



# Accountancy is vooral mensenwerk

Tijdens de vijfde sessie van de serie dialogen van de Stuurgroep Publiek Belang over cultuur en gedrag binnen accountantskantoren, ging het vooral over de mens achter de accountant. Die moet verbinding kunnen leggen. Met zijn team en zeker ook met zijn klant.

*Sinds 14 februari loopt er een serie aan dialoogsessies, georganiseerd door de Stuurgroep Publiek Belang. Die stuurgroep is opgericht door de NBA, de oob-accountantskantoren en de SRA, met als doel duurzame kwaliteitsverbetering van de accountantscontrole. De ingrediënten van de sessies zijn telkens hetzelfde: accountskantoren vaardigen een partner en een young prof af. Onder leiding van een moderator gaan zij in gesprek. Marco van der Vegte, voorzitter van de NBA, trapte de vijfde sessie, bij KPMG in Amstelveen, af. "De ogen zijn geopend, voor een deel ook door de AFM. De kwaliteitslat en de diepgang van controles moeten verbeteren. Incidenten die in de pers zijn uitgemeten, hebben tot veel druk geleid. Om uit die spiraal te komen, moeten we ervoor zorgen dat de prestatie die we iedere dag leveren, op orde is. Soms moeten we ook beter omgaan met de verwachtingen van de maatschappij. Dat betekent dat we veel meer moeten vertellen over wat we doen en wat onze toegevoegde waarde is."*

## Accountant heeft te maken met verwachtingen

Een bestuurslid bij de NBA Young Profs, legde haar dilemma's in het vak voor. "Werkdruk is een disbalans in de mogelijkheid om je werk naar behoren te kunnen doen. Dat gaat niet alleen over het aantal uren, maar juist ook over de mentale druk, die je als accountants kunt ervaren. Je kunt prima acht uur werken en dan heel moe naar huis gaan. Het is mijn ervaring dat de oorzaak van die moeheid ligt in het willen voldoen aan verwachtingen. Dat is heel logisch omdat we op persoonlijk titel tekenen voor de controle, hebben we een hoog verantwoordelijkheidsgevoel. Daarbij komen dan de verwachtingen vanuit de maatschappij bovenop." En ook opdrachtgevers kunnen onrealistisch zijn. "Door te eisen dat deadlines wel worden gehaald, terwijl de input niet goed wordt aangeleverd. Dan werkt het om het gesprek aan te gaan. We hebben allebei onze verantwoordelijkheid. Als de klant zijn aandeel niet levert, kan ik ook niet goed leveren. Aan het argument 'maar wij betalen je' heb ik dan niet zoveel."

## De boodschap niet in ontvangst willen nemen

Een partner bracht ook dilemma's naar voren. "Bij een chemiebedrijf dat SAP in 3 maanden wil implementeren, wordt de boekhouding rommeliger en ik maak me zorgen

over de kwaliteit. Hoe gaan we dit naar de eindstreep brengen? Ik zeg dat tegen de leadpartner. 'Daar heb ik wel een oplossing voor', zegt de partner en hij zet mij uit het team. Dit project was een groot stuk van mijn planning en er af te worden gehaald, riep een aantal existentiële vragen bij mij op: Je spreekt je uit. Je zegt dat je ergens last van hebt. En dan krijg je dit als beloning?! Het deed me beseffen dat ik het op een dusdanige manier had gezegd, dat de ander de boodschap niet in ontvangst wilde nemen. Die ander keek op een fundamenteel andere manier naar de wereld dan ik. Die vraag heeft me nooit meer losgelaten. Wat kun je doen als accountant om de ontvanger de boodschap te laten opnemen?". Een cruciaal inzicht, omdat mijn kennis waardeloos is als ik niet in staat ben om het op de juiste manier aan de ontvanger over te dragen.

## Hoe zitten we in ons vel?

Young profs vinden het lastiger om met vervelende situaties om te gaan, stelde een oudere accountant. "Ik kon een week voor de deadline niet aftekenen. Dat slechte nieuws heb ik in alle openheid gebracht. Met de vraag: hoe gaan we dit oplossen? Door die vraag te stellen, ben ik als mens gegroeid. Ik heb geleerd te staan voor mijn verantwoordelijkheid en daarmee te staan voor de kwaliteit van mijn vak." Een andere deelnemer zag verandering in hoe projecten worden aangepakt. "Met een dagstart, vlieg je projecten diepgaander en beter aan.. Juist omdat daar diverse vragen en invalshoeken vanuit het hele team voorbij komen Ook belangrijk is dan de vragen hoe zit iedereen in zijn vel? Waar ben je mee bezig? Waar loop je tegenaan? Kunnen we zaken overhevelen naar iemand die tijd over heeft? Het is tenslotte teamwork, dus je zult het ook met elkaar moeten doen. Vijf à zes jaar geleden deelden we dit soort dingen niet." Terwijl, dit soort vragen horen bij projectmanagement. "Daar leren we in het vak nog te weinig over en dat is zonde. Want een project opdelen in kleine stukjes en die samen met het team oppakken is heel veel waard."

## Tot op het bot gemotiveerd om kwaliteit te leveren

"De accountant is oprecht gemotiveerd om kwaliteit te leveren", stelt een van de deelnemers. "Daar ligt het niet aan. We moeten aan de slag met de randvoorwaarden om die kwaliteit ook daadwerkelijk te kunnen leveren." Eén van die randvoorwaarden is de balans tussen privé en werk. Een andere accountant constateert dat het beroep allerm minst alleen instrumenteel is. "Ook de accountancy is mensenwerk. Het allerbelangrijkste wat ik meeneem uit deze sessie is dat we de verbinding met de ander moeten maken. Of dat nu een klant is of een collega in het team, dat maakt niet uit. Daarmee wordt het werk leuker. Ik word daar blij van. En ik ben heilig van overtuigd dat daarmee de kwaliteit omhooggaat."

### **Wat namen de deelnemers aan lessen mee naar huis?**

- We zijn in de sector actief bezig met een cultuurverandering
- We staan steeds meer stil bij onze echte klant i.p.v. bij de betalende klant
- Je mag je intuïtie en sociale vaardigheden gebruiken.
- Een groot deel van de accountants zijn intrinsiek gemotiveerd om top kwaliteit te leveren
- Je bent net zo verantwoordelijk voor wat je niet zegt als voor wat je wel zegt
- We moeten inspelen op de toekomst en een meer efficiënte manier van audits doen bedenken
- De uitdaging in ons vak zijn voor zowel kleine als grote kantoren relevant
- Kwaliteit is veel meer dan vaktechniek, het gaat om de gehele dynamiek
- We moeten ook meer communiceren met het publiek over wat er allemaal goed gaat.
- Durf te vragen.



### **Lees de verslagen van de dialoogsessies**

→ [Overzicht dialoogsessies 2019](#)