

# Assurance in toekomstperspectief: ontwikkelingen op het gebied van niet-financiële informatievoorziening

Jan van der Hilst en Ron Admiraal, Assurance

Ontwikkelen van niet-financiële informatievoorziening vraagt om veranderingen binnen organisaties. Zijn organisaties klaar voor deze veranderingen? En de accountant? Want deze krijgt een breder draagvlak binnen organisaties en treedt steeds vaker op als gesprekspartner bij vraagstukken rondom niet-financiële informatievoorziening.

## 1. Inleiding

Op 7 juli 2007, rond tien uur 's avonds, sluit Madonna een prachtig Live Earth-concert af in het Wembley stadion, Londen. Normaliter zou zij in haar privéjet zijn gestapt om, voorzien van de luxe die nu eenmaal bij een superster hoort, naar huis te vliegen. Niets is echter minder waar: zij begeeft zich naar Heathrow en vliegt – weliswaar businessclass – terug naar huis. Tevreden realiseert zij zich dat dit een stuk minder CO<sub>2</sub>-uitstoot tot gevolg heeft. En dat PricewaterhouseCoopers een onafhankelijke beoordeling van Live Earth's CO<sub>2</sub>-systematiek heeft gemaakt...

Is bovenstaande droom of werkelijkheid? Bijna geheel werkelijkheid. Immers, de beoordeling van Live Earth's CO<sub>2</sub>-systematiek was een bijzondere opdracht bij de wereldwijde Live Earth-concerten, georganiseerd om aandacht te genereren voor het klimaatprobleem. Tevens een unieke opdracht, omdat aan ons werd gevraagd om de methodiek waarmee de organisatie van Live Earth de CO<sub>2</sub>-emissies berekent en rapporteert, onafhankelijk te beoordelen. Een innovatief voorbeeld dus van niet-financiële informatievoorziening waarbij om externe verificatie wordt gevraagd. En ten slotte een markant moment voor de sinds dat moment snel groeiende activiteit van PricewaterhouseCoopers (PwC): ondersteuning bij niet-financiële informatievoorziening. De accountant legde in de afgelopen jaren de focus noodgedwongen op compliance (omdat het moet) in plaats van diensten te ontwikkelen van toegevoegde waarde, die cruciaal zijn voor het verkrijgen van transparantie (omdat het ertoe doet). Maar hoe is de vraag naar dergelijke opdrachten nu ontstaan en hoe worden deze vaktechnisch uitgevoerd? Deze special gaat in op dergelijke vragen.

Door de bekende schandalen en een aantal jaren focus op kwaliteit, onafhankelijkheid en regelgeving,

## Samenvatting

In dit artikel worden de algemene ontwikkelingen op het gebied van niet-financiële informatievoorziening behandeld. Daarnaast komen de hiermee gepaard gaande dynamiek, verandering en impact op organisaties aan bod. Het artikel sluit af met de mogelijke rol van de accountant hierbij, die vanuit haar brede maatschappelijke rol regelmatig haar onafhankelijke expertise inbrengt.

heeft de accountant een breder draagvlak binnen organisaties gekregen. Aldus wordt hij ook gezien als gesprekspartner bij vraagstukken rondom niet-financiële informatievoorziening. Dit artikel behandelt de volgende punten:

- Ontwikkelen van niet-financiële informatievoorziening vraagt om veranderingen binnen organisaties.
- Zijn organisaties klaar voor deze veranderingen?
- Wat is de mogelijke rol van de accountant?

De betrokkenheid van PwC is gericht op het herdefiniëren van wat betrouwbare informatievoorziening is. In dit inleidende artikel worden hierbij bovengenoemde punten als uitgangspunt genomen, mede aan de hand van een aantal huidige trends.

## 2. Ontwikkelen van niet-financiële informatievoorziening vraagt om veranderingen binnen organisaties

Bij niet-financiële informatievoorziening wordt veelal gekeken naar de missie en doelstellingen van de organisatie, de kansen en bedreigingen, de risicobeheersing en de rol van de accountant bij niet-financiële informatievoorziening.

Bij de beantwoording van deze vragen worden de klant en zijn belanghebbenden (stakeholders) centraal gesteld. Beide constateren in toenemende mate dat er meer behoefte aan transparantie en afstemming

### Belangrijke vragen bij niet-financiële informatievoorziening

- Waarom bestaat een organisatie (wat zijn de missie en doelstellingen)?
- Wat zijn de kansen en bedreigingen (impact, risico's, gevoeligheidsanalyse)?
- Hoe kan een organisatie risico's effectief beheersen?
- Welke rol kan de accountant hierbij spelen: advies, interne assurance, externe assurance?

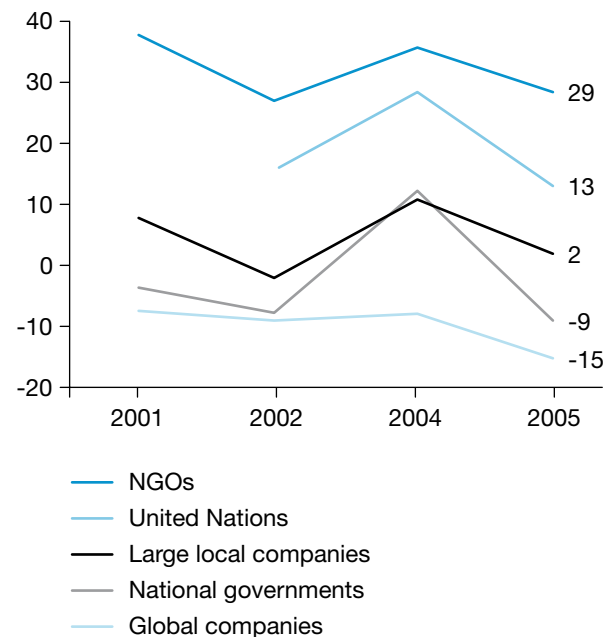
bestaat. Stakeholders kunnen nu eenmaal niet alleen van financiële informatie leven en kunnen behoefte hebben aan externe rapportage van niet-financiële informatie. Hoe zal dit speelveld er in de toekomst uitzien? Hoe ontwikkelen organisaties onderliggende processen en creëren zij geloofwaardigheid? Hoe kan de onafhankelijke deskundigheid van de accountant hierbij worden benut? Op een transparante wijze inzicht geven in de informatievoorziening, daar gaat het in feite om. Dus niet alleen de jaarrekening of tussentijdse financiële rapportages – zoals vroeger – maar ook niet-financiële informatie. Het volgende patroon is zichtbaar:

- *Belanghebbenden zijn actiever en mondiger*  
Organisaties worden geconfronteerd met actievere belanghebbenden die mondiger zijn. Voorbeelden zijn aandeelhouders die vragen om inzicht in het strategisch besluitvormingsproces, afnemers die vragen om een bevestiging dat uitbestede bedrijfsprocessen continu betrouwbaar zijn, of toezichthouders die een bevestiging vragen dat de interne beheersing op orde is. In antwoord op deze vragen willen organisaties belanghebbenden actief voorzien van transparantie op diverse gebieden, zoals producten, processen en handelwijzen.
- *Complexiteit en afhankelijkheid nemen toe*  
Tegelijkertijd daalt het vertrouwensniveau (zie figuur 1), en worden de relaties en afhankelijkheden tussen organisaties complexer, waarmee het gemiddelde risicoprofiel voor organisaties stijgt. Daarnaast wordt de noodzaak om meer open en transparante informatie te verstrekken nog versterkt door zorgen over het maatschappelijk en sociaal gedrag van organisaties. En dus de noodzaak hier transparant over te zijn.
- *Meer behoefte aan inzicht en afstemming rondom niet-financiële informatie*  
Als gevolg van deze ontwikkelingen ontstaat er meer behoefte aan inzicht en afstemming rondom niet-financiële informatie, vaak met behulp van een onafhankelijke derde. Deze trend wordt bevestigd door een stijging in het aantal organisaties dat niet-financiële informatie extern rapporteert, zoals waargenomen door het GPPI (Global Public Policy Institute; een internationale denktank die zich richt op het ontwikkelen van

innovatieve strategieën voor effectieve governance) in 2006. Deze stijging is zowel kwantitatief (het aantal rapporterende organisaties) als kwalitatief (de aard en diepgang van de rapportages).

**Figuur 1 - Vertrouwensniveau neemt af**

**Overall Changes in Trust since 2001**  
Average of 14 Tracking Countries



*Globescan Opinion Poll for World Economic Forum, 2006*

Door de vergaande globalisatie is het belang van wereldwijd vertrouwen toegenomen en meet het World Economic Forum (WEF) dit sinds januari 2001 om het jaar en in 14 landen.

De laatste bevindingen tonen een daling sinds januari 2004, tot een niveau dat vergelijkbaar is met de aanslagen van 11 september 2001. Hoewel de daling in alle sectoren zichtbaar is, is deze het sterkst bij nationale overheden en de VN.

### Veranderen voor niet-financiële informatievoorziening: wel of niet?

Meer inzicht geven. Een onafhankelijke derde inschakelen. Dergelijke veranderingen roepen zowel enthousiasme als weerstand op. Zo zijn er verschillende beelden over niet-financiële informatievoorziening, zowel voor als tegen.

#### • Voorstanders

Voorstanders zien niet-financiële informatievoorziening als een krachtig instrument om duurzame waardeontwikkeling te stimuleren. Het voorziet consumenten en financiële markten met cruciale informatie om organisaties te bewegen hun sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen.

- **Tegenstanders**

Tegenstanders stellen dat een dergelijke beoordeling simpelweg onmogelijk is. Daarnaast twijfelen zij of niet-financiële informatievoorziening daadwerkelijk een positieve verandering teweeg kan brengen. Voorbeelden: organisaties rapporteren niet altijd over echt belangrijke indicatoren en niet veel mensen lezen en gebruiken dergelijke rapporten.

Feit is dat organisaties het onderwerp niet-financiële informatievoorziening op de agenda hebben staan. Daarom ziet PwC het als haar verantwoordelijkheid om aan deze discussie deel te nemen. De wereld van niet-financiële informatievoorziening is dynamisch en verandert razendsnel. De vraag is of organisaties en accountants snel genoeg mee veranderen. Tegen deze achtergrond ontstaat er een behoefte aan meer zekerheid over andere dan puur financiële informatie.

De vervolgvraag is aldus: hoe goed verwerken organisaties deze veranderingen in hun governancestructuur en profiteren zij van de mogelijke voordelen?

### 3. Zijn organisaties klaar voor deze veranderingen?

Betrouwbare informatievoorziening is cruciaal voor het nemen van beslissingen. Ondernemingen, investeerders, overheden, regelgevers en andere belanghebbenden moeten op belangrijke informatiestromen kunnen vertrouwen om goed onderbouwde beslissingen te nemen. Vertrouwen neemt af als er onzekerheid bestaat over de integriteit van informatie. Deugdelijke en betrouwbare niet-financiële informatievoorziening wordt dus steeds meer gezien als een belangrijk onderdeel van goede corporate governance.

Tegelijk ontstaat dan de zorg bij een aantal belanghebbenden, dat de meer traditionele vormen van informatievoorziening en externe verificatie niet voldoende zijn om hen zekerheid te bieden dat ondernemingen de in omvang en aantal toegenomen uitdagingen en doelstellingen voldoende beheersen. Hierdoor ontstaat dus behoefte aan andere vormen van zekerheid. De uitdaging is om belanghebbenden tevreden te stellen en hun continue bijdrage te waarborgen. Kortom, effectief zekerheid en vertrouwen bieden is grotendeels afhankelijk van het onderhouden van een effectieve dialoog met belanghebbenden, waarin de vraag om relevante en betrouwbare informatievoorziening wordt beantwoord.

Voorbeelden van vragen over betrouwbare informatievoorziening zijn:

- Informatie over welke zaken wordt gezien als cruciaal of relevant en hoe vaak wordt deze informatie verstrekt?
- Wordt deze informatie in beperkte of brede kring verspreid, intern, extern of beide?
- Wat zijn de verwachtingen omtrent de governance rondom deze informatie?

- Hoe kan het reputatierisico worden beheerst, door een effectief informatiemanagement en rapportagestructuur te ontwerpen?

#### Huidige trends in niet-financiële informatievoorziening

Een aantal concrete ontwikkelingen op het gebied van niet-financiële informatievoorziening zijn:

- ontwikkeling van maatschappelijke verslaggeving;
- ontwikkeling van verantwoording over interne beheersing, ingevolge nieuwe corporate-governancecodes;
- (externe) rapportage omtrent belangrijke performance-indicatoren;
- uitbesteding van (ICT-)processen en bijbehorende continuïteit of betrouwbaarheid;
- ontwikkelingen in wet- en regelgeving, zoals belastingen (bijvoorbeeld horizontaal toezicht) en EU-regelgeving (bijvoorbeeld REACH).

Gebaseerd op een interactief proces en door goed te luisteren naar de zorgen van klanten omtrent transparantie van niet-financiële informatievoorziening, kan de accountant pragmatische ondersteuning bieden en, waar nodig, zekerheid verstrekken richting interne en externe stakeholders. Aangezien een standaard raamwerk voor niet-financiële informatievoorziening niet per definitie bestaat en dit moet worden aangepast aan de specifieke onderneming maar ook aan de continue in- en externe veranderingen, is dit een dynamisch proces waarbij regelmatige afstemming met klant en stakeholders cruciaal is.

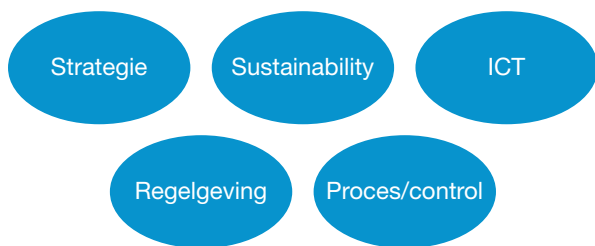
Deze uitgave van Spotlight bevat een aantal concrete voorbeelden van niet-financiële informatievoorziening, gericht op een specifieke stakeholder. Ieder artikel is geschreven om nader inzicht te geven in niet-financiële informatiestromen en de mogelijkheden om deze kwalitatief te verbeteren. Ook geven deze artikelen aan, dat een goede vaktechnische uitvoering vraagt om nauwe samenwerking; extern met klanten en intern binnen de verschillende disciplines (accountants, adviseurs en fiscalisten). Dus door onze relaties te verstevigen en de kwaliteit van de interactie met organisaties te intensiveren, kan hen beter ondersteuning gegeven worden in dit proces.

De vervolgvraag is aldus: wie zijn de belangrijkste stakeholders en welke informatievoorziening en verificatie biedt hen voldoende zekerheid en vertrouwen?

#### 4. Wat is de mogelijke rol van de accountant?

Daar waar ondernemingen of stakeholders een behoefte signaleren om het vertrouwen in relaties te versterken met behulp van betrouwbare informatie, kan onafhankelijke verificatie een belangrijke rol spelen. In dit kader kan de accountant organisaties helpen haar risico's adequaat te managen maar tegelijkertijd een effectieve dialoog te voeren met haar stakeholders. Het antwoord is vrijwel altijd maatwerk.

**Figuur 2 - Enkele centrale thema's bij betrouwbare informatie**



In figuur 2 zijn enkele centrale thema's weergegeven die onderkend worden op het gebied van betrouwbare niet-financiële informatie.

Ieder thema groepeerde diverse vraagstukken voor organisaties en haar stakeholders. Een beperkt aantal voorbeelden is:

- **strategie:** assurance omtrent het strategisch proces;
- **sustainability:** assurance met betrekking tot maatschappelijk verslagen, CO<sub>2</sub> en REACH;
- **ICT:** assurance omtrent continuïteit IT-systemen;
- **regelgeving:** assurance vanuit regelgeving, zoals tax assurance, compliance en subsidies;
- **proces/control:** interne beheersing, SAS 70 en internecontroleoptimalisering (ICO).

Natuurlijk is het van belang dat de accountant deze vraagstukken richting het maatschappelijk verkeer kwalitatief goed invult. Van de accountant wordt immers verwacht dat hij organisaties de gevraagde zekerheid geeft, ook als het gaat over de niet-financiële informatievoorziening. De beroepsstandaarden van accountants hebben voorzien in deze vraag naar het verschaffen van zekerheid bij niet-financiële verantwoordingen. In het volgende artikel wordt nader ingegaan op deze nieuwe standaard, het doel ervan, de belangrijkste punten eruit, en de plek die de standaard inneemt binnen het internationale productenraamwerk.

PwC is zowel nationaal als internationaal betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en bijbehorende standaarden. In die rollen is PwC aanjager van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van methodologie en regelgeving. Op die manier kunnen we snel inspelen op de ontwikkelingen in de markt en actief inspelen op zaken rond de verslaggeving, het verslaggevingproces en invulling van toepasbare criteria. Met hun opleiding en professionele ervaring kunnen accountants op basis van bredere principes een afweging maken hoe bepaalde informatie moet worden gepresenteerd.

In een tijdsgeslacht van het reguleren en beheersen van processen die niet vlekkeloos verlopen, is het de vraag of het in de toekomst verplicht stellen van niet-financiële informatievoorziening zinvol kan zijn. Daar zou voorzichtig mee omgesprongen moeten worden. Het is beter dat organisaties eerst op vrijwillige basis, bijvoorbeeld door onderlinge benchmarking, deze informatievoorziening zelf ontwikkelen. Dit leidt tot een sneller proces, met meer mogelijkheden tot tijdige afstemming over het gewenste eindresultaat.

Uiteindelijk, zo vertelde een betrokken collega eens, is veel regelgeving een vorm van 'gestold beleid', dat is ontstaan als antwoord van de overheid op dergelijke maatschappelijke ontwikkelingen.

#### Op tijd zelf actie ondernemen

Het is zaak om niet af te wachten, maar om bijtijds voor te sorteren zolang er nog geen wettelijke verplichting bestaat. Immers, gegeven de verwachte toekomstige dynamiek op dit gebied, kan het voor organisaties beter zijn om tijdig zelf de handschoenen op te pakken om enerzijds te voorkomen dat het woud van regelgeving almaar dichterbij wordt, maar ook om te zorgen dat zij mede bepalend is en dus de paden beter kent.