

## Marjan Heemskerk

Marjan Heemskerk werd blij verrast door een workshop over het geven van feedback; niet alleen bruikbaar voor studenten, maar ook binnen controleteams.

DISCUSSIE | Column | 25 november 2022

### Proactieve accountants geven effectieve feedback

Naast mijn werk voor *the happy financial* ben ik ook docent op Nyenrode. Ik begeleid onder andere master studenten bij het schrijven van hun scriptie op het gebied van auditing. Iedere periode hebben we met alle scriptiebegeleiders een zogenaamde *calibration workshop*. Hier bespreken we bijvoorbeeld de huidige status van het scriptietraject. Maar deze keer hadden we een gastspreker, dr. Renske de Kleijn, onderzoeker op het geven van feedback, die in het bijzonder sprak over feedback geven aan studenten tijdens het schrijven van hun scripties.

Heel eerlijk, ik was sceptisch. Want ik heb in ruim zes jaar al bijna honderd studenten begeleid. Wat kan ik nu nog leren op het gebied van feedback? Ik denk dat dit ook een beetje accountants-eigen is. We zijn redelijk overtuigd van onszelf. Gelukkig kwam ik daar binnen twee minuten op terug. Want deze bijeenkomst staat veruit bovenaan als een van de meest nuttige en interessante sinds lange tijd.

Want wat willen we allemaal in het onderwijs? Een proactieve student die geen vragen stelt als 'Ik weet niet wat ik moet doen?' of 'Is het genoeg zo?', maar zelf oplossingen en ideeën aandraagt. We hoorden tijdens de workshop van Renske de Kleijn dat onze manier van feedback geven bijdraagt aan deze proactieve houding.

#### Ook toepasbaar in de dagelijkse accountantspraktijk

Ik denk dat de tips die we hiervoor kregen ook van toepassing zijn op ons werk als accountant, tijdens het beoordelen van het werk van onze teamleden. Wat we namelijk in de begeleiding vaak doen is het document openen en dan vanaf bladzijde één gaan lezen. Onderweg zetten we opmerkingen en notities bij het stuk van de student. Terwijl Renske aangeeft dat we beter eerst het hele document globaal kunnen scannen, algemene opmerkingen maken en dan pas de diepte in gaan. Het doel hiervan is te voorkomen dat je als beoordelaar eigenlijk al het werk van de student doet. De student kan dan namelijk eenvoudig alle opmerkingen accepteren en tijdens een volgende bijeenkomst zeggen: "Ik heb toch al je opmerkingen opgevolgd, is het nu goed zo?" De beruchte '*accept all changes* student'. Het komt een leerproces niet ten goede als alle opmerkingen één voor één worden afgewerkt, zonder daadwerkelijk stil te staan bij het totale plaatje van het onderzoek.

Zo werkt het natuurlijk ook voor controledossiers. Een reviewer zet opmerkingen in het dossier en het teamlid werkt deze braaf af, in de veronderstelling dat het daarmee juist is. Maar is dat de beste manier om iemand iets te laten leren? Wat je wilt is dat studenten en teamleden zelf met mogelijke oplossingen komen. Zelf al hebben nagedacht over hoe ze het moeten aanpakken. En door ze alleen *review notes* te laten opvolgen bereik je dat niet.

#### Laat mensen niet zwemmen

Een tweede tip die we kregen, was om studenten niet te laten zwemmen. Stuur ze niet weg met vage concepten en ideeën. Ben aan de voorkant helder over de verwachtingen van hoe een scriptie eruit moet komen te zien. Dit kun je bijvoorbeeld doen door een aantal voorbeelden aan die voorkant te laten zien. Op die manier weet een student wat de verwachtingen zijn van een goede scriptie. Hiermee kunnen ze vervolgens zelf aan de slag.

Ditzelfde geldt natuurlijk ook voor teamleden in de accountancy. Want weten zij hoe een goed controledossier eruit ziet? Daar gaan we altijd maar vanuit, maar heeft iemand het ooit laten zien? Zonder direct alles te kopiëren-plakken vanuit eerdere jaren of van een andere klant?

Deze verwachtingen aan de voorkant helder uitspreken en goede afspraken maken, draagt bij aan de kwaliteit van de controledossiers én aan het leerproces van onze teamleden.

Ik ga mijn eigen manier van begeleiden in ieder geval verder aanscherpen naar aanleiding van deze workshop. Openstaan voor nieuwe ideeën en inzichten heeft me deze keer ook weer veel gebracht.

**Marjan Heemskerk is registeraccountant. Sinds 2016 blogt en vlogt ze als The Happy Financial over persoonlijke financiën en bespreekt thema's voor ondernemers in het mkb. Eerder werkte ze bij PwC, BDO en Witlox Van den Boomen.**