

Niet vrijlaten, maar loslaten

Nieuwint & Van Beek heeft het nieuwe werken al jaren omarmd. Eigenlijk wil Martin Noordzij - een van de partners in het Amsterdamse kantoor - er niet te lang bij stilstaan. Want er zijn meer prangende zaken die aandacht vragen. “We hebben hier de smaak van innovatie leren waarderen en kunnen niet meer zonder.”

TEKST NART WIELAARD | BEELD SIMONE VAN ES

Om maar direct een hardnekkig misverstand de wereld uit te helpen: het nieuwe werken is iets anders dan een vrijbrief voor ultieme vrijheid bieden aan je medewerkers. Want een kantoor dat inzet op telewerken en meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers zelf legt, moet er juist voor zorgen dat de werkrouines aan duidelijkheid niets te wensen overlaten. Noordzij: “Alleen als je werkomgeving volledig is gedigitaliseerd, werkt het concept. Dat geldt voor het dossier, maar bijvoorbeeld ook voor de agenda. Elke medewerker moet in de elektronische agenda ten allen tijde helder maken wat hij of zij doet. En een e-mail naar een extern (klant)adres kan alleen worden verzonden als is aangegeven bij welk dossier de e-mail hoort. Je moet de werkstromen volledig digitaliseren en daar op de thuislocatie ook de techniek voor bieden. Want ik moet er niet aan

denken als onze medewerkers op hun eigen laptop thuis allerlei werk gaan doen buiten het systeem om.”

SOCIALE LIJN

Het nieuwe werken is dus geen anarchistisch concept maar vraagt juist om strakke werkafspraken. Noordzij heeft al flink wat ervaring ermee opgedaan. In 2002 oriënteerde hij zich al op een volledig digitale werkomgeving en was daarmee bij de implementatie in 2003 zonder meer een pionier. Die digitalisering maakte het mogelijk om een grote mate van flexibilisering van arbeid door te voeren en dat was ten tijde van de destijds overspannen arbeidsmarkt een belangrijk argument voor het kantoor. “We vragen van mensen dat ze tussen de veertig en vijftig procent van hun tijd met hun collega's fysiek samenwerken, om te zorgen dat de sociale lijn behouden blijft. Dat geeft hen veel ruimte

om de eigen privé-wensen in te bouwen. Een van onze mensen verhuisde van Badhoevedorp naar Ede toen we het nieuwe werken invoerden. Dat was even schrikken, maar het blijkt wel te werken. Een ander woont hier bijna om de hoek maar heeft zorgtaken en kan zijn tijd nu op andere momenten invullen. Als management moet je outputgericht sturen - niet op aanwezigheid - en het vertrouwen geven aan je mensen. Niet vrijlaten, wel loslaten. Dat heeft ook bij mij wel even wat aanpassingsproblemen opgeleverd destijds, maar we zijn nu zeer tevreden. De efficiency is verhoogd en iedereen is tevreden.”

VOORSPRONG TIJDELIJK

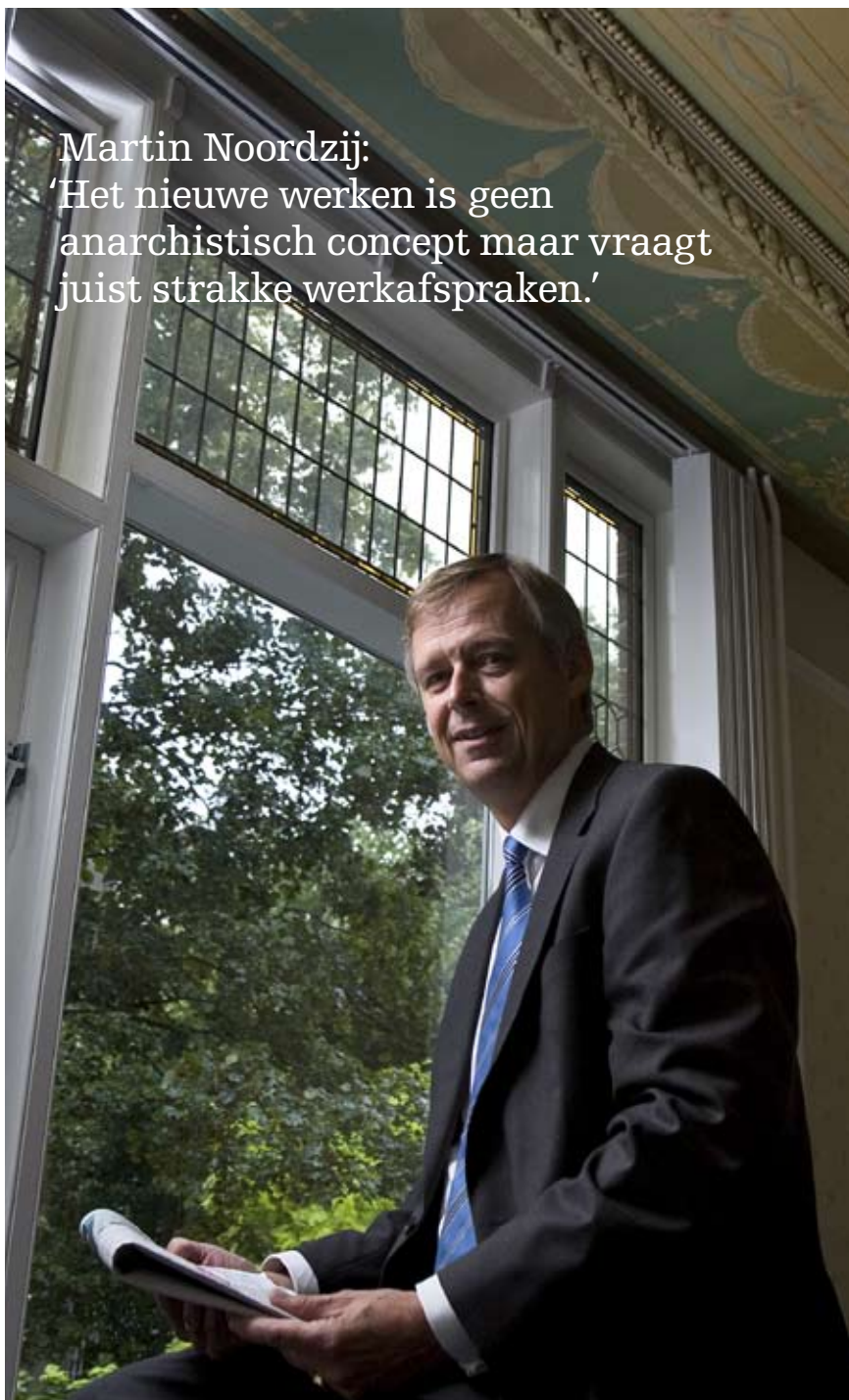
Het kantoor mag dan een van de trendsetters zijn op dit gebied, Noordzij weet dat de voorsprong door digitalisering van werkstromen - ook opengesteld via een portal voor klanten - de laatste jaren kleiner wordt nu dergelijke zaken 'uit de muur' kunnen worden aangeschaft. “We zijn wel voortdurend bezig om zaken te optimaliseren en steeds weer subtiele verbeteringen door te voeren voor onze klanten. Belangrijker dan het doorvoeren van dat soort subtiliteiten: door dat pionieren is er ook trots over het kantoor ontstaan bij de medewerkers, en innovatie is iets normaal geworden waar we voortdurend naar zoeken.”

EXTERNE PARTIJEN

Een van de problemen die Noordzij daarbij ervaart is dat de volgende fase van innovatie onvermijdelijk vraagt om samenwerking met externe partijen. En die blijken niet altijd even vernieuwend in hun houding. Zo ziet hij mogelijkheden om zijn klanten beter te wijzen op subsidiemogelijkheden: “We hebben een

‘Externe partijen blijken niet altijd even vernieuwend in hun houding.’

Martin Noordzij:
‘Het nieuwe werken is geen
anarchistisch concept maar vraagt
juist strakke werkafspraken.’



geavanceerd CRM-systeem waardoor we onze klanten goed kennen. En ik zou dat graag koppelen aan de informatie over

Serie ‘De Vernieuwer’

Dit artikel is de zesde in een serie portretten over innovatieve initiatieven in het accountantsberoep. Het ‘nieuwe’ kan zowel liggen op vakinhoudelijk gebied als op het terrein van technologie-toepassing, bedrijfsvoering, opvallende specialisaties of personeelsbeleid.

(wijzigingen in) subsidievoorwaarden. Zo schiet je niet met hagel als je informatie over subsidies biedt en voorkom je dat ondernemers veel geld kwijt zijn aan een subsidieadvies zonder dat het ze wat oplevert. Helaas zijn de aanbieders van die informatie daarop niet ingesteld.” Noordzij stoot zijn neus wel vaker als hij medewerking van andere partijen nodig heeft. Over soms verbluffend eenvoudige zaken: “Ik krijg het niet voor elkaar een bank zover te krijgen elektronische afschriften rechtstreeks aan ons te ver-

‘We halen mensen uit hun routine en dat is de beste manier om verandering op gang te brengen.’

schaffen, zoals dat vroeger kon met kopieën van papieren afschriften. De bank redeneert dat het de taak is van de ondernemer om die aan ons door te geven. Terwijl het zo eenvoudig zou zijn en je de ondernemer weer wat werk uit handen neemt.”

‘IEDEREEN COACH’

Op dergelijke momenten is Nieuwint & Van Beek te klein om als breekijzer in de markt te functioneren. Aan de andere kant ziet Noordzij overigens ook partijen die wel willen bewegen. “De Belastingdienst bijvoorbeeld. Het zou me niet verbazen als de Belastingdienst binnen afzienbare tijd informatie over ondernemingen ter beschikking gaat publiceren. Informatie die niet herleidbaar is naar de desbetreffende ondernemingen maar bijvoorbeeld op brancheniveau wel zeer waardevol in onze dienstverlening aan klanten.”

Aan de technologie zal het bij Nieuwint & Van Beek niet liggen. Maar ook Noordzij weet dat technologie - hoe essentieel ook - slechts gereedschap is en dat het de competenties van de medewerkers zelf zijn die uiteindelijk het verschil gaan maken. “Iedereen moet een coach worden, zich kunnen verplaatsen in de problematiek van de klant en - al dan niet met partijen in zijn netwerk - daar oplossingen voor vinden. Daar hebben wij ook nog stappen te zetten.”

BREEKIJZER

Een van de breekijzers voor verandering die het kantoor inzet: “We hebben afgesproken dat we op 1 mei 2012 klaar zijn met alle jaarrekeningen over 2011. Onze mensen krijgen dan tijd om zelf dingen op te pakken die passen in het plaatje van die verandering. Door zo expliciet naar die datum toe te werken, creëer je tijd voor andere dingen. We halen mensen uit hun routine en dat is de beste manier om verandering op gang te brengen.” □