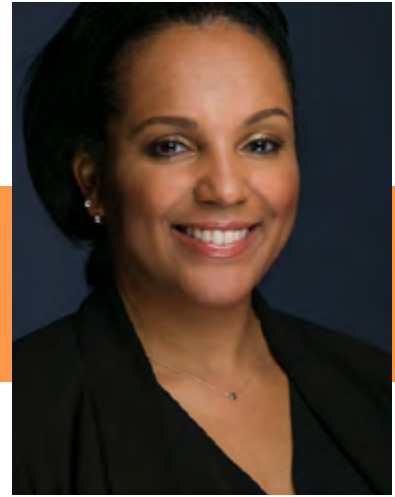


ERICA STEENWIJK &
DANIE DUZANT



‘JE MOET KLEUR BEKENNEN’

Vijf jaar geleden startte de NBA met de DilemmApp. Danie Duzant, stafmedewerker ethiek en gedrag, en Erica Steenwijk, bestuurssecretaris accountants in business, voorzien de app van een gestage stroom dilemma's. 'We willen dat mensen nadenken over de consequentie van een keuze.'

WAT VORMDE DE AANLEIDING VOOR DE DILEMMAPP?

Danie: 'In 2012 werd in een onderzoek vastgesteld dat de accountant in business zocht naar een houvast bij het maken van beslissingen. Hij of zij voelt zich door zijn gedragscode vaak het geweten van het bedrijf. In tegenstelling tot een controlerend accountant die bij een groot kantoor werkt, is hij vaak de enige Accountant in business in het bedrijf. Hij mist een sparringpartner. Om een einde te maken aan die geïsoleerde positie werd gezocht naar een middel waarmee hij dilemma's zou kunnen delen met anderen. Kijken andere accountants in business er ook zo naar? Zo ontstond de DilemmApp.'

Erica: 'Wij waren in april 2014 het eerste land dat een dilemma app voor accountants (in business) introduceerde. Als ik de app laat zien aan buitenlandse collega's zijn die zeer geïnteresseerd. Niet zo verwonderlijk want de uitdagingen waar je in dit vak mee te maken hebt zijn redelijk universeel. Toch is Pakistan het enige andere land waar accountants in business een dilemma app hebben.'

HOE ZIJN DE DILEMMA'S VERANDERD?

Danie: 'De frequentie is veranderd. Aanvankelijk was er iedere week een nieuw dilemma. Dat hebben we veranderd in tweewekelijks zodat mensen meer tijd hebben om te reageren. Ze zijn ook maatschappelijker geworden. In het begin waren de dilemma's heel vaktechnisch van aard. We hebben wel eens met de gedachte gespeeld om oudere dilemma's te recyclen maar dat bleek om die reden niet te passen. Gedrags- en beroepsregels gaan over jou als persoon. Het maken van keuzes beperkt zich niet tot je beroep. Gedrag wat je van een klant niet accepteert moet je ook in je privé omgeving niet tolereren. Dat werk en privé door elkaar lopen in de dilemma's vinden mensen leuk, blijkt uit reacties van gebruikers.'

Erica: 'Sinds 2016 wordt de DilemmApp ook gebruikt door de KNB (Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie) en de NOvA (Nederlandse Orde van Advocaten). Het viel ons op dat advocaten en notarissen meer discussies in hun reacties hadden dan de gebruikers van onze app. Om het debat aan te wakkeren hebben we de keuze 'ik doe anders' toegevoegd. Dat maakt de app levendiger. Om dezelfde redenen hebben we keuzes als 'ik vertel het tegen mijn baas' of 'ik doe niets' afgeschaft. We willen dat mensen nadenken over de consequentie van een keuze. Je moet kleur bekennen. 'Ik ga naar de compliance officer' is ook zo'n antwoord dat we niet meer gebruiken. Ondanks die aanpassingen blijft er een verschil tussen reacties van accountants en advocaten. Die laatste groep gaat veel meer in discussie met elkaar. Accountants verantwoorden vooral hun eigen keuze maar voelen minder de behoefte om aan de slag te gaan met de reactie van een ander. Dat is wel opvallend.'

AAN WELKE EISEN MOET EEN GOED DILEMMA VOLDOEN?

Danie: 'Er zijn een aantal basiscriteria. Zo moet je vanuit het perspectief van één persoon redeneren en er moet een keuze zijn tussen twee kwaden. Als de antwoorden dicht bij elkaar liggen is het een goed dilemma. Het moet moeilijk zijn om te kiezen. Het verzinnen van een dilemma is een heel creatief proces. Hoe vaker je het doet, hoe beter je er in wordt. We hebben een appgroep DilemmApp-inspiratie. Als we iets lezen wat misschien bruikbaar materiaal voor een dilemma is sturen we elkaar een linkje of een foto.'

Erica: ‘Het bedenken van dilemma’s is iets waar ik continu mee bezig ben. Ik lees veel kranten maar met het scannen van het nieuws alleen haal je geen dilemma’s op. Het vereist het nodige denkwerk. Als ik bijvoorbeeld op een artikel stuit over een bedrijf dat verdacht wordt van subsidiefraude ga ik terug redeneren. Wanneer is het begonnen? Zo kom je bij het dilemma. Sinds een half jaar richt de DilemmApp zich op alle accountants. Dat is een uitdaging. Het kost moeite om bijvoorbeeld dilemma’s te bedenken voor interne accountants. Zij controleren hun eigen organisatie. Veel dilemma’s beginnen met een perverse prikkel maar hier stuit je al snel op een beeld zonder veel grijstinten. Je hebt iets onderzocht en je baas is het er niet mee eens. Daar kun je minder makkelijk keuzes bij bedenken.’

HOE ZIET DE TOEKOMST ER UIT?

Danie: ‘Dit jaar komt er een modernisering van de app. Dat is vooral een cosmetische aanpassing. Verder blijft hij hetzelfde. De waardering vanuit de leden is groot. De app heeft in de afgelopen jaren steeds meer gebruikers gekregen. Toen we van start gingen hadden we tussen de 120 en 450 deelnemers per dilemma. Nu zijn dat er gemiddeld 1200. Daar zijn we heel trots op.’

Erica: ‘De enige wens die we hebben is dat we meer dilemma’s van leden aangereikt krijgen. Dat zou fijn zijn. Ook niet-leden gebruiken trouwens de app. Enige tijd geleden ontdekte ik zelfs dat een van onze dilemma’s door iemand op LinkedIn werd gepost. Dat is wel een mooi compliment.’

DE DILEMMAPP NU VOOR ALLE ACCOUNTANTS!

ACCOUNTANTS IN BUSINESS KENNEN AL JAREN DE DILEMMAPP: HET HELPT BIJ HET NADENKEN OVER LASTIGE SITUATIES. VANDAAR DAT ER VANAF MEDIO 2019 OOK CASUSSEN TE VINDEN WAREN IN DE APP DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP OPENBAAR-, EN INTERN EN OVERHEIDSACCOUNTANTS.

Wie gebruiken de App?

