

Smaak

Afgelopen jaar ben ik op vakantie geweest naar Amerika en heb daar zowel een

groot aantal natuurparken bezocht alsook Las Vegas. De natuur is prachtig, maar het is een raar land.

Het is een land van onbegrensde mogelijkheden, maar de plek van het navigatiesysteem is voorgeschreven. Overal staan borden om verstandig om te gaan met het milieu, maar alle hotelkamers hebben airconditioning die voldoende is voor een kantoorpand en iedereen rijdt rond met een draaikolk in de benzinetank.

Bijzonder vind ik ook de onzinnige waarschuwingen die overal terugkomen. Bij de ingang van een restaurant staat vaak de waarschuwing dat het drinken van wijn slecht kan zijn voor een zwangerschap. De waarschuwing dat een overvloedig gebruik van wijn de kans op zwangerschap kan vergroten ontbreekt overal.

Het eten in Amerika is ronduit slecht. Ik ben geen tegenstander van fastfood, maar er moet wel smaak aan zitten. Dat is in Amerika niet te vinden. In bijna drie weken tijd heb ik twee keer lekker gegeten.

Bovendien krijg je weinig tijd om te eten. Zodra je aan tafel zit, heb je de menukaart in handen. Je moet snel bestellen en het wordt nog sneller bezorgd. De rekening ligt er al voordat iedereen is uitgegeten. Sommigen beschouwen dit als servicegericht. Ik vind het ronduit onbeschoft. Service moet gericht zijn op de eisen van de gebruiker. In mijn geval was daar geen sprake van.

Accountantscontrole wordt door velen gezien als een commodity. Deels is dat waar. Het eindproduct bestaat vaak uit dezelfde voorgeschreven teksten.

Behalve in lettertype valt daar weinig onderscheidend vermogen uit te halen. Twee zaken zijn echter belangrijk. Ten eerste moet het eindproduct gedragen worden door de onderliggende werkzaamheden en van goede kwaliteit zijn. Een randvoorwaarde die niet meteen zichtbaar is. Op een plaatje kan een hamburger er best smakelijk uit zien. De praktijk is weerbarstiger.

Daarnaast is er nog het proces om tot het eindproduct te komen. Dat kan op verschillende manieren plaatsvinden. Door als een belastingcontroleur de contacten met de klant te onderhouden en een formele insteek te hanteren. Of door op een betrokken en integere wijze de controle uit te voeren, met als gemeenschappelijke doel het afleggen van betrouwbare verantwoording. Aandacht voor de klant en aandacht voor de vaktechnische aspecten. Dat vergt een andere insteek dan het verstrekken van een commodity-product.

Laten we er in ieder geval voor zorgen dat aan onze producten wel voldoende smaak zit.



HOMME IDZERDA

‘Op een plaatje kan een hamburger er best smakelijk uit zien. De praktijk is weerbarstiger.’

Accountant.nl

Voor eerdere columns en reacties zie Accountant.nl.