

## Lekker

**'Over smaak valt niet te twisten', leren we al op de basisschool. Toch verschijnt deze maand alweer voor het veertigste jaar de nieuwe 'Lekker', waarin de (vijf)honderd beste restaurants van Nederland zijn opgenomen. Alhoewel er ook weleens gedonder is geweest met een boze chef-kok, is de ranglijst nagenoeg onomstreden. En iedereen in horecaland weet dat een plek in de 'Lekker' het verschil kan maken tussen een lege zaak of elke avond een uitverkocht huis.**

Een accountantsversie van de *Lekker* is onbegonnen werk. Wie een klant naar de kwaliteit van haar of zijn accountant vraagt, zal meestal een meewarige blik terugkrijgen. Geen idee. "Het is een goede vent (v/m) waarmee ik prima kan sparren, iemand die niet alleen naar het verleden kijkt maar ook meedenkt over de toekomst", komt er na lang nadenken in het beste geval misschien uit. En als minimale variant: "Met deze accountant heb ik nooit gedonder met de Belastingdienst of de bank."

Het contrast tussen de klantbeleving van de kwaliteit van een accountant en de discussies die we over kwaliteit binnen de beroepsgroep voeren, is gigantisch. Ook onze stakeholders hebben een heel ander beeld van het kwaliteitsbegrip dan de sector zelf, zo bleek recent. Toch blijven we allemaal kwaliteit als beste belofte hoog in het vaandel hijsen en zeggen we niets liever te willen dan met elkaar op kwaliteit te concurreren. Hoe is dat mogelijk wanneer we binnen de beroepsgroep nauwelijks in staat zijn om heldere criteria voor de kwaliteit van ons werk vast te leggen en al helemaal niet naar buiten aan kunnen geven wat iemand een betere of slechtere accountant maakt? Ja, je moet je houden aan de beroepsregels. Zoals een kok moet weten hoe een fornuis werkt. Maar dat is wel heel mager.

De mist rond het kwaliteitsbegrip leidt ertoe dat binnen het oob-segment niet of nauwelijks marktwerking op basis van kwaliteit plaatsvindt. Zie EY, die onder de grote vier marktleider is, maar volgens de AFM het slechtste presteert. De bestuursvoorzitter van EY gaf het recent zelfs openlijk toe: wij zijn commercieel zó succesvol geweest dat het ten koste ging van onze aandacht voor kwaliteit. Er gaat toch iets helemaal mis in onze sector als je door minder kwaliteit te bieden meer geld kunt verdienen...

Ook bij de wettelijke controles kunnen we het als sector veroorloven om eindeloos te navelstaren met oeverloze kwaliteitsdiscussies. Zolang de overheid ons het monopolie voor verplichte accountantscontroles gunt, wordt de taart misschien soms wat anders verdeeld maar nooit kleiner. Ook hier is daarom sprake van imperfecte marktwerking, waarin klanten die willen kiezen voor kwaliteit met lege handen staan.

Mkb-accountants worstelen net zo goed met het helder uitleggen waar de kwaliteit van hun werk uit bestaat, maar voelen de hete adem van concurrerende dienstverleners in hun nek. De wettelijke bescherming beperkt zich tot de beroepstitel, maar verder opereren ze in een volledig vrije markt. Dat maakt de noodzaak van een goed verhaal veel urgenter. Collega's die een gratis jaarrekening aanbieden helpen nou niet echt om dat verhaal boven tafel te krijgen. Dat is toch alsof een sterrenrestaurant bij het bestellen van een drankje kosteloos het hoofdgerecht op tafel zet. Dan is het niet vreemd dat de markt ook geen enkele kwaliteit meer aan je kerncompetentie toekent.

De kwaliteitsdiscussie binnen de beroepsgroep is voor mkb-accountants geen vrijblijvende academische exercitie, maar een keiharde noodzaak om overeind te blijven. Daarom is het merkwaardig dat die kwaliteitsdiscussie toch nog steeds 'van bovenaf' wordt gevoerd, met de oob-controles als het ultieme ijkpunt. Hoe 'lager' in de keten, hoe meer water er bij de wijn mag, lijkt ongeveer het adagium. Terwijl het misschien wel andersom zou moeten zijn.

Bovendien is het vreemd dat de kwaliteitsdiscussie zich toespitst op wat ook bij de grotere accountantsorganisaties slechts een onderdeel van het geheel is: de accountants die zich bezighouden met de controle van oob's en wettelijke controles. Moeten we niet veel nadrukkelijker ook de kwaliteit van de samenstellingspraktijk en de advieswerkzaamheden in de discussie betrekken? Voor de meeste mkb-accountants vallen de rollen van controlerend accountant, samensteller en adviseur samen. Maar bij de (middel)grote kantoren doen de meeste medewerkers helemaal geen controlewerk.

Een meer integrale benadering van de kwaliteit van een accountantsorganisatie als geheel zou veel zinvoller zijn dan de vraag of de controlerende accountants binnen die organisatie wel met de COS uit de voeten kunnen. Bovendien kent ieder marktsegment eigen kwaliteits-kenmerken. Aan een mkb-accountant in de samenstellingspraktijk worden niet minder, maar andere kwaliteitseisen gesteld dan aan iemand in het controleteam van DSM. Dat weten we allemaal, maar komt nauwelijks terug in het debat.

Wanneer we de kwaliteitsdiscussie langs die lijnen herijken, komen we veel dichterbij de kwaliteitsbeleving van de klant en de criteria die hij of zij nodig heeft om de kwaliteit van een accountantskantoor te kunnen beoordelen. Die klant (en andere stakeholders) aan het woord laten doen we sowieso al veel te weinig, ook in het visietraject. De

kwaliteit van een accountant wordt uiteindelijk niet bepaald door het voldoen aan vaktechnische beroepseisen, maar door de vraag of je relevant bent. Voor de klant én voor de BV Nederland.

## Deel dit artikel



**Marco Moling en Guus Ham** zijn respectievelijk voorzitter en directeur van de Nederlandse vereniging van accountants en accountantskantoren (Novak), de belangenvereniging voor mkb-accountants.

## GERELATEERD

---



NIEUWS | 13 april 2021

### **AFM Jaarverslag 2020: 'Blijvende aandacht nodig voor kwaliteitsgerichte cultuur'**

Om de kwaliteit van wettelijke controles duurzaam van hoge kwaliteit te laten zijn, is blijvende aandacht nodig voor een kwaliteitsgerichte cultuur bij accountantsorganisaties. →



Arnout van Kempen

DISCUSSIE | Column | 09 april 2021

### **Audit quality en innovatie**

Innovatie van de wettelijke controle is onmogelijk bij de bestaande regulering, meent Arnout van Kempen. →



NIEUWS | 08 april 2021

### **Kwartiermakers organiseren rondtafelsessies voor managers accountantskantoren**

De twee Kwartiermakers toekomst accountancysector, Marlies de Vries en Chris Fonteijn, organiseren twee rondtafelsessies voor (senior) managers van accountantsorganisaties. →



DISCUSSIE | Opinie | 26 maart 2021

### **Problemen met data-analyse AFM-rapport over niet-oob-kantoren**

Kanttekeningen bij een recent onderzoeksrapport van de AFM naar de kwaliteit van niet-oob-accountantsorganisaties. →



NIEUWS | 11 maart 2021

### **Kwaliteitsindicatoren zijn 'geen heilige graal'**

De ontwikkeling van eenduidige audit quality indicators (AQI's) zorgt voor meer transparantie en vergelijkbaarheid tussen accountantsorganisaties. Maar AQI's zijn... →