



VERTROUWENSPERSOON



Na The Voice kwam Ajax en toen de Tweede Kamer. Elke organisatie kan te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag. De gevolgen daarvan kunnen voor het slachtoffer en de organisatie groot zijn. Hoe gaan accountantskantoren om met dit thema?

TEKST BJÖRN REMMERSWAAL BEELD VRHL

# Grensoverschrijdend gedrag vraagt om structurele aandacht

Op 20 januari 2022 maakt Tim Hofman in zijn programma BOOS bekend dat er jarenlang stelselmatig sprake was van seksueel grensoverschrijdend gedrag bij het televisieprogramma *The Voice of Holland*. De onthullingen leiden tot veel ophef in de samenleving en al snel ook tot het uitkomen van soortgelijke gevallen bij andere organisaties. Nederland is al enkele maanden in de ban van discussies en introspectie rondom dit onderwerp.

Het leidt er meteen toe dat veel organisaties nog eens kritisch naar eigen regelingen en protocollen kijken. “Topdrukte bij vertrouwenspersonen”, laat de voorzitter van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) weten in Het Financieel Dagblad. GroenLinks meldt kort daarop dat het een initiatiefvoorstel uit 2018, dat organisaties vanaf een bepaalde grootte verplicht een vertrouwenspersoon in dienst te hebben, weer uit de la haalt om zo snel mogelijk door de Kamer te loodsen.

## Extra aandacht

Uit een rondgang blijkt dat de meeste grote accountantskantoren naar aanleiding van de uitzending van BOOS en de nasleep daarvan actie hebben ondernomen. “De misstanden bij The Voice waren aanleiding om ons beleid op dit vlak opnieuw tegen het licht te houden. Daarvoor hebben we een speciaal projectteam ingezet, om aanvullend een integrale analyse uit te voeren op zoek naar verder verbeterpotentieel”, laat KPMG weten. “Ook is onze klachtenregeling verder aangescherpt. Waar die voorheen met name was gedreven vanuit het proces, is deze nu nog meer ingezet vanuit het perspectief van getroffen medewerkers.”

KPMG heeft ook verschillende communicatie-activiteiten georganiseerd met ceo Stephanie Hottenhuis, om daarmee de dialoog tussen medewerkers en leidinggevende te activeren. “Wij beseffen goed dat KPMG een afspiegeling is van de samenleving, met bijna vierduizend medewerkers die dagelijks in verschillende verhoudingen actief zijn.” Flynn laat weten dat er kort na de uitzending besloten is extra aandacht te besteden aan het onderwerp via een bericht vanuit de raad van bestuur en dat bij iedereen de Gedragscode nog eens extra onder de aandacht is gebracht. Ook Deloitte stuurde een bericht aan alle medewerkers, waarin ook de meldingsmogelijkheden, “met behoud van anonimiteit en zonder angst voor vergelding”, werden benadrukt. “Binnen alle businesses van Deloitte is door de betrokken *business leaders* aanvullend een bericht gestuurd met veelal een persoonlijke noot. Ook zijn we een initiatief gestart om door middel van *storytelling* mensen inzicht te geven in wat er met een melding gebeurt en welke maatregelen worden getroffen.”

## Externe hulp


Baker Tilly organiseerde een bijeenkomst met alle medewerkers. “Daarbij is stilgestaan bij het belang van een veilige werkomgeving, de regels die we hanteren en het gedrag dat we van onze leidinggevenden en medewerkers verlangen. We hebben er ook op ons intranet extra aandacht aan besteed.”

Mazars heeft geen regelingen of protocollen aangepast, maar wel een externe expert in de arm genomen om iedereen nog eens bij te praten over de verschillende aspecten van psychologische veiligheid, “zoals formeel beleid, het signaleren van onveiligheid en het duidelijk kunnen



aangeven van je grenzen. Binnen ons bestaande Cultuurprogramma zullen we hieraan verder vervolg geven". PwC riep ook externe hulp in, om alles nog eens kritisch door te lichten. "Er is een onderzoek uitgevoerd door een externe organisatie om beter inzicht te krijgen in hoeverre onze cultuur als veilig wordt ervaren. Dit helpt ons in kaart te brengen wat er mogelijk nodig is, bovenop de bestaande regelingen en maatregelen."

Bij BDO heeft het bestuur ook het gesprek opgezocht met Jong BDO, de BDO Ladies Circle en de ondernemingsraad. "Die gesprekken omarmen we en we nemen de verbeterpunten die daaruit komen mee. Een van de concrete verbeterpunten was het nog beter zichtbaar maken van onze aanwezige protocollen en contactpersonen, onder andere op intranet."



## 'De misstanden bij The Voice waren aanleiding om ons beleid op dit vlak opnieuw tegen het licht te houden.'

### Bestaande regelingen

Alle kantoren zijn duidelijk wat betreft de grenzen: Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Daarnaast heeft elk kantoor een gedragscode, waarin expliciet omschreven staat wat er wordt verstaan onder ongewenst gedrag.

EY vat de gedragscode samen, zoals die bij de meeste organisaties geldt: "Wij spreken in Nederland expliciet uit dat in onze bedrijfscultuur grensoverschrijdend gedrag - (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten, agressie (psychologisch) en geweld - in alle gevallen ontoelaatbaar is en niet wordt geaccepteerd."

Alle kantoren bieden daarnaast een mix van externe en interne vertrouwenspersonen aan, waar werknemers hun verhaal kunnen doen. Sommige kantoren benadrukken hoe belangrijk die mix van interne en externe hulp is. "Elke medewerker kan een andere voorkeur hebben voor degene met wie hij/zij in gesprek gaat. De ene medewerker kan het prettig vinden om met een bekend persoon te praten, terwijl de andere medewerker liever een externe benadert. Wat onze aandacht vraagt, is de drempel zo laag mogelijk maken en zo goed mogelijk aansluiten bij de behoefte van de medewerker die wil worden gehoord of een melding wil maken", aldus BDO.

### RISICO'S

**Grensoverschrijdend gedrag kan grote gevolgen hebben voor werknemers die daarvan slachtoffer worden. Maar ook de werkgever loopt risico's.**

Zo is er, naast interne onrust, stevige kans op reputatieschade en afbreuk van merkwaarde. Bovendien kan het bij slachtoffers leiden tot (mogelijk langdurig) ziekteverzuim, waarbij de werkgever tot twee jaar lang gehouden is aan het doorbetalen van salaris. Ook kan de werknemer de organisatie aansprakelijk stellen voor geestelijke en materiële schade (als gevolg van inkomensverlies). Verder riskeert de werkgever een boete, als blijkt dat het bedrijf in gebreke bleef bij het voorkomen of beperken van 'psychosociale belasting'. Daaronder valt ook seksuele intimidatie.

### Regelmatig aandacht

Het stelselmatig onder de aandacht brengen, dus niet alleen wanneer het onderwerp in de media is, maar op vaste momenten in het jaar, is inmiddels ook onderdeel van de regelingen bij veel kantoren. Flynth communiceert 'periodiek' hoe personeel de vertrouwenspersoon kan vinden. "Op ons intranet zijn de gegevens van de vertrouwenspersoon makkelijk vindbaar, inclusief een uitleg over de rol daarvan. Medewerkers kunnen ook kiezen of zij liever in gesprek gaan met een man of vrouw en kunnen er ook voor kiezen om een dergelijk gesprek te voeren met de bedrijfsarts."

KPMG grijpt ook meerdere momenten aan om de regelingen onder de aandacht te brengen: tijdens *onboarding*, reguliere en uitgebreide e-learning-programma's en meerdere communicatiemomenten per jaar. "We werken ook actief aan preventieve maatregelen, met de inzet van trainingen en ondersteuning van *people managers* bij dit onderwerp." De meesten kantoren voeren daarnaast ook periodieke medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit. Baker Tilly zegt daarin ook "emotionele veiligheid" te meten en de uitkomsten daarvan "frequent" opvolging te geven binnen meerdere lagen van de organisatie.

### Hulplijnen

Deloitte heeft naast de gedragscode ook een zogenoemde *Ethics Policy*, een *Anti-Discrimination and Anti-Harassment Policy* en een *Non-retaliation policy*, die mensen moet beschermen tegen vergelding als ze melding maken van ongewenst gedrag. PwC heeft naast 25 vertrouwenspersonen ook een klachtenregeling, een meldings- en een klokkenluidersregeling.

PwC, Deloitte en EY hebben ook een speciale telefoon-dienst. De *Deloitte Speak Up Line* is een externe service die 24/7 is te bereiken, waar indien gewenst anoniem melding kan worden gedaan. PwC heeft een soortgelijke *Ethics Helpline* en EY heeft een *Ethic Hotline*.

Deloitte heeft ook een *Value Game* ontwikkeld, dat *gamification* in de strijd gooit om cultuur, waarden en ethiek op de vergaderagenda te plaatsen en een



**‘Het is een grote valkuil om te veronderstellen dat er geen misstanden zijn, als er geen meldingen bekend zijn.’**

voortdurende dialoog te faciliteren en stimuleren. Mazars organiseert organisatiebrede webinars en trainingen voor leidinggevenden “waar zij onveiligheid leren herkennen en veiligheid leren creëren.”

### **Tekorten**

Begin februari meldt het FD dat vertrouwenspersonen ‘overuren draaien’ sinds de uitzending van BOOS. De voorzitter van de eerdergenoemde LVV legt in de krant uit dat het juist tijdens corona nogal stil was vanwege het vele thuiswerken, maar dat bedrijven die nu externe vertrouwenspersonen willen inschakelen, hard moeten zoeken. Ondanks het huidige tekort aan vertrouwenspersonen zeggen de kantoren geen problemen te hebben met het vinden van de juiste personen voor dit soort werk, onder meer omdat de grote kantoren al langere tijd bezig zijn met het thema. EY zegt enkele jaren geleden een netwerk van vertrouwenspersonen te hebben ingesteld. De meeste kan-

toren hebben een soortgelijk antwoord op de vraag of er tekorten zijn ontstaan.

Mazars zegt dat het momenteel geen uitdaging is om het juiste personeel te vinden voor het begeleiden van medewerkers bij vertrouwenskwesies, maar dat het wel blijvend aandacht vraagt. “Wij bepalen kritisch en proactief of we in staat zijn om te gaan met elk scenario. Als we hierover twifelen, schakelen we externe hulp in.”

### **‘Nooit klaar’**

Samengevat komt de aanpak van grote accountantskantoren in grote lijnen neer op periodiek intern onderzoek, het regelmatig onder de aandacht brengen van regelingen en protocollen en het trainen van medewerkers. De meeste kantoren benadrukken dat het processen zijn die zich continu moeten afspelen, zodat de aandacht rondom het onderwerp niet verslapt.

Baker Tilly geeft ook aan dat het zich realiseert dat je niet alle risico’s kunt afdekken. “We denken dat we - net als veel andere organisaties - het beleid en de personele bezetting (vertrouwenspersonen, HR, arbodienst) op orde hebben. Het is een grote valkuil om te veronderstellen dat er geen misstanden zijn, als er geen meldingen bekend zijn. Dat laten de recente ontwikkelingen, die in de media zoveel aandacht hebben gekregen, ons ook zien.”

Vaak speelt bij grensoverschrijdend gedrag ook een bepaalde machtsverhouding. Een aantal kantoren noemt expliciet dat leiderschap een belangrijke factor is. “Het aangaan van het gesprek tussen en met onze leiders is belangrijk, ook wanneer dit een lastig gesprek is. Juist dit voorbeeldgedrag is belangrijk”, zegt Deloitte. Het kantoor wijst er ook op dat dit een voortdurend proces is waarbij je altijd moet kijken wat je nog meer kunt doen.

KPMG beaamt dat: “Ondanks dat KPMG een sterke basis heeft met een heldere *code of conduct*, een stevig beleid en een groot vangnet, vraagt dit thema om structurele aandacht en is het daarmee nooit klaar.” ←

### **ACCOUNTANTS MOETEN KLOKKENLUIDERSREGELING AANPASSEN AAN NIEUWE WET**

**Een nieuwe Europese richtlijn, die sinds 2019 van kracht is, moet klokkenluiders beter beschermen. Op basis daarvan wordt de huidige Nederlandse wet aangepast naar een ‘Wet bescherming klokkenluiders’.**

Accountantskantoren zijn nog niet allemaal voorbereid op de nieuwe wet, constateerde compliance-adviseur Arnout van Kempen begin dit jaar, na een rondgang langs de regelingen van de grootste kantoren. De regeling sluit bij een aantal accountantskantoren al vrijwel aan op de nieuwe wet, maar veel kantoren hebben nog werk te doen. Alleen een regeling op grond van de VAO (Verordening Accountantsorganisaties) is niet genoeg. Ook de vindbaarheid op de website is een aandachtspunt.

De invoering van de nieuwe klokkenluiderswet is naar verwachting medio 2022, maar hangt af van behandeling in het parlement.