

AUDIO: JAARVERSLAG 2022

1. Audio in een notendop

INKOMSTEN

OPBRENGSTEN
in euro



625.325

▲ 32.001 (5%)

RESULTAAT
in euro



- 69.806

▼ - 70.121

BETALINGSTERMIJN
in dagen



43

▲ 8 (23%)

LEDEN

AANTAL GROEPEN



42

▲ 2 (5%)

KLANTENTEVREDENHEID



88%

=

INACTIEVE GROEPEN
tijdens voorbije 2 jaren



4

▼ 3 (43%)

DIENSTVERLENING

AANTAL OPDRACHTEN
excl. opvolgaudits



30

▼ 8 (21%)

DOORLOOPTIJD TRAJECT
in dagen



63

▲ 10 (19%)

PRODUCTIVITEIT



74,1%

▲ 0,9 (1%)

MEDEWERKERS

AANTAL VTE AUDITOREN



3,5

▼ 0,1 (3%)

VORMING PER AUDITOR
in uren extern



17

▼ 19 (53%)

ZIEKTEVERZUIM



3,6%

▲ 1,0 (38%)

2. Bestuursorganen

Deelgenoten met het grootste aantal gewogen stemmen duiden om de drie jaar de stemgerechtigde leden aan van het bestuursorgaan (zoals bepaald in de statuten van Audio). Dit heeft geleid tot een nieuwe samenstelling van de stemgerechtigde leden (zes) van de raad van bestuur in 2022. Daarnaast is ook de samenstelling van de stuurgroep die bestaat uit zes leden zonder stemrecht in de raad van bestuur gewijzigd. De raad van bestuur vergaderde vier maal in 2022 afwisselend fysiek en digitaal.

De algemene vergadering die is samengesteld uit de afgevaardigden van de deelgenoten kwam drie maal samen op hybride wijze. Ook de samenstelling van de algemene vergadering is gewijzigd om rekening te houden met het aangepaste aantal gewogen stemmen. De algemene vergadering besliste o.a. over de goedkeuring van het meerjarenplan, de vaststelling van de jaarrekening en ook de toepassing van een kostendekkingsbijdrage.

3. Personeel

Audio beschikt over een ervaren team van vijf auditoren. De ervaring en veerkracht van onze medewerkers bepalen in belangrijke mate de kwaliteit van onze dienstverlening. Alle auditoren hebben uitgebreide (praktijk)ervaring. Audio staat voor een open en verbonden samenwerking met de deelgenoten. De ervaring en openheid worden sterk geapprecieerd door de deelgenoten.

Een goede teamwerking bevordert de tevredenheid en het enthousiasme van het personeel. Dat blijkt o.a. uit de hoge personeelstevredenheid¹ en het lage ziekteverzuim. Het coachen en (bij)scholen van de medewerkers is belangrijk. In 2022 volgden de auditoren gemiddeld 17 uren externe opleiding. Kennisdeling door interne feedback is de norm; we plannen regelmatig interne opleidingsmomenten tijdens het teamoverleg en thema gesprekken waarbij bepaalde onderwerpen diepgaand worden besproken. Daarnaast kunnen de medewerkers "een buddy" inschakelen voor ondersteuning tijdens een opdracht.



Duidelijke terugkoppeling in mensentaal en een sterk plan van aanpak



Grondige en gespecialiseerde aanpak met kennis van en voeling met lokale besturen



Open en heldere manier van communicatie. Aangename samenwerking



¹ Audio voerde een personeelstevredenheidsmeting uit in 2021.

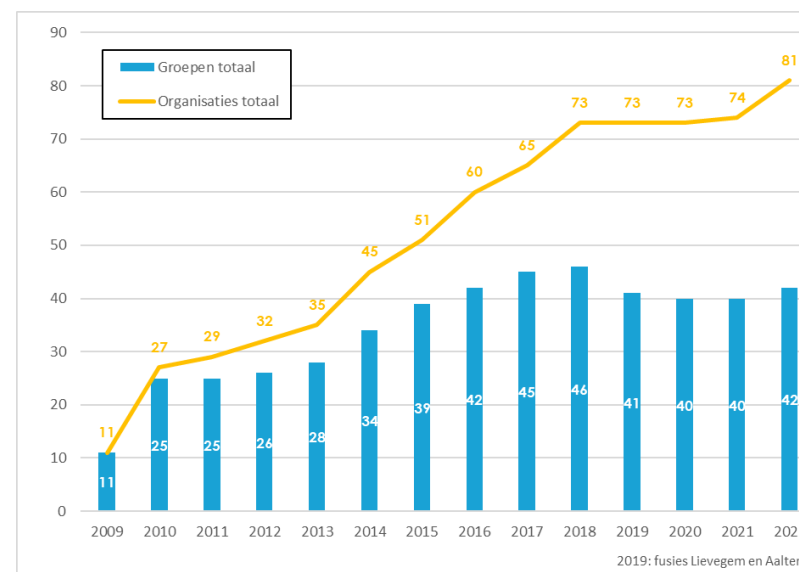
4. Doelstellingenrealisatie

Ook in 2022 heeft Audio vanuit zijn expertise en auditwerk, samen met de deelgenoten, bijgedragen tot de versterking van het organisatiebeheer bij zijn leden. Maar 2022 was ook een overgangsjaar met een nieuwe directeur, enkele nieuwe medewerkers en een nieuw samengestelde raad van bestuur. Samen hebben we hard gewerkt om het pad te effenen voor de volgende jaren en de dienstverlening aan onze deelgenoten verder te verbeteren. We kijken de toekomst met vertrouwen tegemoet en blikken zeker ook met tevredenheid terug op wat we als team samen met onze deelgenoten hebben bereikt in 2022. De moeilijke context in 2022 (vervolg Covid-19, Oekraïne, energie, hoge inflatie) ... maakte het onze leden en Audio niet makkelijk... Hieronder vindt u een korte toelichting bij de belangrijkste doelstellingen.

4.1. Groei van de vereniging

In de strategie van Audio is opgenomen dat de vereniging geleidelijk wil groeien met gemiddeld drie groepen per jaar, zodat de kwaliteit en professionaliteit steeds gewaarborgd blijven. Na drie jaren zonder groei (vooral impact van Covid-19 crisis), kende Audio in 2022 opnieuw een toename van het aantal leden. Audio gaf aan een aantal potentiële nieuwe deelgenoten toelichting over de werking van de vereniging en nam een aantal initiatieven om de naamsbekendheid van Audio te verhogen met o.a. een presentatie gegeven aan de vereniging van algemeen directeurs van openbare zorgbedrijven en aan de lokale financieel directeurs van de provincie Antwerpen. Tevens hebben we onze website vernieuwd waarbij bezoekers in één oogopslag een duidelijke omschrijving van onze diensten en de meerwaarde van Audio vinden en ervaringen van deelgenoten kunnen inkijken.

De vereniging kende een groei met twee groepen. Eind 2022 waren **42 groepen**² lid van Audio. Drie groepen traden toe, één besliste de samenwerking stop te zetten. In totaal leveren we diensten aan 81 organisaties: 36 steden of gemeenten, 37 OCMW's, 2 zorgverenigingen, 1 welzijnsvereniging, 2 hulpverleningszones, 2 autonome gemeentebedrijven en een ziekenhuis.

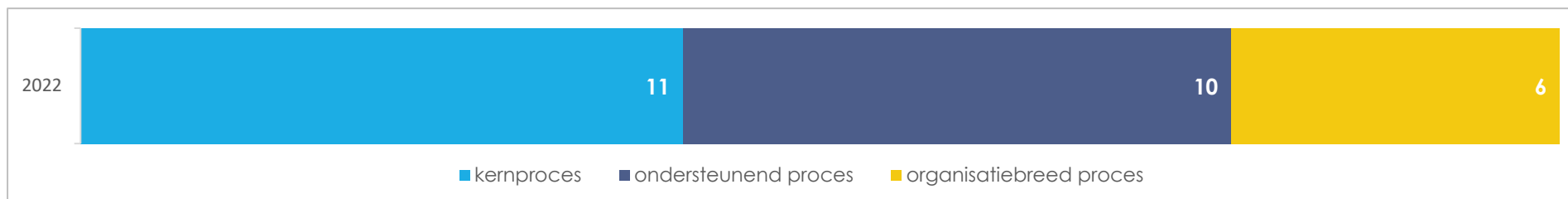


² een groep kan bestaan uit meerdere organisaties (rechtspersonen) bv. stad/gemeente, OCMW, zorgvereniging, ... actief binnen één en dezelfde stad of gemeente.

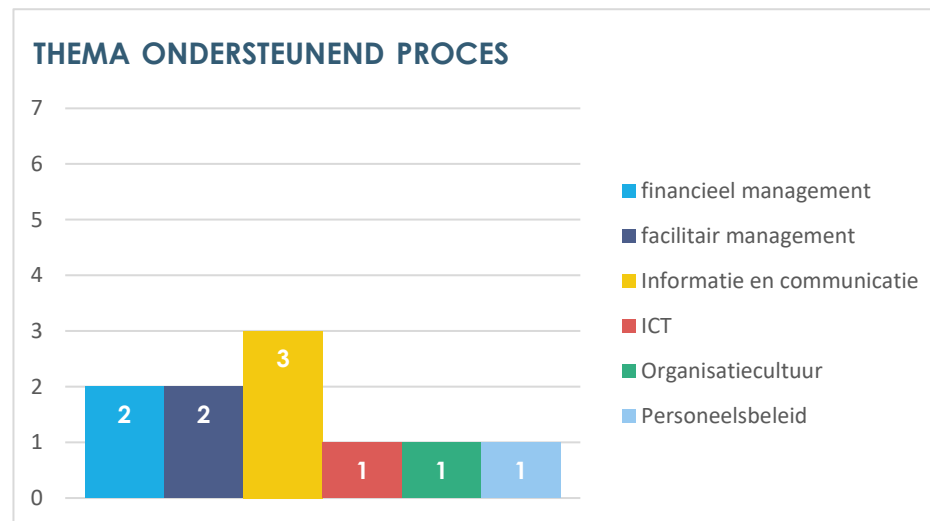
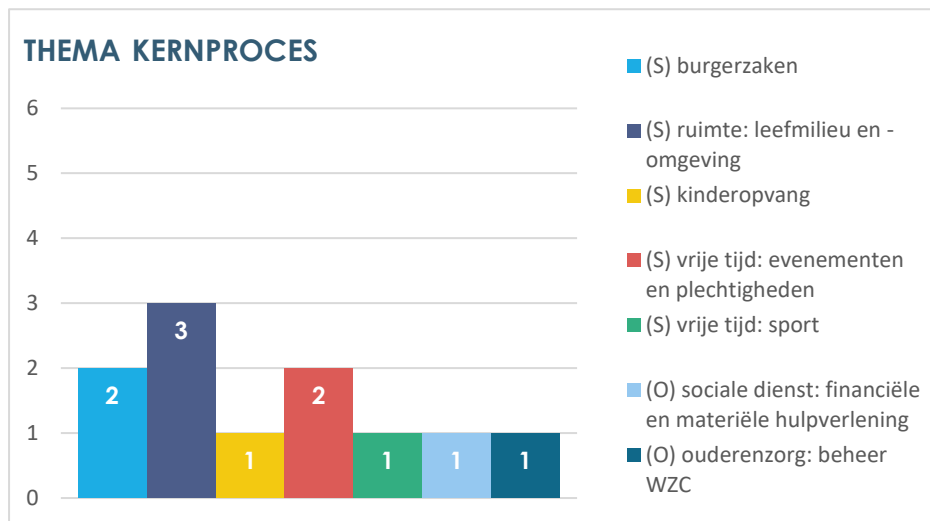
4.2. Dienstverlening: opdrachten per type – onze evaluatie van het organisatiebeheer

In totaal voerde Audio **30 opdrachten** uit in 2022, waaronder drie adviesopdrachten.

De balans inzake audits voor kernprocessen en ondersteunende processen is net als in 2021 ongeveer in evenwicht: iets minder dan 40% (10 van 27) van de auditopdrachten waren audits van ondersteunende processen, iets meer dan 40% (11 van 27) van kernprocessen. Ruim 20% (6 van 27) waren organisatie brede audits: vijf organisatie audits en een opdracht werklasmeting.



Op het vlak van ondersteunende diensten kwamen vooral informatie en communicatie (informatiebeheer, interne communicatie en vergaderen), financieel management (inkomende subsidies en budgetopmaak/-opvolging) en facilitair management (voorraadbeheer) aan bod. De evaluaties m.b.t. de kernprocessen zijn uiteenlopend met vooral (82%) audits voor gemeente of stad gerelateerde processen (burgerzaken, ruimte, vrije tijd en kinderopvang) en twee audits (18%) voor processen van de (voormalige) OCMW-diensten (sociale dienst en ouderenzorg).



(S)= dienstverlening stadsdiensten (O) = dienstverlening OCMW diensten

Evaluatie van het organisatiebeheer voor de uitgevoerde audits:

8%	zwak
46%	eerder zwak
33%	voldoende
13%	eerder sterk
-	sterk

Ongeveer de helft van de audits kregen een positieve evaluatie: 33% voldoende en 13% eerder sterk. Bijgevolg was het niveau van het organisatiebeheer voor de helft van de audits onvoldoende: 46% eerder zwak (tot voldoende) en 8% zwak.

Gemiddeld formuleerde Audio per audit elf sterke punten en elf verbeterpunten, waaronder zes "high" verbeterpunten (aanbevelingen wegens het vaststellen van een hoog risico). Vooral voor deze hoge risico's dienen de besturen maatregelen te nemen om te vermijden dat men (grote) schade oploopt bij het zich voordoen van het risico. Na een bepaalde periode gaat Audio via een opvolgaudit na of de geplande verbeteracties zijn uitgevoerd.

4.3. Opdrachten per entiteit



Audio is opgericht om de lokale besturen te ondersteunen bij het versterken van hun organisatiebeheer en -ontwikkeling via auditopdrachten en adviesverlening. Bij toetreding engageren de deelgenoten zich voor een samenwerking op lange termijn en het **regelmatig (jaarlijks) toekennen van opdrachten** (art. 9 van de statuten). Dit is nodig voor zowel de uitbouw van een sterk organisatiebeheer bij de deelgenoten als voor een kostendekkende en continue werking van Audio. De algemene vergadering besliste daarom in 2022 om vanaf 2023 een kostendekkingsbijdrage aan te rekenen aan deelgenoten die niet regelmatig (jaarlijks) een opdracht bestellen.

De voorbije drie jaar (2020-2022) bestelde net iets minder dan de helft van de groepen (45%) gemiddeld één audit- of adviesopdracht per jaar, negen groepen bestelden meer dan drie audit- of adviesopdrachten; acht groepen bestelden drie opdrachten ³. Dit is ongeveer in lijn met het resultaat van vorig jaar. Voor negen groepen voerden we twee opdrachten uit en acht groepen bestelden één opdracht. Vier groepen (waaronder twee hulpverleningszones en een welzijnsvereniging) bestelden geen opdracht tijdens de afgelopen drie jaar. Positief is dat een aantal groepen die de voorbije jaren geen audit bestelden, in 2022 opnieuw een opdracht hebben laten uitvoeren.

³ Deze resultaten zijn exclusief drie recent toetredende leden en een in 2022 uitgetreden lid.

4.4. Tijdsbesteding auditoren en duurtijd van een auditopdracht

De gemiddelde duurtijd van een audit bedroeg in 2022 18,5 dagen ⁴, iets hoger dan het gemiddelde van de afgelopen drie jaar (17,6 dagen).

Audio hanteert als norm dat 80% van de totale beschikbare tijd van de auditoren factureerbaar moet zijn. Van de totale te besteden tijd hebben we in 2022 74% aangerekend:

- het inwerken van twee nieuwe auditoren vereiste extra ondersteuning;
- de uitvoering van een aantal audits die eindigden boven budget (11% t.o.v. een norm van 5%) o.m. te wijten aan dubbele bezetting en annulaties van geplande vergaderingen zodat er minder efficiënt kan worden gewerkt.

Globale tijdsbesteding (%)			
		Norm	2022
auditgerelateerde activiteiten binnen budget (factureerbaar)	minimum	80,0	74,1
auditgerelateerde activiteiten boven budget	maximum	5,0	11,0
intern productieve tijd (projecten), vorming, reistijd	maximum	5,0	3,5
niet-auditgerelateerde activiteiten (teamoverleg, administratie, ...)	maximum	10,0	11,4
Totaal		100	100

4.5. Resultaten actieplan Audio inzake het rapporteringstraject

De voorbije jaren hebben we ingezet op een actieplan gebaseerd op de resultaten van de tevredenheidsbevragingen en de aanbevelingen n.a.v. de audit op audit en dat rekening houdt met de veranderende context en de strategie van Audio. Aandacht werd vooral besteed aan:

- het proces van de auditplanning;
- het rapporteringstraject met een debriefing, slotvergadering op basis van het ontwerpverslag en een versnelde en versterkte rapportering aan het auditcomité;
- het sterker opvolgen van de implementatie van de verbeteracties bij de deelgenoten;
- de methodiek van de tevredenheidsbevragingen.

Bovenstaande actiepunten zijn in 2022 nog verder en sterker verankerd in de dagelijkse werking. We geven hierna een overzicht van de voortgang en de resultaten van de verbeteracties.

1) De auditplanning

Voor 80% van de groepen gebeurt **de auditplanning op basis van een risicoanalyse** gebaseerd op een organisatieaudit uitgevoerd door Audio, Agentschap Audit Vlaanderen of een andere marktspeler of een zelfevaluatie.

Audio maakt jaarlijks een voorstel voor de auditplanning. Indien de deelgenoten hiervan willen afwijken, dienen ze dit te motiveren. Ongeveer de helft van de groepen stelde in 2022 een alternatieve audit voor wegens dringende of meer risicovolle uitdagingen, nog lopende veranderingstrajecten, personeelsswissels, ...

⁴ incl. de (standaardtijd voor een) opvolgaudit en de rapportering aan het auditcomité

2) Het rapporteringstraject

De invoering van het nieuwe rapporteringstraject heeft

- de **feedback en rapportering aan het management en de geauditeerden verankerd in het traject**. De laatste dag van de audit geeft de auditor een debriefing aan de algemeen directeur of procesverantwoordelijke met toelichting van de belangrijkste vaststellingen. Binnen de maand na de debriefing (2022: na gemiddeld 26 dagen) ontvangt het management het ontwerpverslag. De slotvergadering volgt na ongeveer twee weken waarbij de auditor aan de geauditeerden de bevindingen uiteenzet.
- de **feedback en rapportering aan het auditcomité versneld** wat leidt tot een grotere betrokkenheid van het beleid. Nadat het management het ontwerpverslag heeft gevalideerd, bezorgt Audio het verslag aan de leden van het auditcomité. Het auditcomité ontvangt het verslag gemiddeld na ongeveer twee maanden (2022: 63 dagen) na het afsluiten van het onderzoek (debriefing). In 2022 nam Audio deel aan 35 vergaderingen van het auditcomité bij 23 verschillende groepen. Sinds het nieuwe rapporteringstraject nam Audio bij ruim 80% van de groepen deel aan de vergaderingen van het auditcomité. Slechts voor enkele groepen verkiest het management om zelf toelichting te geven over het auditverslag aan het auditcomité. Voor de andere groepen waar Audio nog niet deelnam aan een auditcomité, voerden we recent geen audits uit.
- het **toezicht op de implementatie van de verbeteracties versterkt**. Wegens de corona- en Oekraïne-crisis is de uitvoering van meerdere opvolgaudits uitgesteld maar we stellen een positieve evolutie vast van het aantal opvolgaudits (voor ongeveer 70% van de uitgevoerde audits is een opvolgaudit uitgevoerd) en de implementatie van de verbeteracties. Voor ruim 80% van de geëvalueerde aanbevelingen met een hoog risico zijn de actieplannen gedeeltelijk (41%) of volledig (39%) uitgevoerd.



De gesprekken zorgen voor een verhoogde bewustwording van de problematiek, een verhoogde zichtbaarheid en een betere kennis van de werking.



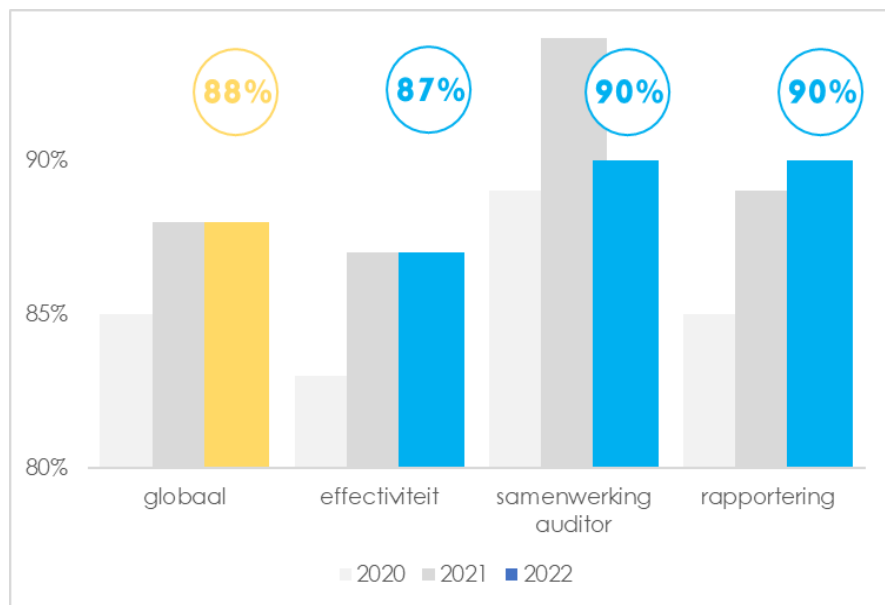
Op voorhand een duidelijk traject met voldoende terugkoppeling.



Uitgebreid verslag over alle positieve en werkpunten. Handig instrument om aan de slag te gaan binnen de werking.



3) Tevredenheidsbevraging



Audio hecht veel belang aan kwaliteitsbewaking -en verbetering. Net zoals tijdens voorgaande jaren hebben we de belangrijkste betrokkenen bevraagd na een audit. Voor 87% van de in 2022 uitgevoerde audits, waarvoor reeds een slotvergadering heeft plaatsgevonden, hebben we een antwoord ontvangen van één of meerdere van de bevroagden. De responsgraad is dus hoog.

De globale tevredenheid blijft op een zeer hoog niveau (88%). De effectiviteit behaalde een score van 87%, de samenwerking met de auditor een score van 90% en de kwaliteit van de rapportering een score van 90%. Op geen enkele van de individuele vragen kregen we een onvoldoende score. Er werd slechts zelden een score "matig" toegekend. In dit jaarverslag vindt u een aantal quotes die de tevredenheid van de geauditeerden weerspiegelt.

De deelgenoten vragen continu aandacht voor het delen van goede praktijken tijdens en na de audit. In onze laatste nieuwsbrief van 2022 hebben we goede praktijken opgenomen. We delen vanaf nu in elke editie van de nieuwsbrief goede praktijken met onze deelgenoten.