

Op deze plek schrijven Pieter Koster en Barend van de Kraats afwisselend over onderwerpen die ondernemers in de uitvaart aangaan.

Pieter Koster is belastingadviseur bij Profinis Accountants & Adviseurs te Urk.



Foto: Frank Jansen

Beheersing van risico's draagt bij aan de winst

Onregelmatigheden zijn van alle tijden

In de Oudheid werd door de Grieken al heftig gediscussieerd over morele en ethische zaken. Zij concludeerden dat je door het slechte te doen het goede voor je zelf bereikt. Het 'goede' is dan zoveel mogelijk welvaart en geluk. Door deze gedachtegang plaatsten de Grieken zich wel voor een onoplosbaar dilemma: onethisch en immoreel gedrag leidde weliswaar tot kortstondig geluk, maar daarna in de meeste gevallen tot doffe ellende.

De problematiek rond zelfverrijking en graaien is van alle tijden en kent zodoende een lange geschiedenis. Ook vandaag de dag duiken regelmatig nieuwsberichten op over zakelijke misstappen die mensen begaan. Onregelmatigheden doen zich ook voor in de uitvaartbranche. Vorig jaar verscheen in een weekendbijlage bij het Financieele Dagblad een artikel onder de spraakmakende kop 'De zwarte randen van de Uitvaartbranche'. Hoewel op de inhoud van dit artikel veel valt af te dingen, was de toon gezet. In maart 2018 verscheen een artikel in een landelijk dagblad waaruit bleek dat een manager van een grote uitvaartorganisatie jarenlang fraude heeft kunnen plegen, waarbij in totaal meer dan een miljoen euro werd buitgemaakt.

Het is daarom een goede zaak dat de begrippen 'governance' en 'compliance' ook hun intrede doen in de uitvaartbranche. Kort gezegd ziet governance toe op het vermijden van ongewenst gedrag in de organisatie. Compliance officers houden in de gaten of wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving, de interne regels en procedures.

De praktijk leert ons echter dat organisaties pas serieus aandacht geven aan governance en compliance na een incident. Het kwaad is dan echter al geschied en de schade aangericht. De vraag is dan ook of governance en compliance in alle gevallen voldoende tegenwicht kunnen bieden aan grensoverschrijdend gedrag van een medewerker. Mensen zoeken nu eenmaal graag de grenzen op. Die medewerker krijgt in ieder geval een slecht voorbeeld als blijkt dat managers in de top zich bezighouden met zelfverrijking.

Onregelmatigheden dragen ook niet bij aan het consumentenvertrouwen. Verzekeringsmaatschappijen weten er alles van. Vooral de woekerpolisaffaire is ondermijnend geweest. Hier is terecht het beeld ontstaan dat door de verkoop van ondoorzichtige producten veel winst is gemaakt en het de cliënten waren die met de verliezen bleven zitten. Ook de miljoenenboete die de ING heeft betaald omdat de bank niet heeft voorkomen dat ING-bankrekeningen werden gebruikt bij het witwassen van honderden miljoenen euro's, haalde vorig jaar prominent het nieuws.

Governance en compliance zijn absolute voorwaarden om doelstellingen te bereiken die de organisatie zichzelf heeft gesteld. Risico's zullen moeten worden gemanaged om de continuïteit te waarborgen en het vertrouwen van stakeholders te behouden, dan wel terug te winnen. Organisaties, klein of groot, die hun risico's beheersen, hebben een voorsprong op de concurrentie. In dat opzicht dragen risico's dus bij aan de winst. Voor alle medewerkers, het menselijk kapitaal in de organisatie, is het daarom belangrijk dat zij inzicht krijgen in de principes die achter de geldende regelgeving schuilgaan. Op die manier wordt een cultuur gecreëerd waarin de medewerkers niet blind regels volgen, maar leren handelen conform de voor de organisatie relevante principes. Het positieve gevolg is dat de organisatie de medewerkers stimuleert tot nadenken en proactieve inzet zodat de organisatie adequaat kan handelen bij signalen van overtredingen.

In de toekomst zal de lijst van nieuwe wetten en regels alleen maar groeien. Nu al groeit de macht van de toezichthouders omdat zij over steeds meer instrumenten en mankracht beschikken om overtredingen op te sporen. Zet daarom deze thema's hoog op de agenda, het voortbestaan van de organisatie kan ermee gemoeid zijn. ◀