

ACCOUNTANTSDAG 2013

Goed werk leveren en beter communiceren

Accountants moeten beter communiceren, concludeerde NBA-voorzitter Huub Wieleman uit het reputatieonderzoek van de Erasmus Universiteit, dat op de Accountantsdag 2013 werd gepresenteerd. Niet alleen met de klant en de stakeholders, maar ook met elkaar. Verder moet de accountant gewoon zijn werk goed doen.

TEKST: LEX VAN ALMELO | BEELD MARJA BROUWER

Voordat de 1.300 deelnemers naar de RAI togen, hadden zij in de krant kunnen lezen dat de accountantscontroles niet alleen bij de top, maar ook bij SRA-kantoren tekortschieten. Tegen die achtergrond viel de uitkomst van het reputatieonderzoek niet tegen. De reputatie kan beter, maar is niet slechter dan die van andere zakelijke dienstverleners, zoals belastingadviseurs en advocaten, zei onderzoeksleider Cees van Riel tijdens het middagprogramma. Wel geeft het te denken dat de autoriteiten en de toezichthouders, die de accountantskantoren het best kennen, het meest kritisch zijn.

DOSSIER MENTORING

In de openingstrailer diezelfde ochtend werden enkele recente financiële schandalen gememoreerd. “De accountant is nog maar een schim van wat hij geacht wordt te zijn”, concludeerde dagvoorzitter Marcia Luyten (Buitenhof) bij wijze van aftrap. Doet de NBA wel genoeg om de controle te verbeteren?

“Wij zitten absoluut niet stil. Wij gaan volgend jaar een verplichte kennistoets instellen voor alle controlerend accountants. Dat is grote vernieuwing”, zei NBA-voorzitter Huub Wieleman. Hij kondigde verder de invoering aan van dossier mentoring, waarbij ook externe partijen kritisch kijken naar het dossier. Bovendien wordt een training opgezet om accountants beter te laten communiceren, zodat zij het verhaal achter de cijfers kunnen vertellen.

RISICO'S EN VERWACHTINGEN

Keynote-spreker Femke Halsema legde als voorzitter van de Commissie Gedragscode Goed Bestuur de vinger op de zwakke plek van de semi-publieke sector. Er zitten veel wefffouten in de structuur van de organisaties. De accountancy is een vitaal onderdeel van behoorlijk bestuur. Maar dat accountants de belangrijkste oorzaak zouden zijn van de financiële schandalen, vindt zij “te veel eer”. Wel blijkt dat de accountant alleen de getrouwheid van de gerealiseerde cijfers controleert en niet of te weinig kijkt naar de risico's, de aangegane verplichtingen en verwachtingen. Accountants moeten hun taak dus ruimer en zwaarder opvatten en er ook niet voor terugdeinzen het management in “een lastig gesprek” ter verantwoording te roepen.

Voormalig interim-bestuurder Gerard Erents van Vestia zei in het ochtenddebat dat de toezichthouders bijvoorbeeld ook van de accountant willen horen of de organisatie die derivaten had moeten aanschaffen. “De accountant kan niet in de toekomst kijken, maar kan wel kijken of het stelsel van de organisatie op orde is. Hoe de *checks and balances* in elkaar zitten en hoe die werken. De accountant is meer dan een verificateur.”

Volgens Erents wordt er te veel beknipt op de controlekosten. “De accountant moet het lef hebben om te zeggen: als jullie voor dubbeltje op de eerste rang willen zitten, zoek dan maar een ander. Het lullige



is dat de organisatie dan altijd een ander vindt. De accountant moet geen slappe knieën hebben.” Toezichthouder en voormalig KPMG-bestuursvoorzitter Ben van der Veer meende dat de accountant vaak wel een rechte rug heeft. “Maar hij moet die wel trainen.” Volgens hem willen opdrachtgevers vaak niet “dat accountants zich naar de buitenwereld uitspreken over de toekomst.”

REPUTATIEMANAGEMENT

Historicus Herman Pleij stelde in zijn luchtige intermezzo dat het in Nederland altijd fout gaat bij grote projecten, omdat niemand daarvoor de verantwoordelijkheid neemt.

Alex Sheerazi, communicatiemanager van de Amsterdamse Dienst Metro, logenstrafte tijdens een van de deelsessies die stelling tot op zekere hoogte. Na alle rampspoed rond de aanleg van de Noord-Zuidlijn wist hij meer evenwicht te krijgen in de beeldvorming over dit grote project. De dienst kwam met verhalen over het technisch vakmanschap van de bouwers, communiceerde eerlijk over risico's en zocht contact met de buurtbewoners. Dat laatste leidde er onder meer toe dat een bovengrondse rioolbuis op verzoek van de

WORK-LIFE-BALANCE EN CACTUS-PRIJS

Tot zijn stomme verbazing ontving vice-voorzitter Ton Ooms van de NBA Young Professionals als eerste de pas ingestelde Cactus-prijs voor de beste bijdrage aan het debat over accountancy. Onder de kop 'Uitmelken en rijp voor de slacht' vroeg de accountant in opleiding (PwC) afgelopen zomer op Accountant.nl aandacht voor het lot van de assistent-student. De werkgever laat hem vaak tot laat overwerken. Studeren moet hij maar in zijn vrije tijd en vakantie. De hartenkreet lokte een recordaantal reacties uit. Tijdens de lunch op de Accountantsdag werd dit digitale debat 'live' voortgezet onder leiding van Accountant(.nl)-hoofdredacteur Tom Nierop. Assistent-studenten zijn bang om openlijk hun mening te geven, zo blijkt. Maar ook om het intern aan te kaarten. “Je wilt niet laten zien dat je het even niet meer aan kunt”, zei de een. “Ik werkte bij een groot kantoor, maar daar was het helaas moeilijk te bespreken”, zei een ander. Mazars-voorzitter Paul Steman: “Als je niet voor je eigen belang kunt opkomen, hoe kun je dat dan voor het belang van de klant?”

Volgens Alfa-voorzitter Fou-Khan Tsang dulden kantoren geen kritiek, “terwijl wij juist kritisch moeten zijn”.

NBA-voorzitter Huub Wieleman: “Het is een serieus vraagstuk.” Wieleman moedigde de assistent-studenten aan om de discussie aan te gaan als lid van de ondernemingsraad en via de NBA Young Professionals.



FEMKE HALSEMA: 'DAT ACCOUNTANTS DE BELANGRIJKSTE OORZAAK ZOUDEN ZIJN VAN DE FINANCIËLE SCHANDALEN IS TE VEEL EER.'

VERMIJDBARE DODEN

"Ook binnen de accountancy zijn er vermijdbare doden. Als er bijvoorbeeld een bank failliet gaat, volgen er meer zelfdodingen", zei chirurg en traumatoloog Pieter Vierhout in de deelsessie over het organiseren van tegenspraak. Hij is hoogleraar Geneeskunde-management (Universiteit Twente) en voorzitter van de voormalige Regieraad Kwaliteit van Zorg. In de medische sector is het aantal vermijdbare doden sinds 2004 teruggebracht van 1.753 tot 900.

NBA-directeur Berry Wammes: "Vanochtend stond in de krant dat bij tachtig procent van de controles iets mis is. Wat zou het mooi zijn als dat over vier jaar veertig procent is."

De medisch specialisten en de ziekenhuizen slaagden in de halvering door zelf de oorzaken te onderzoeken en het Veiligheids Management Systeem op te zetten. De medische technieken werden minder riskant en er wordt tegenwoordig meer gestuurd op kwaliteit en veiligheid. "Het gaat niet zo zeer om regelgeving als wel om een betere werkhouding. Doe gewoon wat je moet doen. Discipline!"

Daarbij moeten medici, assistenten en verpleegkundigen elkaar aanspreken op fouten. De co-assistent die de euthanasie in Tuitjenhorn meldde aan haar begeleiders in het AMC, deed daarom goed werk. "Het AMC maakte de fout niet te communiceren met de huisarts."

Met concurrenten praten over fouten is lastig, hield een accountant Vierhout voor. "Als wij echt zouden doen wat mij moeten doen, zijn wij een klant kwijt", zei een ander.

Vierhout: "Dat geeft mij toch te denken. Soms leggen wij patiënten die niet beter kunnen worden uit dat een operatie geen zin meer heeft."

"Maar bij ons speelt concurrentie", zei de accountant weer.

Vierhout: "Bij ons ook. Steeds meer patiënten gaan naar België of Duitsland als wij zeggen dat zij zeven weken moeten wachten omdat zeventig procent van de rugklachten dan zonder operatie over is. Maar als je niet op je punten blijft staan, overleef je het niet. En wanneer de politiek het gaat overnemen, ben je helemaal eh..."

PAUL RIEMENS: 'OPHOUDEN MET HET GEJANK EN ALLE APEN OP DE ROTS BIJ ELKAAR ZETTEN OM OPLOSSINGEN TE BEDENKEN.'



aanpalende horeca werd bekleed met takken en feestverlichting.

Niet dat Sheerazi de beroepsgroep aanraadt zich toe te rusten met feestverlichting. "Maar communiceer alle verhalen over potentiële rampspoed. Leg gewoon uit

GERARD ERENTS: 'DE ACCOUNTANT MOET HET LEF HEBBEN TE ZEGGEN: ALS JULLIE VOOR EEN DUBBELTJE OP DE EERSTE RANG WILLEN ZITTEN, ZOEK DAN MAAR EEN ANDER.'





wat je doet, dan geloven mensen andere verhalen ook. Doe de luiken niet dicht als het misgaat. Zorg dat je aanwezig en aanspreekbaar bent en geef antwoord in plaats van in een hoekje zitten mokken.”

APEN EN AAPJES

Dat advies stemde naadloos overeen met de tip die bestuursvoorzitter Paul Riemens van Luchtverkeersleiding Nederland in het slotdebat gaf. De beroepsgroep moet “ophouden met het gejam” en alle apen op de rots bij elkaar zetten om oplossingen te bedenken. Die apen zijn niet alleen de grote kantoren, maar ook de NBA, vonden Cees van Riel en Mazars-voorzitter Paul

Steman. Volgens Riemens moeten ook de jonge professionals bij het brainstormen worden betrokken. “Zij hebben de beste ideeën.”

Om van haar negatieve imago af te komen ging Luchtverkeersleiding Nederland ook gesprekken aan met alle toezichthouders. Iedereen bleek zich te kunnen vinden in één doel: de veiligheid verbeteren. Het werd “een feest der herkenning”.

Bestuurslid Gerben Everts van de Autoriteit Financiële Markten was ook in de zaal aanwezig en werd aan het eind van de middag nog even bevestigd



ONDERZOEK: REPUTATIE KAN BETER

De reputatie van controlerend accountants scoort onder stakeholders gemiddeld een zesje. Accountantskantoren krijgen een wat lagere waardering. Dat blijkt uit onderzoek dat Erasmus Universiteit in samenwerking met het Reputation Institute uitvoerde in opdracht van de NBA.

Onder leiding van hoogleraar Cees van Riel hebben de onderzoekers gemeten hoe gebruikers van informatie, ondernemingen, interne toezicht-houders, autoriteiten en medewerkers van accountantskantoren de accountant waarderen. Bij de externe stakeholders scoort het beroep een 60,7 op de schaal van 100. Dat is even laag of hoog als notarissen, artsen en advocaten. Accountantskantoren komen uit op 57,4.

Stakeholders die het best bekend zijn met accountants zijn het meest kritisch. Dat zijn met name commissarissen en leden van de raad van toezicht en respondenten van de Belastingdienst, ministeries, de Algemene Rekenkamer en De Nederlandsche Bank.

Gebruikers van informatie, brancheorganisaties, het algemeen publiek en accountancystudenten zijn positiever.

Accountants hebben een slechte reputatie als het om innoveren gaat. Daarentegen wordt positief geoordeeld over de professionaliteit, integriteit, vakbekwaamheid en betrouwbaarheid van accountants.



CEES VAN RIEL: ‘BIJ DE EXTERNE STAKEHOLDERS SCOORT HET BEROEP EEN 60,7 OP DE SCHAAL VAN 100.’

over het daags tevoren verschenen AFM-rapport over de SRA-kantoren en het begeleidend interview in het Financiële dagblad. Everts: “Wij willen dat de veiligheid op de kapitaalmarkt toeneemt. Daarvoor moet de NBA haar rol versterken en moet de governance op de grote kantoren veranderen. Ook partners moeten een duit in het zakje doen en investeren in betere kwaliteit.” Plaatsvervangend NBA-voorzitter Dirk ter Harmsel greep terug op het zojuist gepresenteerde reputatieonderzoek: “Een zesje is niet goed genoeg. Alle accountants moeten proberen een tien te halen.” □