



Processen, relaties met de klant, ICT-infrastructuur, alles gaat op de schop

Dwingende noodzaak

Paul Groothengel

Online boekhouden. De WTA. Verplichte digitale communicatie met de Belastingdienst. Softwareleveranciers die over elkaar heen buitelen met de meest fantastische ICT-oplossingen. Het is nogal wat. De aanzwellende golf van veranderingen maakt in ieder geval één ding duidelijk: de relatie tussen de accountant en zijn klant gaat fundamenteel veranderen. Waarbij de accountantskantoren gedwongen worden hun eigen processen tegen het licht te houden.

IN ONS VORIGE nummer gaven softwareleveranciers hun visie op de afweging van accountants tussen een geïntegreerde software-oplossing en 'best-of-breed'. Accountancynieuws nodigde dit keer een gemêleerd gezelschap uit om te spreken over de toekomst van accountancy, in het licht van alle veranderingen die nu op de branche afkomen. De Rondetafeldiscussie werd geleid door Accountancynieuws-redactielid Fou-Khan Tsang en hoofdredacteur Frans Heitling.

Online boekhouden is duidelijk doorgebroken. Werkt dit als katalysator in de relatie tussen accountant en klant?

Philip Heinrich, Deloitte/Ctrl: 'Een aspect als online boekhouden kan zeker een katalysator zijn in een door de markt gewenste verandering in de relatie met de accountant. Maar de klant wil veel meer dan alleen maar online boekhouden. Online dienstverlening, het ontsluiten van relevante kennis en kunde, dát is waar de klant behoefte aan heeft. Uit diverse recente marktonderzoeken blijkt dat ook. Voor mij betekent het overigens dat die relatie met klanten niet wezenlijk verandert, alleen een andere vorm kan aannemen.

Online dienstverlening biedt de accountant op een eenvoudige manier de mogelijkheid de klant te allen tijde gericht van informatie te voorzien. Heel transparant. Online communicatie leidt tot een veel intensievere relatie met de klant, niet alleen digitaal. Juist ook meer contactmomenten per telefoon en meer klantbezoeken. Dat klinkt wellicht paradoxaal, maar in de praktijk werkt het wel zo is onze ervaring.'

Jan Jacobs, Reeleezee: 'Feit is dat veel accountantskantoren nu nog niet zijn ingericht op online dienstverlening en de gevolgen daarvan. Men heeft een vak geleerd en dat is accountancy. Er wordt nu gemakshalve geredeneerd dat accountants, door de doorbraak van online dienstverlening, meer moeten adviseren, meer moeten 'ondernemen met de ondernemer'. Dat zou de relatie sterk van aard doen veranderen. Maar hebben accountantskantoren, even afgezien van de Big Four, die competentie in huis? Ik denk het niet.'

Cees Schaap, Pro Management: 'Heb je het over online boekhouden, dan heb je het mijns inziens over een betere communicatie tussen de accoun-

tant en zijn klant. Je wisselt immers vaker en directer gegevens uit. Online boekhouden is een trend, maar accountants weten ondertussen niet hoe ze hun kantoor, hun processen daar vervolgens op moeten inrichten. Want die processen moet je nu wel beter regelen. De tijd dat accountants in het weekend omringd door dozen aan het archiveren slaan, is gelukkig voorbij. Daar wil men vanaf zijn. Maar archiveren is maar een klein onderdeel. Het gaat om het integreren van hun online dienstverlening in de processen; niemand weet hoe dat moet. Er komen telkens andere invloeden op accountants af, zoals XBRL. En die geven hen dan vaak weer aanleiding om beslissingen, denk aan de aanschaf van software, uit te stellen.'

Marcel Keizer, CaseWare: 'En als accountants online gaan, is dat nog steeds vaak omdat ze niet willen achterblijven bij hun vakbroeders. Ze kopen software in, maar hebben geen idee over hun eigen procesgang. Met als gevolg dat er vaak op een geldslurpende manier wordt geïnvesteerd. Wij, de leveranciers, bieden veel nieuwe tools aan, met telkens nieuwe kreten. De accountant hoort voor hem totaal nieuwe termen als workflow en XBRL, en roept op een gegeven moment: 'Stop maar, ik hoor wel als ik het echt nodig heb'. Niet verwonderlijk, maar het is natuurlijk wel doodzonde. En als je dan ergens software neerzet, vinden ze het vaak prach-

tig, maar blijkt de organisatie er in de praktijk nog lang niet klaar voor te zijn. En dan hoor je weer opmerkingen in de trant van 'Maar vroeger ging het zonder toch ook goed?'

Rob Elsinga, Microsoft: 'Ik ken de accountancypraktijk onvoldoende, maar ik hoor nu al veel over de processen bij accountantskantoren. Die processen zullen op zich toch niet zo uniek zijn? Ik denk dat veel andere dienstverleners ook met de vraag zitten hoe ze snel en betrouwbaar hun informatie kunnen vergaren. Wellicht ligt bij accountants de nadruk van oudsher nogal op het eind van het proces, het boekhouden.'

Fou-Khan Tsang, Exact: 'Dat proces, zeg maar van administratie tot elektronische aangifte van OB, IB en straks de loonbelasting, is inderdaad niet zo ingewikkeld. En dan is het eigenlijk veelzeggend dat een accountant nooit precies weet hoeveel verklaringen hij in een jaar heeft afgegeven. Een autodealer weet toch ook hoeveel auto's hij heeft verkocht?'

'De tijd dat accountants in het weekend omringd door dozen aan het archiveren slaan, is gelukkig voorbij'

Blijft de online relatie tussen klant en accountantskantoor op het huidige niveau of krijgt deze een grotere impact?

Frank Jonker, CreAim: 'Dat die impact zal toenemen, daar zijn we het denk ik allemaal wel over eens. Maar hier manifesteert zich een cultuurprobleem. Het punt is dat accountants kleine, zelfstandige professionals zijn, die op een gegeven moment met elkaar zijn gaan samenwerken in een kantoor. Hun zelfstandigheid en professionaliteit uiten zich in een zeer sterke klantgerichtheid. Ik heb jaren gewerkt als accountant. En ik weet uit ervaring dat iedere accountant vanaf de eerste dag krijgt ingeprent: sta altijd klaar voor jouw klant. Dat doen accountants dan ook, mede omdat ze daar op worden beoordeeld. Deze vergaande klantgerichtheid staat haaks op internet, dat nou eenmaal synoniem is voor massa, voor stan-

daardisering. Klantgerichtheid versus standaardisering via internet, die twee botsen nu gigantisch. En geen enkel accountantskantoor heeft daar al een antwoord op.'

Jacobs: 'Een sterke klantgerichtheid? Ik heb al heel wat accountancycongressen bezocht, en dan gaat het nooit over die klant. Het gaat altijd over de beroepsgroep zelf, valt me op.'

Marcel Jak, Diginotar: 'De relatie tussen klant en accountant zou zich, als gevolg van de digitalisering, moeten verdiepen, maar het probleem is dat de middelgrote en kleinere accountantskantoren op het gebied van software weinig tot geen deskundigheid in huis hebben. Ze kennen een paar systemen en pakketten, en adviseren die dus aan al hun klanten. Ze hebben niet de kracht c.q. de mankracht, om zelf te vernieuwen. Kantoren moeten meer naar hun eigen processen kijken om vernieuwing mogelijk te maken. Daardoor blijven hun klanten achter. Overigens is dit bij de grote kantoren beter georganiseerd. Daar zie je deze inefficiency dan ook niet of nauwelijks.'

Wat zijn de gevolgen van deze inefficiency?

Schaap: 'Dat deze simpelweg betaald wordt door de klant.'

Keizer: 'Je ziet ook een marktbeveging waarbij steeds meer prijsvechters ontstaan. Accountants die voor een fixed price werken, wat hen dwingt tot een zo efficiënt mogelijke manier van werken.'

Jacobs: 'Ongeacht of je nou wel of niet efficiënt werkt, je kunt als accountantskantoor niet om deze IT-processen heen. Je zult mee moeten, anders ben je out of business.'

Jak: 'Opmerkelijk vind ik de inhaalrace die ik nu toch bij veel kantoren zie. Neem de elektronische handtekening onder de jaarrekening. Die dwingt accountants na te denken over veilig, elektronisch archiveren, over de tekenbevoegdheid binnen het kantoor en als vanzelf over technische bijkomstigheden als 'hoe zet ik elektronisch een handtekening?'. Door deze te scannen? Afijn, zo zie je dat ook de kleinere kantoren toch mee moeten en dat daar ook meer acceptatie ontstaat.'



Frank Jonker

Directeur CreAim

'Klantgerichtheid versus standaardisering via internet, die twee botsen nu gigantisch.'



Jan Jacobs

Oprichter en directeur Reelezee

'Feit is dat veel accountantskantoren nu nog niet ingericht zijn op online dienstverlening en de gevolgen daarvan.'



Fou-Khan Tsang

*Redactielid Accountancynieuws
en Directeur Accountancy Exact*

'Het is eigenlijk veelzeggend dat accountantskantoren vandaag de dag niet precies weten hoeveel verklaringen zij in een jaar afgegeven.'



Philip Heinrich

Partner Deloitte/Ctrl

'Er komt nu vanuit de overheid veel op de accountants af, maar dat leidt niet noodzakelijkerwijs tot innovatie, wel tot standaardisatie.'



Cees Schaap

Oprichter en directeur Pro Management

'Online boekhouden is een trend, maar accountants weten niet hoe ze hun processen daar vervolgens op moeten inrichten.'

Zal het beroep van de accountant met de komst van de WTA veranderen?

Heinrich: 'De branche zal verder professionaliseren als gevolg van deze nieuwe regelgeving. De kleine kantoren die vooral bestaan door bepaalde standaardwerkzaamheden tegen een concurrerende prijs te verrichten, zullen, als ze niet innoveren, snel verdwenen zijn.'

Schaap: 'Welnee, dat zie ik niet gebeuren. Er zal wel een sterke scheiding komen tussen de controlerend accountant enerzijds en de adviserend accountant anderzijds. Waarbij ik me afvraag hoe kleinere kantoren die slag moeten maken.'

Keizer: 'Die verdere scheiding van rollen komt er inderdaad aan, denk ik. Binnen kantoren zullen accountants meer informatie met elkaar moeten delen. De jurist en de fiscalist zullen samen moeten nadenken over de processen binnen hun organisatie. En ik verwacht ook, met al de nieuwe eisen die de WTA met zich meebrengt, dat de beroepsorganisaties als het NIVRA en de SRA waarborgen zullen afgeven voor die leden die hun processen op orde hebben.'

Schaap: 'Het grote probleem is dat de beroepsorganisaties helemaal geen uitspraken willen doen over het gereedschap dat kantoren nodig hebben voor de normen en de regels van de WTA. Veel kleinere kantoren zijn nu hard bezig om, soms handmatig, om aan de eisen van de WTA te voldoen. Waarbij ze niet weten of ze wel op de goede weg zitten.'

Jacobs: 'De WTA ademt een sfeer van goed huisvaderschap. Met de belofte 'aan te sluiten op de bestaande beroepspraktijk van de accountant'. Nou, als ik zoek op de sites van het NIVRA of de NOvAA, dan kom ik op gebied van ICT erg weinig informatie tegen. Hooguit iets over virussen en over de vraag of je al dan niet pdf-bestandjes moet gebruiken.'

Keizer: 'Veel kantoren willen tijdig goed geëquipeerd zijn. Wij ontwikkelen nu, op initiatief van een aantal landelijk opererende accountantskantoren, workflowtools om zo te kunnen voldoen aan de WTA.'

Elsinga: 'Dat past in een bredere trend, waarbij steeds meer organisaties in staat zijn om zelf hun workflow in te richten, waarbij ze met een steeds grotere mate van standaardisatie data bijeen kunnen brengen. We staan wat dit punt betreft aan de vooravond van een nieuw tijdperk.'

Jacobs: 'Toch blijf ik het gek vinden dat de accountancy zich tot nu toe altijd aan normering heeft weten te onttrekken. In de auto-industrie is er voor alles wel een norm. En ik kan nergens een stopcontact kopen zónder KEMA-keur.'

'Toch blijf ik het gek vinden dat de accountancy zich tot nu toe altijd aan normering heeft weten te onttrekken'

Tsang: 'Dat is een van de dilemma's van het vak. De accountant werkt 'namens het maatschappelijk verkeer'. Maar wat betekent dat concreet? De buitenwereld heeft daar een heel ander beeld van dan de accountant. En zo'n WTA gaat dat ook echt niet oplossen. Want de WTA gaat niet zozeer over regels, maar vooral over richtlijnen. Ik ben geschrokken van de AFM, die eerst heel precies regels wilde geven, maar nu aangeeft meer richting interpretatie te gaan. En dan krijg je statements als: 'Het bestuur van de maatschap moet zorgdragen voor een bedrijfscultuur waarin kwaliteit belangrijk is'. Tja, wat is dat precies, wat moeten we daarmee? Al met al zullen de verklaringen van de accountants straks alleen maar langer worden. Maar laten we niet vergeten, uiteindelijk is en blijft de ondernemer natuurlijk wel verantwoordelijk voor deugdelijke cijfers.'

Zullen de WTA en andere nieuwe regelgeving online dienstverlening een impuls geven?

Jacobs: 'Zeker, het zal gewilder worden. Want online zit je voor het gevoel dichter bij je accountant, en dat zal veel ondernemers aanspreken. Overigens zijn het geen overheden, maar de grote softwarepartijen, zoals Microsoft, IBM en Sun, die de maat aangeven. Zij bepalen de mogelijkheden van de software. Ik vraag me trouwens wel af, als



Rob Elsinga

Business Group Lead Information Worker, Microsoft

'Veel andere dienstverleners zitten ook met de vraag hoe ze snel en betrouwbaar hun informatie kunnen vergaren.'



Marcel Jak

Consultant Diginotar

'Kantoren moeten meer naar hun eigen processen kijken om vernieuwing mogelijk te maken.'



Marcel Keizer

Relationshipmanager CaseWare

'Veel kantoren willen tijdig goed geëquipeerd zijn. Op initiatief van een aantal landelijk opererende accountantskantoren ontwikkelen wij nu workflowtools om kantoren zo te kunnen laten voldoen aan de WTA.'

die accountant de hele week online mee kan kijken, schep je dan geen verwachtingspatroon dat hij niet elke week even checkt of je als ondernemer niet iets raars doet? En zou hij daar op aangesproken kunnen worden?'

Schaap: 'De klant mag dat nou juist verwachten van zijn accountant. Dat is het voordeel van online dienstverlening. Uiteraard houdt de klant de verantwoordelijkheid om de zaken goed bij te houden en deugdelijk aan te bieden.'

Elsinga: 'Over de mate van terugkoppeling zullen partijen afspraken moeten maken. Wat de klant vooral mag verwachten van online dienstverlening van zijn accountant, is de ontsluiting van meer managementinformatie. Waardoor hij sneller kan reageren op de markt en beter inzicht krijgt in hetgeen er in zijn bedrijf gaande is. Zo zou het moeten zijn.'

Heinrich: 'Als je een online relatie met elkaar aangaat, zal die klant zeker meer van zijn accountant verwachten. Wat er ook formeel wordt afgesproken. Hij verwacht dat zijn accountant iets roept als er wat te roepen valt. Met de invoering van de WTA heeft dat overigens niet veel te maken.'

Tsang: 'Wij kijken met u mee, daar krijg ik de kriebels van. Dan creëer je toch een schijnveiligheid? De accountant loopt dan altijd het risico dat hij eerder had moeten reageren.'

Jonker: 'We moeten niet vergeten dat er een trend is dat mensen steeds meer zelf willen doen. Het selfservice concept is met de komst van internet overal doorgebroken. Ook in onze wereld zie je dat veel klanten steeds meer zelf willen doen, te beginnen bij de boekhouding. Online dienstverlening zal die trend alleen maar versterken. Dat betekent heel veel voor de accountant. Vroeger bepaalde hij wanneer een klant aangifte deed, wanneer de klant een rapport kreeg, et cetera. Dat verdwijnt nu, de klant neemt steeds meer de regie.'

Jacobs: 'Interessant, je hebt het eigenlijk over de demystificering van de accountant. Zoals we dat ook hebben gezien bij het reisbureau. Nu boeken we onze reisjes toch gewoon zelf via internet?'

Tsang: 'Veel accountants denken dat het zo'n vaart niet zal lopen. Met die

minachting moeten ze enorm oppassen. Onderschat je klanten nooit, want binnen een jaar kennen ze het kunstje, en hebben ze je niet meer nodig.'

Veel accountantskantoren en hun klanten worden nu gedwongen te moderniseren, denk aan de elektronische aangifte. Is wet- en regelgeving het enige middel om de accountantsbranche tot innovatie en procesverbetering te laten komen?

Jacobs: 'De digitalisering die de overheid, via de Belastingdienst, doorvoert, kan je zien als een mooi en efficiënt staaltje industriebeleid. Er wordt altijd veel gevit op die overheid, maar ze zorgt hiermee indirect wel voor een flinke innovatiegolf. Een formuliertje opsturen kan niet meer, alles moet via internet. Zo dwingt de overheid deze hele tak van dienstverlening mee te surfen op de trend. Waarbij de echte innovatie vooral is weggelegd voor de grotere kantoren.'

Keizer: 'Mijn ervaring is dat juist accountantskantoren met pakweg twintig man soms erg innovatief kunnen zijn. Die zijn flexibel en kunnen snel beslissen. Ongeacht wet- en regelgeving van de overheid.'

Heinrich: 'Er komt nu vanuit de overheid veel op de accountants af, maar dat leidt niet noodzakelijkerwijs tot innovatie. Hooguit zal de verplichte digitalisering leiden tot meer standaardisatie van processen. Maar dat noem ik nog geen innovatie. Innovatie wordt gedreven vanuit de veranderende behoeften van de klant, de markt. Niet vanuit de wet- en regelgeving in ieder geval.'

Schaap: 'Het punt is, wat de overheid ook doet, dat de huidige generatie leidinggevendenden die mentale omslag nog moet maken. Vergis je niet, dat is een grote groep, die het nog een paar jaar zonder kleerscheuren wil uitzingen. Begin je over innoveren en procesverbetering, dan zeggen ze dat het toch altijd goed gegaan is? En dat is ook zo. Alleen, met de huidige mogelijkheden van technologie kan het allemaal een stuk beter. Over een paar jaar zullen jongere accountants de stokjes overnemen in de bestuurskamers, en dan kan het snel gaan.' **An**