

Weg met de cliënt

TOM NIEROP



FOTO: SIMONE VAN ES

Bij een nieuw jaar horen goede voornemens. Een suggestie voor controlerend accountants: schrap de term 'cliënt' uit het professionele woordenboek. Zeker in de hogere zakelijke regionen. Het is namelijk een van meest verhullende en glibberige woorden uit het zakelijk jargon. Natuurlijk, een accountant die een bakker bijstaat met administratie en fiscaal advies, verleent diensten aan een 'cliënt' - hoewel hij gewoon 'klant' zal zeggen. Maar om een beursgenoteerd bedrijf waar verplicht de boeken worden gecontroleerd, steevast 'cliënt' te noemen is een bangelijke miskening van de werkelijkheid. Het is op zijn minst naïef, in het ernstigste geval verdacht en in elk geval het begin van een riskante glijbaan.

Je ziet de term cliënt ook elders. En ook dan klinkt hij vaak potsierlijk. Zo introduceerde de belastingambtenaar die de administratie van een van mijn ondernemender familieleden kwam doorlichten, zich bij eerste kennismaking als diens 'cliëntmanager'. Het is een erfenisje uit de softe jaren zestig en zeventig, waarin veel als te 'confronterend' beschouwde zaken werden gehuld in boterzachte eufemismen. Zo evolueerden steuntrekkers via uitkeringsgerechtigden tot cliënten van de sociale dienst, en werden psychiatrische patiënten eerst 'pupillen' en later - daar ook al - cliënten van de inrichting. Cabaretier Vincent Bijlo veegde ooit de vloer aan met zulke angsthastaal door voor te stellen hem niet langer 'blind' te noemen, maar 'visueel uitgedaagd'. De politie spreekt bij het arresteren van criminelen nog net niet van cliënten, maar wie weet komt het er nog eens van. Een jongerenwerker in het Rotterdamse Zuiderpark sprak na het oppakken van tien jongelieden die zich onder meer bezighielden met autokraken, berovingen en het molesteren van homo's, tenminste doodleuk van zijn cliënten. Verhulling komt in allerlei sectoren voor. Bij het ROC Amsterdam is bijvoorbeeld het - blijkbaar denigrerende - woord 'leerling' taboe verklaard. Directrice en bewaking van de school spreken er consequent over 'deelnemers'.

Vaak is het meer belachelijk dan kwalijk. Maar juist in het geval van accountants ligt het anders. Het dwangmatig gebruik van het stroopsmeerderige en ontzag uitdrukken 'cliënt' - zelfs 'klant' is blijkbaar niet goed genoeg - getuigt van een riskante psychologische worsteling. Terwijl nieuwe richtlijnen op het gebied van bijvoorbeeld fraudepreventie expliciet spreken van *professional skepticism*, accountantsorganisaties eindelijk duidelijker onafhankelijk stelling beginnen te nemen en zelfs de voorzitter van de Amerikaanse beroepsorganisatie AICPA - niet het meest veranderingsgezinde accountancylichaam op aarde - waarschuwt "er niet van uit te gaan dat het management eerlijk is", blijft het professionele taalgebruik van een suikerlaagje voorzien. De 'cliënten' zijn overal, maar 'gecontroleerden' worden slechts zelden waargenomen. Dat is vreemd en verwarrend. Tijd voor verandering dus. Voor bange accountants is 'klant' nog heel even toegestaan, om af te kicken. 'Opdrachtgever' kan desgewenst een volgend tussenstapje zijn. Maar zullen we daarna gewoon spreken van gecontroleerde?

Daar komt bij dat gecontroleerden zelf de accountant ook niet zien als gezellige dienstverlener, getuige bijvoorbeeld de misleidende dossier-, plak- en kopieercreativiteit bij Ahold en Parmalat. Natuurlijk, dit zijn de extremere uitzonderingen. Maar als alle gecontroleerden sneeuwuitjes waren, waren er helemaal geen accountants nodig.