

Digitale trendsetters

Tien jaar geleden stond internetbankieren nog in de kinderschoenen. Nu kan niemand meer zonder en digitaliseren banken hun diensten steeds verder. Mkb-accountants maken zich op voor een soortgelijke beweging. 'de Accountant' peilt de stemming bij een paar trendsetters waar handmatig boeken van dagafschriften uit den boze is, elk advies onder de zeven minuten gratis, en waar thuiswerkende herintredende moeders kunnen concurreren met outsourcing naar India.

TEKST NART WIELAARD | BEELD CORBIS, SIMONE VAN ES

In figuurlijke zin kon je een jaar of vier geleden een speld horen vallen in de markt toen Deloitte haar ambities bekend maakte op het gebied van boekhouden via internet. De toekomst van de accountant was digitaal en wie niet snel op de kar van het internetboekhouden sprong zou snel *out of business* zijn. Kantoren buitelden daarna dan ook over elkaar heen om internet boekhouden te implementeren om vooral de boot niet te missen.

PASSIEF VOLKJE

Internetboekhouden blijkt achteraf echter veel trekjes van een hype te hebben. Niet dat het concept geen succes is, maar het heeft niet de revolutie gebracht die destijds door sommige marktvorsers werd voorspeld. Zeker, online-boekhouden voorziet in een behoefte, maar vooral in die van zogenaamde zelfboekers: een relatief beperkte groep van ondernemers die zelf veel doen aan hun administratie. "Een ondernemer die niet zelf boekt, wil

dat online ook niet", zo luidt de droge constatering van Gerard Bottemanne, onafhankelijk softwareonderzoeker van GBNed. "Dus eigenlijk is de markt voor internetboekhouden vrij beperkt. Tegelijkertijd: de technologie ontwikkelt zich verder, en het is nu mogelijk om een compleet portal met online-diensten en

bieden. Helaas zijn accountants over het algemeen een passief volkje dat vooral afwacht."

TKH

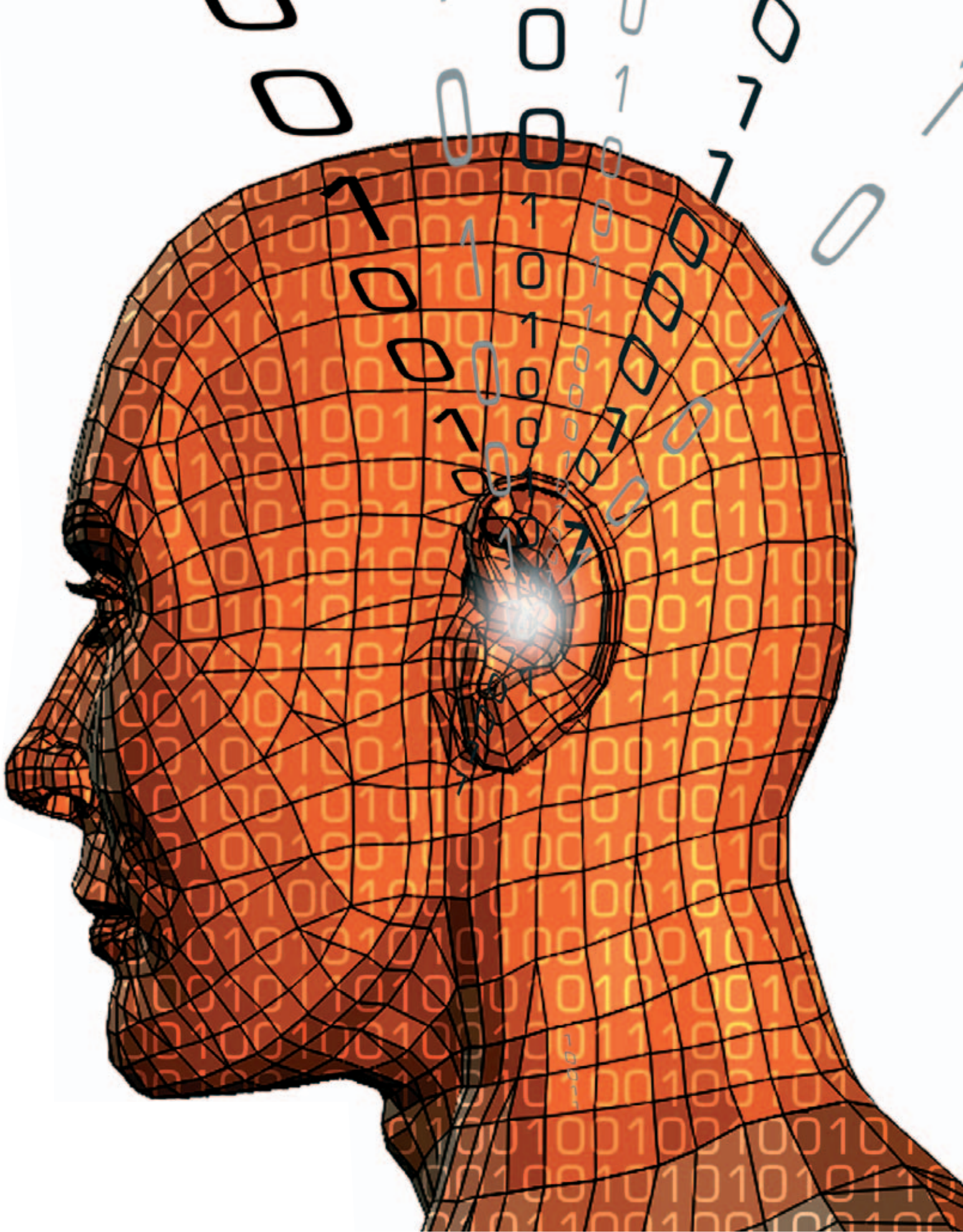
Een passieve houding kan Ten Kate & Huizinga (TKH) - actief in het oosten van het land met ruim tweehonderd medewer-

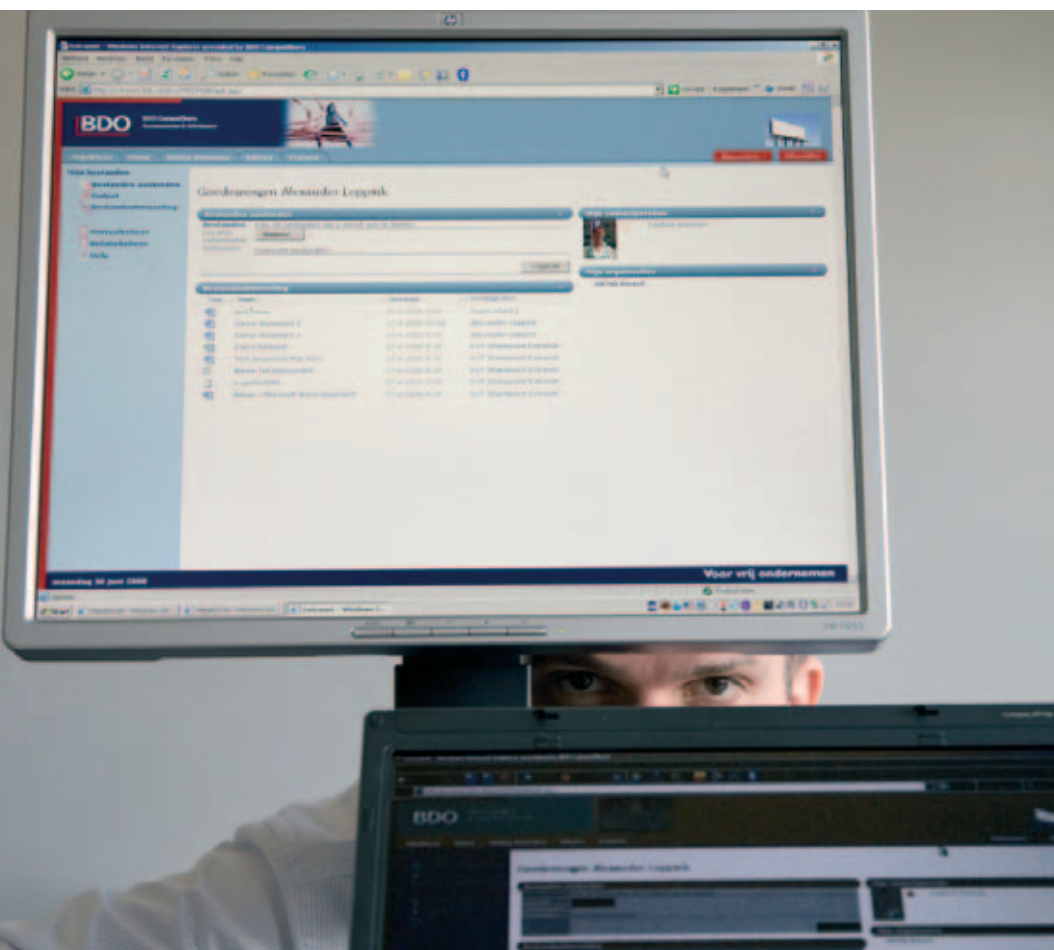
kers - niet worden verweten. Dit kantoor biedt al 3,5 jaar internet boekhouden aan. En ook andere diensten als salarisverwerking,

Jan Wietsma (FullFinance): 'Waar het om gaat is dat de accountant bij het opzetten van de portal redeneert vanuit de behoeften van zijn klant.'

allerlei mogelijkheden voor communicatie aan te bieden. Dat is duidelijk iets anders dan alleen maar het aanbieden van boekhouden via internet. Ik zou elk kantoor aanraden om de mogelijkheden op dit gebied goed te onderzoeken, want het biedt accountants de mogelijkheid om de dienstverlening efficiënt aan te bieden én nieuwe vormen van toegevoegde waarde te

het doen van eerstedagsmeldingen en dergelijke worden online aangeboden. TKH vindt het belangrijk dat die elektronische diensten niet alleen een glanzend laagje chroom aan de buitenkant van het kantoor zijn, maar dat ook intern volledig elektronisch wordt gewerkt. Men maakt dus gebruik van volledige elektronische werk-dossiers en ontsluit die dossiers via het





Alexander Leppink (BDO):
'Er is sprake van een
trendbreuk in ons vak.'

web voor haar klanten. Met die laatste functionaliteit - waarbij het online samenwerken tussen klant en accountant dus serieuze vormen gaat aannemen - loopt het kantoor duidelijk voorop in de markt. Zo'n driehonderd klanten maken er inmiddels gebruik van: ze hebben zo bijvoorbeeld toegang tot rapporten en adviezen van TKH, maar ook tot officiële documenten uit het permanente dossier die ze zelf zo gauw misschien niet meer kunnen vinden.

'VIRTUALISEREN'

René Scholten benadrukt namens TKH dat zijn kantoor een aantal heldere keuzes heeft gemaakt. Een daarvan is het 'virtualiseren' van twee van de elf kantoren. Platter gezegd: de twee kantoren werden gesloten. Scholten: "We hebben nadrukkelijk goed met onze klanten van die vestigingen besproken wat we gingen doen en uitgelegd dat we hen ook in een virtuele omgeving nog steeds net zo goed van dienst kunnen zijn. We kwamen er toen achter dat klanten dat helemaal niet

erg vinden, zolang ze hun contactpersoon maar kunnen behouden."

Waarschijnlijk een van de belangrijkste keuzes van TKH is dat er een scheiding is aangebracht tussen de backoffice en de

Jan Wietsma (FullFinance): 'Als je in
je comfort zone blijft zitten veroudert
je kennis in rap tempo.'

frontoffice. In de backoffice zitten de mensen die het echte administratieve werk voor hun rekening nemen, en dat zo efficiënt mogelijk doen met moderne hulpmiddelen. Het inboeken van dagafschriften is bijvoorbeeld uit den boze, want de administratie wordt automatisch gevoed met bankmutaties via internet-bankieren. In de front office zitten de professionals die hoogwaardig advies kunnen geven aan klanten, en die dus zo dicht mogelijk op de huid van die klanten moeten zitten.

Technologie is bij dit alles nauwelijks een issue, zegt Scholten. De belangrijkste uitdaging is om de mensen achter het concept te krijgen: "Want er waren bijvoorbeeld ook een paar mensen die

graag adviseur in de front office wilden zijn maar die beter uit de verf komen in de back office."

BDO

Van de grotere kantoren is BDO het verst gevorderd met het digitaliseren van het dienstenaanbod. Business development manager Alexander Leppink is razend enthousiast over de mogelijkheden van een portal en schetst ook de achtergrond van de ontwikkeling. "Er is sprake van een trendbreuk in ons vak, die optreedt omdat er tegelijkertijd op drie terreinen - mens, technologie en regelgeving - stevige veranderingen plaatsvinden. BDO speelt in op die trendbreuk door een



René Scholten (TKH):
**'Ik ben ervan overtuigd
dat we ons werk niet
hoeven te outsourcen
naar India.'**

ander dienstverleningsconcept, dat we aanbieden onder de noemer 'MijnBDO'." BDO is volgens Leppink de laatste jaren al druk bezig geweest met het aanbieden van webbased dienstverlening en heeft op bestuursniveau besloten om innovatie structureel te borgen. Leppink is daarvoor verantwoordelijk en in zijn visie gaat het om een integrale ontwikkeling van intranet, internet en extranet (het portal).

Deze drie kanalen maken bij BDO onderdeel uit van één en hetzelfde platform. In zekere zin vervagen dus de grenzen tussen internet, extranet en intranet, en het online aanbieden van diensten zit dan dus als vanzelf in het hart van de onderneming. BDO zit nu nog midden in de ontwikkeling van het concept en kan alleen wat contouren prijsgeven. Pas in een later stadium wil men meer loslaten. Niettemin blijkt uit de toelichting van Leppink dat het voor veel accountants wel even slikken zal zijn om te zien hoe die toekomst eruit ziet.

VERKEERSLICHT

Nu al is het mogelijk dat een klant na authenticatie via SMS inlogt op zijn persoonlijke pagina (MijnBDO) om daar zijn diensten af te nemen of zijn dossier

Gerard Bottemanne (GBNed): **'Helaas
zijn accountants over het algemeen
een passief volkje dat vooral afwacht.'**

in te zien. Hij kan ook even kijken hoe het staat met de achterstallige betalingen van een van zijn klanten of even een notarieel document downloaden dat hij op zijn eigen kantoor niet kan vinden. Elke BDO'er bepaalt zelf hoever hij het dossier van de klant open stelt voor inzage door die klant zelf. Tot zover is dit verhaal feitelijk hetzelfde als bij TKH. MijnBDO gaat echter nog een stap verder. Zo ziet een klant op zijn persoonlijke pagina direct of zijn adviseur beschikbaar is om even te chatten, wanneer een

virtueel verkeerslicht op groen staat. Leppink: "We hebben dat verkeerslicht bijvoorbeeld gekoppeld aan de elektronische agenda's. En als iemand aan de telefoon zit, gaat er via het netwerk een

signaal naar MijnBDO. En ook als iemand zijn toetsenbord al tien minuten niet heeft aangeraakt, springt

het verkeerslicht op rood. De kans is dan namelijk groot dat hij niet achter zijn computer zit."

GRATIS BASISADVIEZEN

Uiteraard is de mogelijkheid om te chatten op MijnBDO maar één van de vele functies die de aangesloten klanten - tienduizend in getal op korte termijn - kunnen benutten. Naast de eerder genoemde *usual suspects* van online boekhouden, salarisadministratie en wat aanpalende diensten vindt de klant er

bijvoorbeeld ook antwoord op een scala aan (basis)adviesvragen. Gratis. Leppink: "Neem als voorbeeld de vraag of iemand al dan niet een BV moet oprichten voor zijn onderneming. Wie even naar Google gaat kan op minstens honderd plaatsen een antwoord vinden. Maar ondernemers hechten er toch aan die informatie bij ons in te winnen. Ze hebben er dan meer vertrouwen in. We bieden ze dat soort basisadviezen gratis aan op de portal. Sterker nog: we hebben de richtlijn dat als er een medewerker van BDO iets moet doen dat minder dan zeven minuten kost, het de klant niets kost."

KOUD KUNSTJE

TKH hanteert overigens dezelfde filosofie: standaardcontracten worden gratis aangeboden via elektronische weg aan bestaande klanten en alleen als er echt een maatwerk advies nodig is begint de meter te lopen.

Het tekent de onderstroom van de marktontwikkelingen: de traditionele diensten van mkb-accountants worden steeds meer een koud kunstje, als gevolg van technologie (waaronder online boekhouden, elektronisch factureren, XBRL) en het feit dat veel basiskennis met een druk op de Google-knop is te vinden.

Scholten van TKH: "Het voeren van administraties, het doen van aangiften en het opstellen van jaarrekening wordt steeds eenvoudiger door technologie. Maar de accountant blijft voor velen nog het eerste aanspreekpunt om hulp te zoeken en dat biedt dus veel kansen."

'COMFORT ZONE'

Vooralsnog hebben veel ondernemers nog niet door dat de diensten van hun accountant zo'n *commodity* aan het worden zijn: niemand vertelt hen dat het zo eenvoudig is. Accountants kunnen echter maar beter het moment dat ze dat wel beseffen vóór zijn, meent Jan Wietsma, die bij Full-Finance onder meer accountantskantoren adviseert: "Het in elkaar zetten van een administratie wordt steeds meer een koud kunstje. Daarbij: het valt ook niet uit te sluiten dat andere partijen zich op die markt gaan begeven. Zoals banken. Maar het gaat veel kantoren nu nog erg goed en ze zijn niet geneigd tot verandering. En dat zie ik in de branche echt als een probleem:



Meer innovatieve initiatieven?

De in dit artikel aangehaalde voorbeelden van innovatieve initiatieven en toepassingen zijn waarschijnlijk niet de enige die in de markt spelen. Meent u dat uw eigen of een ander kantoor interessante voorbeelden of ervaringen op dit punt heeft te melden, dan hoort de redactie van 'de Accountant' dat graag.

Mail uw informatie naar deaccountant@nivra.nl.

men blijft te veel in de comfort zone zitten en staat te weinig open voor vernieuwing. Als je in je comfort zone blijft zitten veroudert je kennis in rap tempo."

JONGE MOEDERS

René Scholten van TKH: "Efficiency is bij het voeren van administraties van groot belang. En ik ben ervan overtuigd dat we ons werk daarvoor niet hoeven te outsourcen naar India. Ook in onze eigen omgeving kunnen we het namelijk bijzonder efficiënt aanpakken. De techniek van het scannen, herkennen en geautomatiseerd verwerken van inkoopfacturen wordt bijvoorbeeld ook steeds beter en straks kan de software de overgrote meerderheid van de ingescande facturen dus automatisch op de juiste rekening boeken. Dan kan elke student of stagiair als bijbaantje wat papieren facturen invoeren."

Bovendien is er nog een voordeel: het verwerken van administraties is in deze opzet niet langer plaats- en tijdgebonden. Thuis aan een administratie werken vereist immers alleen een betrouwbare internetverbinding, en dat biedt mogelijkheden om veel flexibeler om te gaan met de factor arbeid. Herintredende moeders die nog steeds heel goed weten wat het is om een administratie te voeren, of jonge

moeders die tijdens het middagslaapje van hun kroost wel wat om handen willen hebben: zij kunnen prima worden ingezet als de technologie op orde is.

ZELF PAGINA INRICHTEN

Overigens meent Scholten ook dat het niet alleen maar gaat om het uitknijpen van het administratieve proces om de accountant in het mkb bestaansrecht te blijven geven. Want nu de technologie het mogelijk maakt om die processen zo efficiënt in te richten, ontstaat er ook een nieuwe markt voor accountantskantoren: "We kunnen hele administraties overnemen van bedrijven die dat nu nog zelf doen. Goedkoper en beter. We zien dat bij TKH echt als een groeimarkt voor de komende jaren." Nog even terug naar de portal van BDO. Een van de vernieuwende dingen daar is dat een klant zijn online omgeving precies op maat voor zichzelf kan inrichten, net zoals bijvoorbeeld Yahoo of Google het mogelijk maken om je persoonlijke pagina in te richten. Je sleept precies die elementen naar je eigen pagina toe - branchenieuws, de dossiers van je accountant, BDO-tips en dergelijke - die je zelf van waarde acht.

VALLEN EN OPSTAAN

Wat BDO verder aan functies zal gaan bieden moet de toekomst uitwijzen, want Leppink treedt niet in details. Mogelijkheden zijn er genoeg: benchmarks van de eigen prestaties met die van de branche bijvoorbeeld; branchenieuws op maat; applicaties om allerlei prognoses, gevoeligheidsanalyses en andere berekeningen los te laten op de eigen data; of rating-informatie ten behoeve van de kredietverlening door banken.

Softwareleveranciers ontwikkelen momenteel tal van mogelijkheden. Scholten van TKH relativeert deze mogelijkheden voor een deel: "Wij geloven niet dat wij ons kunnen onderscheiden met branche-info. Een brancheorganisatie zal daar altijd beter in zijn."

Wietsma: "Waar het om gaat is dat de accountant bij het opzetten van de portal redeneert vanuit de behoeften van zijn klant. Dat zal met vallen en opstaan gebeuren, net zoals dat bij de opkomst van internetbankieren is gebeurd." □