



Nieuwe Cultuurscan voor de samenstelpraktijk:

# Praktische handvatten om kwaliteit naar een hoger plan te tillen

Vanwege de nieuwe NVKS zal ook de samenstelpraktijk meer acht moeten slaan op een op kwaliteitsgerichte cultuur. Daarom heeft SRA speciaal voor dit segment een unieke variant van de succesvolle Cultuurscan ontwikkeld. Krol Wezenberg Accountants heeft deze als eerste SRA-kantoor uitgevoerd. “Ook voor een relatief klein kantoor als het onze heeft de Cultuurscan direct toegevoegde waarde.”

**D**e SRA-Cultuurscan voor de samenstelpraktijk is een op maat gemaakte variant van de al bestaande scan voor niet-OOB-accountantskantoren en geeft inzicht in de kwaliteit van het kantoor in brede zin. De scan meet op onderdelen als aansturing, ethisch bewustzijn & werkdruk, beloning, samenwerking en strategie van het kantoor. De bijbehorende vragenlijst sluit nauw aan bij de Nadere Voorschriften Kwaliteitssystemen (NVKS) die sinds 1 januari 2018 van toepassing zijn. Een uitstekende combinatie, vinden Dirk Krol en

Wilco Wezenberg. “De NVKS heeft ons ertoe aangezet om opnieuw bezig te gaan met ons handboek kwaliteit en onze kwaliteitsambitie”, aldus Wezenberg. “De Cultuurscan past als toetsinstrument uitstekend in dit traject. We weten nu waar we nog kunnen verbeteren en hoe we dat kunnen doen en achteraf kunnen we met een 1-meting toetsen of dit ook echt is gelukt.”

“Daar komt bij dat een op kwaliteit gerichte cultuur echt iets gezamenlijks is”, vult Krol aan. “De hele organisatie moet erachter

staan. Het is dan ook fijn om te zien dat al onze collega's betrokken zijn en de SRA-Cultuurscan hebben ingevuld. Een score van honderd procent; dat is bijzonder, ook al zijn we maar met een relatief kleine groep.”

## **Kritisch geluid**

De uitkomsten van de SRA-Cultuurscan hebben Krol en Wezenberg positief verrast. Het kantoor laat op een groot aantal onderdelen erg sterke scores zien en is al een heel eind op de goede weg, al is er uiteraard altijd ruimte voor verbetering. Uit de per-

Wilco Wezenberg en Dirk Krol

## De NVKS heeft ons ertoe aangezet om opnieuw bezig te gaan met ons handboek kwaliteit en onze kwaliteitsambitie

soonlijke toelichting van SRA blijkt dat, naast het onderdeel kwaliteit, ook het ethisch bewustzijn en de balans tussen werk en privé er op dit kantoor positief uitspringen. Niet zo verwonderlijk, want dit zijn punten die voor Krol en Wezenberg, allebei meer dan twintig jaar in het vak, zwaar wegen. “Ethisch bewustzijn zit in ons DNA”, aldus Krol. “We hebben een open cultuur en spreken uit wat we wel en niet acceptabel vinden, ook richting klanten. Als zij zich niet aan onze normen en waarden kunnen of willen houden, nemen we afscheid.”

De scanresultaten onderstrepen dat er bij Krol Wezenberg Accountants voldoende ruimte is voor een kritisch geluid en andere perspectieven. “Mijn ervaring is dat een ondernemer dit waardeert”, vertelt Wezenberg. “Ondernemers willen graag sparren en als accountant kun je deze rol prima invullen. Het is mooi om te zien dat onze medewerkers zich hier ook van bewust zijn, initiatief tonen en dit oppakken.”

### Meer sturing

De vrijheid en ruimte voor eigen initiatief zijn, tot verrassing van Krol en Wezenberg, echter te groot als het gaat om ontwikkelingsmogelijkheden. Medewerkers krijgen alle gelegenheid om opleidingen en cursussen te volgen, maar zouden hierin graag meer begeleiding zien, zo blijkt uit de SRA-scan. Wezenberg: “Onze collega’s hebben blijkbaar meer handvatten nodig om keuzes te maken. Ik had gehoopt en ook wel verwacht dat ze hierin iets meer zelfstandigheid zouden hebben, maar op dit onderdeel hebben ze dus een duwtje in de rug nodig.”

Wellicht vinden medewerkers het lastig om aan te geven dat ze op een bepaald vlak extra kennis of ervaring nodig hebben, speculeert Wezenberg. “Tegelijkertijd blijkt uit de scan dat medewerkers bij ons op kantoor open kunnen praten over eventuele fouten. Maar als het persoonlijk wordt, lijkt dat toch lastig. Daar gaan Dirk en ik zeker meer aandacht aan schenken. We willen onze

collega’s in elk geval een persoonlijk ontwikkelplan aanbieden waarin we samen keuzes maken.”

### Schouderklopje

Een tweede punt van aandacht is de beloningsstructuur. Het advies van SRA is om hier meer expliciet met medewerkers over in gesprek te gaan en te onderzoeken waar de minder hoge score (ten opzichte van de andere onderdelen in de scan) precies vandaan komt. Dit hoeft zeker niet om een geldelijke beloning te gaan, maar kan heel goed betrekking hebben op ‘softe’ factoren, zoals complimenten en waardering. Wezenberg herkent dit wel: “We zitten in de waan van de dag en vergeten soms hoe gemakkelijk het kan zijn om iemand een schouderklopje te geven. Dat is natuurlijk ook onderdeel van de beloning en daarvan moeten we ons meer bewust zijn.”

Gek genoeg is het dikwijls juist hun constante focus op kwaliteit die op dit onderdeel roet in het eten gooit, weten Krol en Wezenberg. Ze noemen een voorbeeld. “Als we een dossier reviewen dat een van onze collega’s heeft voorbereid, stuiten we wel eens op enkele punten die beter kunnen. Omdat we zo zijn gefocust op kwaliteit, benoemen we vooral die punten. Alle andere zaken die wel goed zijn verwerkt, zien we te veel als vanzelfsprekend en laten we onvermeld. Dit moeten we vaker wel doen en expliciet maken. Een belangrijk punt dat we met de hulp van onze collega’s kunnen oppakken.”

### Rendement

Opvallend is dat Krol Wezenberg Accountants zelfs op de onderdelen waarop het kantoor nog beter kan, relatief sterk scoort, afgezet tegen de gemiddelde resultaten die SRA in de controlepraktijk ziet. Bijzonder is ook dat medewerkers zonder uitzondering bevestigend antwoorden op de vragen of de leidinggevende oprecht is geïnteresseerd in kwaliteit en of er voldoende tijd is om een opdracht goed uit te voeren. Een heel fraai

resultaat, maar geen reden om nu maar tevreden achterover te leunen, vinden de beide naamgevers. Krol: “Zaken die al goed gaan, kunnen wellicht nog beter. Daarom gaan we sparren met SRA, op alle onderdelen. Om kwaliteit echt naar een hoger plan te tillen, moet je je kwetsbaar durven opstellen en je bewust worden van je blinde vlekken.”

Wezenberg concludeert: “Het is goed om een spiegel voorgehouden te krijgen, door SRA en door je eigen medewerkers. Het invullen van de SRA-Cultuurscan kost relatief weinig tijd en inspanning, maar het biedt meer dan voldoende houvast om een volgende stap te zetten. Dus ik raad samenstelpraktijken aan: ruk je even los van de waan van de dag en maak er tijd voor. Het levert je voor de lange termijn heel veel rendement op.”

### Meer informatie

Bent u geïnteresseerd in de SRA-Cultuurscan voor de samenstelpraktijk of wilt u meer informatie? Kijk op onze website [www.sra.nl/cultuurscan-samenstelpraktijk](http://www.sra.nl/cultuurscan-samenstelpraktijk) of neem contact op met Judith van der Hulst of Wilma Hosang, 030 656 60 60. 📍

### SRA-Cultuurscan controlepraktijk

Heeft u een gemengde of een controlepraktijk? En wilt u weten waar u nu staat? Dan kunt u gebruik maken van de 1-meting. Dit geeft u een goed vergelijk met uw eerdere 0-meting. Heeft u geen 0-meting gedaan, dan kan de 1-meting als 0-meting worden ingezet. Ga naar het dossier kwaliteit op [www.sra.nl/kwaliteit](http://www.sra.nl/kwaliteit) voor meer informatie.