

CRISISTIJD | 16 april 2020

# Accountantskantoren in crisistijd: klanten bijstaan vanuit huis

🕒 Leestijd van ongeveer 9 minuten 💬 0 reacties

Accountantskantoren zien door de coronacrisis een stevige toename in vragen van klanten, maar zitten ook met uitdagingen rondom hun eigen bedrijfsvoering. Hoe ga je als kantoor om met de coronacrisis, zowel intern als naar de klant toe? Vijf accountantskantoren over hun crisisaanpak. "Ook in deze tijd hebben we onze positie in acht te nemen."

*Björn Remmerswaal*

Alweer een ruime maand geleden, op 12 maart 2020, riep de overheid de Nederlandse bevolking op zoveel mogelijk thuis te werken, om de verspreiding van het coronavirus af te remmen. Ook accountantskantoren gaven gehoor aan die oproep en veel kantoren formeerden speciale teams om zo snel mogelijk een nieuwe manier van werken vorm te geven.



## Crisisteam

In lijn met McKinsey splitst **Grant Thornton** de crisisaspecten op in drie crisisteam met hun eigen werkstroom: gezondheid, bedrijfsvoering en klanten. Gezondheid en bedrijfsvoering focussen zich op de eigen werknemers. Het crisisteam klanten bestaat uit specialisten uit alle relevante vakgebieden.

Ook **Visser & Visser** heeft meerdere teams: een intern responseteam voor interne vraagstukken over bijvoorbeeld personeel, een klantenteam en een 'Commissie Veerkracht'. Die bestaat uit de centrale directie/dagelijks bestuur en hoofd Finance & Control. "Zij werken diverse (lange) termijn scenario's uit en informeren aandeelhouders en medewerkers

## LAATSTE ACHTERGROND

ACCOUNTTECH | 30 juni 2020

**Innovaties bij Open Podium  
Accounttech: RGS, analyses en samenstellen**

CULTUUR | 25 juni 2020

**De klap in de cultuursector komt volgend jaar**

TOEZICHT | 18 juni 2020

**Accountant op het volgende kruispunt: auditing, beroep en toezicht (1)**

TOEKOMST | 15 juni 2020

**Het jaarverslag 2020 van ZILCH besproken**

DILEMMAPP | 12 juni 2020

**Zes jaar DilemmApp: 'Je moet kleur bekennen'**

[Meer achtergrond](#)

over belanghebbende zaken die te maken hebben met bedrijfscontinuïteit."

**De Jong & Laan** heeft een 'Werkgroep Corona', die bestaat uit een bestuurder, manager IT, manager MarCom, manager HR en een beleidsadviseur HR. Ze vergaderen elke ochtend, maar schakelen ook indien nodig 's avonds en in het weekend.

**DRV** heeft twee crisisteams: een gericht op de interne organisatie (dagelijks bestuur plus stafhoofden HRM, ICT en M&C en een HRM-adviseur) en een voor de dienstverlening aan cliënten (fiscalisten, accountants, specialisten HRM en Financieringen). Het interne crisisteam heeft om de dag kort (online) overleg en communiceert doorlopend via de digitale werkomgeving. Het team voor cliënten staat alle dagen met elkaar in verbinding via de digitale werkomgeving (MS Teams).

**PKF Wallast** heeft een crisisteam dat aanvankelijk elke dag, maar sinds kort om de dag vergadert. Het crisisteam bestaat uit de Raad van Bestuur (twee leden), vier vestigingsleiders, de Manager Legal en Compliance, de HR manager en de ICT manager.

## Communicatie

Doordat iedereen thuiswerkt ligt op de loer dat medewerkers elkaar overspoelen met "losse berichten", zegt Visser & Visser. "De communicatie laten we gestroomlijnd via één persoon verlopen (de contentspecialist). Deze beheert het online nieuwskanaal en zorgt ervoor dat er centrale updates komen vanuit de diverse teams. Dit geeft rust en voorkomt dat medewerkers continu overspoeld worden met 'losse' berichten. Het werken met vaste aanspreekpunten waarbij je goed de bereikbaarheid (chat, mail, mobiel) communiceert, is heel effectief."

De Jong & Laan laat weten dat medewerkers het "bijzonder op prijs stellen" dat er dagelijks een update wordt gegeven op het intranet. "Medewerkers waarderen het dat de organisatie duidelijke richtlijnen en maatregelen geeft. Praktische tips worden afgewisseld met het uitspreken van waardering voor flexibiliteit en berichten van meer sociale aard. De toon moet positief zijn; we staan figuurlijk schouder aan schouder, we zijn er voor elkaar en komen hier samen door."

**'Het werken met vaste aanspreekpunten waarbij je goed de bereikbaarheid (chat, mail, mobiel) communiceert, is heel effectief.'**

**'De toon moet positief zijn; we staan figuurlijk schouder aan schouder, we zijn er voor elkaar en komen hier samen door.'**

DRV communiceert ook intern hoe de crisisteams tot beslissingen komen. "Onze crisisteams zorgen ervoor dat ze kort op de actualiteit zitten, maatregelen treffen en heel snel communiceren met de organisatie. We communiceren ook de afwegingen die we maken tussen de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers, de

zorg voor onze cliënten en de bedrijfscontinuïteit. De verdere invulling is aan de vestigingen. We merken dat iedereen heel goed de verantwoordelijkheid oppakt."

Ook PKF Wallast vindt het, naast één op één contact, belangrijk "in groepsverband zowel op vaktechnisch gebied als op afdelingsniveau te overleggen".

Bij bijna alle kantoren is Microsoft Teams een onmisbaar element geworden van de dagelijkse bedrijfsvoering en de kantoren moedigen leidinggevenden en medewerkers aan om het niet alleen over werk te hebben, maar ook te informeren naar hoe het gaat. Enkele kantoren noemen ook het organiseren van een vrijdagmiddagborrel via Zoom.

Bij PKF Wallast vragen ze medewerkers ook mee te doen aan een hardloopchallenge, waarbij resultaten met elkaar gedeeld kunnen worden. "Dit is goed voor de vitaliteit en om binding te creëren met en tussen medewerkers."

## **Best practices thuiswerken**

Alle kantoren geven aan dat het belangrijk is ook persoonlijke omstandigheden van medewerkers niet uit het oog te verliezen. Zo heeft niet iedereen de ideale werkplek thuis. Grant Thornton heeft daarom naast het aanbieden van bureaustoelen, toetsenborden en muizen ook een bedrag per medewerker beschikbaar gesteld om te besteden aan het optimaliseren van de thuiswerkplek. "We checken bij onze medewerkers of er verder belemmeringen zijn om thuis te kunnen werken en hebben veel online contact. Ons bestuur stuurt veel vlogs uit om de medewerkers maximaal te blijven betrekken bij alle ontwikkelingen. Nu de technische zaken zijn geregeld steunen we de medewerkers ook in meer gezondheidsaspecten als suggesties over thuisroutines en dagindelingen."

Ook De Jong & Laan vindt een werkplek die 'arboproof' is belangrijk. "Naast de laptop mogen alle medewerkers hun beeldschermen, toetsenbord, muis, headset en eventueel bureaustoel mee naar huis nemen. We hebben tips gedeeld over hoe medewerkers hun werkplek ergonomisch het beste inrichten, uiteraard binnen de mogelijkheden die thuis aanwezig zijn."

Een tip van Visser & Visser is het verhogen van mobiele databundels voor medewerkers die thuis geen optimaal internet hebben.

Bij DRV werkt momenteel zo'n zeventig procent van de medewerkers thuis en dertig procent op kantoor, in wisselende samenstelling en met strikte regels qua afstand houden, niet samen lunchen et cetera. "We merken dat collega's het fijn vinden geregeld op kantoor te werken. Doordat alles goed onderling wordt afgestemd en iedereen zich aan de kaders houdt, gaat dat heel goed."

## **Gezinssituatie**

Alle kantoren noemen de gezinssituatie een belangrijk punt van aandacht. Visser & Visser benadrukt het belang van flexibiliteit. "Medewerkers met kinderen draaien *shifts* met hun partner, waardoor ze een dagdeel onafgebroken kunnen werken en dit ook duidelijk is voor zowel het team als voor de kinderen. Ga volledig voor flexibiliteit als werkgever en moedig medewerkers aan dit te communiceren. Medewerkers

mogen naar eigen inzicht hun uren verdelen over de dag en de werkweek." Er is extra aandacht voor medewerkers die hiermee problemen ervaren. "Deze medewerkers schrijven hun uren op vrij/vakantie momenteel, met een toelichting", aldus Visser & Visser. "Het kan niet zo zijn dat medewerkers hierdoor onvoldoende dagen overhouden voor echt vrij/vakantie."

Grant Thornton biedt dezelfde mogelijkheid en zegt "veel waardering" te hebben voor collega's die nu meerdere taken moeten combineren. De Jong & Laan erkent dat het "zwaar" is voor medewerkers met kinderen van basisschoolleeftijd en is ook flexibel: "We denken mee en zoeken samen naar oplossingen voor knelpunten. Lukt het echt niet om de uren thuis te werken, dan kan een medewerker - afhankelijk van de thuissituatie - gebruikmaken van calamiteitenverlof, kort verzuimverlof, lang verzuimverlof, het opnemen van vakantie-uren, reeds opgebouwde overuren of eventueel onbetaald verlof."

## Klanten bijstaan

De externe communicatie vraagt een andere insteek. Alle kantoren zijn meteen aan de slag gegaan met uitgebreide informatievoorziening naar klanten toe. Grant Thornton heeft bij aanvang van de crisis direct een 'Coronavirus COVID-19 hub' online gezet. "Daarnaast hebben de klanten een bericht ontvangen van de ceo namens het bestuur. De verdere tips lopen via onze externe nieuwsbrief en de online events die wij organiseren."

DRV heeft ook een speciale pagina ingericht waar alle regelingen en tips rondom corona en ondernemen zijn verzameld. Daarnaast zet het kantoor in op het plaatsen van berichten op social media, e-mails, actieve klantbenadering via de relatiebeheerders en is het gestart met korte webinars. "Het aantal bezoekers van onze website is nog nooit zo hoog geweest. De meeste vragen gaan over personeel en financieringen."

Visser & Visser vindt persoonlijk contact met de klant het "allerbelangrijkst". "Vanuit al onze kantoren is er persoonlijk contact gezocht met onze klanten om te

**'Het aantal bezoekers van onze website is nog nooit zo hoog geweest.'**

vragen hoe het met hen gaat, waarna de maatregelen en mogelijkheden voor de klant in beeld werden gebracht. Vervolgens houden wij onze klanten nu op de hoogte via mailings, videoboodschappen, onze website en via het webinar."

De Jong & Laan gebruikt naast een nieuwe landingspagina en nieuwsbrieven ook het klantportaal om klanten zoveel mogelijk te informeren. "Op dit moment speelt de NOW-regeling een grote rol en deze wordt zeker op prijs gesteld door klanten."

## Tips voor ondernemers

Alle accountantskantoren krijgen veel vragen binnen van ondernemers, natuurlijk over de steunmaatregelen van de

overheid, maar ook veel vragen over continuïteit. Grant Thornton bundelt de vragen van klanten en vult die aan met vaktechnische zaken, waarna ze worden gepubliceerd op de coronavirus-pagina. Het kantoor adviseert ook "te focussen op de kansen die elke crisis met zich meebrengt."

**'Focus op de kansen die elke crisis met zich meebrengt.'**

Ook DRV en Visser & Visser wijzen ondernemers er op dat die zich goed moeten afvragen of steunmaatregelen voor de (middel)lange termijn de goede oplossing zijn. DRV: "Financieringen bijvoorbeeld dienen terugbetaald te worden. Wij adviseren om de gehele bedrijfsvoering tegen het licht te houden en meerdere scenario's uit te werken. Om vanuit daar, ook strategisch, te bepalen wat de juiste keuzes zijn. Want dat het een mix van maatregelen moet zijn, is wel duidelijk." Visser & Visser: "Heb je naar verwachting voldoende liquide ruimte om de crisis door te komen? Dan is het maar de vraag of je van betalingsuitstel gebruik moet maken. Ons devies is wel altijd: liquiditeit gaat voor rentabiliteit."

De Jong & Laan raadt aan om de jaarrekening niet uit te stellen. "Alleen al om snel te kunnen schakelen voor bijvoorbeeld de uitbreiding van de financiering. Daar hangt misschien een prijskaartje aan, maar geeft de ondernemer wel meer kans om in korte tijd te overleggen met bijvoorbeeld de bank. Dat geeft de ondernemer wellicht meer duidelijkheid, transparantie en een betere nachtrust."

PKF Wallast benadrukt het belang van een toekomstvisie: "Kijk vooral ook naar de toekomst; welke speciale acties en besluiten zijn nodig als de maatregelen versoepelen dan wel geheel weer komen te vervallen."

## **Vaktechniek**

Visser & Visser vindt de gevolgen voor klanten van de huidige crisis "zeer verschillend" van aard. "Elke casus is verschillend en blijft maatwerk. Een goede vastlegging in je dossier is erg belangrijk om ook achteraf verantwoording af te kunnen leggen over de afwegingen die nu gemaakt worden door ons als accountants."

Grant Thornton adviseert controlerend accountants ook om de impact die het virus heeft op de controleaanpak te documenteren, evenals eventuele aanvullende werkzaamheden die zijn uitgevoerd om toch tot een redelijke mate van zekerheid te kunnen komen bij de verantwoording. "Wees je ook bewust van de toegenomen frauderisico's als gevolg van de coronacrisis en de onzekerheid over de continuïteit. Ga na hoe het

**'Een goede vastlegging in je dossier is erg belangrijk om ook achteraf verantwoording af te kunnen leggen over de afwegingen die nu gemaakt worden door ons als accountants.'**

management omgaat met de noodmaatregelen die vanuit de overheid zijn getroffen, en beoordeel of dit impact heeft op het beeld dat je hebt van de integriteit van het management."

## **Initiatieven**

In crisistijden willen veel mensen iets doen om de

situatie beter te maken. Zo stelt Grant Thornton de uren voor een adviesgesprek over social impact kosteloos ter beschikking. Daarnaast maakt het kantoor deel uit van een [samenwerkingsverband](#) van Nederlandse cybersecuritybedrijven die zorgorganisaties gratis helpen op het gebied van cyber security.

DRV ziet ook onder zijn eigen klanten mooie en slimme initiatieven: "We hebben een ondernemer in de evenementenbranche die compleet stil is gevallen, maar nu zijn middelen en personeel volledig inzet om zorgverleners te ondersteunen. Ondernemers in de echte economie blijken eens te meer erg flexibel en innovatief."

Visser & Visser prijst het improvisatietalent van de eigen medewerkers en de handelsgeest van ondernemers: "Het mooie vind ik dat - ondanks alle veranderingen die Corona met zich mee brengt - onze medewerkers hun verantwoordelijkheid nemen en er voor blijven gaan. Dit geldt ook voor ondernemers. Het is geen gemakkelijke tijd. Toch zijn ondernemers in staat om heel snel op veranderingen in te spelen. In de horeca zie je veel ondernemers die een bezorgservice aanbieden. Binnen no-time wordt er een website in de lucht gebracht om dit realiseren. Fantastisch toch?"

DRV noemt het goed in het oog houden van vaktechnische kaders: "Ga niet mee in de emotie van het moment waardoor regels uit het oog worden verloren. Ook in deze tijd hebben we onze positie in acht te nemen. Juist nu kunnen wij onze rol als professionele vertrouwenspersoon laten gelden en onze meerwaarde laten zien, maar wel binnen de geldende kaders."

De Jong & Laan wijst op de ondersteuning vanuit de NBA: "Neem kennis van [NBA Alert 42](#) over de impact van het coronavirus op de accountantswerkzaamheden en spar een keer extra met je collega's over je klantsituaties."

Reacties 

Deel dit artikel



**[Björn Remmerswaal](#)** is redacteur van [Accountant.nl](#).

## GERELATEERD

---

NIEUWS | *Vandaag*

## 'Bedrijven verwachten latere betalingen door coronacrisis'

Een deel van de bedrijven in Nederland maakt zich zorgen over klanten die hun betalingen uitstellen. Een op de vier Nederlandse organisaties ziet het risico op late... →



NIEUWS | *Gisteren*

## Industrie eurozone op weg naar herstel van coronacrisis

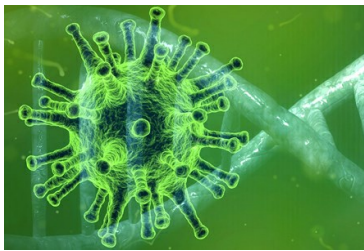
De industrie in de eurozone is aan het herstellen van de zware klappen door de coronacrisis eerder dit jaar. Volgens definitieve cijfers van de Britse marktonderzoeker... →



NIEUWS | *Gisteren*

## 'Rol centrale banken cruciaal tijdens begin coronacrisis'

De Amerikaanse en Europese centrale banken hebben een cruciale rol gespeeld tijdens het begin van de coronacrisis. Ze hebben hun instrumenten goed gebruikt om een... →



NIEUWS | *Gisteren*

## Ondernemers willen 'weeffouten' uit steunregelingen

Ondernemersverenigingen VNO-NCW en MKB-Nederland willen dat de overheid enkele rare situaties die zijn ontstaan in het tweede economische steunpakket aanpakt. Onder... →



NIEUWS | *30 juni 2020*

## Ruim 11.500 flexwerkers vragen tegemoetkoming aan in eerste week

Uitkeringsinstantie UWV heeft sinds vorige week maandag ruim 11.500 aanvragen ontvangen van onder anderen flexwerkers en oproep- en uitzendkrachten voor de zogeheten... →



## Aanmelden nieuwsbrief

Ontvang elke werkdag (maandag t/m vrijdag) de laatste nieuwsberichten, opinies en artikelen in uw mailbox.

Bent u NBA-lid? Dan kunt u zich ook aanmelden via uw [ledenprofiel op MijnNBA.nl](#).

Uw e-mail adres

Aanmelden

## ACCOUNTANT.NL

[Home](#)  
[Nieuws](#)  
[Discussie](#)  
[Vaktechniek](#)  
[Achtergrond](#)  
[In & Uit](#)  
[Feiten & Cijfers](#)  
[Tucht](#)

## DOSSIERS

[Arbeidsmarkt](#)  
[ICT](#)  
[Opleiding](#)  
[alle dossiers](#)

[Fiscaal](#)  
[Kwaliteit en toezicht](#)  
[Pensioen](#)

[Fraude en witwassen](#)  
[Mkb](#)  
[Publiek belang](#)

Accountant maakt gebruik van cookies om de website te analyseren en te verbeteren en om advertenties te tonen. Door op 'akkoord' te klikken geeft u toestemming voor het gebruik van cookies. In de [cookieverklaring](#) vindt u meer informatie over het gebruik van cookies op deze site.

Akkoord