



redactie@uitvaartmedia.com

Vertrouwen in de deskundige

Met de term deskundige (Latijn: *expertus* - 'ervaren, beproefd, bewezen, deugdelijk') wordt een persoon aangemerkt die in een bepaald vakgebied deskundig is. Een deskundige wordt geacht veel kennis en ervaring te hebben op een bepaald terrein. Deskundigen hebben veelal een langdurige of intense ervaring door oefening en studie in een bepaald beroepsgebied. Het is echter niet altijd nodig dat een persoon een professionele of academische opleiding heeft genoten om als deskundige aangemerkt te worden. Al wordt dat door de goegemeente wel verondersteld.

Een uitvaartondernemer die zonder enige opleiding het vak al dertig jaar uitoefent, kan heel goed als deskundige worden uitgenodigd om een toespraak te houden voor jonge ambitieuze mensen die ook dit vak willen uitoefenen. En stelt u zich voor dat die uitvaartondernemer ook grafkisten maakt en verkoopt. Dan kan hij ook zonder enig probleem uitleg geven over de gebruikte houtsoort en gehanteerde lijmverbinding. De vraag is wat het woordje 'des' voor betekenis heeft in het woord deskundig. Dit in samenhang met bijvoorbeeld de woorden desoriëntatie of desinteresse.

Onlangs las ik het boekje 'Giftig krediet' waarin de ondergang en de redding van de SNS bank worden gereconstrueerd. Dit soort boekjes is erg populair. Ook de boekjes 'De prooi' waarin de ondergang van de ABN AMRO Bank wordt beschreven en 'In het hol van de leeuw' over de enorme strijd binnen de ING Bank over de te varen koers en waarin heel duidelijk wordt dat het belang van de aandeelhouder zwaarder woog dan dat van de klant, blijken bestsellers te zijn in bepaalde kringen.

Wat in het boekje 'Giftig krediet' opvalt, is dat een voormalige spaarbank na een succesvolle beursgang volledig gedesoriënteerd en verdwaald raakte in de wereld van het vastgoed. Onder toezien oog van topbankiers, bestuurders en commissarissen kregen verschillende klanten honderden miljoenen euro's voor hun megalomane plannen. Geld dat na het uitbreken van de kredietcrisis in de meeste gevallen in rook opging. Opmerkelijk is dat er op verschillende momenten door op zich capabele mensen kritiekloos werd meegegaan met het oordeel van anderen, omdat ze die zagen als deskundigen. De snelle vastgoedcowboys met hun Italiaanse Casa Nostra maatpakken en dito schoenen voelden zich ver verheven boven de naar hun mening duffe en gedesinteresseerde polderbankiers. Diezelfde bankiers hadden een grenzeloos vertrouwen in het oordeel van de vastgoedcowboys, omdat zij al zo veel jaren successen scoorden in de wereld van vastgoed.

Voorgaande sluit nauw aan bij een onderzoek dat jaren geleden in Amerika is uitgevoerd waarbij is vastgesteld dat het kritisch denkvermogen van proefpersonen afnam als ze met een zogenaamde deskundige aan tafel zaten. De deskundigen konden de goedgegelovige proefpersonen van alles wijs maken. De deskundigen werden geloofd, omdat ze vooraf het etiket 'deskundig' opgeplakt hadden gekregen. De proefpersonen voelden zich veilig en geborgen bij het oordeel van de zogenaamde deskundigen.

Hoe zit het in uw organisatie met zogenoemde deskundigen? Geen overbodige vraag, omdat ook in de uitvaartbranche met een zekere regelmaat berichten opduiken

waaruit blijkt dat een en ander is misgegaan doordat te veel vertrouwen gesteld is in de 'deskundige'. Wanneer zijn in uw organisatie voor de laatste keer de risico's gesignaleerd en vertaald naar maatregelen? Zijn verantwoordelijkheden, bevoegdheden, functiescheidingen, procedures en processen al vastgelegd in een handboek? Als onder meer deze basishandelingen nog niet zijn geïmplementeerd in uw organisatie dan is het mijn advies om hier niet langer mee te wachten. U wilt toch als bestuurder niet achteraf tot de conclusie komen dat geld in rook is opgegaan door het ontbreken van uw kritisch denkvermogen? ■

.....
'Bankiers hadden een grenzeloos vertrouwen in het oordeel van de vastgoedcowboys'
