

MAB Congres:

Een beknopte weergave van de paneldiscussie

Prof. Dr. P. Wallage

THEMA

De redactie van het MAB organiseerde op 22 november jongstleden te Nijenrode een symposium met de titel 'Kwaliteit van accountantsdiensten in de perceptie van de gebruiker'. Het doel was wetenschappers en functionarissen uit de praktijk over dit onderwerp van gedachten te laten wisselen. De dagvoorzitter, *Prof. L.C. van Zutphen*, zette het wederzijds voordeel van een dergelijke gedachtenwisseling voor het ongeveer 80-koppige publiek uiteen. Vervolgens verzorgden drie wetenschappers een inleiding die in deze MAB-special zijn opgenomen. *Prof. Dr. F.G.R. Pieters* (KUB) sprak over de betekenis van professionele kwaliteit voor het keuzeproces van cliënten. Hij schetste de analyse van het keuzeproces aan de hand van recentelijk uitgevoerd empirisch onderzoek. Opmerkelijk was dat van de 475 in het onderzoek ondervraagde cliënten ruim 20% aangaf de keuze van de huidige accountant op aanbeveling van een persoonlijke (niet zakelijke) relatie te hebben gebaseerd zonder meerdere offertes aan te vragen. Hierna schetste *Prof. Dr. P.S.H. Leeftang* (RUG) de uitkomsten van een onderzoek naar de kwaliteit van accountantscontrole zoals deze door cliënten wordt ervaren. Zijn belangrijkste aanbeveling luidde dat kwaliteitsverbetering zich zou moeten richten op het duidelijk communiceren van het verloop van het controleproces, een goede kostenbeheersing en een goede kostenspecificatie. De derde vertegenwoordiger van de wetenschap was *Prof. J.V. Carcello* (University of Tennessee). Hij toonde uitkomsten van een in de Verenigde Staten gehouden onderzoek naar de kenmerken waarop controllers van grote ondernemingen hun oordeel over de kwaliteit van hun accountant baseren.

De drie inleidingen lieten het warme gevoel achter dat accountants in het algemeen als deskun-

dig en professioneel worden ervaren; echter communiceren over hun werkzaamheden en de hiermee samenhangende kosten blijkt hun zwakke plek!

's Middags kwamen de 'practici' aan het woord. Gloedvol betoogde *Drs. C. Griffioen* (Lid Raad van Bestuur en Chief Financial Officer KPN), dat uiteraard ook voor accountantsdiensten geldt dat opdrachtgevers waar voor hun geld verwachten. Een goede prijs/prestatie-verhouding, ook wel "value for money" genoemd, dient dan ook te worden geleverd. Citerende uit onderzoek, uitgevoerd door het Limperg Instituut (1987) getiteld *Opvattingen over Accountants*, vroeg *Griffioen* zich af of het beroep sindsdien wel voldoende heeft gereageerd om aan de destijds gebleken verwachtingen van gebruikers tegemoet te komen. Samengevat luidde zijn uitdagende boodschap dat de accountant zich in een dynamische markt op zijn functie dient te bezinnen. De middag werd afgesloten met een forumdiscussie onder leiding van *Prof. Van Zutphen*.

Het vervolg van dit artikel omvat een korte weergave van de gevoerde paneldiscussie. De inleidingen zijn als afzonderlijke artikelen in deze MAB-special opgenomen.¹

Paneldiscussie

Op verzoek van de dagvoorzitter schetste *Prof. Drs. J. Weitenberg* (Algemeen directeur Neder-

Prof. Dr. Philip Wallage, hoogleraar accountantscontrole aan de Universiteit van Amsterdam en werkzaam bij KPMG Accountants te Amstelveen.

lands Christelijk Werkgeversverbond) als eerste zijn ervaringen met accountants als opdrachtgever en als object van accountantscontrole. Hij noemde zijn ervaringen in het algemeen buitengewoon positief. Ook *Drs. B.F. Baron van Ittersum* (Voorzitter Vereniging voor de Effectenhandel) komt veelvuldig met accountants in aanraking; in hun hoedanigheid als kwaliteitsbewakers van de informatie van beursgenoteerde ondernemingen, als controleurs van de beursleden maar ook als controleurs van de eigen beursorganisatie. Met betrekking tot de controle van de beursleden wees *Van Ittersum* op de rol van de accountant bij de beveiliging van de computergestuurde handel en registratie hiervan. Hij noemde de kwaliteitsbewaking van de informatievoorziening door marktgenoteerde ondernemingen als een zeer belangrijke maatschappelijke functie. Als voorbeelden van informatievoorziening refereerde hij aan de prospectus en de communicatie van beursgenoteerde ondernemingen omtrent de marktontwikkelingen. De accountantsverklaring was tot voor kort als kwaliteitsnorm aanvaard. Steeds meer komt volgens *Van Ittersum* echter de vraag naar voren op welke wijze het accountantsoordeel tot stand is gekomen. Het spelersveld overziende onderkende hij de spanning tussen de commercialisering van het vak (concurrentie) en de maatschappelijke functie. Ongeacht de mate van concurrentie dient de maatschappelijke functie boven alle twijfel verheven te zijn.

Vervolgens schetste *Drs. T. de Swaan* (Directeur De Nederlandse Bank) zijn ervaringen met externe accountants als toezichthouders op de banken. Vanuit deze toezichthoudende functie dienen externe accountants van banken aan DNB desgevraagd alle inlichtingen te verstrekken die van belang zijn voor de uitvoering van de toezichthoudende taak van DNB. Hij verwees hierbij naar het tripartiete overleg tussen instelling, DNB en de externe accountant. Communicatie om de vinger achter de opmerkingen van de externe accountant te krijgen acht hij van groot belang. De accountant moet de durf hebben om in het tripartiete overleg bijv. geconstateerde fraude te melden (liever een keer te veel dan een keer te weinig). Hij moet zich vrij voelen om zijn publieke taak naar behoren te vervullen. Ook *De Swaan* concludeerde dat de deskundigheid van de Nederlandse registeraccountant zich op een hoog niveau bevindt. Het deskundigheidsniveau en de onafhankelijkheid moeten worden behouden.

Vervolgens ventileerde *Prof. Dr. A.J. Bindenga* (Voorzitter van de Raad van Bestuur Moret Ernst & Young) de visie van een grote accountantsorganisatie. Hij stelde dat kwaliteit een noodzakelijke voorwaarde vormt. Korting op de kwaliteit leidt ertoe dat een accountant zich uit de markt priijst. Hij betoogde verder dat de grote organisaties wel degelijk aan marktonderzoek doen om de behoeften van de markt te inventariseren en hierop in te spelen. *Mr. F.H.G. de Grave* (Wethouder van Financiën Gemeente Amsterdam) als eerstverantwoordelijke voor de Gemeentelijke Accountantsdienst van Amsterdam en 'penningmeester' van deze stad is redelijk tevreden over het functioneren van accountants. De GAD moet zich bewijzen en zal zich zakelijk moeten opstellen. Prestaties moeten marktconform zijn. Vervolgens ging hij in op de doelmatigheidstoets die conform de Gemeentewet per 1 januari 1995 moet worden uitgevoerd. Hierbij vroeg hij zich af wat de taken van bestuur en accountant ter zake zijn. Hij gaf twee voorbeelden ter illustratie van de grenzen aan doelmatigheid: 'het afschaffen van de democratie kan als hoogst doelmatig worden bestempeld', of 'stel dat het muziektheater voor 50% bezet is. Stel tevens dat Lee Towers een bezetting realiseert van 90%. Is het niet uitnodigen van Towers of Hazes dan ondoelmatig?' Deze vragen illustreren dat de accountant zich volgens *De Grave* zou moeten beperken tot de vraag of doelstellingen met betrekking tot doelmatigheid zijn geformuleerd en of de informatie omtrent het al dan niet behalen van deze doelstellingen betrouwbaar is. Volgens *Drs. G. Izeboud* (Lid Raad van Bestuur Coopers & Lybrand) betekent kwaliteit dat meer wordt geleverd dan verwacht. Kwaliteit moet echter geen obsessie worden gegeven de te constateren tevredenheid van de klanten'. Hij refereerde hierbij aan onderzoek waaruit blijkt dat slechts 2 a 4% van degenen die van accountant wisselen ontevreden zijn. Volgens hem wordt te veel nadruk gelegd op de kwaliteit van het 'werk' en te weinig op de kwaliteit van de 'dienstverlening'.

Vervolgens stelde *Van Zutphen* de frictie kwaliteit ten behoeve van het brede publiek en kwaliteit ten behoeve van de opdrachtgever ter discussie. *Prof. Weitenberg* memoreerde dat vrije beroepsbeoefenaren van oudsher geen onderhandelingen over de prijs/kwaliteit-verhouding voeren. De accountant moet zich ook ten opzichte van zijn opdrachtgever verantwoorden (vergelijk het notariaat). Soms

wordt prijs naar draagkracht in rekening gebracht. Kwaliteit valt te meten op basis van de geleverde inspanning. Wel dient het totstandkomingsproces van de dienst voor de opdrachtgever inzichtelijker te worden gemaakt. *Weitenberg* concludeerde dat aandacht voor de behoeften van de opdrachtgever aandacht voor de maatschappelijke functie niet uitsluit en vice versa. *Bindenga* waarschuwde vervolgens dat specificatie van kosten en vervolgens uren zijn grenzen kent. Inmenging van de cliënt in de door de accountant uit te voeren werkzaamheden is uit den boze. In de algemene functie bepaalt alleen de accountant de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden. Hij toonde zich vervolgens wel voorstander van het bespreken van het controleprogramma met de cliënt, maar de uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij de accountant. *Griffioen* ging een stap verder door te stellen dat het controleprogramma/werkprogramma moet worden opgelegd en vervolgens tot wilsovereenstemming moet worden gekomen. Hierbij bepaalt de accountant zelfstandig of tot een 'deugdelijke grondslag voor zijn oordeel wordt gekomen' maar al hetgeen eromheen wordt gedaan is ter discussie. *De Swaan* kwam met de schijnbaar simpele oplossing wettelijk vast te leggen welke werkzaamheden de controlerend accountant dient uit te voeren waarna het specificeren van rekeningen zeer zinvol is. *Van Ittersum* wees expliciet op het maatschappelijk gevaar van kwaliteitserosie als gevolg van prijsconcurrentie. Hij vroeg zich in dit verband af of het concurrentieproces niet gelimiteerd zou moeten worden. Tevens gaf hij er blijk van voorstander te zijn van ontkoppeling van de controlefunctie van de andere vormen van dienstverlening door accountants. *De Swaan* was echter van mening dat 'de wal het schip wel zal keren'. De bereidheid van het maatschappelijk verkeer om claims in te dienen zal dan toenemen. Kwaliteitsreductie zal met andere woorden tot een 'maatschappelijk minimumniveau' plaatsvinden. In het verlengde van de opmerkingen van *Bindenga* waarschuwde een van de aanwezigen dat kosten-specificatie wel eens tot een oneigenlijke discussie omtrent de omvang van de uit te voeren werkzaamheden zou kunnen leiden. Een adequaat antwoord op de vraag waarom een (niet statistische, PhW) deelwaarneming uit 35 in plaats van uit 30 items heeft bestaan is soms moeilijk uit te leggen.

Al met al was desalniettemin de conclusie dat communicatie zeer belangrijk is en dat specificeren van kosten tot het normale zakelijke handelen behoort.

Vervolgens kenschetste *Griffioen* de discussie omtrent het collisiegevaar als een 'non-discussie'. Met andere woorden, de vraag of de controlerende van de adviserende functie moet worden gescheiden moet door de cliënt zelf worden beantwoord. De cliënt ziet deze risico's zelf. Trouwens, aldus *Griffioen*, in het algemeen zijn er veel mensen bij de uitvoering van de controle/advisering betrokken. De voordelen van het combineren van kennis zijn groot. Derhalve niet te rigide doen, maar zorgvuldig en voorzichtig met de discussie omgaan. Hij herhaalde dat de bedreiging van de accountantsfunctie meer ligt in de 'non-communicatie', waaronder het niet specificeren van kosten. Als gevolg van een goede communicatie zal de cliënt het risico van het wegvallen van werkzaamheden die kwaliteitsreducerend zijn onderkennen en niet toestaan. Cliënten zijn niet dom en zeker geen dief van hun eigen portemonnee. *Bindenga* onderstreepte dat cliënten meer willen dan een verklaring. De accountant moet meedenken en adviseren. Zou hij dit achterwege laten dan is gewoon sprake van verspilling van human resources.

De Grave vroeg zich vervolgens af of de accountant wel sterk genoeg in zijn schoenen staat om in de specifieke situatie met het collisiegevaar af te rekenen (wie zegt dat het vlees niet zwak is). Volgens *Izeboud* kunnen grote accountantskantoren zich niet veroorloven dat 'de wal het schip keert.'

Op de vraag van *Van Zutphen* naar mogelijke taken die naast de kernfunctie kunnen worden uitgeoefend noemden *De Grave* de doelmatigheidsbeoordeling en *De Swaan* de fraudemelding. Door het panel werd geconcludeerd dat de taken en verantwoordelijkheden aan het uitdijen zijn. Bedenklijk wordt het volgens *Griffioen* indien de certificerende functie wordt uitgebreid tot zaken die tot de verantwoordelijkheid van het management behoren. *Weitenberg* vroeg zich af of de accountants de neiging hebben traag te reageren op veranderingen in de onderneming. *Griffioen* beaamde deze stelling impliciet door nogmaals te verwijzen naar de lauwe reacties op de bevindingen van het Limperg Instituut-onderzoek (Opvattingen over Accountants, 1987). Voordat over taken van de accountant wordt nagedacht zou

volgens *Izeboud* binnen ondernemingen verder moeten worden gewerkt aan methoden die leiden tot een betere communicatie tussen 'monitoring bodies'. Is sprake van een Raad van Commissarissen die aangeeft dat zij 'slecht management' niet wensen te beheersen', dan is er een (actieve, PhW) rol voor de accountant weggelegd. *Van Ittersum* wees op het belang van een adequate invulling van de maatschappelijke rol voor het bestaansrecht van de certificerend accountant: 'anders komen er (andere) semi-overheidsinstellingen'. In het kader van de reikwijdte van de verantwoordelijkheid van de accountant werd ten slotte door een van de aanwezigen de vraag gesteld of de controlerend accountant ten behoeve van de Raad van Toezicht van een ziekenhuis moet testen of een borgingssysteem voor anesthesie daadwerkelijk wordt gebruikt. Dit ging *Bin-*

denga wat ver; de accountant van Unilever kan toch ook niet verantwoordelijk worden gesteld voor het 'falen' van Omo Power!

Al met al naar de mening van uw verslaggever een zeer geslaagde discussie waarbij de kwaliteit van de geleverde accountantsdienst gelukkig niet ter discussie stond. Centrale vraag blijft vooralsnog wie als klant moet worden beschouwd. Ongeacht het antwoord op deze vraag is een effectieve communicatie met de klant van levensbelang.

NOOT

1 Het artikel van Prof. Pieters was ten tijde van het ter perse gaan van dit nummer nog niet gereed.