

‘Complete reset nodig’

Pascale Petiet was in 2006 de eerste accountant in Nederland die klanten volledig online van dienst was. Een paar jaar later besloot ze het concept uit te venten aan franchisenemers onder de naam Online Accountants. “We nemen ondernemende accountants de zorg over software en marketing volledig uit handen zodat zij bezig kunnen zijn met wat ze echt moeten doen: met de klanten bezig zijn.”

TEKST NART WIELAARD | BEELD SIMONE VAN ES

Moderne technologie maakt dat het voeren van administraties, het opstellen van jaarrekeningen en het doen van aangiften allang geen *rocket science* meer is en dat de inbreng van menselijk denk- en handwerk bij deze dienstverlening zeer beperkt is. Dat bommetje van de oprukkende technologie zal de komende jaren ontploffen in de accountantsmarkt en zal volgens Pascale Petiet een slachting aanrichten onder kleinere kantoren. Verandering is dan ook onontkoombaar en Petiet ziet drie opties. Optie 1 is de technologische

voortgang omarmen en er maximaal van profiteren. Optie 2 is specialiseren in een bepaald type dienstverlening en/of sector om op die manier toegevoegde waarde te bieden. Optie 3 is een partner zoeken, al dan niet in de vorm van een fusie of overname.

GOEDKOOP EN KLANTVRIENDELIJK

De meeste kantoren die gehecht zijn aan hun zelfstandigheid zullen hun manier van werken dus moeten omvormen. Dat wordt nu al steeds meer evident, aldus Petiet: “Ik hoor veel accountants verzuchten dat het

moeilijk is om nog geld te verdienen nu de tarieven onder druk staan. Tegelijkertijd klagen ze over vergrijzing van het klantenbestand.”

Deze accountants realiseren zich dus dat er wat moet gebeuren, maar het probleem is dat het voor veel kantoren vanwege de beperkte omvang bijkans onmogelijk is om voldoende tijd en geld te investeren in het bijblijven op het gebied van zaken als online dienstverlening, horizontaal toezicht en xbrl. Linksom of rechtsom: Petiet is ervan overtuigd dat kantoren volledig digitaal moeten gaan werken om op die wijze hun primaire proces op een heel goedkope manier klantvriendelijk in te richten. “Er ontstaat een andere manier van werken voor accountants, ook al doordat banken en de belastingdienst daar een impuls aan geven. En als klein kantoor kun je daar niet zo gemakkelijk in mee. Een simpel voorbeeld: wij hebben net met de fiscus afspraken gemaakt in het kader van horizontaal toezicht. Als klein kantoor kun je dat vrijwel niet voor elkaar krijgen.”

‘RESETTEN’

Petiet komt als franchisegever regelmatig bij accountantskantoren op bezoek en kijkt dan haast ontroerd naar de servers en de grote kasten met dossiers: “Die kantoren hebben de laatste jaren vaak veel gedaan om de kwaliteit op te schroeven en te voldoen aan wettelijke eisen. Maar ze moeten zich eigenlijk opnieuw ‘resetten’ om

‘Er zijn verschillen per regio. In Zeeland is men bijvoorbeeld nog wat minder progressief.’

Pascale Petiet: 'Starters pakken het concept sneller op.'

alles nu digitaal te gaan doen, want hun dienstverlening is niet optimaal geregeld." Haar bedrijf Online Accountants biedt elk accountantskantoor die mogelijkheid. In ruil voor een startfee van € 7.500 en vijftien procent van de omzet die via de franchiseformule wordt gegenereerd neemt Petiet alle zorgen op het gebied van ICT- en marketing uit handen: het primaire proces wordt volledig geautomatiseerd en online toegankelijk zodat het desbetreffende kantoor zich kan toeleggen op waar je als accountant eigenlijk mee bezig moet zijn: je klant bedienen.

Serie 'De Vernieuwer'

Dit artikel is de vierde in een serie portretten over innovatieve initiatieven in het accountantsberoep. Het 'nieuwe' kan zowel liggen op vakinhoudelijk gebied als op het terrein van technologie-toepassing, bedrijfsvoering, opvallende specialisaties of personeelsbeleid.

Petiet: "We trainen de franchisenemers ook op het gebied van communicatie - dat zit ook in de fee begrepen - omdat we geloven dat je als accountant juist op dat gebied jezelf kunt onderscheiden. Je

'Het uurtje factuurtje-model is echt bizar en niet langer houdbaar.'

product is niet het opstellen van cijfers maar het interpreteren van de cijfers en samen met je klant naar kansen en bedreigingen kijken."

REGIONALE VERSCHILLEN

Wat er onder de motorkap gebeurt, daar hoeft een franchisenemer dus geen zorgen over te hebben. Maar hoe komt Online Accountants aan klanten? "Onze marketing is volledig online. Via onze website, LinkedIn en andere sociale netwerken bewerken we de markt. Het zijn vooral *early adapters* die ons goed

weten te vinden. Eigenaren van IT-bedrijven en dergelijke zijn vaak wel gevoelig voor het aanbod van een compleet digitale dienstverlening door hun accountant."

Maar die klanten komen toch niet vanzelf op de website af?

"We ondernemen tal van activiteiten, maar de basis is toch dat je goed vindbaar bent op internet en dat je helder bent over wat je hebt te bieden. Er zijn overigens wel verschillen per regio. In de Randstad zijn veel ondernemers aangetrokken door dit no-nonsense model. In Zeeland is men bijvoorbeeld nog wat minder progressief."

ALL INCLUSIVE ABONNEMENT

Online Accountants werkt op basis van een abonnementstarief dat op de website is te vinden. Petiet: "Alleen zo'n helder *all inclusive* abonnement is al heel vernieuwend en bestaat bij mijn weten niet in Nederland. Vergis je niet in het beeld dat veel ondernemers hebben van accountants. Ze klagen dat er altijd extra werk in rekening wordt gebracht en dat de factuur totaal niet duidelijk is. Ze durven vaak hun accountant niet eens te bellen met vragen uit angst dat dan de teller dan direct weer gaat lopen. Dat uurtje factuurtje-model is echt bizar en niet langer houdbaar."

GROEIDOEL

Het bedrijf is voortgekomen uit Petiets eigen accountantskantoor dat ze overdroeg om zich op deze franchiseformule toe te leggen. Begin dit jaar ging ze daarmee van start: tijdens regiobijeenkomsten wist ze tientallen geïnteres-

seerde accountants te trekken waarvan er nu veertien zijn overgebleven. Ten tijde van het interview - eind april 2010 - zijn er met vijf franchisenemers overeenkomsten gesloten en het doel is om in 2010 te groeien naar twintig franchisenemers en daarna in vijf jaar tijd uit te groeien tot 120. "Zowel starters als bestaande accountantskantoren. Al is het in het laatste geval wel wat moeilijker, want dan moet je een heel andere manier van werken gaan aanleren. Starters pakken het concept sneller op." □