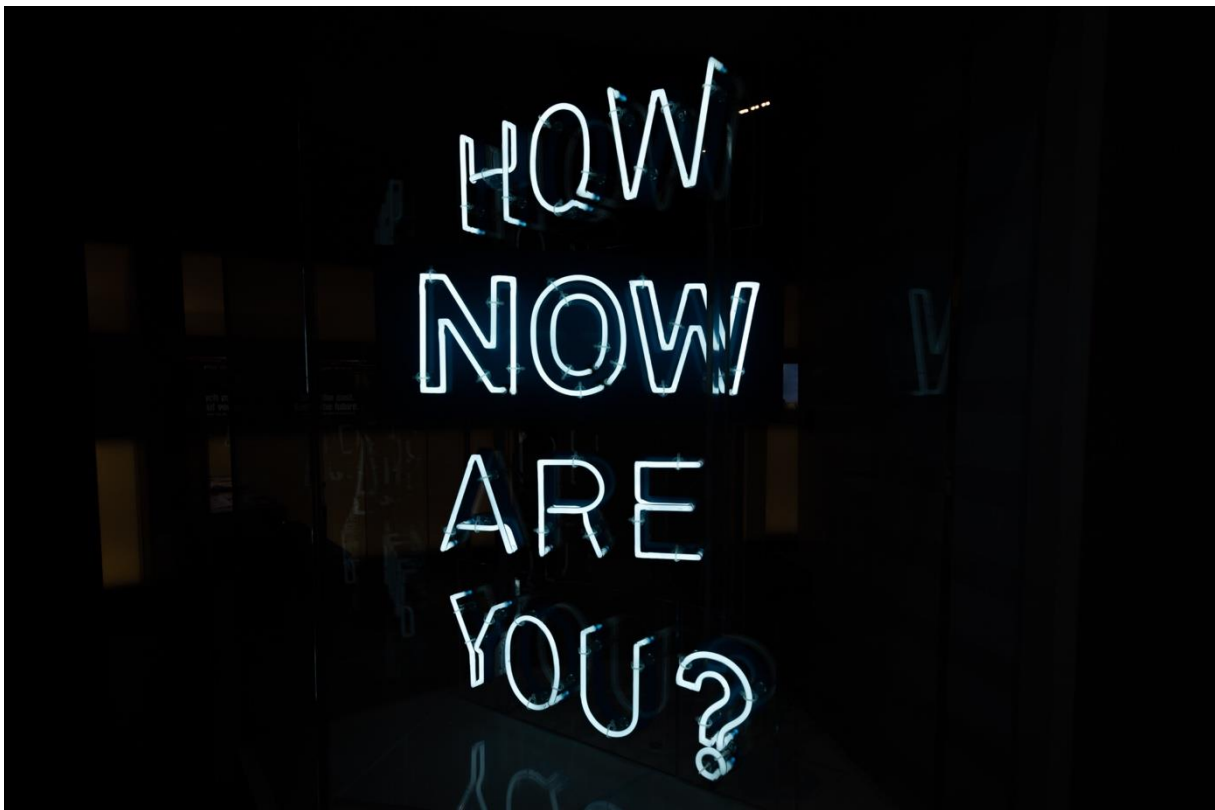


PE voorbeeld: NOW

Hieruit volgt een leerdoel op de competentie vaktechnische kennis.

In dit voorbeeld wordt één leerdoel helemaal uitgewerkt. Het voorbeeld is zo gekozen, dat het herkenbaar is voor alle ledengroepen. Hou er rekening mee dat de NBA bij het ontwerpen van uw eigen portfolio tussen de 3-5 leerdoelen verwacht. Minder leerdoelen kan, indien u bijvoorbeeld een (post)doctoraal volgt. Meer leerdoelen raden wij af in verband met de haalbaarheid. Hou er verder rekening mee dat uw totale PE-portfolio het niveau van bachelor (AA) of master (RA) moet vertegenwoordigen.





Functie

Ik ben accountant bij een MKB kantoor.

Werkzaamheid

Als accountant verzorg ik de administraties en aangiftes van lokale detailhandelaren in de regio. Mijn portefeuille bestaat voornamelijk uit modezaken met één of enkele filialen in de regio. De detailhandel staat al jaren onder druk door de verschuiving naar online aankopen. Bovendien ervaren de retailers in mijn portefeuille concurrentie door het toenemende aantal outlet shopping centers.

Onlangs zijn daar de gedwongen sluitingen als gevolg van Corona bijgekomen. Veel van mijn klanten balanceren daardoor op de rand van faillissement en daarom zijn het uitvoeren van de accountantswerkzaamheden rond de steunpakketten van de overheid aan mijn werkzaamheden toegevoegd.

Resultaat van mijn werkzaamheid

Voor de continuïteit van mijn klanten – en daarmee de continuïteit van mijn portefeuille – is het belangrijk dat ik onder andere de accountantswerkzaamheden in het kader van de NOW-regeling die onze overheid in het leven heeft geroepen succesvol uitvoer voor al mijn daarvoor in aanmerking komende klanten.

Leerdoel voortvloeiend uit mijn werkzaamheid

Ik wil vakbekwaam zijn op de inhoud en van de standaarden en protocollen die worden gebruikt in het kader van de NOW regeling.

Voorgenomen leeractiviteiten ter ondersteuning van mijn leerdoel

Deze PE-cyclus ben ik van plan om de volgende leeractiviteit te ondernemen:

- Wekelijkse check van de websites van de rijksoverheid om zo permanent actueel te blijven.
- Doornemen FAQ's over de NOW op de website van de NBA
- Doornemen protocollen NOW 1 en 2 en standaard 4415N en 3900N
- NBA helpt webinar: NOW praktijkcases
- NBA helpt webinar: Update NOW

Ondernomen leeractiviteiten

Ik heb alle voorgenomen leeractiviteiten ondernomen. Van de beide webinars heb ik een mail met de bevestiging van mijn inschrijving toegevoegd als bijlage om mijn deelname aannemelijk te maken.

Naast de websites van de rijksoverheid bleek ook de website van de KVK erg nuttig. Van beide websites heb ik aantekeningen gemaakt die ik heb toegevoegd als bijlage.

Reflectie op mijn leerdoel

Om te reflecteren op mijn leerdoel maak ik gebruik van **Korthagen**.

Handelen

Tijdens de eerste NOW-regelingen liep ik vaak achter de feiten aan. Het was niet altijd duidelijk welke gegevens ik van de klant nodig had. Bovendien hadden klanten de benodigde gegevens niet altijd paraat. Daardoor nam de werkdruk erg toe, omdat dossiers wel op tijd afgewikkeld moesten worden. Om dat allemaal voor elkaar te krijgen, moest ik in het belang van de klant regelmatig nachten doorhalen.

Terugblikken

Uiteindelijk heb ik mijn klanten goed kunnen bedienen. Maar door mijn gebrek aan inzicht in de steeds wijzigende NOW regelingen, ging ik reactief te werk. Ik verdiepte mij in details van de regeling als het actueel werd, om er vervolgens achter te komen dat ik eigenlijk te laat was.



Bewustwording

In het belang van mijn klant, mijn werkgever en mijzelf is het noodzakelijk dat ik proactief aan de slag ga met de NOW aanvragen:

- Mijn klanten krijgen sneller duidelijkheid over hun continuïteit. Dat levert meer rust op in een periode van buitengewone stress.
- Mijn kantoor loopt minder risico op reputatieschade omdat het risico op operationele missers kleiner wordt.
- Door proactief aan de slag te gaan met de NOW voor mijn klanten kan ik beter grip houden op mijn werkzaamheden en dossiers sneller afwikkelen.

Alternatieven ontwikkelen

Als ik één ding geleerd heb tijdens de ondernomen leerinterventies en mijn bewustwordingsproces, is dat deadlines en het correct afgrenzen van meetperioden belangrijk zijn. Omdat ik nu permanent actueel ben heb ik meer zicht op de deadlines en zijn mijn klanten beter op de hoogte van de administratieve afgrenswerkzaamheden van de meetperioden. Op basis van de verschillende deadlines heb ik een “deadline minus 30 werkdagen-model” ontworpen. Met deze aanpak heb ik garandeer ik mijzelf voldoende tijd om de data van mijn klanten te verwerken. Ik heb gekozen voor 30 werkdagen, omdat ik meerder klanten heb waarvoor de NOW-regeling van toepassing is.

Uitproberen

Van de directie heb ik goedkeuring gekregen om mijn model in de praktijk te brengen als experiment. Daarop ben ik met mijn klanten in dialoog gegaan om het model te bespreken. Belangrijk daarbij is, dat ik een deel van de verantwoordelijkheid teruggelegd heb bij mijn klanten: Als wij de data niet voor de afgesproken momenten ontvangen, dan kunnen wij de NOW-aanvraag niet garanderen.

Het terugleggen van de verantwoordelijkheid vond onze directie risicovol. Daarom werd mijn experiment nauwkeurig gemonitord. Maar eigenlijk vonden mijn klanten het niet meer dan normaal dat zij in de basis zelf verantwoordelijk zijn. Wel heeft een deel van mijn klanten aangegeven dat zij op hun beurt minimaal 30 werkdagen van tevoren een signaal van ons wil ontvangen dat er een deadline aankomt. Dat kunnen wij met ons CRM systeem makkelijk voor ze faciliteren.

Ook krijgt iedere klant nu een notitie van ons met wat er nodig is om de meetperioden in hun situatie goed af te grenzen, zodat wij de accountantswerkzaamheden hierop goed en tijdig kunnen uitvoeren.

Vanwege het succes van deze aanpak, voert de directie deze manier van werken door voor het hele kantoor. En daar ben ik eigenlijk best wel trots op.