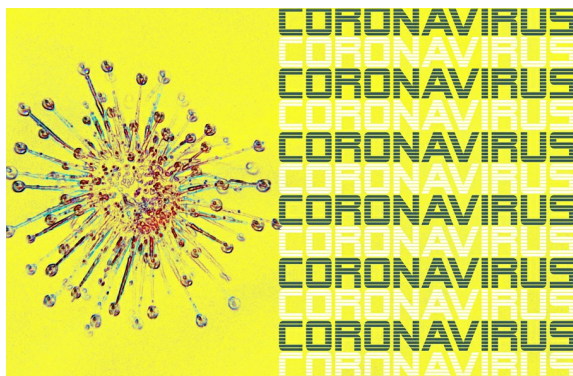


Mkb-accountants in coronatijd: omvallende klanten, werken op afstand en zorgen over betaling

Accountantskantoren staan ondernemers met man en macht bij in de coronacrisis, vanuit aangepaste werkplekken en met geïmproviseerde werkprocessen. Ze moeten tegelijk uitkijken niet zelf in zwaar weer te belanden, blijkt bij een rondje langs kleinere kantoren in het mkb. "Bedrijven gaan op hun cash zitten."

Henk Vlaming

"Bij een van onze klanten is vorige week het faillissement uitgesproken. Maar daar was al sprake van onderliggende aandoeningen, om het zo maar uit te drukken. De coronacrisis betekende het beslissende duwtje." De onthulling komt van een Brabantse accountant. Met zijn eigen kantoor gaat het ook niet helemaal goed. Voor zijn medewerkers heeft hij werktijdverkorting aangevraagd. "Maar die weten dat nog niet. Een aantal van hen werkt normaal op locatie bij de klant. Daar zijn ze echter even niet welkom vanwege de coronacrisis."



Aan gebrek aan werk ligt het niet dat accountantskantoren worstelen met de coronacrisis. Hun mailboxen puilen uit en de telefoon staat roodgloeiend van verontruste ondernemers die hulp zoeken. "Op dit moment staan veel klanten in de overlevingsmodus", vertelt Dennis Dijkhuis van accountantskantoor ZAAM in het Noords-Hollandse Limmen. "Zij willen weten wat de impact is van de huidige omstandigheden en waar zij op korte termijn hulp kunnen krijgen. Ze zijn vooral bezig met het minimaliseren van kortetermijnrisico's. Met de lange termijn en de strategie zijn ze nu niet bezig."

'Op dit moment staan veel klanten in de overlevingsmodus.'

Accountantskantoren passen daar hun dienstverlening op aan. Veel van de gewone vragen van ondernemers vallen weg, zegt Koen de Jong van De Jong Accountants Belastingadviseurs. "Vooral fiscale vragen drogen op. In plaats daarvan zijn er veel praktische vragen over financiering, verlaging van de voorlopige aangifte en werktijdverkorting."

Nu al voorzien de accountantskantoren dat niet alle ondernemers deze periode zullen overleven. "Nog geen eentje is omgevallen, maar dat gaat binnenkort wel gebeuren", voorspelt Martin Vreeswijk van accountantskantoor MRVO. Hij probeert ondernemers te helpen door ze zo goed mogelijk te informeren over regelingen en voorzieningen. "Wij houden belrondes naar klanten die het zwaar hebben. We helpen ze waar we kunnen en verwijzen ze naar onze website voor het laatste nieuws. Velen kennen de regels alleen op hoofdlijnen, terwijl de details ook belangrijk zijn. Neem de loondoorbetalingsverplichting, die is begin dit jaar gewijzigd. Niemand die weet hoe die werkt."

Werkprocessen aanpassen

De onrust en de vele nieuwe vragen noodzaken de kantoren om hun werkprocessen aan te passen. "We hebben een team samengesteld van specialisten om de vragen te bundelen", zegt Pieter van der Kwaak van Lansigt. "We onderscheiden daarbij drie type klanten: die waarvoor de coronacrisis geen effect heeft, die met een direct positief effect en die met een direct negatief effect."

Niet alle klanten zitten in zwaar weer, benadrukt Van der Kwaak. Supermarkten, food, bouwmarkten en ook sommige ict-bedrijven draaien gewoon door. "Voor een aantal klanten hebben wij een stresstest uitgevoerd. Klanten waarvan we denken dat ze in de problemen kunnen raken, benaderen wij actief. We willen graag de rust bewaren onder ondernemers, vooral omdat het effect van sommige maatregelen nog niet helemaal is uitgekristalliseerd."

Het gewone werk dat doorgaat, staat wel wat onder druk, zegt Dijkhuis van ZAAM. "We stellen nog steeds jaarrekeningen samen en stellen aangiftes op, maar wel met de nodige flexibiliteit en kijkend naar de prioriteit. We geven voorrang aan klanten die ze echt nu nodig hebben, bijvoorbeeld voor het aanvragen van financiering. Adviseren over overnames of deals, dat is er nu even niet bij."

Veel van dat werk gebeurt nu vanuit huis, indachtig de oproep van het RIVM om thuis te blijven. Veel accountants nemen deze raad ter harte. Zoals Zilvester Zandstra, partner van Flanq, een accountantskantoor onder de rook van Rotterdam. "Ik werk vanuit een vakantiehuisje in Drenthe", vertelt hij. "Vorig jaar heb ik een longaandoening gehad, ik behoor tot de risicogroepen. Maar ik beschik over een goede internetverbinding en kan ook op afstand mijn werk doen."

Toch is vrijwel geen kantoor leeg. Niet iedereen kan of wil thuiswerken. Zo verschijnen er bij Flanq elke dag wel een paar mensen op kantoor. "De ene dag hebben we twee mensen op kantoor, de andere drie", zegt partner Frans van Lonkhuizen, die zelf op steenworp afstand van zijn kantoor woont. "Maar wie niet durft te komen, hoeft niet. Sommigen kunnen beter wegblijven. Zo hebben wij medewerkers uit Breda, die zien we nu liever even niet hier. Maar we willen toch wel een minimale bezetting. Voor klanten die werktijdverkorting willen aanvragen hebben we graag een team van twee mensen hier."

Strengere regels voor onderling verkeer

Waar kantoren nog bemenst zijn, gelden nu strengere regels voor het onderling verkeer. Fysieke afstand tot elkaar houden is de norm geworden. Werkkamers tellen niet meer dan één medewerker. In de open ruimtes zitten medewerkers niet meer naast elkaar. "Op kantoor hanteren we een strikt protocol dat we buiten bij de deur hebben opgehangen", zegt Dijkhuis van ZAAM. "Fysieke afspraken en besprekingen met klanten zijn gecancelled en vervangen door overleg per mail, telefoon of Skype of Facetime. Mocht er toch een afspraak nodig zijn hier op kantoor, dan houden we die in de kantine. Daar is een grote tafel, zodat er ruime afstand tussen de mensen blijft. Dat is echter nog niet voorgekomen. Worden er documenten bij ons afgeleverd, dan leggen klanten die op de balie en pakken wij die op met plastic handschoenen en leggen ze voorlopig in een kast."

Ook de bedrijfscultuur van saamhorigheid is aangepast, vervolgt Dijkhuis. "De gewoonte was dat medewerkers thee en koffie voor het hele team halen. Dat is nu even over vanwege de coronaregels, iedereen haalt zijn eigen kopje."

'Het bespreken van de jaarcijfers kunnen we ook niet in alle gevallen telefonisch afhandelen.'

Maar de dienstverlening die kantoren bieden, maken fysieke afspraken soms noodzakelijk, benadrukt Pieter van der Kwaak van Lansigt. "We beperken het *face to face*-verkeer zoveel mogelijk, maar we kunnen het fysieke klantcontact niet helemaal op nul zetten. Ik doe nu aan conflictbemiddeling bij een klant. Dat kunnen we niet uitstellen en *mediation* per telefoon of mail kan niet, dan maak je het alleen maar erger. En het bespreken van de jaarcijfers kunnen we ook niet in alle gevallen telefonisch afhandelen."

Betalingen nemen af

Het is bovendien de vraag of kantoren nog wel betaald krijgen voor het harde werken. "Wij merken dat de betalingen afnemen", constateert De Jong. "Degenen die nog omzet draaien, stellen betalingen uit. Bedrijven gaan op hun cash zitten. Daar kan ik weinig tegen doen. Veel druk zetten op klanten past niet in deze tijd en ook niet bij mijn visie over de omgang met klanten. Maar in onze business zitten we met een groot kostenpatroon. Als deze situatie lang duurt, kunnen we ook zelf in de problemen komen."

Ook Martin Vreeswijk van MRVO maakt zich zorgen. "Al die gesprekken met klanten van een halfuur, daar kan ik geen factuur voor sturen. Daarnaast weet ik dat we het gewone werk ook niet altijd betaald krijgen. Dat had ik begin vorige week nog niet zien aankomen. Maar we hebben als kantoor toch een zorgplicht en een ethische plicht. We kunnen ondernemers die hier al jarenlang klant zijn nu niet zomaar laten vallen."

'We hebben als kantoor toch een zorgplicht en een ethische plicht.'

Ondanks alle zorgen proberen kantoren oog te houden voor de positieve kant van de zaak. Zoals Gijs van Zon, directeur bij HLB Van Daal. Dit accountantskantoor nam in februari nog een hr-kantoor over. "Dat is juist nu wel prettig, want we krijgen veel arbeidsrechtelijke vragen van ondernemers. Nu zien we de toegevoegde waarde."

Lansigt ziet nu toekomst in digitaal communiceren. "Van deze tijd kunnen we veel leren", zegt Van der Kwaak. "We

zetten nu in op videobellen. Telefonische vergaderingen zijn efficiënter en zakelijker. Ze duren korter dan een *live* vergadering ze worden lang niet zo vaak onderbroken voor koffie. De praktijk moet leren of je zo genoeg informatie kan uitwisselen."

Hoff Accountants ziet kansen om de organisatie te versterken. "Benut deze tijd om achterstallig onderhoud in te lopen", adviseert Jan Hoff. "En denk eens na over mogelijkheden voor nieuwe omzet. Ook al zit iedereen in de overlevingsmodus, misschien zijn er toch andere markten of nieuwe diensten waar belangstelling voor is."

Uiteindelijk zal alles weer goed komen, besluit Frans van Lonkhuizen van Flanq. "De mens is wel zo dat we de draad weer oppakken. De rest van het jaar zullen we nog wel last hebben van deze crisis, maar daarna zullen we weer herstellen."

Deel dit artikel



Henk Vlaming is journalist.

GERELATEERD



NIEUWS | 21 juni 2022

Ondernemersorganisaties hameren op belang van coronaregels

Werkgevers moeten de basisregels rond corona weer in acht nemen, om het aantal virusbesmettingen onder controle te houden. Dat betekent bijvoorbeeld thuiswerken... →



NIEUWS | 17 juni 2022

Sterke stijging ziekteverzuim in mei

Werkgevers in het midden- en kleinbedrijf hebben vorige maand vaker personeel moeten missen dat ziek thuiszat. Ten opzichte van een jaar eerder waren er dertien... →



NIEUWS | 07 juni 2022

SRA: Mkb heeft in tweede coronajaar goed gepresteerd

Het mkb heeft in 2021 financieel over de breedte goed gepresteerd, mede dankzij de coronasteun van de overheid. Niet alleen de omzet en de winst stegen, ook de vermogenspositie... →



NIEUWS | 02 juni 2022

CBS: aantal bedrijven met langdurige probleemschuld blijft klein

Het aantal bedrijven in Nederland met langdurige problematische schulden blijft klein ondanks de coronalockdowns van de afgelopen jaren. →



NIEUWS | 31 mei 2022

Einde coronalockdown zorgt voor flinke omzetgroei horeca

De Nederlandse horeca heeft in het eerste kwartaal flink meer omgezet dankzij de laatste versoepelingen van de coronamaatregelen. Vergeleken met de eerste drie maanden... →
