

Klant kwijt, hoera!

TOM NIEROP*



FOTO: MARIA BROUWER

In de top van de accountantsmarkt heerst onrust. Ernst & Young verliest ABN AMRO als klant. Fortis gaat kiezen tussen zijn huidige twee accountants: KPMG of PricewaterhouseCoopers. En ING, sinds 1991 gecontroleerd door KPMG en Ernst & Young, heeft gekozen voor Ernst & Young. Ach, 'you win some, you lose some', zegt men wel. Dat grote klanten wegvallen is dus niet zo vreemd. En ook niet zo erg, zou je zeggen. Want hoe vervelend het vanuit een oogpunt van omzet of status ook mag zijn, het geeft ook wat lucht. En die leek broodnodig, juist bij de grote kantoren. Al jarenlang worden we bestookt met verhalen over de krappe arbeidsmarkt en de moeite om goede mensen te vinden en te houden. Het regent campagnes en initiatieven om de instroom te verhogen, onder meer vanuit niet-financiële studierichtingen. Terecht, want uit het Accountancy Beloningsonderzoek, en ook uit andere publicaties, blijkt dat de werkdruk en de daarmee samenhangende misbalans tussen werk en privé bij (vooral) de grote kantoren de belangrijkste oorzaak is van het hoge personeelsverloop. Vooral op de middenniveaus. Er is eenvoudig te veel werk voor de beschikbare hoeveelheid mensen. De verhalen van baanwisselaars die een big four-kantoor verlieten (zie onze rubriek RA x 3) wijzen veelal in dezelfde richting: "Ik heb een prachtige tijd gehad bij kantoor x, maar de werkdruk werd me uiteindelijk toch te groot." Vanuit de kantoren zelf klinkt groot begrip voor die klachten. De balans tussen werk en privé is *hot*. Wie de verhalen leest en hoort over deeltijdmogelijkheden, vrouwvriendelijke cultuur en aandacht voor de werk-privébalans 'van onze mensen', springen de tranen van ontroering bijkans in de ogen. Je ziet de blije medewerkers bij wijze van spreken dartelend met hun kleine kinderen over de werkvloer gaan. Toch is de strijd nog allerminst gestreden, blijkt onder meer uit het jongste Accountancy Beloningsonderzoek. Vooral de zo begeerde vrouwelijke medewerkers - *diversity!* - houden het vaak voortijdig voor gezien. De huidige nervositeit rond het (potentiële) verlies aan klanten is vanuit dat oogpunt gezien dan ook ronduit merkwaardig. PwC-topman Jos Nijhuis verbaasde in dat opzicht nog het meest. In een recent interview met Het Financieel Dagblad meldde hij dat zijn kantoor om dreigend omzetverlies bij grote Nederlandse klanten op te vangen onder meer klanten zoekt in Duitsland. Acht Nederlandse partners zijn al betrokken bij opdrachten aldaar. En dan ga je toch twijfelen aan je waarnemingsvermogen. Hebben wij iets gemist? Is de arbeidskrapte zonder dat wij het hebben gemerkt plotseling verdampt? Hoe je het ook wendt of keert: het nadeel van omzetverlies weegt uiteindelijk blijkbaar zwaarder dan de potentiële verlichting van de werkdruk die daar als voordeel tegenover staat. En dat terwijl de omzetten van de big four jaarlijks met vijf tot tien procent stijgen, en er voor financiële zorgen dus echt geen aanleiding is. Ook de partnersalarissen klimmen nog altijd lekker omhoog, lekkerder zelfs dan die van de overige medewerkers. En toch nerveus. Is het vreemd dat dan zelfs bij een uiterst liberale waarnemer, zonder SP-sympathieën, de vraag rijst of er wellicht een verband bestaat tussen die zaken?

Noot

* hoofdredacteur
'de Accountant'