Richard Bakkers[1]

BOEIUH!

Zo nu en dan wordt je onverwachts geïnspireerd door iemands visie of wijze van argumenteren. In de week van 4 januari keek ik met veel plezier naar NOVA College Tour, in het bijzonder naar de gesproken columns van filosoof Rob Wijnberg[2]. Ik besloot hierop wat meer van deze persoon te lezen en schafte het boekje 'BOEIUH! Het stille protest van de jeugd'[3] aan. In drie essays ('Boeiuh', 'Chilluh' en 'Pimpuh') geeft Wijnberg een kritische kijk op de hedendaagse samenleving door de ogen van de middelbare school jeugd.

U vraagt zich op dit punt wellicht af: 'Wat heeft dit in vredesnaam met compliance te maken?'. Op het eerste gezicht zijn er geen echte overeenkomsten met compliance te vinden. Echter, wie dieper doorleest, ontdekt een aantal interessante aanknopingspunten met compliance.

Boeiuh

In het essay 'Boeiuh' betoogt Wijnberg dat de jeugd niet door eigen keuze onverschillig is, maar dat het leven in de hedendaagse 'mediacratie' de jeugd apathisch of onverschillig maakt. De enorme informatie overload – en het bijbehorende besef van de globale realiteit – zorgt juist voor afstoting in plaats van (verwachte) betrokkenheid. De jeugd kan de enorme hoeveelheid informatie niet verwerken en zij beschermt zich hiertegen door desinteresse (of op zijn minst een gedesinteresseerde houding).

Zie hier de overeenkomst met het vakgebied 'compliance'. Is er ook sprake van 'apathie bij de business'? We kunnen stellen dat de hoeveelheid wet- en regelgeving en de daaraan gekoppelde processen en procedures binnen de business leiden tot een informatie overload. De business krijgt steeds meer het gevoel dat ze vooral bezig is met complianceprocedures en het mitigeren van een reeks andere risico's. Hierdoor blijft steeds minder tijd over voor de kerntaak: het behalen van omzet voor het bedrijf. Het resultaat is een business die keurig afvinkt maar niet betrokken is. Betrokkenheid is een basisvoorwaarde voor ethisch gedrag vanuit een intrinsieke motivatie, in tegenstelling tot een opgelegde extrinsieke motivatie. De lijn tussen 'boeiuh!' en 'hé, dat is boeiend!' is dun, daar ligt een uitdaging voor compliance.

Wellicht dat ook een Compliance Officer regelmatig het gevoel heeft met een informatie overload geconfronteerd te worden. Via tijdschriften, nieuwsbrieven, fora, et cetera ontvangt de Compliance Officer zo veel informatie, opinie en expertise over nationale, Europese en internationale (compliance) ontwikkelingen dat het haast onmogelijk is door de bomen het bos te zien.

Pimpuh

'Pimpuh' (afgeleid van tv-programma's als 'Pimp my Ride' en 'Pimp my Room') betekent het opwaarderen én persoonlijk maken van iets. Het verwijst aldus naar individualisering. Fenomenen als persoonlijke inscripties in de iPOD, mijnkpn.nl, mijnrabobank.nl en de geïndividualiseerde pinpas zijn volgens Wijnberg voorbeelden van hoe het individualisme door het bedrijfsleven is omarmd. Voor de fervente aanhangers van zorgplicht klinkt dit wellicht als muziek in de oren. Immers, hoe beter de 'zorg' is toegesneden op het individu, des te beter dit is voor het individu. Maar 'zorgplicht op afstand' is m.i. lastig (wellicht zelfs een contradictie). Zo wekt het de indruk dat we ieder individu via digitale vragenlijsten in vier of vijf voorgedefinieerde hokjes ('profielen') kunnen stoppen. Daarnaast wordt de illusie gewekt dat door grote lappen juridisch geladen tekst met evenzo veel disclaimers, consumenten adequaat zijn geïnformeerd.

Tegelijkertijd lijkt het collectief individualisme gepaard te gaan met een hoge mate van anonimiteit. Ook binnen bedrijven neemt de anonimiteit (in ieder geval buiten de eigen afdeling) toe. Een e-mail is – zonder de ongemakken van emotie en tegenspraak – snel gestuurd en de e-learning modules rijzen de pan uit. Anonimiteit en betrokkenheid zijn m.i. moeilijk te combineren. Niet verwonderlijk dat steeds meer bedrijven posters ophangen met 'tips voor e-mailgebruik' waarin wordt aangedrongen om toch vooral niet alles per e-mail af te handelen en het menselijk contact te zoeken.

In het essay 'Pimpuh' behandelt Wijnberg het begrip 'vertrouwen', overigens grotendeels los van de context 'jeugd'. Hij betoogt dat de consequentie van het feit dat mensen elkaar steeds minder kennen (als een gevolg van de toenemende anonimiteit, red.), is dat ze elkaar ook minder gaan vertrouwen. "Het vertrouwen dat ten grondslag ligt aan een gezonde relatie is geen vanzelfsprekendheid maar zal verdiend moeten worden. Er is sprake van vertrouwen achteraf. Erop vertrouwen dat iemand zijn afspraak nakomt, nadat hij die afspraak is nagekomen".[4] Wijnberg noemt dit geen vertrouwen maar "als vertrouwen verkleed wantrouwen... [dat]...het 'blinde' vertrouwen aan het verdringen is in onze samenleving".[5] Wijnberg's stelling dat vertrouwen naar zijn aard een op onzekerheden gestoelde emotie is in plaats van op vaststaande feiten, is interessant: In onze samenleving (waar het bedrijfsleven immers onderdeel van uitmaakt) lijkt omgaan met onzekerheden (ook wel 'risicomanagement' genoemd) langzaam maar zeker plaats te maken voor risicovermijding.

foto: Rinie Bleeker

Het is maar de vraag of in een samenleving (bedrijf) waarin werkelijk alles moet worden vastgelegd en waar niets de deur uit mag zonder dat allerlei staffuncties er naar gekeken hebben, er nog wel sprake is van 'vertrouwen' in de oorspronkelijke betekenis van het woord. Initiatieven zoals 'Horizontaal Toezicht' door de Belastingdienst[6] zijn daarom in principe toe te juichen. De toekomst zal leren of hier sprake is/zal zijn van vertrouwen in haar oorspronkelijke bedoelde vorm of dat 'Horizontaal Toezicht' slechts een mooie term is om de acceptatiegraad van extern toezicht te verhogen. Vertrouwen is volgens Wijnberg een geloofstoestand. M.i. is er nog veel werk te verzetten om de gemiddelde burger (als privé persoon en/of als deelnemer aan het zakelijk verkeer) naar dit geloof te doen (terug)keren. Niet in de laatste plaats lijkt het hiertoe van groot belang om het principe 'kosten en baten van vertrouwen' los te laten. Vertrouwen is immers, aldus Wijnberg, geen verhandelbaar goed.

Wijnberg 'visualiseert' deze verhandelbaarheid als "het fluctueren van ons vertrouwen als een AEX-index". Een (AEX-index) is zoals bekend zelden tot nooit stabiel, maar beweegt langs (diepe) dalen en (hoge) pieken, net als de conjunctuur als geheel. Het is dé uitdaging voor compliance om het vertrouwen wel stabiel te houden, als een soort trendlijn in de koersgrafiek, door te bewaken bij dalen (geen rare sprongen maken als de omzet even tegenvalt en de bonus in gevaar komt) en te remmen bij pieken (focus op de klanten bewaren ondanks een hosanna-stemming) in de conjunctuur. En door continu trends te volgen, in de business rond te lopen en de voelsprieten uit te zetten (niet virtueel, maar gebaseerd op menselijk contact). Compliance heeft geen directe invloed op de pijlers 'Liquiditeit' en 'Solvabiliteit' maar compliance kan wel in belangrijke mate bijdragen aan het overeind houden van de pijler 'Integriteit'. Waar nieuwe luchtbellen dreigen te ontstaan, moet compliance tijdig waarschuwen/ingrijpen en de integriteitgevolgen van dergelijke luchtbellen voorkomen/beperken. Het is wellicht wat ambitieus, maar zonder ambities maakt een individu, maar ook een beroepsgroep, geen groei door.

Is bovenstaande een pleidooi voor 'Pimp The Compliance Officer'? Nee, zo letterlijk niet. Wel voor een Compliance Officer – en een beroepsgroep – die zich bewust is van de hier geschetste (maatschappelijke) trends (ongetwijfeld zijn er nog vele andere) en tracht hier creatieve, passende antwoorden op te vinden. Een Compliance Officer 'nieuwe stijl' houdt zich dus niet (primair) bezig met het aanleveren van teksten voor disclaimers of het controleren van privé-transacties.

1 Drs. R.W.A. Bakkers is Coördinator en Docent van de VU postgraduate opleiding Corporate Compliance en directeur/mede-eigenaar van Certa Legal Compliance.
2 http://www.novacollegetour.nl/page/columns
3 ISBN 9789044609882; ik kan dit boekje iedereen met 'jeugd' in huis, met opgroeiende kinderen die richting pubertijd gaan of met kinderen die al uit huis zijn en zich afvragen wat er in vredesnaam mis is gegaan van harte aanraden.
4 Idem, p.74.
5 Ibidem.
6 http://download.belastingdienst.nl/belastingdienst/docs/horizontaal_toezicht_samenwerken_vertrouwen_dv4051z1ecl.pdf