



Kwaliteit in tijden van schaarste

BERRY WAMMES

Berry Wammes is algemeen directeur van de NBA.

In Nederland zijn we gewend aan topkwaliteit. Maar die topkwaliteit, de diploma's, de streefcijfers, kwaliteitscontroles, accreditaties - ze vormen een steeds zwaarder dak dat op steeds minder pilaren rust. Pilaren die dat dak nauwelijks meer kunnen dragen en daar vervolgens ook nog eens een berisping voor krijgen.

Aldus NRC-columniste Rosanne Hertzberger. Ze had het niet over accountants, maar over onderwijzers en verpleegkundigen die gebukt gaan onder stress en uitval. Hertzberger pleitte voor een versoepeling van de kwaliteitseisen: liever een onbevoegde, liefdevolle invaller voor de klas dan de hele klas naar huis.

Het was een column die meerdere beroepsgenoten zal hebben aangesproken. Wordt het voor accountants geen tijd voor versoepeling van de regels? Want schaarste, werkdruk en uitval worden ook in onze sector een steeds groter probleem, zeker omdat het takenpakket de komende jaren alleen nog maar wordt uitgebreid. Nu al kampen volgens ING vier van de tien kantoren met een personeelstekort, en dat tekort is structureel. Als steeds minder mensen steeds meer werk moeten doen, dreigt het accountantsberoep in een spagaat terecht te komen.

Of die spagaat moet leiden tot versoepeling van de kwaliteitsvoorschriften is echter de vraag. Want nog

steeds is er sprake van een kwaliteitsprobleem. We zien dat bij de toetsingen, we zien dat bij de rapportages van de toezichthouder en we zien dat bij pilots die we uitvoeren. Het gaat onmiskenbaar beter dan een paar jaar geleden, maar dat wil niet zeggen dat het goed genoeg is. "Wanneer is het dan wel goed genoeg?", vragen leden regelmatig. De vraag is of het aan ons is om dat te bepalen. Zolang gebruikers, toezichthouders en politiek ontevreden zijn met onze dienstverlening, hebben we een probleem. En zolang dat het geval is moeten we vooral niet morrelen aan onze kwaliteitsvoorschriften.

Verlagen van de kwaliteitseisen is ook niet de oplossing die ING voor ogen heeft. De toekomst ligt volgens de bank vooral in data-gedreven werken: automatiseren, digitaliseren, analyseren en op basis daarvan adviseren. Helaas concludeert ze dat data-analyse bij veel accountantskantoren, vooral de kleinere, nog in de kinderschoenen staat. Schaalvergroting is het sleutelwoord en om dat te realiseren moeten de krachten worden gebundeld. Strategische samenwerking is volgens ING dé oplossing voor kleine kantoren. Tot nu toe ontbreekt vaak de druk tot innoveren - er is immers voldoende werk - maar de krapte op de arbeidsmarkt vormt een nieuwe en noodzakelijke prikkel.

Data-gedreven werken brengt niet alleen voordelen voor het kantoor met

zich mee, maar ook voor de sector. Het rendement van kennisdelen wordt er aanzienlijk mee vergroot. In veel andere sectoren - luchtvaart, banken, automotive, gemeenten, zorg - vindt volop systematische data-uitwisseling plaats, ten behoeve van een beter functionerend geheel.

In de accountancysector staat data-uitwisseling nog op een laag pitje, maar er zijn beloftevolle initiatieven. Zo is de NBA een onderzoek gestart naar de mogelijkheden van data-uitwisseling in de mkb-praktijk en heeft de Stuurgroep Publiek Belang kennisdeling op het gebied van fraude en continuïteitscasussen (*bad practices* én *good practices*) hoog op de agenda gezet. De eerste resultaten van een collectieve data- en oorzakenanalyse worden nog deze maand gepubliceerd.

De audithervorming die sinds 2014 in gang is gezet, komt daarmee in ander vaarwater. In plaats van het voorstellen en treffen van weer nieuwe maatregelen, meestal in de vorm van wet- en regelgeving, gaat de aandacht steeds meer uit naar het creëren van een lerende cultuur. Waar je kennis deelt en elkaar aanspreekt als het mis gaat. En waar je fouten mag maken, mits je ervan leert. "Beter luisteren naar de vakmensen" hoor je vaak in de zorg en het onderwijs. Dat geldt ook voor accountants. Zo kan het ook, werken aan topkwaliteit. ←