

# Reflectiemomenten zijn de bouwstenen voor kwaliteit

Tijdens de vierde sessie van de serie dialogen van de Stuurgroep Publiek Belang over cultuur en gedrag binnen accountantskantoren, ging het vooral over werken in teamverband. “Bouw als team voldoende reflectiemomenten in.”

*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. Roland Ogink, vice-voorzitter van de SRA en bestuurder bij De Jong & Laan, trapte ook de vierde sessie, bij de SRA in Nieuwegein, af. “Ik wil het vak ook voor toekomstige generaties behouden, zodat zij dit bijzondere vak ook kunnen blijven uitoefenen. In dit vak krijg je bij veel organisaties een kijkje in de keuken. Je hebt vaak te maken met ondernemers. Je werkt met teams en je staat dus niet alleen voor keuzes. Daarom vind ik het een prachtig vak.”*

## Hecht team opbouwen uit verschillende soorten mensen

Een oudere accountant constateerde dat jongeren anders tegen de balans werk en privé aankijken. “Het is de kunst voor ouderen om daarmee om te gaan. Als manager moet je de vaardigheid hebben om met alle verschillende mensen toch dat hechte team op te bouwen.” Jonge accountants hebben naast hun baan ook hun studie en hun privésituatie. “Zie dat maar eens te combineren.”

## Reflecterende controleteams boeken betere resultaten

Er liggen volgens een bestuurslid van de NBA Young Profs kansen in anders en efficiënter werken. “Uit onderzoek blijkt dat controleteams die reflectiemomenten inbouwen en kritisch kijken naar hun aanpak, kortom investeren in hun team, beter scoren op kwaliteit. Het gaat niet alleen om het aantal uren, maar ook om hoe we ons werk inrichten en hoe we met elkaar samenwerken. De kern van het debat moet daarom gaan over of we voldoende tijd nemen om na te denken over wat we willen doen en daarbij de juiste aanpak te bepalen. En dat we voorkomen dat we niet meer willen leveren dan we kunnen. Deze disbalans tussen verwachtingen, die ons opgelegd worden, of die wij onszelf opleggen, en onze mogelijkheden om aan deze verwachtingen te voldoen, leidt tot een

mentale druk. Dit is feitelijk de werkdruk en het is iets wezenlijks. Je verliest je scherpte.”

## Geen eensluidende norm voor kwaliteit

Wat is kwaliteit? Die vraag kwam aan bod tijdens de groepsdialoog. “Daar bestaat geen eensluidende definitie voor.” Een ander: “Soms zijn we als accountants zelf de boosdoener. En creëren we extra werkdruk omdat we doorslaan met dossiervorming. Is het bijvoorbeeld echt nodig om drie extra reviews neer te zetten op delen waar in principe geen risico zit?” De kosten voor de klant, die aan die extra reviews verbonden zijn, zijn niet uit te leggen. Erosie op de kwaliteit komt ook door cowboys die prijsduiken, zoals een accountant het omschreef. “De klant ging over naar een andere partij die het voor 13.000 euro kon doen. Daar waar wij 30.000 euro vroegen. Hoe zij de controle oppakken? Geen idee. Het is lastig om uit te leggen aan de klant waarom het voor die prijs niet kan, en waar de toegevoegde waarde zit van ons aanbod.”

## Vragen, vragen en nog eens vragen...

VWV zou het sleutelwoord voor jonge accountants moeten zijn. VWV: Vragen, vragen en nog eens vragen. Young profs moeten een vraagbaak hebben, een coach. Waarbij het alleen om hem of haar gaat. Wat zou hij of zij willen?” En er moet ook een F bij, constateerde een ander. “De F van fouten mogen maken. Domme vragen bestaan niet. Het is alleen dom als je geen vragen stelt. Laten we dan meteen afspreken dat we fouten samen maken. In teamverband en ze ook samen het beste kunnen oplossen”

Als stip op de horizon vertelde een accountant het doel van de beroepsgroep te missen. “Voor een arts is dat veel duidelijker. Wellicht kunnen we als de vertrouwenspersoon van het maatschappelijk verkeer door het leven. Dat kan zo als bumpersticker op mijn auto.”

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

- Bouw in teamverband reflectiemomenten in
- Leiderschap: de kunst om in teams verbinding te leggen
- Capaciteit is te weinig voor wat gedaan dient te worden
- We moeten meer aan kennisdeling tussen kantoren doen
- Innovatiebudget op brancheniveau?
- Van straffend naar lerend toezicht
- Nemen we voldoende tijd voor hetgeen we willen doen?
- Bagatelliseer de problemen niet
- Leidinggevenden kunnen oplossingen en alternatieven aandragen
- Sla niet door met extra reviews op delen waar geen risico's zitten
- Young profs hebben een coach nodig
- Vertrouwenspersoon van het maatschappelijk verkeer

---

## Lees alle verslagen

→ [Overzicht dialoogsessies 2019](#)