

Cultuurscan: Aanjager van veranderprocessen

De 53 maatregelen van 'In het publiek belang' hebben de accountantsbranche een spiegel voorgehouden. En het beeld was – op zijn zachtst gezegd - niet altijd even scherp. Maar accountants- en advieskantoren zijn met verve aan de slag gegaan. “Het bewustzijn is er nu, zo blijkt uit de rode draad van de Cultuurscan, dat een lerende organisatie onderhoud vergt. Anders gaat het bladderen”, aldus Judith van der Hulst, strategie-adviseur van SRA.

De Cultuurscan, ontwikkeld in samenspraak met Bureau Vaktechniek en de praktijk, als aanjager van veranderprocessen. Van der Hulst: “Wat we nu telkens terug horen is dat onze kantoren positief verrast zijn over de inzichten die ze uit de uitkomsten van de Cultuurscan hebben kunnen halen.”

Teams gewisseld

Om een voorbeeld uit de praktijk te noemen. Een accountants- en advieskantoor zag door de analyse van de Cultuurscan dat er een significant verschil was in kwaliteit in vergelijking met de andere vestiging. “Vervolgens heeft het kantoor medewerkers van de vestigingsteams onderling structureel gewisseld, waarbij de vraag centraal stond welk type mens elk team nodig heeft om beter met elkaar te kunnen samenwerken om zo de kwaliteit van de teams te verbeteren”, zegt Wilma Hosang, strategie-adviseur van SRA.

Overgenomen vestiging

Ander voorbeeld is die van een vestiging die een jaar geleden was overgenomen en meer aandacht behoeft. Deze bleef achter bij de andere vestigingen. De Cultuurscan legde dit punt bloot. “Hoewel het management het onbewust wel wist, was de scan voor hen een eye opener en kwamen ze tot de conclusie dat ze te weinig hadden gedaan om deze vestiging op weg te helpen naar de kwaliteitsstandaarden van de andere vestigingen”, aldus Van der Hulst.

Stuur te lang in handen

Nog even terug naar het hoe en waarom van de Cultuurscan. Idee erachter is dat de kwaliteit die het accountants- en advieskantoor levert niet alleen wordt bepaald door vaktechnische kwaliteit, maar ook door cultuur, het gedrag van de mensen binnen de organisatie. “En wat dat laatste betreft, iedereen heeft daar een rol in”, zegt Hosang. “Op de SRA-Kwaliteitsdag, waar kantoren hun ervaringen konden delen, hoorden we een vennoot van een groot accountantskantoor spreken over het management dat het stuur veel te lang in handen had gehouden. Geef het stuur uit handen. Medewerkers en leiding moeten samen de intrinsieke motivatie hebben om de kwaliteit van de organisatie naar een hoger plan te trekken. Het moet bij iedereen tussen de oren zitten. Alleen met elkaar heeft dit kans van slagen.”

Alle kantoren zijn in beweging

Inmiddels hebben 125 SRA-kantoren van de 183 niet-OOB-kantoren de 0-meting van de Cultuurscan gedaan. “Alle 183 kantoren die met de 53 maatregelen aan de slag moeten, zijn in beweging, al dan niet met onze Cultuurscan”, zegt Van der Hulst. Vervolgens moet er doorgepakt worden aan de hand van de 1-meting. Daarnaast staat er met zoveel woorden in het rapport 'In het publiek belang' dat verwacht wordt dat kantoren het proces van de implementatie van de 53 maatregelen, vertaald naar het mkb, monitoren. “Om die reden zijn we bezig met de ontwikkeling van een Kwaliteitsmonitor.”

Complexe problemen vereenvoudigen

“Het is best complex als je de maatregelen van 'In het publiek belang' moet gaan uitvoeren. Wij vertalen dat naar eenvoudige oplossingen”, zegt Van der Hulst. Hosang: “Wij staan ervoor om onze kantoren naar een hoger kwaliteitsplan te brengen. Dat betekent ook dat als we zien dat kantoren moeilijkheden ondervinden bij het vertalen van de maatregelen naar hun praktijk of graag ervaringen willen delen met andere kantoren, we hen daarbij ondersteunen en begeleiden.”

Nog grote stappen maken

We zijn dus met verve aan de slag gegaan. Maar laten we wel voor ogen houden dat er in ons segment nog grote stappen gemaakt kunnen worden als het gaat om het breder managen en verbeteren van kwaliteit en daarop gerichte cultuur- en verandertrajecten. Waarbij we ons sterk blijven maken voor werkbare en toepasbare maatregelen voor onze leden, dus de doorvertaling van de maatregelen naar het niet-OOB-segment en de mkb-praktijk. Daarom zitten SRA-bestuurders Paul Dinkgreve en Roland Ogink in de stuurgroep Publiek Belang en de werkgroep niet-OOB-accountantsorganisaties en zijn we telkens in contact met de Monitoring Commissie Accountancy, de NBA en AFM. Maar ons credo 'voor de leden' kunnen we alleen verwezenlijken 'met en door' de kantoren. Van en met elkaar kunnen we leren.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de Cultuurscan als aanjager van veranderprocessen? Ga dan naar het dossier Kwaliteit op www.sra.nl/kwaliteit. ■