

WIJ VRAGEN UW MENING

WAT VINDT U VAN SRA?

Eind september is SRA gestart met een ledenonderzoek onder alle SRA-accountantskantoren. Dit breed opgezette klanttevredenheidsonderzoek bestaat uit een kwalitatief onderzoek onder ten minste 127 SRA-leden en een kwantitatief onderzoek onder alle overige kantoren. Waarom is dit nodig en wat gaat ermee gebeuren?



PAUL JANSEN

Zie het als een thermometer om onze dienstverlening verder aan te scherpen.



Paul Jansen, relatiemanager bij SRA: "Het is inmiddels alweer enige tijd geleden dat wij als SRA een dergelijk onderzoek hebben gehouden onder de leden. Wij willen graag weten wat onze leden van SRA vinden. De leden zijn ons bestaansrecht en wij willen maximaal inspelen op de behoefte van de leden. We moeten hiervoor wel feeling houden met wat er leeft. Dat gebeurt natuurlijk ook door waardevolle input van commissies en het bestuur. Maar op z'n tijd is het goed SRA-breed een compleet beeld te krijgen. We denken hiermee ons motto 'van, voor en door de leden' nog beter in te vullen."

VASTE RELATIEMANAGER

Ook is SRA een aantal jaren geleden gestart met een vaste relatiemanager die het kantoor eens in de zoveel tijd bezoekt. Door persoonlijk contact, door de tijd te nemen voor elkaar en elkaar eens goed in de ogen te kijken, is meer diepgang mogelijk. De relatiemanager praat het kantoor bij over ontwikkelingen in de dienstverlening en de plannen van SRA en peilt wat het kantoor van SRA verwacht, wat er goed gaat en wat wellicht beter kan. Als het kantoor zelf ook een rol wil spelen in commissies, bij het ontwikkelen van diensten

of bij andere activiteiten, wordt dit ook besproken. Bij de vaste relatiemanager kan het kantoor altijd terecht met vragen.

RODE DRAAD VAN WAT ER SPEELT

Dat wordt gewaardeerd, deze persoonlijke aandacht. Door te luisteren, door te vragen 'wat heb je nodig, waar lig je wakker van?'. Naast dit persoonlijke contact kunnen we, door uit de gespreksverslagen met alle kantoren de punten die naar voren worden gebracht met elkaar te delen, sneller de rode draad eruit pikken. Zoals nu bijvoorbeeld over de krapte op de arbeidsmarkt, ontwikkelingen in de markt of nieuwe verdienmodellen.

Een ander mooi voorbeeld van wat hieruit naar voren is gekomen, is de behoefte van kantoren om te sparren met elkaar, ervaringen te delen. Dat faciliteert SRA nu ook. Ieder jaar vragen we aan de kantoren wat de grootste uitdagingen zijn voor dat jaar. Over de top 5 organiseren we de sparrensessies, waarbij veel interactie is en ruimte om van elkaar te leren. Hoe doet mijn collega-kantoor het? Hoe gaat die om met deze specifieke uitdaging? Deze kennis met elkaar delen, geeft

DE SRA-RELATIEMANAGERS

veel nieuwe inzichten. De kantoren worden hierbij ingedeeld op grootte. Dit vergroot de herkenbaarheid.

SRA OP HET NETVLIES BIJ IEDERE MEDEWERKER

Een van de uitdagingen voor de toekomst, ziet Jansen, is dat een deel van de leden niet weet wat de vereniging eigenlijk allemaal doet. Het lidmaatschap wordt niet altijd maximaal benut en dat is zonde. Wij zitten natuurlijk vaak met de directieleden, de managers of vennoten om de tafel die vaak wel weten wat er te halen valt bij SRA. Maar hoe komen we nu in de haarkvaten bij de medewerkers van de kantoren? Zij kunnen namelijk ook gebruikmaken van tal van diensten, zoals vaktechniek en kringbijeenkomsten, maar ook hr-advies, marketing- en communicatieadvies. Een deel daarvan is kosteloos. Het zou natuurlijk mooi zijn als alle medewerkers van de kantoren die weg naar ons weten te vinden.

LEDENONDERZOEK VOOR EEN ACTUEEL BEELD

Om te weten te komen wat momenteel de huidige stand van zaken is onder de leden, is dit grote ledenonderzoek opgetuigd: wat is de behoefte, wat is er nodig om de speerpunten van het bestuur onder de aandacht te brengen? "Zie het als een thermometer om onze dienstverlening verder aan te scherpen. Het lidmaatschap van SRA staat namelijk ergens voor, het is echt een keurmerk, en dat moeten we zo houden. We willen ook graag gericht en proactiever adviseren. Welke methodes zijn daarvoor geschikt, wat past goed bij mkb-accountants als doelgroep?"

HOE ZIET HET ONDERZOEK ERUIT?

Eind september is het onderzoek gestart. Dat loopt een aantal maanden. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, namelijk Hussaarts/De Vos. Dit bureau heeft al voor tal van SRA-kantoren onderzoek gedaan.

KWALITATIEF ONDERZOEK

Zo'n 130 aselekt getrokken kantoren worden gebeld voor een uitgebreid gesprek als onderdeel van een kwalitatief onderzoek. Daar wordt dieper op de vragen ingegaan, wordt doorgevraagd en proberen we op een aantal essentiële punten de onderste steen boven te krijgen.

KWANTITATIEF ONDERZOEK

Alle overige accountantskantoren, dus alle overige leden, ontvangen een enquête via de mail. Jansen: "Heeft u die uitnodiging gekregen voor het invullen ervan maar hier nog geen gehoor aan gegeven, dan heeft u nog even de tijd. Maar wij verzoeken u wel dit uiterlijk eind november in te vullen. Wij hopen op een mooie respons. Hoe hoger de respons, des te beter wij natuurlijk kunnen inspelen op de wensen van de leden."

RESULTATEN IN 2023

De eerste resultaten worden begin 2023 verwacht. Uiteraard volgen dan aansluitend ook de nieuwe plannen. We houden u op de hoogte. ■



OVER HET ONDERZOEKSBUREAU

Hussaarts/De Vos is gespecialiseerd in tevredenheidsonderzoeken voor accountants en heeft voor meer dan 50 middelgrote kantoren onderzoeken uitgevoerd. Ook voert Hussaarts/De Vos tevredenheidsonderzoeken uit voor diverse kennisinstituten, organisatieadviesbureaus en andere kennisintensieve dienstverleners.

