

The Role of Ethical Standards in a “Big Four” Accounting Firm

Radboud University



Master's Thesis Economics
Specialization: Accounting and Control

Name: Claudia Bayat (s4453409)
Supervisor: Dr. M. Visser

15 December 2020

Abstract

After some big accounting scandals, such as the Enron case, happened, ethical standards became more important within the accounting profession. Proper ethical conduct is important within auditing because third parties rely on the assurance the auditor gives to the company's financial statements. This research is focused on how ethical standards shape the auditor's daily practices. In order to investigate this, a case study is conducted in a "Big Four" accounting firm in the Netherlands. The main sources of data are interviews conducted with auditors from different layers of the organization and accounting regulation such as the EY global code of conduct and the VGBA and ViO. From the research it appears that the companies code of conduct is not useful in practice as a guideline for behavior. The VGBA is more detailed and the five fundamental principles of ethics, where the VGBA consists of, appear to be important ethical standards used for daily practices in the audit profession. Although improvements are made, proper ethical conduct is still at risk when the deadline of an audit engagement approaches, further research is needed to investigate how this pressure on the auditor's integrity can be taken away.

Keywords: Ethical standards, auditing, Code of conduct, VGBA,

Table of contents

1. Introduction	4
2. Literature review	7
2.1 <i>Ethics in organizations</i>	7
2.2 <i>Ethics in the audit practice</i>	8
2.3 <i>Guidelines for moral conduct</i>	10
3. Methodology	13
4. Analysis	16
4.1 <i>EY Global code of conduct</i>	16
4.2 <i>Dutch VGBA and ViO</i>	19
4.3 <i>Independency</i>	20
4.4 <i>Integrity and objectivity</i>	22
4.6 <i>Professional competence & due care and professional behavior</i>	26
4.7 <i>Confidentiality</i>	28
5. Conclusion & Discussion	31
References	35
Appendices	38
Appendix A: Interview guide	38
Appendix B: Transcript interviews	41
B-1. Interview 1 (Senior)	41
B-2. Interview 2 (Staf 3 ^e jaar)	52
B-3. Interview 3 (Senior)	62
B-4. Interview 4 (Staf 2 ^e jaar)	70
B-5. Interview 5 (Manager)	78
B-6. Interview 6 (Staf audit 1 ^e jaar)	85

1. Introduction

In recent years, different big accounting scandals happened due to unethical behavior of the auditor. A famous example of such a scandal involving unethical behavior is the Enron scandal, which can be seen as one of the biggest audit failures in history. At the time, Enron was audited by a former “Big Five” accounting firm, Artur Andersen LLP. In short, Enron’s executive staff used deceiving accounting tricks to hide billions of dollars of debt. Artur Andersen LLP failed to report misstatements and was guilty of some criminal activities themselves by helping Enron to hide their actual numbers (Benston & Hartgraves, 2002). Enron, as well as Artur Andersen LLP, ended up bankrupt.

The role of the auditor is important because external parties, such as investors, rely on financial statements that are assured by accounting companies, and expect those statements to be accurate and complete when making investment decisions (Kane, 2004). It is the auditor’s job to provide assurance about the reliability of the information stated in the financial statements (Knechel & Salterio, 2017). To protect investors, auditors fulfill a gatekeeper role, this role should improve the efficiency of the markets because it allows investors to take the trustworthiness of financial statements for granted (Miller & Bahson, 2004). When auditors behave unethically like in the Enron case, or in less extent in more recent cases (WorldCom, BHS, etc.), statements may show misleading numbers and the trustworthiness of the financial statements cannot be taken for granted anymore. This leads to a higher risk for the investor, because he cannot be completely sure the financial statement shows correct numbers (Knechel & Salterio, 2017). This higher risk may lead to higher costs when the investor decides to do additional research regarding the financial statements (Miller & Bahson, 2004). Auditors, in turn, fill in a diminished role in the economy and face a decline in prestige, security and satisfaction (Miller & Bahson, 2004), while the audit profession once was considered as the highest in integrity among all professions (Pearson, 1988).

To guide auditors through their role as a gatekeeper, accounting firms can present the ethical standards they desire from their employees for example in their code of conduct. In 2007 the International Federation of Accountants (IFAC) published a guideline where they highlight the importance of such a code. Corporate scandals, such as the Enron case, and their impact on the capital markets and investors, heightened the concerns about failures to establish to standards of proper conduct (PAIB Committee, 2007). More individuals demand additional information from organizations. Besides profit maximization and transparency, ethics and integrity became of higher importance. This increased focus on ethics and corporate

responsibility encouraged many organizations to establish a code of conduct (PAIB Committee, 2007). In the Netherlands all Dutch listed companies are obligated to have a code of conduct presented on their website (Dutch corporate governance code, 2016). A code of conduct, as described by Erwin (2011), is a common corporate social responsibility tool that establishes and communicates responsible business practices and the ethical organizational culture of the company. For example, in Ernst & Young's (EY) Global Code of Conduct it is stated that the company represents its commitment to all stakeholders and that they understand the confidence those stakeholders place on them to deliver quality and excellence in their work (Global code of conduct, Ernst & Young). This highlights the importance of ethical behavior within the audit practice because of the responsibility these companies have regarding to third parties.

As mentioned, the accounting scandals draw more attention on ethics within the audit practice, ethics therefore can be seen as an essential part of the accounting profession. Ethics in general can be described as the rules, standards, principles or codes that gives guidelines for moral behavior (Lewis, 1985). This means someone behaves ethically if he/she follows these rules. Lewis (1985) concludes that organizational ethics goes beyond this idea and also involves the application of someone's understanding of what is morally right and truthful at a time of ethical dilemma. According to García-Marzá (2005), ethics in auditing means creating a system to inform on ethical behavior that will increase the transparency and credibility of the company's commitment to ethics. The code of conduct for example can be a part of this system. In 2005 the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) published the revised Code of Ethics for Professional Accountants (the Code), completely rewritten which makes it easier to navigate in and use. This is a general code that sets ethical standards for professional accountants to ensure every accountant complies with five fundamental principles of ethics: integrity, objectivity, professional competence, confidentiality and professional behavior (IESBA, 2016). The IESBA handbook and the guidelines from the PAIB Committee as mentioned earlier set guidelines for the accounting firm's code of conduct. Through these codes of conduct ethical standards enter the audit profession.

Research about ethics within the audit profession is done before, Satava, Caldwell & Richards (2006) for example build on Hosmer's framework (1994) about ethical principles where they linke those principles to auditing and financial reporting. Geeta, Pooja & Mishra (2016) reviewed the existing literature to gain a better understanding of existing variables that influence ethical behavior in organizations. However, as Broberg (2013) mentions, not much research has been done with regard to the practical implications ethics has for the auditor's daily practices. Broberg (2013) builds further on the claim that not much research has been

done to the audit practice in general (Humphrey, 2008). According to Broberg (2013) auditor's find it highly important to comply with the firm's systems, regulations and standards. Regulations and standards, such as the code of conduct, are implemented and interpreted by the accounting firm. The auditor will use these regulations and standards in his work, thus in his daily practices, and shapes them in a way that makes him comfortable (Broberg, 2013). For this study it is interesting to investigate how the auditor "shapes" and makes himself comfortable with the ethical standards from the accounting profession. Based on this research gap the aim of the research is to develop further knowledge about the role ethics plays within the daily practices of an auditor. Ethics in audit will be clarified through a number of important documents, such as the EY code of conduct and the Dutch translation of the international code of ethics; the VGBA, which will be clarified later on. To do so the following research question is formulated:

"How do ethical standards shape the auditor's daily practices?"

In order to investigate this a case study is conducted within a "Big Four" accounting firm, in this case a local Dutch Ernst & Young office. The main source of data are interviews, which are conducted with employees from different layers of the organization. Besides interviews, documents, like EY's code of conduct and the VGBA are a main empirical resource.

This research contributes to the existing literature mentioned by Broberg (2013) and Humphrey (2008) as an attempt to further explore the field of auditing. According to Humphrey (2008), not enough fundamental research has been done in the audit practice especially after all technical developments and new regulations over the years, it also seems that auditors themselves are not really interested in auditing research while it could actually help them to further improve. This research will focus purely on the ethical aspects of the auditor's daily practices. The study has practical relevance because it gains a better understanding of how ethical standards play a role in the auditor's daily practices, specifically, how these standards are set and how auditors face, and deal with, these standards during their work.

The remaining part of this research will be as follows: the next part contains the literature review where the existing literature on ethics in organizations and specifically the audit practice is discussed. Also, the code of ethics and other important documents are clarified. Next the methods and methodology are described followed by the analysis of the conducted data. This research ends with a conclusion of the findings.

2. Literature review

In order to investigate how ethical standards shape the daily practices of the auditor and what regulation contributes to this, some concepts need to be clarified. First ethics in organizations in general will be discussed to give some background information, then ethics in the audit practice is presented. Finally, different documents are presented that contribute to ethical standards setting, such as the international code of ethics, the EY global code of conduct and Dutch regulations concerning ethics in accounting.

2.1 Ethics in organizations

According to Resnik (2011) the most common way of defining ethics in general is: “norms for conduct that distinguish between acceptable and unacceptable behavior” (p. 1.). As Lewis (1985) said different rules, standards, principles or codes exist to give guidelines for moral behavior.

Ethical standards exist in organizations because there are relationships between different actors, therefore individuals have to consider how they should behave when making decisions that involve other actors (Dimmock & Fisher, 2017). Organizations are in continuous interrelation with their stakeholders, which makes it important that both parties behave ethically. Stakeholders need to recognize how companies make ethical decisions in their daily practices and how they enforce ethical behavior among their employees (Knechel & Salterio, 2017).

In order to measure the ethics of an organization Kaptein (2010) created a model which is structured along the lines of three general business ethics theories. Although it is not the purpose of this research to measure ethics within the organization, the theory can still be useful as background information when exploring the way ethical standards shape daily practices in the “Big Four” accounting firm. The three theories Kaptein (2008) refers to are virtue ethics, deontological ethics, and consequential ethics (Kaptein & Wempe, 2002).

Virtue ethics focuses mainly on the intentions, characteristics, qualities, attitudes and disposition of individuals (Kaptein, 2008). Actions and consequences are not the focus here, but it is purely about how people are and how they behave (Kaptein & Wempe, 2002). virtue behavior comes from the inside. Individuals are intrinsically motivated to act in the organizations best interest instead of their own interest, this motivation does not come from external rules and constraints (Vosselman, 2016).

Deontological ethics is focused on the individual's behavior and actions, not so much on the consequences from those actions. Actions have to be observed irrespective of their consequences, behavior is seen as ethically correct if other individuals would act in the same way. Don't do to others what you would not like done to yourself is the golden rule in deontological ethics (Kaptein & Wempe, 2002).

The last theory is the consequences theory, which focuses on the consequences of individual's actions. Utilitarianism is an example that fits in this theory, individuals pursue their self-interest and choose for the option that gives them the most utility (Kaptein, 2008). This human self-interest can be seen as comparable to contractual agreements, since these are negotiated by humans who are maximizing their utility (Vosselman, 2016). Vosselman (2016) subsequently argues that it might not always be possible to act according to contracts, but humans will be forgiving. It therefore is important that moral conduct is based on formal rules, such as a code of conduct, so that individual preferences reflected in contractual agreements also include organizational and institutional rules and constraints.

2.2 Ethics in the audit practice

As mentioned in the introduction, stakeholders such as investors rely on information presented in financial statements. It is important to mention that besides the literature on the importance of accounting for third parties, such as investors, there are also studies that are skeptical of the claim that professional accountant's serve the public interest (Ezzamel & Robson, 2009). Ezzamel & Robson (2009) gathered critical accounting research and show the differences with the mainstream on some, according to the writers, important subjects of accounting. Examples of concerns from critical accounting studies are the problem of social order, the power that can be exercised through and by accounting and the role of accounting in producing organizational and cultural identity (Ezzamel & Robson, 2009). According to this research, accounting and also standards setting in accounting is focused on stakeholders, but it seems by stakeholders only investors are meant. By focusing too much on serving the investor, the interests of other stakeholders fade away. Accounting standards can be set in such a way that the outcome looks better from an investors point of view but has a negative impact on other stakeholders, such as the employee's (Ezzamel & Robson, 2009). It is important to realize that besides the mainstream assumptions there are different views on accounting and to keep this in mind while analyzing the ethical standards for this research.

Despite of the discussion above whether accounting serves the public interest or not, it is a fact that investors rely on accounting information. In the present time where we have a global

business environment with all sorts of information transmitted on a real-time basis, investors worry that the available information presented in the financial statements may not be objective, relevant, reliable or understandable (Knechel & Salterio, 2017). Information can be incorrect by mistake, or it can be intentionally manipulated, as we saw in the Enron case. Individuals who make decisions based on this misstated information, face unexpected and unacceptable outcomes (Knechel & Salterio, 2017). A third party is needed to evaluate to what extent the presented information is actually objective, relevant, reliable and understandable. This is where the auditor comes in (Knechel & Salterio, 2017). As Mehmeti (2018) states, the auditor provides assurance and an independent opinion on the statements representing a true and fair view of the company's conditions. Knechel and Salterio (2017) present a clear definition of auditing: "The process of providing assurance about the reliability of the information contained in a financial report prepared by management in accordance with generally accepted auditing standards (GAAP)" (p. 16).

In the audit process, where the auditor conducts the audit, there is a formal structure and a sophisticated computer technology to reduce the possibility of human error (Knechel & Salterio, 2017). Still, the design and use of these processes are subject to auditor's judgement. This means there will always be a possibility of human error, but it also means that auditors are often in a position where they have to make ethical decisions (Knechel & Salterio, 2017). Ethics in auditing is defined by García-Marzá (2005) as the opportunity and agreement to create a system to inform on ethical corporate behavior and aims to increase the transparency and credibility of the company's commitment to ethics. Ethics in accounting and auditing has an objective to direct these professionals to follow a code of conduct that facilitates public confidence in their performance (Smith, 2003).

Accountants and auditors are members of a profession, this has specific consequences which are stated in the Code of Ethics for Professional Accountants written by the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) which is part of the International Federation of Accountants (IFAC). Herein it is stated that a profession is distinguished by certain characteristics. For example, the mastery of a particular intellectual skill, acquired by training and education, but also that their member's duty to their profession and society may sometimes be conflicted with their personal self-interest or their loyalty to their employer (IESBA, 2018). This means an auditor must make ethical decisions when doing his job because there may be situations where audit decisions conflict with the individual's self-interest (Knechel & Salterio, 2017). This conflict of interest may lead in some cases to unethical behavior from the auditor, as if we saw in the Enron case for example. In general, it is known that humans are sometimes

tempted to behave unethically in exchange for certain compensations, auditors are no exception on this rule (Grey, 2003). Also, the Code of Ethics for Professional Accountants (2018) require auditors to be aware of objectivity threats and takes actions to limit exposure to those threats.

Some of the treats within the audit practice that could cause unethical behavior are outlined by Campbell & Houghton (2005): first, the impossibility to check the auditor's work. This comes from the investors point of view who feels like no one checks the auditor, so no one knows whether he acts ethically or not. However, within the audit firm there is internal control since multiple auditors work together and are being supervised by superior functions (Knechel & Salterio, 2017). Second, the auditor's self-interest, may be consciously or unconsciously, to obtain a specific benefit from the audit client. Third, the difficulty to judge another auditor's work when the outcome is already formed. As said before, a part of the auditor's work depends on human judgement, which makes it more difficult to check. Fifth, the possibility to become too familiar and affectionate with the client can affect auditor's objectivity. Finally, intimidation threats from clients to the auditor can cause the auditor to make unethical decisions. This happened for example in the Enron case where Enron's management pressured their external auditor into manipulating numbers (Benston & Hardgraves, 2002).

2.3 Guidelines for moral conduct

As mentioned before, ethical standards in the audit profession are important. An important way to communicate ethical standards to auditors is through a code of conduct, also called a code of ethics. In general, a code of conduct is used by different kind of organizations as a guideline for employees on how to behave ethically. A code of conduct can be defined as: "A written, distinct, formal document which consists of moral standards which help guide employees or corporate behavior" (Schwartz, 2002, p. 28). In the literature there is agreement that a company's code of conduct covers the most important and relevant ethical norms that are applicable to that organization (Kaptein, 2008). Organizations want to be sure their codes do not contain norms that conflict with their stakeholders' norms and install different checks and balances to guarantee this (Kaptein, 2008). According to Kaptein (2008) in most cases there is consultation between the company and their stakeholders when developing their code of conduct.

In the accounting profession there are multiple forms of regulation that subscribe conduct. One of them is the general code developed by the IESBA called the Code of Ethics for Professional Accountants (the Code). This code is meant as a model code that gives

directions for national associations of accountants (Farrell & Cobbin, 2000). Farrel & Cobbin (2000) examined 120 codes of conduct from national associations and conclude that these are in general congruent to the IESBA code. Adoption of this code is not a prerequisite of being an IFAC member, but a member is not allowed to apply less strict standards than those stated in the Code (Clements, Neill & Stovall, 2009). Also, Clements et al. (2009) conclude that the majority of IFAC members adopt the Code or made minor changes to it. The Code indeed seems like an inspiration for organizations' individual codes. As is mentioned in the Code itself, the purpose of the code is to set fundamental principles of ethics for professional accountants reflecting their responsibility of public interest. The Code provides a conceptual framework in order to identify and evaluate threats in compliance with the fundamental principles of ethics (IESBA, 2018). The Code contains requirements as well as recommendations. The five fundamental principles of ethics described by the IESBA that a professional accountant has to comply with are the following. First *Integrity*, which means being straightforward and honest in all professional relationships. This also means the accountant never stretches the truth and is also expected to take measurements if he observes dishonest behavior from the client he works with or from the company he works for. Secondly *Objectivity*, by staying objective it is meant that professional judgement should not be influenced because of bias, conflict of interest or pressure from others, for example a client. When it turns out an accountant is not objective regarding a certain client, for example by having a financial interest or a personal relationship, the accountant will not provide services to this client. Being independent from the client, both financially and emotionally, is an important aspect of objectivity. The third principle is *Professional Competence and Due Care*, professional knowledge has to be maintained and used at the level required to ensure professional services to clients. This means the relevant laws and regulations are applied and the accountant acts carefully, thoroughly and on a timely basis. The accounting company facilitates this by offering training programs that stimulate continuous learning. Besides this the accounting company reviews the accountants on a regular base and provides them with feedback so they can learn and grow continuously. Fourthly *Confidentiality*, the confidentiality of acquired information has to be respected. Accountants work with client information and are obligated to keep this information confidential. The accountant is not allowed to use any obtained data or information for personal advantage or leak it to third parties. This is not absolute, there are certain situations where the accountant is obligated to share information with third parties for example is fraud cases. Finally, *Professional Behavior*, meaning avoiding behavior that the accountant knows that can discredit the profession. Another form of discrediting the profession is omitting information of which the accountant knows it

should be included. The accountant has to comply with the applicable laws and regulations in order to prevent discrediting the accounting profession (IEASBA, 2018).

In the Netherlands the “Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants” (NBA) is responsible for the regulation of the accounting practice, this is enforced in the Dutch law. After the publication of the revised version of The IESBA Code in 2011 and a new established law in 2013 in the Netherlands called the “Wet op het accountantsberoep” (Wab), which forced the NBA to implement new regulation on proper conduct for accountants, the existing regulation was changed into the new “Verordening Gedrags- en Beroepsregels Accountants” (VGBA) (NBA, 2013). The VGBA is based on The Code with some deviations to comply to Dutch situations (NBA, 2013). The same five fundamental principles from The Code of ethics are used and clarified in the VGBA (VGBA, 2014). The VGBA contains ethical principles but is also connected to the Dutch law, therefore accountants are forced by law to act ethically. An Important part of the principle of objectivity is the independency of the accountant. For example, an accountant is not allowed to accept gifts from clients with a value above €100 because it can question the auditor’s independency. Ethical values especially focused on independency are captured in the Dutch “Verordening inzake Onafhankelijkheid” (ViO) (ViO, 2016). The VGBA together with the ViO are important regulations that guide ethical behavior for accountants in the Netherlands.

Besides these general guidelines, each company has its own code of conduct as well. As mentioned in the introduction the focus on ethics in accounting increased, what made more companies focus on the development of their codes of conduct. The PAIB Committee set guidelines to establish a code as effective as possible. On top of that, the Dutch government made it mandatory to publish a code of conduct for listed companies. It is expected that such a code is important for an accounting firm since the ethical principles are communicated through this code. By analyzing the content of the code of conduct from a specific company, certain behavior that the company and stakeholders view as (un)ethical can be distilled (Kaptein, 2008).

In this research EY’s code of conduct, the VGBA and the ViO are used to investigate how ethical standards become visible in the audit profession, since these documents contain requirements for ethical behavior in the accounting profession in the Netherlands.

3. Methodology

In this research a “Big Four” accounting firm is studied to explore the role of ethical standards in the daily practices of an auditor. The involved firm, Ernst & Young (EY), provides their accounting services mainly to global and medium-size organizations. EY not only delivers assurance services but is also involved in consultancy and tax. The company is an international organization that is located in nearly 150 countries all over the world. This research will only focus on the audit department of one location in the Netherlands.

Chua (1986) describes three research paradigms that are common in accounting research, all with different assumptions about knowledge, reality and the relationship between theory and practice. This study will be based on the interpretive research design. In an interpretive research there is not one independent reality. Reality is socially constructed, and the focus of the study is on the individual’s perception of that reality (Chua, 1986; Hopper & Powell, 1985). There is no objective reality of the researcher, the researcher is actively involved, and it is expected that its presence as well as the company’s context have influence on the research results (Schwartz-Shea & Yanow, 2013). The theory as described in the literature review is used to help discover and understand ethics in the auditing field and gives guidelines during empirical research (Schwartz-Shea & Yanow, 2013). The research will be an iterative process where research and literature could be adjusted through findings during the process, this means the research is not fully planned out beforehand (Schwartz-Shea & Yanow, 2013).

Ahrens and Chapman (2006) distinguish between methodologies and methods when doing research. According to them a methodology is the general approach for studying the research topic, this is independent of the choice of methods. This study will be an interpretive case study. Because the aim of the study is to explore the role of ethical standards in the auditor’s daily practices, understanding the interpretations and behavior of the auditor is necessary and therefore a qualitative research approach is best suitable (Silverman, 2016). The goal of a case study is to not only look at the company’s structures but to bring out feelings and interpretations of the individuals involved (Bleijenbergh, 2015). In this case that will mean that not only the company’s guidelines regarding ethical behavior will be reviewed, but also how employees cope with this, how they feel about it and how they feel like it influences their behavior.

The technique used to conduct the research and collect data is being described as the method (Ahrens & Chapman, 2006). In this research interviews will be used as a primary source of data; these interviews will be semi-structured to give some guidance during the interviews.

This means that important questions are developed beforehand but anticipating on the respondent's answers is just as important to get a complete picture of the situation. The majority of the prepared questions are based on EY's code of conduct because the code subscribes ethical standards where the employees have to comply with. The interview guide used during these interviews can be found in Appendix A. To get a clear picture six employees from different layers of the organization are interviewed, for this research normal staff members as well as seniors and a manager are interviewed. Between the different interviews there is time calculated to rethink and adjust questions if this seems necessary. Because of the present situation concerning the COVID-19 pandemic, and the measures taken by EY, interviews are held through Skype. Interviews are recorded and are conducted and transcribed in Dutch, important quotation that are used in the analysis are translated into English. The Dutch transcripts of the interviews can be found in Appendix B. Table 1 shows the conducted interviews in order of date.

Function	Date	Interview duration	Recorded	Appendix
Senior	03-06-2020	00:54:40	YES	B-1
Staff audit (third year)	05-06-2020	00:42:20	YES	B-2
Senior	09-06-2020	00:35:03	YES	B-3
Staff audit (second year)	16-06-2020	00:38:51	YES	B-4
Manager	18-06-2020	00:27:01	YES	B-5
Staff audit (first year)	22-06-2020	00:43:06	YES	B-6

Table 1: interviews

Besides interviews document analysis are used as a data collection method. The companies code of conduct, the Dutch VGBA and ViO are the most important documents and have been studied carefully before interviews took place. Also, different informative e-mails and training programs focused on ethics can be used to get a clearer picture of how ethical standards can shape the auditor's daily practices. Because of the researcher's internship at EY this information is available and accessible.

After collecting data, it is important to structure, and make sense of it. Interviews are coded with an inductive approach, which means that there is no coding scheme prepared beforehand (Bleijenbergh, 2015). While reading through the interview transcripts important words or sentences are labelled to organize what has been said by the different interviewees,

ATLAS.ti is used as a tool for coding the interviews. The first time the interviews have been read, open coding is applied. This means reading through the interviews every sentence that seems of importance is assigned a code. While creating these codes multiple memos have been written explaining the codes but also with ideas of potential categories the codes could be a part of. It appeared the open codes had similarities between the different interviews and could be organized in broader categories. This is also made possible by the interview guide that already consisted of certain categories of interview questions. This way of interpreting and making sense of data is written down by Bleijenbergh (2015). Broadening the codes, it appeared that the categories were closely related to the five ethical principles from the VGBA, therefore these five principles are used as main codes by the end of the process. The analyses will discuss these five principles using the interview quotations along with the information described in the VGBA and the EY code of conduct. Furthermore “independency” appeared to be an important subject and is related to the EY code of conduct and the ViO, independency is part of the principle of objectivity but because it plays a big role in the interviews it is assigned a separate code and category. Within every category in the analysis, the documents are analyzed first then this is compared and complemented with quotations from the interviews.

4. Analysis

In this chapter, the conducted interviews and documents are analyzed, and the findings are presented. The central question is how ethical standards influence the auditor's daily practices, and because ethical standards in the audit profession are communicated through different documents, these are used to zoom in on various elements. The documents used in this analysis are the following; Firstly, EY's own global code of conduct, which describes the values and norms EY desires from their employees. From the interviews it appears that this code is too general to apply in practice. Therefore, also the Dutch VGBA and ViO are taken into account. These are a derivative of the International Code of Ethics for Professional Accountants from the IESBA. These documents are further elaborated on during the analysis. As mentioned before, there are five fundamental principles of ethics in the accounting practice, both the VGBA and EY's code of conduct are based on these five principles. Also, during the coding of the interviews these five different principles are distinguished. Therefore, they will form the basis of this analysis and are the following: integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior. A part of the fundamental principle of objectivity is independency. This is an important part of the EY code of conduct and also discussed in the interviews extensively. Therefore "independency" will be elaborated on separately in the analysis, the ViO has been established to capture the rules according independency.

4.1 EY Global code of conduct

EY presents their global code of conduct on their website as "a clear set of standards for our business conduct". According to the code itself it contains ethical and behavioral guidelines on which decisions are based on an everyday basis. Thereby it also presents EY's basic values and believes to both the outside world and its own employees. The EY code contains of several questions that you, as an employee, can ask yourself and they help you to realize what good conduct consists of. This is mainly useful for new employees. From own experience as an intern at EY, the code seems to consist of straightforward points, but until you have read them you do not realize the importance of it. This was confirmed in the different interviews, it is clear that in the early stages the code is seen as a useful document. As interviewee six, who works less than a year at EY, mentions; *"By reading the code it became clear for me what the essence is and what EY's goals are regarding ethics and behavior, I now understand what is expected from*

me and how I should behave". Interviewee five works longer in the company and is far more experienced:

"I think the EY code is quite logical, I don't think it is of direct influence on our work, it contains quite vague and general things that you can't apply on a daily basis. I think the VGBA is much more concrete."

It seems that this manager is more familiar with the general guidelines on how to conduct, and the statements made in the EY code feel obvious for him. The VGBA is more of use for his daily practices because that contains more specific guidelines.

The EY code of conduct is divided into five categories: working with one another, working with clients and others, acting with professional integrity, maintaining objectivity and independence and protecting data. The last three categories are part of the fundamental principles and are elaborated on later in this analysis.

By "working with one another" EY wants to show the importance of teambuilding, open and honest communication and accepting each other's differences. They also encourage professional development and expect and deliver constructive feedback regularly. Working as an auditor basically means working in teams and working together. On an average size client, a team consists of three staff members, a senior, a manager and a partner (interview 1). Staff members are assigned a certain item of the client's financial statement to check out, the senior has a more advising role and checks the work of the staff members. Interviews are conducted during the COVID-19 period where employees are working from home, but normally the team members sit and work together and continuously interact with each other. *"You only work in teams so if you are not capable of working in a team you are done."* (Interview 5). To accomplish a good harmony EY organizes different formal and informal activities to get to know each other.

"Especially at the informal activities that EY organizes you get to know each other better, and that helps because after that you are more secure to approach someone or call someone because you already met that person on an event. These events are very important for the group spirit." (Interview 2).

In general, the working conditions are informal, in this EY office everyone sits in the same room and talks and eats lunch with each other. It doesn't matter if you are a partner or staff

member. People in higher functions are approachable and are open for questions. Interviewee two explains the importance of the role of the senior and manager that really determine the ambiance in the team. Some managers for example ask how your weekend was, so you learn what others are doing and how they feel, this may seem informal but really helps to grow as a team. Interviewee six mentions how the managing partner asked everyone in the group for their relationship status, those kinds of things make you feel comfortable in the team which leads to better quality work. This contributes to a pleasant working environment where employees respect each other but also dare to speak up to each other and address inaccuracies.

On each assignment that you work 80 hours or more on you have to request feedback from the person in charge of you. Then you get feedback on your achievements, so positive and negative points. This also helps create an open atmosphere. And you are not dependent on one person that reviews you but on multiple reviews from different assignments” (Interview 1).

This way of reviewing helps to create an open atmosphere where you can address and discuss disagreements, because you are not dependent on one person that doesn't like you because of a disagreement. All the interviewees feel like they can discuss every topic within their team and also with colleagues in a higher rank. But also feel like they can speak up to others and can address others about undesirable behavior.

The second category of the EY code of conduct is “working with clients and others”, here they state that no client or external relationship is more important than the ethical standards, integrity and reputation of EY. This refers to potential pressure from a client to do something in their favor which violates EY's ethical standards. First of all EY commits itself to work professionally for their clients and other parties that are dependent on a company's financial statement. But they also look critically at these relationships and try to avoid working with clients whose standards are incompatible with the EY code of conduct. This is confirmed by interviewee 5:

“Client relationships are never more important than ethical standards, whether it is an important client or not, if it becomes known that we are not independent regarding a client we can lose all other clients.”

At the start of a client agreement, the client is informed by an assignment letter in which it is explained what ethical standards are applied by EY. This letter states that the accountants

have to meet the ethical standards as well as the independency standards, furthermore the accountant has to comply with the VGBA and the ViO (Interview 1). So, a client always knows the rules an accountant has to comply with. Auditors have to deal with clients on a daily basis, they mostly work from the client's office and have to investigate the information the client provides. Clients are interviewed or asked questions from regularly, this can be a hard task because not every client cooperates well. Most clients see the accountant as an obligation that they want to be over with, this makes it sometimes hard to work with, but as interviewee two mentions: *"if you explain the client what you want and why they will understand most of the time"*. According to the interviewees the relationship with the client always remains professional, *"talking with a client always feels different than talking with a colleague, there is a clear distinction."* (Interview 4).

"Working with each other" and "working with the client" are two parts of the EY code of conduct that show how the auditor's daily practices are involved by ethical standards, in the remaining part of the analysis the remainder of the categories from the EY code will be discussed together with the fundamental principles of ethics.

4.2 Dutch VGBA and ViO

The Dutch VGBA and ViO, as mentioned before, are inserted in the Dutch law and are applicable on all accountants operating in the Netherlands. The VGBA contains ethical and behavioral standards and the ViO insures the independency of Dutch accountants.

The VGBA consists of the five fundamental ethical principles set by the IESBA, these will be discussed in the remaining part of the analysis. In contrast to the EY code of conduct, all interviewees have read the VGBA and most of them know it by heart. The interviewees all study to become a certified public accountant, or already became one. During this study a lot of attention is paid to the VGBA. Every week a dilemma is discussed where a conflicted situation is presented. *"During the discussion of a dilemma we had to search in the VGBA to see what we should do in such a situation. Besides that, we also got tested on the VGBA theoretically, you had to learn it by heart."* (Interview 1). Thus, this VGBA is more familiar for the auditor and can be better used in practice compared with the EY code of conduct.

The ViO is established to guarantee the auditor's independency when working on a certain assurance engagement. For example, the auditor should not have direct relations with the client's executive board members, or the auditor should not take gifts from a client with a value that exceeds €100. The ViO contains a framework of measurements and shows concrete

situations. What this means for the auditors and how they deal with it in their daily practices is shown in the next part.

4.3 Independency

“If you work in the audit profession and you are not independent, you should definitely not work here.” (Interview 5).

Independency is important in accounting, because the general goal of an audit is to assure the financial statements of other companies. When the auditor is not independent of his client the assurance is not reliable and third parties can not rely on the financial statements.

Independency is recorded in the ViO and is an important part of the EY code of conduct. In the VGBA independency is mentioned as an aspect of objectivity with a reference to the ViO. The engagement partner ensures the independency of the assurance engagement, but the rules apply on all accountants in the profession. The engagement partner identifies and assesses circumstances that may be a threat to the independency of the assurance engagement. When a potential threat arises the first step is to eliminate it, when that is not possible the engagement partner is prohibited to perform the assurance engagement (ViO, article 6). Thereafter the partner has to document how he secured potential threats according to article 12 of the ViO. Then the ViO describes potential threats on independency and what to do with it, for example fee's, gift's, financial interests, working/personal relationships and long-term involvements. The question is how auditor's deal with this in their daily practices.

When employees start working at EY, one of the first e-mails they receive is the declaration of independency, which consists of a number of parts. The declaration of independency is something every employee has to complete every year. This is to remind everyone of the importance of independency and to check the facts again. One part of the declaration of independency is the EY global code of conduct that you have to read and sign. Employees sign for the commitment to understand it and comply with it during their career at EY. From the interviews it appears that not everyone values this part of the declaration just as much. Interviewee one thinks he has never read the EY code of conduct at all after five years of working and has no clue what it consists of:

“Yeah, it is comparable with something you download from the internet; you always accept the conditions but never actually read them.”

Still, he is perfectly able to function and behave correctly, what then is the added value of the EY code and why does everyone have to sign it every year?

“By writing ethical principles down [in the code], and let people sign it every year, on top of that you get trained on this every year by an online learning, this all helps to realize the importance of ethics and proper conduct and it is just an every year reminder, so everyone stays focused on it.” (Interview 5).

The declaration of independency is a way EY uses to bring their code of conduct under attention and to emphasize the importance of ethics. Not everyone reads it, but at least employees are reminded every year.

Another part of the declaration of independency is the confirmation of the employee's financial interests in other companies. In here the employee declares his stocks and bonds and also those of direct family members. This is to ensure auditors do not work with a client in which they have a financial interest in, because this means the auditor is not independent. Employees in beginning functions are not being checked on their financial interests, but managers and higher function have to deliver evidence, and this will be checked randomly. It happens regularly that people make small mistakes in what they declare, mostly on accident. For example, they inherit a stock portfolio and forget about some small investments. Or you have worked in a certain branch before and get a small amount from a pension fund that invests in your client (Interview 5). Small mistakes can happen and when this occurs the manager or partner has to pay a significant fine. “With larger mistakes you will have a bigger problem and if you deliver wrong information intentionally it will cost your job.” (Interview 5). So, with the declaration of independency EY brings their code of conduct under attention and employees indicate their financial interests so they are always independent from the client they conduct the audit for.

Besides this declaration of independence EY provides for different training and mandatory online learnings where the importance of independency is being discussed.

One of the discussion points that is pointed out at the ViO, that came up in all interviews, is whether to accept a gift from a client or not. As described in the ViO, accountants are allowed to accept small gifts from clients worth less than €100. Despite of the fact that it is technically allowed to accept gifts with a small value, auditors are very careful to accept one. Besides the fact that accountants have to be independent in fact, they also want to be independent in

appearance. Which means auditors want to move away from all activities that could cause a third party to doubt their independency or integrity. What you can or can't do is something the auditor learns by experience and by observing how their colleagues deal with certain situations.

“One time I worked alone at a client and they asked me to go eat lunch with them during lunch break, I rejected it because I didn't know what to do and if it was acceptable for me. Later on, I asked some colleagues and they told me it is no problem to eat lunch together as long as you pay for your own lunch.” (Interview 6).

These are everyday situations that auditors deal with, in this case the employee was relatively new at EY and chose the safe way, because EY has shown the importance of independency in multiple ways, the employee was extra careful. A lot can be discussed within the team you work in on a certain client, whenever the auditor is not sure what to do and what is allowed the first thing to do is reach out to the team, this is confirmed by all interviewees. Employees feel safe to discuss whatever is on their mind and colleagues with more experience can always help others in different situations. If not, there are also counselors, mentors and different help desks available at EY. There are a lot of places employees can go to when they are not sure if their actions are ethically acceptable, there even is an ethics help line available. However, as mentioned among others by interviewee one, there are so many options that it is not very clear who to approach in certain situations: *“There are so many points you can contact, it is not very clear for me for example if this happens to me, I should approach that person. But because of all the different options I think in the end it will be resolved anyway.”* So, there are a lot of ways to ask for help or guidance, but EY could make clearer what to do in certain situations.

4.4 Integrity and objectivity

With integrity and objectivity, the VGBA means that the accountant should act honestly and straightforward when performing his work and will not be biased in his considerations. The two terms are often mentioned together in the interviews and in the EY code of conduct. These are general terms and values that everyone, not only accountants, should have, so what does this mean for the accountant in his daily practices?

Integrity and objectivity are basic principles of ethics and are important in the audit profession because accounting firms do not want any scandals or negative attention linked to them (Interview 3). EY asks for confirmation on the auditor's integrity in multiple situations. For example, as mentioned, with the confirmation of the employee's financial

interests, but also in much smaller situations as performing an online learning. Interviewee six tells that when she does a certain online learning, that contains a little quiz, she has to confirm she would not ask others for answers or copying answers from other places because that would be a violation of the code of conduct. Another example is, that *“we have to confirm for every document we use that it is reliable and original, not something someone just typed in Excel”* (Interview 4). Integrity is something that has to come from the intrinsic motivation of the accountant, but as mentioned by interviewee three, there is another important motivator. Auditors work hard to become a certified public accountant and get their name recorded in the NBA register for accountants.

“When my name will be recorded in that register, that will make me behave objective and integer. Personally, for me, this is the best safety net, for this title we have worked very hard and I will not throw everything away by acting not objective or integer for only one client.” (Interview 3).

These are all examples of how integer conduct is triggered intrinsically, these things make auditors realize the importance of ethical behavior, but it still won't stop anyone with bad intentions. What could help a little is the so called four-eyes principle handled by accounting firms and the social control within the teams. A team that works on a certain engagement consists of employees from different layers of the organization. The staff members, who have more executive duties, one or more senior members who control the staff members and check items from the financial statements with the highest risks, and a manager and a partner (Interview 1). Apart from the fact that everyone works together on the same client, where a lot of facts are coherent, everything that is recorded is being checked and approved by at least one person from a higher rank. This is called the four-eyes principle, everything the staff members concludes will be checked by the senior and the senior on his turn is checked by the manager. In the end the partner is responsible for the engagement and will sign it, so he has to be convinced everything is done truthfully and correct (Interview 2).

“I personally cannot think of a way to not act objective or integer in my work intentionally and also succeed with it, because everything is checked by multiple other colleagues. In my opinion if you want to do such a thing there have to be others you work with because

otherwise someone will see it and correct it. Apart from the partner of course, he can sign without the permission of anyone else.” (Interview 2).

The four-eyes principle seems like a good safeguard for the employees to guarantee they always act ethically; they are checked by multiple others so there remains less opportunity for unethical conduct.

Something that appears to be a threat for objectivity is the client and the pressure from either the client or the accounting firm on auditors to finish their engagement on time. There is one particular situation all interviewees describe as a possible situation to act unethically: near the end of an engagement.

“There is an expression that is being used in the office: When the pressure is on, everything becomes liquid, that means that when we get close to the deadline, more and more will be permitted.” (Interview 4).

According to the interviews this pressure comes both from the accounting firm and the client. EY is a business company and like all other companies they have to make a profit at the end of the year in order to survive in the long term. Therefore, at every engagement, time is money from EY’s perspective. Of course, quality is important and there are tons of rules EY has to comply with, but near the end of an engagement the high ethical standards will be relaxed sometimes due to time constraint.

“In these situations, you hear this a lot, that at the end of an engagement, when the deadline approaches, certain turns are taken. That if you had noted this in the beginning of the engagement it would be handled differently or investigated more. But in the end... under pressure, time pressure, work pressure and there is no more money, then you will notice that some decisions we make are questionable.” (Interview 1).

This seems quite problematic, because apparently employees tend to handle the same situation differently depending on how far the deadline is away. Closer to the deadline people will get tired of the engagement, this counts for the client and also for the auditor and EY as a company. The client is just interested in getting it done, because to him it is just a yearly obligation. So, working towards the end, the client will be less cooperative. Interviewee four mentions he is currently working on a client that is not willing to cooperate

at all. *“Every time I ask a question, he is complaining about it and tells me to ask less questions or check less material”* (Interview 4). This causes a situation where the auditor hesitates to ask important questions to the client and will choose to solve the problem himself (Interview 4 & 6). Especially the newer employees who are still a little insecure, when a client is being rude, they can be scared away without getting their answers (Interview 1). In particular large clients have strict deadlines, because they have set a date for their annual general shareholders meeting and therefore need their financial statements assured, or clients that need assurance because of bank loans (Interview 4). In this situation there is also pressure coming from EY to get things done in time, because they agreed a certain date with the client. In those situations, you have to work late to get things done and of course no one is excited about that, because they “rather have a free night at home” (Interview 1 & 4).

“ .. And then you can work late to get everything done, but if you are spending your free night working you are more likely to check of something faster than you probably should do”. (Interview 4).

“When you find something small on the last day of the engagement and you know for 90% sure nothing will come out of this, then you have to decide whether to look into it or not [..]. The client won’t cooperate because he thinks you had to discover it earlier, the manager from your own team will also say something about it. Then you will get into a situation where you can smuggle it away or you can work late and open up the case again. You have to analyze the risk and then in most cases you will choose to smuggle it away because you want to go home”. (Interview 1).

This is a risky situation; the pressure is a clear threat on ethics and the objectivity of the auditor (all interviews). Although in most cases you would not have find something, there still can be one or two cases that contain mistakes because the auditor signed sooner because of (time)pressure then he would do ideally (Interview 1). Both the client and money play a role in this. An interviewee mentions that it might be a solution to make the audit part of a public company so that money will not cause extra pressure on the auditor and quality will not suffer from it, this is also under research in the Netherlands (Interview 3).

4.6 Professional competence & due care and professional behavior

The two fundamental principles professional competence & due care and professional behavior go hand in hand and are therefore analyzed together. Permanent education, quality system regulation and the appliance of the right laws and regulations give substance to the fundamental principle of professional competence and due care, according to the VGBA (Article 12). With professional behavior the VGBA means that the accountant will not do anything to bring the accounting profession in discredit. To make sure the accountant doesn't bring the profession in discredit he should follow all relevant laws and regulations (VGBA, Article 4).

EY teaches this by offering different training programs as well as the required online learnings. When entering the firm, the first two weeks are all about training and getting to know each other (Interview 6). Here, EY provides the principles and basic rules of working as an auditor. In order to get a higher function, the staff member is required to study to become a certified public accountant. This study is mainly focused on practice and teaches the required laws and regulation until sorrow (Interview 1). Besides this, EY has a lot of intern training programs, not only at the start of working at EY but also during the rest of the employee's career. There are a lot of online learnings required to make, these teaches for example how to apply regulation, how to deal with threats and risks, but also how to behave and how to handle pressure from clients and show that accountants should not do anything to discredit the accounting profession (Interview 6). According to interviewee two trainings are focused on personal development and ethical elements are intertwined in all training programs.

The accounting profession changed a lot over the years and became more regulated and rules based. Professional judgement was an important part of the profession but becomes less significant. After the Enron scandal, and multiple different scandals followed in the years after, stricter regulation has been implied. In the Netherlands the AFM¹ and the NBA² are responsible for this regulation. Stricter regulation is implemented to prevent as much as possible that auditors find a possibility to behave unprofessionally. As mentioned in the introduction, society lost his confidence in the external auditor and the profession has to gain this confidence back. In the interviews, all interviewees mention this change. Some only heard about the changes because they only work in the proficiency for one or two years, and some mention changes from their own experience.

¹ The Authority Financial Markets (AFM) supervises accounting organizations that conduct legal audits in the Netherlands

² The Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) supervises all other audits and services (excepts legal audits) by accounting organizations in the Netherlands.

“The Enron scandal was sort of the starting point for the adjustment of regulation and everything that followed. Besides this also our reputation as a profession is destroyed, so I think this changed our work. At the client we have to do a lot more, we have to give a 95% assurance over their statements, and you want to be sure about this because you don’t want to be associated with a scandal yourself. There is a lot more pressure to find mistakes and do right, but I think the society still does not have a good picture of our work.” (Interview 6).

“In the Netherlands you see that the AFM tightened their supervision, they have had some scandals and want to prevent any more of them. So, their supervision is stricter, and we have to do a lot of extra work to meet the new requirements.” (Interview 2).

Not only scandals lead to this stricter supervision by the AFM, but also recent investigation regarding the quality of audit dossiers which was substantially too low and needed to improve (Interview 3). So, although regulation improved a lot, auditors still feel like society still not has great confidence in them.

As a result of the higher regulation on quality and behavior of the auditor, the auditor’s professional judgement became of less use. Professional judgement has to be used in audit because not everything can be covered by rules, questionable situations always remain, the so called “gray area’s”. In these situations, human decision making and therefore ethics play a big role. With more regulation these gray area’s and questionable situations become less extensive and there is less need for professional judgement. This can be dangerous, because there can be so much regulation that the auditor stops thinking for himself and is only focused on checking off checklists.

“If you see the steps taken in the proficiency over the past 5 years, my feeling is this is more focused on extrinsic motivation instead of intrinsic. Because of some rotten apples great pressure from society has been laid down on the accounting profession. Now you see we follow every rule strictly and want to perform everything perfectly, we repeat everything to doublecheck, while it used to be more professional judgement. In the past accounting was more principle based and you see that it becomes more and more rules based. We look more at checklists instead of thinking ourselves, there are research reports saying that we have to be careful about errors that could still remain after this extensive checklist ticking. This is going to happen because auditors are so much focused on the checklist that we don’t have any time

left to think about the situation and the client, and there will always remain exceptions that will be missed by checklists and need human judgement.” (Interview 1).

This attempt to improve quality can be seen as positive because when the profession becomes more regulated and uses less professional judgement, auditors might face less pressure on their behavior because they simply have to face the rules, and there remain less possibilities to make doubtful decisions. However, it will be a problem if auditors do not have time left to think for themselves about the client and assessing their situation. A proper balance needs to be found between the degree of regulation and checklists and professional judgement.

The auditor is constantly monitored by others, during their work within teams, employees are constantly being checked by their supervisor. Besides that, there are different moments where the auditor is actually reviewed by means of a yearly feedback moment. As said before, auditors are obligated to request reviews for any engagement they spent more than 80 hours of work on. Besides that, there are also the yearly reviews. These consist of different categories where auditors are assessed on.

“Quality is one point on the feedback form where we will be assessed on, but there are also things as client leadership and team leadership [...] so we really are evaluated on all different aspects not just on the quality of our work.” (Interview 2).

As mentioned before, working as an auditor means working in teams. If you are not good at working with others, you will not survive your career at EY. Employees are reviewed on different aspects. One of them is client leadership, that looks at the communication and behavior towards the client. When employees don't act professional at a client's office for example, this feedback will come back at them later on (Interview 5). Another category is team leadership, this focuses on how employees function in groups and how they communicate with colleagues. While working in teams, equivalent ethical standards are of huge help and this is something that comes about by itself at EY. Because when people do not possess basic norms and values, this will come clear and these people will not be able to stay long at EY (Interview 5).

4.7 Confidentiality

In accounting, the auditor gets access to a lot of confident information from clients they work with, proper ethical conduct is important to guarantee confidentiality. Confidentiality here

means that accountants treat information carefully and do everything they can to guarantee this information will not leak to third parties. The accountant is also prohibited to use client information for his own (financial) gain (VGBA, article 16-18). Treating information confidentially is something that is reflected in the auditor's daily practices. One of the first things that will be explained to auditors is to never leave their laptop unlocked, not even when grabbing a quick coffee. The auditor's laptop is his most important instrument, where all information is being stored on. Another heavily underscored rule is to never leave the laptop in your car when going outside to buy something, although the laptop itself is highly secured (All interviews). EY is a constantly evolving company and, also with regard to confidentiality, always searching for the safest way to perform the job. In the past couple of years, they created an online environment called Canvas to store all the client's information and data on. By using this online environment, information is more secured and not easily accessible when a laptop is stolen for example. *"We even go to a situation where the client himself gets access to canvas from his side so he can upload all necessary document, this is then the only place where client information is stored"* (Interview 4). In the past client information came from a USB-stick, e-mails or pieces of paper, and by having such an extra step, there is a bigger chance to lose the information or for it to end up at the wrong people. By giving the client access to Canvas he can directly upload all data firsthand, this is a great improvement for the security of information. EY is constantly trying to improve their security and therefore the confidentiality of information, this is also confirmed in the next quotation.

"Earlier, when you wanted to send an e-mail and you typed the first letter of the e-mail address, different suggestions showed up. EY recently turned this function off because this increases the chances of selecting a wrong e-mail address and sent the information to the wrong person. I think this is something that happened to most of us at least once." (Interview 2).

Auditors are constantly aware of the need for confidentiality in their work, when confidential information is being discussed in a team, they always make sure the door is closed and when working in an open space, they make sure their laptop is not connected to a bigger screen where people can easily read their information. Everyone is observant about this and address others constantly when confidentiality is in danger. (Interview 5).

"If you want to send documents you always have to do this through media shuttle because that is secured. We are not allowed to translate text fragments on google translate because those

can be saved on the internet. If you sent an e-mail to a private address you get a notification if you are sure you want to send it. So, there are a lot of things that draw your attention to the importance of the confidentiality of the information we have access to.” (Interview 6).

A lot of attention is paid to the confidentiality of information. From the interviews it appears that employees are also pointed out on their behavior by others regularly. The managers tell that *“if I see someone that leaves his laptop unlocked or is careless in another way, I always make sure to tell him, so it won’t happen again”* (Interview 5). EY pays a lot of attention to the importance of confidentiality, different training programs and e-learnings are focused on this subject. In the auditor’s daily practices this is a big subject because auditor’s work with client information on a daily basis, therefore EY is constantly looking at how they can guarantee the confidentiality of information in the best way.

5. Conclusion & Discussion

This research shows insights of how ethical standards are reflected in the auditor's daily practices in a big four accounting firm in the Netherlands. In this chapter an answer is formulated on the question of how ethical standards shape the auditor's daily practices. The ethical standards in the Dutch accounting profession are based on legal documents such as the VGBA and the ViO. These documents together with the companies own code of conduct, combined with data from interviews, are analyzed to see how they contribute to ethical standards within the audit profession.

Big accounting scandals, such as the Enron case, were the starting point for implementation of new regulation in accounting focused on ethical standards. From the interviews it appeared that auditors feel like they have to do a lot more work than before to assure the financial statements of their clients and their work is more regulated and stricter observed. According to the interviewees the accounting profession is becoming more rules-based while it was more principles-based before. Professional judgement is important during the audit because regulations cannot cover everything and the auditor is expected to design processes and to decide how to use them, they have to make ethical decisions to do so (Knechel & Salterio, 2017). The implementation of more and more regulation is important to higher the audit quality. By reducing the need of professional judgement, there will be less opportunity for the auditor to make an unethical decision. With regarding to ethical issues and audit quality, this could be a positive development. But the interviewees worry that not looking at the bigger picture of the client and just checking off checklists instead of thinking about what is really going on will cause errors. This is known and auditors should be observant and alert about it. As Ezzamel & Robson (2009) argued, it is good to be critical about accounting developments and new regulation. Because in this case third parties might be better served, but it hinders the employees themselves when doing their job. Further research should be done to determine to what extent checklists can be used to accomplish and assure the audit engagement and to what extent professional judgement can be replaced by this without leaving big errors.

In the Netherlands, this implementation of new regulation led to the development of the VGBA complemented with the ViO. It also became mandatory for listed companies to publish a code of conduct on their websites. Through the code of conduct the company makes clear what their values are and how they expect their employees to behave. From the analysis it can

be concluded that although EY presents their code of conduct as an important guideline for behavior, the EY code is not helpful for the auditor to use in practice, and some employees have not even read it once. It contains general and vague terms that cannot be applied in daily practices directly. It is more useful as a statement to the outside world to show what EY values as a company. It can be concluded that the EY code of conduct does not directly contribute to ethical standard setting for daily practices within the accounting profession.

What does contribute to the ethical standard setting within the profession in the Netherlands is the VGBA complemented with the ViO. According to the interviewees this is regulation the employees deal and work with on an everyday basis and they all know the VGBA by heart. During the study of becoming a certified public accountant, the employee learns how to work with the VGBA and the ViO and how to apply it when facing an ethical dilemma. Reading through the VGBA it becomes clear that this is far more applicable than the EY code of conduct. It is more related to situations the auditors face during their work and it includes a separate document that explains in more detail what exactly is meant and also gives examples to clarify. On the critical side, also the VGBA contains vague terms occasionally. For instance, objectivity is explained as: “The professional accountant will not be biased in his considerations” (VGBA, Article 11). This is more or less the general definition of objectivity but does not say anything about how to apply this in daily practices or in the accounting profession in general. It is mentioned multiple times that if accountants do or see something in opposition to the VGBA, they have to “take measurements” or “apply safeguards” but how they should do this or what kind of safeguards exist is not mentioned. Of course, this depends on the situation and every situation at every client will be different so auditors will learn by experience what they should do. From the interviews it became clear that consulting colleagues is the most common way to find out what is expected to do in a certain situation. Finally, the fact that the VGBA and ViO are part of the Dutch legislation is a motivation to comply with them. Because employees can be prosecuted when they don’t comply with these ethical standards. It can be concluded that the VGBA and ViO are useful for setting ethical standards within the accounting profession. It guides employees in their daily practices and is more detailed than the EY code of conduct, besides this it is legislated so accountants simply are obligated to comply with it. On the other side it still contains vague terms and further research can be done to see if the five principles that the VGBA is based on are sufficient, or that the regulation should be extended to optimize the use of ethical standards within the accounting profession.

The five ethical principles where the VGBA is based on and that are used to structure the analysis are the following: integrity, objectivity, professional competence and due care,

confidentiality and professional behavior. From the interviews it appeared that these principles are used for setting ethical standards at EY and they seem to cover important aspects that play a role in the auditor's daily practices. By means of training programs and e-learning EY makes employees aware of the importance of all five ethical principles. EY tries to create a culture where proper ethical conduct is the norm and employees dare to speak up to each other when they notice something is wrong.

On the other side, all interviewees mention the same situation where proper ethical conduct might be in danger, which is near the end of an engagement. When the deadline of an engagement approaches and the auditor finds something that needs to be investigated, he can face pressure from the client to sign the engagement off anyway. Different interviewees state that this actually happens in practice. There comes also pressure from the accounting company because they set a certain date in association with the client and have a budget for it to be done. This leads to situations where employees are tempted to make unethical decisions, because they rather go home than working late, or the client is not willing to cooperating anymore. The question is how to take away this risk for unethical behavior that could potentially lead to missing important aspects. It might be an option to make the audit part of a government agency, so the need to make a profit will be absent. This means accounting firms have no longer a motive to please a client where they are financially dependent on. This might be a solution for the pressure coming from within the firm but pressure from the client might remain. Because clients still have to get their financial statements assured before a certain date.

Overall, it can be concluded that the companies code of conduct is not of use in shaping ethical standard setting in this accounting firm, the VGBA and ViO on the other hand are important for determining proper conduct. Ethical standards within EY are based on the five fundamental principles of ethics presented in the VGBA and these are seen as important in the auditor's daily practices. The employees are well aware of the importance of these five principles and EY keeps improving their techniques to assure them. However, as mentioned, there are some problems remaining that need further research.

This study has several limitations. The researcher was an intern in the investigated firm, it is possible that the interviewees showed a more opportunistic picture of the firm because the researcher is a possible future employee. Secondly, the research topic, ethics, is a sensitive subject. The interviewees were well aware of this and answered carefully and well considered, if they exist, employees will probably not talk about unethical practices because they might feel like it can harm their positions. Finally, because of the COVID-19 pandemic all employees were obligated to work from home, this had some consequences for this research. The

interviews were not conducted face to face, but through Skype. There were various moments where the internet connection failed, or the interviewee was not to understand because of noise. Because of this it is expected that the interviews where not optimal and more information could have been gathered from the interviews if they were conducted face to face. Because of the working from home policy, it was not possible to do observations as planned during the internship period. Observations could have helped to increase the liability of this research and gain a better understanding of the importance of ethics in the auditor's daily practices. For future research it will be interesting to include employees from higher ranks in the research, which was not possible in this study. Higher ranked employees are more often in a position where they face pressure making important choices where ethical standards play a role and are more experiences when it comes to ethical dilemma.

References

- Ahrens, T., & Chapman, C. S. (2006). Doing qualitative field research in management accounting: Positioning data to contribute to theory. *Handbooks of Management Accounting Research*, 1, 299-318.
- Benston, G.J., & Hartgraves, A.L. (2002). Enron: what happened and what we can learn from it. *Journal of Accounting and Public Policy*, 21, 105-127.
- Bleijenbergh, I.L. (2013). *Kwalitatief onderzoek in organisaties*. Den Haag, Netherlands: Boom Lemma.
- Broberg, P. (2013). The auditor at work: A study of auditor practice in Big 4 audit firms (Doctoral dissertation, Department of Business Administration, School of Economics and Management, Lund University).
- Campbell, T., & Houghton, K. A. (2005). *Ethics and auditing*. Canberra, Australia: ANU Press.
- Chua, W. F. (1986). Radical developments in accounting thought. *Accounting review*, 601-632.
- Clements, C., Neill, J. D., & Stovall, O. S. (2009). An analysis of international accounting codes of conduct. *Journal of Business Ethics*, 87(1), 173-183.
- Dimmock, M., & Fisher, A. (2017). Business Ethics. *Ethics for A-Level* (pp. 143–155). Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/j.ctt1wc7r6j.12>
- Dutch corporate governance code. (2016). Retrieved from <https://www.mccg.nl/?page=5178> on 10-03-2020.
- Erwin, P. M. (2011). Corporate codes of conduct: The effects of code content and quality on ethical performance. *Journal of Business Ethics*, 99(4), 535-548.
- Ezzamel, M., & Robson, K. (2009). Accounting. *The Oxford Handbook of Critical Management Studies* (pp. 473-500). Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Farrell, B., & Cobbin, D. (2000). A Content Analysis of Codes of Ethics from Fifty-Seven National Accounting Organizations, *Business Ethics: A European Review*, 9(3), 180–190
- García-Marzá, D. (2005). Trust and Dialogue: Theoretical Approaches to Ethics Auditing. *Journal of Business Ethics*, 57(3), 209–219. <https://doi.org/10.1007/s10551-004-8202-7>
- Geeta, M., Pooja, J., & Mishra, P. N. (2016). Ethical behaviour in organizations: A literature review. *Journal of Research in Business and Management*, 4(1), 1-6.
- Ernst & Young, Global Code of Conduct. Retrieved from https://www.ey.com/en_gl/global-code-of-conduct on 10-03-2020.

- Grey, C. (2003). The real world of Enron's auditors. *Organization*, 10(3), 572-576.
- Hopper, T., & Powell, A. (1985). Making sense of research into the organizational and social aspects of management accounting: A review of its underlying assumptions [1]. *Journal of management Studies*, 22(5), 429-465.
- Hosmer, L. T. (1994). Strategic Planning as if Ethics Mattered. *Strategic Management Journal*, 15, 17-34.
- Humphrey, C. G. (2008). Audit research: a review across the disciplinary divide. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 21(2), 170-203.
- IESBA. (2016). Handbook of the code of ethics for professional accountants. Retrieved from: <https://www.ethicsboard.org/publications/2016-handbook-code-ethics-professional-accountants> on 18-04-2020.
- Kane, E. J. (2004). Continuing Dangers of Disinformation in Corporate Accounting Reports. *Review of Financial Economics*, 13(1/2), 149-164.
- Kaptein, M. (2008). Developing and testing a measure for the ethical culture of organizations: The corporate ethical virtues model. *Journal of Organizational Behavior*, 29(7), 923-947.
- Kaptein, M. (2010). The ethics of organizations: A longitudinal study of the U.S. working population. *Journal of Business Ethics*, 92, 601-618.
- Kaptein, M., & Wempe, J. F. D. B. (2002). The balanced company: A theory of corporate integrity. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Knechel, R. W., & Salterio, S. E. (2017). *Auditing* (4th ed.). Abingdon, United Kingdom: Routledge.
- Lewis, P. V. (1985). Defining 'business ethics': Like nailing jello to a wall. *Journal of business ethics*, 4(5), 377-383.
- Mehmeti, F. (2018). Common Characteristics and Differences in External and Internal Auditing. *European Journal of Economics and Business Studies*, 4(1), 261-267.
- Miller, P., & Bahson, P. (2004). Audit revolution: from compliance to adding value. *Accounting today*, 14-15.
- NBA. (2013). Toelichting op de VGBA van 16 december 2013. Retrieved from <https://www.nba.nl/wet-en-regelgeving/consultaties/archief-consultaties-en-projecten/vgba-en-vio/> on 06-11-2020.
- NBA. (2014). Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).
- NBA. (2016). Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO).

- PAIB Committee. (2007). Defining and Developing an Effective Code of Conduct for Organizations, *International Good Practice Guidance*. Retrieved from: <https://www.ifac.org/about-ifac/professional-accountants-business/publications/defining-and-developing-effective-code-conduct-organizations-2> on 26-03-2020.
- Pearson, M. (1988). A New Code of Professional Conduct for CPAs, *Ohio CPA Journal*. Winter, 7–9.
- Resnik, D. B. (2011). What is ethics in research & why is it important. *National Institute of Environmental Health Sciences*, 1(10), 49–70.
- Satava, D., Caldwell, C., & Richards, L. (2006). Ethics and the auditing culture: Rethinking the foundation of accounting and auditing. *Journal of Business Ethics*, 64(3), 271–284.
- Schwartz, M. S. (2002). A code of ethics for corporate code of ethics. *Journal of Business Ethics*, 41, 27-43.
- Schwartz-Shea, P., & Yanow, D. (2013). *Interpretive research design: Concepts and processes*. New York, USA: Routledge.
- Silverman, D. (Ed.). (2016). *Qualitative research*. London, United Kingdom: Sage Publications Ltd.
- Smith, L. M. (2003). A fresh look at accounting ethics (or Dr. Smith goes to Washington). *Accounting Horizons*, 17(1), 47-49.
- Vosselman, E. (2016). Accounting, accountability, and ethics in public sector organizations: Toward a duality between instrumental accountability and relational response-ability. *Administration & Society*, 48(5), 602-627.

Appendices

Appendix A: Interview guide

Ik zal mij eerst even voorstellen, ik ben Claudia, 25 jaar, ik studeer in Nijmegen en ik loop sinds februari mijn scriptiestage bij EY. Mijn scriptie gaat over de rol die ethiek speelt in de dagelijkse werkzaamheden van de auditor. Omdat ethische regels vooral de accountancy binnen lijken te komen door middel van de code of conduct, onderzoek ik welke rol die code heeft op jullie dagelijkse werkzaamheden. Deze vraag wil ik gaan beantwoorden met behulp van een aantal interviews, dit gesprek zal ongeveer een half uur duren.

Antwoorden zullen alleen worden gebruikt voor dit onderzoek en zullen vertrouwelijk worden behandeld. Uw naam zal niet worden genoemd.

Om het gesprek later uit te kunnen typen wil ik het gesprek graag opnemen, geeft u hier toestemming voor?

Wilt u het transcript van dit onderzoek nog controleren voordat ik de informatie verwerk in mijn verslag?

Dan kunnen we beginnen met wat algemene vragen.

Algemeen

- Wat is uw functie binnen EY?
- Hoelang heeft u deze functie al?
- Heeft u hiervoor nog andere functies gehad binnen EY?
- Wat is uw reden geweest om bij EY te gaan werken?
 - o Bewust een “Big Four” kantoor?
- Kunt u vertellen wat uw dagelijkse werkzaamheden inhouden?

Schandalen

Een belangrijke aanleiding voor meer focus op de ethische kant van accounting zijn de grote accounting schandalen, waarschijnlijk heeft iedereen wel eens iets gehoord over bijvoorbeeld Enron.

- Bent u bekend met deze grote schandalen?
- Kunt u vertellen hoe deze invloed hebben (gehad) op het werk als accountant?
 - o Wat is er veranderd?
 - o Extra voorzichtig geworden?
 - o Welke rol speelt nieuwe regelgeving hierin?

- Op welke manier kan de code helpen om onethisch gedrag in te perken, en dus te zorgen dat grote schandalen zo min mogelijk voor komen?
- Hoe ervaart u de druk van buitenaf (social media, news) om ethisch te handelen?
 - o Merkt u wel eens angst om iets over het hoofd te zien en daardoor in de publiciteit te raken?

Code of Conduct

5 categorieën: werken met elkaar, werken met klanten en anderen, integer handelen, objectiviteit en onafhankelijkheid behouden & data en informatie beschermen.

- Kunt u globaal vertellen wat er in de code beschreven staat? (5 categorieën)
- Wat is volgens u het belang van het hebben van een code?
- Wat zou de reden zijn dat beursgenoteerde bedrijven een code moeten hebben en publiceren op hun website?
- Hoe wordt de code onder de aandacht gebracht bij werknemers?
 - o Elk jaar ondertekenen > blijkbaar belangrijk, waarom?
 - o Daadwerkelijk lezen of gewoon tekenen?
 - o Vindt u dit belangrijk? > wat is het belang hiervan?
- Zijn er wel eens trainingen/ elearning gericht op ethisch gedrag of het naleven van de code of conduct?

Ik kan mij voorstellen dat wanneer je net bij EY komt werken je niet precies weet wat er van je verwacht wordt qua gedrag en dagelijkse handelingen, wat kan wel/ wat kan niet.

- Hoe wordt dit aan beginnende medewerkers bijgebracht?
 - o Welke rol speelt de code hierin
- Hoe wordt ervoor gezorgd dat collega's onderling met elkaar omgaan zoals door de code wordt voorgeschreven?
 - o Worden mensen wel eens op gedrag aangesproken?
 - o Zijn er veel feedback momenten?
- Hoe wordt ervoor gezorgd dat relaties met klanten professioneel zijn en blijven?
 - o Wordt de code/ ethische principes van EY ook overlegt met klanten?

- Oefenen klanten wel eens druk uit om onethische handelingen uit te voeren? (Hoe, wat doet u hiermee?)
 - Wat doet u als u cadeaus aangeboden krijgt door een klant?
 - Wat zijn procedures wanneer een klant niet ethische praktijken uitvoert en jullie hierachter komen?
- Als het gaat over integer en objectief handelen, werkt dit op basis van vertrouwen of zijn er ook mechanismen waarmee dit wordt gecontroleerd?
(Bijvoorbeeld weet ik dat je niet mag investeren in een klant waarvoor je werkt, en dat je uit moet kijken met de relatie met een klant).
 - Zijn er momenten dat u bijvoorbeeld door werkdruk of tijdsnood het gevoel hebt dat u ethisch minder verantwoorde keuzes moet maken?
 - Kunt u andere redenen bedenken waarvan u zich kunt voorstellen dat ze kunnen leiden tot onethisch gedrag.

Het beschermen van vertrouwelijke informatie is natuurlijk erg belangrijk, in de code staat beschreven dat er proactieve maatregelen worden genomen om documenten en data te beschermen.

- Kan je uitleggen op welke manier jullie hier mee bezig zijn tijdens dagelijkse werkzaamheden?
- Wat zijn de consequenties van het niet naleven van de code?
 - Wordt dit gezien als iets ergs?
- Wat doe je als je twijfelt of je in strijd handelt met de code, of als je ziet dat een collega in strijd handelt?

Appendix B: Transcript interviews

I= interviewer

R= Respondent

B-1. Interview 1 (Senior)

I: We beginnen met wat algemene vragen, wat is jouw functie binnen EY?

R: Senior accountant, de leidinggevende van het team eigenlijk, dus de aanstuurder van staf en collega's en het aanspreekpunt voor de manager en de klant.

I: En hoelang doe je dit al?

R: Ik ben nu 5 jaar bij EY en nu 2 jaar senior.

I: En hiervoor heb je ook nog andere functies gehad?

R: Ja eigenlijk gewoon van de uni naar EY gekomen, toen ben ik drie jaar staf geweest en daarna twee jaar senior.

I: Heb je bewust voor EY gekozen om te werken?

R: Ja, verschillende inhousedagen en zo gedaan, het werk is overal hetzelfde dus je moet gewoon een goed gevoel hebben bij de mensen met wie je contact hebt en later moet werken. Je kijkt meer naar de sfeer eigenlijk binnen het bedrijf, dus is die heel formeel of wat informeler. Bij EY trok mij aan in Arnhem dat kleinschalige en informele. Bij sommige bedrijven hoor je bijvoorbeeld dat je bij de partner absoluut niet binnen moet lopen nou hier ga je gewoon samen lunchen en loop je gewoon binnen dus dat maakt het werk wel prettiger.

I: Heb je bewust wel een big four kantoor gekozen?

R: ik heb alleen maar bij de big four gekeken dus denk dat ik daar wel bewust voor gekozen heb. Het is vaak wat beter geregeld, het is een groter bedrijf alles is al voor je uitgepluisd de kwaliteit is ook gewoon hoger. Ja je kunt niet zomaar aanmodderen want daar gaat je hele bedrijf onderdoor dus ik heb het idee dat het wat professioneler is dan die kleinere bedrijven.

I: Heb je de opleiding tot registeraccountant gevolgd?

R: Ja die heb ik gevolgd en afgerond

I: En hoe heb je die combinatie met werk en studie ervaren?

R: Ja wel heftig, het is niet per se heel moeilijk maar gewoon heel veel en vooral de combinatie met werk. Je zit gewoon elke vrijdag aan de studie en een dag in de week of een paar avonden moet je gewoon opofferen. Dat werkende leven is gewoon heel anders dan het

studentenleven dus dat is al heftig en dan moet je ook nog die studie ernaast doen. Dus dat is wel een intensief traject.

I: Kun je vertellen wat jouw dagelijkse werkzaamheden zijn?

R: controle leider noemen ze het, aansturen van staf collega's. Waar stuur je dan in aan nou je verricht een controle audit, die bestaat uit twee delen de interim en de eindejaar werkzaamheden. Met de interim ga je met je team naar de klant, nou ik ga als controleleider vaak met 3 staf's erbij, dan heb je nog een manager en een partner die erop zitten. Dat is vaak de teamverdeling, hoe groter de klant hoe meer mensen er meewerken. Tijdens de interim ga je kennisnemen van de processen van de klant dus als er een factuur binnen komt hoe komt dat bijvoorbeeld uiteindelijk in de financiële administratie terecht, dat kan 1 iemand zijn maar er kunnen ook meerdere personen bij betrokken zijn. Dan kun je eigenlijk een beetje concluderen van hoe zitten hun IT en beheersing in elkaar dus dat geeft al een bepaalde zekerheid of de financiële cijfers uiteindelijk kloppen, en als je weet of het proces goed loopt dan weet je ook dat de cijfers een kern van waarheid in zit. Stel dat je tijdens de interim erachter komt dat het proces niet goed loopt, of je komt erachter dat maar 1 iemand alles kan, dus de factuur inboeken, klaarzetten, betaling verrichten. Dan weet je dat er een grotere kans is op mogelijke fraude of dat het fout gaat. Dat neem je mee in de overweging en dan kom je bij het einde van het jaar uit dan zijn de cijfers opgemaakt en heb je een jaarrekening die je gaat controleren en dan ga je bedenken van wat heb ik tijdens de interim geconstateerd en bleek het dan intern goed in elkaar te zitten dan heb je dus eigenlijk minder werkzaamheden te verrichten op de cijfers want daar zit al een bepaalde mate van zekerheid op, heb je zoiets van hier klopt weinig van van die interne beheersing dan ga je veel meer gerichte werkzaamheden verrichten op de cijfers. Wat je dan doet is je gaat die cijfers aansluiten met brondocumentatie, je gaat het gesprek aan met de klant, waarom ze bepaalde facturen boeken of ze moeten reserveringen opmaken en voorzieningen, daarover ga je in gesprek met de klant. Uit eindelijk wil je per saldo dat je een bepaalde mate van zekerheid hebt over de cijfers en eigenlijk wil je daar 95% zekerheid over hebben dat die cijfers die daarin staan kloppen. We kunnen niet alles zien. We hanteren ook een bepaalde bandbreedte dus bedragen onder die €10.000 bijvoorbeeld worden dan buiten beschouwing gelaten, dat is niet materieel. Zo komen we bij ons uitproduct, de controleverklaring. Dus dat is of een goedkeurende verklaring of deze post bijvoorbeeld is zo groot, zo significant en daar hebben we niet voldoende zekerheid bij gekregen. Dan krijg je een verklarende beperking. Of je geeft een afkeurende verklaring als je helemaal geen zekerheid hebt

gekregen bij meerdere posten bijvoorbeeld dan kunnen wij onze handtekening er niet onder zetten.

I: En hoe moet ik voor me zien wat jij op een dag doet, is dat puur anderen begeleiden en helpen of?

R: Nou ja de staf is voornamelijk uitvoerend bezig die gaan overal induiken en in gesprek met de klant. Als controle leider is jouw voornaamste functie om te reviewen dus controleren of de staf alles goed heeft uitgevoerd, hebben we alle belangrijke elementen geraakt. En vooraf bepaalt je als controleleider de strategie dus na aanleiding van de interim, natuurlijk in overleg met manager of partner. Dan ga je bedenken je hebt bepaalde posten hoe gaan we die controleren dus je gaat een plan maken om te controleren, de staf voert dit dan uit. Ik zorg dat de klant alles oplevert en weet wat ze op moeten leveren, als de klant problemen heeft ben ik het eerste aanspreekpunt, maar ook als de staf of de manager problemen heeft. En de echt uitdagende posten met een verhoogd risico dat risico identificeer ik en bespreken we met zijn allen. Als we een risico vinden moeten we aanvullende werkzaamheden verrichten op het risico en die werkzaamheden worden ook vaak uitgevoerd door een senior.

I: tijdens je studie is er toen veel aandacht besteed aan het belang van ethisch gedrag?

R: Ja, we kregen dilemma's elke vrijdag. Bijvoorbeeld je hebt een directeur van een bedrijf en die heeft een vrachtschip wat belangrijk is voor zijn bedrijf maar die ligt vast in de haven van Rusland. Als dat schip morgen niet in NL aankomt moet jij tien personen ontslaan, de enige manier om dat vrachtschip weg te krijgen in Rusland is door iemand om te kopen. Ga je dat dan doen zodat je 10 banen behoudt of houd je je rug recht en zeg je ik betaal niet. Zoiets kreeg je dan bijvoorbeeld bij de studie elke week en dan ging je het erover hebben van wat zou je doen. Geen goed of fout maar iedereen kan zijn zegje doen. Dan ging je ook in de code of ethics, de VGBA zoals dat in NL is, ging je kijken van wat kan wel en wat kan niet. Daar zag je wel aan dat het echt een dilemma is want je moet kiezen uit twee kwaden, met alle twee schaad je iets mee. Dus dat hebben we veel gehad en ook de theorie zelf, dus echt de VGBA (verordening gedrags- en beroepsregels accounting), volgens mij als het goed is, is dat de vertaling van de code of ethics die internationaal is opgesteld en dit is dan de Nederlandse invulling zeg maar. Die krijg je tot in den treuren op de studie te bestuderen. Zowel echt theoretisch als ook in een casus vorm van bijvoorbeeld je wilt deze opdracht gaan accepteren, mag dat volgende de VGBA? Of iemand geeft jou een cadeautje mag je dat accepteren?

I: Zijn dat relevante vraagstukken of meer uitzonderingen die weinig voorkomen?

- R: Ik denk nu in de fase waar ik zit qua ervaring heb je er wel al af en toe mee te maken. Als staf, dus de eerste drie jaar, die kunnen alles doorschuiven naar boven toe dus naar mij, ik kan ook nog redelijk wat doorschuiven naar de manager. Die studie krijg je natuurlijk ook tijdens die eerste drie jaar dus dan kan dat nog best wel abstract overkomen af en toe dat je denkt dit ga je nooit meemaken. Maar dat ga je pas meemaken als je echt RA bent en ook echt beslissingen moet gaan maken dat jij verantwoordelijk bent voor het team, dan ga je wel met dit soort situaties in aanraking komen. Je hebt nu bijvoorbeeld al wel dat een klant soms iets geeft een lunch bijvoorbeeld, dan moet je eigenlijk al wel in je achterhoofd mee bezig zijn van mag dit op basis van de ethiek. Of dat hij je uitnodigt voor een voetbalwedstrijd, ik heb het zelf niet gehad, maar dan moet je dat altijd eerst eigenlijk even consulteren binnen EY om te vragen of het mag en schaadt het niet je onafhankelijkheid. Er zijn wel situaties dat het je aan het denken zet maar ik heb nog niet echt gehad dat ik onder druk gekomen ben of voor z'n dilemma ben komen te staan.
- I: Wat zou je moeten doen als je zoiets aangeboden krijgt van de klant?
- R: vooral in het team bespreekbaar maken, je zit daar niet in je eentje maar altijd wel met 5 man. De partner is altijd de eindverantwoordelijke dus op het moment dat jij je bedreigd voelt door de controle of je hebt het idee dat je niet meer onafhankelijk kan zijn dan is het eerste dat je het aanspreekbaar moet maken binnen je team en vanuit daar ga je kijken van wat zijn de mogelijkheden binnen EY om ermee om te gaan. Stel dat ik aandelen zou hebben met een bedrijf dan moet je dat elk jaar opnemen in een register. Nu bijvoorbeeld moeten we ook weer voor 15 juni een onafhankelijkheid document tekenen en daarin aangeven waar je aandelen hebt zodat je bijvoorbeeld niet op die klant komt. Daar moet je elk jaar verantwoordelijkheid over afleggen bij EY en als je bij een klant zelf iets tegenkomt dan moet je dat eerst in het team bespreken en dan ga je kijken hoe moeten we dat binnen EY verder uitbreiden, om te kijken of het echt een probleem is voor onze onafhankelijkheid etc.
- I: Wordt ook gecontroleerd welke aandelen je in bezit hebt of is dit op basis van vertrouwen?
- R: Nou ja dat is lastig te controleren want ze kunnen niet bij mijn aandelenportefeuille of op mijn bankrekening kijken dus dat gaan meer op basis van vertrouwen. Dan heb je ook weer dat wij gewoon in ons werk eerlijk en oprecht moeten handelen, als je daar al mee gaat sjoemelen dan haal je al direct je eigen fundamentele beginselen onderuit. Dus het is wel op basis van vertrouwen, het is wel als je het niet opgeeft en ze komen erachter dan ben je ook klaar en hoeft je niet meer terug te komen.
- I: In het verleden zijn er grote accounting schandalen geweest zoals Enron, denk je dat dit invloed heeft gehad op het werk als accountant?

- R: Ja, na welke schandalen dat precies is geweest durf ik niet te zeggen, maar als je kijkt naar alle stappen die we de afgelopen 5 jaar hebben gemaakt binnen accountancy dat is mijn gevoel dat vanuit niet intrinsieke motivatie maar extrinsiek, dus accountants hebben wel het idee dat ze het goed doen maar er zijn een paar rotte appels tussen die hebben het voor iedereen verpest en daardoor krijg je vanuit de maatschappij een grote last opgelegd op het beroep van accountants. En nu gaan we echt alles volgens de regeltjes perfect meerdere keren uitvoeren gewoon om zeker te zijn dat het niet fout gaat, we gaan zo punctueel op elk regeltje zitten, vroeger was het meer professional judgement, ik weet niet of je principle en rules based kent? Vroeger was het echt meer principles based en je ziet nu dat het meer naar rules based gaat dus dat je echt gaat vinken van check check we hebben alles gedaan, dan dat je het gaat nadenken van wat gebeurt hier nou. Ja want je hebt maar een bepaald aantal uren op een klant en dan gaan ze nu meer indelen van je moet deze checklist doen en deze checklist, waardoor je de hele tijd bezig bent om dat allemaal af te vinken waardoor je niet echt meer kan nadenken van wat gebeurt er nu echt? En dat je niet een keer naar achter kunt leunen en kunt nadenken van gaat het nu allemaal goed hier bij de klant. Dit kun je ook lezen in de VCA MCA, kwaliteitsrapporten van de commissie toekomst accountancy en de monitoring accountancy die zijn al een aantal jaren onderzoek aan het doen naar de kwaliteit van accountants. Daarin zie je ook, volgens mij het CPA (?), dat we moeten waken dat accountants dadelijk kunnen zeggen van we hebben alles afgevinkt en alles gevolgd, dat er dan toch nog een fout naar voren komt. Ja dat gaat gewoon een keer gebeuren omdat je zo bezig bent met die checklists dat je niet meer gaat nadenken, dat kan je accountants ook niet kwalijk nemen want ja zij hebben z'n checklist gekregen en de regels gevolgd, dat we daarvoor moeten waken. Dat is wel echt iets door al die schandalen is het vergrootglas erop gelegd en zijn we veel meer strikt in de regels gegaan in plaats van het professional judgement toepassen wat we vroeger hadden.
- I: Oké, dan even over de code of conduct zelf, kan je globaal vertellen wat erin staat.
- R: Volgens mij is de VGBA de afgeleide daarvan en daar gaat het over 5 algemene beginselen, professionaliteit, integriteit, vakbekwaamheid & zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en objectiviteit. Klopt dat?
- I: Volgens mij wel zoiets maar ik bedoelde nu de code of conduct van EY
- R: Oh nee dat zou ik niet weten, wel ooit moeten lezen volgens mij, of ja je moet er elk jaar voor tekenen als ik de onafhankelijkheid doe maar eigenlijk krijg je daar weinig tot geen les of cursus in. Je krijgt wel een e-learning die je dan jaarlijks moet doen daar is onafhankelijkheid 1 deel van en daarin word je doorverwezen naar de code of conduct en

dan teken je daar ook voor maar het is niet echt dat ik daar bewust een keer doorheen ben gegaan want je weet de algemene code of conduct die internationale en zoals die in de wet ook staat, nou ja die ken je de theorie. In principe is die van EY dan de afgeleide daarvan en die is nog wat strenger dan juist dan de wet en regelgeving. Bijvoorbeeld de kwaliteitseisen dan zegt de wet en regelgeving je moet er 10 doen dan zegt EY je moet er 12. Dus die is eigenlijk altijd strenger dan de wet en regelgeving. Maar waar ik dat ding specifiek zou kunnen vinden of zo dat weet ik niet het is niet dat ik daarin kijk.

I: Dus je tekent ervoor maar je weet eigenlijk niet wat erin staat?

R: Ja dat is een beetje zoals als je iets gaat downloaden en dan moet je de dinges erbij lezen ja dan klik je ook gewoon op accepteren dat ga je niet doorlezen inderdaad.

I: Dus die code of conduct van EY heb je niet gebruikt om te ontdekken hoe je je moet gedragen dat is meer de code die daarboven staat en algemene regelgeving?

R: Ja dat is meer het algemene, ja het is dat je er een keer per jaar voor tekent en ermee akkoord gaat en wat jouw onafhankelijkheidsrestricties misschien zijn dan dat je. Voor elke opdracht die je tekent, dat heb je dan weer wel. Elke opdracht die wij hebben heeft een bepaald dossier, als jij toegang wilt hebben tot een bepaald dossier moet jij eerst tekenen dat jij onafhankelijk bent van die klant. Dus dat je geen directe belangen hebt of financiële belangen, dat komt wel vaker per jaar terug. Dus in ieder geval als je een nieuw dossier aanmaakt komt dat terug dus dan word je wel even op de feiten gedrukt in ieder geval met die onafhankelijkheid van of je onafhankelijk bent ten opzichte van die klant. Dat is wel iets waar je mee doodgegooid wordt, je moet er ook voor zorgen dat iedereen die ook maar 1 uur heeft geschreven op die engagement, dus stel jij schrijft nou 1 uur op een klant van mij dan moet ik aan het eind waarborgen dat jij ook de onafhankelijkheid hebt getekend voor mijn klant, en als je dat niet hebt krijg je ook een dik rood kruis door je dossier als ze jou dossier zouden trekken voor een onderzoek, dan ben je wel het bokje als je daarvoor getekend hebt. Dus dat is wel iets waar we heel strak op zitten en wat vaker terugkomt.

I: Worden met klanten ook jullie ethische normen en waarden overlegd?

R: Ja we hebben de opdrachtbrief, volgens mij staat daarin een verwijzing naar de code of conduct van EY. Volgens mij ook bij de controleverklaring die wij afgeven. (zoekt opdrachtbrief op..) Ja we zeggen in ieder geval, het wettelijk kader staat in de opdrachtbevestiging, en we zeggen dat wij moeten voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften inclusief onafhankelijkheidsvoorschriften “derhalve dienen wij te voldoen aan de VGBA, en de verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants, de

VIO” dat zeggen wij dus eigenlijk in de opdrachtbrief dus dat wij wel moeten voldoen aan die ethische kaders zoals omschreven in de VGBA en de VIO.

I: En stel je werkt bij een klant en je merkt dat zij onethische handelingen verrichten wat zijn dan de procedures die je moet volgen?

R: Als eerst ga je altijd met het team bespreken dus meteen met de manager en de partner schakelen omdat zij vaak meer ervaren hebben met de klant of met deze situaties. Ik heb eigenlijk nog nooit meegemaakt dat je nog verder schakelt dan dat. Dat is het eerste wat je doet, want met je team heb je meer kennis dan alleen en dan vanuit daar ga je kijken moeten er vervolgstappen worden genomen binnen EY, je hebt natuurlijk een juridische afdeling, en je volgt ook je wet en regelgeving natuurlijk. Bijvoorbeeld als je vermoede hebt van fraude hebben we een heel fraude panel dus het vermoeden van fraude moeten wij consulteren dan binnen EY. En dat fraude panel gaat dan weer naar die klant toe om te kijken of het allemaal goed gaat. Mocht het dan niet goed gaan je dan krijg je gewoon alle wet en regelgeving die je moet volgen. Dus zorgen dat de klant het oplost en dat ze een beter plan opstellen. En als ze dat niet doen moet je dat ook gewoon melden bij een opsporingsambtenaar, dus de politie. Dus de eerste stap is het team en als je echt het vermoeden hebt van fraude ga je naar de fraude consultatiedesk en dan moet je ook een rapport schrijven van wat jouw bevindingen zijn geweest en dan gaat de fraude desk zeggen of ze dat spannend genoeg vinden om verder uit te zoeken.

I: Hoe wordt ervoor gezorgd dat collega's met elkaar onderling omgaan zoals wordt voorgeschreven? Zijn er veel feedback momenten bijvoorbeeld?

R: Ja daar word je ook mee doodgegooit eigenlijk, enerzijds wil je een cultuur creëren en dat vind ik wel het prettige bij EY dat je elkaar gewoon overal op kunt aanspreken. Dus je hebt niet het gevoel dat je niet bij een manager of partner aan kan kloppen want als je hun bijvoorbeeld zwart maakt dat dat dan invloed kan hebben op jou beoordeling of wat dan ook. Je wilt er ook voor zorgen dat een partner daarvoor open staat en niet direct de huid vol scheld als je met een vraag binnen komt, die sfeer is er al heel erg bij EY dus dat is heel fijn. Elke opdracht waar je meer als 80 uur op werkt moet je een feedback op vragen dus de staf aan de senior, de senior bij de manager enzovoort. Dan krijg je gewoon feedback op jou presteren, dus positieve en negatieve punten waar je op kunt verbeteren. Dat zorgt ook weer voor een hele open sfeer, en omdat je dan meerdere review rapporten hebt, want dat telt weer mee bij je beoordeling op het einde, dan ben je ook niet afhankelijk van 1 persoon, dus stel 1 iemand zou negatief over jou zijn omdat je die hebt zwart gemaakt of wat dan ook, dan levelt dat wel een beetje uit op deze manier. Je houdt natuurlijk wel altijd dat je

niet helemaal met een gestrekt been erin te gaan bij een manager of een partner omdat je weet dat hij jou nog moet gaan beoordelen of verdedigen dus ja daar hou je wel rekening mee. Dat is wel een lastig iets hoe je dat weg zou halen, is toch een beetje een angstcultuur, ik denk wel dat dat de laatste jaren een stuk minder is geworden. Vroeger werd de beoordeling meer gedaan op effectiviteit en geld zeg maar, maar nu veel meer op kwaliteit, en dat kost gewoon meer tijd dus dat is vaak wat minder efficiënt en wat meer kosten. Ze doen ook heel veel toetsen op dossiers dus dat zo'n dossier door een kwaliteit reviewer wordt beoordeeld, daar komt een bepaald punt uit en dat wordt weer meegenomen in jou beoordeling dus dat is niet alleen op het moment zelf als je met een klant bezig bent dat je een feedback krijgt van een manager maar het kan ook best zijn dat dat dossier een half jaar later die review naar voren komt en dat wordt ook weer meegenomen in jou hele beoordeling. Dus ik vind op zich wel dat de mensen binnen EY met wie jij op de teams zit dat je die wel gewoon kunt aanspreken, je moet dat wel een beetje in laagjes doen dus ik ga niet met gestrekt been richting partner, dat kan ik beter eerst even met de manager bespreken en die kan dat beter bij de partner neerleggen. Dat hou je wel.

I: Heb je het idee dat iedereen een beetje dezelfde normen en waarden heeft.

R: Ja dat is eigenlijk wel gelijk, iedereen weet wel wat wel of niet kan. En waar dat dan op gebaseerd is..

I: Ja want in die code staat bijvoorbeeld dat je respectvol met elkaar om moet gaan, maar iedereen zit wel dan op dezelfde lijn van hoe dat zou moeten zijn of is daar wel eens discussie over?

R: Ja nou ja dat respectvol met elkaar omgaan dat is meer iets wat je vanuit je eigen normen en waarden hebt meegekregen, als je dat niet hebt meegekregen dan overleef je het niet lang binnen EY. Als je geen respect voor een ander hebt kijk je werkt heel veel in teamverband, je bent allemaal hard aan het werk en eentje loopt de kantjes eraf of zo. We hadden er eentje die had geen respect voor vrouwen die liet zich niet commanderen door vrouwen. Nou wij hebben ook vrouwen in de managementfunctie en hij was zelf staf en die liet zich niks wijs maken door die vrouw, nou dan ben je zo weg. Als jij niet binnen de teams past en binnen de algemene EY-cultuur dan gaat dat ook botsen binnen de teams en dan krijg je vanzelf negatieve feedback en dat gaat weer mee naar je eindbeoordeling. Dan kan het goed zijn dat je contract niet wordt verlengd of dat je niet komt te promoveren omdat je daar niet klaar voor bent, dan gaan die mensen vanzelf weg. Zo krijg je toch een beetje die algehele cultuur.

I: Wat zijn de consequenties als je de code niet naleeft?

- R: Dat is een goeie, ik verwacht, ligt er natuurlijk aan hoe je hem schendt maar ik denk dat het wel redelijk zero tolerance policy is, dus op het moment dat je hem schaadst dat je dan kunt opdonderen. Ja als je bijvoorbeeld een keer iemand uitscheldt dan zal het misschien nog een keer dat je wel op je vingers getikt wordt maar niet direct ontslagen maar stel dat je iemand echt zwart maakt bijvoorbeeld en dat komt toevallige bij een verkeerd persoon terecht of je maakt EY zwart en plain public ja dan krijg je denk ik niet eens een waarschuwing dan mag je gewoon weg. Dus dat verschilt wel per delict maar ik denk dat ze daar wel redelijk strikt in zijn want ze willen voornamelijk voorkomen dat je in een publiek kwaad daglicht komt. Ik denk dat als ze het intern kunnen houden dat geloof ik nog wel maar zodra er dingen publiekelijk naar buiten zou kunnen komen en daardoor EY schade ja dan is het gewoon via de achteruitgang rechtstreeks naar buiten.
- I: En weet je wat je moet doen als je in strijd handelt met de code, of daarover twijfelt.
- R: Nee ik zou niet precies weten van ik moet daar en daar naartoe gaan. Misschien ook wel grappig want ik moest net mijn eigen dilemma schrijven voor mijn praktijk ding, dat was dus van ik ben een partner en toen vroeg de begeleider ook elke keer van ja wat is nou EY-policy hoe jij moet handelen, dat is mij niet helemaal duidelijk want er zijn zoveel verschillende lijntjes dat het niet helemaal duidelijk is van als jou dit overkomt moet je met die persoon bellen. Je hebt gewoon heel veel contactpunten, ik heb een counselor die kan ik bellen, je hebt je team waarmee je kunt overleggen, je hebt een vertrouwenspersoon, je hebt nog de vaktechnisch bijvoorbeeld die je zou kunnen bellen. Er zijn zoveel lijntjes er is niet een specifiek iets of protocol in ieder geval waar ik van weet die zegt dat je zo moet handelen maar omdat je zoveel lijntjes hebt en zoveel plekken hulp kunt vragen ga je er vanzelf ook wel weer uitkomen. De eerste waarmee je contact zou leggen is je counselor, jij komt bijvoorbeeld bij mij, ik ga dan weer naar mijn counselor en die is dan weer manager of partner dus die weet dan wel weer hoe het verder moet. Volgens mij is er ook altijd een anonieme tip lijn, je hebt altijd de klokkenluidersregeling dat je anoniem iets kan melden. Ik zou zo niet weten waar ik het moet vinden maar ik weet dat EY het heeft dus dat je anoniem kan schakelen maar voor die tijd wil je toch wel met je collega's hebben afgestemd. Op basis daarvan bepaal je dan wat je gaat doen ga je direct klokkenluiden of ga je het eerst intern proberen op te lossen. Dus ja er zijn heel veel mogelijkheden maar ik zou net een precies stramen weten.
- I: Ik heb een paar onderzoeken gelezen waaruit naar voren kwam dat het regelmatig voorkomt dat de accountant onethisch moeten handelen omdat ze onder druk worden gezet. Kan jij

een situatie bedenken waarvan je denkt als ik daarin kom zou het kunnen dat er onethisch gehandeld wordt.

R: Ja, op het eind van een controle opdracht als er een strakke deadline staat ja de RVC bijvoorbeeld wacht op jou, de hele aandelenmarkt wacht op de jaarcijfers of de kwartaalcijfers dus die stellen een deadline, op een gegeven moment ga je richting die deadline werken er worden steeds meer uren gemaakt dus mensen verslappen ook een beetje qua ja.. je bent minder scherp je bent moe en veel tijd kwijt. Op een gegeven moment kom je dan in een situatie van je vind iets en normaal zou je dat verder uitzoeken, waarschijnlijk komt er niks uit want in 90% van de gevallen komt er niks uit maar als je dit in het begin van de controle had geconstateerd was je er verder op door gegaan maar aan het eind van de controle maak je die afweging van ja ga ik dit nog echt doen, ga ik dit nog open trekken en met de klant over hebben. De klant gaat waarschijnlijk zeggen van ja je bent hier al zolang bezig dat had je maar eerder moeten zien, morgen gaan we tekenen. Ja je weet dat je dan een grote mond krijgt natuurlijk. Je weet ook als je het binnen het team bespreekt met de manager die zegt ook waarom heb je het niet eerder geconstateerd. Dan kom je wel in de situatie terecht van ga ik dit nou een beetje wegmoffelen in het dossier van het zal wel goed zijn of ga je dan toch voor jezelf open trekken en toch die manager bellen en toch de klant, dan kom je vaak wel in de situatie dat je toch voor het eerste gaat je maakt die risicoafweging voor jezelf je zit zelf met je werk privé balans ja je gaat liever ook je avond vieren in plaats van die post open trekken waar je dan nog de hele avond mee bezig bent. Hier hoor je wel vaak over dat er afslagen genomen worden aan het eind van de controle die misschien niet helemaal .. die als je dit in het begin van de controle had geconstateerd had je de afslag waarschijnlijk niet genomen. En nu onder druk, tijdsdruk, werkdruk het geld is op, dan merk je wel eens dat er keuzes gemaakt worden die niet helemaal zuivere koffie zijn.

I: Dus vooral op het eind iedereen is er klaar mee en wil er klaar mee zijn.

R: Ja precies je bent er zelf klaar mee maar ook de klant is er klaar mee en wordt steeds moeilijker in het aanleveren van documentatie en wordt steeds agressiever eigenlijk. Maar ook binnen het team iedereen wil er klaar mee zijn en dan krijg je van ja had je dit niet eerder kunnen constateren, en dat moet je jezelf nooit aanrekenen want je zit daar met een team maar dan ga je toch wel denken van nou ik kan er wel makkelijk vanaf komen als ik net doe of ik het niet gezien heb. Maar dan heb je wel weer kans dat met een review et dit puntje wel naar voren komt ja die afweging maak je dan.

I: Oefenen klanten ook vaak druk op jullie uit?

- R: Ja, klanten zijn vaak helemaal niet blij met ons, voor hun is het een moetje. We zijn een wettelijke verplichting en vaak willen ze daar zo snel mogelijk vanaf zijn omdat zij ook gewoon met hun dagelijkse dingen bezig zijn en dan komen wij tussendoor met lastige vragen. De klant krijgt ook op zijn flikker van de CEO bijvoorbeeld als het niet op tijd af is. Dus die zit er ook bovenop en heel vaak, en daar zijn vooral beginnende medewerkers gevoelig voor, dat de klant zegt van ja dat heb ik vorig jaar al aangeleverd dus zoek het maar uit. Ja dan loop je daarnaar toe en dan zegt die dat dan draai je je om en denk je nou het zal wel. Dus ja je merkt wel dat vanuit de klant ook veel druk komt vooral als er een strakke deadline op zit.
- I: Voor mij waren dit de vragen, heb je zelf nog iets waarvan je denkt dat het belangrijk kan zijn?
- R: Ja ik weet niet of je zelf al dat CPA en MCA rapport hebt gelezen toevallig, daar kom je in ieder geval heel veel actuele ontwikkelingen tegen van hoe kunnen wij gefaald hebben in de afgelopen jaren als accountants en wat is er gebeurd om te verbeteren. Je ziet ook de verbeterslag die we gemaakt hebben sinds de kritiek die we gekregen hebben en schandalen en zo en dan inderdaad hoe hebben we gereageerd en hebben we volgens de maatschappij voldoende gedaan of doen we juist te veel. Dat kan misschien wel interessant zijn.
- I: Ja heel erg bedankt.

B-2. Interview 2 (Staf 3^e jaar)

- I: We beginnen met wat algemene vragen, wat is jouw functie binnen EY?
- R: Ik ben nu derdejaars staf.
- I: En dit is de eerste functie die hebt binnen EY?
- R: Ja je begint inderdaad als staf dan meestal 3 jaar en nu net zijn die beoordelingsgesprekken geweest en als dat dan positief was zou ik vanaf september zoiets senior worden.
- I: Wat was voor jou de reden om bij EY te gaan werken?
- R: Ik heb daar best wel over getwijfeld want ik had ook scriptiestage gelopen in Arnhem net als jij maar op de uni heb je gewoon niet echt stagegelopen dus het enige wat ik kende was EY Arnhem. Toen ben ik gaan reizen en heb ik daarna besloten om toch bij EY te gaan werken. In vergelijking met andere kantoren is het gewoon waar je het beste gevoel bij hebt, als je dan kijkt naar die andere Big 4 dan zijn de werkzaamheden allemaal hetzelfde dus dat zal niet veel uitmaken, en ik had het beste gevoel toen bij EY.
- I: Had je wel voor jezelf duidelijk dat je bij een big 4 wou werken?
- R: Ook niet helemaal, ik heb ook wel gekeken naar BDO etc. maar uiteindelijk dacht ik dat leer en groeimogelijkheden toch bij een big 4 toch groter zijn en het is makkelijker om vanuit daar een stapje terug te doen dan andersom.
- I: En volg je ook de opleiding tot registeraccountant?
- R: Ja
- I: Hoever ben je?
- R: Ik heb als ik alles haal over een maand mijn laatste tentamen als ik alles haal dan zou ik dan klaar zijn.
- I: Hoe heb je die combinatie van werk en studie ervaren?
- R: Eigenlijk ging het bij mij heel goed maar ik doe niet die reguliere post master die elke vrijdag is dat moet ik er wel bij vertellen. Ik doe een internationale, dat is drie keer per jaar en dan twee weken. In die twee weken heb je dan volle focus op studie, dan heb je gewoon de hele dag college, ik vond dat best wel fijn. Je moet dan wel tussendoor nog casussen inleveren, in mijn eerste jaar ging het prima maar nu hoe langer het duurt hoe zwaarder het wordt. Want je wil ook wel een keer wat leuks doen maar dan moet je weer aan je opdracht bezig, maar goed het is bijna klaar.
- I: Kan je kort vertellen wat jouw dagelijkse werkzaamheden zijn?
- R: verschilt wel van klant tot klant, ik heb ongeveer 5 klanten en daar doe je de jaarrekening controle voor. Dan heb je altijd een interim-periode die loopt bij mij van de zomer tot kerst

en dan nieuw jaar tot zomer doe je echt de balans controle. Als ik nu deze week kijk dan ben ik dus bezig met een balanscontrole ja dan heb ik eigenlijk gewoon mijn posten, mijn taken gekregen. Als je dan de hele financial statements hebt dan zeggen ze gewoon jij mag de voorzieningen doen en die verdeling wordt dan gemaakt door de senior en we hebben dan een planning met de taken die ik moet doen, ik ben bezig om die te controleren en ondertussen bel ik dan ook met de klant als ik documentatie mis of vragen heb. En nu is het dan allemaal thuis maar normaal zit je ook op locatie bij de klant dus dan loop je even bij de klant binnen en stel je je vraag en zit je met je team in een kamer dus dan heb je iets meer interactie dan dat het nu is.

I: Werk je dan individueel aan je eigen ding allemaal of wel meer als team?

R: Bij deze klant is het best individueel omdat het op afstand is en iedereen heeft zijn eigen posten gekregen maar ja het hangt altijd met elkaar samen dus dan is het nog steeds wel zo dat als ik iets moet doen en ik zie dat dat ergens anders ook in terug komt dan overleg je wel met diegene die dat moet doen etc. En dan ook al is het digitaal bij sommige klanten, dat verschilt dan ook weer, heel vaak heb je een dag start of een week start of evaluatie dat je in ieder geval met je hele team in een meeting zit. Normaal heb je dus als je op locatie bent heb je veel meer dat je een vraag stelt aan een senior en manager en dan zitten er andere bij die dan misschien zoiets hebben van hee dat had ik ook, dus dan heb je iets meer die interactie binnen het team. Maar nog steeds als je van die team meetings hebt aan het begin of einde van de dag dan bespreek je nog steeds waar je mee bezig bent of waar je tegenaan loopt dus dan kan ook iemand anders uit het team daarop inhaken.

I: Oké, dan wat voor aandacht is er tijdens de studie besteed aan het belang van ethisch gedrag?

R: Ja het komt wel regelmatig terug, je hebt bijvoorbeeld een vak auditing, daar ben ik nu mee bezig dus dat zit er vers in, daar heb je bijvoorbeeld een onderdeel of je de klant mag accepteren. Daar bespreken ze wel dat je onafhankelijk moet zijn en de financiële belangen die je kan hebben maar ook hoe je over komt op een derde partij en als je bijv. een andere opdracht voor die klant uitvoert dan kan dat lijken alsof je niet onafhankelijk bent. Dus daar kom het veel in terug en op zich in elk vak ook wel dat ze erop terugkomen van waarom is de accountant er, wat willen we doen en wat is daarin belangrijk en daarin komt ook altijd wel het ethische in terug.

I: Oké en binnen EY heb je dan ook e-learnings en trainingen die gericht zijn op hoe je je ethisch moet gedragen en hoe je de code of conduct na moet leven?

- R: Ja volgens mij hebben we jaarlijks dan moet je opnieuw bevestigen dat je de code of conduct hebt gelezen en akkoord geeft, en ook je onafhankelijkheid dan dus dan geef je aan waar je aandelen in hebt en zo. Vooral als je in dienst komt je ook trainingen wel over de code of conduct maar als ik kijk naar mijn laatste jaar dan is het vooral persoonlijkheidstrainingen en daar komt natuurlijk ook wel iets in terug van ethiek want dat is dat je sterk in je schoenen moet staan en je niet moet laten beïnvloeden etc. dat je geen dingen zal doen die je beroep zal schaden die komen er wel in terug maar niet specifiek zeg maar dat je een code of conduct na moet leven ofzo. Dat zit meer in andere trainingen dan verworven.
- I: Klopt inderdaad dat je jaarlijks die code of conduct moet ondertekenen, als je die bevestigd lees je hem dan ook?
- R: Nou om heel eerlijk te zijn, nee. Ik heb hem denk ik ook nog nooit helemaal gelezen. Ik weet wat er in grote lijnen in staat, het wordt wel gewoon benadrukt waarvoor een accountant staat en wat wel en niet mag en het zijn natuurlijk ook een beetje, ja zeg maar, dat ik zelf nooit tegen zoiets zou in gaan. Dus zelf druk ik dan altijd heel snel op accept, ja ik heb hem dan niet gelezen inderdaad. Maar ik denk op het moment dat je niet ethisch handelt dat je je daar wel bewust van bent en ik weet dat ik dat nooit gedaan heb en ook nooit zal gaan doen.
- I: Weet je een beetje wat er in staat en wat er belangrijk in is? Want die code van EY is grotendeels denk ik gebaseerd op de algemeen geldende accountant richtlijnen, dus weet je wat die inhouden?
- R: Ja ik denk dat dat dan de VGBA of de VIO is of een combinatie daarvan, je hebt ook nog de code of ethics maar dat is volgens mij van Amerika en in Nederland zijn dat de VGBA en de VIO, ik denk dat je die bedoeld en dat weet ik wel echt wat daarin staat omdat dat bijvoorbeeld ook echt in je studie terugkomt. Want dat wordt ook echt getoetst of je die kent, want dat ik gewoon wet en regelgeving en dat wordt inderdaad getoetst of je die kent dus die ken ik ongeveer wel. Ik zal niet zeggen dat ik elke regel ervan ken maar wel inderdaad genoeg om mijn werk goed te kunnen doen.
- I: Ja precies, ik denk dat die van EY hierop gebaseerd is.
- In het verleden zijn er veel schandalen geweest waarin de auditor niet ethisch gehandeld heeft, Enron is daarvan een bekend voorbeeld ik weet niet of je die kent?
- R: Ja
- I: Denk je dat die schandalen invloed hebben gehad op het werk als accountant door de jaren heen?

- R: Ja ik denk het op zich wel want als je in NL kijkt de AFM is wel een stuk strikter toezicht gaan houden dan dat ze voorheen deden. Ze hebben gewoon een paar schandalen gehad en dan willen ze voorkomen natuurlijk dat dat nog een keer gebeurt dus daarom gaan ze wel natuurlijk beter toezicht houden en daardoor moeten wij weer meer werkzaamheden gaan verrichten. Op zich denk ik niet dat dat helemaal verkeerd is want nu is kwaliteit gewoon heel belangrijk, bij EY wordt dat ook erg benadrukt dat dat echt belangrijk is. En dat komt ook deels wel doordat het toezicht wordt gehouden want als je nooit gestraft kan worden voor als je iets niet doet dan heb je misschien sneller dat mensen laks gaan worden en denken van nou dit kan wel een keer. Terwijl nu weet je wel gewoon, je hebt ook binnen EY bijvoorbeeld van die kwaliteit reviews, ja als je daar een slechte beoordeling in krijgt en dat is een paar jaar op rij dan volgens mij kun je dan wel als partner zijnde gewoon ontslaan worden, ik weet niet precies hoeveel slechte reviews je daarvoor moet krijgen maar volgens mij kan dat wel. Dus je merkt wel dat het belangrijk is en dat er steeds meer nadruk op ligt.
- I: Is de code van EY, of misschien die andere 2 die je net noemde van belang geweest voor jou om te ontdekken hoe je je zou moeten gedragen in je werkzaamheden?
- R: De basisprincipes waren voor mij gewoon wel duidelijk maar dat zou ik niet alleen hier doen maar ook als ik ander werk had gehad, hoe je je gewoon hoort te gedragen als een normale werknemer dat is ook gewoon de basis waar je mee opgroeit en zo dus ja in die zin wist ik dat zelf al wel. Maar je hebt natuurlijk wel specifieke eisen uit die VIO bijvoorbeeld dat als je cadeaus krijgt van de klant van meer dan €100 je die mag je niet accepteren. Tenzij je bijvoorbeeld toelicht waarom en het een gegronde rede heeft maar dan moet je ook weer maatregelen treffen om te voorkomen dat het invloed heeft op je werk dan zou het bijvoorbeeld wel mogen. Ja dus zulk soort dingen dat wist ik niet van tevoren dus dan is het wel goed om die code of conducts te lezen dat je je er bewust van wordt van oké dit mag dus niet, of bijvoorbeeld twee opdrachten naast elkaar accepteren dat mag soms ook niet ligt eraan wat voor opdrachten. Ik denk dat het wel goed is en dat je er wel van leert, ja ik heb er ook wel van geleerd wat wel en niet mag.
- I: En wat hoor je te doen als een klant jou een cadeau aanbiedt?
- R: Ja het beste wat je kan doen sowieso is gewoon niet accepteren, wij zijn onafhankelijk en dat staat ook in de wetgeving dus het is beter om het niet aan te nemen. Maar als jij het wel wil accepteren dan ligt het ook aan het bedrag want 100€ staat in de wet dat is de grens dus als je dan €10.000 krijgt ja dat kan natuurlijk niet maar stel je krijgt €110 euro zon maatregel die je zou kunnen nemen is bijvoorbeeld een onafhankelijke kwaliteitsverklaring opnemen

in het dossier dus als je dat zo waarborgt volgens mij mag het dan wel maar zelf zou ik het gewoon niet accepteren. Ik zou zeggen ja heel aardig maar we moeten onafhankelijk blijven dus ik kan het gewoon niet aannemen, dan krijg je ook nooit discussie of gedoe daarover. Ik heb ook nog nooit een situatie meegemaakt waarin je dat krijgt ja we hebben een keer van een klant een zak paaseitjes gekregen nou ja het is niet zo dat je dan de volgende keer fraude gaat plegen voor diegenen omdat je een zakje paaseitjes hebt gekregen dus dat kan nog wel. Dus dat soort dingen kunnen wel maar je moet echt per situatie kijken wat het cadeau is en waarom je het hebt gekregen om te kijken wat je ermee moet doen. Volgens mij komt het niet zo vaak voor dat ze de accountant een cadeau geven dus dat scheelt.

I: Hoe wordt ervoor gezorgd dat jullie relatie met de klant professioneel is en blijft? Zijn er bepaalde dingen die je daarvoor moet doen?

R: Ja er zijn wel bepaalde regels die zeggen hoe je dat moet doen, die staan ook in de VGBA en de VIO omschreven hoe je daarvoor kan zorgen. Dat is vooral bijvoorbeeld als jij een bedrijf gaat sponsoren waar je de controle voor doet ja dat is niet slim dan kan je een tegenstrijdig belang hebben dus dat moet je niet doen. Er zijn verschillende regels die daarover gaan, je hebt verschillende gebieden. Dat je bijvoorbeeld niet ook een advies opdracht gaat uitvoeren voor hetzelfde bedrijf. In de VGBA heb je fundamentele beginselen en je hebt ook bedreigingen daarop en dat is dan bijvoorbeeld familiarity, ik weet het ff alleen in het Engels, maar dat is dus dat als je een te hechte band met de klant krijgt dan bestaat er een risico dat je bijvoorbeeld vrienden wordt bijna en dan niet meer onafhankelijk bent maar ook daarvoor hebben ze dan weer allemaal maatregelen die je kan nemen, bijvoorbeeld dan weer die verplichte partner rotatie na 7 jaar. Maar ik denk wel dat je straks gaat merken want je had ook een manager die je ging interviewen toch? Dat die daar meer over kan vertellen want die zijn verder daarin en hebben daar meer mee te maken. Ik moet het nu allemaal leren voor studie maar om het zeker te weten zou ik het op moeten zoeken maar zij hebben veel meer ervaring dus weten veel beter hoe je daarmee om zou moeten gaan. Wat wel en niet mag en zo.

I: Hoe merk je dat er bij jullie wordt omgegaan onderling qua collega's, hoe wordt ervoor gezorgd dat jullie goed met elkaar omgaan?

R: Ik denk dat dat heel afhankelijk is van het team waar je op zit, ik denk dat de senior of manager van het team daar een hele belangrijke rol in heeft want die sturen het team en kunnen er ook echt voor zorgen dat ze een groepsgevoel zorgen, dus bijvoorbeeld als je binnen komt even vragen van hoe was je weekend zoiets, dat verschilt per persoon. Dat is dan informeel maar daardoor krijg je wel meer een groepsgevoel en dat je weet waar de ander mee bezig is en

elkaar zo beter leert begrijpen. Maar ook vanuit EY de dingen die ze organiseren, want juist die informele dingen die ze organiseren leer je elkaar wel beter kennen en dan pak je net iets sneller de telefoon om iemand op te bellen waar je normaal nooit mee werkt omdat je die dan wel eens gesproken hebt bij een event of wat dan ook. Dus ik denk dat die dingen wel heel belangrijk zijn voor het groepsgevoel.

I: Oké en als je beoordeeld wordt word je dan alleen beoordeeld op het werk dat je doet of ook hoe je je gedraagt?

R: ja beide inderdaad, bij EY heb je zón feedbackformulier en daar heb je verschillende punten en dan bijvoorbeeld kwaliteit is een punt en daar wordt je gewoon beoordeeld op hoe goed je je werk doet en alles vast legt. Maar je hebt ook client leadership en personal leadership, je kan je werk dan heel goed doen maar als je bijvoorbeeld tegen een burn-out aan zit omdat je veel te veel op je neemt dan kan dat ook feedback zijn van let op jezelf. En je hebt ook teamleadership dat kijkt naar hoe je in de groep ligt en hoe je communiceert met anderen. Client leadership is hoe je communiceert met de klant, je hebt gewoon verschillende punten in zón feedbackformulier dus je wordt wel echt op alles beoordeeld inderdaad.

I: Oké en in die code wordt vaak beschreven dat integer en objectief handelen heel belangrijk is en het onafhankelijk blijven. En ook dat je bijvoorbeeld op moet geven of je ergens aandelen in hebt en zo. Werkt dit op basis van vertrouwen of wordt dit echt gecontroleerd?

R: Ik denk voornamelijk op basis van vertrouwen want je bevestigt gewoon van ik ben objectief en onafhankelijk, wat dat betreft is het gewoon wat ik zeg. Maar in je werkzaamheden heb je sowieso dat je wordt gerevieuwd dus naar mijn werk kijkt weer een senior en naar zijn werk weer een manager dus daar heb je altijd het vier ogen principe. Dus als ik zou denken ik heb hier belang bij dus ik zeg er niks van dan is er nog altijd iemand boven mij die dan zegt wat heb je hier gedaan, dus dat is dan altijd wel een goeie dat het sowieso indirect wel gecontroleerd wordt en ja ik denk dat de strengste straf als ze erachter komen dat je het niet doet dan kunnen ze je gewoon ontslaan dus ik zie geen reden waarom je erover zou liegen. Het is totaal niet erg als je zegt bijvoorbeeld van mijn vader heeft veel aandelen in Philips ja dan kom je gewoon niet op Philips maar dat is verder geen probleem. Dus ik zie ook geen reden om het niet te doen.

I: Ja ik denk alleen als je zelf slechte intenties hebt

R: Ja precies, er kan vast iemand tussen zitten maar als blijkt dat je daarover gelogen hebt kan je vast op staande voet ontslaan worden dus dat risico zou ik niet nemen en dan is het wel gebaseerd op vertrouwen maar ook al lieg je daarover en kom je bijvoorbeeld op een klant waarin jij veel aandelen bezit en kom je aan informatie voordat het de beurs op gaat dus dan

kan je daarnaar handelen ja dat is voor de wet ook gewoon strafbaar en kan je gewoon een gevangenis straf krijgen als je dat doet. Ja kijk als partner zou het kunnen want die mensen kunnen beslissingen zelf maken die kan zeggen van ondanks dat jullie zeggen dat het niet goed is teken ik toch. Maar dan zouden wij ook weer binnen EY een klacht kunnen indienen tegen die partner ja je hebt altijd meerdere mensen die het hebben gezien dus dan denk ik dan moet je al een soort van samen spelen om het voor elkaar te krijgen ofzo.

I: Ja precies dus er wordt wel veel elkaar ook gecontroleerd.

R: Ja ik zou zelf niet weten hoe ik het voor elkaar moet krijgen om niet objectief te handelen want ik denk altijd dat het door iemand anders wordt gezien.

I: Nou ja dat is heel goed juist dan toch.

R: Ja precies dat denk ik ook.

I: Ik heb een paar onderzoeken gelezen dat het best vaak gebeurt dat accountants niet ethische beslissingen maken, kan je je een situatie voorstellen waarin dat zou kunnen gebeuren?

R: Het eerste waar ik dan nu aan denk wat zou kunnen is dan tijdsdruk, dat je voor een bepaalde datum iets af moet hebben en dat je weet van oké ik heb dit eigenlijk niet goed genoeg gecontroleerd en daar kan wel eens iets fout zijn, maar dat je ook die druk voelt en daardoor denkt van nou laat maar zitten ik teken er gewoon voor en we kijken er niet meer naar. Dat je daardoor misschien het gevoel hebt van oké ik moet nu een keuze maken, of dat je bijvoorbeeld echt onder druk wordt gezet door het bedrijf of zo dat je een gesprek hebt en dat je zeggen van je tekent nu of anders dan.. dus echt intimidatie van de tegenpartij. Maar juist in z'n situatie denk ik dan dat is echt niet goed en dan moet je aan de bel trekken als je zo onder druk gezet wordt. Maar dat is het enige wat ik kan bedenken dat je toch iets zou kunnen doen waar je dan misschien niet achter staat.

I: Gebeurt het vaak dat klanten druk op jullie uitoefenen?

R: Ik heb het zelf nog niet heel erg mee gemaakt maar je hebt bijvoorbeeld wel dan zit je drie weken bij de klant en dan heb je niet al je werk gedaan want het kost gewoon heel veel tijd en dan ben je de week erna er nog mee bezig en dan stel je nog een vraag en dan zegt z'n klant van nou ja jullie zaten hier 3 weken en dat is nu voorbij dus ik wil geen vragen meer van jullie. Dat komt nog wel eens voor maar dat is nu dan even heel extreem gezegd, want vaak als je dan uitlegt van we liepen hier tegenaan en nu hebben we dit bestand pas ontvangen en kunnen we er mee verder dan begrijpen ze het wel maar zulke situaties kunnen wel eens voorkomen dat een klant zoiets zegt maar vaak als je dan in gesprek gaat dan komt het gewoon goed.

- I: Dan een ander puntje, het beschermen van vertrouwelijke informatie is bijvoorbeeld ook erg belangrijk. In de code van EY staat dat er proactieve maatregelen worden genomen om data te beschermen, kan je uitleggen hoe jullie hier mee bezig zijn?
- R: Ik denk voornamelijk, ik weet er niet heel veel van op IT-gebied, maar al onze laptops zijn al beveiligd, niet iedereen kan erin, niet iedereen kan bij je bestanden. Je wordt er ook regelmatig op gewezen, ook in die code volgens mij maar ook in trainingen heb ik dat wel eens gezien, ja je moet natuurlijk geen USB-stick met data laten slingeren, meteen leeg maken en bestanden die je niet meer gebruikt verwijderen. We gebruiken nu dus ook canvas voor bestanden, dat is een online tool en daar zit heel veel bescherming op volgens mij om te voorkomen dat die data gelekt wordt. Ik heb bijvoorbeeld veel zorg instellingen als klanten dan heb je ook met patiëntgegevens te maken en die zijn volgens de AVG gewoon goed beschermd dus daar moeten we ook altijd het anonimiseren enz. zelfs al gaat het bij ons in de vertrouwde omgeving. Eerst had je als je een email ging versturen als je een letter typte dat er dan automatisch suggesties komen te staan van adressen waar je recent naar gemaild hebt maar dat hebben ze dus uit gezet omdat je dan sneller de kans hebt dat je de verkeerde persoon hebt. Terwijl als je het hele adres moet intypen dan ben je veel bewuster van naar wie je het verstuurd. Ik heb het zelf ook wel eens gehad dan had ik twee Irma's in mijn lijst staan dat je dan de verkeerde aan klikt en nou had ik geluk dat ik het nog niet verstuurd had maar het kan wel gebeuren dat je het daardoor naar de verkeerde stuurt. Je hebt wel een mogelijkheid om het weer aan te zetten maar dan kies je hier dus bewust voor om het aan te zetten. En als je dan een data lek hebt, dus bijvoorbeeld per ongeluk naar de verkeerde persoon stuurt, dan moet je dat ook altijd direct melden dus ze hebben binnen EY wel veel procedures om te voorkomen dat data op straat komt te liggen.
- I: Dus in je dagelijkse werkzaamheden is dus wel dat je daarop let?
- R: Ja en dat je er ook bewust van bent, bijvoorbeeld wij moeten dossier controles doen om vast te stellen dat zorg geleverd is. Ik heb dan een GGZ-instelling dus stel je hebt een burn-out gehad en bent daar heen gegaan dan krijg ik gewoon aantekeningen uit jouw dossier dus dat is zo privacygevoelig, dan ben je wel bewust van oké hier moet ik echt goed mee omgaan want als dat lekt dan heb je wel echt een probleem. En ook als je dan mailtjes stuurt, ik zou zoiets ook minder snel in de bijlage doen bijvoorbeeld dan zou ik het altijd weer ergens uploaden ofzo of via de beveiligde omgeving sturen ofzo terwijl de mails zijn al beveiligd maar toch om dan te voorkomen dat dat echt naar de verkeerde persoon gaat ofzo.
- I: Denk je dat er nu sneller een kans is dat er iemand niet ethisch handelt met het thuiswerken?

- R: Dan zou ik eerder denken als werknemer zeg maar dat je dan misschien mensen hebt die acht uur schrijven op een dag van ik heb 8 uur gewerkt maar dan de halve dag hebben zitten gamen ofzo, zoiets zit ik dan te denken. Maar ik denk dat voor de andere dingen blijven onze werkzaamheden gewoon hetzelfde dus ik denk dat daarin niet zo veel veranderd door het thuiswerken. Ja je hebt natuurlijk meer mail verkeer en meer virtuele gesprekken maar dan is het meer EY landelijk dat het gewoon goed beschermd is maar dat is meer het IT-gedeelte. Kan ook weer een voordeel zijn omdat je niet ergens papieren kan laten slingeren ofzo.
- I: Weet jij wat de consequenties zijn als je de code niet naleeft?
- R: Ik durf niet precies te zeggen wat die consequenties zijn maar wat ik logisch zou vinden, ligt eraan in welke zin je hem niet naleeft maar als het echt grote dingen zijn, dat je echt onzorgvuldig ben geweest of niet objectief of dat je dingen niet meldt dan denk ik dat ze je gewoon ontslaan en zelfs in het ergste geval aangifte kunnen doen. Maar het is niet dat ik het ergens gelezen heb ofzo wat precies het gevolg is van wat.
- I: En als jij ooit een keer twijfelt of je in strijd handelt met de code of als je ziet dat een collega dat doet wat zijn dan de stappen die je moet nemen?
- R: Ik zou het altijd melden, als je het zelf bewust doet zal je het niet melden, maar als ik iets per ongeluk heb gedaan.. Er was ook een collega bijvoorbeeld die had ooit van zijn oma een aandelenportefeuille gekregen en die kwam er achter dat daar iets in zat waar hij werkzaam was, ja zoiets dat zou ik gewoon direct melden aan iemand die boven jou staat in je team dus je manager of senior op het team. Dat je gewoon meteen laat weten van ik heb dit ontdekt en ik wist het niet, wat moet ik nu doen. Dus ik zal altijd advies vragen aan je leidinggevende of je counselor ofzo maar dat je in ieder geval iemand benaderd met wat het geval is. Ook als ik het zou zien bij iemand anders dan zou ik dat altijd eerst aan iemand hogerop vragen van wat moet ik er mee. Ik zou niet zo snel zelf stappen ondernemen, ik weet ook gewoon niet precies wat je zou moeten doen, ik weet wel dat er bij EY een meldpunt voor is dus dan is dat misschien een uiteindelijke stap maar misschien is het ook wel dat de manager zegt van oké we bespreken het even of misschien was het een misverstand ofzo dus ik zou nooit meteen het allerhoogste benaderen eerst altijd bespreken.
- I: Dat je het ook niet groter maakt dan dat het is
- R: Ja precies stel ik zou aandelen hebben van €100 dat ze misschien wel zeggen van ja dat belang is zo klein dat maakt echt niet uit. Want ik weet gewoon zelf niet alle regels en hoe alles zit dus dan heb ik toch een meer ervaren iemand nodig om te kunnen oordelen of het goed of fout is en wat de vervolgstappen zijn.

- I: Oké ik denk dat we dan alles gehad hebben heb je zelf nog iets waarvan je denkt dat is misschien interessant?
- R: Nee ik heb zo niks meer maar mocht je straks bij het uitwerken nog vragen hebben dan mag je dat altijd nog sturen. Ik zou zelf ook niet weten wat ik nog verder toe kan lichten.

B-3. Interview 3 (Senior)

- I: We beginnen met een paar algemene vragen, wat is jouw functie binnen EY?
- R: Mijn functie is senior staf
- I: Hoelang heb je die functie al?
- R: Vanaf Oktober 2019
- I: Oké en daarvoor andere functies gehad?
- R: Ja gewoon 3 jaar staf daarvoor.
- I: Oké, wat is jouw reden geweest om bij EY te gaan werken?
- R: Vanuit mijn studie was eigenlijk de reden dat ik het ook als een soort interne opleiding zie, je leert heel veel en ziet veel verschillende dingen en verschillende bedrijven. Eigenlijk vooral dat.
- I: Oké en was het dan iets specifieks in EY dat je aantrok of had het net zo goed een ander kantoor kunnen zijn?
- R: Nee dat had inderdaad net zo goed een ander kantoor kunnen zijn, net zoals jij stagegelopen en een goed gevoel gekregen bij de organisatie en toen gewoon gebleven.
- I: En volg je ook de opleiding tot registeraccountant?
- R: Ja, ik heb de theorie afgerond en zit in de laatste fase van de praktijkstage.
- I: Hoe heb je die combinatie van werk en studie ervaren?
- R: Niet als zwaar, ik vond het vooral leerzaam dat je de studie direct in praktijk kan brengen en de dingen die je leert ook direct in de praktijk ziet. En ik vond het ook wel relaxt dat je de vrijdag dan standaard lekken college had met collega's en zo. Denk ten opzichte van andere mis ik de studie nog wel soms.
- I: Kun je kort vertellen hoe jouw dagelijkse werkzaamheden eruitzien?
- R: Ja, voornamelijk zeg maar 80%, 90% ben ik bezig met jaarrekening controles en als ik een normale dag bij een klant zou beschrijven ben ik ook nog een stukje uitvoerend bezig. Met de jaarrekeningcontrole doe ik dan waarschijnlijk de wat moeilijkere posten, de complexere. En dan een stukje begeleiding van assistenten en ook de review van hun werkzaamheden en ook de communicatie met de klant van waar staan we en wat hebben we nodig. En hetzelfde communiceer ik ook met de manager, de voortgang, bijzonderheden etc. dus ik ben een beetje voor de assistenten het aanspreekpunt, voor de klant het aanspreekpunt en naar boven toe is het dan de manager die mij bij staat, daar kan ik met mijn vragen terecht bij de dingen die ik tegenkom.
- I: Dus je bent een soort controle over het geheel?

- R: Ja precies
- I: En tijdens jouw studie is er toen veel aandacht besteed aan het belang van ethisch gedrag?
- R: Nou als ik terugdenk aan de Radboud universiteit zou ik zeggen dat de studie daar wel vrij sociaal is ingericht en ook bij de registeraccountant opleiding is Maastricht is het aan bod gekomen en hebben we hier colleges over gehad en ook zelfs een soort van workshop die over ethiek gaat dus er wordt inderdaad wel aandacht aan besteed.
- I: Oké en binnen EY zijn daar ook trainingen die gericht zijn op de Code of Conduct volgen of ethisch gedrag?
- R: Nou ja, we moeten wel onze onafhankelijkheid waarborgen, dat moeten we jaarlijks doen dus dan krijgen we z'n bevestiging van hoe je het weer voor komend jaar op moet pakken. Ik denk niet dat er echt trainingen zijn voor ethisch gedrag maar ook door de dingen die we moeten bevestigen intern dat je iets meer besef hebt binnen de organisatie wat betreft ethisch handelen.
- I: En als je die onafhankelijkheid tekent, en die Code of Conduct, lees je hem dan ook altijd door of teken je gewoon?
- R: Ik scan hem altijd goed, de eerste keer heb ik hem natuurlijk goed doorgenomen maar nu lees ik hem niet woord voor woord, maar ik besteed er wel aandacht aan, er staan ook gewoon dingen in waarvan je in eerste instantie zou zeggen ik handel gewoon ethisch maar voor EY kan dat mogelijk dan wel gevolgen hebben.
- I: Heb je een voorbeeld daarvan?
- R: Ja stel je koopt aandelen, voor veel mensen is dat heel normaal, maar bij ons kan de onafhankelijkheid van EY in het geding komen als wij bepaalde aandelen kopen die weer klant zijn van EY of dergelijks, dan handel je niet ethisch naar mijn mening dus daar zitten wel haken en ogen aan. En ik ben een persoon die niet zoiets op z'n geweten wil hebben dus daar let ik dan wel op.
- I: Dus door die code krijg je wel een beetje een idee van hoe je zou moeten handelen?
- R: Ja, en ik denk ook, niet dat ik dat formeel doe, bijvoorbeeld met die aandelen, ik heb er zelf ook wat, dat je dat even met collega's bespreek van ben je hier bekend mee en hoe pak je het aan. Ik bedoel ermee te zeggen dat het niet alleen de code of Conduct is maar informeel heb je het ook met collega's erover van wat kan wel en wat kan niet.
- I: En stel je twijfelt of je in strijd handelt met de code of Conduct of dat je wel ethisch handelt weet je dan wat je zou moeten doen vanuit EY.
- R: Ik weet niet precies wat officieel het stappenplan is maar ik zou het eerst met directe collega's bespreken van dit is gebeurd wat is jullie mening daarover, en als ik het gevoel

heb van dit is wel goed mis of hier moet verder iets mee gebeuren ja dan hebben we een counselor die zou ik dan eerst even raadplegen voordat ik echt het formele pad zou volgen. Want ik denk als je dat formele pad eenmaal ingaat dan gaan overal wel de alarmbellen af, ik heb er geen ervaring mee maar dat gevoel heb ik, en dat het dan snel opgeblazen kan worden dus voor ik zo'n traject zou starten zou ik wel eerst met een aantal mensen overleggen van dit is mijn gevoel moet ik hier opvolging aan geven en dan, ik weet niet hoe, maar via zon HR portal en je typt zoiets in dan kom je wel gemakkelijk te weten wat het pad is dat je moet volgen.

I: Duidelijk, de aanleiding van mijn scriptie en de focus op de ethische kant van accounting zijn een aantal grote accounting schandalen geweest ik denk dat je hier wel bekend mee bent?

R: Ja een van de grootste natuurlijk Enron

I: Ja precies, denk je dat deze schandalen invloed hebben gehad op jullie werk als accountant?

R: Ja dat sowieso inderdaad, dat merk je in Nederland ook ik weet niet of de meest recente bevindingen daaraan gerelateerd zijn, die zijn vooral gerelateerd aan kwaliteit maar ik denk het woord accountancy en schandalen ja die combinatie wil je als EY zijnde je naam niet aan verbonden hebben. We moeten ethisch handelen, we zijn een beroepsgroep maar onder aan de streep moet ook gewoon een positief bedrag staan, er moet ook geld verdiend worden dus dat stukje maakt het heel lastig. Als we een non-profit organisatie geweest zouden zijn dan was het al veel makkelijker geweest.

I: Dan zou je makkelijker ethisch kunnen handelen denk je?

R: Nou voor mij niet, ook niet organisatie breed, maar dan zou je bepaalde grijze gebieden die er nu zijn wel voorkomen.

I: Merk je dat er nu meer angst is binnen het bedrijf om iets fout te doen en daarmee negatief in de publiciteit te raken?

R: Ja ik denk wel dat dat belangrijk is maar ik weet niet of dat direct gerelateerd is aan het ethisch handelen maar ook voldoen we aan het normenkader zoals de AFM die schept, ik denk dat daar meer de angst uit komt.

I: Nou ja als je in strijd handelt met de regels van de AFM dan lijkt me dat ook een vorm van niet ethisch handelen?

R: Maar is dat ook zoals je niet weet dat je in strijd handelt met die regels? Dan kun je naar je eigen geweten je ding doen zoals jij denkt dat het goed is dus dat vind ik een lastige. Ik kan denken dat ik in lijn handel met het normenkader zoals die is opgesteld maar iemand anders kan een andere mening daarover hebben, dan heb ik voor mijn gevoel wel ethisch

gehandeld dus dat krijg je er dan ook nog bij. Mijn mening kan zijn dat is goed maar iemand anders mening kan zijn dit is niet voldoende.

I: Denk je dat daar veel onenigheid over is of zal men voor het grootste gedeelte wel op een lijn liggen?

R: Nee ik denk dat dat wel op een lijn ligt. Een tijdje geleden is de hele accountancy branche op de vingers getikt van de kwaliteit van jullie dossiers moet gewoon omhoog en ja daar wordt nu dan ook aan gewerkt, ik denk dat dat ook leidt tot meer kwaliteit.

I: Hoe wordt er tijdens de dagelijkse werkzaamheden voor gezorgd dat collega's onderling met elkaar omgaan zoals door de code wordt voorgeschreven?

R: Ik denk dat dat voornamelijk een stukje normen en waarden is, je bent wel met een team dus ja bijvoorbeeld pesten op de werkvloer, ik noem maar wat, mocht ik op een team zitten en ik heb het gevoeld dat dat plaats vindt of iemand wordt racistisch behandeld of seksistisch, dan zou ik persoonlijk daar iets van zeggen, ik denk dat dat omdat we veel in teams werken door het groepseffect voldoende wordt gewaarborgd. Je bent natuurlijk wel allemaal ambitieus en wilt promotie maken en dan is het belangrijk dat je een goede beoordeling krijgt nou ja als ik mij niet netjes gedraagt dan weet je dat je dat achteraf altijd terugkrijgt.

I: En als je beoordeeld wordt gebeurt dat natuurlijk op kwaliteit van je werk maar wordt er ook gekeken naar sociale vaardigheden etc.

R: Ja we hebben een aantal kwadranten die worden meegenomen, je hebt het teamleadership, van hoe opereer je binnen je team. En je hebt je relatie tot de klant natuurlijk, als je je bijvoorbeeld niet netjes gedraagt bij de klant dan krijgt EY dat ook terug, als ik er met de pet naar gooi of iets dergelijks.

I: Vanuit de klant kom dat dan of?

R: Ja, dat gebeurt natuurlijk niet vaak maar als je bijvoorbeeld 3 weken lang met je voeten op tafel ligt bij een klant dan denk ik wel dat die er iets van zou zeggen tegen de manager en dan krijg je dat ook sowieso terug en dat kan ook nog wel flink invloed hebben op mijn rol binnen EY. Maar ja, iedereen is ambitieus en daar hoort ook gewoon goed gedrag bij.

I: En in jullie relaties met de klant wordt daarin ook overlegt wat jullie ethische principes zijn of hoe gaat dat?

R: Dat heb ik nog nooit zo meegemaakt maar ik denk dat dat een beetje natuurlijk gaat, dat er niet echt formeel gezegd wordt van we mogen dit wel of niet, denk ik.

- I: En gebeurt het wel eens dat klanten druk uitoefenen om onethische handelingen uit te voeren? Of dingen waarvan je denkt van ik zou dit eigenlijk liever niet zo doen maar omwille van de klant dan toch wel?
- R: Heb ik nooit mee gemaakt maar we hebben natuurlijk wel bijvoorbeeld dat een klant zegt we willen volgende week afronden en dat is lastig want EY wil de klant ook behouden en niet verliezen dus dat is een stukje onafhankelijkheid wat je hebt en dat er dus veel druk op komt dat de opdracht af moet en we de deadline moeten halen, maar dat zou er bij mij niet voor zorgen dat ik onethisch handel alleen dan voel je wel de druk. De klant kan op dat gebied wel de duimschroeven aandraaien en druk uitoefenen maar ik denk dat dat meer bij hogere functie ligt, die zullen dat meer voelen.
- I: krijg je wel eens cadeaus aangeboden door de klant? Wat doe je hiermee?
- R: gebeurt niet heel vaak, ik heb 1 keer meegemaakt dat we een uitje hadden met de klant maar dan merk je wel aan alles, ja ik was toen net een halfjaar in dienst, je merkt wel dat de manager wel scherp was van we moeten wel onder het grensbedrag blijven etc.
- I: Wat is dat grens bedrag?
- R: dat staat in de VIO, onder de zoveel euro, ik weet het even niet precies maar ik merkte wel dat daar heel scherp op gelet werd dat we daar niet boven moeten gaan. En het liefst ook een veiligheidsmarge.
- I: Oké en stel jullie merken zelf dat een klant onethische praktijken uitvoert, zijn er dan bepaalde procedures die je moet volgen?
- R: Ik denk wel dat die er zijn, ik weet ze zo niet, maar ik denk als ik zoiets zou zien dan zou ik meteen met de manager contact opnemen en een plan van aanpak maken van wat gaan we hiermee doen. Dus ik denk dat dat ook meer een manager/partner verhaal wordt en op basis van hun ervaring dan beoordelen wat we ermee moeten doen.
- I: Dus voornamelijk de dingen waar je tegenaan loopt worden eerst met het team die op die opdracht zit besproken?
- R: Ja, in mijn rol is het vooral vaak signaleren dat soort dingen, en vervolgens communiceren met de hogere functies en dan word je wel als teams daarin meegenomen van wat zijn de gevolgen hiervan en wat gaan we hiermee doen. Dus signaleren en communiceren ligt vooral bij senior staf en staf en de opvolging daarvan en plan van aanpak bedenken ligt bij de manager en partner.
- I: Oké, dan het integer en objectief handelen dat zijn belangrijke begrippen ook in de code of conduct, je noemde bijvoorbeeld al de aandelen dat je daarmee moet oppassen, werkt dit op basis van vertrouwen of zijn er ook mechanismen die deze objectiviteit controleren?

- R: nou bijvoorbeeld die aandelen moet je als manager en hoger ergens registreren volgens mij maar dat weet ik niet zeker. En verder integer en objectief handelen dat wordt natuurlijk een beetje bij die onafhankelijk en ook bij elk dossier waar je aan meewerkt moet je dat ook waarborgen dat je onafhankelijk bent en als je dat dan niet naar waarheid invult dan handel je al niet integer en ja objectief hangt samen met onafhankelijk, als je niet onafhankelijk bent kun je naar mijn mening ook moeilijk objectief handelen. Nee ik denk niet dat er specifieke dingen zijn, maar die fundamentele beginselen in de VGBA zijn er niet voor niks, die zijn opgenomen en als ik over een tijdje ingeschreven ben dan denk ik ook wel dat je dan met naam en toenaam in z'n register staat dat dat er bij mij wel echt toe zou leiden dat ik integer en objectief handel. Persoonlijk is dat voor mij het beste vangnet dat er is, voor z'n titel heb je ontzettend hard gewerkt en dat ga je niet zomaar weggooien door voor 1 klant niet objectief te handelen, maar misschien sta ik daar ook wel iets principiëler in dan anderen maar voor mij is dat wel echt iets waar je oprecht trots op mag zijn dat je dat behaald hebt en dat zou ik niet zomaar verloochenen.
- I: Oké, nou ik heb wat artikelen gelezen die aantoonde dat ongeveer de helft van de accountants wel eens onethisch handelt, meer de hogere functies waren dat dan. Kun je situaties bedenken waarin dit volgens jou sneller zou voorkomen?
- R: Ja dit is puur wat je wel eens in opdrachten op de studie ziet maar stel je bent als partner verantwoordelijk voor 1 hele grote klant, die zegt 70% van je omzet bevat, als die klant zegt als je niet dit doet dan ben je mij kwijt, dan staat er wel een hele grote druk op die persoon of organisatie, ja dan moet je wel heel sterk in je schoenen staan om daar echt goed mee om te gaan dus dat zijn denk ik wel situaties die leiden tot een bepaalde druk waar vaak moeilijk mee omgegaan kan worden. Want ja wat ik al eerder zei we zijn ook nog steeds een organisatie die ook gewoon financieel resultaat moet behalen dus als je ook een beetje de resultaten leest van onderzoeken van accountancy commissies en dergelijke dan worden er ook uitspraken gedaan van moeten we geen overheidsinstantie worden, waar financieel resultaat geen invloed meer heeft, want dan haal je die druk eigenlijk weg. Ik heb die situatie zelf nog nooit meegemaakt omdat we als EY zijnde dusdanig groot zijn dat we niet snel afhankelijk zijn van 1 klant maar ja bij kleinere kantoren kan ik me goed voorstellen dat dat kan gebeuren. En natuurlijk op partner niveau als je salaris afhankelijk is van de resultaten dan kunnen er zich natuurlijk situaties voordoen dat er een bepaalde druk ontstaat maar daar heb ik niet veel zicht op. Maar financieel afhankelijk kan snel ontstaan en dat wordt ook zo in de VIO (?) benoemt dat die kans aanwezig is.

- I: Het beschermen van vertrouwelijk informatie en klantgegevens is natuurlijk erg belangrijk, in de code of conduct staat dat er proactieve maatregelen worden genomen om documenten en data te beschermen, kan je uitleggen hoe jullie hier mee bezig zijn tijdens het werk?
- R: Ja, wij krijgen ook wel eens een documenten bijvoorbeeld paspoorten van belangrijke mensen binnen een organisatie, ten eerste moeten we die anonimiseren, dus dat is al heel belangrijk. Voor de rest hebben we ook zaken natuurlijk zoals dat de computers zijn beveiligd en bijvoorbeeld in ons online dossier dat de klant ook toegang heeft dat dat dossier en zelf zijn informatie daarin voegt in plaatst van vroeger dat je een USB stick krijgt waar alle vertrouwelijke documenten op staan, nou ja je weet hoe dat gaan die USB stick gaat rond en iedereen gebruikt hem dan kan het zijn dat die een keer kwijtraakt of aan het einde van de dag blijft liggen of dat iemand die per ongelijk in zijn tas stopt en per ongelijk door geeft aan iemand anders om te gebruiken niet wetende dat dat de stick van de klant was, dan kan het zomaar zijn dat die informatie ineens verspreid. Dus nu is het zo dat de klant ook toegang heeft tot het dossier dus wij hoeven het niet eerst zelf ergens op te slaan om vervolgens online weer te verwerken. Ja stel ik verlies mijn laptop, ik denk dat er genoeg mensen zijn om die laptop te hekken en bij de bestanden te komen, maar als die bestanden in een online dossier zijn opgenomen dan is dat risico al een stuk minder omdat je bestanden niet meer lokaal opslaat.
- I: Oké en is dit iets van de laatste tijd?
- R: Ja ik denk iets van de laatste 2 a 3 jaar. In mijn eerste jaar was het nog niet echt met die portal. Die AVG is natuurlijk ook pas een paar jaar geleden ingevoerd, daardoor is er nog meer nadruk op komen te liggen.
- I: Wat denk je dat de consequenties zijn als je in strijd handelt met de code of conduct?
- R: Ja als je echt in het register bent ingeschreven dan kan daar een melding voor worden gedaan en dan zijn er bepaalde straffen, en het zal ook flinke impact hebben op mijn toekomst bij EY. Ligt natuurlijk wel aan wat je doet maar als je het goed bond maakt dan zal dat wel mijn baan kosten en misschien nog wel een boete over hetgeen van wat je gedaan hebt. Ik denk ook dat EY dan als bedrijf afstand zou nemen van mij als persoon en dat overal kenbaar zou maken, omdat als je bewust zo handelt dan denk ik wel dat je er alleen voor staat. Dat EY dan alle banden verbreekt en afstand neemt van mij en een boete en alles, misschien nog wel een klacht indient tegen mij. Want dat leidt ook sowieso tot reputatie schade van EY.
- I: Wordt dit ook vanuit EY gecommuniceerd wat precies de consequenties zijn of zijn dit jouw eigen gedachten?

- R: Nee ik denk dit, of ja ik zou dit logisch vinden.
- I: Maar het is niet dat er ergens staat van als je dit schaaft dan wordt je ontslagen?
- R: Nee.
- I: Oké dat waren mijn vragen, heb je zelf nog aanvullingen of opmerkingen.
- R: Ja ik merk wel dat ik dit een heel belangrijk onderwerp vind en wil nog even benadrukken dat alle voorbeelden die ik heb genoemd niet op waarheid gebaseerd zijn enz. dat komt dan meer uit mijn studie en casussen die we gehad hebben en zo, en dat ik ook wel heel erg nadenk tijdens dit gesprek wat ik zeg en of dit geen invloed heeft voor mij. Ik zeg dingen met een bepaalde gedachten en jij kan dat anders interpreteren dus merk wel dat ik het belangrijk vind dat ik wel goed overkom en dat ik geen slechte dingen zeg.

B-4. Interview 4 (Staf 2^e jaar)

- I: Oké dan beginnen we met wat algemene vragen, wat is je functie binnen EY?
- R: Ik ben staf audit
- I: En hoelang heb je deze functie al?
- R: Bijna 2 jaar en daarvoor een half jaar als scriptie stagiair rondgelopen.
- I: Oké en volg je de opleiding tot RA?
- R: Ja direct begonnen dus ook bijna 2 jaar bezig, de opleiding duurt nominaal 2,5 jaar dus ik heb het meeste gehad.
- I: wordt er tijdens de studie veel aandacht besteed aan het belang van ethisch gedrag?
- R: Ja het komt wel steeds voorbij, denk nu 4 keer een gastcollege gehad over ethiek tijdens de opleiding en het komt ook wel terug in de literatuur maar er is niet per se heel veel op getoetst.
- I: Waar gaat het dan voornamelijk over?
- R: ja conflictsituaties gaat het wel veel over.
- I: En dan behandelen ze wat je zou moeten doen hiermee?
- R: Niet echt wat je zou moeten doen, maar meer hoe zou je handelen en wat doe je als je onder druk wordt gezet, hou je dan het maatschappelijk belang nog voor.
- Je hebt ook een vak auditing dat volg je een jaar lang, daar komt wel veel aan dilemma's voorbij dus dat je ook conflictsituaties hebt, dus we moesten bijvoorbeeld een essay schrijven over een conflict wat we meemaken waarbij je alle belangen moet toelichten. Ja we komen veel met de VIO (VGBA) in aanraking die worden veel behandeld en daarbij komen ook veel ethiek punten voorbij. Dus al met al wordt er wel veel aandacht besteed aan ethiek.
- I: Kun je kort vertellen wat je dagelijkse werkzaamheden zijn?
- R: Ja kijk we zijn natuurlijk bezig met het controleren van de jaarrekening en als staf pak je specifiek een post op van de jaarrekening die je controleert. Dus mijn dagelijkse werkzaamheden zijn nu vooral het controleren van posten en dat houdt in van die post van een totaal niveau steeds iets inzoomen naar een wat kleiner niveau om voldoende controlebewijs te hebben om te zeggen dat het klopt. En dan heb je ook nog de interim-periode, en dat is juist het begin van de controle, in het Nederlands noemen ze dat het risico inschattingsproces. Dan loop je rond bij de organisatie en vraag je iedereen wat ze aan het doen zijn en wat er is veranderd ten opzichte van vorig jaar en dan stel je ook vast wat hun

processen zijn en wat dan de risico's zijn voor de jaarrekening en hoe we onze werkzaamheden daarop aanpassen.

I: Is dat dan een soort rapport wat je erover schrijft of is dat ook meer controleren?

R: Nee dat is niet per se controleren, we zeggen altijd je stelt opzet en bestaan vast. Dus je stelt vast wat is de opzet, dat doe je door mensen te interviewen hoe een proces binnen een bedrijf loopt. Zeg personeelsproces, dan kijk je hoe het loopt als iemand in dienst komt of uit dienst gaat en dan heb je het stukje dat je moet vaststellen dat het proces zoals die is besproken ook echt bestaat. Wat je dan gaat doen is je vraagt documenten op dus van de indiensttreding vraag je dan bijvoorbeeld het contract en de loonstrook, aanmelding bij het pensioenfonds etc. en dat hele traject loop je dan terug aan de hand van documentatie.

I: Kan je herinneren dat je wel eens e-learning of trainingen hebt gehad over gedrag en het naleven van de code of conduct?

R: Ja die komen altijd wel voorbij en zijn ook verplicht om te maken.

I: Ja er is er ook een waarbij je elk jaar de code moet ondertekenen toch?

R: Ja maar dat is meer zodat ze je niet op opdrachten gaan zetten waar je de onafhankelijkheid niet kan waarborgen. Dus daar wordt geregistreerd wat jou banden zijn dus stel je hebt aandelen dan moet je die daarin doorgeven. Maar er komen ieder jaar inderdaad wel wat van die modules voorbij vanuit EY. Ik heb alleen het idee dat wat over ethiek in die modules voorbij komt vooral Amerikaans is en niet per se op de Nederlandse wetgeving gericht is.

I: Hoe bedoel je dat?

R: Ja ethiek is natuurlijk niet alleen maar wetgeving maar wat je ziet is dat in Nederland een stuk ethiek wel is vastgelegd in de wetgeving. Zoals dus de VIO en de VGBA en dat Amerikaanse gaat vaak iets minder diep op in dan dat je daar ziet, lijkt iets minder streng te zijn. En ik heb vaak het idee dat die e-learning best wel een beetje voor de hand liggend zijn.

I: Ja degene die ik heb gezien waren dat inderdaad ook wel, maar je kan wel een beetje ontdekken wat wel en niet kan, dat had ik mij van tevoren niet gerealiseerd.

R: Ja daar ben ik het wel mee eens dat ga je je pas realiseren als je ook weet wat je als accountant aan het doen bent en waarom je dingen doet. Dan kun je pas echt zeggen waar het conflict zit in de situatie.

I: En als je jaarlijks die code moet ondertekenen lees je hem dan ook door of onderteken je gewoon?

- R: Ja ik heb hem de eerste keer door gelezen en nu skim ik hem, kan niet zeggen dat ik hem heel aandachtig doorlees. Dat heeft er ook wel mee te maken dat ik weet dat er bij mij niks speelt wat potentieel een conflict kan zijn.
- I: Nee oké, maar je weet wel wat er ongeveer in staat?
- R: Ja dat zeker, we moeten ook elke keer als je een klantdossier nieuw in komt onze onafhankelijkheid bevestigen, daar krijg je ook een vragenlijst voor. Wat daar in staat komt redelijk overeen met wat je ziet in de code of conduct.
- I: Wat is volgens jou het belang van die code of conduct voor jullie vak?
- R: Nou ja de code zorgt er een beetje voor, of ja weet niet precies of dat specifiek de code is, zorgt ervoor dat je niet op een klant komt waar je niet onafhankelijk bent. En er wordt met meer dingen rekening gehouden dan dat er specifiek in staat. Wat je wil als accountant is dat je niet alleen rechtstreeks aan de wetgeving voldoet maar ook dat je in schijn onafhankelijk bent. Dus dat als iemand er naar gaat kijken dat je dan niet het idee kan wekken dat iemand niet onafhankelijk is, denk dat de code of conduct er wel bij helpt om dat stukje te waarborgen.
- I: Maar dan moet dus wel iedereen weten wat erin staat maar dat is dus wel het geval?
- R: Ja globaal wel, of er moet een stuk meer in staan dan ik nu zelf denk maar dat denk ik niet.
- I: Hoe wordt ervoor gezorgd op de werkvloer dat collega's onderling met elkaar omgaan zoals in de code beschreven wordt of zoals van jullie verwacht wordt?
- R: welk aspect bedoel je dan?
- I: Uhm nou bij jou beoordeling wordt je dan bijvoorbeeld ook beoordeeld op gedrag of alleen op het werk dat je aflevert?
- R: Nou ja je hebt 2 hoofdindicatoren, 1 ding is de kwaliteit en de andere is hoe je in het team valt (teamleadership) en daar valt eigenlijk je hele gedrag zon beetje onder. Als jij duidelijk niet heel goed bent in het houden van een rechte rug, onafhankelijkheid bijvoorbeeld in schijn, als een klant bijvoorbeeld begint te piepen en jij gaat daar direct in mee, dan komt dat wel terug in die review.
- I: En worden mensen wel eens op gedrag aangesproken omdat zij andere normen en waarden hanteren dan de rest?
- R: Ja dat denk ik wel maar dan kom je misschien wel weer een stukje op het vaktechnische uit in plaats van het ethische maar met controleren zit er altijd een beetje grijs gebied natuurlijk en de ene vind veel eerder dat het wel goed is en er niks meer uit gaat komen dan een ander dat vind. En daar spreken mensen elkaar inderdaad wel op aan, van je doet hier veel te

weinig je moet hier wel meer controleren en je kunt niet zo snel zeggen dat het wel goed is. Ik denk dat daar wel een groot stuk van elkaar aanspreken in zit.

I: Dus er is ook wel veel sociale controle onderling?

R: Ja klopt en nou is het sowieso zo dat alles wat ik vastleg nog door iemand anders wordt bekeken, alles moet door 2 mensen worden ondertekend dus daar merk ik wel dat mensen elkaar controleren, want als jou handtekening erachter staat dan ben je ook deels verantwoordelijk dus je wil ook dat wat jij hebt nagekeken ook goed is.

I: Hoe wordt ervoor gezorgd dat de relaties met jullie klanten professioneel zijn/blijven?

R: daar zijn volgens mij geen speciale processen voor, van nature heb je altijd wel duidelijk de verhouding klant/accountant. Zij zitten er natuurlijk het hele jaar en wij komen dan een paar weken per jaar langs.

I: Hoe zit die verhouding dan?

R: Ja dat verschilt wel per klant, de ene stap je makkelijker op af dan de andere, maar het is niet dat je met hun samenwerkt alsof het collega's zijn. Je merkt wel, ja wij blijven steeds dingen bij hun opvragen of komen langs voor vragen, het komt niet in de buurt bij het zijn van collega's en samenwerken ofzo.

I: En als jullie met zon klant werken overleggen jullie dan ook de ethische principes wat jullie wel of niet zouden mogen doen en dat soort dingen?

R: Niet zozeer onze ethische principes denk ik, uh ja de klanten hebben natuurlijk ook principes en we hebben klanten die graag wat minder willen doen en dan verstoppen wij ons er wel vaak achter van nee we moeten wel zoveel doen want dat staat bij ons vastgelegd, denk dat dat het meer is dan dat we echt over onze ethische principes met hun zouden moeten praten.

I: en zetten klanten jullie wel eens onder druk om niet helemaal ethisch te handelen?

R: Ja dat verschilt heel erg per klant vind ik, de ene persoon denkt heel erg met je mee. Ik zit nu toevallig bij een klant en daar merk je gewoon dat diegene helemaal geen zin heeft om aan de slag te gaan voor ons en elke keer als je dan wat vraagt dan zegt hij zou je niet wat minder kunnen opleveren of zou het niet wat minder kunnen en dan krijgen we ook uiteindelijk het verwijt van jullie denken nooit mee. Maar ja voor ons zijn dat gewoon dingen die we moeten doen, dus dat is denk ik al wel een vorm van druk zetten.

I: En zou je daar beïnvloed door kunnen raken dat je dan toch misschien net iets minder doet?

R: Nou ja in het voorbeeld dat ik net noem heb ik gewoon specifieke aantallen waar ik aan moet voldoen dus daar valt weinig in te sjoemelen, maar ik merk wel dat je soms wat moeilijker af stapt op iemand die tegen sribbelt en dan denk je misschien eerder van dan

los ik het zelf wel even op i.p.v. dat ik dat weer ga overleggen. Het ding is een beetje dat als ik echt minder ga doen dan krijg ik het in de review terug en dan moet ik het alsnog gaan doen, dus dat zou ik niet snel doen op die manier.

I: Heb je wel eens meegemaakt dat een klant een cadeau aanbiedt?

R: Nee ik zelf niet

I: Wat zou je doen als het wel gebeurt want ik lees dat in verschillende voorbeelden dat daar wel veel aandacht voor is.

R: Nee dat zou ik niet zeker weten, er is volgens mij wel een meldpunt voor.

I: Wat zou je doen als je ineens iets aangeboden krijgt?

R: ik zou het in ieder geval niet aannemen maar volgens mij is het officieel dat het onder de 50 euro wel mag, weet het niet zeker. Maar ook al zou het iets kleins zijn ik zou dat niet aannemen ik vind dat niet gepast.

I: Je noemde het net ook al dat integer en objectief handelen is heel belangrijk en zie je vaak terugkomen in de code en alle richtlijnen en dat je je aandelen moet opgeven etc. hoe werkt dit is dit op basis van vertrouwen of worden die aandelen bijvoorbeeld ook gecontroleerd?

R: Dat weet ik eigenlijk niet zeker, ik zou ervan uitgaan van wel, ik heb alleen zelf nooit die vraag gehad om iets beschikbaar te stellen, alleen zelf aangegeven maar dat zal voor hogere posities denk ik anders zal zijn.

I: Nou ik heb een aantal onderzoeken gelezen waaruit bleek dat de helft van de accountants in hogere posities wel eens onethisch handelt om een of andere rede.

Hypothetisch gezien wat denk zou jij dan als redenen kunnen bedenken dat dit gebeurt?

R: Het grootste gevaar zit hem denk ik in dat de deadline in de buurt komt en dat mensen dan meer druk ervaren. Ik hoor ook wel eens de uitdrukking, als er druk op staat wordt alles vloeibaar, daarmee bedoelen ze dan als de deadline in de buurt komt dat steeds meer goed geworden wordt. Ja ik denk dat dat een van de grootste redenen is. Je dat merk je wel echt als je tegen de deadline aan komt, ja in je controle dossier merk je ook het verschil tussen van een 6 is en wat een 8 is en als er wat meer druk op staat dan ga je eerder voor de 6 dan voor de 8 om het eerder af te hebben. Ik denk dat dit de belangrijkste reden is.

I: Komt die druk dan van de klant af of vanuit EY dat het op een bepaalde dag af moet?

R: Beide eigenlijk, het gaat een beetje top down, van bovenaf wordt er van alles met de klant afgesproken over wanneer de jaarrekening moet worden getekend etc. De klant heeft natuurlijk ook belangen lopen die heeft bijvoorbeeld in de aandeelhoudersvergadering aangegeven van dan verwachten we de cijfers te hebben. Maar ik heb bij een andere klant gehad dat het afgetekend moest worden omdat de bank aan het meekijken was en anders

zouden ze in problemen komen met de leningen. Dan wordt van bovenaf wel echt de druk opgelegd om op tijd alles af te hebben. En dan kun je gaan overwerken maar als je aan het overwerken bent dan denk je ook van ik zit toch liever thuis en dan zet je net iets sneller dat vinkje.

I: Het beschermen van vertrouwelijke informatie is natuurlijk ook een belangrijk deel, en in de code wordt beschreven dat er proactieve maatregelen worden genomen om documenten en data te beschermen, kun je uitleggen hoe jullie hier mee bezig zijn?

R: We leggen in principe alles digitaal vast in canvas, dat is een elektronisch dossier, alle documenten die wij opvragen slaan we daarin op waardoor je minder documenten op je eigen computer hebt en meer elektronisch in de lucht hebt hangen, wat allemaal door EY beveiligd wordt. En we gaan zelfs nog ernaartoe dat alle klanten ook toegang hebben tot canvas, dus dat zij zelf alles wat wij opvragen daarin kunnen uploaden, dus dat is dan de enige plek waar wij onze informatie terugvinden. Er zit dan geen tussenstapje meer tussen dus dat is in principe veiliger.

I: Want wat zou er vroeger tussen hebben gezeten dan?

R: Nou je krijgt bijvoorbeeld een usb-stickje van de klant dat zet je dan op je eigen computer dus dan heb je het op je computer staan, en je kan de usb-stick kwijtraken. Je hebt ook klanten die veel via de mail opsturen, dat is misschien nog wel minder veilig omdat een mail theoretisch gezien onderschept kan worden.

I: Dus door dat canvas wordt geprobeerd de data zo goed mogelijk te beschermen?

R: Ja en dan ga ik er altijd wel vanuit dat canvas heel veilig is, waarschijnlijk is dat ook wel.

I: Denk je dat het nu anders is omdat iedereen vanuit huis werkt? Dat mensen eerder denken van nou het is wel goed?

R: Met data beveiliging denk ik niet specifiek, maar wat je nu natuurlijk wel hebt, normaal zit je bij een klant en dan bespreek je veel met elkaar. Dus overleg je ook over gevoelige informatie, dan kan ook iemand horen die dat niet goed zou moeten horen en dan ga je ook niet goed om met de informatie natuurlijk officieel zoals staat in de code of conduct, daar zie je ook wel dat er redelijk veel rekening mee wordt gehouden al hangt dat ook wel af van de teamcultuur. Maar ik denk wel dat als er iets gevoeligs wordt besproken dat mensen wel even de deur dicht doen zodat er niemand mee kan luisteren. Ik denk dat er op die manier daar wel zoveel mogelijk rekening mee wordt geprobeerd te houden en met thuiswerken heb je niet zo heel veel mensen die kunnen meeluisteren al zit je wel soms gevoelige informatie te bespreken die zijn kind aan de keukentafel heeft zitten. Dus misschien zou je wel in die hoek nog kunnen zeggen dat alles iets gevoeliger ligt misschien.

- I: En wat denk je over andere gebieden?
- R: Nou ja die controle die we normaal hebben zit er nog steeds in want alles wat ik in canvas zet dat wordt nog steeds nagekeken en moet nog steeds worden goedgekeurd door iemand die erboven zit dus ik denk niet dat die controle per se minder is geworden door het thuiswerken.
- I: Dus jij wordt gecontroleerd door wie?
- R: Nou wat gebeurt bij iedere post die je vastlegt die moet door drie mensen worden goedgekeurd. Vaak is de eerste laag die controleert dan de staf, daarna gaat er een senior naar kijken en dat is ook degene aan wie ik mijn vraag heb gesteld als ik ergens niet uit kom dus die is vaak al op de hoogte van wat er vastligt. Daarna gaat er nog een keer een manager naar kijken als er iets van een beetje risico is zit.
- I: En welke rol speelt de partner dan?
- R: Ja hoe meer risico erin zit hoe meer mensen ernaar kijken dus de echte key posten kijkt de partner dan vaak nog na, over de minder relevante posten laat hij zich vaak bijpraten door de manager. Maar de partner moet natuurlijk de hele jaarrekening ondertekenen dus die wil wel een goed gevoel hebben over wat hij aan het aftekenen is. Over het algemeen zijn dat wel mensen die op de hoogte willen blijven van wat er allemaal heeft gespeeld tijdens de controle.
- I: Wat zijn de consequenties van het niet naleven van de code of conduct?
- R: dat is een goede vraag, nou je zal er in ieder geval op worden aangesproken en het zal ervan afhangen in welke mate je hem doorbreekt. Als je kijkt naar vertrouwelijkheid van informatie, bijvoorbeeld je laptop in de auto laten liggen. Dat wordt heel vaak gezegd dat wij onze laptop niet in de auto mogen laten liggen, dus als hij wordt gejat dan heb je wel echt een probleem en als het even tegen zit kan je ook je baan denk ik wel kwijt zijn. Maar als jij een mailtje stuurt met vertrouwelijke informatie en dat stuur je per ongelijk naar de verkeerde persoon dan heb je alsnog een probleem maar dat is een stuk minder heftig dan dat je laptop wordt gejat.
- I: Ja precies, maar het is dus niet dat er duidelijk staat dat als je de code of conduct breekt dan gebeurt dit en dat.
- R: Nee, als er echt iets gebeurt dan wordt er overlegt. In het algemeen is het wel zo van een foutje kan gebeuren en de meeste overtredingen zullen niet bewust zijn. Als het wel bewust is, is het direct een ander verhaal natuurlijk.
- I: Wat doe je als je twijfelt of je in strijd handelt met de code?

- R: Meestal vraag ik het dan na aan iemand, ligt eraan wat het is. Als staf is je eerste aanspreekpunt over het algemeen de senior dus als het echt met de klant te maken heeft zou ik het als eerste daaraan vragen als het iets EY breedts is hebben we allemaal een counselor bij wie je dat soort dingen kwijt kan dus dan zou ik het daarmee erover hebben.
- I: De hele aanleiding van deze scriptie waren grote accounting schandalen die waarschijnlijk wel bekend zijn, hoe denk je dat deze schandalen invloed hebben gehad op het werk als accountant, zijn er dingen veranderd?
- R: Ja ik denk dat het vooral ervoor heeft gezorgd dat alles een stuk meer gereguleerd is, dus alles ligt veel meer in regels vast dan dat het impliciet is.
- I: welke regels zijn dat dan?
- R: Bijvoorbeeld in de COS (controle en overig standaarden) maar ik denk dat dat daarvoor ook al wel daarin stond, ja ik ben natuurlijk pas net begonnen met werken maar wat ik wel veel gehoord heb is dat alles wat strengen is geworden en we veel meer moeten doen. Bijvoorbeeld bij alle documenten die ik gebruik moet ik opgeven dat het betrouwbare documenten zijn en dat niet iemand dat zelf in Excel heeft getypt en heeft aangegeven zodat het klopt met wat je hebt. Dus je moet overal de betrouwbaarheid in vaststellen daar zie je het wel in terug. Je ziet het ook terug in de onafhankelijkheid regels die er zijn en ook steeds strenger worden. Ik heb het idee dat je het in het beroep als geheel in alle regels terugziet dat ze strenger worden.
- I: Merk je een angst om iets over het hoofd te zien en daarom EY negatief in de publiciteit raakt, dat men extra voorzichtig is?
- R: Ik zou het niet per se een angst noemen want het is natuurlijk onderdeel van ons werk om alle relevante dingen mee te krijgen dus aan het eind van de controle moet je een goed gevoel hebben over wat er in de jaarrekening staat, en als je niet alles wil raken dan heb je dat goede gevoel niet. Dus ik denk niet dat je een angst voor de regelgeving hebt maar dat je vanuit het beroep zelf alle aspecten wel weet en wil kunnen raken.
- I: Nou dit waren denk ik wel mijn vragen, heb je zelf nog iets wat belangrijk is.
- R: Code heel abstract, werkdruk bij eigen scriptie van belang.

B-5. Interview 5 (Manager)

- I: We beginnen met een aantal algemene vragen; wat is je functie binnen EY?
- R: Manager
- I: Hoelang heb je deze functie al?
- R: Anderhalf jaar zoiets.
- I: En daarvoor nog andere functies gehad?
- R: Staf en Senior.
- I: Zou je kort kunnen beschrijven wat jouw dagelijkse werkzaamheden zijn?
- R: Teams aansturen, projectmanagement, vaktechnisch verantwoordelijkheid voor het dossier mede met de partner natuurlijk.
- I: Dus vooral het team aansturen en begeleiden?
- R: Ja en het klantencontact en het dossier bijhouden.
- I: Oke, nou de aanleiding voor mijn scriptie onderwerp waren de accounting schandalen, zou je kunnen vertellen wat voor invloed deze hebben gehad op het werk als accountant? Zijn er dingen veranderd?
- R: De meest recente die ik kan bedenken was Vestia (?) in 2012, beetje fraude gepleegd, de eerdere grote schandalen heb ik niet echt meegemaakt natuurlijk, toen werkte ik nog niet. Ik denk dat wat je ziet is 3, 4 jaar geleden is de subchange quality program (?> opzoeken) waarbij eigenlijk de aanleiding is geweest dat de AFM een onderzoek had ingesteld en daaruit eigenlijk gewoon bleek dat de controle dossiers niet voldoende waren, en ik denk dat dat een grotere impact is geweest dan een Enron schandaal bijvoorbeeld.
- I: Wat is deze impact precies geweest dan?
- R: Ja de cultuurverandering niet per se op een dag natuurlijk maar 3 jaar geleden heeft EY een subchange quality program ingezet, heb je daarvan gehoord? Dat houdt eigenlijk gewoon in dat de kwaliteit stelselmatig omhoog moest en daar zijn ze mee begonnen en zitten ze wat ze zelf zeggen mee in de afrondende fase. En daaruit zie je heel erg dat de kwaliteit van de dossiers en ook de kennis van de controle standaarden bij de accountant sterk zijn verbeterd.
- I: en is dit ook gepaard gegaan met nieuwe regelgeving die de boel heeft aangescherpt of misschien strenger heeft gemaakt?
- R: Ja de regels zijn best wel aangescherpt in de IFRS over hoe je de omzet moet verantwoorden en hoe je leasing moet doen, dat is IFRS 15 & IFRS 16, dat heeft voor best wel wat impact bij die bedrijven die over IFRS rapporteren gezorgd, maar daarnaast zie je ook wel dat de

regelgeving is aangescherpt door de VGBA die is denk ik als Enron iets is ingevoerd voor de Nederlandse accountant en je ziet ook wel dat de aanmeldprocedures de laatste jaren sterker zijn geworden. Dus welke klant neem je überhaupt aan en welke niet.

I: Oké en op welke manier denk je dat de Code of Conduct kan bijdragen om ervoor te zorgen dat onethisch gedrag ingeperkt wordt?

R: Welke code bedoel je dan precies?

I: De code van EY, hij is wel voornamelijk waarschijnlijk gebaseerd op de algemene code voor accountants maar ik wil ook kijken naar wat de code van EY voor invloed heeft of jullie werk.

R: Ik denk dat die code van EY wel vrij logisch is toch, ik denk niet dat dat een directe invloed heeft, dat zijn vrij vage en algemene dingen die je moet doen die je niet per se dagelijks kan toepassen. Ik denk dat de VGBA een stuk concreter is.

I: Waarom publiceert EY dan een eigen code?

R: Ja elk bedrijf doet zoiets dat is meer een uitstraling geven voor wat je wel en niet belangrijk vindt als bedrijf zijnde, en niet elk land heeft een VGBA natuurlijk voor accountants specifiek en je hebt natuurlijk ook niet accountants werkzaam binnen het bedrijf en daarvoor wil je natuurlijk ook dat zij gewoon wat ethisch besef meekrijgen.

I: zou zon code echt zorgen voor ethisch besef bij mensen of is hij daarvoor te algemeen?

R: Nou ja als je überhaupt geen ethisch besef hebt houdt het op natuurlijk, de vraag is of je dan überhaupt wat te zoeken hebt bij EY. Door zoiets uit te schrijven en dat je het jaarlijks moet ondertekenen en bevestigen en ook jaarlijks training over krijgt helpt natuurlijk wel om dat ook te laten landen bij mensen. Of ze er dan iets mee doen dat weet je natuurlijk nooit. Maar ik zie natuurlijk wel echt dat iedereen met wie ik werk zich wel aan dit soort zaken houden, dat is ook een stukje norm besef.

I: Ja dat is natuurlijk ook wel redelijk een probleem als je er niet aan houdt.

R: Ja bijvoorbeeld dat working wich each other ja, je werkt alleen maar in teams dus dan houdt het een beetje op. En als je in de audit werkt en je bent niet onafhankelijk dan heb je er ook niks te zoeken.

I: Ja precies, nou en die code moet je ook elk jaar ondertekenen bij EY, waarvoor denk je dat dit gebeurt?

R: Dat is om periodiek te laten zien dat je ja het bevestigt en periodiek onder de aandacht brengt.

I: Lees je de code dan ook elk jaar door voordat je tekent?

R: Zeker, je moet er doorheen scrollen.

- I: En er zijn dus ook wel trainingen en dat soort dingen gericht op het naleven van de code, het is dus wel belangrijk?
- R: Ja maar als accountants heb je natuurlijk ook gewoon de VGBA die er sterk op lijkt en die je ook moet bevestigen voor je registeraccountant wordt.
- I: Dus die VGBA is als ik het goed begrijp het belangrijkste voor jullie?
- R: Nou ja ze zijn allebei belangrijk natuurlijk, wat ik hier ook lees (in de code van EY) zijn 5 categorieën dus dan is de VGBA iets concreter.
- I: Ja oké, nou ik kan me voorstellen dat als je net bij EY komt werken dat je niet precies weet wat er van je verwacht wordt qua gedrag en handelingen, hoe wordt dit aan beginnende medewerkers meegegeven?
- R: Oh dat weet ik eigenlijk niet, dat is voor mij al een tijd geleden. Ik heb wel een voorbeeldfunctie daarin voor nieuwe mensen, maar ik heb nog nooit meegemaakt dat iemand zich heel afwijkend gedraagt.
- R: Ja nou die categorieën die ik hier nu zie, working with each other, working with clients etc. dat zijn hele basale dingen op zich. Nou ja kijk protecting data dat is misschien wel heel concreet, daarbij wordt echt wel mensen aangeleerd dat ze hun laptop afsluiten als je bij een klant zit, laat je USB-stick niet slingeren etc. Dat wordt er wel echt ingeramd als je werkt, bijvoorbeeld als je je laptop niet afsluit kan je een rare screensaver krijgen of je krijgt gewoon een standje van iemand als die het merkt. En als je iets zou laten slingeren, wat wel eens gebeurt, dan loopt dat altijd best wel dramatisch op. Vroeger gebeurde het wel eens dat een loonstrookje onder het kopieerapparaat blijft liggen bij de klant dat soort dingen, als dat een salarisstrook is van een financieel directeur en een andere medewerker vindt dat ja dat gaat wel de rondte door en dat is niet heel erg bevorderlijk voor de relatie met de klant als je dat hebt gedaan. Door dit soort concrete voorbeelden ook te delen zorg je er ook wel voor dat mensen zich daarvan bewust worden.
- I: Word dat dan door EY gedeeld of leer je dit meer op de RA studie?
- R: Nou ja binnen de teams.
- I: Hebben jullie het daar dan over of hoe gaat dat?
- R: Nou ja meer als iemand een keer iets verkeerd doet dat je degene daarop aanspreekt bijvoorbeeld als hij zijn laptop open laat staan met een bankafschrift ervoor, of je zit in een open ruimte met een groot beeldscherm ja dan tover je daar geen belangrijke dingen op. Doet iemand dat wel dan zeg je daar iets van.
- I: En als medewerkers beoordeeld worden wordt er dan alleen gekeken naar de kwaliteit van het werk of ook naar de sociale kant van degene?

- R: beide
- I: En op welk vlak is dat sociale dan van belang?
- R: Nou ja je kunt vooral als je wat hoger komt, niks gedaan krijgen zonder een team. Dus als jij niet in staan bent om met mensen samen te werken of je kunt ze niet motiveren of iets aanleren ja dan houdt het op in dit vak. Dan kan je wel zo goed zijn maar dan moet je lekker iets in je eentje gaan doen.
- I: Dan een andere vraag, hoe zorgen jullie ervoor dat relaties met klanten professioneel zijn en blijven? Worden er bijvoorbeeld wel eens ethische principes van EY overlegt met de klant of gaat dat meer vanzelfsprekend?
- R: Nee dat gaat wel meer vanzelfsprekend. Er staat ook in de opdrachtbevestiging bijvoorbeeld bepaalde regels waar de klant aan moet voldoen, bijvoorbeeld onafhankelijkheid. Dat zij zich niet bij een andere servicelijn zomaar iets kunnen inhuren zonder het de controlerend accountant te laten weten, daar staat zelfs een verbod op. En er staat ook in dat we een Code of Conduct hebben waar we ons aan moeten houden en nog wat meer regels. Zo wordt formeel de klant geïnformeerd en informeel gebeurt dat natuurlijk ook. Als zij iets doen dat we dan even de onafhankelijkheid afstemmen en dat soort zaken.
- I: En is dat dan iets wat jaarlijks wordt herhaald bijvoorbeeld of is dat bij het aangaan van de samenwerking?
- R: Nee gedurende het proces formeel gezien, je doet dat voor aanvang om te kijken of je de relatie aan kunt gaan, maar je doet dat ook gedurende. Zo tijdig mogelijk wil je onderkennen of er ook andere servicelijnen zijn geweest die services hebben verricht. Of andere zaken.
- I: Oefenen klanten wel eens druk uit om onethische handelingen uit te voeren? Bijvoorbeeld dat je door druk van een klant je het gevoeld hebt om iets te overhaasten of iets te beslissen waar je eigenlijk wat meer tijd nog voor nodig had.
- R: Als echt iets moet dan moet iets gewoon, dan wordt er gewoon aan de noodrem getrokken, daar gaat het nooit om. Soms is er een grijs gebied maar daar is het ook grijs gebied voor maar de klantrelatie gaat nooit voor hoor. Daar wordt eerder afscheid van genomen dan.
- I: Ook bij grote belangrijke klanten?
- R: Daar zit geen verschil in, het gaat om het EY-totaalbeeld. Je kunt wel alles doen voor 1 klant en dan totaal niet meer onafhankelijk zijn maar uiteindelijk als dat bekend wordt verlies je misschien nog meer klanten. Dus dan kan je betere misschien een procent van je omzet verliezen in plaats van 5%, mensen praten ook met elkaar.
- I: En zijn er bijvoorbeeld procedures voor wanneer een klant cadeaus aanbiedt? Iets wat in de studie vaak als voorbeeld wordt genomen.

- R: Meestal beginnen klanten er al niet meer aan om het gezeur te voorkomen. Het max. bedrag dat we aannemen per omstandigheid is €100 en dat moet je het ook nog per jaar bekijken, daar zijn heel wat regeltjes voor. En komt het daarboven dan moet je kijken waarom het is en wat het is en moet je dat helemaal uit werken. Bijvoorbeeld wat zijn de safeguards die ertegen zijn genomen, wie heeft het gekregen, hoe hoog is diegene in rang, enz. Bepaalde bedragen moet je ook gewoon intern consulteren aan een aparte afdeling die onafhankelijkheidskwesties doet.
- I: Door wie worden die overwegingen dan gemaakt?
- R: Door het controle team maar dat gaat natuurlijk wel in overleg met een speciale afdeling ervoor die daar vaker mee omgaat. Een makkelijker voorbeeld is een langdurige betrokkenheid wat ook verboden is maar aan de beginfase van die regelgeving kon je met specifieke waarborgen, bijvoorbeeld een partner die meekeek wel nog een extra jaar doen.
- I: Wat bedoel je met die langdurige betrokkenheid?
- R: Dat is ook een onafhankelijkheid issue. Bijvoorbeeld om het op jouw voorbeeld te betrekken als een klant iemand een duur cadeau aanbiedt dat je dan bijvoorbeeld afsprekt dat dit dan jou laatste jaar bij die klant is en een andere partner ook meekijkt en die moet dan vooraf bevestigen of de kwaliteit van het dossier afdoende is. Dat soort waarborgen kun je ook hanteren.
- I: Integer en objectief handelen wordt vaak genoemd in de Code of Conduct en is ook een belangrijk deel van het vak. Nou heb ik gezien dat je aan moet geven in welk bedrijf je bijvoorbeeld aandelen hebt om jou objectiviteit te waarborgen. Worden dit soort dingen ook echt gecontroleerd of is dit op basis van vertrouwen?
- R: Nee dat wordt wel zeker gecontroleerd vanaf manager en hoger, daar moet je stukken voor inleveren en dan val je in een steekproef.
- I: Oké, en wat zou er dan gebeuren als je dat niet eerlijk hebt ingevuld?
- R: Nou fouten gebeuren daarin best wel snel, ik dacht zelf ook bijvoorbeeld even dat ik een fout had gemaakt. Bijvoorbeeld het pensioenfonds als je hebt gewerkt bij een bepaalde branche bijvoorbeeld de uitzendbranche, dan heb je bepaalde keuze mogelijkheden, daar heb je waarschijnlijk nooit over nagedacht, hoe je kunt beleggen en dat kan in bepaalde omstandigheden al een independence risico vormen als je dat niet hebt vastgelegd in dat systeem. Dat kan dus een pensioenfonds zijn waar je 10 euro van krijgt. Daar werd iets makkelijker mee omgegaan daar zagen we meer fouten in en dat wordt ook nog gecheckt, kan zijn dat als hierin een fout zit je beoordeling dan met een punt zakt bijvoorbeeld. En als

partner krijg je gewoon boetes, maar managers dus eigenlijk ook want je krijgt dan een lagere bonus.

- I: Ik heb een aantal onderzoeken gelezen dat in de accountancy best wel een aantal kleine onethische handelingen worden uitgevoerd met name door werkdruk, ik zeg niet dat het gebeurt maar hypothetisch gezien kan je dan aangeven in welke situatie je voor zou kunnen stellen dat mensen onethisch handelen.
- R: Ja hypothetisch gezien kan altijd, klantrelatie, er kunnen fee's geboden worden dat je meer werk krijgt, ja vooral die klantrelatie denk ik.
- I: Dus de klant is daar wel de grootste bedreiging in?
- R: Ja waarom zou je het anders doen? Fouten verbergen zou ook nog kunnen als je een verkeerde keuze hebt gemaakt en je wilt dat achteraf verbergen, ja dat kan.
- I: Je noemde het net al kort maar zijn er duidelijke consequenties vanuit EY die vertellen wat er gebeurt bij het niet naleven van de code?
- R: Ja dat heeft volgens mij invloed op je kwaliteit rating en dat ligt er ook wel aan wat je hebt gedaan. Ja er zijn bepaalde dingen als je die overtreedt dat is niet goed voor je carrière maar dan moet je het ook wel bond maken. Bond kan ook al relatief klein zijn hoor ik bedoel ik weet een dossier review die een Nederlander een keer heeft uitgevoerd in het buitenland, daar moest een steekproef omvang worden bepaald en daar heb je wat parameters voor die je kunt invoeren en die parameters waren ingevoerd, leek het, maar er kwam een hele lage populatie uit en als je daar mee werkt heb je daar een beetje een gevoel voor waar het ongeveer op uit moet komen. En er was een print screen van gemaakt waaruit bleek dat het op 15 uit moest komen. Toen ging hij het zelf nog een keer invoeren en bleek dat er iets van 80 uit moest komen, daar hadden ze geen zin in om te doen dus hadden ze maar even bewerkt. Dat soort dingen als je dat doen dan haal je de zomer niet zeg maar.
- I: Nee snap ik, word je dan gewoon ontslagen?
- R: Ja dat wist die partner ook niet precies hoe dat is opgelost want daar ging hij niet over, maar dat was wel een vervelend voorval.
- I: Wat zou je bijvoorbeeld moeten doen als je zelf twijfelt of je in strijd handelt met de code of je merkt dat iemand anders dat doet?
- R: Uit mijn hoofd, maar dat kun je ook nalezen, kun je dat eerst met een partner overleggen, je hebt ook bij de afdeling van vak techniek daar speciale mensen voor. Je hebt bij EY een vertrouwenspersoon die je kunt benaderen en je hebt ook nog een speciale hotline voor algemene dingen die je kunt benaderen, je kunt ook altijd iemand anders benaderen van een hogere rang.

I: Het is dus voornamelijk overleggen binnen het team en eventueel andere hogere functies als ik het goed begrijp?

R: Ja dat klopt.

I: Oké nou dat waren mijn vragen wel, verder nog vragen of opmerkingen?

R: Nee hoor.

B-6. Interview 6 (Staf audit 1^e jaar)

I: We beginnen met wat algemene vragen, wat is jouw functie?

R: Ik ben eerste jaar staf (assistent).

I: En ook via je scriptie stage bij EY gekomen dan?

R: Ja klopt net zoals jij in februari begonnen met men scriptie en baan aangeboden en gekregen.

I: Oké en volg je ook de opleiding tot RA?

R: Ja, in Tilburg.

I: Hoe ervaar je die combinatie met werk en studie?

R: Ja best wel zwaar eigenlijk dan vooral de studie. Op het werk wordt wel veel rekening met je gehouden van je bent eerstejaars en ga maar naar huis. Heel meedenkend en meelevend maar op die studie was je altijd toch wel 2 of 3 avonden in de week bezig, maar je moet elke week opdrachten inleveren en van alles en als je dan ook nog moet werken en reizen dat is wel heftig, vond ik wel moeilijk om aan te wennen. Je hebt weinig vrije tijd nog, na het werken moet je altijd nog studeren. Maar op zich wende het wel en je krijgt wel een goede band met je klasgenoten dus dat is ook fijn.

I: Kun je kort vertellen wat jouw dagelijkse werkzaamheden zijn?

R: Hangt er vanaf welke tijd van het jaar ik ben nu bezig met de start van de controle van een grote klant, dus in kaart leggen van de processen en controls, dat is al redelijk bekend dus dat is dan wel eenvoudig. Maar ik heb volgende week een nieuwe klant en dan merk je wel dat je veel meer met elkaar aan het bellen bent om een begrip te krijgen van wat er precies gebeurt dus dat is eigenlijk heel leuk. En aan het eind van het jaar natuurlijk controle van de eindcijfers, sommige klanten van mij gebruiken controls dus dan moet je die ook testen, dus dan ben je aan het testen van ze zeggen dat ze dit doen, doen ze dit ook echt en werkt dit. Ook doe ik gegevensgerichte werkzaamheden als steekproeven op samples.

I: Ben je veel alleen daarmee bezig of als team?

R: Ja dat is nu natuurlijk iets anders met corona maar normaal zit je allemaal samen in een team en ben je de hele dag samen en ook samen lunchten etc. En dan stem je af met je senior hoe je afsprekt dus stapel je je vragen op of stel je meteen vragen enz. maar dat verschilt ook per persoon de ene vindt het ene fijn de ander het ander. Dan hadden we ook 1 keer per dag overleg meestal dus dan verteld iedereen hoe die ervoor staat en of je het red of heb je meer tijd nodig. Ik doe nu trouwens ook een nieuwe klant en daar doe ik dus heel veel werkzaamheden samen want normaal deed ik het alleen en vragen bespreek je en als ik het af het ging de senior het doorlopen, maar met de nieuwe klant doe ik heel veel samen met

men senior, nu dan wel online maar dan deelt hij zijn scherm bijvoorbeeld en dan werken we echt samen, dat is voor mij wel redelijk nieuwe maar dat is specifiek voor een nieuwe klant. En met corona is het eigenlijk wel hetzelfde als eerst alleen bel je nu dan in plaats van dat je samen zit. Je merkt wel dat iedereen iets geconcentreerder vragen stelt omdat je iemand speciaal moet bellen, dus ik spaar het iets meer op.

I: Is er tijdens je studie veel aandacht besteed aan ethiek?

R: Nou vrij weinig tot nu toe moet ik zeggen, ik heb 2 vakken nu gehad eentje ging echt over de regelgeving IFRS etc. En de andere raakte het wel een beetje maar niet als een doel op zich, er verder wel wat stromingen besproken en theorieën. Maar echt ethiek specifiek zoals ik dat uit mijn bachelor en master ken nog niet.

I: Herinner je daar wel dingen over uit je master dan?

R: Ja nou ja ook minimaal maar we hebben wel eens artikelen over gehad bij een vak maar dat borduurde dan wel weer een beetje voort op wat je in je bachelor gehad had bij filosofie en zo. Daar zaten wel wat ethiek elementen in.

I: Wat denk je dat voor jullie beroep het belang is van ethiek?

R: Nou ik denk heel belangrijk ook als je ziet hoeveel schandalen er wel niet geweest zijn, mensen noemen je wel eens een boefje omdat je dit werk doet ja wel voor de grap dan maar je krijgt wel een beetje het gevoel dat je je moet verdedigen en in de maatschappij hangt er een beetje het beeld dat wij een soort onethische monsters zijn die alles voor het geld doen. Dus ik denk dat het heel belangrijk is en er wordt ook heel veel aandacht aan gegeven binnen EY vind ik en dat kan ons ook weer helpen om een beter beeld te geven.

I: Op welke manier wordt hier aandacht aan besteed dan bij EY?

R: Nou ik heb toevallig gister een online learning moeten maken en dan moet je een test maken en daarvoor moest ik ook een heel formulier invullen dat ik niet ging afkijken en zo en dat ik alles ethisch zou invullen en als ik dat niet zou doen dat ik in strijd was met de code of conduct. We moeten ook elk jaar de code of conduct lezen en ondertekenen en als je dat niet doet is dat ook een overtreding, als je daar te laat mee bent krijg je ook een mail van de partner waarom je dat niet hebt gedaan en dat je dus niet compliant bent en dat wil je dus niet krijgen.

I: Heb je toen ook die code of conduct gelezen?

R: Ja, heel braaf. Ik vond het wel belangrijk voordat ik iets ondertekend om te weten wat ik onderteken en ook waar EY naar streeft want als ik dat niet lees weet ik ook niet waar ik aan moet voldoen.

- I: En heb je het idee als je die code of conduct leest dat het dan duidelijk is wat er van jou verwacht wordt?
- R: Ja, wel in grote lijnen, het zijn geen specifieke situaties die ze hebben uitgebeeld wanneer je je hoe moet gedragen maar ik weet wel nu de essentie en waar ze naar streven. In ons kantoor hangen ook overal slogans op de muur van die wereldverbeteraar slogans, daar zijn ze wel veel mee bezig bij EY.
- I: Zijn er nog meer trainingen of dingen gericht op ethisch gedrag en naleven van de code of conduct?
- R: Ja er zijn er wel een paar, als je in dienst komt begin je met een training in Griekenland en daar ging het ook al wel over hoe je je moet gedragen. En er zijn ook inderdaad meerdere learnings die daarover gaan, wordt zeker aandacht aan besteed.
- I: In het verleden zijn er een paar grote schandalen geweest, denk je dat daarna het werk als accountant veranderd is?
- R: Ja dat denk ik zeker, Enron was een beetje het start punt van alle regelgeving en alles wat er achteraan kwam. En Buiten die regelgeving is ook het beeld wat men over ons heeft verpest of ja een stuk slechter geworden in ieder geval daardoor. Dus ik denk wel dat het ons werk heeft veranderd. Bij de klant ook wordt de lat steeds hoger gelegd in dingen die we moeten doen voor mijn gevoel, denk dat ook deels door die schandalen komt. Je moet toch 95% assurance geven over iets en daar wil je wel zeker over zijn want je wilt niet zelf ook z'n schandaal aan je broek. En ik denk dat er bij ons nu veel meer druk op ligt om het goed te doen en veel meer doen dus ook veel meer vragen dus ik denk dat we inhoudelijk nu meer doen dan eerst maar ik denk dat de samenleving nog altijd niet echt een goed beeld over ons hebben.
- I: Merk je dat er een angst is om negatief in de publiciteit als EY zijnde?
- R: Denk dat ze altijd al voorzichtig daarin waren, denk wel dat dat een belangrijk aandachtspunt is binnen EY, de managing partner, hij heeft daar wel eens een mail over gestuurd dat ze dat zo ervaren en dat ze ook mensen in dienst hebben genomen daarvoor om te proberen dat beeld te veranderen en dat er veel aandacht ook wordt gegeven aan alle fraude en kwaliteit. Bij je beoordeling heb je een aantal pijlers die je kan raken, client leadership, personal leadership maar eentje daarvan is ook je kwaliteit en daar hechten ze wel heel veel waarde aan ook.
- I: Welke beoordeling is dat?
- R: Ja gewoon je functioneren zeg maar.

- I: Hoe denk jij dat ervoor wordt gezorgd dat collega's juist met elkaar omgaan zoals staat in de code of conduct?
- R: Ik merk wel eens dat er soms wel discussies zijn over bepaalde regelgeving en wetgeving en dat is ook altijd bij ons vak wel een dilemma van wanneer is het genoeg, er zijn altijd van die randgevallen en dan merk ik wel dat daar flinke discussies over zijn en dat mensen wel tegen elkaar op durven spreken wat zij wel en niet vinden. En qua de rest ik zit bijvoorbeeld op een internationaal team met ook Amerikanen en mensen uit Azië, heel internationaal, en dat team merk ik is heel open en wordt heel erg aangemoedigd om anders te zijn dus dat is heel goed. Met de Gay pride hebben we ook altijd een boot tijdens EY die altijd helemaal vol is. Ik weet ook bijvoorbeeld een partner bij ons gewoon met vrouw en kinderen die loopt ook altijd met z'n regenboog koortje om, gewoon om te laten zien dat alles goed is ook vanuit de top.
- I: En in z'n team merk je dan dat iedereen een beetje dezelfde normen en waarden heeft of verschilt dat wel?
- R: Nou ja bijvoorbeeld in dat internationale team merk je wel verschil want die Amerikanen wouden dus donuts meenemen voor de klant, hele lieve vrouw en ze hielp ons altijd en zij had heel veel stress, dus zij zeiden laten we donuts meenemen om haar te bedanken. Toen was er wel discussie in het team want sommige mensen vonden dat echt niet kunnen qua onafhankelijkheid. Denk echt wel met z'n allen een half uur over gepraat dat het echt niet kon, de donuts hebben we ook niet meegenomen uiteindelijk. Independence is gewoon heel belangrijk voor EY en als we dan cadeautjes mee gaan nemen ja dat komt dan toch raar over. Maar in Amerika is dat dus wel heel normaal, die doen dat heel vaak.
- I: Wel goed dat die dingen wel bespreekbaar zijn.
- R: Ja en ik heb ook wel eens gezien dat er relaties in het team werden besproken, ik weet nog dat de partner ook vroeg van heb je een vriend of een vriendin hij hield het allemaal heel erg open dat vond ik wel mooi om te zien.
- I: En als je beoordeelt word je zei er net al iets over, word je dan alleen beoordeeld op kwaliteit of ook op gedrag?
- R: Oh nee ook zeker op gedrag, niet per se karakter denk ik, je hebt een paar pijlers dus ook hoe ga je met de klant om, ben je proactief en kun je goed plannen, ook hoe je binnen het team ligt.
- I: En is dan het kwalitatieve belangrijker of dit stukje?
- R: Ja allebei natuurlijk, ze hebben wel een apart formulier voor kwaliteit, ja het is meer ze verwachten ook niet van een eerstejaars dat je geweldige kwaliteit hebt maar ze verwachten

wel dat je een aantal dingen eruit haalt. Ze vinden het wel heel belangrijk kwaliteit natuurlijk ook maar het belangrijkste weet ik niet wat ze vinden.

I: Hoe wordt ervoor gezorgd dat de relatie met de klanten professioneel zijn?

R: Nou we maken altijd wel sowieso een praatje met de klant maar er zijn ook veel regels dat je bijvoorbeeld dat je geen geld aanneemt en geen cadeautjes, er is wel een maximum aan maar het is in principe niet de bedoeling. Je hebt ook het onderscheid tussen independence in nature en .. dat andere weet even niet meer hoe het heet (Appearance?). Dat je dus echt onafhankelijk bent maar ook dat het zo lijkt. Dus er zijn al heel veel regels in dat je onafhankelijk bent en professioneel met de klant om gaat. En los daarvoor krijg je ook van het team mee hoe het moet, je ziet hoe andere het doen en wat normaal is dus los van de regels leer je dan ook aanvoelen hoe je ermee om moet gaan. Ik weet nog wel een keer dat ik werd meegevraagd om te lunchen met de klant omdat ik daar alleen zat en toen had ik ook zoiets van nou liever doe ik dat niet, ik wist gewoon niet zo goed wat ik moest doen en of dat kon. Daarna heb ik het ook gevraagd maar toen zeiden ze ook van ja dat kan prima zolang je maar je lunch zelf betaald etc. maar goed bij een twijfelgeval doe ik het persoonlijk liever niet. En dat leer je door observeren van het team, overleg van het team, en de regelgeving.

I: En hoe heb je die regels geleerd?

R: Dat leer je bij de trainingen die je krijgt en de online learnings die je maakt daar staan alle regels ook in, online toetsen zijn dat. En verder ook door contact met het team, je kan het ook altijd nalezen en er komen vaak updates dus het wordt vaak herhaald.

I: Gaat dit dan over de internationale regelgeving of over de regels van EY zelf.

R: Nee EY heeft ook inderdaad interne regels die je moet naleven en bijvoorbeeld een klant van mij die heeft ook zelf nog strengere regels waar dan een apart formulier voor moet worden ondertekend.

I: Overleggen jullie ook met de klant de ethische principes van EY?

R: Het is niet echt van tevoren dat dat wordt besproken maar bijvoorbeeld met die cadeaus die wij niet aan mogen nemen, als zij dan iets aanbieden dan vertellen we dat. Ethisch zijn we ook verplicht om dingen te onderzoeken als we ze tegen komen dus fraude bijvoorbeeld als we dat vermoeden moeten we ook onderzoek naar doen. Dan geven we wel de klant van tevoren dat aan dat ze op de hoogte zijn dat soort dingen. Ook als we onze twijfels ergens over hebben communiceren we dat eerst altijd met de klant dus bijvoorbeeld nou wat jullie nu aan het doen zijn voelen we ons niet zo goed bij.

I: Wat moet jij eigenlijk doen als de klant zoiets aanbiedt?

- R: Volgens mij zijn er grenzen aan het bedrag, dingen die daarbinnen vallen mag je gewoon accepteren maar wat ik altijd doe is vriendelijk bedanken. Ik weet bijvoorbeeld dat iemand van ons een keer een cadeaubon heeft aangeboden gekregen van 10% korting maar ja zij verkochten wel redelijk dure spullen en dan 10% korting dan kom je bij een dure winkel toch al snel boven die grens. Toen zij diegene gewoon van nou heel leuk dat je dit wil aanbieden maar ik mag het niet accepteren en gewoon een beetje toegelicht en daar reageren die mensen altijd gewoon wel goed op.
- I: Maar bij EY hoeft je het niet aan te geven ofzo?
- R: Nee EY geeft alleen richtlijnen dat het gewoon niet mag. Dit mag en dit mag niet en ze zeggen wel wat je moet doen als iets fout gaat bijvoorbeeld.
- I: Hoe bedoel je dat?
- R: Nou ja stel je hebt het toch geaccepteerd omdat je het niet wist of wat dan ook dan moet je het wel melden en teruggeven ofzo, maar ik weet het niet zeker.
- I: Oefenen klanten wel eens druk op jullie uit om onethische handelingen uit te voeren?
- R: Nou ja op mij als persoon niet want ik ben natuurlijk net in dienst dus ik heb dat nog niet echt meegemaakt. Ik heb daar geen ervaring mee en ook geen verhalen over, maar ik denk dat dat wel gebeurt anders zouden die schandalen nooit voorgekomen zijn.
- I: Zou dat voornamelijk door het gedrag van de klant komen?
- R: Nou ja ik denk dat er best wel situaties zijn, want een klant wil natuurlijk een goedkeurende verklaring. Dus ik kan me wel voorstellen dat zij zeggen als ik dit en dit doe komt het goed, maar ik heb er zelf geen ervaring over dus ik weet het niet zo goed.
- I: Het beschermen van vertrouwelijke informatie is ook een punt in de code, er staat in dat er proactieve maatregelen worden genomen om documenten en data te beschermen, kan je uitleggen op welke manier jullie daar mee bezig zijn?
- R: Nou ja dat begint er al mee in Griekenland, je laptop moet je bijvoorbeeld altijd locken. Ik weet nog wel dat ik stagiair was ik had nog geen idee dat dat moest, was ik gewoon opgestaan om koffie te halen zonder mijn laptop te locken. Was er iemand bij mijn bureau blijven staan tot ik terugkwam om te zeggen van je hebt je laptop niet gelockt. Was wel meer als grapje, mijn begeleidster maar ze zei wel dit is wel heel belangrijk bij ons. In Griekenland gaat het wel verder want als je dan je laptop niet weet te locken moet je een briefje pakken van de muur, in het begin van de week hebben we allemaal opdrachten op die briefjes geschreven en die waren omgekeerd op de muur geplakt dus je kon niet zien wat erop stond en die moest je dus pakken dan. Dus ik heb een keer moeten gaan zingen in een andere klas etc. nou dat wil je niet dus dan leer je het wel snel. Daar was direct duidelijk

dat het belangrijk is, je laptop moet je bijvoorbeeld ook altijd meenemen en niet in de auto laten liggen met tanken bijvoorbeeld. Dat wordt echt op je hart gedrukt. Als je bestanden wil versturen moet dat altijd via media shuttle want die is veilig. We mogen geen teksten vertalen op google translate want die kunnen worden opgeslagen. Als je een e-mailtje verstuurd naar een privéadres krijg je ook een melding of het wel klopt omdat het niet naar iemand binnen EY is. Dus er zijn allemaal dingen wel om erop te attenderen van wees voorzichtig met de informatie die je hebt.

I: En al deze dingen leer je dan in een e learning?

R: Ja je hebt elearnings maar ook in trainingen, wat we ook wel eens doen. Je hebt iets in internet Explorer waardoor het lijkt of je laptop aan het herstarten is, als iemand bij zijn laptop wegloopt wordt dit wel eens ingesteld voor de grap. Maar daarmee attendeer je wel de ander erop van je computer was niet gelockt.

I: Wat zijn de consequenties van het niet naleven van de code of conduct?

R: Ja ik heb hem zelf altijd gevolgd dus dat weet ik niet. Er was een keer iemand in dienst die heeft een keer data aangepast bewust en die is wel direct ontslagen.

I: Dat is ook wel een serieuze overtreding.

R: Ja dat is een van de ergste dingen die je kan doen bij ons. En ik weet ook nog iemand zijn computer was een keer gestolen omdat hij die in de auto had laten liggen, ja dan word je niet direct ontslagen maar wordt ook zeker niet in dank afgenomen.

I: Maar het is dus niet dat EY echt verspreid van als je de code overtreedt dan gebeurt dit en dit?

R: Nee dat niet specifiek, niet dat ik me kan herinneren.

I: En als jij twijfelt of je in strijd handelt met de code zijn er dan specifieke stappen die je moet ondernemen?

R: Als ik twijfel vraag ik het vaak aan het team, dat vind ik het makkelijkste. Er zijn ook vertrouwenspersonen bij EY bij wie je het kunt melden. Als ik zelf ook men twijfels heb zou ik dat ook zeggen tegen mijn team of counselor en we hebben ook nog een DLT-coach. Daar kan je ook heen als er dilemma's zijn of dingen die je moeilijk vindt. Daarmee zou ik ook kunnen bespreken stel ik wordt bijvoorbeeld onder druk gezet of iets dergelijks.

I: Maar het begint dus vaak bij het bespreken binnen het team?

R: Ja nou dat DLT groepje is met allemaal eerstejaars dat is een groepje met een paar van jou jaar laag en een coach en dan bespreek je waar je allemaal tegen aan loopt en wat je in het vervolg beter kan doen. Ik wou mij bijvoorbeeld ziekmelden maar dat durfde ik niet dus hoe kan ik dat voortaan beter doen, dat soort dingen. En je hebt ook nog een counselor die

begeleid je eigenlijk bij je carrière bij EY. En ik benader hem soms ook als ik dingen moeilijk vind in mijn planning of in mijn team.

I: En je voelt je ook wel vrij om alles te bespreken?

R: Ja zeker, ook omdat er vanuit het bestuur mailtjes worden uitgestuurd dat we zo hard werken en ons best doen etc. Dus zij laten ook zien dat het belangrijk is om open te zijn en daar wordt heel veel aandacht aan geschonken.

I: Ik denk dat dit mijn vragen waren, heb je zelf nog iets toe te voegen?

R: Nou ja mijn algemene mening is wel dat er bij EY heel veel aandacht aan wordt gegeven, ook aan kwaliteit. Denk dat kwaliteit ook wel gekoppeld kan worden aan de code of conduct omdat we natuurlijk geen fraude willen en dat soort dingen. Dus daar wordt ook veel aandacht aan besteed. Denk dat wat je behandelt wel een heel actueel dilemma is dat zeker speelt.

