

BEPALEND MOMENT 4

Wel of niet zakken met mijn uurtarief?

“Als je mij een maand of twee geleden had gevraagd naar een bepalend moment als mkb-accountant, dan had ik dat niet zo een-twee-drie geweten. Het is eigenlijk voor het eerst dat ik in een situatie ben beland met een klant waarbij ik niet goed weet hoe te handelen, omdat mijn keuze zo bepalend is voor de toekomst van ons kantoor.”

TEKST: MARGREETH KLOPPENBURG* | BEELD: DREAMSTIME

“Wij voeren een kleine samenstelpraktijk met drie partners en vier medewerkers. Wij kennen een heel platte structuur en weten precies van elkaar wat de ander doet. Het is een goede boterham, er is genoeg werk en we werken heel plezierig met elkaar en met onze klanten.

Deze klant, waar ik over spreek, heb ik nu een jaar of tien. Hij - en later ook zijn vrouw, die ook een eigen zaak heeft - meldde zich in eerste instantie bij mij voor een stamrecht-bv. Daar gebeurt verder niet zoveel in, is niet zo spannend allemaal, dus dat hebben we netjes in orde gemaakt. Gaandeweg de jaren kwam er nog een aantal stamrechten in de bv bij.

Nu is hij, nadat hij opnieuw zonder werk kwam te zitten, voor zichzelf begonnen. Hij moet dus nu ook een financiële administratie voeren. Wij verzorgen dat voor hem, zoals we dat voor zoveel ondernemers doen. En daarbij komt natuurlijk wat meer kijken in vergelijking met het beheren van die stamrecht-bv. Daarnaast is hij vrij slordig in het aanleveren, dus dat kost ons soms ook meer tijd. Doordat wij nu meer werk voor hem doen, betaalt hij meer. Heel logisch, heel uitlegbaar.

‘DE KLANT ZWAAIDE MET OFFERTES VAN ANDERE KANTOREN.’

Bepalende momenten

De serie Bepalende momenten bestaat uit (veelal anonieme) persoonlijke getuigenissen van accountants over momenten waarop ze sterk onder druk kwamen te staan, hoe ze destijds hebben gereageerd en wat dit voor hen heeft betekend. De verhalen zijn uit hun eigen mond opgetekend door Margreeth Kloppenburg. Hun identiteit is bij de redactie bekend.

‘ALS IK MEE GA IN DIE VERLAGING, GAAT DAT RONDZINGEN.’

Nu heeft hij mij gezegd dat hij ons te duur vindt. Met als inleidende zin: “De wereld om ons heen is aan het veranderen en anderen verklaren mij voor gek dat ik zoveel betaal.” Daarbij zwaaide hij met offertes van andere kantoren. Die heb ik niet willen inkijken, maar de boodschap lag op tafel: hij wil dat ik fors naar beneden ga met de tarieven.

Het punt is dat ik überhaupt niet wil zakken. En ook geen concessies wil doen aan de kwaliteit die wij gewend zijn te leveren. Wel heb ik op mijn beurt aangegeven dat de factuur meteen lager uitvalt als hij zijn stukken strakker gaat aanleveren. Dat zou een leuke



besparing opleveren, maar verder wil ik niet gaan. Als we hem als klant verliezen, vallen we daar niet van om. Als ik wel mee ga in die verlaging, dan gaat dat rondzingen en dat kan veel grotere gevolgen hebben voor ons kantoor. Een aantal van mijn klanten heb ik trouwens via hem gekregen. Dat maakt de beslissing over wel of niet verlagen extra lastig.

De kwestie roept bij mij veel vragen op waar ik over aan het nadenken ben geslagen.

Is het nog de goede prijs die ik reken? Hoe kun je dat weten? Hoe tevreden zijn mijn klanten (dat was altijd meer dan in orde, maar is dat nog wel zo)? Is dit een klant waar ik maar beter afscheid van kan nemen of is dit een belangrijk eerste signaal? Moet ik hier nou iets mee?

Daarnaast ervaar ik wel degelijk schade in mijn relatie met deze klant, of ik dat nou wil of niet. Ik heb altijd reële tarieven gevraagd en reële uren geschreven. Hij

'ZIJN VERZOEK OM EEN LAGER TARIEF RAAKT MIJ PERSOONLIJK.'

zegt dat hij heel tevreden is over onze kwaliteit en niet twijfelt over die uren. Maar ik merk dat zijn verzoek om een lager tarief mij persoonlijk raakt.

Zijn vrouw belde vorige week om te zeggen dat zij, los van hoe de kwestie met haar man zou aflopen, zeker klant bij ons blijft.

Maar mijn besluit is al genomen. Ik ga niet zakken met mijn prijs. Ik verwacht dan ook dat deze klant weggaat. En toch. Het knaagt." □

Noot

* Margreeth Kloppenburg is adviseur voor professionals in onder andere de accountancy.