

Een bedrijfsoverdracht bespreek je niet via het scherm

Thuiswerken is weer even de norm, door de snel oplopende besmettingscijfers. Gaan accountants straks terug naar kantoor, als de samenleving weer open is? "Honderd procent online werken kan wel, maar communiceren niet."

Het thuiswerken werd door demissionair premier Rutte tijdens een Kamerdebat over de snel oplopende besmettingen en het mogelijk te vroeg openen van de samenleving weer als norm gesteld. Tussendoor mochten ook accountants enkele weken proeven aan een terugkeer naar kantoor, zij het voor maximaal vijftig procent. Accountant.nl sprak een groot (Deloitte), middelgroot (216 Accountants) en klein (Van Lienden & Kooistra) kantoor over hun bevindingen. De uitkomst: accountants werken volledig digitaal, thuiswerken is een blijvertje en het kantoor gaat straks maar mondjesmaat weer open.



216 Accountants

"We hebben zeven kantoren door heel Nederland; van Zwolle tot aan Heerlen, van Den Haag tot aan Enschede", aldus Richard Smid, ceo van 216 Accountants. "Sinds vorig jaar maart hebben we volop de RIVM-richtlijnen gevolgd. Werk thuis, tenzij je niet anders kan. We werkten al volledig digitaal en hebben laptops, dus daarom ging de overgang vloeierend. We merken wel dat een groot deel van de medewerkers de behoefte heeft om weer naar kantoor te gaan."

'Grootste gemis was het persoonlijk kunnen sparren met een klant.'

Tijdens de korte periode waarin de maatregelen rondom thuiswerken werden losgelaten, werd bij 216 uitgegaan van vijftig procent thuiswerken en vijftig procent op kantoor. "Het is ook wel fijn dat we meer op kantoor zijn, want we werken in multidisciplinaire teams voor klanten", stelt Smid. "Dan is het handig dat je zaken die spelen bij een klant kunt afstemmen met elkaar. In plaats van continu achter MS Teams te zitten of te telefoneren. Dat werkt toch net iets minder fijn."

Productiviteit valt mee

"Het gros van onze klanten is overigens in de digitale communicatie tijdens de coronacrisis meegegaan. Een enkeling wilde toch nog langskomen en dat hebben we in een enkel geval gedaan als daar noodzaak toe was. De grootste barrière ervaar je als je wilt sparren met je klant. Dat blijkt online toch niet zo eenvoudig. Ik denk ook dat we wel wat omzet zijn misgelopen omdat we niet langs konden komen. Vaak kom je al pratend op een ander issue bij de onderneming en levert dat weer meer werk op. Ook is het lastiger voor junioren om senioren even aan de mouw te trekken als ze een vraag hebben. Maar al met al is de productiviteit van het thuiswerken me reuze meegevallen. Voor corona werkten we namelijk nog maar sporadisch thuis. Dus was het een grote verandering, maar wel één die we goed hebben weten te managen."

Binding terugkrijgen

Wat neemt 216 Accountants mee als lessen naar de toekomst? "We hebben beleid liggen waarin we uitgaan van maximaal twee dagen in de week thuiswerken. We vinden het belangrijk dat afstemming plaatsvindt op kantoor en we willen de binding met het bedrijf en de collega's op deze manier ook waarborgen. Sociale interacties met collega's en klanten zijn nu eenmaal belangrijk voor een accountantskantoor. Niet alleen om inhoudelijk te leren, maar ook voor

onderliggende afstemming en advies aan de klant. Om een goede adviseur te kunnen zijn, moet je wel *feeling* hebben met het bedrijf. We zijn samen met kantoorinrichter Ahrend aan het kijken of we, als gevolg van het vaker thuiswerken, ook de kantoren anders moeten inrichten. Ik verwacht dat we minder vierkante meters nodig gaan hebben en dat het kantoor meer de ontmoeting gaat faciliteren. De leaseauto is nog niet weg, maar we hebben in het mobiliteitsbudget wel een heel goed alternatief. Medewerkers kunnen dus tussen een leaseauto of mobiliteitsbudget kiezen."

Van Lienden & Kooistra

"Wij hebben twee vestigingen. Eén in Barneveld en één in Rhenen. We hebben ongeveer dertig medewerkers", vertelt Peter Kooistra, partner bij Van Lienden & Kooistra. "In maart 2020 gingen we in eerste instantie naar zo min mogelijk aanwezigheid op kantoor. Als maximum hadden we vier medewerkers per kantoor en maximaal één persoon per kamer. Over het algemeen ging de overgang prima. Ook omdat we al volledig digitaal werkten. Waar we wel tegenaan liepen was dat het lastiger is om minder ervaren collega's te helpen. Op een gegeven moment hebben we hen toch gevraagd naar kantoor te komen, zodat we ze beter konden begeleiden. Natuurlijk met inachtneming van de anderhalve meter. Na een aanvankelijk begin met klantenbesprekingen via MS Teams en telefoon, wilden klanten na enkele weken graag weer op kantoor komen. Logisch, want wij bedienen met name familiebedrijven. Om het zo te zeggen: een bedrijfsopvolging bespreek je niet gemakkelijk via het scherm. Daar wil je de lichaamstaal bij zien. Dat soort vertrouwelijke meetings hebben we dus in ruime kamers gehouden."

Eén dag op kantoor

Tijdens de periode van versoepeling werd bij Van Lienden & Kooistra "opgeschaald", met als stelregel thuisblijven als je klachten hebt en met inachtneming van de anderhalve meter. "Toen de samenleving weer wat openging, gingen wij ook mee. Van vier naar zes en naar negen medewerkers per kantoor. Dat kwam ook omdat meerdere van onze medewerkers het thuiswerken ging tegenstaan. Kantoren waren nog steeds niet volledig bezet, omdat gaandeweg het hybride werken is ontstaan."

'Het thuiswerken ging op een gegeven moment tegenstaan.'

Volgens Kooistra werden bewust geen harde regels gesteld aan het aantal dagen thuis of op kantoor, al was er wel een ondergrens van één dag per week op kantoor. "We willen bewaken dat we een bepaalde sociale cohesie op kantoor hebben. Maar uitgangspunt is dat medewerkers zelf het beste kunnen bepalen waar het het handigste is om aan de slag te gaan die dag. We vragen hen aan te geven waar ze zijn, zodat ze bereikbaar zijn. Ik merk wel dat collega's wisselend met thuiswerken omgaan. Sommigen zien thuiswerken absoluut niet meer zitten en willen graag vijf dagen op kantoor komen en bij anderen is gedeeltelijk thuiswerken juist gewenst."

Productiviteit hoger

"De productiviteit was tijdens de coronacrisis hoger. Maar dat was voor ons ook een signaal om in te grijpen en sommige collega's af te remmen. Als je thuiswerkt betekent dat niet dat je alleen maar met je werk bezig bent. Je kunt continu doorgaan, maar dat is niet gezond. We hebben daarom aangemoedigd om tijd te nemen voor ontspanning. Ga het gras maaien, ga een rondje wandelen of doe iets anders. Maandagochtend hebben we, via MS Teams, altijd een weekstart. Ook om de vinger aan de pols te houden. Hoe gaat het? Wie loopt over? En: wat zijn de leuke dingen die je hebt meegemaakt? Ik verwacht dat we in de kantoren meer ontmoetingsruimtes maken. We hebben over een eventuele nieuwe inrichting nog geen knoop doorgehakt. Wel willen we een ruimere kantine, zodat we er met meer collega's op anderhalve meter kunnen zijn. De coronacrisis maakte ons creatief. Normaal hebben we een nieuwjaarslunch, dus die zijn we als directie maar gaan bezorgen. Dat was erg leuk. Ook hebben we nog een keer fleecvesten cadeau gedaan. Als opwarmer als de thuiswerkplek te koud zou worden."

Thuiswerken is weer even de norm

Per 19 juli 2021 geldt vanuit het kabinet opnieuw het advies om thuis te werken, tenzij het echt niet anders kan. Ook bij thuiswerken moet de werkgever zorgen voor goede en veilige arbeidsomstandigheden ('zorgplicht'), aldus de [informatie](#) van de Rijksoverheid, al is dat wel "afhankelijk van wat redelijkerwijs gevraagd kan worden".

Deloitte

"We hebben veertien kantoren door heel Nederland en bijna zeventuizend medewerkers", aldus Petra Tito, *chief human resources officer* van Deloitte. "Natuurlijk zagen ook wij de crisis niet aankomen, maar we konden eigenlijk meteen al digitaal verder werken. Iedereen heeft een laptop, een mobiele telefoon en Deloitte biedt de technische faciliteiten om thuis te kunnen werken. De meest gelukkige beslissing was dat we een maand voor de eerste lockdown

besloten het aantal thuisconnecties te upgraden naar zeventuizend laptops. Toeval. In eerste instantie dachten we dat dat thuiswerken voor even zou zijn. Toen het structureler werd, zijn de chauffeurs van de raad van bestuur bureaustoelen en schermen gaan rondbrengen naar mensen die daaraan behoefte hadden. Nog iets later kwamen we met een thuiswerkplekbudget, zodat medewerkers zelf het één en ander konden kopen. Bijvoorbeeld een tweede computerscherm, omdat dat bij veel werkzaamheden handig is."

Al een band opgebouwd

Over de communicatie met klanten zegt Tito: "Alleen als het moest kwamen we bij klanten, bijvoorbeeld om de voorraad te tellen voor een accountantscontrole. We waren blij hoe klanten reageerden. Ook zij hadden echt iets van 'we komen samen deze crisis door'. Wel is het moeilijker om een informele band op te bouwen met nieuwe klanten via het scherm. Dat geldt eigenlijk ook voor collega's die in dienst kwamen bij ons tijdens corona. Hoe beter je elkaar kent, hoe prettiger je je bij een ander voelt. Je komt dan ook sneller tot de kern van zaken. We hebben geen aantal dagen op kantoor of thuis verplicht, want we vinden dat iets voor de teams om afspraken over te maken. We geven eigenlijk alleen mee het daar met je team over te hebben en de locatie af te stemmen op de werkzaamheden die je gaat doen die dag."

Maximaal drie dagen reserveren

"We hebben als groot bedrijf de luxe dat we digitale *onboardings*-programma's konden maken. Of bijvoorbeeld een virtuele tour door onze Maastoren in Rotterdam. Je wilt toch aan nieuwe medewerkers een indruk geven van waar ze werken. Momenteel is veertig procent van de werkplekken in onze kantoren beschikbaar. In een app kunnen medewerkers maximaal drie dagen per week een werkplek in één van de veertien kantoren reserveren."

'Langzamerhand spreken teams weer af op kantoor.'

"Langzamerhand spreken teams weer af op kantoor, maar nog wel altijd op anderhalve meter. Daar is een grote behoefte aan. We zijn aan het kijken wat het hybride werken doet voor de inrichting van het kantoor. Daar zijn we nog niet uit. Leaseauto's moeten in 2025 allemaal elektrisch zijn, maar dat heeft meer te maken met onze CO2-doelstelling dan met corona. We experimenteren met een mobiliteitsbudget. Als laatste verandering noem ik podcasts die we als leermiddel hebben ingezet. Dat was een groot succes. Een wandeling werd gecombineerd met leerstof. Daarnaast hadden we ook een hippe app, waarmee je kon afspreken met een Deloitte-collega om te gaan wandelen. Op basis van je postcode. Daar is duizenden keren gebruik van gemaakt. Erg leuk."

Online werken: moeten we het willen?

Tot slot de hamvraag aan de drie accountantskantoren: Kan het, honderd procent online werken als accountant? Smid: "Ja, voor de compliance-werkzaamheden wel, maar als je een goede adviseur wilt zijn voor je klant, dan niet. Bijna elk dorp in Nederland heeft wel een accountantskantoor en dat is niet voor niets zo. We bestaan bij de gratie van het persoonlijke contact." Kooistra: "Honderd procent online werken kan wel, maar communiceren niet. Als een vader of moeder besluit het bedrijf over te dragen, dan wil je dat niet via het scherm regelen. Je moet dan dat intensieve contact kunnen hebben." Tito: "Ja, het kan, maar moet je het altijd willen? Ik zie het werk van de toekomst op accountantskantoren meer hybride worden. Ontmoeten en meetings op kantoor. Besprekingen bij de klant. Concentratiewerkzaamheden thuis, met wellicht een aantal kleinere online overleggen."

'Ik zie het werk van de toekomst op accountantskantoren meer hybride worden.'

Als experiment maakte Deloitte een werkvloer met allerlei *hybrid working*-technologieën, aldus Tito. "In een grote vergaderruimte hangt bijvoorbeeld ook een *kingsize* scherm, zodat de mensen die via Zoom meedoen geen anonieme vlekjes onderin blijven. En een *virtual reality*-bril die je meeneemt naar een virtuele vergaderkamer met collega's. We willen slimmer worden in hybride werken. Zodat we niet alleen onszelf, maar ook klanten ermee kunnen helpen."

Deel dit artikel

f in  

Ronald Bruins is journalist.

GERELATEERD



NIEUWS | 14 oktober 2021

KPMG kritisch over aanpak coronacrisis door kabinet

KPMG is zeer kritisch over de aanpak van de coronacrisis door het kabinet in het afgelopen halfjaar. →



NIEUWS | 14 oktober 2021

Financiële leiders G20 steunen belastingplan

Ministers van Financiën van de grote G20-landen hebben ingestemd met het herzien van de vennootschapsbelasting wereldwijd. →



NIEUWS | 13 oktober 2021

'Meerderheid bedrijven heeft afspraken over hybride werken'

Tweederde van de bedrijven heeft inmiddels afspraken gemaakt met werknemers over het hybride werken. Bedrijven zeggen behoefte te hebben aan goede voorbeelden over... →



NIEUWS | 12 oktober 2021

Mondkapsjestichting Van Lienden schrapt onafhankelijke audit

De omstreden mondkapsjestichting Hulptroepen Alliantie blijkt de toezegging om een onafhankelijke audit te laten uitvoeren te hebben geschrappt zonder daar ruchtbaarheid... →



DISCUSSIE | Opinie | 11 oktober 2021

De accountant en zijn rol in de QR-maatschappij

QR-codes zijn inmiddels overal, niet alleen op een corona-app. Gaat de QR-code ook prominent zijn intreden doen in de accountancy? →