

Het busy season voor accountants zit er zo'n beetje op, al wordt dat seizoen elk jaar langer. Het was drukker dan ooit, met dank aan de pandemie. Opvallend tegelijk: het ziekteverzuim binnen accountantskantoren behoort tot de laagste van Nederland.

TEKST LIEUWE KOOPMANS BEELD SHUTTERSTOCK

Druk? Ja Ziek? Nee

Het is een regelmatig terugkerend onderwerp op nieuwssites en discussiefora voor accountants: de hoge werkdruk, zeker in het voorjaar in het jaarrekeningseizoen. Vooral jonge professionals zwengelden het debat hierover vaak aan. Jonge werknemers bij kantoren zouden 'op omvallen' staan door combinatie van studie, werk en privé. Daarnaast kwam de arbeidsinspectie van het ministerie van Sociale Zaken vorig jaar met een wat verontrustend rapport, waardoor het thema nog een keer stevig werd geagendeerd.

Verzuimpercentage zeer laag

Je zou denken, accountants en adviseurs zullen dan ook wel flink verzuimen, door *burn-out* of klachten als angst, depressiviteit en slapeloosheid. Niets is minder waar, zo blijkt uit verzuimcijfers van grote kantoren en van de sector als geheel. Gemiddeld schommelt het tussen de twee en drie procent, soms ietsje hoger. Bij kleine kantoren tot circa vijftien werknemers ligt het zelfs nog wat lager, aldus Perry Perdok, accountmanager bij arbodienst ArboNed, waar ongeveer vierhonderd kleine en middelgrote kantoren hun verzuimbegeleiding hebben ondergebracht. Het verzuimpercentage is daarmee aanzienlijk lager dan het algehele landelijk gemiddelde van 4,4 procent en zelfs uitstekend, als je het afzet tegen bijvoorbeeld de zorgsector en het onderwijs.

Ook het coronajaar 2020 liet geen fors oplopend verzuim zien. "Ons verzuim was vorig jaar licht hoger op 2,7 procent" geeft Marjolein Heijstraten, HR-directeur bij

Deloitte, aan. Bij Flynth daalde het verzuim zelfs vorig jaar naar 2,1 procent, stelt HR-directeur Jessica Odijk. "We zagen onder meer het kortdurend verzuim afnemen, iets wat waarschijnlijk samenhangt met het thuiswerken."

Medewerkers in de audit- en samenstelpraktijk, in elk geval bij de grote en middelgrote kantoren, verzuimen niet noemenswaardig meer dan hun collega's in de adviestak. Bij Deloitte ligt dit cijfer zelfs wat lager; bij Flynth is het iets hoger, maar niet significant. Ook bij Nationale-Nederlanden en ASR, twee inkomensverzekeraars waar claims voor verzuim binnenkomen, zijn er geen aanwijzingen dat RA's en AA's zich vaker of langer ziek zouden melden. En dat terwijl juist deze groep heeft te maken met piekbelasting. Een mogelijke verklaring is dat kantoren de afgelopen jaren zijn gaan schrappen in hun controleklantenbestand. Er zijn simpelweg te weinig accountants beschikbaar, terwijl de controle-eisen zijn toegenomen. Zo stelde EY in het transparantieverlag over 2019 onomwonden dat het terugdringen van overmatige werkdruk "in belangrijke mate is gerealiseerd door afscheid te nemen van controleklanten. Daartoe hebben we ons klantenbestand tegen het licht gehouden en gewogen op onder meer risico's, omvang en complexiteit, de mate van vergoeding van alle uren en onze beschikbare capaciteit".

Aandacht voor preventie

Deze drastische ingreep staat niet op zichzelf, maar maakt onderdeel uit van een breder beleid dat een aantal jaren geleden is ingezet en waar verzuimpreventie een belangrijk



uitgangspunt is. Dit wordt uitgedragen door de hele ‘verzuimketen’; van werkgevers tot arbodiensten, verzekeraars en adviesbedrijven op dit terrein. “We hebben op dit gebied echt een verdiepingsslag gemaakt”, legt Marjolein Heijstraten (Deloitte) uit. “Er is veel meer aandacht voor het welzijn van werknemers en het is intern ook veel meer geaccepteerd om het gesprek daarover te voeren. Dat wordt door leidinggevendenden gestimuleerd, omdat ze ook zelf zien dat het voor hun afdeling een positieve uitwerking heeft.” Waar een jaar of vijf, zes geleden de focus nog lag op lichamelijke vitaliteit, is de aandacht uitgebreid naar mentale fitheid. Dat lijkt een logisch gevolg van het feit dat een groot deel van het verzuim wordt veroorzaakt door psychische klachten.

Vaak is dat een combinatie van stress op het werk en spanning in de situatie thuis, stelt Igno Schings, directeur Collectieve inkomensverzekeringen bij Nationale-Nederlanden, met een marktaandeel van 25 procent een belangrijke speler in de accountantsbranche. “Denk aan mantelzorg voor je ouders, een ziek kind thuis of een scheiding. Je bent dan uit balans en dat uit zich onder meer in ziekmeldingen. Het is daarom zaak er op tijd bij te zijn.”

Het verzuimcijfer mag dan laag zijn in de zakelijke dienstverlening, toch kampt één op de zes werknemers met *burn-out*-achtige klachten, signaleert Bas van der Tuyn, werkzaam bij verzekeringsmakelaar Aon. “De preventieprogramma’s raken ook onderdelen van het leven van werknemers waar stress kan ontstaan. Je hebt het dan niet alleen over vitaliteit en aandacht voor ontspanning, maar ook voor zaken als loopbaanbegeleiding en financiële gezondheid.”

Veel grote en middelgrote accountantsorganisaties hebben inmiddels zo’n uitgebreid programma opgetuigd. Bij Flynth gebeurt dit bijvoorbeeld onder de noemer ‘duurzame inzetbaarheid’, bij Deloitte onder de term *well-being*.

Maar bij kleinere kantoren ligt dat anders, ziet Perry Perdok (ArboNed). Daar is vaak geen aparte HR-afdeling en heeft de dga soms onvoldoende kennis over verzuim en preventie. De arbodienst, die onder meer leden van SRA en Novak als klant heeft, wordt dan door de kantoordirecteuren ingeschakeld om te ondersteunen bij verzuimbegeleiding en bij de wettelijk verplichte risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). “Daarnaast doen we periodiek preventief medisch onderzoek en bieden open spreekuur voor werkenden met

Het verzuimpercentage is aanzienlijk lager dan het algehele landelijk gemiddelde.

PARTNERS KIEZEN VOOR AOV

Partners van accountantskantoren nemen binnen het verzuimgebeuren een aparte positie in. Ze zijn geen onderdeel van het verzuimbeleid van hun kantoor als geheel, maar verzekeren zich apart als ondernemer.

Volgens directeur Yoram Schwarz van NN-dochter Movir, een belangrijke speler in dit segment, gaat het vooral om partners van kleine en middelgrote kantoren. Grote en zeer grote kantoren hebben vaak een collectieve AOV-regeling voor de partners opgezet, om financiële zekerheid te bieden. Ook bij partners zijn psychische klachten een issue. Uit onderzoek van Movir bleek dat veel van hen kampen met een structureel te hoog stressniveau, thuis moeilijk kunnen ontspannen en slecht slapen. “Als je nog een laag dieper kijkt, zie je een enorme prestatiedruk, een verstoorde *work-life-balance*, conflicten met andere partners en zorgen over regeldruk in de branche”, aldus Schwarz. Accountants kunnen op de Movir-site een scan doen en zo zien hoe ze er zelf voor staan.

gezondheidsvragen in relatie tot hun werk. Zo voorkomen en beperken we verzuim.” Perdok benadrukt dat het verzuim bij kleine kantoren gemiddeld genomen laag ligt. “Sociale steun van collega’s en leidinggevende, verbondenheid en autonomie spelen daarbij een belangrijke rol.” Vorig jaar steeg het verzuim bij kleine kantoren licht, aldus Perdok. “We zagen wel dat het langdurend verzuim (langer dan zes weken) flink steeg door een toename van psychische klachten.”

Verzuimverzekering

Het lage verzuim kan echter niet voorkomen dat juist kleine kantoren zijn aangewezen op een verzuim- en andere inkomensverzekering, betoogt Igno Schings (Nationale-Nederlanden). “Het financiële risico voor een kleine werkgever is dan te groot. In een kantoor van tien werknemers betekent een ziekmelding van een werknemer al een verzuim van tien procent. Zeker wanneer dit verzuim lang duurt, kunnen de gevolgen enorm zijn.” Het percentage voor uitval langer dan twee jaar ligt bij accountants tegelijk laag, in vergelijking met het totale verzuimcijfer van twee tot drie procent. Dit komt mede doordat binnen de branche nauwelijks zogeheten ‘beroepsziekten’ voorkomen en bepaalde risico’s, zoals het werken op hoogte of het werken met gevaarlijke stoffen, niet aan de orde zijn.

Grote kantoren met meer dan 75 werknemers kunnen verzuim over het algemeen zelf opvangen, daar geldt de wet van de grote getallen, aldus Schings. Deloitte en Flynth geven aan dat ze het risico inderdaad zelf dragen. Jessica Odijk (Flynth): “Tot een paar jaar geleden hadden we wel een verzekering, maar door een andere aanpak is het risico zelf dragen nu een positieve *business case*. Meer aandacht voor preventie en een actieve houding van de case-managers geven dan de doorslag.” Zowel Flynth als Deloitte kiezen ervoor om financiële risico’s waarmee medewerkers op lange termijn te maken zouden kunnen krijgen wel te verzekeren. HR-directeur Marjolein Heijstraten: “Dan kun

Veruit het meeste verzuim is binnen enkele weken tot maanden weer weggewerkt.



je denken aan specifieke zaken als de WIA-hiaat- en WIA-excedent-verzekeringen. Daarmee kun je bij langdurige arbeidsongeschiktheid een te forse inkomsterugval voor werknemers voorkomen.”

Pro-actief

Veruit het meeste verzuim is binnen enkele weken tot maanden weer weggewerkt. Vergeleken met een aantal jaren geleden zijn we in de verzuimbegeleiding met de inzet van een casemanager veel pro-actiever, vindt Jessica Odijk (Flynth). “Vanaf de eerste verzuimdag gaat de casemanager met de zieke werknemer en de leidinggevende het gesprek aan wat er mogelijk aan de hand kan zijn. Op die manier kun je overbelasting, om wat voor reden dan ook, sneller herkennen en dus ook sneller een oplossing aanreiken. Bijvoorbeeld om een tijdje wat minder uren te werken. Daardoor voorkom je dat mensen helemaal uitvallen.”

Dat is ook het geval bij de kleine kantoren, ervaart Perry Perdok (ArboNed). “Onze klanten hebben altijd een vaste contactpersoon die werkt onder taakdelegatie van de bedrijfsarts. Wij werken veel met overeenkomsten waarin verzuimverzekeraar en werkgever afspreken dat we uiterlijk binnen vijf dagen persoonlijk contact hebben met een zieke werknemer.”

Behalve preventie en een actieve verzuimaanpak dragen waarschijnlijk ook de positieve ervaringen over het eigen

VITALITEIT

In Nederland staat vitaliteit bij liefst 89 procent van de werkgevers op de agenda, maar minder dan de helft heeft een aparte vitaliteitsstrategie.

Zes op de tien werkgevers denkt dat investeren in vitaliteit een positieve impact heeft op het verhogen van de medewerkers-tevredenheid, vier op de tien ziet eenzelfde positieve impact op het aantrekken van talent.

Dat blijkt uit de *2021 Global Wellbeing Survey*, uitgevoerd door Aon in samenwerking met Ipsos. In totaal werden 1.648 organisaties wereldwijd, waarvan 205 in Nederland, bevestigd op thema's rondom vitaliteit, aan de hand van vijf pijlers: financieel, emotioneel, sociaal, fysiek en professioneel. Het onderzoek is beschikbaar via aon.com.

beroep bij aan het lage aantal ziekmeldingen. Zo'n negentig procent van de accountants voelt zich sterk persoonlijk verbonden met het werk, aldus Bas van der Tuyn (Aon). “Verder zien we dat eenzelfde percentage zich veilig en zeker voelt op de eigen werkplek en dat ruim tachtig procent voldoende mogelijkheden heeft om zichzelf te ontwikkelen.” Ook Perry Perdok (ArboNed) ziet dat accountants positief zijn over hun werkplek. “Flexibele werktijden en kunnen thuiswerken dragen daar in belangrijke mate aan bij. Net als het krijgen van voldoende sociale steun van collega's en de werkgever.” ←