

## ALGEMENE DIENST

EIGENZINNIG IN  
EEN OPEN CULTUUR

TEKST ERWIN BLATTER | FOTO'S ERIK DE BROUWER

*Een grafisch vormgeefster bij een accountantskantoor? Jazeker, wel in Eindhoven. Sanne werkt er onder anderen met de coördinator debiteurenadministratie, een recruiter en de information officer op de afdeling Algemene Dienst. Een gemêleerd en enthousiast gezelschap, zo blijkt. „Bij de Algemene Dienst voel je je even belangrijk als een accountant.”*

(VLNR) ARJEN VAN ZON, REGGIE MUTSERS  
LISETTE KOSTER EN SANNE SCHÖNBERGER

Het statement aan het begin van het gesprek is duidelijk: de vestiging in Eindhoven wijkt af van het gemiddelde accountantskantoor, qua werkzaamheden, qua persoonlijkheden. Dat stelt Arjen van Zon, information officer in Eindhoven. Hij zegt het met overtuiging. Pas een paar maanden is hij in dienst, maar op basis van zijn werkervaring bij eerdere werkgevers durft hij die stelling wel aan. Deze woensdagochtend zit hij aan tafel met grafisch vormgeefster Sanne Schönberger, recruiter Reggie Muters en coördinator debiteurenadministratie Lisette Koster. Gevieren maken zij deel uit van de afdeling Algemene Dienst van het hoofdkantoor van Crowe Foederer in Eindhoven. Die dienst, bestaande uit circa 35 collega's, ziet erop toe dat primaire processen binnen de organisatie worden gefaciliteerd en geoptimaliseerd. Ook worden er nieuwe bedrijfstakingen en dienstverlening ontwikkeld.

De Algemene Dienst is een bijzondere afdeling binnen het kantoor, zo blijkt uit de functies van de vier. Zij zijn immers geen accountants of fiscalisten. Maar toch, een grafisch ontwerper bij een accountancy-bedrijf? „Veel kantoren als het onze besteden grafisch werk uit, voor het uitwerken van een huisstijl of het laten maken van reclame-uitingen”, zegt Sanne (33). „Bij Foederer gebeurt dat dus niet. Ik maak bijvoorbeeld flyers voor het Foederer Talentenfonds en ik onderhoud de website. Ook maak ik displays en voorzie ik onze nieuwsbrieven en externe mailings van beeldmateriaal. Daarvoor heb ik een fotodatabank. En ik houd me natuurlijk aan het afgesproken kleurengebruik.”

#### Duidelijke eigen visie

Sannes functie illustreert de cultuur van eigenzinnigheid die Crowe Foederer kenmerkt: een gerenommeerd accountantskantoor, maar wel één met een duidelijke eigen visie en manier van werken. Dat komt in de cultuur van het bedrijf naar voren, is de ervaring van Arjen (44), werkzaam binnen het relatief nieuwe bedrijfs onderdeel data science. „Hier gaat het niet om status of positie, het gaat erom dat je je woord nakomt”, zegt hij. „Iedereen is makkelijk benaderbaar, er heerst hier een open cultuur. Daardoor heb ik iedereen in korte tijd goed leren kennen.

Het is ook een cultuur waarin je snel collega's leert kennen. Hiervóór heb ik voor grote bedrijven gewerkt waar zaken vaak heel formeel waren. Juist vanwege de vrijheid die ik hier krijg, heb ik voor Foederer gekozen. Je bent hier veel meer een ondernemer. Ik kan meer mijn eigen afdeling runnen, kan veel meer zelf de cultuur mee vormen.”

Binnen data science houdt hij zich bezig met het verbeteren van productie- of bedrijfsprocessen van Foederer-klanten aan de hand van zogenaamde big data van de bedrijven. Arjen: „We doen nu veel meer aan consultancy. Daarmee zijn we bijzonder in deze branche. Klanten krijgen nu nog meer ICT-dienstverlening bij ons dan voorheen. Dankzij big data kun je een probleem binnen een bedrijf veel beter identificeren en het daarna gericht aanpakken.”

#### Juiste mensen op juiste plek

Zijn specifieke functie wijkt weliswaar af van die van veel werknemers bij Crowe Foederer, de afdeling human resources (HR) ziet erop toe dat de juiste mensen op de juiste plaats terechtkomen. Als recruiter weet Reggie (23) daar uiteraard alles van. „Je moet wat dat betreft keuzes kunnen en durven maken”, zegt ze.

Een onderdeel van haar werk is het bezoeken van bedrijvenmarkten op hogescholen en universiteiten. „Daar zoeken we talent dat bij ons stage kan komen lopen of bij ons kan komen werken.” Maar competenties alleen zijn niet genoeg. „De kandidaat moet passen binnen de cultuur van het bedrijf.”

Makkelijk is haar werk niet, verzekert ze. „Je moet stevig in je schoenen staan; je moet ook nee kunnen zeggen. En je moet altijd goed kunnen beargumenteren waarom een kandidaat wel of niet past.”

Als er een match is, heeft dat ook te maken met het gevoel dat de kandidaat krijgt bij Foederer. „Veel mensen kiezen voor ons vanwege de familiale cultuur die hier heerst.” De niet-hiërarchische cultuur van Foederer draagt daar aan bij, meent Reggie. „Bij de Algemene Dienst voel je je even belangrijk als een accountant. Dat is fijn.” Arjen: „We hebben een mooie mengeling van collega's en achtergronden. Het is een bedrijf met begrip voor de verschillen tussen mensen. We brengen dingen anders dan anderen, niet dat hele directe.”



**HIER GAAT HET NIET OM STATUS OF POSITIE, HET GAAT EROM DAT JE JE WOORD NAKOMT**

ARJEN VAN ZON

Sanne: „En iedereen is hier gelijkwaardig.” Voor Lisette (49) was die bedrijfscultuur een verademing toen ze bijna vier jaar geleden bij Crowe Foederer kwam werken. „Hiervoor had ik een baan in verzekeringen, daar was het echt anders. Bij Foederer wordt naar je geluisterd, word je echt serieus genomen.”

En dat komt de sfeer blijkbaar ten goede, want die is tijdens het gesprek uitgelaten en familiair. Iedereen kent elkaar goed, spreekt vrijuit en enthousiast. Er wordt veel gegrapt en gelachen in deze vergaderkamer op de eerste verdieping. Hoewel hun functies heel verschillend zijn en ze niet allemaal bij elkaar in dezelfde kamer werken, wekt iedereen de indruk dat ze elkaar al jaren kennen. Sanne, zelf sinds 2012 werkzaam voor Crowe Foederer, kan dat prima verklaren. „Er zit veel overlap in de samenwerking. HR, marketing, vormgeving, commercie. We werken allemaal aan projecten waarin onze expertise samenkomt. Zo heb je veel met elkaar te maken en leer je elkaar goed kennen.”

Dat kan Lisette beamen. Als coördinator van de debiteurenadministratie heeft ze veel contact met diverse afdelingen op het kantoor in Eindhoven. „Dat maakt het leuk en divers.” Eén van haar voornaamste taken is coördineren wie welke werkzaamheden op zich neemt op haar afdeling. „Ik probeer er gewoon voor te zorgen dat alles soepel verloopt”, blijft ze bescheiden. Verder is ze veel bezig met facturatie. „Ook ik ben graag met cijfers bezig. Het uitpluiskwerk vind ik het leukst om te doen. Als er ergens een verschil is, moet ik dat uitzoeken. Daar kan ik me helemaal in vastbijten. Het is sowieso fijn als je dingen kunt verbeteren. Hoe kan iets sneller of efficiënter, en zo duidelijk en uniform mogelijk?”

#### GoodHabitz

Wat opvalt, is dat op de afdeling Algemene Dienst vooral veel vrouwen werken. Waarom dat zo is? „Wij zijn gewoon leuker”, grapt Sanne. „Nee, ik heb echt geen idee. Het is toeval, denk ik.”

Uiteindelijk komt ook die samenstelling neer op de juiste persoon op de juiste plek, weet ze. Maar daar houdt het niet mee op. Er wordt bij Foederer veel aan gedaan om iedereen zo goed mogelijk te laten functioneren. Zo is er een samenwerking met GoodHabitz. Medewerkers kunnen er kiezen uit online trainingen in bijvoorbeeld assertiviteit, gezond eten, professioneel leren werken met Excel, commercie en techniek, *to name just a few*. Lisette: „En: hoe kan ik me ontspannen na een stressvolle dag? Ook dat kun je leren.”

#### Trots

Omdat Crowe Foederer een middelgrote accountantsorganisatie is, heeft het de flexibiliteit die andere kantoren misschien niet altijd hebben. Dat heeft volgens de vier zeker zijn invloed op de bijzondere cultuur binnen het bedrijf die ook op de Algemene Dienst voelbaar is. Dat resulteert in één algemeen gevoel, weet Reggie. „Wij zijn trots op het bedrijf.”