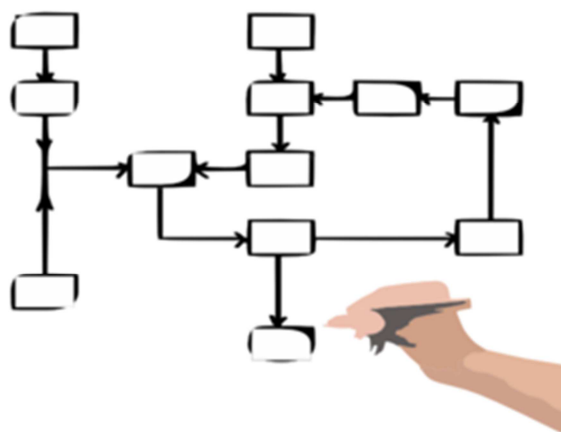
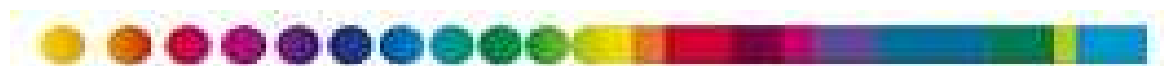


PROCESSEN FINANCIELE ADMINISTRATIE DEBITEUREN EN BETALINGSVERKEER



ROC Leiden en ID College
November 2016

Datum: November 2016
Projectleider: Zofia
Projectteam: Nihada, Joan, Willy en Neline
Reviewer: Bekir Acar



1. Inleiding

Dit handboek beschrijft de administratieve organisatie en maatregelen van interne controles van de financiële processen binnen het ROC X.

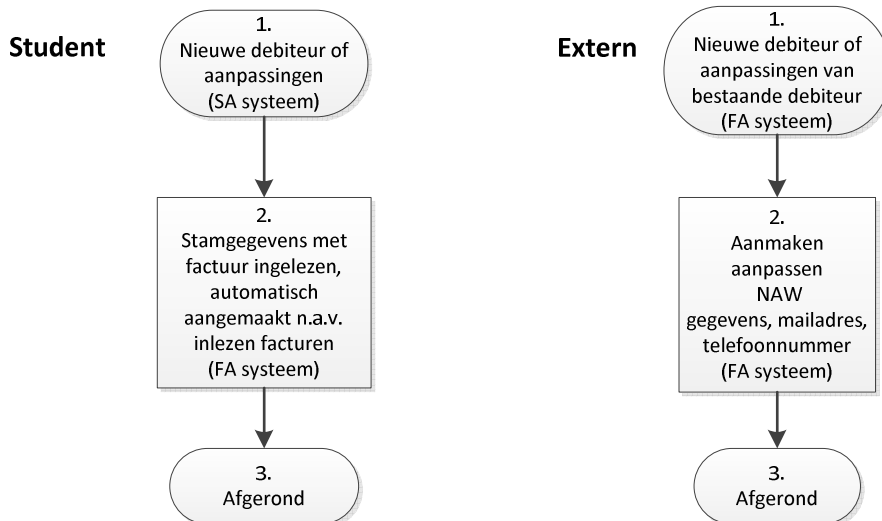
2. Proces Financieel Administratief- Debiteuren

- 2.1: Beheren Stamgegevens
- 2.2: Importeren factuurgegevens/ student stamgegevens /controle
- 2.3.1: Aanmaken van facturen: Detachering
- 2.3.2: Aanmaken van facturen: Incidenteel/ Contracten
- 2.3.3: Aanmaken van facturen: Credit nota's
- 2.4.1: Herinneringen/Aanmaningen niet student-gerelateerd
- 2.4.2: Herinneringen/Aanmaningen (incl. euroletter en incassotraject)
- 2.5: Restitutief formulier
- 2.6: Betalingsregelingen
- 2.7: Disputen

Ondersteunende processen + overige werkwijzen → Ontwerpfase verder uitwerken (Bijv. "Van Dijk (controles op creditfacturen)", AcceptEmail)



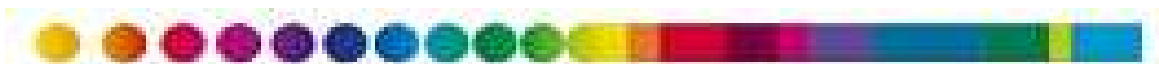
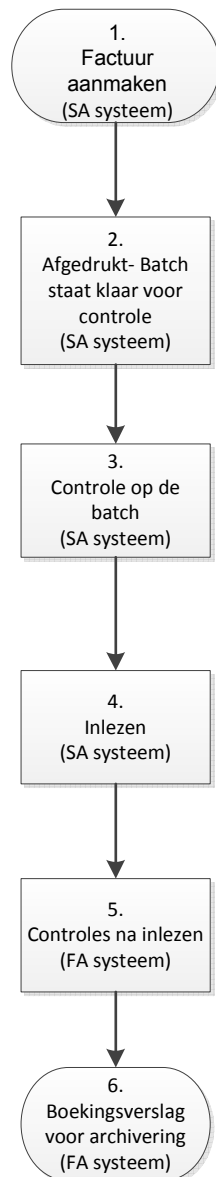
2.1 Beheren Stamgegevens



Proces Gewenste Situatie:	Beheren Stamgegevens
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Stamgegevens up-to-date houden
Proces Scope:	FA /SA /PSA
Proces Input:	Ontvangen van (NAW-)gegevens
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvangen van (NAW-) gegevens van (externe) debiteur 2. Externe debiteur > zelf gegevens aanmaken/ aanpassen 3. Debiteur student > NAW-gegevens worden automatisch aangepast na inlezen facturen vanuit KRD
Proces Output:	Stamgegevens zijn up- to-date
Afwijkingen van het Proces:	Nee
GAP Analyse:	De gegevens worden pas aangepast als er door SA facturen worden ingelezen; dus afhankelijk van tijdigheid .Gewenst is vaker updaten vanuit KRD Kwaliteit van koppeling verbeteren
Termijn van afhandeling:	Wekelijks



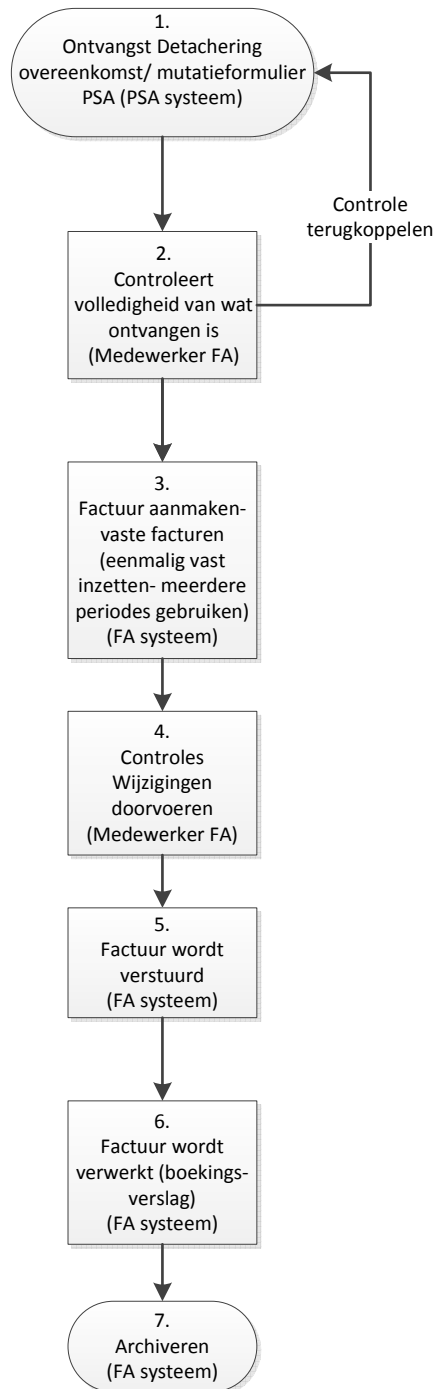
2.2: Importeren factuurgegevens/ student stamgegevens /controle



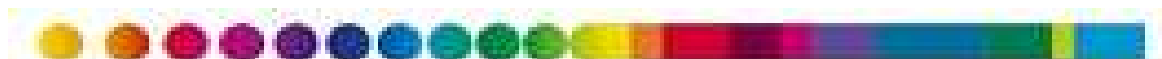
Proces Gewenste Situatie:	IMPORTEREN FACTUURGEGEVENS
Proces Eigenaar:	Hoofd SA/FA
Proces Doelstelling:	Factuurbatch snel, foutloos, in juiste periode inlezen
Proces Scope:	SA/FA
Proces Input:	Factuurbatch exporteren vanuit KRD
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facturen zijn aangemaakt, gecontroleerd, afgedrukt, verstuurd SA 2. Batch exporteren vanuit KRD SA 3. Signaleren naar FA SA 4. Importeren in financieel pakket: NAW + factuurgegevens SA 5. Controle op volledigheid en bedrag FA 6. Factuurregels vanuit KRD opslaan in EXCEL FA
Proces Output:	Facturen zijn geïmporteerd in financieel pakket
Afwijkingen van het Proces:	Handmatig via memoriaal als er foutmelding is.
GAP Analyse:	<p>Kostenplaatsen in KRD en financieel pakket moeten overeenstemmen – tijdig communiceren indien er wijzigingen zijn FA → SA</p> <p>De NAW gegevens moeten frequenter worden ververs in financieel pakket.</p> <p>Nu gebeurt dit alleen als er een factuur wordt ingelezen</p>
Termijn van afhandeling:	Begin schooljaar dagelijks, later wekelijks of minder frequent als SA melding maakt



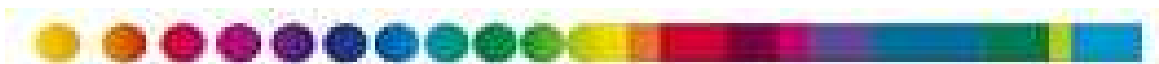
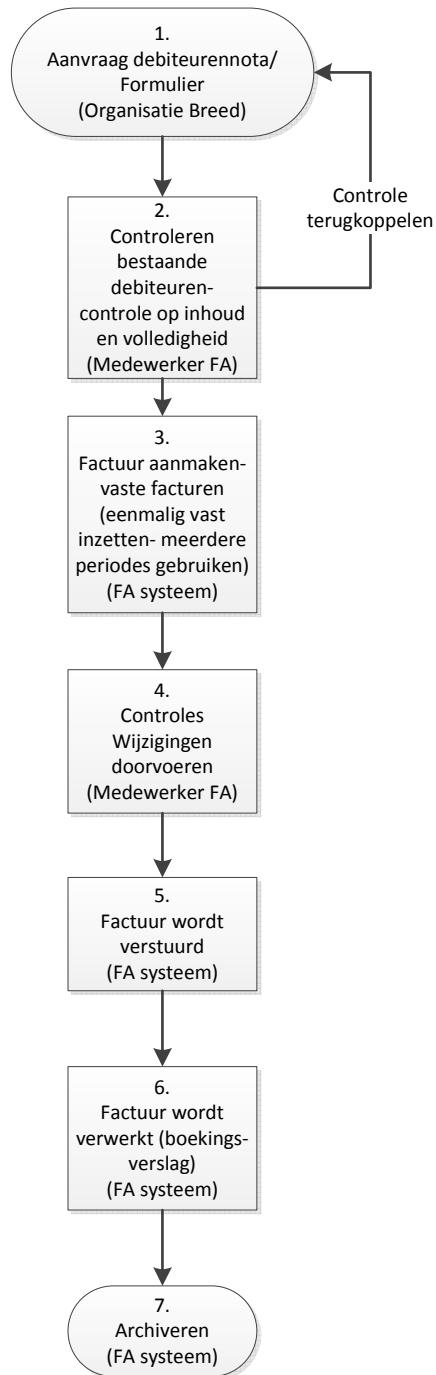
2.3.1: Aanmaken van facturen: Detachering



Proces Gewenste Situatie:	Factuurverwerking (aanmaken detachering)
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Tijdig versturen facturen en opbrengsten in de juiste periode registreren
Proces Scope:	PSA/FA
Proces Input:	Detacheringsovereenkomsten Ingevulde mutatieformulier detachering naar derden
Proces Flow: (wat bedoel ik met...?)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1^e Controle volledigheid (verplichte documenten/velden/omschrijving/NAW gegevens/ BTW/ routenummer i.v.m. Gemeenten) 2. Aanmaken vaste facturen- <i>omschrijving factuur wordt elke periode aangepast</i> 3. 2^e Controle (disputen/feedback/inhoud op gegevens) terugkoppelen aan PSA 4. Ontvangen van wijzigingen 5. Wijzigingen doorvoeren
Proces Output:	Verstuurde factuur
Afwijkingen van het Proces:	Nee
Kaders:	Alleen volledige-, tijdige-, getekende- en geaccepteerde overeenkomsten/mutatieformulieren worden in behandeling genomen
GAP Analyse:	ROC Leiden: Kaders moeten verstrekt worden + digitaal werken (1 → 2) ID C: Digitaal werken, Duidelijker afspraken in input, moet sneller opgeleverd worden i.v.m. periodeafsluiting, minder correcties- op tijd corrigeren (i.v.m. periodeafsluiting)
Termijn van afhandeling:	Maandelijks



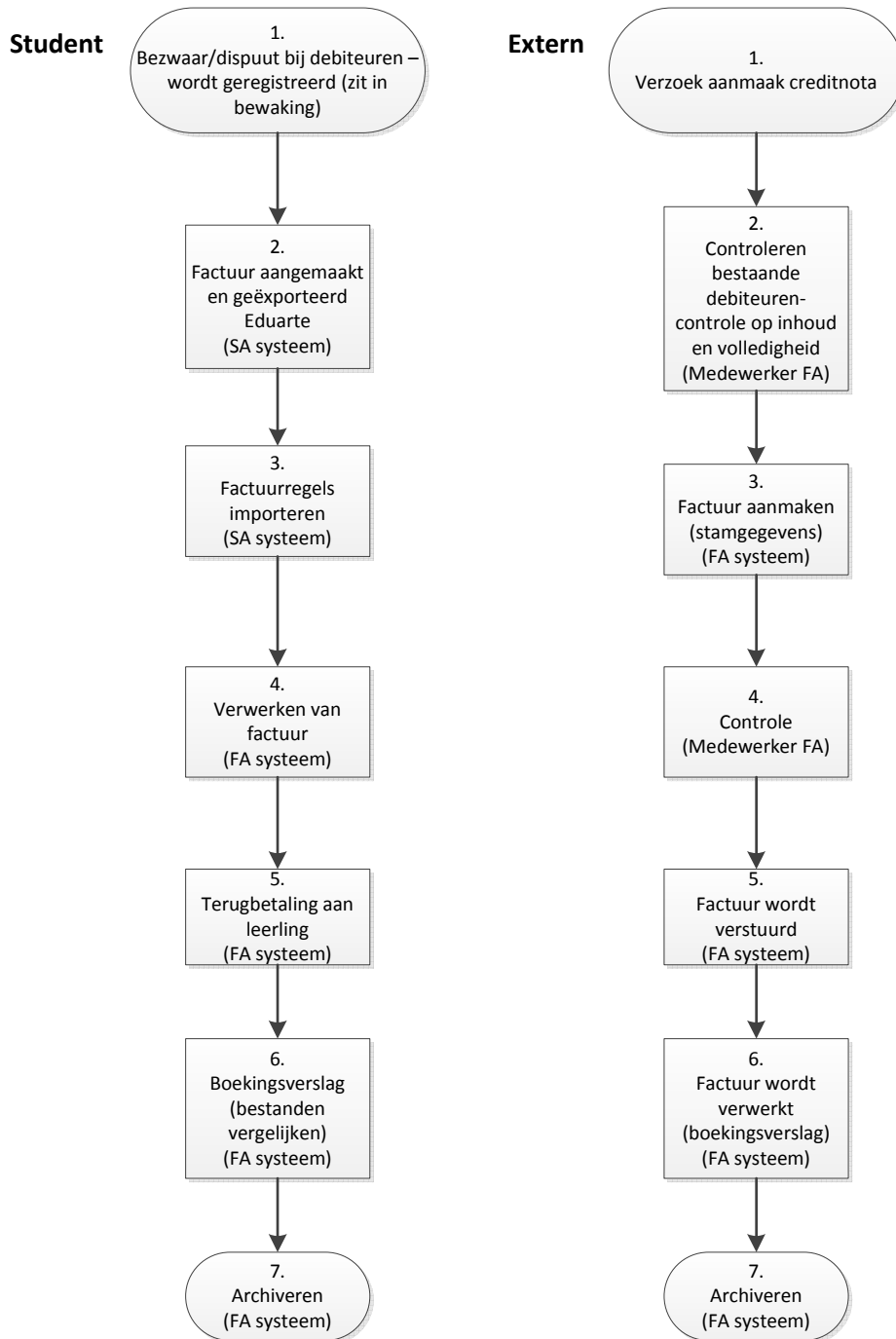
2.3.2: Aanmaken van facturen: Incidenteel/ Contracten



Proces Gewenste Situatie:	Factuurverwerking (Incidenteel/contracten)
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Versturen facturen en opbrengsten in de juiste periode boeken
Proces Scope:	FA/domein/team
Proces Input:	Ontvangen aanvraag aanmaken debiteurennota (Synergy)
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controle op volledigheid (NAW gegevens, codering, BTW, bijlage) 2. Factuur aanmaken. 3. Controle/ analyse (juist en compleet factuur)
Proces Output:	Verstuurde factuur
Afwijkingen van het Proces:	Geen
GAP Analyse:	Risico: overzichtelijk maken van contracten aan derden- contract beheer? Beleid- alle contracten in een systeem opslaan in een Contract systeem (met workflow) zoals "TBlox" (kosten/opbrengst) of Decos?
Verbeterpunt	Alleen volledig aangeleverde aanvragen worden in behandeling genomen
Termijn van afhandeling:	Dagelijks



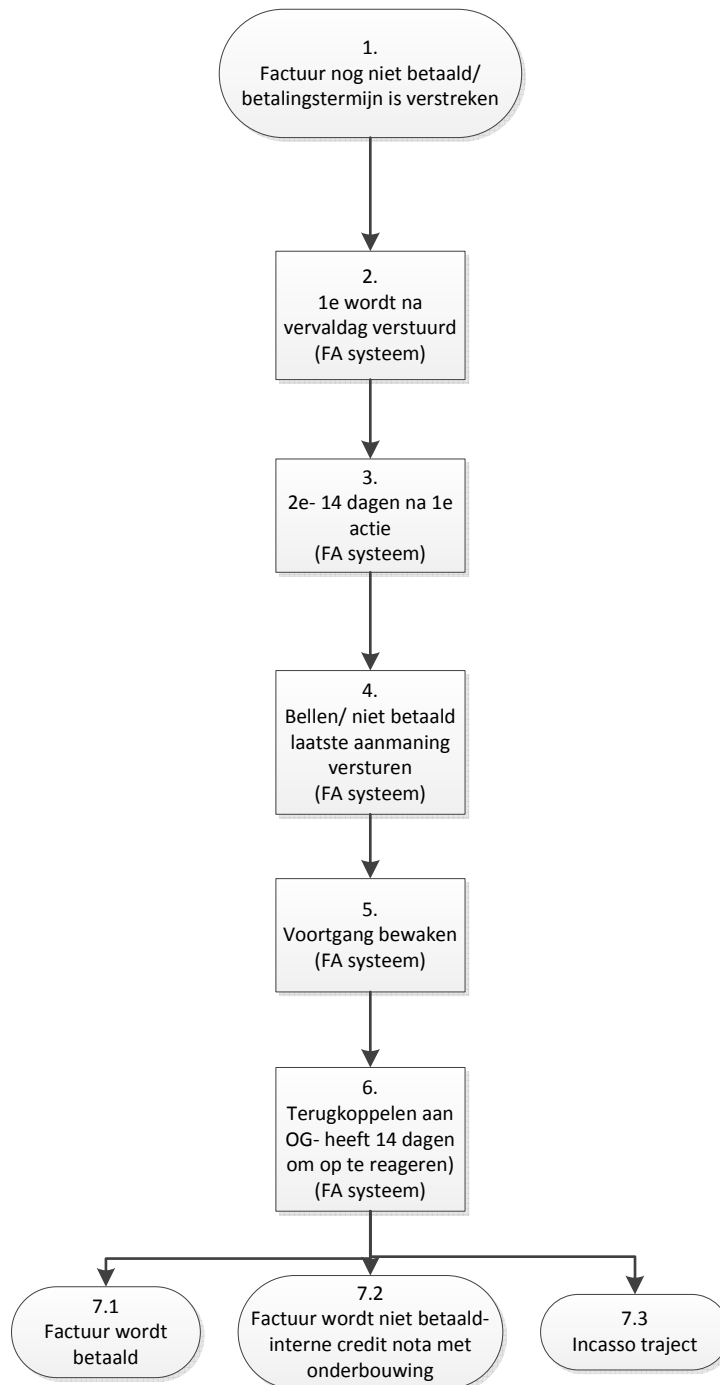
2.3.3: Aanmaken van facturen: Credit nota's



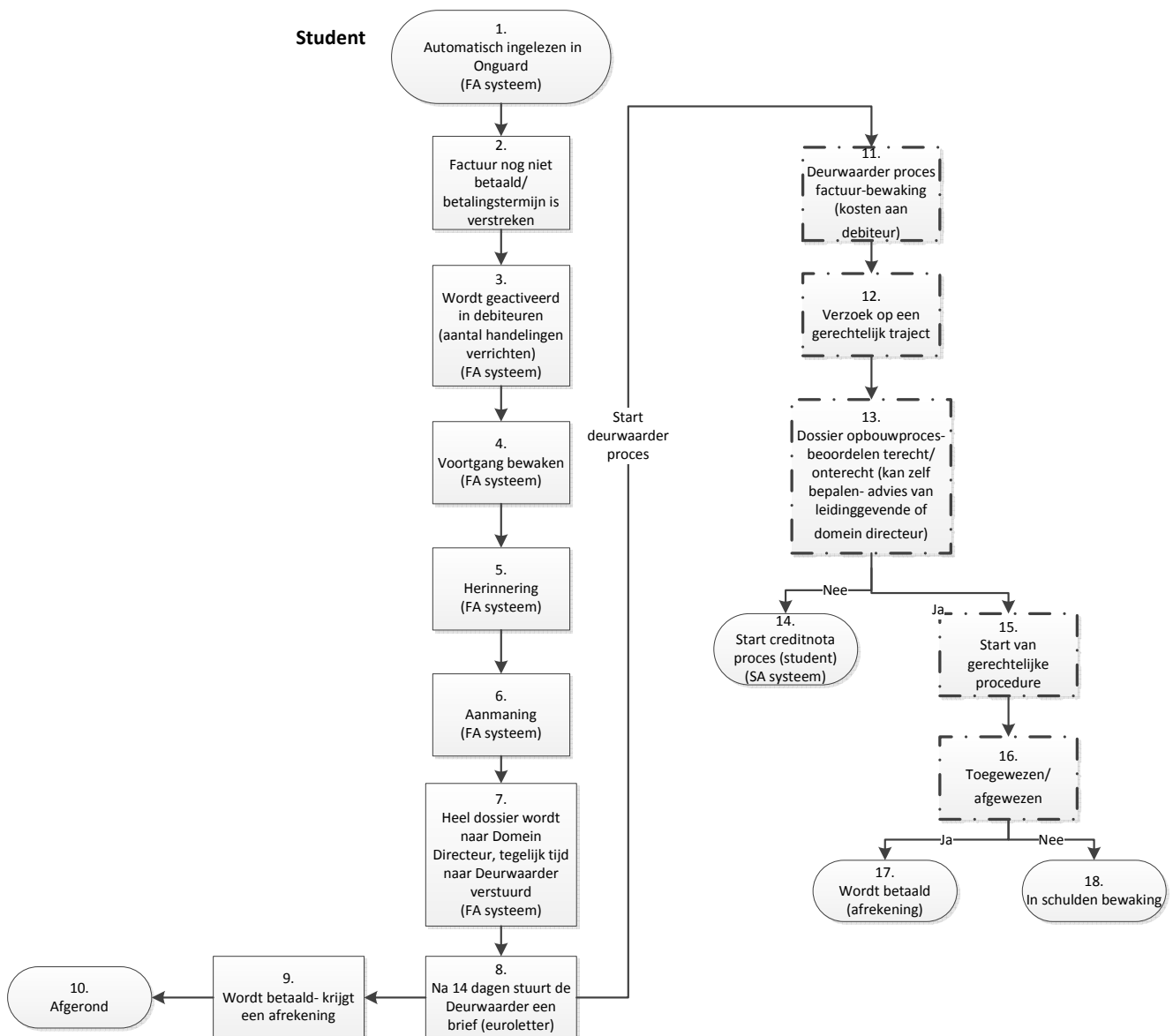
Proces Gewenste Situatie:	Factuurverwerking (Creditnota)
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Correctie op factuur
Proces Scope:	Studentenadministratie/debiteurenadministratie/domein/team
Proces Input:	Aanvraag creditnota Overzicht herberekening
Proces Flow:	4. Creditnota wordt in het FA systeem of Eduarte aangemaakt. 5. Inlezen van creditnota vanuit Eduarte 6. Controle credit regel (Eduarte) 7. Controle boeking creditnota
Proces Output:	Verstuurde creditnota
Afwijkingen van het Proces:	Geen
GAP Analyse:	Controles op credit regels Risiko: Deskundige medewerkers (boekhoudkundig moeten zijn)
Termijn van afhandeling:	Creditnota's van Eduarte Afstemming Creditnota's van FA- dagelijks



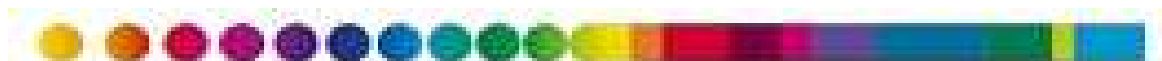
2.4.1: Herinneringen/Aanmaningen Extern- niet student gerelateerd



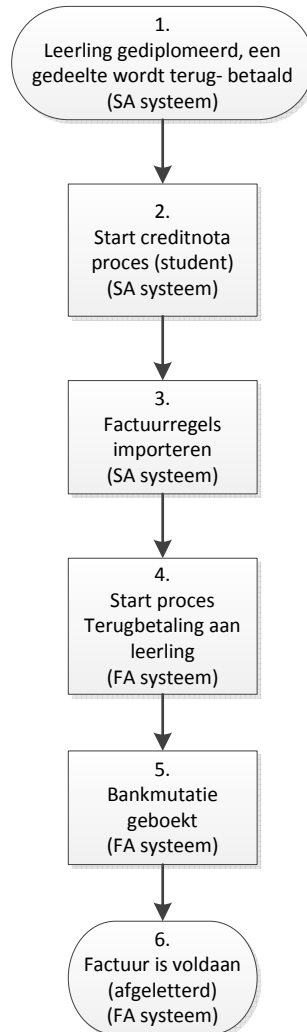
2.4.2: Herinneringen/Aanmaningen (incl. euroletter en incassotraject)



Proces Gewenste Situatie:	Herinneringen/Aanmaningen
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Innen van de factuur
Proces Scope:	Studentenadministratie/debiteurenadministratie/domein/team
Proces Input:	Openstaande post met verstreken betaaltermijn
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 8. O.b.v. de vervaldatum biedt het FA systeem een Werklijst en brief acties aan 9. Acties selecteren en verzamelen in een batch om uit te printen/mailen 10. 1^e actie- herinnering na vervaldatum (alle debiteuren) 11. 2^e actie- herinnering na 14 dagen na 1^e actie (alle debiteuren extern) Aanmaning (voor studenten) 12. In het FA systeem worden alle binnenkomende correspondenties geregistreerd. 13. Inkomende disputen registreren 14. Registreren betalingsregelingen 15. Laatste actie (escaleren)- tijdens overdracht naar Deurwaarder, wordt gecommuniceerd met de desbetreffende domein directeur
Proces Output:	Verstuurde herinnering/aanmaning Geregistreerde dispuut/betalingsregeling
Afwijkingen van het Proces:	Bij Gemeentes en Instellingen heet bief aanmaning 2 ^e herinnering.
GAP Analyse:	ROC- doet via het FA systeem i.p.v. boekhoudpakket; Keuze van deurwaarder?
Termijn van afhandeling:	Dagelijks



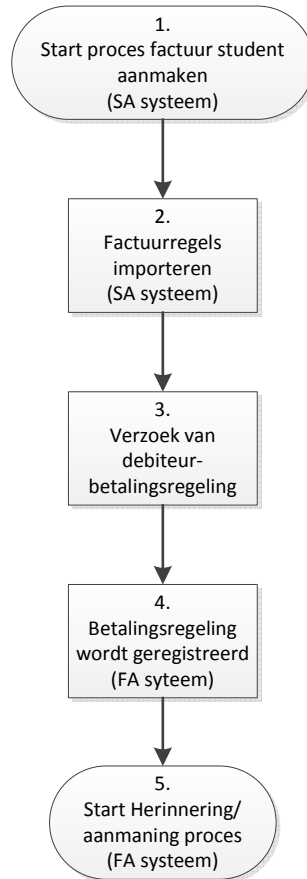
2.5: Restitutief formulier



Proces Gewenste Situatie:	RESTITUTIEFORMULIER CURSUSGELD	
Proces Eigenaar:	Hoofd SZ	
Proces Doelstelling:	Terugbetaling Cursusgeld BBL i.v.m. diplomering	
Proces Scope:	SZ/FA	
Proces Input:	Ontvangst Restitutiefomulier	
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controle Restitutiefomulier 2. Aanmaken Creditfactuur (indien terecht) 3. Inlezen Factuurbatch 4. Controle Debiteurenkaart 5. Indien terecht, terugbetaald op hetzelfde nummer waar betaling vandaan is gekomen 6. Opdracht terugbetaling invoeren in de bank 	<p>SA</p> <p>SA</p> <p>SA/FA</p> <p>FA</p> <p>FA</p> <p>FA</p>
Proces Output:	Restitutie Cursusgeld	
Afwijkingen van het Proces:	Nee	
GAP Analyse:	Formulier zo duidelijk mogelijk voor student	
Termijn van afhandeling:	Terugbetaling binnen 14 dagen	



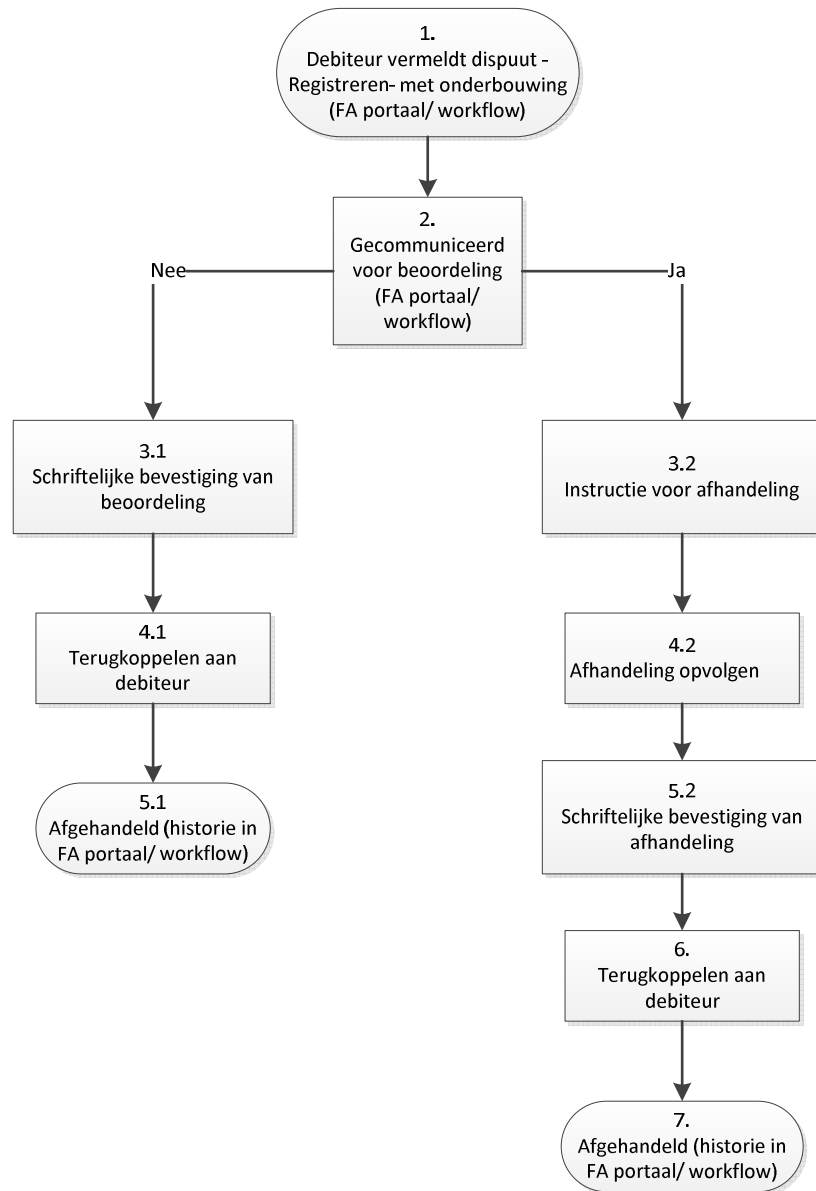
2.6: Betalingsregelingen



Proces Gewenste Situatie:	Betalingsregelingen
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Beheren/ bewaken Betalingsregelingen
Proces Scope:	FA/ SA
Proces Input:	Ontvangen van verzoeken voor betalingsregeling
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontvangen van verzoek Betalingsregeling student/ overige diensten 2. Betalingsregeling registreren in het FA systeem 3. Beheren/ bewaken van de regelingen door FA 4. Indien nodig > betalingsherinnering sturen/ bellen
Proces Output:	Inzicht in afspraken Betalingsregelingen
Afwijkingen van het Proces:	nee
GAP Analyse:	Gaat er (op verzoek) in 3-en gefactureerd worden, of houden we 1 factuur aan waar (op verzoek) een betalingsregeling voor gemaakt kan worden ?
Termijn van afhandeling:	Dagelijks/wekelijks



2.7: Disputen



Proces Gewenste Situatie:	(Oplossen van) Disputen
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Tijdige en correcte afhandeling van disputen
Proces Scope:	FA/ SA/ PSA/ Domein
Proces Input:	Ontvangen dispuut via email/ telefoon/ Beoordeeld als dispuut te behandelen
Proces Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dispuut registreren in het FA systeem (Portaal/ workflow) 2. Dispuut laten beoordelen door betreffende afdeling (contactpersoon) 3. Dispuut wordt , (indien mogelijk) afgehandeld door FA/Domein 4. Terugkoppeling naar (externe) debiteur 5. Afgehandelde historie in het FA systeem vast leggen
Proces Output:	Dispuut is afgehandeld
Afwijkingen van het Proces:	nee
GAP Analyse:	<p>Duidelijkheid in afwikkeling/ terugkoppeling naar (externe) debiteur, door wie ? Onderwijs en FA- goed afstemmen met Onderwijs</p> <p>Duidelijkheid maken van verantwoordelijkheden- SA factureert dus het moet afgehandeld door SA worden</p>
Termijn van afhandeling:	Dagelijks



3. Proces Financieel Administratief- Betalingsverkeer

- 3.1: Terugbetaling aan Studenten/Debiteuren
- 3.2: Betalingsverkeer (Algemeen- bankboeking)
- 3.3: Incasso Machtiging
- 3.4.1: Kassa → *Voorstel om dit af te schaffen is nu in behandeling*
Vervangt door "**Inkomende kasstromen**"?

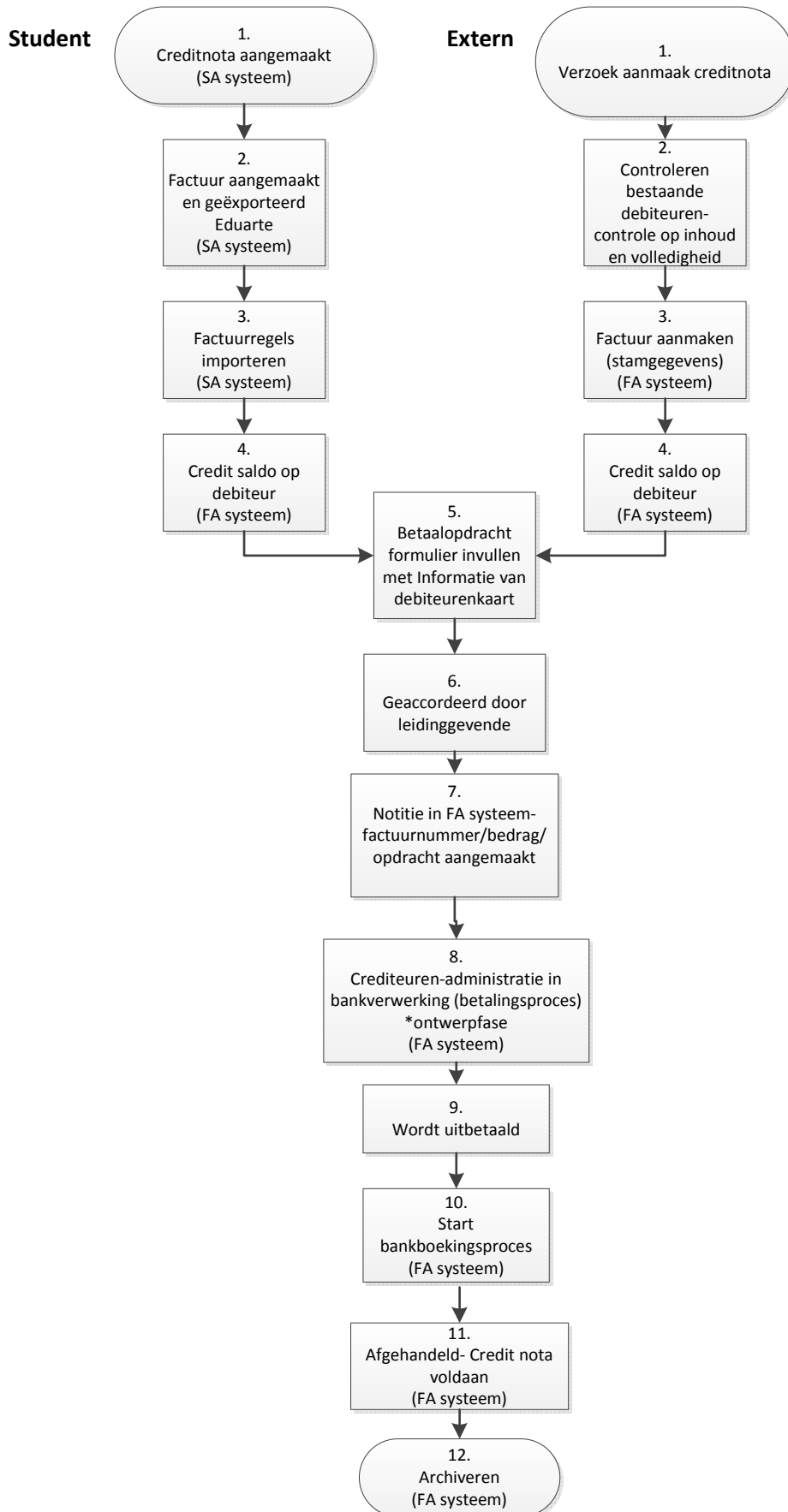
Overige processen:

Processen Inkomsten: Vorderingen → Ontwerpfase

1. Subsidies en bijdragen/beschikkingen (OCW)
2. Inkomsten (verkoop aan derden) bijv. factuur incidenteel
3. Doorbelasting van uitgaven (bijv. lening/ wij betalen Van Dijk voor een boek- student i.p.v. op solidariteitsfonds boeken, ontvangt geld op een later moment)
4. Door te betalen bedragen (bijv. verzekeringsbetalingen)



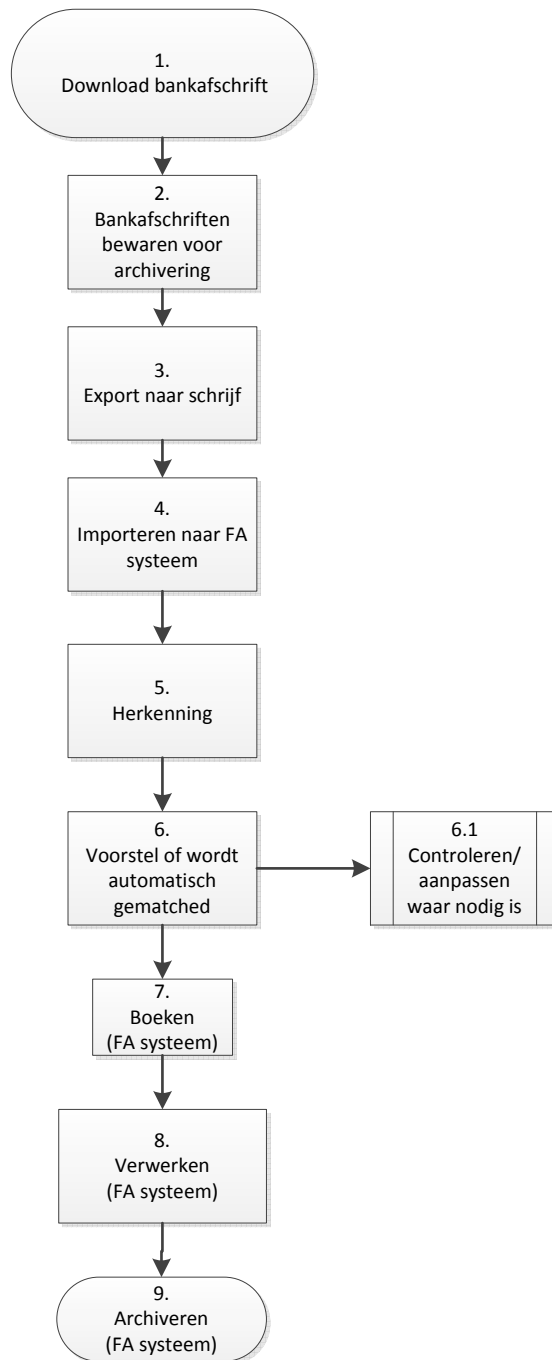
3.1 Terugbetaling aan leerlingen en overige debiteuren



Proces Gewenste Situatie:	Terugbetaling aan Leerlingen/ Overige debiteuren
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Verwerken van creditnota's aan studenten/debiteuren
Proces Scope:	FA/SA/Debiteuren
Proces Input:	Import factuur regels van aangemaakte creditnota's Eduarte in het FA systeem
Proces Flow: (wat bedoel ik met...?)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Import factuur regels credit saldo debiteur 2. Het FA systeem- lijst credit bedragen 3. Controle debiteurenkaart 4. Betaalopdracht formulier invullen met debiteurenkaart 5. Accordering leidinggevende voor betaling 6. Notitie in het FA systeem (Portaal/workflow) dat betaald opdracht afgegeven is aan crediteurenadministratie voor terugbetaling
Proces Output:	Creditnota wordt uitbetaald
Afwijkingen van het Proces:	Nee
Kaders:	Tijdig/regelmatig inlezen van batches
GAP Analyse:	
Termijn van afhandeling:	Dagelijks



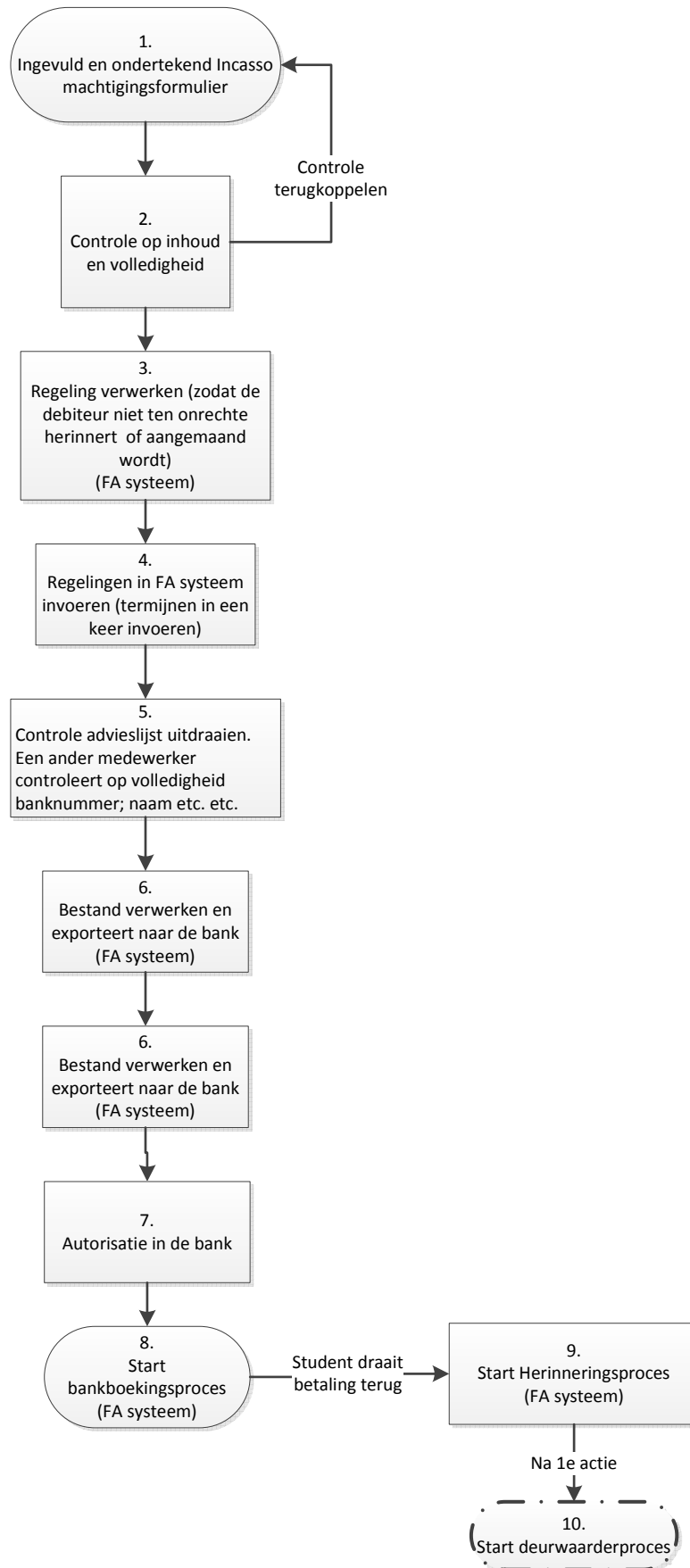
3.2 Betalingsverkeer (Algemeen- bankboeking)



Proces Gewenste Situatie:	Betalingsverkeer algemeen
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Verwerken van openstaande vorderingen van debiteuren
Proces Scope:	FA/SA/Debiteuren
Proces Input:	Downloaden van bankmutaties en exporteren/importeren in het FA systeem
Proces Flow: (wat bedoel ik met...?)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Download van afschriften afdrukken 2. Exporteren van de bank naar schijf 3. Importeren in het FA systeem match wordt gelijk gemaakt met debiteur en of factuur 4. Controleren of er een juiste match is en of er iets aangepast moet worden. 5. Boekingsverslag afdrukken voor controle 6. Verwerken van de Bankmutaties
Proces Output:	Juiste verwerking bankmutaties
Afwijkingen van het Proces:	Nee
Kaders:	Verplichte veld bij referentie anders geen match in het FA systeem
GAP Analyse:	ROC- meer geautomatiseerd
Termijn van afhandeling:	Dagelijks



3.3: Incasso Machtiging



Proces Gewenste Situatie:	Incasso Machtiging
Proces Eigenaar:	Hoofd FA
Proces Doelstelling:	Incasseren openstaande vorderingen debiteuren
Proces Scope:	FA/SA/Debiteuren
Proces Input:	Ingevuld en ondertekend Incasso machtigingsformulier
Proces Flow: (wat bedoel ik met...?)	<ol style="list-style-type: none"> 7. Controleren op volledigheid van ingevulde machtigingsformulier 8. 1^e actie- Regeling in het FA systeem verwerken (zodat de debiteur niet ten onrechte herinnert of aangemaand word) 9. 2^e actie- Regeling in het FA systeem invoeren (termijnen in een keer invoeren) 10. Controle advieslijst uitdraaien. Een ander medewerker controleert op volledigheid banknummer; naam etc. etc. 11. Bestand verwerken en exporteert naar de bank 12. P&C fiatteert het aangebonden bestand
Proces Output:	Boeken van de bank
Afwijkingen van het Proces:	Nee
Kaders:	Niet ontvangen machtigingen bij debiteurenadministratie
GAP Analyse:	ID College- Vavo studenten (een overzicht) betalingsregelingen i.p.v. incasso
Termijn van afhandeling:	Dagelijks

