

Goed of kwaad foutklimaat?

Stel jij, of je collega, maakt als accountant een fout tijdens de controle. Je ontdekt de fout enige tijd later. Wat doe je? Kaart je het netjes aan? *Ça dépend*, zou de Fransman zeggen. Rapporteren van gemaakte fouten is echter cruciaal voor het voorkomen van problemen. Een goed 'foutklimaat' binnen een accountantskantoor kan dit bevorderen.

TEKST: LUC QUADACKERS*

Het zogenaamde blame-free reporting ('blaamvrij rapporteren') is een van de geselecteerde aandachtspunten in het NBA-project 'Verbeter het lerend vermogen', dat samen met zes andere projecten onderdeel uitmaakt van het NBA-beleid voor 2013 en 2014. Blaamvrij rapporteren wil kort door de bocht zeggen dat je niet op je falie krijgt als je een incident, bijvoorbeeld een gemaakte fout, meldt binnen de organisatie. Het moet veilig zijn voor de melder om kwesties aan te kaarten. Het genoemde NBA-project richt zich vooral op andere beroepen. Het is natuurlijk heel nobel en verstandig om te leren van bestaande inzichten en gebruiken uit andere beroepsgroepen. Maar binnen het accountancyonderzoek is ook al het nodige gedaan op het gebied van blaamvrij rapporteren. Een analyse van de bestaande kennis binnen het eigen beroep is dus zeker relevant. En internationaal gerespecteerde expertise van eigen bodem is natuurlijk helemaal goud waard.

TRUCVRAAG

Anna Gold van de Vrije Universiteit Amsterdam publiceerde (samen met Ulfert Gronewold en Steven Salterio) eind vorig jaar een artikel in de *Journal of Business Ethics* met als titel *Reporting Self-Made Errors: The Impact of Organizational Error-Management Climate and Error Type*. En onlangs is nog een paper van hun hand geaccepteerd voor publicatie in *The Accounting Review*. De titel van dat artikel luidt *Error Management in Audit Firms: Error Climate, Type and Originator*.

In de eerste studie wordt aan de hand van een experi-

'UITEINDELIJK MOETEN DE KANTOREN HET ZELF OP DE AGENDA ZETTEN. EN HOUDEN.'



ment onderzocht wat de door accountants ingeschatte kans is dat collega-accountants een belangrijke, maar onbewuste, eigen fout rapporteren als ze die ontdekken. Het vragen naar de kans dat een collega een fout rapporteert is eigenlijk een soort truc om te achterhalen wat de deelnemer aan het experiment zelf zou doen. Maar als je iemand naar zijn of haar eigen gedrag vraagt dan leidt dat vaak tot sociaal wenselijke antwoorden. Door de vraag te stellen over iemand anders wordt dat probleem voor een groot deel weg genomen, terwijl men eigenlijk toch voor een belangrijk gedeelte over zichzelf spreekt.

REKEN- OF CONCEPTUELE FOUT

De studie bekijkt vooral in hoeverre de ingeschatte kans wordt beïnvloed door de manier waarop binnen het kantoor met het rapporteren van fouten wordt omgegaan (het *error-management climate*) en of het om een rekenfout gaat of om een conceptuele fout. In het experiment is het foutklimaat gemanipuleerd als *high* of als *error averse*. Bij een *high error management climate* wordt het maken van fouten geaccepteerd zo lang er

NBA-STUDIE

Anna Gold (associate professor auditing Vrije Universiteit Amsterdam):
"De NBA-studie naar *blame-free reporting* is belangrijk. Maar we moeten ervoor waken dat we niet vooral zoeken naar kwalitatief hoogstaande mechanismen om fouten te melden en daarvan te leren. Of om het melden van fouten zelfs verplicht te gaan stellen. Daar heb ik niet per definitie een goed gevoel bij. Als de cultuur binnen de organisatie of het controleteam niet de juiste voedingsbodem vormt voor het melden en leren van fouten, of als de mechanismen binnen de organisatie niet worden geaccepteerd, dan is de kans groot dat de systemen niet zullen worden benut. Ik denk daarom dat de NBA vooral ook naar het foutklimaat moet kijken in het onderzoek naar *blame-free reporting*. En dat ze de reeds beschikbare kennis uit de accountancy literatuur gebruiken."

van wordt geleerd en mits de fouten zich niet herhalen. In een *error averse climate* wordt de maker van de fout als een schuldige behandeld (hem treft 'blaam'). Aan het experiment deden 176 Duitse accountants mee. De resultaten laten zien dat het klimaat waarin fouten worden geaccepteerd leidt tot het meer rapporteren van fouten dan het blaamklimaat. Maar dit gevonden effect is sterker voor de conceptuele fouten dan voor rekenfouten.

COLLEGA'S EN EIGEN FOUTEN

Ook het tweede artikel onderzoekt het effect van het foutklimaat (hier gedefinieerd als 'open' versus 'blame-oriented') op het rapporteren van fouten aan de hand van een experiment. En ook hier wordt gekeken naar de invloed van het type fout (rekenfout of conceptuele fout). Daarnaast wordt onderzocht of van invloed is wie de fout heeft gemaakt: de participant zelf of een collega-accountant.

Aan het experiment deden 198 Duitse accountants mee. Ook hier heeft een open foutklimaat een belangrijke positieve invloed op het melden van fouten. Zo worden fouten van collega's eerder gerapporteerd in een open klimaat dan in een blaamklimaat. Toch worden eigen fouten ook in een blaamklimaat met grote kans gerapporteerd maar dat zou kunnen liggen aan het eerdergenoemde fenomeen van de sociaal wenselijke antwoorden.

OP DE AGENDA

De resultaten van de studies maken aannemelijk dat het type foutklimaat binnen accountantskantoren een belangrijke invloed heeft op het rapporteren van fouten. En er zijn nog meer studies in de accountancy literatuur die het belang van het foutklimaat aantonen. Dat het in potentie een positieve bijdrage kan leveren lijkt dus al voldoende duidelijk te zijn. Maar uiteindelijk moeten de kantoren het zelf op de agenda zetten. En houden. □

Noot

* Luc Quadaackers is eigenaar van Margila en als onderzoeker verbonden aan het Amsterdam Research Center in Accounting (ARCA) van de Vrije Universiteit Amsterdam.



Zie ook
**Accountant.nl/
Vaktechniek**