

# Reputatiemanagement

Reputaties sneuvelen over het algemeen maar één keer. Wie in het openbaar wordt be-

smeurd, terecht of onterecht, kan maar beter inpakken. Want de rectificatie de volgende dag op pagina vijf rechtsonder wordt door niemand opgemerkt. De publieke opinie kent geen nuance en haar oordeel is onherroepelijk.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de discussie over het accountantsberoep steeds meer het karakter krijgt van een fundamenteel debat over het bestel. Want het publieke oordeel over de controlekwaliteit is al enige tijd geleden geveld: daar valt toch niets meer aan te doen.

De reactie die het NIVRA gaf op het AFM-rapport werd door diverse beroepsgenoten dan ook neergesabeld: defensief en onder de maat. Op zijn minst aanleiding om je op je hoofd te krabben en enige introspectie te plegen: hebben we de plank zo misgeslagen?

Achteraf, na vele evaluerende gesprekken, ook met de AFM, durf ik rustig te stellen dat dit niet het geval was. De kritiek die we hadden op de wijze van communiceren van de toezichthouder staat nog steeds overeind. De AFM kwam met een generaliserend rapport, dat niet bijdroeg tot een groter vertrouwen in het accountantsberoep - het feitelijk doel van het externe toezicht - maar daarentegen ruim voeding gaf aan een al bestaand wantrouwen bij pers en publiek. Daarbij werden - zoals verwacht - alle nuances uit het oog verloren en had de hele sector ineens een kwaliteitsprobleem.

De AFM verdedigt zich door te stellen dat het publiek recht heeft op informatie. Dat publiek zou het bovendien niet accepteren als de toezichthouder op de informatie zou blijven 'zitten'.

Dat klopt. Zoals het ook klopt dat elke geconstateerd gebrek er één te veel is.

Maar met haar rapport communiceert de toezichthouder over het beroep heen en zorgt ervoor dat pers en publiek een vrijwel onomkeerbare straf uitdelen, nog vóórdat de discussie met betrokken kantoren is afgerond, vóórdat specifieke maatregelen zijn getroffen of vóórdat betrokkenen zich voor de rechter kunnen verantwoorden.

Opvallend in al het mediageweld blijft de weinig actieve communicatie vanuit de kantoren. Te vaak blijft in het openbare debat het veronderstelde falen onweersproken, de arena daarmee overlatend aan de critici van het beroep. Die terughoudendheid bleek ook uit het NIVRA-onderzoek naar de transparantieverslagen eerder dit jaar. Nu het seizoen van transparantieverslagen weer voor de deur staat - één kantoor heeft al een hoopgevend schot voor de boeg gegeven - zal het NIVRA een vervolg geven aan dit project met een rondetafelbijeenkomst. Ook op andere fronten zal het NIVRA de communicatie stimuleren. Zo is de AFM gevraagd haar bevindingen toe te lichten op de komende Accountantsdag (in een sessie die inmiddels ruim overtekend is).

Het NIVRA heeft ervoor gekozen het beroep te verdedigen. Niet door te bagatelliseren of te relativiseren - de noodzaak van kwaliteit, discipline en tucht staat buiten kijf - maar door te staan voor de hardwerkende, integere professionals die de overgrote meerderheid van het beroep uitmaken. In weerwil van het beeld dat toezichthouders en media ervan creëren. Als we vertrouwen willen wekken zullen we zelfvertrouwen moeten uitstralen. Dat kan alleen als we geloven in onze kwaliteit en bereid zijn misstanden aan te pakken, in eigen kring én daarbuiten.



**BERRY WAMMES**

algemeen directeur a.i.

COLUMN

**Accountant.nl**

Voor eerdere columns en reacties zie [Accountant.nl](http://Accountant.nl).