


OPINIE | 26 april 2017

Leren van klanten

 Leestijd van ongeveer 3 minuten 1 reactie

"Jullie klanten zijn beter georganiseerd dan jullie zelf." Ik zei het wat gekscherend tegen een bestuurder van een accountantsorganisatie. Niet omdat het voor honderd procent waar zal zijn, maar de opmerking was wel degelijk serieus bedoeld. Ik denk echt dat accountants, als het gaat om interne organisatie, van hun klanten kunnen leren.

Veel accountantskantoren hebben er mee te maken: stress. Het is piekseizoen en de druk op de accountants en medewerkers is enorm hoog. Het gemopper bij iedereen is dan ook niet van de lucht. Hoe kan het nou dat niemand lijkt te doen wat die zou moeten doen, dat controles niet worden afgerond, dat andere dingen worden gedaan dan gepland, dat de verkeerde dingen worden gedaan, dingen worden gedaan die niet nodig zijn, dat we steken laten vallen en niet scherp genoeg zijn, dat er geen knopen gehakt worden, geen prioriteiten gesteld, dat moeilijk wordt gedaan over overwerken? Ga zo maar door. En dan al snel de conclusie: het is net weer zo erg of nog erger dan vorig jaar. Alsof het een natuurverschijnsel is dat je overkomt. En dat is natuurlijk onzin. Bestuurders zijn aan zet: die moeten de verantwoordelijkheid nemen om verandering te brengen.

Want voor mij kan er maar één conclusie zijn: als mensen in je organisatie collectief niet doen wat je van ze verwacht, heb je je organisatie niet op orde. Punt. Dan maak je het blijkbaar iedereen van hoog tot laag onmogelijk om te presteren, hoe graag ze ook zouden willen. Want daar ligt het niet aan, is mijn observatie: iedereen die het vak instapt, wil het vak leren, wil zichzelf ontwikkelen, voelt zich verantwoordelijk voor zijn teams, zijn klanten, zijn kantoor en doet zijn best om het goed te doen. Maar dat is niet genoeg om het daadwerkelijk goed te laten lopen. Dat blijkt.

Er is meer voor nodig en daarom dat leren van klanten. Accountants willen ondernemers altijd van advies voorzien, maar andersom zou ook nuttig kunnen zijn. Wat zou een accountantskantoor kunnen leren van andere projectorganisaties, zoals een bouwbedrijf? Beide zetten professionals in om opdrachten uit te voeren die variëren in complexiteit, een bepaalde doorlooptijd en einddatum hebben en aan kwaliteitseisen moeten voldoen. Een bouwbedrijf is echter heel anders georganiseerd dan het traditionele accountantskantoor.

Dat traditionele accountantskantoor hanteert wat ik noem 'het schaap met de vijf poten-model'. Alle functies zijn in dezelfde lijn georganiseerd en zijn de verantwoordelijkheid van de partner. Een partner die vervolgens bepaalde werkzaamheden weer delegeert aan managers of controleleiders, zoals de planning, het maken van offertes, het voorbereiden van de facturering, het maken van het controleplan en de uitvoering van de controle etc. Er is binnen deze organisatie slechts één perspectief: net zo'n schaap met vijf poten worden als de huidige partners.

LAATSTE OPINIES

OPINIE | 13 september 2019

Innovatie in accountantsland

OPINIE | 11 september 2019

Waar dienen bedrijven voor?

OPINIE | 06 september 2019

Even een rekening openen

OPINIE | 03 september 2019

Risico's: lekker belangrijk?!

OPINIE | 29 augustus 2019

De toekomst is belangrijker dan het verleden

MEER OPINIES

Opleidingen



Verplichte PE 2019 voor openbaar accountant en accountant in business: fraude. Heeft u zich al ingeschreven? 

24 september 2019, Meerdere locaties, oa Molenhoek
€ 395.00 | PE 6
Auxilium adviesgroep



Inkomstenbelasting Rijksbegroting 2020 

26 september 2019, Van der Valk Hotel Vianen
€ 230.00 | PE 3
RB College

Bouwbedrijven zijn compleet anders georganiseerd dan een accountantskantoor. Ze zijn functioneel ingericht, met duidelijk onderscheid tussen directie, verkoop, projectleiding, calculatie, planning, werkvoorbereiding, uitvoering. Zou een accountantskantoor baat kunnen hebben bij meer scheiding in functies? Bij een apart bedrijfsbureau, met een professionele planning en projectbeheersing, met een controlevoorbereiding? Bij het loslaten van het traditionele organisatiemodel? Ik denk van wel, omdat al die functies dan professioneler zullen worden uitgevoerd en de organisatie beheersbaarder, maar ook toekomstbestendiger wordt.

Dat hoeft je niet met me eens te zijn, maar volgens mij is wel belangrijk om als bestuurders van accountantskantoren en binnen de sector na te denken over de wijze waarop je als kantoor en beroep bent georganiseerd. En of het niet anders en beter kan.

Waarom zou je je niet laten inspireren door die ondernemers die je al kent, waar je bewondering voor hebt omdat ze het zo goed voor elkaar hebben? Ga met ze in gesprek. Vraag ze hoe zij de zaken waar jij mee worstelt aanpakken. Wat kun jij van hen leren? Dat vraagt een heel ander perspectief op je klant: je komt niets brengen, maar iets halen. Dat zal voor beide kanten even wennen zijn, maar leuk en nuttig wordt het vast!

In deze serie vertelt Marianne van der Zijde, ex-toezichthouder bij de AFM, hoe zij naar de accountancy kijkt, met als doel te helpen jaarrekeningcontroles leuker en beter te maken.

Wat vindt u van deze opinie?

Reacties 

 79

 6

[Spelregels debat](#)

Deel dit artikel



Marianne van der Zijde

Marianne van der Zijde adviseert accountantsorganisaties en is voormalig hoofd toezicht kwaliteit accountantscontrole en verslaggeving van de AFM. →

[Lees alles van Marianne van der Zijde](#)


GERELATEERD



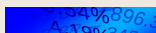
OPINIE | 27 juni 2019

Afleidingsmanoeuvres

Het zijn turbulente tijden voor het accountantsberoep, want de toekomst is onzeker. Het vertrouwen in het beroep is nog niet hersteld en de roep om maatregelen is groot. →

 x 15  68  51


Marianne van der Zijde



OPINIE | 08 mei 2019


Opleidingen
NBA

**Regiosessie
Belastingplan
2020**

31 oktober 2019, 
Diverse locaties
€ 295.00 | PE 4
NBA Opleidingen

Opleidingen
NBA

**Brexit. What's
Next?**

13 november 2019, 
Amsterdam
€ 250.00 | PE 4
NBA Opleidingen



Onbenutte verbetermogelijkheden

Met interesse heb ik de reacties gelezen die de Commissie Toekomst Accountancysector heeft ontvangen op haar openbare consultatie. →

🗨️ x 6 👍 23 🗨️ 31

Marianne van der Zijde



OPINIE | 24 april 2019

Uniforme materialiteit!

Nog een keer materialiteit? Ik heb er al vaker over geschreven. Dit keer is de aanleiding een artikel van Eva Eijkelenboom op de website van het MAB. Zij heeft onderzoek gedaan naar materialiteit in de uitgebreide controleverklaring bij beursvennootschappen. Dat geeft interessante nieuwe inzichten. →

🗨️ x 13 👍 55 🗨️ 60

Marianne van der Zijde



OPINIE | 10 april 2019

NBA: kapitein of speelbal?

"Veel meer dan bellen blazen voor de Bühne stelt het tot op de dag van vandaag allemaal niet voor." Dat zeggen Marco Moling en Guus Ham in een artikel op Accountancy Vanmorgen. →

🗨️ x 8 👍 99 🗨️ 15

Marianne van der Zijde



OPINIE | 27 maart 2019

Kwaliteitsontkenners

Met toenemende verbazing heb ik de opinie 'Beste Wopke' en de achterliggende brief aan minister Hoekstra van Antoinette Dijkhuizen gelezen. Zij stelt dat een weeffout in de accountancy een gezond toekomstperspectief in de weg staat. →

🗨️ x 28 👍 146 🗨️ 40

Marianne van der Zijde

Aanmelden nieuwsbrief

Ontvang elke werkdag (maandag t/m vrijdag) de laatste nieuwsberichten, opinies en artikelen in uw mailbox.

Bent u NBA-lid? Dan kunt u zich ook aanmelden via uw [ledenprofiel op MijnNBA.nl](#).



[browser](#) om een reCAPTCHA-uitdaging te ontvangen.

[Waarom gebeurt dit?](#)

[Privacy - Voorwaarden](#)

Uw e-mail adres

Aanmelden

Accountant is een uitgave van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

NBA

ACCOUNTANT.NL

[Home](#)

[Nieuws](#)

[Opinie](#)

[Carrière](#)

[Feiten en cijfers](#)

[Artikelen](#)

THEMA'S

[Aansprakelijkheid](#)

[Arbeidsrecht](#)

[Corporate governance](#)

[Externe verslaggeving](#)

[Fiscaal](#)

[Fraude in praktijk](#)

[Kantoormanagement](#)

[Mkb](#)

[Opleiding](#)

[Privacy](#)

[Samenstellen](#)

[Statistical auditing](#)

[Accountantsdag](#)

[Assurance](#)

[Dag van de Financial](#)

[Financiële instellingen](#)

[Flex-bv](#)

[ICT](#)

[Kwaliteit en toezicht](#)

[Ondernemingsrecht](#)

[Overheid](#)

[Professioneel-kritische instelling](#)

[SBR](#)

[Subsidies](#)

[Arbeidsmarkt](#)

[Beroep met toekomst](#)

[Derivaten](#)

[Financiering](#)

[Fraude en witwassen](#)

[Integrated reporting](#)

[Lerend vermogen](#)

[Onderzoek en wetenschap](#)

[Pensioen](#)

[Publiek belang](#)

[Semi-publieke sector](#)

[Van de Helpdesk](#)

Accountant maakt gebruik van cookies om de website te analyseren en te verbeteren en om advertenties te tonen. Door op 'akkoord' te klikken geeft u toestemming voor het gebruik van cookies. In de [cookieverklaring](#) vindt u meer informatie over het gebruik van [Twitter](#) cookies op deze site. [NBA.nl](#)

Akkoord