

Internetboekhouden: nog lange weg te gaan

Digitale accountant



MKB

Op papier en beeldscherm oogt het allemaal perfect. Internetboekhouden (liever: internetaccountancy of digitale dienstverlening) 'is het helemaal'. Het zal zijn plaats zeker krijgen, maar de vraag is hoe, wanneer en voor wie. De weg is nog lang, de markt diffuus, de vraag kleiner dan wordt gedacht, en het aanbod onoverzichtelijk groot en veranderlijk. Een industrie-in-ontwikkeling, waarvan het einddoel nog niet eenduidig is.

PETER VAN RIETSCHOTEN

Veel vormen van traditionele dienstverlening moeten plaats maken voor ICT-varianten. Postorderbedrijf Wehkamp realiseert nu bijvoorbeeld meer dan vijftig procent van zijn omzet via internetbestellingen. Verder raakt de traditionele journalistiek door internet in hoog tempo haar monopoliepositie kwijt, en hebben de lucratieve dagbladpagina's met contactadvertenties het grotendeels moeten afleggen tegen internetdating. Dit leidt natuurlijk tot de vraag in hoeverre de traditionele accountant onder invloed van het fenomeen internetboekhouden zal gaan (of al bezig is) te verdwijnen, of op zijn minst ingrijpend veranderen. Een inventarisatie van de stand van zaken levert wel meer inzicht op, maar geen eenduidig antwoord. Het wordt al gauw duidelijk dat een duidelijke begripsomschrijving wordt bemoeilijkt door een markt die volop in ontwik-

keling is en ook qua structuur en ordening zonder overdrijving 'diffuus' kan worden genoemd.

Breed toepassingsgebied

Tonny Dirx is senior consultant bij Full-Finance Consultants en heeft diverse onderzoeken verricht naar informatievoorziening en automatisering. Zij adviseert onder meer accountantskantoren bij de (strategische) inrichting en uitvoering van hun ICT-projecten. Onder internetboekhouden verstaat zij 'het door meer gebruikers op afstand via internet, op huurbasis gebruikmaken van financiële softwarepakketten, waarbij accountant en ondernemer toegang hebben tot dezelfde gegevens en administratie'. De gegevens worden daarbij eenmalig aan de bron vast- ►



Gerard Bottemanne (GBNED):
'Het is niet zozeer de efficiency-
winst waarnaar wordt gestreefd,
maar vooral het creëren of
uitbouwen van de adviesrelaties.'



Hans Coppens
(PricewaterhouseCoopers):
'Wij gaan niet gericht en met
een eigen infrastructuur
internetboekhouden aanbieden.
Wij blijven accountants.'

FOTO: CORBIS

**Hans Akerboom
(Arenthals Grant Thornton):**
**‘Het zijn vooral nieuwe
cliënten. Het omzetten van
bestaande relaties kost
meer tijd en inspanning.’**

gelegd en gedeeld. Juist door het brede (en snel groeiende) toepassingsgebied van ‘internetboekhouden’ is Dirx het met vele anderen eens dat het beter is te spreken over ‘online c.q. digitale dienstverlening’.

Hype voorbij

“We zijn de hype nu wel voorbij en hebben te maken met veel meer dan alleen online boekhouden.”

Het gaat nu ook om bijvoorbeeld de administratie en het management van salarissen, digitale aangiften en periodieke rapportages. En ook meer en meer om de accountant die als adviseur met de ondernemer ‘meekijkt’ en adviezen geeft. En dat zal de komende jaren volgens Dirx wel kenmerkend worden voor de digitale dienstverlening: de accountant blijft weliswaar gewoon de accountant, maar heeft meer hulpmiddelen om efficiënter zijn (controle)werk en advisering uit te voeren, omdat hij sneller meer informatie en inzicht heeft in de administratie van zijn cliënt.

Uitbouwen adviesrelatie

Deze mening wordt gedeeld door Gerard Bottemanne van GBNED, een onafhankelijk onderzoeksbureau voor financiële software. “Meer controle en advies online, dat is inderdaad dé toekomst van de accountantskantoren.” Volgens hem zijn met name de grote kantoren bezig ‘via internetboekhouden

Waarborging

In lijn met een industrie-in-ontwikkeling zijn op het punt van continuïteit, betrouwbaarheid en garantiestelling inmiddels de eerste initiatieven ontwikkeld, maar zijn er ook nog veel open einden. Sinds enige tijd bestaat de Stichting Continuïteit Internetboekhouden, die in het geval van (gedwongen) bedrijfsbeëindiging van een provider of softwareleverancier bijspringt als een waarborgfonds. Het ASP-Forum is inmiddels al meerdere jaren actief en kent naast werkgroepen voor ASP in de zorg, logistiek, retail en sinds kort een werkgroep die zich specifiek richt op internetboekhouden. Er schijnen andere belangengroeperingen in oprichting te zijn. Diverse softwarepakketten zijn door onafhankelijke partijen geaudit, maar lang niet allemaal. Eenduidigheid is er niet. SRA certificeert pakketten, maar geeft niet aan welke normen daarbij worden gehanteerd. NOvAA en NIVRA beraden zich op hun positie en stellen zich vooralsnog op het standpunt dat conflicten een zaak zijn van de Raad van Tucht.

Uitbesteden of niet

De fysieke plaats van de software (server) kan verschillen: bij de softwareleverancier, bij gespecialiseerde providers of bij de accountant zelf.

Men kan kiezen voor een *application service provider* die bepaalde toepassingen online beschikbaar stelt aan accountantskantoren en hun cliënten, meestal via een portal; beheer en de infrastructuur worden met andere kantoren gedeeld, dus dat levert doorgaans kostenvoordeel op. Voor kleinere kantoren is dit een interessante oplossing. Deloitte is in deze baanbrekend bezig door zijn infrastructuur onder een *white label* aan te bieden aan andere accountants.

Men kan ook kiezen voor een hosting-partij waar een of meer servers met toepassingen en data worden ondergebracht. Op basis van *service level agreements* (SLA's) wordt afgesproken welke taken de hosting provider uitvoert en welk beheer de gebruiker zelf (op afstand) uitvoert. De server(s) en toepassingen zijn meestal eigendom van de ondernemer.

Het voordeel hiervan voor de ondernemer (cliënt) is dat de servers kunnen worden verplaatst naar een andere hosting-partij of het eigen (hoofd)kantoor.

posities te zoeken op het veld van de digitale dienstverlening’. Het is derhalve niet zozeer de efficiency-winst door de ICT waarnaar wordt gestreefd, maar vooral het creëren of uitbouwen van de adviesrelaties met ondernemers. Bottemanne: “Het begon met het uitwisselen van informatie tussen cliënt en accountant via diskettes. Zeg maar het uitwisselen van gegevens op basis van de klassieke financiële pakketten. De volgende stap was het aanbieden door de accountant aan zijn cliënten van (beperkte) toegang tot de klassieke (Windows-)toepassingen via een terminal server. In feite kan dit niet als internetboekhouden worden beschouwd. De derde stap wel. Het internetboekhouden van vandaag de dag gaat om toepassingen die specifiek zijn gemaakt om via internet te kunnen samenwerken. Dit samenwerken tussen accountant en cliënt gaat verder dan alleen op afstand mutaties laten invoeren door cliënten en informatie raadplegen. Zo moet ook worden gedacht aan het online goedkeuren van een

Theo Wijnhof (Borrie & Co.):
**‘De vraag vanuit de cliënten
is nog gering. Als het
allemaal wat meer wordt,
nemen we wellicht een
eigen server.’**

aangifte omzetbelasting door de cliënt, voordat die elektronisch wordt verzonden aan de belastingdienst, of het online beschikbaar stellen van rapporten door de accountant. Dan hebben we het dus feitelijk over online dienstverlening, met een sterk uitgroeiend werkterrein.”

Verschillende meningen

Een van de (grote) kantoren die actief zijn met digitale dienstverlening is Deloitte. Daarbij wordt ook de eis voor de cliënt hoog gelegd (volgens sommigen te hoog): wie over twee jaar

Software

In Nederland zijn nu circa tweehonderd financiële softwarepakketten verkrijgbaar (met ten minste grootboek, debiteuren en crediteuren). Het overgrote deel is web-enabled te gebruiken. Het aantal webbased-pakketten is nog klein, hooguit tien, maar zal de komende twee jaar sterk groeien.

Voor webbased-pakketten is een pc met een internetverbinding en webbrowser voldoende. De ondernemer kan een gebruikerslicentie afsluiten bij de leverancier en de accountant toegang verlenen tot zijn administratie, of de accountant verzorgt zelf de licentie en factureert aan de ondernemer. In dat geval is de accountant feitelijk zelf *application service provider*. Het voordeel is dat de accountant meerdere online-diensten kan aanbieden aan een klant. Deze heeft dan niets te maken met de softwareleverancier, maar is wel meer gebonden aan zijn accountant.

Bij web-enabled-pakketten wordt via internet, met behulp van een hulpprogramma (terminal server) toegang verleend tot de bestaande (Windows-)applicatie. Doorgaans gaat het om bestaande financiële softwarepakketten die geschikt zijn gemaakt voor online-gebruik. Communicatie vindt plaats via een telefoonlijn met decoder, of via een (draadloze) internet-verbinding (kabel of adsl). Kadel en adsl zijn goedkoper, maar uit oogpunt van beveiliging verdient een telefoonverbinding echter weer de voorkeur.

Inmiddels zijn er ook toepassingen op de markt die een combinatie vormen van webbased en een bestaande toepassing.

Webbased-pakketten

- Join Account
- Kleisteen
- Unit 4 Webfinancials
- Exact online
- Twinfield
- Reelezee
- Yob
- iMuis online

Web-enabled-pakketten

- Exact Software
- Navision
- Unit 4 Agresso
- AFAS
- Quadrant
- SnelStart
- Muis Software
- AccountView

niet online kan boekhouden, zal naar een andere accountant moeten overstappen. Deloitte-vennoot Philip Heinrich: "Van onze mkb-klanten werken er nu al ruim tienduizend met de online applicaties. In twee tot drie jaar willen we al onze klanten online hebben. Omdat we vinden dat we alleen zo optimaal kunnen samenwerken. We hebben het over een geschatte efficiency-winst van dertig procent, met name voor de klant zelf. Ons hoofddoel is uitbouw van de adviesrol - simpel gezegd: adviesuren genereren."

Deloitte doet zelf de hosting van dit ctrl-platform en de daarin begrepen online applicaties, vertelt Heinrich. Volgens hem gaat het om "een zeer beveiligde omgeving".

De meningen over de wenselijkheid van het staan van servers bij accountants lopen overigens uiteen. Zo heeft Dirkx in het algemeen duidelijke bezwaren tegen deze situatie, waarbij server bij de accountant staat en de accountant dus feitelijk optreedt als hosting-partij. "De beveiliging is in dergelijke opstel-

**Tonny Dirkx
(Full•Finance Consultants):**
**'Het zou mij niets verbazen
als minder dan vijf procent
van de ondernemingen
de boekhouding via
internet doet.'**

lingen vaak heel moeilijk en dus onvoldoende. Daarnaast: de accountant als provider kan tot branchevervaging leiden. Waar ligt de grens tussen technisch hulpmiddel en commercieel doel? Denk ook goed na over continuïteit en aansprakelijkheid."

'Commodity'

Wie naar aanleiding van de aanpak van Deloitte denkt dat alle grote kantoren zo werken, vergist zich. PricewaterhouseCoopers bijvoorbeeld

Kosten

Het maken van prijsvergelijkingen is momenteel ondoenlijk. Reden is met name de complexiteit van de aanbodstructuur, en het feit dat de prijsstellingen voortdurend worden aangepast. Als vuistregel kan worden gehanteerd dat een ondernemer met een providing-abonnement (bij hetzij een *application service provider*, hetzij de eigen accountant) van circa veertig euro per maand al een heel eind komt.

Doorgaans betaalt of de ondernemer of de accountant 'het volle pond' en kan de ander gratis of tegen geringe vergoeding meekijken. Andere relatie- en contractvormen met bijbehorende prijzen zijn ook mogelijk. Duidelijk is dat een accountantskantoor dat met een eigen server digitale dienstverlening wil gaan aanbieden, minstens enkele duizenden euro's zal moeten investeren in hardware en beveiligingsmaatregelen.

heeft een andere opvatting over de rol van de 'virtuele' accountant. Ruud Möhlmann en Hans Coppens stellen expliciet dat PwC accountant is en geen *application service provider* of softwareleverancier. "Wij gaan derhalve niet gericht en met een eigen infrastructuur internetboekhouden aanbieden. Wij hechten er sterk aan om de scheiding tussen die werkvelden duidelijk overeind te houden. We geven wel advies, kunnen wel doorverwijzen. Maar een cliënt die wil internetboekhouden wordt voor het technische deel klant bij een provider. Let wel: wij blijven natuurlijk wel gewoon zijn accountant! Indien nodig loggen wij op zijn systeem in. Overigens staan we natuurlijk positief tegenover de digitale dienstverlening en helpen we cliënten zowel inhoudelijk als met capaciteitsvraagstukken. Maar we blijven accountants. De toegevoegde waarde zit 'm wat ons betreft in advies en benchmarking. Compliance wordt een commodity, ook omdat het hele online verhaal, net zoals pinnen, van bijzonderheid terugzakt naar 'de norm'. En normdiensten hebben geen toegevoegde waarde."

Kat uit de boom

Waar opvattingen en benaderingen duidelijk van elkaar verschillen, zal er ook wel een 'gulden middenweg' zijn. Arenthals Grant Thornton zoekt voorzichtig zijn weg op een markt die volgens dit kantoor grote potentie heeft. Directeur Hans Akerboom: "Wij zijn ►

Internetboekhouden: wel of niet doen?

Voordelen (voor klant)

- betrouwbaar, snel
- flexibel, telewerken
- geen initiële investeringen, maar abonnementen
- gemakkelijk gebruik via webbrowser
- altijd de laatste software-versies
- accountant kan (als adviseur meekijken)
- geen transformatiefouten
- geen wachttijden
- meer actuele en tussentijdse informatie

Nadelen (voor klant)

- grotere afhankelijkheid van externe partijen
- niet per definitie goedkoper
- niet per definitie toegevoegde waarde
- lang niet altijd maatwerk mogelijk
- beschikbaarheid en kwetsbaarheid verbindingen

eind 2004 begonnen met het aanbieden van internetboekhouden. Onze server staat bij een hosting provider. We bieden inmiddels een brede dienstverlening aan, van het simpele kas-, bank- en giroverkeer tot allerlei complexe subadministraties. Zowel kleine als grote cliënten maken daar gebruik van. Dit zijn vooral nieuwe cliënten, die gekomen zijn vanwege onze digitale dienstverlening. Het omzetten van bestaande relaties kost wat meer tijd en inspanning.”

Akerboom ziet in de markt overigens een

Sjoerd van der Molen
(Noordelijke Accountantsunie):
‘Ondernemers die administratie als een noodzaak kwaad zien, zullen van internetboekhouden veel profijt hebben.’

grote vraag naar meer duidelijkheid en doorzichtigheid. Daar zouden de beroepsorganisaties wel wat meer aan mogen doen, meent hij. “De kat wordt nog uit de boom gekeken. Maar los daarvan: de ontwikkelingen kunnen de komende jaren stormachtig zijn, als de digitale dienstverlening zich uitbreidt en niet alleen beperkt tot het internetboekhouden.”

Geen gemeengoed

Ondanks alle hype- en hosannah-geluiden is het gebruik van internetboekhouden c.q. digitale dienstverlening nog bepaald geen gemeengoed. Consultant Dirkx schat dat van de grotere accountantskantoren (meer dan vijftig medewerkers) de helft zich bezighoudt

met digitale dienstverlening en van de kleinere kantoren circa 25 procent. “Maar die cijfers zeggen niets over het klantgebruik”, benadrukt ze. “Het zou mij niets verbazen als minder dan vijf procent van de ondernemingen de boekhouding via internet doet. Nemen we de werkzaamheden voor bijvoorbeeld de salarisadministratie en de elektronische aangiften erbij, dan komen we misschien uit op tien procent.” De algehele indruk is dat de grote ondernemingen nog niet veel gebruikmaken van internetboekhouden, met name omdat ze zelf geavanceerde applicaties hebben. Maar naarmate de pakketten beter worden en er ook meer en meer pakketten webbased (zie kader ‘Software’) worden, zal het gat tussen self-providing en online gaan kleiner worden. Dat geldt ook voor de accountantskantoren. De kleinere zullen eerder naar een provider gaan dan de grotere. En de *do or don’t*-beslissing hangt ook van de technische integratie af, op welke platforms wil men actief zijn, welke taken en systemen wil men aanbieden.

Zzp’ers

Momenteel lijkt de primaire doelgroep voor internetboekhouden c.q. digitale dienstverlening met name te bestaan uit zzp’ers (zelfstandigen zonder personeel), franchiseorganisaties en ‘alles wat zit tussen volledig zelf doen en de traditionele schoenendoos-administratie’. En volgens onderzoeker Bottemanne van GBNED is het nog maar de vraag of de mkb-ondernemer en masse zal overstappen naar internetboekhouden. “Het hangt vaak van het accountantskantoor af. Biedt een kantoor het aan, dan komt het gebruik er wel. Maar veel mkb’ers doen al wel zelf, en zijn niet echt geïnteresseerd in al die informatie die met ICT mogelijk is. Een bezoekje van meneer de accountant met een tip wordt wellicht meer gewaardeerd.”

Bepaalde branches

Een willekeurige ‘greep’ uit mkb-accountantskantoren lijkt het bovenstaande te bevestigen. Theo Wijnhof van Borrie & Co Accountants zegt: “We zijn een echt mkb-kantoor met vier vestigingen en 125 medewerkers. We zijn met internetboekhouden bezig, we kunnen immers niet bij de markt achterblijven. We zitten op de server van een softwareleverancier, met een pakket. De vraag vanuit de cliënten is nog gering. Als het allemaal wat meer wordt, nemen we wellicht een eigen server.”

Marcel Klep (eenpitter):
‘Internetboekhouden zal voor bepaalde beroepsgroepen en branches wel zinvol zijn, maar voor andere niet.’

Marcel Klep is zelfstandig registeraccountant in Rotterdam. Over internetboekhouden heeft hij “maar kort na te denken om te besluiten het niet te doen”. Cruciaal in zijn dienstverlening is de persoonlijke communicatie, zegt hij. “Ik heb een praktijk met vooral vrije beroepers, zelfstandige dienstverleners. Internetboekhouden heeft voor hen weinig toegevoegde waarde. Naar de cliënt toegaan, daar hebben zij en ik veel meer aan. Dan kan ik ten minste zelf vaststellen wat er aan de hand is. Ik denk dat internetboekhouden voor bepaalde beroepsgroepen en branches wel zinvol zal zijn, maar voor andere niet. Het zal zo’n vaart niet lopen.”



Samenstelopdrachten

De Noordelijke Accountantsunie (veertien vestigingen, driehonderd medewerkers) biedt per 1 januari 2006 wel digitale dienstverlening aan. Van de enkele duizenden klanten zijn er nu vier 'aan het internetboekhouden' en enkele staan op het punt dat te gaan doen, vertelt Sjoerd van der Molen. "We zijn er dus net mee begonnen. We doen het niet in eigen beheer, dat heeft alles met de investeringen te maken. Waarom we ermee zijn gestart? Enerzijds om de ontwikkelingen in de markt bij te houden, anderzijds omdat de vraag vanuit de cliënten langzaam maar zeker begint toe te nemen. Wij denken dat internetboekhouden wat betreft de samenstelopdrachten

een sterke groei gaat doormaken en wat betreft de controleopdrachten minder. Ondernemers die de administratie als een noodzakelijk kwaad zien, zullen van internetboekhouden veel profijt kunnen hebben."

Nieuwe werkvelden

Dirkx vindt het van belang dat accountants zich bewust zijn van het feit dat de digitale dienstverlening voor hen allerlei nieuwe werkvelden creëert. "Er komt meer tijd voor control, voor advies, voor monitoring. Het overnemen van cijfers zal afnemen, deze worden immers eenmalig vastgelegd. Het uitwisselen van diskettes, overtypen van cijfers of terugzetten van back-ups is niet meer nodig.

Maar voormalige inboekers zijn nog geen adviseurs. Dus zullen er ook personele verschuivingen plaatsvinden."

De vraag die, volgens hem, steeds moet worden gesteld is: wil ik dit allemaal wel en past het bij mijn dienstverlening? Het zijn strategische vragen. De accountant moet de digitale dienstverlening dus niet zomaar - 'iedereen doet het, ik kan niet achterblijven' - op zich af laten komen, stelt Dirkx.

'Interessanter'

Bottemanne denkt dat het niet zo'n vaart zal lopen. "Wel minder inklopwerk, en meer berichtenverkeer, snellere informatie en dus betere dienstverlening voor de ondernemer. Maar het echte intelligente softwarepakket voor boekhouden zie ik niet binnen vijf jaar op de markt komen. Ik zie voor de accountant voorlopig niet veel veranderingen."

Ook Theo Wijnhof van Borrie & Co. is die mening toegedaan: "Effecten op het accountantsberoep? Nou, dat zal niet veel zijn, eerder aanpassingen in de marge."

De grote kantoren zijn van mening dat de communicatie en ook de kwaliteit van de dienstverlening er de komende jaren op vooruit zal gaan. Heinrich van Deloitte:

"Verschraving van de contacten? Juist niet! Ik denk dat er juist meer ruimte komt voor persoonlijk contact, door de grotere openheid, en transparantie, en het sneller delen en ter beschikking stellen van klantspecifieke (maatwerk)informatie en -inzichten."

Coppens van PwC verwacht dat het contact efficiënter zal worden. "Her en der zal het persoonlijke contact deels worden vervangen door de virtuele vorm. Belangrijker is dat er meer ruimte komt voor de adviserende en controleerende rol, en dat het werk simpelweg interessanter wordt." ■