



Uitkomsten Accountancy Cultuurmeter: accountants vinden fouten bespreken nog lastig

23 juni 2017

Is er een vruchtbare voedingsbodem voor het leveren van (controle)kwaliteit bij accountantskantoren? Medewerkers van accountantskantoren ervaren dat er relatief veel aandacht wordt besteed aan kwaliteit. Accountants lijken zich comfortabel te voelen bij het delen van inhoudelijke informatie en vraagstukken. Zij vinden het echter lastig om eigen tekortkomingen te bespreken, of met elkaar te praten over het (dis)functioneren van het team. Dit blijkt uit de eerste sectorbrede analyse van de cultuur bij accountantskantoren die NBA en SRA vandaag publiceren.

Download de Cultuurmeter

[↓ Accountancy Cultuurmeter : nulmeting juni 2017](#)

PDF 2,29 MB

De analyse is gebaseerd op uitkomsten van de NBA-Cultuurmeter en SRA-Cultuurscan die beide organisaties op basis van de aanbeveling (maatregel 1.4) uit het rapport "In het Publiek Belang" lieten ontwikkelen. Accountantskantoren brengen met het meetinstrument de eigen bedrijfscultuur in kaart. De nulmeting is het vertrekpunt om een kwaliteitsgerichte cultuur verder te optimaliseren en te versterken. 90 accountantsorganisaties (85% daarvan SRA-kantoren) en circa 7.300 respondenten namen deel, exclusief de Big Four-kantoren die gebruik maken van eigen cultuurmetingsinstrumenten. NBA en SRA zijn in deze sectorbrede analyse ondersteund door prof.dr. Jan Bouwens (Universiteit van Amsterdam) en dr. Olof Bik RA (Nyenrode Business Universiteit).

Kwaliteit tussen de oren?

De centrale vraag in de cultuurmeter is: stelt de accountantsorganisatie en de context

binnen het (controle)team de individuele accountants en medewerkers in staat daadwerkelijk goed werk te leveren? Uit de geanonimiseerde resultaten komen onder andere de volgende aspecten naar voren:

- **Visie op kwaliteit:**
medewerkers in de accountantskantoren ervaren dat er relatief veel aandacht wordt besteed aan kwaliteit. Kwaliteit is onderwerp van gesprek. Leidinggevenden blijken veelal goed aanspreekbaar te zijn als het gaat om kwaliteit en laten ook zien daadwerkelijk kwaliteit te willen leveren.
- **Lerend vermogen:**
terwijl medewerkers zich veelal comfortabel lijken te voelen met het delen van inhoudelijke informatie en vraagstukken, lijken ze meer moeite te ervaren met zelfreflectie op het presteren van het team. Werknemers durven bovendien niet altijd aan te geven dat hun kennis tekort schiet en voelen zich niet altijd comfortabel om fouten of dilemma's met elkaar te bespreken om er samen van te leren. Ook blijkt dat niet veel organisaties het gebruik kennen dat leidinggevenden worden geëvalueerd door de medewerkers of 360 graden feedback toepassen.
- **Beloningsbeleid:**
respondenten geven aan dat ze zich niet altijd gewaardeerd voelen voor hun inzet om te komen tot een goede kwaliteit. De beloning van werknemers is nog niet (voldoende) gekoppeld aan kwaliteit.
- **Kwetsbare middenlaag:**
medewerkers in de controlepraktijk op het functieniveau van "senior assistent" en in de leeftijdscategorie 26-34 blijken relatief kritischer te zijn over de kwaliteitscultuur.
- **Naar omvang kantoor:**
medewerkers van de kleinste kantoren hebben over het algemeen een sterkere perceptie van de kwaliteitscultuur dan medewerkers van de grootste kantoren (binnen dit onderzoek), al zijn de verschillen niet heel duidelijk te benoemen. Terwijl de kleinere kantoren met name op voorbeeldgedrag en tijd en middelen positiever beoordeeld worden, is het verschil wat betreft lerend vermogen minder duidelijk en op de dialoog over de beroepsontwikkeling zelfs omgedraaid; daar worden de grotere kantoren juist als sterker ervaren.

Start van een proces

De cultuurmeter is niet alleen bedoeld om cultuuraspecten ten aanzien van het leveren van controlekwaliteit te meten. Ze is vooral ook bedoeld om de discussie binnen de accountantskantoren op gang te brengen.

Pieter Jongstra, voorzitter NBA: "We hebben als sector grote veranderingen ingezet, en voor de komende jaren is het werken aan een kwaliteitsgerichte cultuur *de* grote uitdaging waar onze sector voor staat. Onze overtuiging is dat het vooral noodzakelijk is *binnen* kantoren met elkaar in gesprek te gaan over wat nodig is om de kwaliteitsgerichte cultuur te versterken. De NBA en SRA zullen de kantoren hierbij ondersteunen waar mogelijk en gewenst. Daartoe zullen we onder andere een serie good practices bijeenkomsten voor het management van kantoren [opzetten](#)".

SRA voorzitter Paul Dinkgreve: "Accountantskantoren hebben een publieke verantwoordelijkheid, daarom is een kwaliteitsgerichte cultuur zo belangrijk. Sturen op cultuur en kwaliteit vraagt om een heldere visie op de kernwaarden, om leiderschap dat de juiste omgeving schept en die medewerkers in staat stelt zich te gedragen zoals er van hen verwacht wordt. Die visie en aansturing verschilt per kantoor. Vandaar dat we vanuit SRA elk kantoor dat de Cultuurscan heeft gedaan, hebben bezocht en hebben begeleid bij de uitkomstenanalyse".

De cultuurmeter is het startpunt van een continu proces waarbij kwaliteit binnen de kantoren centraal staat. Op dit moment wordt de cultuurmeter geschikt gemaakt voor een vervolgmeting. Ontwikkelingen in het beroep, blijvend bijvoorbeeld uit nieuwe monitoringsrapportages of specifieke vragen vanuit de accountantsorganisaties en de sector worden daarin meegenomen. Deze doorontwikkelde cultuurmeter zal op korte termijn beschikbaar worden gesteld.