

Kollega's, kwaliteit en klanten

HOMME IDZERDA



FOTO: SIMONE VAN ES

'Volgens mij moet de meeste aandacht uitgaan naar het behoud van medewerkers.'

Binnen het accountantsberoep hebben we de vijf K's. Koffie halen, kopiëren, koffers dragen, kloteklussen en kop houden. Dit zou basiskennis moeten zijn voor iedereen, maar is de afgelopen jaren behoorlijk weggezaakt. Momenteel is dit besef, zoals veel andere zaken, bezig met een herintrede. Helaas voor de carrièrejagers blijven deze vijf K's op alle niveaus in de organisatie aanwezig. Alleen de onderlinge verhoudingen veranderen.

Binnen de accountancy is nog een aantal andere K's van belang. De drie K's van kollega's (mensen), kwaliteit en klanten. Voor een gezonde bedrijfsvoering zijn alle drie aspecten belangrijk. Zonder kollega's zijn de weken te kort om alle werkzaamheden te kunnen uitvoeren, zonder kwaliteit van de werkzaamheden is niemand geïnteresseerd in die werkzaamheden en zonder betalende klanten is niemand bereid de kwalitatief hoogstaande werkzaamheden uit te voeren. We hebben een tekort aan mensen. Te weinig studenten kiezen voor de studie tot accountant. Het aantal mensen dat binnen de kantoren te vroeg uitstroomt neemt toe. De behoefte aan het behoud van medewerkers wordt juist belangrijk. Vooral om de kwaliteit in stand te houden en te verhogen. De afgelopen jaren is, al dan niet onder druk van naderend toezicht, veel aandacht uitgegaan naar de kwaliteit van de werkzaamheden. Een te grote uitstroom zal leiden tot een vermindering van de operationele opleidingscapaciteiten binnen de organisatie en daarmee tot een verslechtering van de kwaliteit.

Hoewel sommige kantoren beweren dat de benodigde instroom is bereikt, zal dat zonder een gezond behoud van ervaren medewerkers niet voldoende zijn om aan de kwaliteitseisen te blijven voldoen. Om de drie K's in evenwicht te krijgen, moet volgens mij de meeste aandacht nu uitgaan naar het behoud van medewerkers. Toch komt het op mij over dat nog onevenredig veel aandacht uitgaat naar commercie.

In een ver studieverleden is mij eens uitgelegd dat een verband aanwezig is tussen de beschikbare capaciteit en de prijs die daarvoor gevraagd wordt. Een simpel principe van vraag en aanbod. Als accountants een tekort aan mensen hebben en dus een tekort aan capaciteit zou dat moeten leiden tot een stijging van de prijs van de werkzaamheden van de accountant. Het zal aan mij liggen, maar dan snap ik een aantal dingen niet. We hebben al een tekort aan accountants, de uitstroom van ervaren medewerkers ligt te hoog en toch accepteren kantoren klanten waar ze niet hun reguliere tarief weg kunnen zetten.

Zijn accountants dan toch minder commercieel dan ik dacht?