



RUDOLF WINKENIJS EN WILFRED CASTRICUM

Thema's

Luisteren

Betrokken

Accountancy

Belastingadvies

Consultancy

RSM

'Het RSM-label is een sterk keurmerk'

Goed luisteren voor het beste resultaat

Bij RSM geloven ze heilig in goed luisteren. Dat leidt tot een hechte band met de klant en kwaliteit in de dienstverlening. Die aanpak wordt gewaardeerd; het bedrijf pakt de winst in de MT1000-verkiezing voor accountants. Wilfred Castricum, audit partner, en Rudolf Winkenijs, managing partner, geven een kijkje in de keuken.

RSM is een van oorsprong (1964) Engels samenwerkingsverband van accountants- en belastingadvieskantoren. Inmiddels opereert RSM via ruim 800 aangesloten kantoren met meer dan 43.000 medewerkers in 120 landen; een top 10-netwerk in de sector. Winkenijs legt de Dutch connection uit: "Drie Nederlandse kantoren: Niehe Lancée, Kooij + Partners en Wehrens Mennen & De Vries zijn meer dan tien jaar geleden een samenwerking aangegaan. Niehe Lancée sloot zich in 2001 aan bij het internationale RSM-netwerk; de andere twee kantoren volgden kort daarna. Regionaal en nationaal opereren is leuk, maar omdat klanten steeds internationaler worden, moet je global service bieden; daarom de keuze voor een internationaal netwerk. Sinds oktober 2015 acteren we wereldwijd onder de naam RSM. Dit is alleen mogelijk omdat RSM wereldwijd een

streng interne kwaliteitscontrole hanteert; het label is een sterk keurmerk. Alle landen in het wereldwijde netwerk afficheren zich nu als RSM. Groot pluspunt hiervan is dat we veel makkelijker op shortlists komen."

Trusted advisor

In Nederland heeft RSM elf kantoren en ruim 450 werknemers. Wilfred Castricum, audit partner en RSM-liason: "Onze focus ligt op de accountantspraktijk en fiscale werkzaamheden voor het middelgrote tot grote familiebedrijf. Daarnaast hebben we een groeiende sectie Corporate Finance voor overnames en fusies. En we bedienen private equity: direct bij de bedrijfsvoering betrokken investeerders. Wij praten altijd via korte lijnen met de beslisser, die ons ziet als zijn trusted advisor. Dat mondt uit in hechte relaties." Winkenijs vult aan: "Wij praktiseren ons vak vanuit zijn onderneming met de daarbij behorende kansen en risico's." Die directe klantrelatie zien Winkenijs en Castricum als grootste pluspunt: "Dat zit echt in ons DNA. Daarnaast is onze multidisciplinaire aanpak onderscheidend. Elke klant heeft een belastingadviseur en een accountant als aanspreekpunt." Een bijzondere setting, want de regels in Nederland zijn

streng en leiden tot risicomijdend gedrag van professionals. En daardoor tot een grotere afstand tot de klant. Een verkeerde keuze, volgens Castricum: "Je moet redeneren vanuit het risico van het bedrijf, niet vanuit het risico van je vakuitoefening. Dat beperkt de kwaliteit van de dienstverlening. Wij waarborgen de zelfstandigheid in de beroepsuitoefening van onze medewerkers. Als je dit goed regelt, kun je nog steeds je klant gezamenlijk bedienen. In een privaat bedrijf zit je continu met de afweging tussen ondernemingsbelang en dga-situatie."

Kwaliteit en Nyenrode

Kwaliteit en automatisering vormen een belangrijke pijler voor RSM. Winkenijs: "Om je te onderscheiden en te overleven moet je kwaliteit bieden. Daarom kozen we er indertijd voor om ons bij RSM aan te sluiten. De verdergaande automatisering van routinetaken als aangiftes en controlewerkzaamheden geeft ons extra tijd voor vakverdieping en vooral meer persoonlijk contact met de ondernemer. Die wil uiteindelijk ook gewoon met iemand kunnen praten, zijn uitdagingen tegen je aanhouden."

Kwaliteit komt ook uit een innige relatie met Nyenrode Business Universiteit. Winkenijs: "Wij hebben al een lange verbintenis met Nyenrode; veel medewerkers hebben daar hun opleiding gevolgd. Wij wilden dat contact verder uitbouwen. In oktober is overeengekomen dat wij de vacante leerstoel 'Familiebedrijf en bedrijfsoverdracht' gaan invullen. Die past perfect bij ons kantoor en gaan we als kapstok gebruiken voor permanente educatie en wetenschappelijke verdieping in de persoonlijke kwaliteit van onze mensen. Verder komt er een executive trainingsprogramma en gaat Nyenrode samen met ons, om het jaar, een onderzoek uitvoeren. Andersom geven wij Nyenrode-studenten koppeling met de directe praktijk en verzorgen we hun bachelor Tax course. Een echte wisselwerking, samengebracht in het RSM-Nyenrode Instituut."

Luisteren en begrijpen

Goed luisteren is ook een USP van RSM. Winkenijs: "Betrokkenheid bij de ondernemer, verwoord in onze slogan 'The power of being understood'. Dat is geen holle frase, bedacht door het netwerk: wij voeren het ook echt uit. Wij zijn oprecht geïnteresseerd in onze klant, zijn bedrijf, de persoon en zijn gezin. Wij zijn gefocust op het familiebedrijf en luisteren daardoor goed naar de ondernemers; we begrijpen ze."

Castricum: "Een bespreking ga je natuurlijk goed voorbereid in. Maar je moet ook flexibel genoeg zijn om het ineens over een ander onderwerp te hebben, bijvoorbeeld iets persoonlijks of wat er ook op dat moment voor de ondernemer belangrijk is. Dan zet je even de agenda opzij; die komt later wel. Als accountant of adviseur moet je je uiteindelijk druk maken om waar de klant zich druk om maakt."

