

De Cultuurscan mag een succes heten:

Nu met de verbeterpunten aan de slag

De SRA-Cultuurscan mag een succes heten. Nagenoeg de helft van de aangesloten WTA-kantoren voerde inmiddels de scan uit. Ruim 6000 deelnemers vulden de vragenlijst in, waarvan 950 werkzaam in de controlepraktijk. Kantoren gaan serieus om met de uitkomsten. Ze herkennen zich in de resultaten, positief en negatief, en gaan voortvarend met de verbeterpunten aan de slag. Ook de Monitoring Commissie Accountancy bleek positief verrast over de SRA-Cultuurscan.

Judith van der Hulst, Wilma Hosang en Theo Reuters, nauw betrokken bij de SRA-Cultuurscan praten over de voortgang, relevante resultaten, belangrijke conclusies en de vervolgstappen.

Positieve conclusies Cultuurscan

In het najaar publiceerde de SRAadviseur de eerste resultaten. Zijn de uitkomsten gewijzigd? Hosang: “Nee, we zien geen wezenlijke verschillen. De trends die wij eerder signaleerden, zijn onveranderd. En zitten ook nog steviger in hun jasje omdat de hoeveelheid data is toegenomen en omdat het invulpercentage verder is gestegen van 69% naar 72%.” Kwaliteit staat hoog op de agenda bij een groot deel van de medewerkers. Zeker bij de controletak springen kwaliteit, het ethisch bewustzijn en de werkdruk er heel positief uit. Ook zien we dat men de rug recht houdt: er wordt niet op kwaliteit ingeleverd ondanks werkdruk of druk van een relatie. Er is een goede balans tussen werk en privé. Ook de werksfeer krijgt een goede waardering. Er is vaak voldoende budget en mogelijkheden voor opleidingen. Hosang: “SRA-kantoren mogen dit ook best wat meer uitnuttten bij het werven van nieuw personeel.”

Vaktechniek op orde, communicatie kan beter

Vaktechnisch is de boel volgens de respondenten op orde, maar op het gebied van communicatie valt winst te behalen. Denk aan communicatie van het kantoor naar medewerkers, van leidinggevende naar medewerker en vice versa maar ook tussen medewerkers onderling. Hosang: “Juist de kwetsbare, softere kant, is nog een

ondergeschoven kindje. En dat is in de accountancybranche zeker cultureel bepaald, er wordt met cijfers gewerkt en die moeten kloppen. Maar om de kwaliteit te verbeteren, is het ook goed als er meer ruimte komt voor het bespreken van spanningen en dilemma's, het uitwisselen van informatie, het openlijk spreken over fouten en dossiers.’

Informeer alle medewerkers

Vennoten en de controlepraktijk zijn goed op de hoogte. Van der Hulst: “En dat is logisch, want het gaat hen aan. Maar als we kijken naar bijvoorbeeld staffuncties, HRM-afdelingen en de administratie zien we dat zij minder bekend zijn met het thema ‘kwaliteit’. En het komt niet uit de lucht vallen: kantoren steken hand in eigen boezem en geven aan dat de communicatie beter kan.’

Openheid tussen leidinggevende en werknemers

In de accountancy is het nog geen gemeengoed dat leidinggevend worden geëvalueerd door de medewerkers. In het kader van ‘Leren van elkaar’ zou dit de kwaliteit naar een hoger plan kunnen tillen. Kantoren staan hier open voor. Reuters: “Niet alleen voor de leidinggevende ligt hier een taak. Ook bij de medewerker ligt een verantwoordelijkheid: deze moet zich kwetsbaarder willen opstellen en bereid zijn meer zaken openlijk te bespreken. Durven toe te geven dat je te weinig kennis hebt of dat je een fout hebt gemaakt, is natuurlijk ook niet makkelijk, maar wel noodzakelijk om de individuele kwaliteit en dus de kwaliteit van het kantoor uiteindelijk naar een hoger niveau te tillen. En onze ervaring leert dat er op kantoren



Worrel & Jetten is het eerste kantoor dat de Cultuurscan heeft uitgevoerd

vaak voldoende ruimte en budget is voor bijvoorbeeld scholing of training.” Ook het gezamenlijk bespreken van lastige cases, moeilijke klanten, het wel of niet accepteren van prospects blijkt onvoldoende te gebeuren. Van der Hulst: “Training van medewerkers, het creëren van overlegmomenten, het kwetsbaar opstellen van de leidinggevende zelf: allemaal manieren om hier verbetering in aan te brengen. En SRA kan hierbij ondersteuning bieden.”

Resultaten prima, maar nu actie

Het is natuurlijk de bedoeling dat kantoren stappen zetten naar aanleiding van de Cultuurscan. Hosang: “De bewustwording en het aanpakken van verbeterpunten start bij het bespreken van het rapport. Dat is de eerste stap.” SRA geeft naast de uitkomsten handvatten om problemen aan te pakken. Van der Hulst: “We

Optimalisatiepunten Cultuurscan

Op de onderdelen ‘Beloningsstructuur’ en ‘Imago beroep’ is winst te behalen. Optimalisatiepunten zijn:

- communicatie over wel/niet weigeren opdracht
- evaluatie van de leidinggevenden door medewerkers
- toepassen 360 graden feedback
- nog meer aandacht voor kwaliteit in het beloningsbeleid

Kwaliteit Cultuurscan totaal



Kwaliteit Cultuurscan controlepraktijk



adviseren altijd om de resultaten terug te koppelen naar de medewerkers. Daarnaast geven we praktische tips: bijvoorbeeld door structureel een aantal gerichte vragen op te nemen in een POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) maar ook in het functioneringsgesprek. Of om interne sessies te organiseren om inhoudelijk op cases in te gaan. De HRM-afdeling aan de slag te laten gaan met de beloningsstructuur. Zijn er trainingen nodig om je bepaalde vaardigheden eigen te maken? Soms moet er een grotere slag geslagen worden bijvoorbeeld in de vorm van een strategiesessie. We gaan dan de hele organisatie door en adviseren op alle aandachtspunten en disciplines en hoe zaken gestructureerd binnen de hele organisatie kunnen worden doorgevoerd."

Monitoring Commissie positief verrast

Het drietal van SRA heeft onlangs bij de Monitoring Commissie Accountancy een presentatie gegeven inzake de Cultuurscan. Hosang: "Ze waren uitermate verrast over het aantal deelnemers en de professionele aanpak. Tevens waren ze onder de indruk van de resultaten, zonder inzicht te hebben in de data, de rapportage en de praktische adviezen die gegeven worden." Van der Hulst: "We hebben de commissie laten zien wat we ermee doen, waar de oplossingen liggen en hoe serieus onze leden, mkb-kantoren, dit oppakken. Ondanks het feit dat de SRA-kantoren zich echt niet altijd herkennen in het beeld dat van de accountant is neergezet."

Stappen voor de toekomst

Het einde is nog niet in zicht. Er loopt momenteel nog een aantal scans en er komen nog steeds nieuwe aanvragen binnen. Eigenlijk hadden alle aangesloten WTA-accountantskantoren conform de 53 maatregelen vóór 1 oktober 2016 de cultuur in kaart moeten brengen. Van der Hulst: "In de praktijk bleek dit voor veel kantoren niet haalbaar. Er spelen zoveel ontwikkelingen in de branche dat het niet iedereen is gelukt. Belangstellende kantoren kunnen zich gewoon nog bij ons melden." Op 18 mei organiseert SRA een terugkomdag voor alle deelnemende kantoren. Van der Hulst: "We geven dan een overzicht van de algemene resultaten, wat is de rode draad, wat gaat het goed en waar zitten verbeterpunten, en waar kunnen SRA of andere professionals je verder helpen?"

Hoe verder: de 1-meting en niet-WTA-kantoren

Na de zomer start de volgende fase van de Cultuurscan: de 1-meting. Kantoren kunnen dan meten of de door hen genomen maatregelen het beoogde effect hebben gehad. SRA is ook voornemens om de Cultuurscan onder de niet-WTA-kantoren te promoten. Reuters: "Het grote pluspunt is dat de scan snel kan worden uitgevoerd, het kantoor weinig inspanning kost en je met de uitkomsten direct aan de slag kunt. De niet-WTA-kantoren vallen natuurlijk niet onder de 53 maatregelen, maar ook zij kunnen voor het verbeteren van de kwaliteit van hun kantoor er zeker voordeel uit halen." ■



Positieve conclusies Cultuurscan (maart 2017)

- er wordt gesproken over kwaliteit (90%)
- leidinggevenden zijn aanspreekbaar (91%)
- leidinggevenden zijn oprecht geïnteresseerd in het leveren van kwaliteit (84%)
- belangrijke informatie wordt onderling gedeeld (80%)
- medewerkers komen elkaar (on)gevraagd te hulp (88%)
- op een ziekmelding of het opnemen van een vrije dag wordt niet negatief gereageerd (88%)
- 88% vindt dat er genoeg ICT-faciliteiten zijn om het werk juist te doen
- van de strategie is gemiddeld 75% op de hoogte
- junioren krijgen voldoende begeleiding van senioren (89%)
- 79% geeft aan dat directieleden leiding geven aan discussies over kwaliteit
- 76% geeft aan dat er veranderingen worden doorgevoerd
- 78% zegt dat dilemma's worden besproken binnen het team
- 68% van de auditmedewerkers geeft aan dat leidinggevenden vragen naar hun mening inzake kwaliteit

Bijeenkomst Resultaten Cultuurscan

Kom donderdag 18 mei naar de gratis bijeenkomst over de resultaten van de Cultuurscan en het vervolgtraject. Onderwerpen die aan de orde komen:

- in het publiek belang: waar staan we nu en waar gaan we naar toe
- uitkomsten
- benchmark kantoor grootte
- sparren met collega-kantoren

Meer informatie & Inschrijving

De bijeenkomst is gratis en vindt plaats bij SRA in Nieuwegein (15.00-18.30 uur, incl. broodjes). Aanmelden kan door een mail te sturen naar cultuurscan@sra.nl.
