



# Resultaten en conclusies accountancy 2019

## Accountancy algemeen:

Er zijn ongeveer 20.000 RA en AA accountants aangesloten bij de NBA.

Uit de inspectie brede risicoanalyse van de Inspectie SZW blijkt dat de sector accountancy een hoog risicosector is voor psychosociale arbeidsbelasting (PSA).

## Inspecties:

De Inspectie SZW controleerde van 1 januari 2019 tot 1 oktober 2019 28 register accountantskantoren. Daar werken in het totaal ruim 3000 werknemers. De Inspectie controleert of zij de risico's op werkdruk, agressie en ongewenst gedrag inventariseren, nader onderzoeken, planmatig aanpakken en evalueren totdat ze de risico's onder controle hebben.

Het beeld is indicatief en niet representatief voor accountantskantoren in Nederland. De accountantskantoren zijn willekeurig geselecteerd. Van de 28 geïnspecteerde accountkantoren zijn er 19 aangesloten bij de SRA. Er zijn 10 kantoren met minder dan 20 werknemers, 10 kantoren met 10 tot 50 werknemers en 8 kantoren met meer dan 50 werknemers geïnspecteerd.

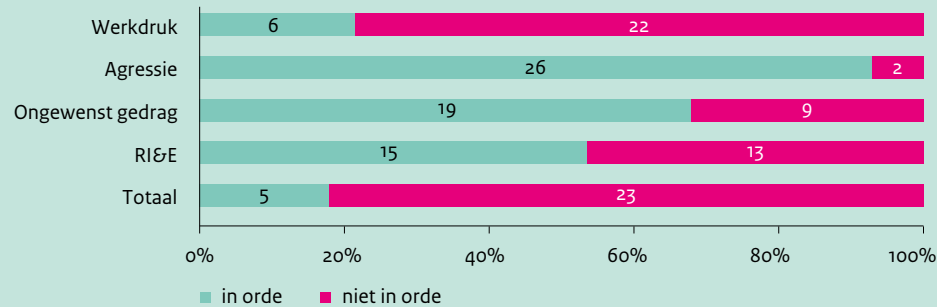
## Verkenningen jong professionals accountancy:

Tijdens de inspecties verkende de inspectie SZW welke specifieke PSA-risico's er bij jong professionals zijn en welke maatregelen ingezet of gewenst worden voor deze doelgroep.

- Specifieke werkdrukbronnen voor jonge professionals zijn volgens de kantoren vooral piekbelasting (10x), techno stress (7x), combinatie opleiding en werk (5x), te veel werk (4x), onervarenheid in het werk (4x), omgaan met klanten (3x) en perfectionisme (2x).  
Goede maatregelen zijn o.a. bespreekbaar maken van werk, opleiding en privé, coaching van de jong professional en het geven van goede feedback, training leidinggevenden in omgaan met jong professionals, training techno stress, bespreken van ervaren werkdruk. Niet alleen sturen op overwerk, maar ook op niet geschreven uren.
- Specifieke agressie risico's voor jonge professionals zijn het omgaan met lastige klanten en de afwezigheid van voorlichting en training bij aanvang van hun werkzaamheden. Naast een goede training en begeleiding is ook het overnemen of aanspreken van lastige klanten een goede maatregel. In sommige kantoren wordt ook afscheid genomen van lastige klanten die geen verbetering laten zien.
- De afhankelijke positie tussen jong professional en leidinggevende maakt preventie van PSA moeilijk, met name ongewenst gedrag. Zo worden problemen met particulieren/zakelijke klanten niet altijd opgelost of worden meldingen niet door gegeven aan vertrouwenspersonen door leidinggevenden. Incidenten worden niet gemeld omdat men niet bekend is met de procedures of men bang is voor de carrière. Er is nog weinig oog voor onbewust ongewenst gedrag. Ook is er sprake van discriminatie bijvoorbeeld op deeltijdwerk. Hier kan goede voorlichting en training en het samen bepalen van de gewenste cultuur helpen om jong professionals te binden.
- Let ook op samenloop van verschillende PSA factoren als agressie en ongewenst gedrag. Een hoge werkdruk gecombineerd met agressie of ongewenst gedrag kan sneller leiden tot uitval of uitstroom.



### Inspectieresultaten accountancy per risico



### Algemene conclusies accountancy:

- 23 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren beheersen een of meerdere risicofactoren voor psychosociale arbeidsbelasting onvoldoende. In het totaal zijn 132 overtredingen geconstateerd.
- 22 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren hebben de aanpak van werkdruk niet in orde.
- 2 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren hebben in totaal 2 overtredingen agressie.
- 9 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren hebben in totaal 103 overtredingen ongewenst gedrag.
- 13 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren hebben geen actuele RI&E met een plan van aanpak of waren deze niet getoetst door een gecertificeerde arbodienst of kerndeskundige.
- Bij 5 kleine accountantskantoren met minder dan 20 werknemers zijn geen overtredingen geconstateerd.

### Algemeen oordeel accountancy:

- De Inspectie SZW vindt dat accountantskantoren te weinig maatregelen treffen om werkdruk en ongewenst gedrag bij hun werknemers te voorkomen of beperken.
- De helft van de geïnspecteerde accountantskantoren mist basale arbozorg elementen zoals een actuele en getoetste RI&E met een bijbehorend plan van aanpak.
- Twee derde van de geïnspecteerde accountantskantoren heeft de PSA-risico's onvoldoende in kaart gebracht.
- De inspectie zag tijdens de inspectieronde ook dat kantoren vanuit de kwaliteit van het werk of de binding van werknemers aandacht hadden voor PSA en ad hoc al een aantal maatregelen hadden getroffen om werkdruk te verminderen.

### Algemene boodschap accountancy:

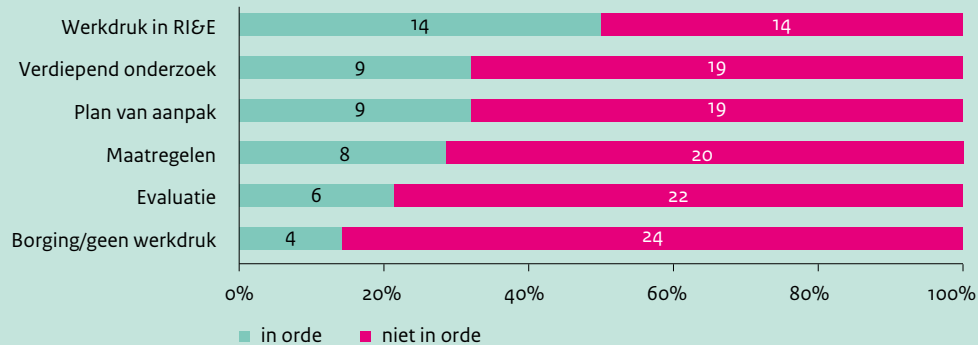
- De accountantskantoren laten nog veel kansen liggen om werkdruk, ongewenst gedrag en agressie te verminderen.
- De Inspectie SZW vindt dat van de accountantskantoren verwacht mag worden dat ze hun arbozorgbeleid op orde brengen en beschikken over een actuele RI&E met plan van aanpak.
- Ook vindt de Inspectie SZW dat de accountantskantoren snel de oorzaken van werkstress in kaart moeten brengen en passende maatregelen moeten treffen om de PSA-risico's te beheersen en/of het PSA-beleid te borgen.
- Nu is het aan de accountantskantoren en hun ondersteunende organisaties om ervoor te zorgen dat effectieve maatregelen breder worden toegepast en dat het PSA-beleid goed in de accountantskantoren geborgd wordt.
- Maak gebruik van de goede voorbeelden uit de sector en de instrumenten en activiteiten die aangeboden worden.

### Vervolgacties accountancy:

- Accountantskantoren waar een overtreding is geconstateerd kunnen een herinspectie verwachten.
- De inspectieresultaten worden voorgelegd aan de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA), de (MCA) Monitoring Commissie Accountancy (MCA) en de SRA.
- De SRA ondersteunen hun leden ondersteunen bij een goede aanpak van PSA door hun cultuurscan aan te passen met goede werkdruk vragen en organiseren workshops hiervoor.
- De NBA en young profs NBA zijn met elkaar en een aantal grote organisaties in overleg, naar aanleiding van het onderzoek dat is uitgevoerd door Nijenrode, om de werkdruk te verminderen.
- De inspectie SZW vertrouwt erop dat de accountant sector zelf verder gaat met de aanpak en borging van PSA en kijkt aan de hand van de inspanningen binnen de sector of nieuwe inspecties PSA de komende jaren noodzakelijk zijn.



### Oordeel inspecteur over aanpak werkdruk accountancy



### Conclusies werkdruk accountancy:

- 24 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren hebben de aanpak van werkdruk niet in orde.
- 19 van de 28 accountantskantoren hebben de oorzaken van werkdruk niet in kaart gebracht. Een goede beheersing van werkdruk begint met een getoetste RI&E met daarin een goede analyse van de PSA-oorzaken die in de organisatie en bij de verschillende afdelingen of functiegroepen spelen.
- Bij 4 kleine geïnspecteerde accountantskantoren is er geen sprake van werkdruk.
- Bij 11 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren is er volgens de inspecteurs sprake van werkdruk. Bij nog eens 10 accountantskantoren kan de inspecteur het niet goed inschatten.
- Uit documenten en gesprekken met werkgever en werknemers bij de 11 kantoren waar sprake is van werkdruk werd werkdruk onder andere veroorzaakt door: te veel werk (11x), te hoog werktempo (10x), druk veroorzaakt door de keten (6x), stijl van leidinggeven (5x), privé-werkbalans (3x), autonomie (3x) en afwijkende werktijden (3x).

### Oordeel werkdruk accountancy:

- Een derde van de geïnspecteerde accountantskantoren heeft de oorzaken van werkdruk in kaart gebracht. De Inspectie SZW vindt dat werkgevers en werknemers in de accountancy meer met elkaar in gesprek moeten gaan over de achterliggende oorzaken van werkdruk en hiervoor meer passende maatregelen kunnen treffen.

Accountancy overtredingen agressie	Totaal aantal
Risico-inventarisatie	1
Melding en analyse incidenten	1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>

### Conclusies agressie accountancy:

- Bij 2 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren zijn in totaal 2 overtredingen agressie geconstateerd.
- Eén maal waren de risico's onvoldoende geïnventariseerd en één maal was de melding, registratie en analyse van incidenten niet in orde.
- Uit de opgevraagde documenten en gesprekken met werkgever en werknemers gaven slechts enkele accountantskantoren aan dat er sprake was van agressie naar werknemers. Dit aantal kan onderbelicht zijn omdat ongewenst gedrag van cliënten door accountantskantoren niet als agressie wordt gezien.

### Oordeel agressie accountancy:

- De Inspectie SZW vindt dat het agressiebeleid bij de accountantskantoren meestal in orde is, maar dat er meer aandacht moet zijn voor het herkennen van verbale instrumentele agressie. Enkele kantoren geven aan dat het voor komt, maar andere kantoren herkennen ongewenst gedrag van cliënten niet als agressie.



Accountancy, overtredingen ongewenst gedrag	Totaal aantal
Training leidinggevenden	8
Plan van aanpak	8
Klachtencommissie	8
Voorlichting leidinggevenden	7
Evaluatie	7
Werknemers betrekken	7
Klachtenregeling	7
Voorlichting werknemers	6
Training werknemers	6
Risico-inventarisatie	6
Melding/analyse incidenten	6
Opvang en nazorg	6
Dader aanpak	6
Deskundig advies/begeleiding	5
Gedragsregels	5
Vertrouwenspersoon	5
<b>Totaal</b>	<b>103</b>

#### Conclusies ongewenst gedrag accountancy:

- 9 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren hebben in totaal 90 overtredingen ongewenst gedrag.
- De belangrijkste overtredingen zijn het ontbreken van de risico-inventarisatie van ongewenst gedrag en/of het plan van aanpak, het ontbreken van een klachtenregeling en –commissie. Ook de training van leidinggevenden en werknemers schiet te kort.
- Uit de toegestuurde documenten en uit gesprekken met werkgevers en werknemers blijkt dat bij 3 van de 28 geïnspecteerde accountantskantoren sprake is van ongewenst gedrag. Het betreft vooral ongewenst gedrag van collega's of leidinggevenden. De overige kantoren geven aan dat er bij hen geen sprake is van ongewenst gedrag, maar hebben dat niet altijd goed in kaart gebracht. Er is geen specifieke aandacht voor discriminatie.
- Vertrouwenspersonen en klachtenregelingen zijn vaak gericht op de kwaliteit van de dienstverlening en niet altijd op ongewenst gedrag van werknemers en leidinggevenden onderling.
- Er wordt vaak niet gemeld omdat het incident te beperkt is of omdat werknemers niet weten waar ze het moeten melden of omdat ze bang zijn voor gevolgen voor hun carrière.

#### Oordeel ongewenst gedrag accountantskantoren:

- De Inspectie SZW vindt dat in het beleid ongewenst gedrag van de geïnspecteerde accountantskantoren nog veel basale elementen ontbreken, zoals een goede risico-inventarisatie en de voorlichting en training van werknemers en leidinggevenden.
- Omdat in een aantal organisaties een goede risico-inventarisatie, voorlichting en training ontbreekt kan het zijn dat de medewerkers en leidinggevenden de risico's op ongewenst gedrag binnen hun organisatie nog niet herkennen of erkennen.
- Om ongewenst gedrag te voorkomen moeten incidenten altijd veilig bespreekbaar zijn binnen de organisaties. Accountantskantoren moeten meer grip krijgen op het onbewust en soms ook bewuste ongewenst gedrag en discriminatie.