

Roerige tijden op de zorgmarkt

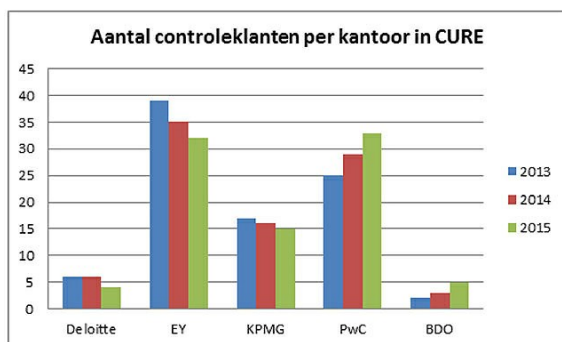
Ongeveer tien procent van de zorginstellingen wisselde vorig jaar van accountant. BDO veroverde over de hele linie een groter marktaandeel, terwijl in 'cure' PwC goede zaken deed. In dat segment stegen de fees bovendien met twintig procent, terwijl die in 'care' licht afnamen.

Jan Popping

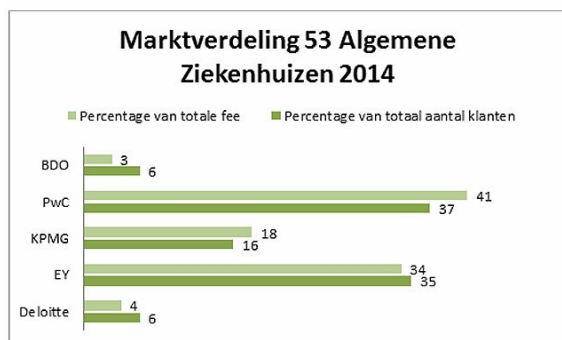
De veelbesproken 'marktwerking' doet zich in de zorg gelden. Het gevolg is een afnemende groei in omzet, medewerkers en rendement. Ook de bedrijfsresultaten van accountantskantoren staan onder druk, zeker die van de big four, die als gevolg van allerlei 'affaires' te maken kregen met extra eisen ten aanzien van kwaliteit en onafhankelijkheid. Roerige tijden kortom, zoals ook blijkt uit het onderstaande kwantitatieve overzicht van de ontwikkelingen op de zorgmarkt voor accountantskantoren.

Daarbij is gebruikgemaakt van jaarstukken en bestuursverslagen op www.jaarverslagenzorg.nl en aanvullende contacten met zowel zorginstellingen als accountskantoren.

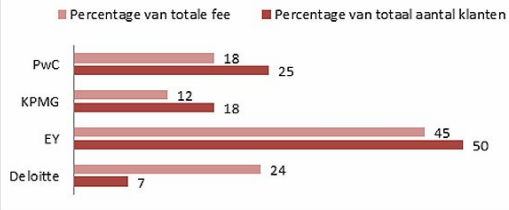
De belangrijkste kantoren zijn gevraagd naar nieuwe en vertrokken controleklanten in 2015. Dit 'plussen en minnen' bleek niet altijd eenduidig te zijn. Ook dient bedacht te worden dat, hoewel rekenkundig sluitend, er per medio december nog een aantal instellingen ontbraken, vooral GGZ-instellingen, ook na verleend uitstel tot 1 december. Sommige instellingen hebben een gemengd karakter en percentages werden afgerond. Dat doet overigens niets af aan het algemene beeld en de conclusies die daaruit te trekken zijn.



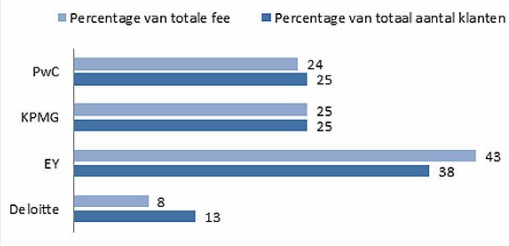
De omzet van de 89 ziekenhuizen bedroeg in 2014 23,4 miljard euro, 1,1 procent meer dan in het jaar daarvoor. Het aantal fte's nam met 0,2 procent af tot ruim 196 duizend. De fee die aan accountantskantoren werd uitbetaald bedroeg 27,9 miljoen euro, een stijging van 20 procent ten opzichte van 2013.



Marktverdeling 28 Samenwerkende Topklinische opleidingsZiekenhuizen 2014



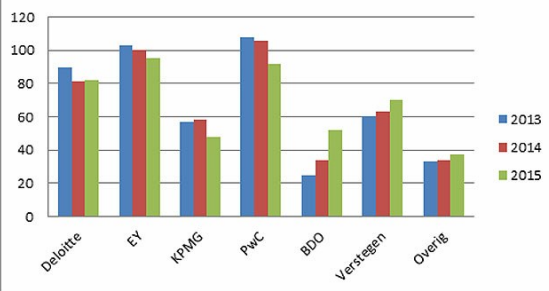
Marktverdeling 8 Universitair Medisch Centra 2014



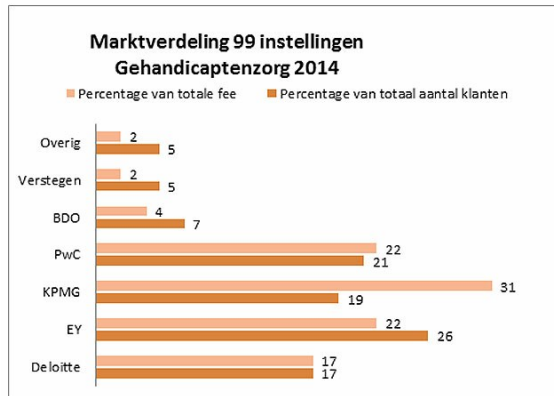
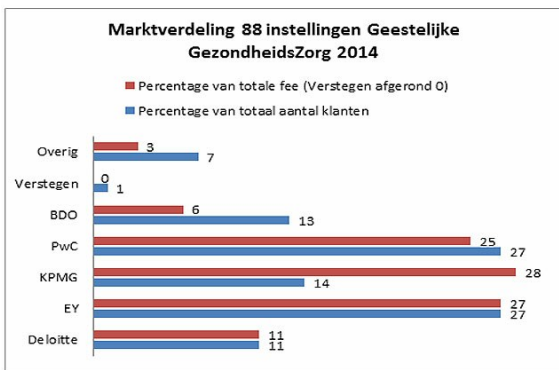
De marktposities van accountantskantoren ontlopen elkaar niet veel, gemeten naar aantal cliënten, omzet van de instellingen of het aantal fte's. Ten aanzien van de marktverdeling gemeten naar fee's valt de positie van Deloitte op, maar die uitzondering is terug te voeren naar een forse declaratie bij een enkel STZ-ziekenhuis. Bij BDO valt de betrekkelijk lage fee op in verhouding met het marktaandeel gemeten in aantal controleklanten.

Het totaal aantal transfers in 2014 was 7, oftewel 8 procent van alle ziekenhuizen. Transitie gaan veelal gepaard met een 'welkomstpemie', dat wil zeggen een korting in vergelijking met de laatste fee van de accountant waarvan afscheid werd genomen. De gemiddelde welkomstpemie is 40 procent, bij BDO was deze premie maar liefst 62 procent. Dat verklaart in belangrijke mate waarom de fee-inkomsten van BDO niet groeiden, ondanks een toename van het aantal klanten (*zie de eerste grafiek*). In 2015 nam het aantal transfers verder toe tot 11. Van alle ziekenhuizen wisselde dit jaar dus 12 procent van accountant.

Aantal controleklanten per kantoor in CARE



De omzet van de 476 CARE-instellingen met honderd of meer fte's bedroeg in 2014 31,3 miljard euro, praktisch gelijk aan de omzet in 2013. Het aantal fte's daalde met 3 procent tot ruim 410 duizend. De ontwikkeling van de fee van accountantskantoren hield daar gelijke tred mee: minus 3 procent tot net iets meer dan 4,4 miljoen euro. Jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en revalidatie bleven gezien het kleinere aantal fte's en de grotere diversiteit buiten beschouwing bij dit overzicht. De specificatie per type GGZ (geestelijke gezondheidszorg), GHZ (gehandicaptenzorg) en VVT (verpleging, verzorging, thuiszorg):



De categorie 'Overig' omvat niet minder dan 24 verschillende kantoren die in totaal 34 instellingen als klant hebben. Ten tijde van publicatie van dit artikel hebben ongeveer vijftien GGZ-instellingen nog niet gerapporteerd, terwijl ook nog de gegevens ontbreken van enkele VVT's en GHZ-instellingen.

In het CARE-segment vonden in 2014 51 transfers plaats: 11 procent van alle instellingen wisselde dus van accountantskantoor. De gemiddelde 'welkomspremie' was 16 procent. Dat is echter een gemiddelde van extremen. KPMG en BDO gaven hoge kortingen: KPMG gemiddeld 34 procent, BDO gemiddeld 43 procent. Deloitte en EY daarentegen berekenden bij een overgang juist hogere fee's, ruim 30 procent hoger, kennelijk door extra controlewerk. Ook in CARE steeg in 2015 het aantal transfers verder, naar 66. BDO en Verstegen profiteerden daar het meeste van.

Controle versus andere diensten

De fees die accountantskantoren ontvangen van zorginstellingen zijn onder te verdelen in controlekosten, overige controlekosten, fiscaal advies en overige kosten. Zowel in CURE als CARE valt op dat bij BDO het aandeel van controle- en overige controlekosten hoog is: 85 tot 90 procent van het totaal.

Bij de algemene ziekenhuizen blijken de controlekosten bij EY een stuk lager te zijn dan bij de overige kantoren, namelijk 68 procent. In het CARE-segment is KPMG relatief zeer sterk vertegenwoordigd met overige diensten.

Transities

In 2014 en zeker in 2015 zijn er opvallend veel transities geweest in de zorgmarkt, zowel tussen de big four onderling als ten koste van de big four, meestal ten gunste van BDO en Verstegen. Andere kantoren, zelfs internationaal en van naam en faam, wisten zich in de zorg nauwelijks als een alternatief te manifesteren. Het zal te maken hebben met de gevraagde specifieke kennis en ervaring in de zorg, want dat wordt vaak genoemd als zwaarwegend keuzecriterium (*zie kader*).

De fees stegen in de CURE-markt, maar daalden licht in CARE. Transfers (en ook de keuze om te 'blijven') leidden in het eerste jaar in het algemeen tot lagere kosten, maar de prijs wordt doorgaans als minder belangrijk gekwalificeerd, of de verschillen moeten aanzienlijk zijn. Instellingen hechten zowel aan adviesdiensten als aan onafhankelijkheid. De verdeling van fees over controlediensten en andere werkzaamheden (fiscaal advies en niet-controlediensten) geeft een indicatie van de focus van kantoren.

De 'klik' met de partner en het controleteam wegen het zwaarst bij de selectie van een nieuw accountantskantoor. Daarom kunnen ook de locatie van de vestigingen, de bereikbaarheid van de partner (woonplaats en aantal cliënten) en de beschikbaarheid en personele continuïteit van het team punten van overweging zijn. De 'marktwerking' voor accountants in de zorg beperkt zich in de praktijk meestal tot een keuze uit de big six voor de zorgmarkt.

Nieuwe accountant kiezen

25 instellingen is gevraagd naar het proces rond de keuze van een nieuwe accountant. In bestuursverslagen hadden zij gewag gemaakt van de voorgenomen aanbesteding van een andere accountantsorganisatie. Opvallend was de 'koudwatervrees' die diverse instellingen aan de dag legden: ze wilden hun switch niet bevestigen, hoewel die in de loop van 2016 uit de rapportage over 2015 te achterhalen zal zijn. Twee ziekenhuizen en twee verzorgingshuizen waren echter bereid hun recente traject toe te lichten.

Jeroen Bosch Ziekenhuis

Bij het Jeroen Bosch Ziekenhuis ging het medio 2015 om de aanbesteding van de controle van de jaarrekening, uit te voeren door een nieuw te kiezen accountantskantoor. Van te voren waren er selectiecriteria met wegingsfactoren vastgesteld, waarover de mededingers werden geïnformeerd. Criteria waren onder meer kennis en ervaring in de ziekenhuissector, de 'klik' met het controleteam, imago en de kosten. Vervolgens konden er vragen worden gesteld, waarna elke aanbieder geanonimiseerd inzicht kreeg in alle vragen en antwoorden. Kantoren kregen daarna gelegenheid kennis te komen maken, het team voor te stellen en de offerte toe te lichten. Bij de beoordeling speelde de auditcommissie van de raad van toezicht de hoofdrol, uiteraard ook met betrokkenheid van de raad van bestuur en andere sleutelfunctionarissen.

Bestuurder Peter Langenbach stelt dat de prijs niet onbelangrijk was, maar dat de kwaliteit veel zwaarder woog. Dat betreft een drietal aspecten. Allereerst de mate waarin het kantoor betrokken is bij de actuele en toekomstige ontwikkelingen in de zorgsector, zoals bijvoorbeeld via Coziek (een NBA sector-commissie). Een voornaam aspect is ook de mate waarin als accountantsteam geacteerd wordt, omdat controle niet alleen gericht is op financiën, maar ook op ict en de kwaliteit van de organisatie (*soft controls*). Ook imago en reputatie van het kantoor tellen mee, elementen die volgens Langenbach nogal eens aan verandering onderhevig zijn.

Ziekenhuis Bernhoven

Voor Ziekenhuis Bernhoven werd de aanleiding te wisselen van accountantskantoor gevormd door de partnerrotatie bij de bestaande accountant (KPMG) en de kosten die hoog werden geacht, ondanks het feit dat ze mede veroorzaakt werden door landelijk verplicht aanvullend onderzoek. De raad van toezicht en de directie besloten naast KPMG ook EY en BDO uit te nodigen. PwC deed niet mee omdat het kantoor verbonden is aan Bernhoven als fiscaal adviseur.

Gekozen werd voor BDO. De mededingers werden direct zo volledig mogelijk geïnformeerd, inclusief de discussiepunten.

Cfo Geert van den Enden noemt vier keuzecriteria. Allereerst het kunnen inspelen op innovatieve vormen van zorgverlening, zoals de proeftuin van Bernhoven met verzekeraars. Offertes en presentaties verschilden sterk ten aanzien van de wijze van innovatief meedenken. Een belangrijk punt was ook de

bewezen betrokkenheid bij externe belanghebbenden, zoals de NZa, het ministerie van VWS, Coziek en zorgverzekeraars, waarmee vroegtijdig inzicht mogelijk is - en wellicht inbreng - in formele regelgeving en ontwikkelingen. Een en ander moet dan uitmonden in een ruim opgevatte 'natuurlijke adviesfunctie' van de accountant, zowel richting toezichthouders als directie.

Verder telden voor Bernhoven de snelle mobilisatie van een controleteam en een gemakkelijke overdracht mee. Als laatste wordt de prijs genoemd, maar van twee voorstellen ontliet die elkaar weinig.

Alles overziend meent Van den Enden dat de kwaliteit van een relatie, en daarmee de keuze, bepaalt wordt door een open houding, een frisse en kritische kijk, inlevingsvermogen, wederzijds vertrouwen en senioriteit. Per saldo geeft de 'klik' tussen het team, de toezichthouders en de directie uiteindelijk de doorslag. Er werd voor BDO gekozen.

Zorgspectrum Het Zand

Zorgspectrum Het Zand koos recent voor een ander accountantskantoor na een langjarige relatie met Deloitte. Na een voorstel aan de raad van toezicht, voorbereid door manager Planning & Control Wouter Versteeg, werd een viertal kantoren (twee grote en twee kleinere) uitgenodigd: PwC, EY, BDO en Verstegen. Naar eigen zeggen werd KPMG niet uitgenodigd vanwege 'vraagtekens bij het imago' van dat kantoor.

De offertes leken sterk op elkaar en de prijsverschillen waren niet groot, in ieder geval niet beslissend voor de keuze. Er waren wat slordigheden, zoals de moeite direct contact te leggen met een van de kantoren. Het 'aanklikken' van een aanvraag voor een offerte op de website wordt als onpersoonlijk ervaren. Een van de kantoren stuurde aanvankelijk geen partner om kennis mee te maken.

Criteria waren vooral betrokkenheid bij de zorg, wat ook nadrukkelijk moest blijken uit het werken met 'soft controls'. Uiteindelijk ging het om de 'klik' en 'een goed gevoel', waarbij veel waarde werd gehecht aan een partner met gedegen kennis en een niet-arrogante houding.

Schakelring

Bij Schakelring was het aflopen van het contract met EY de aanleiding tot een heroriëntatie. De raad van toezicht, de auditcommissie, raad van bestuur en afdeling Planning & Control besloten tot een 'omgekeerde aanbesteding': een vijftal kantoren werd gevraagd in te spelen op de verstrekte informatie, waarbij ook de visie op de sector aan de orde moest komen en de controle-aanpak moest worden toegelicht, met name de balans tussen hard en soft controls. Anders gezegd: 'eerst de mensen zien, daarna komt het papier'. Vijf kantoren werden uitgenodigd: EY, Deloitte, PwC, BDO en Verstegen. Na de presentaties werd een offertetraject ingezet met BDO, EY en Verstegen.

Criteria waren onder meer de geboden continuïteit (op partnerniveau, maar meer nog in het controleteam), ervaring (ook met soft controls), referenties, een echte partnerrelatie ('klik') en de prijs. De keuze viel op continuïteit met EY.

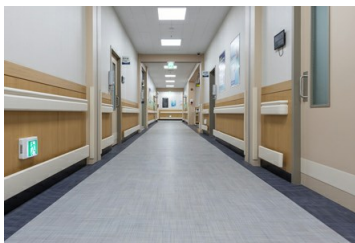
Met een van de mededingers had Schakelring een 'anticlimax ervaring', aldus bestuursvoorzitter John Moolenschot. Na een zeer positieve indruk op basis van de presentatie en gesprekken, volgde een tegenvallende offerte, met een hoge prijs en een vrij algemene aanbieding die niet specifiek aansloot bij de organisatie.

Deel dit artikel



Jan Popping is zelfstandig adviseur in de zorgmarkt en directeur van J.P. Adviesbureau BV.

GERELATEERD



NIEUWS | 14 december 2021

'Zorgorganisaties zien rekening accountants in 2020 fors oplopen'

De zorg moet steeds dieper in de buidel tasten voor accountantsdiensten. In 2020 waren zorgorganisaties samen 112,4 miljoen euro kwijt aan accountantskosten. Dat... →



ZORG | 01 december 2021

Bedrijfsresultaten van zorginstellingen en accountants in de zorg, 2020

De verslaglegging van zorgorganisaties over 'coronajaar' 2020 wordt gedomineerd door veel hoofdbreken van het bestuur over zowel continuïteit van zorgverlening.... →



NIEUWS | 16 november 2021

BDO: Corona verscherpt tweedeling tussen ziekenhuizen

De impact van de coronapandemie op de financiële resultaten van ziekenhuizen is in 2020 beperkt gebleven. Nederlandse ziekenhuizen haalden over het afgelopen jaar... →



NIEUWS | 22 juli 2021

EY beschuldigd van verhullen van fraude bij NMC Health

EY wordt door de oprichter van NMC Health, een zorgorganisatie uit de Verenigde Arabische Emiraten, beschuldigd van het "actief verbergen" van een jarenlange fraude. →



NIEUWS | 07 juni 2021

Ziekenhuizen financieel niet in problemen door coronacrisis

Vrijwel alle ziekenhuizen hebben ondanks een flinke daling van het aantal (poliklinische) behandelingen en het aantal opnames in 2020 een positief resultaat geboekt... →
