



# Werkdruk kent vele gezichten

Tijdens de derde sessie van de Stuurgroep Publiek Belang over cultuur en gedrag bij accountantskantoren, ging het vooral over het “veelkoppige monster” werkdruk.

*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. Het doel? Een duurzame kwaliteitsverbetering van de accountantscontrole. De ingrediënten zijn telkens hetzelfde: accountskantoren vaardigen een partner en een young prof af. Onder leiding van een moderator gaan zij in gesprek. Roland Ogink, vicevoorzitter van de SRA en bestuurder bij De Jong & Laan, trapte ook de derde sessie, bij EY in Den Haag, af. Hij is er trots op om een accountant te zijn. “Het is de dynamiek van het vak die me trekt. Maar ook het werken met mensen en met nieuwe technologieën.”*

## Werkdruk is vooral de psychologische belasting

Volgens Ogink gaat het bij werkdruk niet alleen over uren. “Het is vooral de psychologische belasting. Bijvoorbeeld door krappe planningen, het zaken opnieuw moeten regelen of tegen blokkades aanlopen. Dat tezamen geeft ballast en druk in je hoofd. En wanneer het de overhand neemt, wordt dit werkdruk. Dat is jammer, omdat het vak zoveel mooie kanten kent. Een deel van de oplossing ligt in het aannemen van collega’s, die delen van taken overnemen, zoals de planningen, de voor- en nacalculatie of de facturatie. Collega’s met een andere achtergrond en deze werkzaamheden graag oppakken. Dat zit meer in de projectmanagementsfeer.” Ook digitalisering kan een grote rol spelen. Ogink: “Als er een dataset staat, heb je de diepgang van een volledige controle op de financiële en operationele gegevens. Dat geeft een sterke basis voor de juiste analyses.”

## Hoe houden we aandacht voor elkaar?

Een lid van het bestuur van een grote accountantsorganisatie, vertelde waar accountants staan met hun verandering. “In essentie is de vraag: hoe houden we aandacht voor elkaar? Teamwerk is een belangrijk onderdeel van het vak, dan is aandacht hebben voor je teamleden cruciaal. Hij vertelde een persoonlijk dilemma en de les die hij eruit trok, namelijk rechtstreeks het gesprek aan te gaan. “Dat is effectiever dan het probleem te laten sudderen of om te proberen het via de e-mail af te handelen. Het gesprek aangaan werkt ook bij klanten zo. Wees duidelijk in wat wel en niet mag. Daar oogst je respect mee.” Maak heldere keuzes, ook als je nog niet alle informatie denkt te hebben en

onderbouw je keuzes.

## Oneindige hoeveelheid bronnen aan informatie

De young prof van EY bracht, aan de hand van de piramide van Maslow, haar persoonlijke boodschap over. Hiermee stelde zij dat behoeften als sociale zekerheid en erkenning onder druk staan in de samenleving van nu, waardoor de hoogste behoefte – zelfrealisatie ( groei) – niet voldoende aandacht krijgt. “Van alle kanten wordt aan je getrokken, waardoor geen tijd over blijft voor waar je nu eigenlijk naartoe wil en waar je goed in bent. Pas vanaf de managerslaag gaat het over de vraag wie je bent en wat je kunt toevoegen aan de firma. We zouden er goed aan doen daar al eerder tijd voor vrij te maken. Dat gebeurt in theorie nu wel, maar in de praktijk is hier te weinig tijd voor. ”

## Reflecteren op het controleproces

Een onderdeel van de werkvreugde is het reflecteren op het controleproces, om vooraf stil te staan bij de risico's en de meest gepaste aanpak voor de klant“. Dat heb je ook nodig om niet in een mallempolen te komen waarbij je de controles maar zo snel mogelijk wilt doen. Teams die reflecteren op de gemaakte beslissingen, maken over het algemeen betere keuzes en weten de controle ook efficiënter te doen..” Om zaken bespreekbaar te kunnen maken, moet de drempel om contact te zoeken laag liggen. “Dat betekent van mens tot mens aandacht voor elkaar hebben. Soms in de hectiek van de dag vergeten we dat de accountancy bovenal een mensenbusiness is.”

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

- Deel van de oplossing: collega's aannemen die taken overnemen
- Digitalisering kan een rol spelen in tegengaan werkdruk
- Durf de confrontatie met collega's en klanten aan te gaan
- De druk is bij young professionals hoog
- Het moet in een eerdere fase gaan over wie je bent en wat je kunt toevoegen aan de organisatie
- Laat het idee dat iedereen alles moet kunnen los
- Creëer rust, ruimte en duidelijkheid voor young profs in de eerste jaren
- Uniformiteit in manieren van werken, kan helpen
- Reflectie is belangrijk voor de kwaliteit van het werk
- Ook accountancy is bovenal een mensenbusiness
- Controle moet high tech, human touch worden

## Verlagen dialoogsessies 2019

→ [Overzicht dialoogsessies 2019](#)