


VERTROUWEN | 11 april 2017

Een ongemakkelijke waarheid over vertrouwen

 Leestijd van ongeveer 7 minuten  10 reacties

2002. Het boekhoudschandaal rondom energiereus Enron is ontploft en het Amerikaanse zakenblad Business Week vraagt zich op de cover dan ook af: "Can you trust anybody anymore?" Ruim vijftien jaar - en tal van (boekhoud)schandalen en crises - verder is het vertrouwen in instituties nog steeds ver weg en dat is eigenlijk dramatisch voor onder meer het accountantsvak. Een echte oplossing vraagt om een 180 graden omkering in ons denken, zo houden diverse wetenschappers ons voor. Een analyse van de ingrediënten voor een reset.

Hoe meer we over iets weten, hoe meer vertrouwen we er als mens in kunnen hebben. Immers: als u bijvoorbeeld geld investeert in een bedrijf en u kunt in een prospectus alles vinden over de cijfers, de risico's en de kwaliteit van het management, dan kunt u daar uw vertrouwen op baseren.



Fout. Het werkt precies andersom. Want als u (bijna) alles al weet, dan is er helemaal geen vertrouwen meer nodig. Vertrouwen staat eigenlijk gelijk aan ergens in geloven *voordat* u weet dat het zo is. Aldus onder meer de Belgische techniekfilosoof [Esther Keymolen](#). In een [interview](#) met *De Correspondent* legt ze uit dat we als mens vaak de denkfout maken dat hoe meer wij over iets weten, hoe meer vertrouwen wij daarin hebben: "Dat is de paradox van vertrouwen: het is juist het stoppen naar het zoeken van zekerheid. Als je honderd procent zeker weet dat a tot b zal leiden, dan is vertrouwen nutteloos. Zonder onzekerheid heb je geen vertrouwen nodig."

Dat is niet alleen een valide redenering, maar welbeschouwd ook een ongemakkelijke waarheid voor iedereen die zich bezig houdt met controle en toezicht. Want de afgelopen tien jaar hebben we er juist alles aan gedaan om onzekerheden weg te nemen en transparantie was het toverwoord in alle plannen. Met het hoofddoel: herwinnen van vertrouwen. Accountantskantoren verantwoordden zich dan ook inmiddels jaarlijks in transparantieverslagen, accountants kunnen worden bevraagd in aandeelhoudersvergaderingen en hebben inmiddels ook nieuwe mogelijkheden om in hun verklaringen meer duiding te geven. *Transparantie galore* dus. Die trend speelt natuurlijk niet alleen in de accountancy, maar ook daarbuiten.

LAATSTE ARTIKELEN

KANDIDAAT-VOORZITTERS
| 15 december 2017

Groot en klein botsen bij verkiezing accountantsvoorzitter (FD)

STATISTICAL AUDITING (66)
| 08 december 2017

Zullen we het nog een keertje overdoen?

VERZEKERAARS | 04 december 2017

Implementatie IFRS 17: geen tijd te verliezen

VAN DE HELPDESK | 01 december 2017

Fouten en onzekerheden samen beoordelen

GESPOT | 29 november 2017

Gespot - november 2017

[MEER ARTIKELEN](#)

Vacatures

Zoek vacatures



Powered by

Finance.nl
De vacaturesite voor financiers



Claassen, Moolenbeek & Partners zoekt een **Senior Bedrijfsadviseur (Partner)** in Wij zoeken landelijk partners al hebben directe mogelijkheden in regio Rotterdam, Groningen, Tilburg/Breda en Limburg



Stakelogic zoekt een **Chief Financial Officer (CFO)** in Eindhoven



Nederlandse orde van advocaten zoekt

Dingetje

Het idee dat transparantie de onzekerheid vermindert en dat de accountant daardoor vertrouwen herwint klopt dus niet. Keymolen is overigens niet de enige die daarop wijst. Een paar jaar geleden had hersenonderzoeker Victor Lamme - ook bekend van de Accountantsdag en van zijn boek *De Vrije Wil bestaat niet* - ook al een 'dingetje' met transparantie.

Kort gezegd is het volgens hem het slechtste idee van de afgelopen twintig jaar. Want wie veel uitlegt wordt ook nog eens onbewust als onbetrouwbaar waargenomen. Zo werken onze hersenen nu eenmaal. Hij wees er al meerdere keren op hoe transparantie bijvoorbeeld funest is voor ons pensioenstelsel en meent dat toezichthouders AFM en DNB daarmee zelfs destructief bezig zijn. Want ze zorgen er niet alleen voor dat de interesse in pensioen nog verder afbrokkelt, maar slaan ook het publieke draagvlak onder ons pensioenstelsel weg.

Maar als al die hang naar transparantie volgens filosofen en hersenonderzoekers een doodlopende weg is, hoe moet het dan wel? Een eenvoudig succesrecept is er natuurlijk niet, maar het is wel duidelijk dat we vertrouwen vooral kunnen winnen op het meest basale gebruiksniveau en juist niet door te proberen uit te leggen wat er onder de motorkap gebeurt. Opnieuw Keymolen: "Ik vertrouw mijn telefoon en Facebook, omdat ze doen wat ik verwacht wat ze doen. Vertrouwen in digitale technologie heeft een binair karakter. Onze beoordeling daarvan gaat vaak niet verder dan: werkt het of werkt het niet? Ja of nee?"

Daarmee schampen we een ander belangrijk punt: dat digitalisering begonnen is een nieuw historisch hoofdstuk te schrijven over vertrouwen. Dat wordt prachtig geïllustreerd in een TED Talk van de Australische Rachel Botsman, die al jaren publiceert over dit thema. Ze legt onder meer bloot hoe we tegenwoordig diep wantrouwen koesteren tegenover vrijwel alle instituties; van accountantskantoren tot banken en van onderzoeksinstituten tot de politiek.

'Schijnbaar achteloos schenken we ons vertrouwen aan een wildvreemde tegenpartij, als er een paar duimpjes achter zijn/haar profiel staan.'

En ook hoe we juist schijnbaar achteloos ons vertrouwen schenken aan een wildvreemde tegenpartij, als er een paar duimpjes achter zijn/haar profiel staan bij nieuwe platformdiensten als AirBnB, Uber of BlaBlacar. Botsman doet dan ook een interessante observatie over het huidige tijdperk van digitalisering: de disruptie zit niet in de technologie, de disruptie zit in een nieuw

maatschappelijk concept voor vertrouwen. Als dat echt zo is, dan moet de accountant - immers de vertrouwenspersoon van het maatschappelijk verkeer - even bij de les blijven.

Drie fasen

Botsman onderscheidt drie historische fasen. De eerste is lokaal vertrouwen: dorpelingen spraken elkaar vroeger rond de dorpspomp of in de kerk en baseerden daarop hun vertrouwen in elkaar. De tweede fase is gebaseerd op institutioneel vertrouwen. Daarin waren concepten voor controle en toezicht nodig omdat de lokale (sociale) controle niet meer haalbaar was. Dat is precies de fase die nu afbrokkelt en plaatsmaakt voor de derde fase: het gedistribueerde vertrouwen. In deze fase nemen individuen elkaar opnieuw de maat - zoals vroeger met lokaal vertrouwen - maar dan wel met nieuwe mechanismen - zoals ratings - op platforms. De essentie daarvan: als u het op een platform als AirBnB een paar keer verknoeit krijgt u daar minpunten voor en dat doet het vertrouwen in u geen goed.

Ook in deze zienswijze wordt vertrouwen dus niet opgebouwd door te laten zien wat er onder de motorkap gebeurt - hoe een platform tot de ratings komt bijvoorbeeld - maar alleen door een heel simpele *user interface*. En dat botst dus nogal met hoe we gewend zijn over vertrouwen na te denken. De conclusie van Botsman in haar TED Talk: "*Institutional trust wasn't designed for the digital age. Conventions of how trust is built, managed, lost and repaired -*

'Het idee dat transparantie de onzekerheid vermindert en dat de accountant daardoor vertrouwen herwint klopt niet.'


een **Financieel toezichthouder** in Den Haag

 Daelzicht zoekt een **Business Controller** in Heel

 BDO zoekt een **Manager Finance & Control** in Rotterdam

Opleidingen

 **Actualiteiten seminar 2018**
23 januari 2018, Houten
€ 420.00 | PE 6
NBA Opleidingen

 **Onbeperkt online nascholen**
31 januari 2018, 24/7 online nascholen
€ 995.00 | PE 50
PE-Academy

 **Actief in Overnames**
19 maart 2018, Regio Utrecht
€ 1995.00 | PE 14
Alex van Groningen

 **Fraudetweeluik 2018**
9 april 2018, Breukelen
€ 595.00 | PE 6
NBA Opleidingen

 **Trends risicomanagement in de publieke sector**
24 mei 2018, Leidschendam
€ 495.00 | PE 5
Academie Publieke Sector

Opnieuw terug naar het handelingsperspectief. Wat kan het accountantsvak met deze inzichten?

Goed en slecht nieuws

Welbeschouwd is er goed nieuws en slecht nieuws voor accountants. Eerst het slechte. Techniekfilosoof Keymolen heeft een framework met vier C's ontwikkeld. De eerste daarvan is *context, het (eenvoudige) gebruikersniveau*, dat wat wij bijvoorbeeld ook ervaren als we facebooken of onze smartphone gebruiken. Het slechte nieuws is dat die context in het geval van accountants ontzettend ingewikkeld is. Met onleesbare verklaringen en veel vakinhoudelijke communicatie. Het moet totaal anders en misschien ook wel veel persoonlijker, als accountants daarmee vertrouwen willen winnen. En naar analogie met het concept van het gedistribueerde vertrouwen gaat het misschien ook meer om vertrouwen in individuele accountants en veel minder in de firma waar zo'n accountant werkt.

Het goede nieuws is echter dat de andere drie C's misschien niet direct bijdragen aan het vertrouwen, maar wel degelijk heel belangrijk zijn - en steeds belangrijker worden - in de datagedreven maatschappij. Het voert hier veel te ver om het hele model van Keymolen te

'Het moet totaal anders en misschien ook wel veel persoonlijker, als accountants vertrouwen willen winnen.'

behandelen, maar we kunnen wel een andere C eruit tillen: *Constructie*. Hier gaat het om de onderliggende technologie van de applicaties en apparaten. Om software én hardware, de algoritmen en de chips. Populair gezegd: over hoe technologie onder de motorkap werkt. Daar moeten we gebruikers vooral niet mee lastig vallen. Maar dat neemt niet weg dat er juist nu wel kritisch moet worden gekeken naar wat die componenten doen en of dat wel past bij wat we als maatschappij verwachten. Want door de dataficatie van de maatschappij worden we steeds afhankelijker van algoritmen en softwarecodes. Deze zijn steeds vaker de basisbrandstof van onze beslissingen, of nemen die beslissingen zelfs autonoom voor ons. Net zoals een navigatiesysteem ons vertelt hoe we zo snel mogelijk bij onze bestemming komen: we volgen de aanwijzingen slaafs.

In machines we trust, aldus Forbes Magazine vorig jaar in een fascinerende analyse. Accountants zouden bij uitstek de partij kunnen zijn die onder de motorkap van die machines meekijkt. Lastig? Zeker. Belangrijk? Absoluut. Maar ook wat ondankbaar. Want het zou geweldig zijn als accountants in staat zijn om die zeer lastige rol te gaan pakken. Maar ze winnen er geen vertrouwen mee.

Reacties 

Deel dit artikel



Nart Wielaard

Nart Wielaard is strategisch scherpdenker op het snijvlak van maatschappij, technologie en bedrijfsleven. Hij brengt complexe ontwikkelingen terug tot eenvoudige en begrijpelijke verhalen en doet dat in de rol van gespreksleider, adviseur en schrijver. →

[Lees alles van Nart Wielaard](#)

Aanmelden nieuwsbrief

Ontvang elke werkdag (maandag t/m vrijdag) de laatste nieuwsberichten, opinies en artikelen in uw mailbox.

Bent u NBA-lid? Dan kunt u zich ook aanmelden via uw [ledenprofiel](#)

Aanmelden

Accountant is een uitgave van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

NBA

ACCOUNTANT.NL

[Home](#)
[Nieuws](#)
[Opinie](#)
[Carrière](#)
[Feiten en cijfers](#)
[Artikelen](#)

THEMA'S

Aansprakelijkheid	Accountantsdag	Arbeidsmarkt
Arbeidsrecht	Assurance	Beroep met toekomst
Corporate governance	Derivaten	Externe verslaggeving
Financiële instellingen	Financiering	Fiscaal
Flex-bv	Fraude en witwassen	Fraude in praktijk
ICT	Integrated reporting	Kantoormanagement
Kwaliteit en toezicht	Lerend vermogen	Mkb
Ondernemingsrecht	Onderzoek en wetenschap	Opleiding
Overheid	Pensioen	Professioneel-kritische instelling
Publiek belang	Samenstellen	SBR
Semi-publieke sector	Statistical auditing	Subsidies
Van de Helpdesk		

Accountant maakt gebruik van cookies om de website te analyseren en te verbeteren en om advertenties te tonen. Door op 'akkoord' te klikken geeft u toestemming voor het gebruik van cookies. In de [cookieverklaring](#) vindt u meer informatie over het gebruik van cookies op deze site. [NBA.nl](#)

Akkoord