

Kijken in de ziel van de accountant

Incidenten en fouten zijn vaak vermijdbaar, er niet over spreken is verwijtbaar. Want dan ligt herhaling in het verschiet. Dat geldt niet alleen voor accountants. Een blik over de schutting: de geneeskunde.

TEKST: LUC QUADACKERS* | BEELD: MARJA BROUWER



Elke accountant maakt wel eens een fout, krijgt een klacht of is betrokken bij een incident. Dat is inherent aan het vak. Ook de accountancy is mensenwerk. De laatste jaren is steeds meer nadruk komen te liggen op hoe daarmee om te gaan. Niet verzwijgen maar bespreekbaar maken. Uitgangspunt is om van incidenten, fouten en klachten te leren. Incidenten en fouten zijn vaak vermijdbaar, er niet over spreken is verwijtbaar. Want dan ligt herhaling in het verschiet.

Valt u iets op? Eigenlijk moet de bovenstaande alinea

**'INCIDENTEN EN FOUTEN ZIJN
VAAK VERMIJDBAAR, ER NIET OVER
SPREKEN IS VERWIJTBAAAR.'**



DIT NOOIT MEER

Volgens de initiatiefnemers van het boekje 'Dit nooit meer' heeft openheid over fouten een zeer krachtig leereffect. Maar het is lastig.

Harry Molendijk: "Veel artsen denken dat het vertrouwen van patiënten weg is zodra zij open zijn over hun fouten. Dat is een misvatting. Het vertrouwen is niet weg, maar aangetast. En een aangetast vertrouwen valt nog te repareren."

Ian Leistikow: "Als je in een omgeving werkt waar-

in het *not done* is om je kwetsbaar op te stellen, is het natuurlijk lastig om dat als eerste te doen."

Molendijk: "Maar, iemand moet de eerste zijn. Er moeten voortrekkers zijn, zoals de artsen in dit boek, anders komt die openheid niet van de grond."

Het boekje is te bestellen via www.cbo.nl.

tussen aanhalingstekens staan. De tekst is namelijk letterlijk overgenomen uit het voorwoord van hoogleraar Arie Nieuwenhuizen Kruseman bij de publicatie 'Dit nooit meer: artsen vertellen over hun incident'. Behalve dat hierboven 'accountant' staat in plaats van 'arts' en 'accountancy' in plaats van 'geneeskunde'. Maar misschien had u al zo'n vermoeden? En hoe kwam dat dan? Kunnen en moeten accountants eigenlijk ook meer openlijk spreken over wat er mis gaat?

DEBAT EN REURING

In het genoemde boekje vertellen artsen vrijwillig over belangrijke incidenten die zij hebben meegemaakt, hoe zij die hebben ervaren en hoe zij daarmee zijn omgegaan. De vraag is of iedereen het met alle bovenstaande beweringen van Nieuwenhuizen Kruseman eens is, maar feit is wel dat op een dergelijke manier meer transparantie lijkt te ontstaan in het publieke domein. Binnen de medische wereld wordt vast (ook) niet alles besproken, maar de publicatie waarin artsen vertellen over een belangrijk incident dat ze hebben meegemaakt is een gedurfde poging tot meer transparantie en een concrete aanzet tot debat. Erg boeiend.

En debat en reuring lijken soms zeer functioneel, zeker als diepgewortelde patronen aan de orde zijn. Bijvoorbeeld, op 21 september 2012 zond de VARA de Zembradocumentaire 'Vieze ziekenhuizen deel 2' uit (te bekijken via Uitzending Gemist). De rode draad in de documentaire was het structureel negeren van eenvoudige

**'HET IS FASCINEREND OM TE ZIEN
HOE MEN WEIGERT OM SIMPELE
REGELS NA TE LEVEN.'**



dige hygiëne-maatregelen, zoals het *naked-below-the-elbow*-principe: geen lange mouwen en geen horloges en ringen dragen. Volgens experts overlijden hierdoor jaarlijks onnodig honderden patiënten aan infecties.

'KINDERACHTIG'

De documentaire toont pijnlijk aan hoe lastig het is om zelfs zeer basale en eenvoudige uitgangspunten na te leven, en vooral hoe moeilijk het is om elkaar daar effectief op aan te spreken. En dat terwijl de ziekenhuizen een 'open-aanspreek-cultuur' propageren. Personeel gaat vrijblijvend met de regels om, interpreteert ze op de manier die het beste uitkomt, heeft een gebrek aan discipline en ervaart onvoldoende veiligheid om elkaar op het gedrag aan te spreken. Het is enorm fascinerend om te zien hoe men weigert om simpele regels na te leven, terwijl er doden door vallen. De medisch specialisten lijken trouwens nog het meest onbenaderbaar. Hoe kan dat in vredesnaam? Die vraag blijft eigenlijk onbeantwoord, maar het is interessant dat de oplossingen die wel blijken te werken, als 'kinderachtig' worden uitgelegd. Zeer leerzaam.

VALKUILEN

Een accountant is natuurlijk (meestal) geen arts, een te controleren onderneming is (meestal) geen zieke patiënt en de accountancy neemt een andere maatschappelijke positie in dan de gezondheidszorg. Maar veel van de valkuilen bij artsen spelen ook een rol bij ac-

'HERKENNEN VAN GEMEENSCHAPPELIJKE ELEMENTEN KAN AL EEN HOOP GOED DOEN.'

NBA-PROJECT VERBETER HET LEREND VERMOGEN

Eén van de bestuurlijke projecten van de NBA voor 2013 is het verbeteren van het lerend vermogen van het accountantsberoep: beter leren van fouten en incidenten om die in de toekomst te kunnen voorkomen. Sommige maatschappelijke sectoren die ruime ervaring hebben in risicomanagement en crisispreventie, vaak omdat incidenten er een fatale afloop kunnen hebben, hebben mechanismen ontwikkeld als *blame free reporting*, snel en collectief leren van incidenten en uitwisselen van ervaringen. Wat kunnen accountants daarvan leren?

Na een eerste inventarisatie zijn de medische sector en de luchtvaart geïdentificeerd als sectoren die sterk gericht zijn op preventie en het snel en collectief leren van incidenten. Daarom wil de NBA hier systematisch onderzoek naar doen.

Om richting te geven aan dit onderzoek is de leden gevraagd om mee te denken bij het bepalen van de meest relevante thema's en leergebieden.

Voor meer informatie, zie www.nba.nl/lerendvermogen.

'VEEL VAN DE VALKUILEN BIJ ARTSEN SPELEN OOK BIJ ACCOUNTANTS.'

countants (net als bij ieder ander mens trouwens): tunnelvisie, ego, overmoed, stress, beïnvloedbaarheid, te veel vasthouden aan checklists, nieuwe situaties moeilijk kunnen inschatten enzovoort.

De menselijke factor veroorzaakt het leeuwendeel van de fouten. Het vertellen over en bespreken van dilemma's en problemen kan herhaling van fouten terugdringen en de verwachtingskloof met het maatschappelijk verkeer verkleinen. Het verhelpt niet per definitie alle toekomstige problemen, maar het herkennen van gemeenschappelijke elementen kan al een hoop goed doen. Maar daarvoor is het wel nodig om meer zaken naar buiten te brengen en te delen. Zou dat niet onder andere kunnen met een programma als 'Kijken in de ziel' van de NTR, waarin Coen Verbraak diepgaande interviews afneemt met mensen uit bepaalde beroepsgroepen? Hij deed dat inmiddels met artsen, psychiaters, advocaten, politici en voetbaltrainers. Dus waarom niet met accountants? Zo'n programma stemt tot nadenken en het publiek krijgt meer inzicht in en begrip voor de dynamiek en problemen waar accountants mee te maken hebben. Mooi toch! □

Noot

* Luc Quadackers is eigenaar van Margila en als onderzoeker verbonden aan het Amsterdam Research Center in Accounting (ARCA) van de Vrije Universiteit Amsterdam.



Zie ook
**Accountant.nl/
Vaktechniek**