

De klant blijft altijd koning

RSM Niehe Lancée Kooij is actief in accountancy en belastingadvies met diverse bedrijfskundige specialismes. Cora van Dijk (44) begon 25 jaar geleden als eerste vrouw bij het bedrijf. Vervolgens werd ze partner en vestigingsdirecteur in Utrecht. In hoeverre is Het Nieuwe Werken doorgedrongen in de wereld van de accountancy, een van oudsher typische mannenwereld?

‘Toen ik vijftien jaar geleden zwanger was,’ vertelt Cora, ‘werd er vergaderd over hoe men met mijn zwangerschapsverlof moest omgaan. Net na de bevalling van mijn zoon kreeg ik tegelijkertijd een bloemstuk en een overnamecontract van een cliënt toegestuurd, met de vraag of ik het diezelfde week nog kon beoordelen. Na een week ben ik met mijn zoon in de Maxi-Cosi naar kantoor gegaan. En terwijl de koffiedame met hem ging wandelen, woonde ik een vergadering over de overname bij. De klant blijft immers koning.’

Toen ze moeder werd ging Cora vier dagen werken. Met huishoudelijke hulp, oppas en opa en oma was dat prima te doen. De kinderen zijn nu 15 en 13, en nog steeds gaan werk en privé goed samen. ‘Nu ze zelfstandiger zijn, is het makkelijker geworden. Wel vaak ik ervoor dat ze niet teveel alleen thuis zijn, door mijn vergaderingen na reguliere kantoortijd.’

Pizza's

Het Nieuwe Werken heeft ervoor gezorgd dat ze vanuit huis of waar dan ook kan inloggen op de server. ‘We werken bij RSM Niehe Lancée Kooij met vertrouwelijke stukken,’ vertelt Cora, ‘dus de beveiliging is goed geregeld. Daarnaast is door de hoge automatiseringsgraad nagenoeg alle informatie online toegankelijk. Zowel voor de werknemers en in bepaalde gevallen ook voor de ondernemer zelf.’ Ze vervolgt: ‘Vroeger moest je een cliënt veelal tijdens kantooruren zien te bereiken, tegenwoordig kun je 24 uur per dag via mail met elkaar communiceren. Dat geeft niet alleen flexibiliteit voor onze medewerkers, maar biedt cliënten ook de mogelijkheid overdag met hun onderneming bezig te zijn, zonder hun normale activiteiten te verstoren. Ook voor onze internationale opdrachtgevers is Het Nieuwe Werken een uitkomst. Tijdsverschil is nauwelijks meer van invloed en de responstijd wordt steeds korter.’

‘Als werknemers van RSM Niehe Lancée Kooij vroeger moesten overwerken, bestelden ze pizza's op kantoor,’ herinnert Cora zich. ‘Tegenwoordig ga je gewoon naar huis om te eten en pak je 's avonds de laptop om het werk af te ronden. Overwerken gaat dus niet meer ten koste van je thuissituatie. Je ziet bij jongere mensen steeds meer balans tussen privé en werk. Ze kiezen ervoor om regelmatig thuis te zijn. Ik denk dat je als bedrijf hoe dan ook mee moet met die trend om medewerkers aan je te binden. Het hoort bij modern werkgeverschap. Het kan echter niet te ver doorslaan. Teamwork en training on the job zijn belangrijk in de accountancy en daarvoor moet je lijfelijk op de opdracht aanwezig zijn.’

Zichtbaar blijven

‘Ik heb nooit spijt gehad van het harde werken en doe het nog steeds met veel plezier. Ik denk niet dat ik een leukere of betere moeder was geweest als ik fulltime thuis was gebleven. Overigens heb ik alle respect voor een ieder die daarin andere keuzes maakt. Door Het Nieuwe Werken kan ik 's avonds of in het weekend dingen afmaken. Aan het eind van het weekend bereid ik de nieuwe werkweek voor, waardoor ik uiteindelijk alles beter kan combineren. Door die flexibiliteit kan ik er op belangrijke momenten voor de kinderen zijn.’ Toch is Het Nieuwe Werken niet altijd mogelijk. Cora: ‘In onze branche is het persoonlijke contact tussen de cliënt en onze accountants en fiscalisten van groot belang. Wij proberen als sparring-partner te acteren. Daarin zit onze toegevoegde waarde. Die binding ontstaat niet via mail en telefoon alleen. Je dient zichtbaar te blijven. Wel merken we dat jongere ondernemers eerder bepaalde zaken per mail en/of telefoon willen afhandelen. De houding van de cliënt verschuift dus ook langzaam richting Het Nieuwe Werken. Temeer als het de efficiency en daardoor ook het kostenaspect voor de cliënt ten goede komt.’

RSM Niehe Lancée Kooij



TEKST: ESTHER SMID FOTO: SEBASTIAAN WESTERWEL

Meer over RSM Niehe Lancée Kooij

Soort organisatie: Zakelijke dienstverlening
Aantal medewerkers: 250 verdeeld over 4 vestigingen (Alkmaar, Amsterdam, Haarlem en Utrecht)
Percentage mannelijke en vrouwelijke medewerkers: 60% mannen, 40% vrouwen, verdeling bij de 13 partners: 10 mannen en 3 vrouwen
Programma's: Accountancy Academy, interne coachingstrajecten
Netwerken: RSM Nederland en RSM International (het 6e accountants- en fiscalistennetwerk van de wereld); YEP (Young Entrepreneurs Program); diverse netwerken in de regio's
Contact: www.rsmniehelanceekooij.nl