

MKB NOG NIET MASSAAL OVER OP PORTALS

'Manier van werken aanpassen'

Portals als communicatieplatform van accountant naar de ondernemer en instanties zoals de bank, de belastingdienst en de Kamer van Koophandel rijzen als paddenstoelen de grond uit. Maar de vraag is of de klant van de accountant op die portals zit te wachten. "Wij kunnen wel wat leuks bedenken, maar de klant moet het een toegevoegde waarde vinden."

TEKST: RONALD BRUJNS | BEELD: CORBIS

Dat neemt niet weg dat er een digitaliserings-slag in de accountancy plaatsvindt. Digitale dossiers in plaats van ordners, een accountantskantoor dat al in de cloud werkt, samenwerkingsverbanden via internet... Het is er allemaal. Maar denk niet dat een over het algemeen behoudende beroepsgroep volop de digitale wereld innig omhelst, natuurlijk uitzonderingen daar gelaten. De big four daarentegen investeren in portals om processen 24 uur, zeven dagen in de week inzichtelijk te maken, de klantcommunicatie te regelen en processen zoals de btw-aangifte zoveel mogelijk te digitaliseren. Dat doen ze niet voor niets, zou je zeggen. "Desondanks kun je niet zeggen dat accountantskantoren er massaal op over gaan", zegt Jan Wietsma van Full Finance dat accountantsbureaus adviseert. "Ik vraag me ook af of de mkb-ondernemer, een groot deel van onze economie, daadwerkelijk op een portal zit te wachten. Ik hoor daarnaast van accountants dat ze de kosten te hoog vinden om een eigen portal te realiseren. Deze bedraagt soms vijftien tot twintig euro per klant per jaar."

Henri Pannen, samen met Marco Verhoef eigenaar van PV Accountants dat tien medewerkers in dienst heeft, is ook kritisch. "Zo'n portal is puur ondersteunend aan het contact tussen klant en accountant. Dat contact is er, zeker bij het mkb, via telefoon, e-mail, sms en vociemail al bijna 24 uur per dag. Je staat immers al dichtbij de ondernemer."

DIGITALE DOSSIERS

Pannen is kritisch, maar hij houdt de ontwikkelingen goed in de gaten. "Op dit moment hebben wij bij onze klanten nog niet gesignaleerd dat er op korte termijn grote behoefte zou zijn aan een portal voor de levering van onze diensten en verstrekking van financiële en andere gegevens." Hij houdt evenwel zijn dossiers digitaal

bij en is ook al overgestapt op de cloud. "Ik kan van overal 24 uur per dag zeven dagen in de week op mijn netwerk inloggen, als ik maar internet heb. In het kop-pelen van vraag en aanbod kan internet een goede rol spelen."

Paul Berends, registeraccountant en directeur Mkb bij Countus Zwolle, vertelt dat zijn organisatie inmiddels een eerste versie van een portal heeft uitgerold. "Het begon bij ons met de aangifte inkomstenbelasting. Die wilden we aanbieden via een portal bij de klant, zodat er digitaal een akkoord op gegeven kan worden en deze vervolgens automatisch kan worden doorgestuurd naar de Belastingdienst. Uit reacties van klanten bleek dat die vooral enthousiast werden wanneer we veel meer in dat communicatiekanaal zouden zetten. Denk aan loonstroken, testamenteren, oude jaarrekeningen, conceptjaarrekening die kunnen worden aangevuld enz. Als je dit soort informatie online ter beschikking stelt, moet de beveiliging wel optimaal zijn. Daaraan hebben we veel aandacht geschonken. De klant logt op de portal MijnCountus in via een goed beveiligde gateway. Voor het accorderen heeft hij daarnaast de beschikking over een unieke pincode."

'NIET TE STOPPEN'

De ontwikkeling van portals is wat Berends betreft niet te stoppen. "Ik vind wel dat je een portal zo aantrekkelijk mogelijk moet maken voor de ondernemer. Bijvoor-

**GERARD BOTTEMANNE (GBNED):
'HET IS VOOR HET GEMIDDELDE
ACCOUNTANTSKANTOOR LASTIG
OM DOOR DE BOMEN HET BOS
TE ZIEN.'**



beeld met branche-informatie op hem of haar toegespit of CAO-afspraken in zijn of haar sector.” Maar ook in een soort dashboard waarin omzetontwikkeling, het werkkapitaal en de geboekte marges te zien zijn, ziet Berends brood. “We moeten wel zorgen dat we de klant iets voorschotelen dat hij goed weet te interpreteren.” Berends noemt ook een chatfunctie als mogelijkheid. “Is mijn accountant beschikbaar dan is zijn status groen en kun je hem via de computer bellen of met hem chatten. Dat kan een toevoeging zijn aan het al bestaande, persoonlijke contact.”

De winst zit dus niet alleen in de btw-aangifte. Sterker nog: waar vroeger het accountantskantoor zelf op basis van een volmacht een jaar accordeerde en nu overgaat op elektronische accordering door de klant, kan dat door de klant als vervelend worden ervaren. “Waarom moet ik iets accorderen? Dit pakt mijn accountant toch op?”, stelt Berends retorisch.

IN ALLE SOORTEN EN MATEN

Portaaltoepassingen zijn er in alle soorten en maten, zegt specialist en onderzoeker op dit gebied Gerard Bottemanne van GBNED. Hij ziet op drie gebieden portals opkomen. Allereerst bij accountantskantoren die zelf een portaal optuigen. “Dat zijn vooral de grote kantoren zoals BDO met bdodirect.nl en Deloitte met ctrl.nl.” Als tweede zijn de portals afkomstig van leveranciers van boek- en salarissoftware. “Zij bieden een portaal-functie bij hun huidige toepassingen. Denk aan Exact, AFAS, Unit4 enz.” Als laatste noemt hij leveranciers die specifieke portals neerzetten die communiceren met andere software. “Bijvoorbeeld Pinkweb, CreAim,



Zie ook
Accountant.nl/
Vaktechniek

MOHAMED AMRI (AFAS): 'VAAK WORDT EEN PORTAL AANGESCHAFT ALS EEN VERLENGSTUK, MAAR DAN BENUT HET KANTOOR HET POTENTIEEL NIET.'

WAT KAN EEN ACCOUNTANTSKANTOOR IN DE CLOUD DOEN?

GBNED zette in een rapport de verschillende mogelijkheden op een rij van toepassingen die werken via een webbrowser zoals Internet Explorer. Het rapport genaamd '(Samen)werken in the cloud' is gratis te downloaden via www.ictaccountancy.nl:

1. boekhoudsystemen
2. salaris- en HRM-systemen
3. rapportagesystemen
4. belastingaangiftesystemen
5. relatie- en digitaal dossierbeheer
6. urenregistratie- en declaratiesystemen
7. portaalssystemen
8. overige

PAUL BERENDS (COUNTUS): 'KLANTEN WERDEN VOORAL ENTHOUSIAST WANNEER WE VEEL MEER IN DAT COMMUNICATIE-KANAAL Zouden ZETTEN.'

Mijnaccountantsportal en YOB.” Het is lastig voor het gemiddelde accountantskantoor om door de bomen het bos te zien, constateert ook Bottemanne. Hij raadt dan ook aan eerst maar eens met de bestaande softwareleverancier te gaan praten, als een accountantskantoor de behoefte aan een portal heeft. “Dan weet je in elk geval dat je de portal makkelijk aan je eigen administratiesysteem kunt koppelen.”

TUSSENSTAP

Wietsma van Full Finance ziet de portals als een tussenstap. “Uiteindelijk krijgt de ondernemer een kluis met zijn informatie en kan hij, bijvoorbeeld via zijn iPad, de accountant, maar ook de notaris en instanties toegang geven tot zijn administratie. Dan zijn de rollen omgedraaid.” Richard Scheper, sales manager van Visma Software dat onder andere Accountview op de markt brengt, is het daarmee eens. “Alhoewel de accountant in mijn ogen in dat scenario een *gatekeepers*-rol vervult. Hij hangt zijn kwalificatie aan de data van de ondernemer. Daarna gaat de data door naar de verschillende instanties.”

Mohamed Amri, manager productmanagement bij AFAS, knikt ook instemmend. “Maar voor we zover zijn, zijn we tien tot vijftien jaar verder. We kennen daarvoor nog te veel hokjes. Die van de pensioenuitvoerder, de bank, de verzekeraar, de belastingdienst, de ziektekostenverzekeraar enz. Als burger heb ik al met verschillende portals te maken, laat staan dat het voor accountants en hun ondernemers overzichtelijk is.”

UP TO DATE HOUDEN

Er wordt bij accountantskantoren meer over portals gesproken dan dat er wat mee wordt gedaan, constateert Amri. “Vaak wordt een portal aangeschaft als een soort verlengstuk, maar dan benut het kantoor het potentieel van een portal niet. Het is geen verlengstuk van je bestaande software. We hebben met tien accountantskantoren gesproken in een vergaderzaal. Wat zou je willen met een portal? Het belangrijkste punt dat naar boven kwam was workflow. Inzicht in de stukken was belangrijk, accordering van die stukken, communicatie en gepersonaliseerd nieuws. Dat alles up to date en daar wringt vaak de schoen. Als je processen niet op orde hebt om informatie up to date te houden, dan kijkt de klant dus tegen verouderde informatie aan. Waarom zou hij dan terugkomen naar de portal?”

De klant moet volgens hem onderdeel worden van het interne proces. “Hoe zorgen we ervoor dat alles wat relevant voor hem is, beschikbaar is en dat hij zelf ook aan de informatievoorziening kan bijdragen.”

NIET ALLEEN VOOR TECHNIEK

Daarnaast constateert Amri dat de discussie bij accountantskantoren vaak nog gaat over authenticatie en autorisatie. "Terwijl daar allang oplossingen voor zijn. Sterker nog: die zijn veiliger dan de netwerken die de accountant nu over het algemeen heeft."

Als Amri niet zijn eigen product mag noemen, welke aanbieder zou hij dan aanraden? "Verschillende leveranciers, zoals Reeleezee, brengen verschillende goede eigenschappen in in de portalen."

Ook Scheper benadrukt dat accountants niet alleen voor de techniek moeten gaan. "Een portal aanschaffen omdat je modern wilt zijn, is een slechte insteek. Dan loopt een portaal uit op een teleurstelling. Je moet je manier van werken aanpassen. Bijvoorbeeld zorgen dat je de afschrijvingen up-to-date houdt en niet pas aan het eind van het jaar boekt. Zorg dat je de lonen hebt verwerkt. Door up-to-date informatie, bijvoorbeeld gekoppeld aan de bankgegevens, heeft de ondernemer meteen inzicht in zijn liquiditeitspositie en kan hij precies zien wat hij wel en niet kan uitgeven. Zeker in deze economisch mindere tijden is dat een groot voordeel."

DATAMANAGER

Met dat aanpassen van de workflow hebben accountantskantoren moeite, zegt Scheper. "Vaak zijn processen en manieren zo ingesleten dat het moeilijk is om te veranderen. Wij verwerken altijd al afschrijvingen aan het eind van het jaar en het zegt de klant toch niets, hoor je dan. Maar ik keer het graag om. Om meer die adviseur te zijn, moet je dus ook actuele data hebben



RICHARD SCHEPER (VISMA SOFTWARE): 'DE ACCOUNTANT WORDT MEER EEN DATAMANAGER DIE VERSCHILLENDE STROMEN BIJ ELKAAR BRENGT, CONTROLEERT EN ER CONCLUSIES UIT TREKT.'

RATJETOE AAN IT-OPLOSSINGEN

In de praktijk van accountantskantoren is volgens een rapport van GBNED in de loop der jaren vaak een ratjetoe aan gekozen IT-programma's en -oplossingen ontstaan.

Zo kan voor het opstellen van fiscale aangiftes IB en VPB worden gebruikgemaakt van lokale aangiftesoftware die draait onder Windows. Voor het beoordelen en goedkeuren van de aangiftes door cliënten hebben sommige kantoren voor een via de webbrowser (bijvoorbeeld Internet Explorer) te benaderen portaal gekozen. Deze toepassing kan een kantoor ook kiezen voor het versturen van de aangiftes aan de Belastingdienst. Voor de boekhouding leert de praktijk dat een kantoor soms verscheidene boekhoudpakketten gebruikt. Daarnaast beschikken klanten van sommige kantoren zelf over een boekhoudpakket, al dan niet als onderdeel van een uitgebreider pakket voor de hele onderneming (ERP).

Het is belangrijk dat die diverse toepassingen gegevens uitwisselen. Dat kan op meer manieren: van het handmatig overkloppen van de gegevens tot het volledig automatisch uitwisselen van gegevens tussen de diverse toepassingen.

"Zolang het gaat om koppelingen tussen toepassingen binnen een kantoorpraktijk heeft de intermediair de regie meestal wel in eigen hand", aldus GNED. "Daarbij komt dat leveranciers van verschillende softwaresystemen ook voor onderlinge koppelingen hebben gezorgd. Dat is positief."

HENRI PANNEN (PV ACCOUNTANTS): 'EERST DE KINDERZIEKTES ERUIT EN DE KOPPELINGEN GOED GEREGLD. DAN LOONT HET OM IN EEN PORTAL TE INVESTEREN.'

om naast die ondernemer te kunnen staan. Ik zie in dat licht ook dat de accountant in de toekomst meer een datamanager wordt die verschillende stromen bij elkaar brengt, deze controleert op kwaliteit en er conclusies uit trekt voor de ondernemer. Die datastroom komt geautomatiseerd binnen. Je hebt dus in de toekomst minder handwerk nodig, maar meer adviesvaardigheden in de kantoren."

BOMEN EN BOS

Portals doen dus wel hun intrede, maar om nu te zeggen dat mkb-accountantskantoren massaal overstappen op portals is te veel van het goede. Het mkb is, zeker nu, kritisch op de kosten, alhoewel de ontwikkeling nauwgezet in de gaten wordt gehouden. Daarbij is het volgens Pannen (PV Accountants) ook een kwestie van uitkristalliseren van de markt. "Eerst de kinderziektes eruit en de koppelingen goed geregeld. Dan loont het ook meer om in een portal te investeren."

Tot die tijd is het landschap versnipperd, alhoewel aanbieders er alles aan doen om volledige oplossingen te bieden. Eerst moeten accountantskantoren door de bomen het bos kunnen zien. □