

Een goede relatie levert geld op. Voor beide partijen

Joris Joppe over internationaal onderzoek naar de relatie tussen accountant en ondernemer en het financiële succes van mkb-ondernemingen.

Joris Joppe

Zoals alle discussies tegenwoordig is ook het debat onder accountants vaak gepolariseerd. Voor de assurance-bühne hoor je vaak zalvende teksten over 'publiek belang' en 'maatschappelijk verkeer'. Waarop de getergde mkb-accountant concludeert dat we niks meer mogen in het ondernemersbelang. Wat zou het voor het vak mooi zijn als we die twee stemmen in het debat - maar ook in de praktijk - bij elkaar kunnen brengen. En volgens mij is er een haakje.

Ondernemersbelang = maatschappelijk belang?

De huidige pandemie en de dreigende toename van faillissementen maakt pijnlijk duidelijk dat de financiële gezondheid van het bedrijfsleven van vitaal belang is voor het 'maatschappelijk verkeer' (als je het zo wilt noemen). Als accountants claimen we vaak dat we bijdragen aan het financiële succes van mkb-ondernemers. Makkelijke borstklopperij, want een ondernemer zonder deugdelijke financieringsaanvraag, fiscale aangifte of jaarrekening komt uiteindelijk wel een keer in de problemen. En je hebt altijd wel een anekdote om dit kracht bij te zetten.

Het goede nieuws is dat er ook wetenschappelijk onderzoek naar is gedaan. En dat het waar lijkt te zijn. Het slechte nieuws is dat je er wel wat voor moet doen. Het [artikel](#) *The Importance of Mutual Understanding Between External Accountants and Owner-Managers of SMEs* (door Stefanie De Bruyckere et al) geeft wat mij betreft verhelderende inzichten. Het beschrijft onderzoek naar het effect van de relatie tussen accountants* en ondernemers en het financiële succes van mkb-ondernemingen.

Het onderzoek draait om het concept '*mutual understanding*' als basis voor de relatie tussen accountant en cliënt. Vrij vertaald: je begrijpt elkaar en je weet wat je van elkaar kunt verwachten. In andere professies (o.a. gezondheidszorg) is aangetoond dat hogere niveaus van wederzijds begrip leiden tot effectievere behandeling. Het onderzoek van De Bruyckere toont aan dat voor accountants geldt dat een hogere mate van *mutual understanding* relevant is voor de financiële gezondheid van de mkb-onderneming. Hoe die relatie precies ligt, vereist wat meer uitleg.

Ten eerste: het effect van adviesdiensten

Het afgelopen decennium roepen we om het hardst dat de accountant in het mkb zich moet omvormen van boekhouder-deluxe tot adviseur van de ondernemer. Een cynisch mens zou zeggen dat dit volledig eigen belang van de sector is. Maar geen zorgen - de wetenschap biedt uitkomst: het onderzoek van De Bruyckere toont namelijk dat de afname van adviesdiensten door een mkb-ondernemer positief gecorreleerd is met de financiële gezondheid van die ondernemer. Dat lijkt voor de hand te liggen, maar het is fijn dat het ook wordt bevestigd.

Ten tweede: het effect van de relatie

Een relatie die zich kenmerkt door een hoog niveau van *mutual understanding* tussen accountant en ondernemer, is vervolgens weer de basis voor een goede adviesrelatie. Het onderzoek toont namelijk aan dat de mate van *mutual understanding* positief gecorreleerd is met de mate waarin een ondernemer vertrouwt op advies van een accountant. En zoals we in de vorige paragraaf zagen, draagt dit weer bij aan een betere financiële gezondheid!

Dus een relatie van *mutual understanding* leidt tot meer adviesomzet en dat helpt weer bij de financiële gezondheid van ondernemers. Klinkt als de ideale situatie voor zowel ondernemer als adviseur. Maar hoe krijg je zo'n relatie? Ook daar geeft het onderzoek richting aan.

Drivers voor een vruchtbare relatie

De volgende aspecten hebben een positief effect op het niveau van *mutual understanding* tussen accountant en ondernemer.

1. Een accountant die de financiële situatie van een ondernemer helder kan toelichten en die bereid is de financiële kennis van zijn cliënt op een hoger niveau te krijgen. Paradoxaal genoeg blijkt dat ondernemers die zelf beter financieel onderlegd zijn, ook meer gebruik maken van adviesdiensten. Dus:

uitleggen, uitleggen, uitleggen!

2. De accountant wordt gezien als strategisch partner en als pro-actief adviseur. Dat klinkt als een marketing-dooddoener. Het gaat hier dan ook met nadruk om het perspectief van de ondernemer. En om het in context te plaatsen: die zou zijn accountant dus ook kunnen zien als iemand die primair ondersteunt bij fiscale en ondernemersrechtelijke verplichtingen.
3. Vanuit het oogpunt van de accountant is transparantie van cruciaal belang voor een effectieve relatie.
4. Ook de frequentie van formeel contact is van belang; waarbij een hogere frequentie logischerwijs staat voor een betere relatie. Informeel contact is ook van belang, omdat het gelegenheid biedt voor wederzijdse empathie.

De lengte van de relatie en ook of er sprake is van daadwerkelijke vriendschap, lijkt volgens het onderzoek geen effect te hebben op het niveau van *mutual understanding*.

Onderzoek

Het beschreven onderzoek is in 2018 al gepubliceerd in *Australian Accounting Review*. De onderzoeksresultaten zijn dus inmiddels al enige jaren oud, maar de bevindingen lijken alleen maar relevanter te worden.

Maar papier is geduldig. De relatie tussen *mutual understanding*, verkoop van advies en financiële gezondheid van ondernemers lijkt wetenschappelijk solide onderbouwd. Of het in de praktijk ook terug is te zien in de omzetcijfers, is nog maar de vraag. Niet in de laatste plaats omdat de definitie van 'advies' zeker niet uitgekristalliseerd is. En een andere belangrijke vraag: het kan best zijn dat een betere relatie goed is voor de financiële gezondheid van de ondernemer. Het zou echter ook wel erg fijn zijn als de accountant er ook beter van wordt. Wordt advies beter betaald dan standaard compliancediensten? En wat is een effectieve manier om adviesdiensten – waarvan omvang en uitkomst bijna per definitie onzeker zijn – aan mkb-ondernemers te verkopen? Welke vaardigheden horen daar bij?

Genoeg vragen voor meer onderzoek. Misschien wat aanknopingspunten voor de Foundation for Auditing Research. Ik weet dat het geen 'auditing' is, maar de financiële gezondheid van het mkb lijkt me toch net zo belangrijk als de assurancefunctie van het Nederlands grootbedrijf?

** Alhoewel de titel refereert aan 'External Accountants' ziet dit onderzoek op de rol van Belgische accountants en boekhouders die zich niet bezighouden met controle van de jaarrekening (zoals de Nederlandse vertaling 'externe accountant' zou suggereren).*

Deel dit artikel



Joris Joppe is registeraccountant en coo bij Visionplanner.

GERELATEERD

MAGAZINE | 15 september 2021

Van de aktetas naar de cloud?

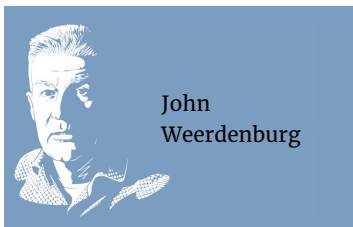
Zijn mkb-accountantskantoren al zo ver dat digitalisering en automatisering volledig worden omarmd? Kunnen ordners en aktetas worden vervangen door de cloud? Verkennend... →



DISCUSSIE | Opinie | 25 mei 2021

Een luie en zinloze discussie

Als we het over advies hebben, laten we dan beginnen met duidelijk te maken over welk onderwerp we het hebben, meent Joris Joppe. →



John
Weerdenburg

DISCUSSIE | Column | 29 juli 2020

Woensdag, adviesdag

Als je ruimte in je agenda maakt voor advies pluk je daar ook de vruchten van, meent John Weerdenburg. →



DISCUSSIE | Debat | 20 december 2019

NEMACC-symposium: genoeg mogelijkheden voor mkb-praktijk

Ook in de mkb-praktijk liggen er volop mogelijkheden voor een gezonde toekomst van het accountantsberoep. Daarvoor moet de accountant wel vooruit kijken, niet alleen... →

MAGAZINE | 13 december 2019

'Leg de cijfers opzij, luister en vraag door'

De accountant als trusted advisor van ondernemers, dat is de toekomst van het beroep in het mkb, menen velen. Betrouwbaar, helder communicerend en deskundig. Komt... →
