onder voornamelijk bedrijfstakpensioenfondsen) blijkt dat pensioenfondsbestuurders van mening zijn dat accountants taken uitvoeren bij het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport die niet tot de standaardwerkzaamheden behoren dan wel feitelijk helemaal niet van hen kunnen worden verwacht.

RELEVANTIE VOOR DE PRAKTIJK Pensioenfondsbestuurders maar ook andere gebruikers van voorheen SAS70-rapporten moeten zich meer verdiepen in de inhoud en achtergrond van dergelijke rapporten als zij meer zekerheid over de beheersing van uitbestede processen willen hebben. Aan de andere kant zouden accountants wellicht ook meer duidelijkheid kunnen verstrekken over de waarde die aan deze rapporten kan worden toegekend, bijvoorbeeld in het rapport zelf of in andere uitingen daarover.

1 Inleiding

De SAS70-standaard is een van origine Amerikaanse controlestandaard, opgesteld door het Amerikaanse accountantsinstituut AICPA, die specifiek ontwikkeld is voor serviceorganisaties. Middels een SAS70-rapport heeft de serviceorganisatie de mogelijkheid om klanten inzicht te geven in de kwaliteit en de interne beheersing van de aan een serviceorganisatie uitbestede processen. Het SAS70-rapport is in de loop der jaren de bekendste standaard geworden op gebied van interne controle rapportages (KPMG, 2010).

Een SAS70-rapport, dat door een externe accountant wordt voorzien van bevindingen en ondertekend, veronderstelt de nodige objectiviteit en deskundigheid en moet gericht zijn op het creëren van waarde richting het maatschappelijk verkeer. Hier komt het begrip ‘verwachtingskloof’ aan de orde. De verwachtingskloof is een begrip dat in relatie tot accountants al enkele decennia onderwerp van onderzoek is in de wetenschappelijke literatuur. De verwachtingskloof kan conform eerder onderzoek van Porter (1993) gedefinieerd worden als:

“De kloof tussen de verwachtingen van het maatschappelijk verkeer van accountants versus de perceptie van de daadwerkelijke prestatie van accountants.”

In tijden van het openbaar worden van fraudezaken (bijvoorbeeld Enron in de Verenigde Staten, en Ahold in Nederland) wordt de verwachtingskloof weer actueel. Maar ook in het licht van de recente kredietcrisis waarbij onder andere pensioenfondsen hard worden geraakt, neemt de kritiek op assurance-rapporten (waaronder SAS70-rapporten) en het werk van accountants weer toe. De bijna 500 verschillende pensioenfondsen die we in Nederland kennen maken bijna allemaal gebruik van serviceorganisaties. Met name voor de uitvoering van de pensioenadministratie en de uitvoering van het vermogensbeheer. Bijna al deze serviceorganisaties maken gebruik van SAS70-rapporten om de kwaliteit van de beheersing van hun processen jaarlijks aan de pensioenfondsen zichtbaar te maken (KPMG, 2010). Dit empirisch onderzoek heeft betrekking op de percepties van pensioenfondsbestuurders, als bijzondere geleding van het maatschappelijk verkeer, ten aanzien van de activiteiten die de accountants in het kader van een SAS70-certificering feitelijk uitvoeren.

Dit artikel is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 wordt ingegaan op de begrippen SAS70 en ISAE3402. In paragraaf 3 wordt de verwachtingskloof toegelicht. Paragraaf 4 beschrijft de opzet van het onderzoek. Paragraaf 5 presenteert de onderzoeksresultaten waarna tot slot in paragraaf

6 de conclusies, onderzoeksbeperkingen en aanbevelingen zijn opgenomen.

2 Theoretische beschouwing SAS70 en ISAE3402

Veel bedrijven voeren lang niet meer alle bedrijfsactiviteiten volledig in eigen beheer uit. Of het nou gaat om de lunchvoorziening, de salarisverwerking of de IT-helpdesk, het zijn slechts enkele voorbeelden van activiteiten die je als bedrijf kunt outsourcen. Volgens Keyser en Vulder (2004) kunnen in het algemeen vijf elementen een rol spelen bij de beslissing om over te gaan tot het uitbesteden van werkzaamheden. Dit zijn kostenbeheersing, gekwalificeerd personeel, efficiënte verwerking, specialisering en tot slot focus op kernactiviteiten en strategie. Pensioenfondsen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van pensioenregelingen. Dit betekent dat zij onder andere verantwoordelijk zijn voor het innen en uitkeren van pensioengelden en het beleggen en beheren van deze pensioengelden. Gezamenlijk voeren alle pensioenfondsen in Nederland voor ruim 18 miljoen personen een pensioenadministratie (CBS, 2011). Gezien deze enorme aantallen is het dan ook niet vreemd dat er in de loop van de jaren de nodige partijen zijn ontstaan die gespecialiseerd zijn in een of meerdere van de activiteiten, die pensioenfondsen uitvoeren. Zodoende besteden pensioenfondsen vrijwel allemaal hun pensioenadministratie uit, evenals (een deel van) het vermogensbeheer.

Als gevolg van het uitbesteden van processen is er steeds meer behoefte aan zekerheid hierover. Het is immers van cruciaal belang dat uitbestedende organisaties erop kunnen vertrouwen dat de serviceorganisatie de uitbestede activiteiten goed beheerst (Boer, 2010). De SAS70-standaard, die in 1992 van kracht werd, gold tot medio 2011 internationaal als auditstandaard die richtlijnen gaf voor het controleren van dienstverlenende organisaties (AICPA, 1992). Hoewel SAS70 formeel een Amerikaanse auditstandaard was waaraan Certified Public Accountants (CPA's) zich dienden te conformeren (AICPA, 1992), reikte de populariteit veel verder dan alleen de Amerikaanse landsgrenzen. De populariteit van SAS70 is met name ontstaan na het van kracht worden van de Sarbanes-Oxley Act (2002) in de Verenigde Staten. Daarnaast heeft het instrument een grote vlucht genomen doordat er steeds meer bedrijfsprocessen werden uitbesteed en steeds strengere eisen werden gesteld aan de verantwoording van goed ondernemingsbestuur. Nederlandse bestuurders en commissarissen hadden met een SAS70-rapport een voor de hand liggend middel om met deze toegenomen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid om te gaan.

Het SAS70-rapport bood als 'third party reporting' (rapportage door onafhankelijke derden), enige zekerheid over een toereikende beheersing van processen die zijn uitbesteed, en dan met name die processen die van invloed zijn op het eigen financiële verslagleggingproces maar buiten

het gezichtsveld van management en externe accountant plaatsvinden. Voor zowel de serviceorganisatie als de uitbestedende partij gaf deze standaard voordelen. De serviceorganisatie had een middel om de kwaliteit van haar dienstverlening inzichtelijk te maken aan meerdere klanten tegelijk, en kon hiermee de individuele auditors van haar klanten buiten de deur houden. De uitbestedende organisatie, aan de andere kant, voldeed met het ontvangen van het SAS70-rapport veelal aan een deel van haar verantwoordingsplicht inzake corporate governance.

De SAS70-standaard is echter medio 2011 vervangen door ISAE3402. De internationale tegenhanger van de American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) heeft na jaren een eigen controlestandaard ontwikkeld inzake 'third party reporting', die sterk overeenkomt met de SAS70-standaard. Deze internationale tegenhanger is de International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), die onder de vlag van de International Federation of Accountants (IFAC) nieuwe auditing standaarden ontwikkelt. De nieuwe internationale standard, ISAE3402 ('International Standard on Assurance Engagements 3402'), heeft als onderwerp 'Assurance Reports on Controls at a Service Organization'. De IFAC heeft aangegeven dat de standaard gebruikt mag worden voor service-audit-rapporten met betrekking tot de periode die eindigt vanaf 15 juni 2011. Inmiddels hebben de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) en de Nederlandse Orde van Register EDP-Auditors (NOREA) deze ISAE3402-standaard vertaald en vastgesteld. Sinds medio 2011 is het mogelijk om deze nieuwe standaard te hanteren.

Kenmerkend voor deze standaarden is dat de serviceorganisatie in een rapport beschrijft hoe zij de processen die zij voor haar klanten uitvoert beheerst. Dit vereist in eerste instantie een duidelijke beschrijving van de precieze scope, op basis waarvan de ontvanger kan vaststellen welke systemen en processen al dan niet in het rapport zijn opgenomen. Vervolgens beschrijft de serviceorganisatie haar interne beheersomgeving, de specifieke beheersdoelstellingen per proces, en de (controle)maatregelen die de organisatie uitvoert om deze beheersdoelstellingen te realiseren. Een assurance provider (de externe accountant) zal vervolgens vaststellen of deze maatregelen in opzet toereikend zijn om de beheersdoelstellingen te realiseren en of deze beheersmaatregelen daadwerkelijk binnen de organisatie bestaan (type I rapport) danwel gewerkt hebben gedurende een vooraf vastgestelde periode (type II rapport). De assurance provider zal de hiertoe verrichte werkzaamheden aan het rapport toevoegen evenals de bevindingen en zijn conclusie ten aanzien van het al dan niet behalen van de beheersdoelstellingen. De uitbestedende partij (de uitbestedende organisatie) kan vervolgens door grondig kennis te nemen van het rapport zelf vaststellen of de beheersing op het niveau ligt dat voldoet aan

de beschreven normen, maar ook of de scope van het rapport voldoet aan haar verwachting.

De ISAE3402-standaard heeft veel overeenkomsten met de SAS70-standaard. Aangezien de verschillen tussen de nieuwe en oude standaard zeer beperkt zijn en ten tijde van dit onderzoek (vierde kwartaal 2011) de nieuwe ISAE3402-standaard nog vrij onbekend was bij het publiek, is er voor gekozen om alleen de SAS70-standaard te noemen in de onderzoeksvragen.

3 De verwachtingskloof nader gedefinieerd

De verwachtingskloof heeft veel aandacht gekregen in de wetenschappelijke literatuur. Bij diverse geleidingen binnen het maatschappelijk verkeer is onderzocht of sprake is van een verwachtingskloof voor wat betreft de werkzaamheden van accountants. Het begrip 'maatschappelijk verkeer' duidt op een gespecificeerde groep binnen de samenleving. Voorbeelden van dergelijke groepen uit eerdere onderzoeken zijn: bankiers, commissarissen, aandeelhouders en vakbonden (Porter, 1993; Monroe en Woodcliff, 1994).

In Nederland, kunnen we zo'n honderd jaar terug in de tijd om de eerste stukken omtrent de verwachtingskloof te vinden. Théodore Limperg (Amsterdam, 1879-1961) schreef vanaf 1903 diverse artikelen in het blad *Accountancy* en later *Maandblad voor Accountancy en Bedrijfshuishoudkunde* (MAB). Deze artikelen kunnen worden beschouwd als een ware blauwdruk van het vak en het beroep, waarin ook de relatie van de accountancy tot het maatschappelijke functioneren opmerkelijke aandacht kreeg (Instituut voor Nederlandse Geschiedenis, 2011).

Een van de eerste beschreven verwachtingskloven speelt al ruim honderd jaar geleden. Het boek van Lawrence Dicksee uit 1892, dat veelal wordt beschouwd als het eerste echte auditing boek (Ojo, 2006), beschreef dat fraudedetectie binnen de primaire scope van een audit behoorde en dat dit een van de belangrijkste taken was van de auditor om vast te stellen (Dicksee, 1892). Echter, in die periode gingen ook stemmen op dat het niet realistisch zou zijn om als auditor fraude te kunnen detecteren (Sikka, Puxty, Willmott en Cooper, 2003). Reeds in die tijd bestond er dus discussie omtrent wat wel en niet tot het takenpakket van een auditor behoorde, maar ook discussie omtrent de (on)mogelijkheid om bepaalde taken goed uit te voeren. Dit debat kent verschillende deelvragen, namelijk:

- Welke taken kunnen redelijkerwijs van een accountant worden verwacht en behoren ook tot zijn takenpakket?
- Welke verwachtingen heeft het maatschappelijk verkeer ten aanzien van dit takenpakket?
- Wat is de perceptie van het maatschappelijk verkeer ten aanzien van de wijze waarop de accountant deze taken uitvoert?

Brenda Porter voegt hier op basis van haar onderzoek uit 1993 nog twee onderzoeksvragen aan toe, zodat de verwachtingskloof ook ruimte geeft voor de mogelijkheid, dat de verwachte performance wellicht helemaal niet wordt bereikt:

- welke taken het maatschappelijk verkeer verwacht van accountants;
- de mate waarin de redelijke verwachting van maatschappelijk verkeer al dan niet wordt ingewilligd.

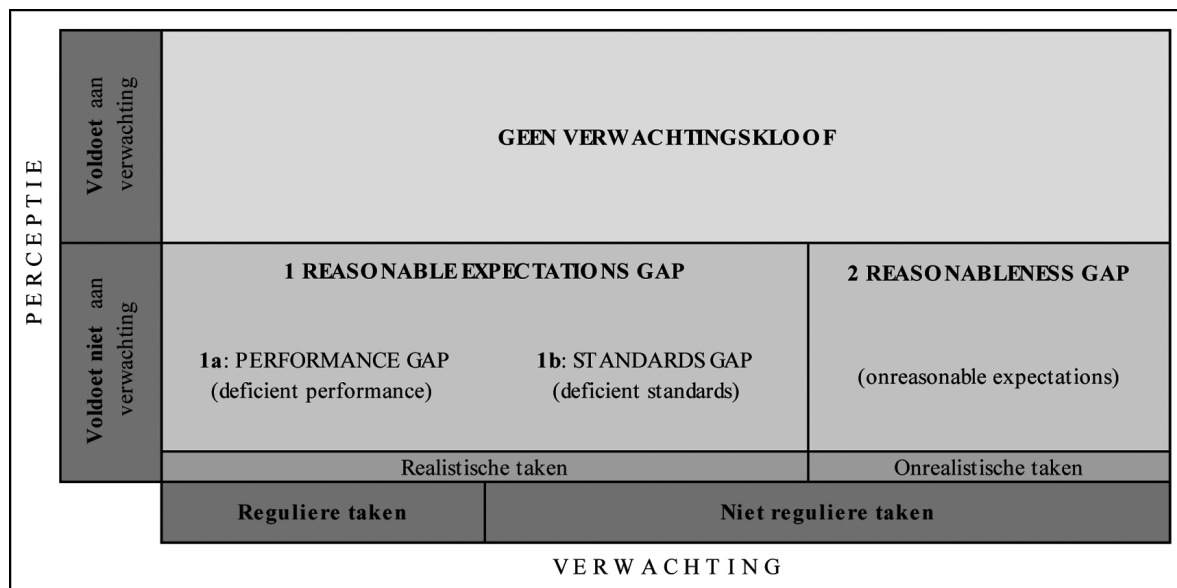
Hassink heeft eveneens onderzoek gedaan naar de verwachtingskloof, waarbij hij de volgende definitie van de verwachtingskloof hanteert, die is afgeleid van eerder onderzoek van Porter. Deze definitie van Hassink (1995) neem ik ongewijzigd over in dit onderzoek:

“Het verschil tussen de verwachtingen die het maatschappelijk verkeer heeft van externe accountants en de percepties die het maatschappelijk verkeer heeft van het daadwerkelijk optreden van accountants.”

In dit onderzoek hanteer ik de volgende definities van 'gaps':

- 1a. **'Performance gap'**: Dit is het verschil tussen de verwachting ten aanzien van de kwaliteit van de bestaande werkzaamheden van accountants versus de perceptie van het daadwerkelijk optreden van accountants. Ofwel de mate waarin accountants aan de verwachting voldoen ten aanzien van reguliere taken. Dit type verwachtingskloof manifesteert zich indien respondenten van mening zijn dat accountants deze taken, die zij conform bestaande wet- en regelgeving dienen uit te voeren, niet naar verwachting van de respondenten uitvoeren (zie paragraaf 5.1);
- 1b. **'Standards gap'**: Dit is het verschil tussen hetgeen redelijkerwijs verwacht kan worden als werkzaamheden van accountants versus de werkzaamheden waartoe de accountant volgens wet- en regelgeving verplicht wordt om uit te voeren. Dit type verwachtingskloof manifesteert zich indien respondenten verwachten dat accountants bepaalde taken uitvoeren, die ook mogelijk zouden zijn voor accountants om uit te voeren, echter conform vigerende wet- en regelgeving niet tot het reguliere takenpakket van accountants behoren (zie paragraaf 5.2);
2. **'Reasonableness gap'**: Dit is het verschil tussen hetgeen het maatschappelijk verkeer verwacht van de werkzaamheden van accountants versus hetgeen redelijkerwijs kan worden verwacht van accountants. Ofwel de mate waarin men onrealistische verwachtingen heeft van accountants. Dit type verwachtingskloof manifesteert zich indien respondenten verwachten dat accountants bepaalde taken uitvoeren, die geheel niet mogelijk zijn voor accountants om uit te voeren, en conform vigerende wet- en regelgeving dus ook niet

Figuur 1 Onderdelen verwachtingskloof



tot het takenpakket van accountants behoren (zie paragraaf 5.3). Hierbij hanteer ik een structuur die door zowel Porter als Hassink is gehanteerd, waarbij de verwachtingskloof in twee hoofdtypen wordt verdeeld: de ‘performance gap’ en de ‘reasonableness gap’ (figuur 1). Het verschil tussen deze twee typen wordt gevormd door de vraag of bepaalde taken al dan niet tot mogelijke taken van accountants behoren. De wél mogelijke taken vallen binnen het type ‘performance gap’, die vervolgens onderverdeeld worden in twee subtypen: ‘deficient performance’ en ‘deficient standards’. Indien een bepaalde taak überhaupt niet uitvoerbaar is voor een accountant, dan valt deze onder de ‘reasonableness gap’.

4 Onderzoeksmethode, populatie en steekproef

In dit kwantitatieve onderzoek voor het kunnen vaststellen van het bestaan en – zo ja – het type verwachtingskloof, is de onderzoeksopzet ontleend aan die van Porter (1993) en Hassink (1995). Conform die opzet zijn voor ieder van de drie typen verwachtingskloven taken gedefinieerd, die in de vorm van een stelling zijn geformuleerd. Voor het eerste type (Performance gap) zijn reguliere taken van accountants geselecteerd. Voor het tweede type (Standards gap) zijn mogelijke taken van accountants gedefinieerd, die echter conform wet- regelgeving niet tot het reguliere takenpakket horen bij het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport. Tot slot zijn voor het derde type (Reasonableness gap) taken gedefinieerd die voor een accountant onmogelijk zijn om uit te voeren.

Bij de selectie van taken voor de drie verschillende verwachtingsklooftypen, is in eerste instantie getracht om

taken uit eerdere onderzoeken over te nemen. Hiermee wordt consistentie tussen de verschillende onderzoeken behouden hetgeen interessant is voor vergelijking van resultaten. Voorwaarde voor hergebruik van eerder onderzochte taken is dat deze taken van toepassing zijn bij het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport. Bij de selectie van de uiteindelijk tien onderzochte taken is daarom gelet op de onderstaande kenmerken:

- belang: elke afzonderlijke taak dient substantieel deel uit te maken van het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport;
- begrijpelijkheid: elke afzonderlijke taak dient dermate begrijpelijk te zijn, dat ook niet-accountants hier in enige mate een mening over kunnen vormen;
- relevantie: elke afzonderlijke taak moet voor een pensioenfondsbestuurder enige relevantie hebben in het kader van de verantwoordelijkheid die de pensioenfondsbestuurder heeft in relatie tot de uitbestede processen.

Met bovenstaande voorwaarden in gedachten zijn uiteindelijk tien taken gedefinieerd en toegewezen aan de drie verschillende typen verwachtingskloof (zie tabel 1). Hiervan zijn twee taken (nr. 1 en 9) overgenomen uit het onderzoek van Hassink (1995), en tekstueel iets aangepast om van toepassing te kunnen zijn op een SAS70-rapport. De overige acht geselecteerde taken zijn geheel nieuw in dit onderzoek, maar kennen een gelijke aard en omschrijvingswijze als de taken uit de eerdere onderzoeken van Porter (1993) en Hassink (1995).

De vier taken onder de Performance gap komen voort uit de zogenaamde ‘SAS70 Audit Guide’ (AICPA 2009) waarin richtlijnen staan beschreven voor het opstellen van een

Tabel 1 Verwachtingskloof typen en bijbehorende onderzochte taken

Type verwachtingskloof	Onderzochte taak
Performance gap (reguliere taken)	1. Algemene controle en inhoud van het SAS70-rapport 2. Beoordeling van de interne beheersingsomgeving 3. Beoordeling van de opzet van de beheersmaatregelen 4. Beoordeling van de werking van de beheersmaatregelen
Standards gap (mogelijke extra taken)	5. Verwachting ten aanzien van gebruik van risicoafwegingen 6. Verwachting ten aanzien van onderzoek naar fraude 7. Verwachting ten aanzien van onderzoek naar compliance 8. Verwachting ten aanzien van continuïteit
Reasonableness gap (onrealistische verwachtingen)	9. Verwachting ten aanzien van de redelijke mate van zekerheid van 'in control' zijn 10. Verwachting ten aanzien van effectiviteit en efficiency

SAS70-rapport. De taken resortend onder de Standards en Reasonableness gap zijn taken die niet staan beschreven in deze richtlijnen maar bijvoorbeeld wel in andere controlestandaarden van accountants zoals de Nadere Voorschriften controle- en overige standaarden (COS). Taak 5, 6 en 8 staan respectievelijk beschreven in COS 320, 240 en 570. Stelling 7, aangaande het compliant zijn aan wet- en regelgeving wordt vaak verondersteld door ontvangers van SAS70-rapporten, maar is geen verplicht onderdeel conform de guidelines. Taken 9 en 10 betreffen taken die noch in de SAS70 guidelines, noch in de controlestandaarden van accountants zijn terug te vinden, maar door het maatschappelijk verkeer mogelijk wel verwacht worden.

Deze tien taken zijn vertaald naar stellingen (zie paragraaf 5.1 t/m 5.3) die in een gestructureerde online enquête aan de respondenten zijn voorgelegd. Middels een 5-punts-Likertschaal konden zij aangeven in welke mate zij het met de stellingen eens of oneens waren. Daarnaast bestond de optie om 'geen mening' in te vullen. Middels de puntenverdeling zoals in tabel 2 is opgenomen, kon voor de individuele stellingen worden bepaald of er een verwachtingskloof bestaat. Door de scores van verschillende stellingen binnen één verwachtingsklooftype (zogenaamde 'multi item scales') te middelen, is vastgesteld of voor dat type een verwachtingskloof bestaat.

Tabel 2 Schaalverdeling

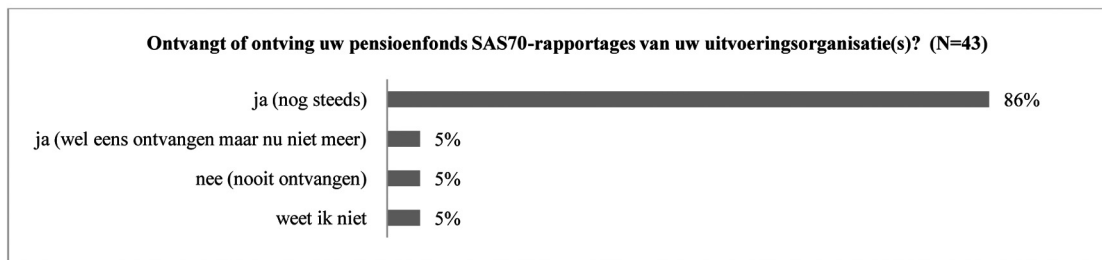
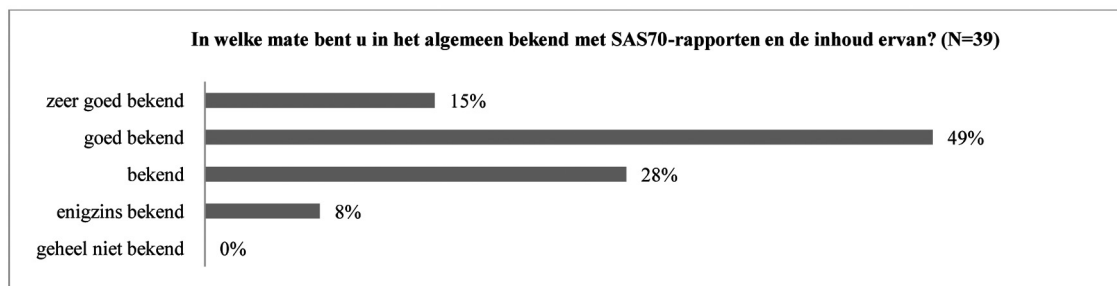
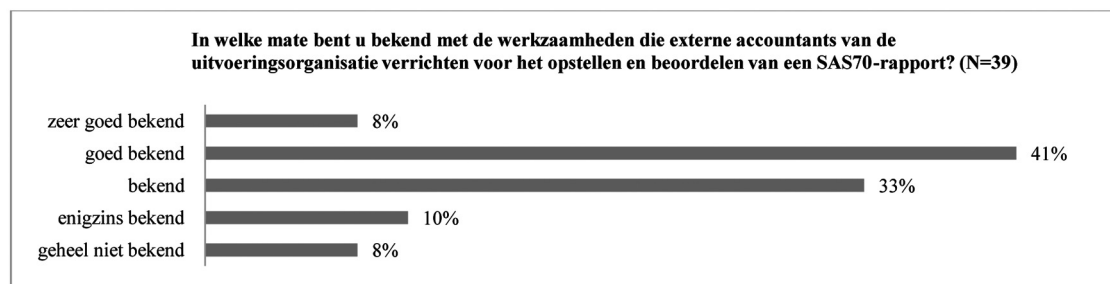
Tekstuele schaal	scoreverdeling
Geheel oneens	1
Oneens	2
Neutraal	3
Eens	4
Geheel eens	5
Geen mening	n.v.t.

De onderzoeksdoelgroep betreft de pensioenfondsbestuurders die de uitvoering van hun pensioenreglementen aan pensioenuitvoeringsorganisaties hebben uitbesteed. De populatie van deze doelgroep is in dit onderzoek op 314 gesteld. Er is gekozen voor een niet-aselecte steekproef zijnde een restrictieve steekproef. Dit omdat bewust getracht is zoveel mogelijk bedrijfstakpensioenfondsen te selecteren aangezien deze ten eerste bijna allemaal SAS70-rapporten ontvangen en ten tweede omdat deze qua marktomvang substantieel groter zijn dan de ondernemingspensioenfondsen. De 77 bedrijfstakpensioenfondsen die Nederland per eind 2011 kent, bedienen 87% van de markt (in deelnemersaantallen), terwijl de 370 ondernemingspensioenfondsen in Nederland slechts 13% van de markt bedienen (AFM, 2011). De Pensioenfederatie in Den Haag (voorheen Vereniging van Bedrijfstakpensioenfondsen) is bereid gevonden om al haar leden aan te schrijven. Dit betrof 73 bedrijfstakpensioenfondsen. Daarnaast zijn via een ander kanaal nog 6 ondernemingspensioenfondsen aangeschreven, waarmee het totaal op 79 pensioenfondsen uitkomt. Hierop zijn 45 enquêtes terugontvangen. Echter, niet allen vielen binnen de populatie van dit onderzoek. Enkele respondenten gaven bij de eerste controlevragen aan überhaupt nooit een SAS70-rapport te hebben ontvangen en ook geen enkele kennis van die materie te hebben. Hierdoor zijn 6 enquêtes buiten de onderzoeksresultaten gehouden. De uiteindelijke respons komt daarmee op 39 bruikbare enquêtes van de 79 verzonden enquêtes (49%). Deze 39 enquêtes op de gestelde populatie van 314 pensioenfondsbestuurders betreft 12,4%.

5 Empirische resultaten

In de enquête zijn drie vragen opgenomen waarmee kon worden vastgesteld of men binnen de populatie van dit onderzoek viel. Tevens kon op basis van deze vragen worden vastgesteld of men enige bekendheid had met SAS70-rapporten en de werkzaamheden die accountants daarvoor verrichten. Met de eerste controlevraag werd vastgesteld of de respondent überhaupt wel eens een SAS70-rapport heeft ontvangen van een uitvoeringsorganisatie. Van de 43 respondenten die binnen de steekproef vielen hebben 2 personen (5%) aangegeven niet te weten of zij een SAS70-rapport ontvangen en hebben eveneens 2 personen aangegeven nog nooit een SAS70-rapport te hebben ontvangen. Daarmee voldeden deze 4 enquêtes niet aan de definitie van de populatie, en zijn buiten de navolgende tabellen gelaten. Het aantal waarnemingen (N) in de volgende tabellen is overal 39.

De tweede controlevraag betrof de bekendheid met SAS70-rapporten. Van de 39 respondenten gaf niemand aan geheel niet bekend te zijn met SAS70-rapporten. Een ruime 92% van de respondenten zat binnen de range van bekend tot zeer goed bekend met SAS70-rapporten.

Figuur 2 Ontvangst SAS70-rapporten**Figuur 3** Bekendheid met SAS70-rapporten**Figuur 4** Bekendheid met werkzaamheden externe accountants

De laatste controlevraag betrof de mate van bekendheid met de werkzaamheden die accountants verrichten voor het SAS70-rapport. Ook bij deze vraag bleek het overgrote deel van de respondenten (82%) binnen de range van bekend tot zeer goed bekend te vallen.

5.1 De performance gap: stellingen en resultaten

Om de performance gap in kaart te brengen, werd de respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met de volgende stellingen:

Taak 1: Accountants slagen er in voldoende mate in te waarborgen dat SAS70-rapporten goede en adequate informatie geven.

Taak 2: Accountants slagen er in voldoende mate in te waarborgen dat de interne beheersingsomgeving van de uitvoeringsorganisatie adequaat wordt beoordeeld.

Taak 3: Accountants slagen er in voldoende mate in adequaat te beoordelen of de beschreven beheersmaatregelen in opzet toereikend zijn om de beheersdoelstellingen te bereiken.

Taak 4: Accountants slagen er in voldoende mate in adequaat te beoordelen of de beschreven beheersmaatregelen gedurende het betreffende jaar effectief hebben gewerkt.

Een verwachtingskloof ten aanzien van een afzonderlijke taak onder dit type 'performance gap', oftewel de bestaande taken, wordt verondersteld te bestaan indien de gemiddelde score lager is dan 3 en tenminste 1/3e deel van de respondenten de prestatie van deze bestaande taak beneden verwachting beoordeelt. Indien men lager dan 3 scoort betekent dit, dat men het niet eens is met de stelling dat accountants in voldoende mate deze taken naar behoren verrichten. Een verwachtingskloof ten aanzien

van het gehele type 'performance gap' wordt verondersteld te bestaan indien de gemiddelde score van alle vier stellingen lager is dan 3.

De uitkomsten (tabel 3) laten geen overtuigende positieve mening zien van de perceptie van pensioenfondsbestuurders omtrent deze vier taken. De gemiddelde scores liggen dicht bij elkaar rond de 3,4. Dat betekent dat voor deze vier taken geen sprake is van een overwegende verwachtingskloof. Ongeveer 50% van de respondenten is het eens met de stellingen. Van de overige helft blijkt zo'n 35% neutraal en blijkt dat 15% negatief tegenover de uitvoering van deze staken staat. Een verwachtingskloof ten aanzien van het gehele type 'standards gap' is dus ook niet vastgesteld.

5.2 De standards gap: stellingen en resultaten

Om de standards gap in kaart te brengen, werd de respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met de volgende stellingen:

Taak 5: Ik verwacht van accountants dat zij bij het beoordelen van een SAS70-rapport, een afweging maken ten aanzien van de risico's of materialiteit van de te beoordelen financiële informatie.

Taak 6: Ik verwacht van accountants dat zij bij het beoordelen van een SAS70-rapport, onderzoek doen naar mogelijke fraude binnen de uitvoeringsorganisatie

Taak 7: Ik verwacht van accountants dat zij bij het beoordelen van een SAS70-rapport, altijd onderzoek doen naar de mate waarin de uitvoeringsorganisatie voldoet aan wet- en regelgeving.

Taak 8: Ik verwacht van accountants dat zij in een SAS70-rapport uitspraak doen over de continuïteit (levensvatbaarheid) van de uitvoeringsorganisatie.

Een verwachtingskloof ten aanzien van een afzonderlijke taak onder het type 'standards gap' wordt verondersteld, indien de gemiddelde score niet lager, maar juist hoger is dan 3, én minimaal 1/3e van de respondenten een positieve verwachting heeft over het uitvoeren van die taak. Een positieve waardering bij deze stellingen betekent immers dat men verwacht dat deze taken wel uitgevoerd worden, terwijl dit juist niet het geval is. Zodoende is hier dus sprake van een verwachtingskloof bij een positieve score ('eens' of 'geheel eens'). Een verwachtingskloof ten aanzien van het gehele type 'standards gap' wordt verondersteld te bestaan indien de gemiddelde score van de vier stellingen hoger is dan 3.

Tabel 4 laat zien dat alle gemiddelde scores rond de 4 liggen en bij taak 7 zelfs op 4,4. Bij alle vier genoemde taken is de meest voorkomende score zelfs '5' geweest ('geheel eens'). Het percentage respondenten dat verwacht dat deze taken worden uitgevoerd, varieert van 59% (taak 8) tot 87% (taak 7). Op basis van de beslisregel kan worden ge-

concludeerd dat pensioenfondsbestuurders in overwegende mate van accountants verwachten dat zij alle vier onderzochte taken uitvoeren. Derhalve is sprake van een verwachtingskloof voor al deze vier taken en dit type als geheel.

5.3 De reasonableness gap: stellingen en resultaten

Om de reasonableness gap in kaart te brengen, werd de respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met de volgende stellingen:

Taak 9: Ik verwacht van accountants dat zij met een SAS70-rapport méér dan 'redelijke mate van zekerheid' kunnen verschaffen dat de uitvoeringsorganisatie 'in control' is.

Taak 10: Ik verwacht van accountants dat zij in een SAS70-rapport uitspraak doen over de mate waarin de ondernemingsleiding van de uitvoeringsorganisatie effectief en efficiënt is.

De beslisregels voor het al dan niet bestaan van een verwachtingskloof zijn hierbij hetzelfde als bij de standards gap die hiervoor is besproken. Tabel 5 laat zien dat ook hier de meerderheid (respectievelijk 85% en 54%) van de pensioenfondsbestuurders verwacht dat deze taken wel worden uitgevoerd door accountants. Ook hier is dus duidelijk sprake van een verwachtingskloof voor beide afzonderlijke taken en dit type als geheel.

Tabel 3 Resultaten performance gap

Taak	Schaal	Gemiddelde	Mediaan	Standaard Deviatie	%<3	%>3	N	Waarvan geen mening
1	1 t/m 5	3,44	4	1,48	12,8	46,2	39	5
2	1 t/m 5	3,41	4	1,40	15,4	51,3	39	5
3	1 t/m 5	3,44	4	1,38	17,9	56,4	39	5
4	1 t/m 5	3,44	4	1,38	15,4	51,3	39	5

Tabel 4 Resultaten standards gap

Taak	Schaal	Gemiddelde	Mediaan	Standaard Deviatie	%<3	%>3	N	Waarvan geen mening
5	1 t/m 5	4,22	5	1,28	5,1	82,1	39	2
6	1 t/m 5	3,97	5	1,54	17,9	64,1	39	2
7	1 t/m 5	4,43	5	1,30	5,1	87,2	39	2
8	1 t/m 5	3,84	5	1,39	12,8	59,0	39	2

Tabel 5 Resultaten reasonableness gap

Taak	Schaal	Gemiddelde	Mediaan	Standaarddeviatie	%<3	%>3	N	Waarvan geen mening
9	1 t/m 5	4,38	5	1,21	2,6	84,6	39	2
10	1 t/m 5	3,56	4	1,47	23,1	53,8	39	3

6 Conclusies, onderzoeksbependingen en aanbevelingen

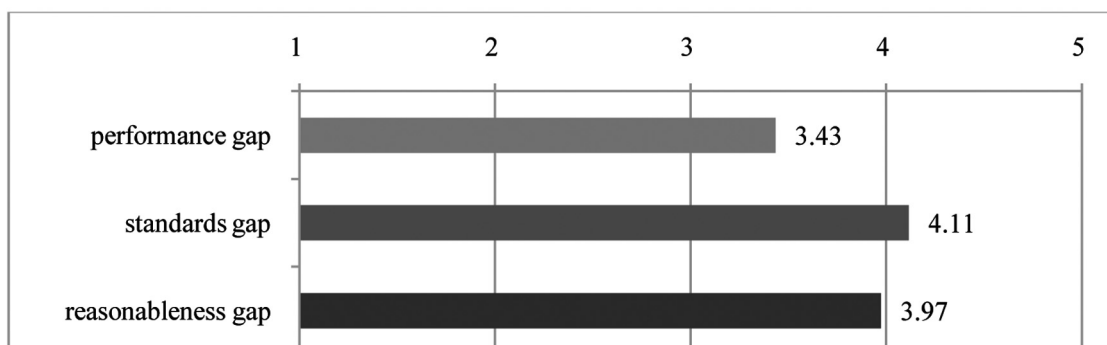
Het uitgevoerde onderzoek analyseert de verwachtingskloof van 39 pensioenfondsbestuurders voor wat betreft de werkzaamheden die accountants uitvoeren bij het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport. Deze pensioenfondsbestuurders geven, ondanks hun verschillende functies (zie tabel 6), in sterke meerderheid aan ‘bekend’ tot ‘zeer goed bekend’ te zijn met de inhoud van SAS70-rapporten en de werkzaamheden die accountants daarbij verrichten.

Tabel 6 Functies van respondenten

Functie binnen pensioenfondsbestuur	Aantallen	in %
Voorzitter	11	28%
Secretaris	5	13%
Risicomanager	3	8%
Bestuurslid	16	41%
functie niet vermeld	4	10%
	39	100%

Ten aanzien van de performance gap, oftewel de reguliere taken, geven pensioenfondsbestuurders voor alle vier de onderzochte taken aan dat zij vinden dat accountants er in voldoende mate in slagen deze taken naar behoren uit te voeren, zij het met magere scores. Ten aanzien van zowel de standards gap als de reasonableness gap is er wel een duidelijke verwachtingskloof zichtbaar (figuur 5).

Figuur 5 Gemiddelde score per verwachtingskloof type



In dit onderzoek is ook geanalyseerd of de resultaten van de drie typen verwachtingskloven onderlinge statistische verbanden vertonen (tabel 7).

Er is geen statistisch verband tussen de ‘performance gap’ en de andere gaps. ($r = .05$; $p = ns$) en ($r = -.10$; $p = ns$). Er is wel een statistisch significant verband tussen de ‘standards gap’ en de ‘reasonableness gap’. ($r = .69$; $p < .01$): Dat wil zeggen, dat het optreden van een ‘standards gap’ vaak samenvalt met een ‘reasonableness gap’, en omgekeerd. Er is dus een groep bestuurders die slecht geïnformeerd is omtrent de mogelijkheden en beperkingen van SAS70-rapportages en de taken die de accountant daarbij uitvoert.

Geconcludeerd kan worden dat pensioenfondsbestuurders van mening zijn dat accountants hun bestaande werkzaamheden ten behoeve van het opstellen en beoordelen van een SAS70-rapport naar behoren uitvoeren. Echter, uit het onderzoek blijkt ook dat pensioenfondsbestuurders verwachten dat accountants taken uitvoeren die niet tot de standaardwerkzaamheden behoren dan wel feitelijk helemaal niet van hen kunnen worden verwacht.

Een verklaring voor de geconstateerde verwachtingskloof ten aanzien van de standards en reasonableness gap wordt in dit onderzoek niet gegeven. Dit kan als beperking worden beschouwd in dit onderzoek, aangezien sprake kan zijn van het verschijnsel dat respondenten veelal positief inspringen op gesuggereerde verantwoordelijkheden. Bij een eventueel vervolgonderzoek zou een interview met respondenten hier meer duidelijkheid over kunnen verschaffen.

Voor de serviceorganisaties die een SAS70-rapport of andere standaard voor de interne controle van serviceorganisaties (zoals ISAE3402) hanteren, betekent dit dat zij op basis van dit onderzoek niet van pensioenfondsbestuurders mogen verwachten dat ze precies weten wat er wel en niet met het rapport wordt gewaarborgd. Dit betekent dat serviceorganisaties in hun communicatie omtrent inhoud en scope van het desbetreffende rapport beter en/of meer communicatie zouden kunnen verrichten richting

pensioenfondsbesteders. Voor accountants ligt daar de taak om zowel richting haar opdrachtgever, als in het uiteindelijke rapport, in duidelijk taalgebruik te beschrijven welke werkzaamheden men al dan niet heeft verricht en welke zekerheden dit al dan niet geeft.

Drs. R-P. Piepot studeerde controlling aan de Nyenrode Business Universiteit en is werkzaam als Senior Managementconsultant bij VisionWaves (Zeist) en als zelfstandig ondernemer. Daarvoor vervulde hij diverse (leidinggevende) functies als controller en risicomanager. Dit artikel is gebaseerd op de master thesis (2012) van Drs. R-P. Piepot aan Nyenrode Business Universiteit. Reacties en vragen naar aanleiding van dit artikel kunnen per e-mail verzonden worden naar robbertpaul@piepot.nl.

Tabel 7 Correlatiematrix

Variabele	N ^a	Gemiddelde ^b	S.D.	1	2 ^d	3
1. performance gap	156	3.43	.73	-		
2. standards gap	156	4.11	.87	.05	-	
3. reasonableness gap	78	3.97	.84	-.10	.69**	-

^a N is berekend op basis van aantal respondenten maal het aantal stellingen dat betrekking heeft op het specifieke verwachtingskloof type
^b Gemiddelde score gebaseerd op 5 punts Likertschaal
^d Significantie niveaus zijn als volgt weergegeven: *significant bij p < .05 ** significant bij p < .01

Literatuur

- American Institute of Certified Public Accountants (1992), *Statement on Auditing Standard 70 (SAS 70). Reports on the Processing of Transactions by Service Organizations*, New York: American Institute of Certified Public Accountants, Auditing Standards Board.
- American Institute of Certified Public Accountants (2009), *Service Organizations: Applying SAS No. 70, as Amended - AICPA Audit Guide*. New York: American Institute of Certified Public Accountants, Auditing Standards Board.
- Autoriteit Financiële Markten (2011), *Pensioenfondsen Register*; zie: <http://www.afm.nl/nl/professionals/registers/alle-huidige-registers.aspx>.
- Blij, J. van en P. Chen (2008), *SAS70: Tekenbevoegdheid voor de IT-Auditor*, Vrije Universiteit Amsterdam: Scriptie Postgraduate IT-Audit Opleiding.
- Boer, H. (2010), *Praktijkgids SAS70 – deel III – SAS70 verdwijnt: het moment voor herevaluatie*, Amstelveen: KPMG Advisory NV
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2011). *CBS statline - Pensioenen*; zie: <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/financiele-zakelijke-diensten/cijfers/pensioenfondsen/default.htm>.
- Dicksee, L. (1892), *Auditing: A Practical Manual for Auditors*, London.
- Hassink, H. (1995), *Accountants en verwachtingskloof: een onderzoek onder vakbonden*, Maastricht.
- Instituut voor Nederlandse Geschiedenis. (2011), Publicaties: LIMPERG [JR.], Théodore (1879-1961); zie: <http://www.inghist.nl/Onderzoek/Projecten/BWN/lemmata/bwn4/limperg>.
- Keyser, D. en D. Vulder (2004), *Strategische outsourcing: een analyse van de contractuele aanpak*, Mechelen, België: Wolters Kluwer.
- KPMG (2010), *De pensioenwereld in 2010*, Amstelveen: KPMG Advisory NV
- Limperg Instituut (1987), *Opvattingen over accountants*, Amsterdam: Limperg Instituut.
- Limperg jr, T. (1932/1933), *De functie van de accountant en de leer van het gewekte vertrouwen*, Vijftig jaar MAB, deel 2, 1974, pp. 234-235.
- Monroe, G. en D. Woodcliff (1994), An empirical investigation of the audit expectations gap: Australian Evidence, *Accounting and Finance*, vol. 34, pp. 47-86.
- Ojo, M. (2006), *Eliminating the audit expectations gap: Myth or reality?* Munich: Munich Personal RePEc Archive (MPRA).
- Porter, B. (1993), An empirical study of the audit expectation-performance gap, *Accounting and Business Research*, vol. 24, pp. 49-68.
- *Sarbanes-Oxley Act of 2002*; zie: http://pcaobus.org/About/History/Documents/PDFs/Sarbanes_Oxley_Act_of_2002.pdf.
- Sikka, P., A. Puxty, H. Willmot en C. Cooper (2003), *The impossibility of eliminating the expectations gap: Some theory and evidence*, Essex, UK: University of Essex.

Bijlage 1 Overzicht Pensioenfondsen

nr.	Namen van Pensioenfondsen die geparticipeerd hebben in het onderzoek*	BPF/OPF**
1	Pensioenfonds voor de nederlandse groothandel	BPF
2	Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij	BPF
3	Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Landbouw	BPF
4	Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Zeevisserij	BPF
5	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Mode-, Interieur-, Tapijt- en Textielindustrie	BPF
6	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Drinkindustrie	BPF
7	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Handel in Bouwmaterialen	BPF
8	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Meubelindustrie en Meubileringsbedrijven	BPF
9	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Reisbranche	BPF
10	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Zoetwarenindustrie	BPF
11	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf	BPF
12	Stichting Bedrijfstakpensioenfonds Zorgverzekeraars	BPF
13	Stichting Nedlloyd Pensioenfonds	OPF
14	Stichting Molenaarspensioenfonds	BPF
15	Stichting Pensioenfonds ABP	BPF
16	Stichting Pensioenfonds Atradius Nederland	OPF
17	Stichting Pensioenfonds Chevron	OPF
18	Stichting pensioenfonds FNV	BPF
19	Stichting Pensioenfonds KPN	OPF
20	Stichting Pensioenfonds Openbare Bibliotheken	BPF
21	Stichting Pensioenfonds Royal Leerdam	OPF
22	Stichting Pensioenfonds Smiths	OPF
23	Stichting Pensioenfonds voor de Tandtechniek	BPF
24	Stichting Pensioenfonds voor Personeelsdiensten	BPF
25	Stichting Pensioenfonds Werk en (re)Integratie	BPF
26	Stichting Pensioenfonds Zorg en Welzijn	BPF
* Niet alle respondenten hebben aangegeven van welke pensioenfondsen zij bestuurder zijn. ** BPF = Bedrijfstakpensioenfonds. OPF = Ondernemingspensioenfonds		