

De Digitale Accountant: kansen en uitdagingen met informatietechnologie

Digitalisering en automatisering zijn twee, vaak hand in hand gaande, ontwikkelingen met een ongekeerde maatschappelijke impact. Zo ook voor de beroepspraktijk van de accountant. Veel administratieve werkzaamheden kunnen volledig geautomatiseerd worden, waardoor er nog maar weinig handwerk aan te pas komt. De ordners en de aktetas kunnen worden vervangen door de cloud. Maar zijn mkb-accountantskantoren al zo ver dat digitalisering en automatisering volledig omarmd worden? Een ontvullend beeld, op basis van verkennend onderzoek.

Elisabeth Klinkenberg, Frank Jan de Graaf en Kees van Montfort

Er gaapt binnen de accountancypraktijk nog steeds een grote kloof tussen aan de ene kant de ambitie van kantoren en aan de andere kant de praktijk op het gebied van digitalisering en automatisering. De technologische ontwikkelingen worden nog niet volledig omarmd in de beroepspraktijk van de accountant. "Ons kantoor heeft geen IT-strategie en dit wordt ook niet gedragen door de directie", aldus een deelnemer van ons interviewonderzoek. En wanneer deze ontwikkelingen wel omarmd worden, is het nog de vraag hoe er op de meest efficiënte manier op ingespeeld kan worden.



Uit het onderzoek blijkt dat verschillende mkb-accountantskantoren hier zoekende in zijn geweest of nog steeds zoekende zijn: "Wij hebben in het verleden zelf softwarepakketten geprobeerd te bouwen, maar we zijn als accountantskantoor geen softwarebouwers. Dat is jammerlijk mislukt. Het heeft opgeleverd dat we nu weten dat we dat nooit meer gaan doen." Bovendien zorgen deze ontwikkelingen ervoor dat de mkb-accountant een nieuwe rol krijgt. Aangezien routinematige processen geautomatiseerd kunnen worden, komt er tijd vrij voor nieuwe diensten. "Niet denken in uren, maar in klanten. Je verdient geld dankzij het advies en daarmee toon je je meerwaarde", aldus een interviewdeelnemer.

'Niet denken in uren, maar in klanten. Je verdient geld dankzij het advies en daarmee toon je je meerwaarde.'

Het is dus te makkelijk om te stellen dat met een overzicht van relevante IT-toepassingen en duidelijke handleidingen mkb-accountants snel een digitale inhaalslag kunnen maken. Er zijn relevante contextuele factoren, zowel binnen als buiten de mkb-accountantskantoren, die digitalisering, automatisering en het gebruik van bepaalde IT-toepassingen bemoeilijken of juist bevorderen.

Bewustwording en gebruik van IT-toepassingen

Voordat mkb-accountantskantoren nieuwe IT-toepassingen efficiënt kunnen implementeren, is bewustwording een belangrijke eerste stap. Als men niet bewust is van alle mogelijke positieve toepassingen, is de kans klein dat een daadwerkelijke implementatie volgt. Zo ook de perceptie in hoeverre het mkb-accountantskantoor daadwerkelijk is gedigitaliseerd, in vergelijking met andere mkb-accountantskantoren.

In onze studie hebben we in dit bewustwordingsproces grote verschillen geobserveerd. Zo vertelde een deelnemer van een relatief klein mkb-accountantskantoor: "Ik ben van papier naar scannen gegaan en dus volledig gedigitaliseerd." Hoewel het digitaliseren van de papieren administratie door scannen inderdaad een vorm van digitalisering is, is dit bij

lange na niet de meest ontwikkelde vorm. Zo vertelden andere deelnemers over het volledig papierloos werken, waarbij ook scannen niet meer nodig is. Ook kan er worden gedacht aan klantenportals, in plaats van het over en weer e-mailen van documenten, aldus een andere deelnemer: "Wij streven ernaar om te zorgen dat klanten zich aanleren om elke week alles naar ons toe te sturen in het online administratiesysteem."

Behalve bewustwording van de mogelijke IT-toepassingen, is bereidheid om ze te implementeren en te gebruiken een belangrijke vervolgstap. Bij een lage bereidheid wegen de nadelen van de IT-toepassingen zwaarder dan de voordelen. Om de bereidheid te verhogen zijn attitudes ("Hoe belangrijk en fijn vind ik het om IT-toepassingen te gebruiken?"), de sociale norm ("Hoe belangrijk vinden anderen het dat ik IT-toepassingen gebruik?") en de waargenomen controle ("Hoe goed ben ik in staat om IT-toepassingen te gebruiken?") van belang.

Wat betreft het belang van digitalisering en IT, waren de meningen onder de geïnterviewde deelnemers verdeeld. Zo gaven sommige deelnemers aan dat het in bepaalde gevallen juist minder efficiënt is om digitaal te werken: "Soms is het sneller een map met fysieke facturen op te halen en in te scannen, dan telkens achter je klant aan te mailen zodat het digitaal wordt aangeleverd." En hoewel digitalisering en automatisering steeds belangrijker lijken te worden, merken de mkb-accountants nog niet veel problemen op het gebied van concurrentie of een geringere vraag: "Klanten staan nu bij ons in de rij omdat ze niet meer welkom zijn bij de *big four*. Vennoten vinden dat de huidige werkwijze nog steeds succesvol is."

Met betrekking tot de sociale norm rapporteerden deelnemers veelal dat collega's zelf nog niet volledig digitaal werken en dit ook niet uitdragen: "Al mijn kantoorgenoten drukken nog best wat af op papier." Daarbij werd ook aangegeven dat de vennoten, die veelal op hogere leeftijd zijn, digitalisering en de adoptie van IT-toepassingen niet actief aanmoedigen: "De gemiddelde leeftijd van de vennoten ligt boven de vijftig jaar. Ze zijn meer bezig met hun pensioen en de waarde van het kantoor."

'De gemiddelde leeftijd van de vennoten ligt boven de vijftig jaar. Ze zijn meer bezig met hun pensioen en de waarde van het kantoor.'

Tot slot gaven enkele deelnemers aan dat ze zich niet in staat voelden om zich bepaalde IT-toepassingen eigen te maken: "Power BI is voor mij te ingewikkeld." Er werd echter wel aangegeven dat door de coronamaatregelen medewerkers worden gedwongen om digitaal te werken en bepaalde IT-toepassingen te (leren) gebruiken. Het gaat hierbij vooral om papierloos werken en digitale communicatievormen met collega's en klanten: "De digitale ontwikkelingen waren bij ons al in een hoog tempo, maar de wat starre collega's die zeiden 'ik ga nog met mijn mapje aan de gang' kunnen dat nu niet meer doen. Dus die moeten nu ook verplicht over."

IT-inrichting en -leveranciers

Alle deelnemers gaven aan dat ze gebruikmaken van externe software. Dit werd over het algemeen als fijn ervaren, alhoewel de afhankelijkheid van de externe leverancier groot is: "Soms zie je dat er ergens een storing is en dat meerdere partijen er last van hebben. Dan kun je bijvoorbeeld de boekhouding niet meer verwerken of kan je ineens een bepaald pakket niet meer in. Maar dan zie je wel dat er iets landelijks aan de hand is, bij een bepaalde leverancier. Ja, dan word je afhankelijk."

Wel zijn er bij meerdere accountantskantoren initiatieven geweest om zelf software te ontwikkelen. Er werd aangegeven dat deze initiatieven veelal mislukt zijn. Ook werd er vrijwel geen gebruikgemaakt van maatwerksoftware, omdat dit duur is en omdat het zelf onderhouden dient te worden.

Daarnaast werd er over de loyaliteit bij een bepaalde IT-leverancier gesproken. Enkele deelnemers gaven aan loyaal te blijven aan één bepaalde leverancier, terwijl de meeste deelnemers aangaven tegenwoordig kritischer te kijken of de huidige producten nog goed liggen in de markt: "Als het pakket niet genoeg ontwikkelt, dan heb je als kantoor direct een probleem. Want om je heen gaan concurrenten over naar andere pakketten met mooie functies waarmee ze klanten binnenkrijgen. Jouw klanten lopen dan bij je weg."

Onderwijs en starters

Hoewel bij veel van de gesproken deelnemers de noodzaak van digitalisering gezien wordt en vooral oudere werknemers niet mee willen en/of kunnen gaan, lijkt de IT-kennis bij de pas afgestudeerden ook niet op het gewenste niveau te zijn. Enkele deelnemers gaven aan dat starters in het diepe gegooid worden en dat IT sterker aan bod zou moeten komen in de opleiding accountancy: "Hoe starters met IT omgaan valt me tegen. Dat komt wel een beetje door de opleiding, want die is al zwaar voor accountants. Maar toch zou er meer kennis van IT en de systemen moeten zijn." Daarbij werd ook aangegeven dat juist door de hedendaagse ontwikkelingen als digitalisering en automatisering, aanverwante vaardigheden belangrijker worden voor de accountant: "Als je de IT aanpakt, pak je ook de organisatie aan. Sociale vaardigheden zijn nodig bij advisering over automatisering. Dat krijgen ze te weinig mee vanuit de studie."

Wensen van klanten

Wat betreft de wensen van de klanten van de mkb-accountantskantoren, komt naar voren dat die meer van hun accountant lijken te verwachten: "De klant kiest niet meer voor een accountant omdat hij zo'n mooi boekje maakt."

Daarmee samenhangend verwachten klanten volgens de geïnterviewde deelnemers ook frequentere inzichten in hun cijfers, bijvoorbeeld per kwartaal, maandelijks of zelfs wekelijks. Naast financiële gegevens, nemen enkele kantoren ook niet-financiële kwaliteitsindicatoren mee in dashboards voor klanten. De jaarrekening wordt steeds meer gezien als een vereiste, maar de toegevoegde waarde voor de klant lijkt volgens de deelnemers steeds meer te liggen in frequent en toekomstgericht advies.

'Sociale vaardigheden zijn nodig bij advisering over automatisering. Dat krijgen ze te weinig mee vanuit de studie.'

De trend naar digitaal aanleveren van informatie wordt soms door de klant versterkt, soms door de accountantskantoren zelf. Kostenbesparing is hiervoor een belangrijke reden: "Er zijn klanten die aangeven dat ze veel betalen en vragen of het niet goedkoper kan. Dan zeggen wij dat het kan door zelf meer digitaal aan te gaan leveren. Dan kan de prijs naar beneden." Maar deelnemers schetsen ook situaties waarbij de klanten juist digitaal verder zijn dan hun accountantskantoor. Zo zegt een directeur op het gebied van digitalisering: "Ik heb klanten gesproken die aangeven dat ze nog een printer hebben voor hun accountant, want die wil nog alles in een map."

De deelnemers geven daarnaast aan dat de wens van de klant om digitaal informatie aan te leveren, afhankelijk is van het type klant. Net als bij de bereidheid om IT te adopteren bij medewerkers, lijkt ook aan de kant van de klant leeftijd een verklarende factor te zijn: "Bij een aantal klanten op leeftijd merk ik dat ze graag een ommetje maken, een stapel papier meenemen en die afleveren bij de balie. Bij de balie wordt het ingenomen, gelijk door de scanner gegooid en kan de klant het weer mee terug nemen." Tot slot ervaren enkele deelnemers ervaren dat het digitaal aanleveren van informatie door de klant niet altijd goed verloopt: "Onze instructie dat inkoopfacturen naar ons inkoopmailadres en verkoopfacturen naar ons verkoopmailadres moeten, wordt niet goed opgevolgd. Dat blijkt al te moeilijk."

De (nieuwe) rol van de mkb-accountant

Door digitalisering en automatisering lijkt de rol van de mkb-accountant te moeten veranderen. Door de tijdswinst bij het maken van de jaarrekening en gerelateerde aangiften, komt meer tijd vrij voor toekomstgerichte advisering aan de klant. Voordat deze ontwikkelingen de beoogde tijdswinst kunnen opleveren, is het uiteraard noodzakelijk dat de mkb-accountant goed zijn of haar weg kan vinden in de relevante IT-toepassingen: "De accountant van nu wordt breder en probeert zoveel mogelijk softwarepakketten onder de knie te krijgen."

'Hoeveel impact heeft het op de waarde van het bedrijf als je niet meegaat in de digitalisering van je diensten?'

Deze veranderende rol lijkt echter haaks te staan op de traditionele rol en het soort mens dat de accountant typeert: "Mensen die op een accountantskantoor werken zijn van oudsher toch wat minder uitgesproken mensen, die graag waarde hechten aan structuur, vaste standaarden en die vrij nauwkeurig zijn." Gezien de eerderbenoemde factoren, zoals de laag ervaren urgentie om te digitaliseren en automatiseren door voldoende klanten en werkgelegenheid, is de stimulans om te digitaliseren en automatiseren laag. Een aantal deelnemers gaf aan dat hard bewijs nodig is om verder te investeren in digitalisering en automatisering: "Hoeveel impact heeft het op de waarde van het bedrijf als je niet meegaat in de digitalisering van je diensten?"

Bij de interviews viel op dat deelnemers van de grotere mkb-kantoren, met meerdere locaties en meer dan vijftig werknemers in dienst, al wel deze nieuwe rol leken aan te nemen, met een sterkere nadruk op adviesdiensten, toekomstgericht advies op basis van (niet-)financiële kwaliteitsindicatoren en papierloos werken. De kleinere mkb-kantoren leken juist meer vast te houden aan de traditionele manier van werken: "Medewerkers zijn blij dat er nog veel met papier kan worden gewerkt."

Onderzoeksproject De Digitale Accountant

Begin 2020 is het project 'De Digitale Accountant' gestart, in samenwerking tussen de Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Rotterdam, Hogeschool Utrecht en een consortium van meer dan vijftien mkb-accountantskantoren, de NBA en de SRA. De onderzoeksvraag van dit project luidt: Hoe kan de mkb-accountant digitalisering, ICT en data-analyse inzetten in de beroepspraktijk, zodat beter aan wensen van mkb-klanten wordt voldaan en de eigen bedrijfsvoering en werkprocessen efficiënter worden? Het onderzoeksproject is gefinancierd door SIA-RAAK-MKB.

Van oktober 2020 tot en met januari 2021 zijn in totaal 38 interviews gehouden met medewerkers bij achttien verschillende mkb-accountantskantoren: vennoten, directeuren en accountants. In deze interviews is onder andere gevraagd naar de visie en strategie van het accountantskantoor op IT en digitalisering in het accountantsberoep, de (ervaren) klantwensen op het gebied van digitalisering en de rol van IT-leveranciers. De interviews zijn bedoeld om de huidige uitdagingen, kansen en ervaringen met digitalisering te onderzoeken bij mkb-accountantskantoren en de resultaten te gebruiken voor een

grootschalige enquête over deze onderwerpen. In dit artikel worden enkele eerste bevindingen van de 38 verkennende interviews beknopt besproken.

Deel dit artikel



Dr. Elisabeth Klinkenberg is als socioloog en gedragswetenschapper geïnteresseerd in individuele en contextuele factoren die menselijk gedrag verklaren, voorspellen en veranderen. Zij werkt momenteel als docent/onderzoeker bij de Hogeschool van Amsterdam. Dr. Frank Jan de Graaf is lector corporate governance & leadership en lid van het managementteam van de opleidingen Finance & Accounting aan de Hogeschool van Amsterdam. Prof. dr. ir. Kees van Montfort verricht onderzoek en verzorgt onderwijs op het gebied van digitalisering en IT in Finance & Accounting aan de Hogeschool van Amsterdam en Nyenrode Business Universiteit. De projectgroep bestaat verder uit Niek Lapidaire (Hogeschool van Amsterdam), Maaïke Lycklama a Nijeholt, Miranda Jansson, Johan Reijenga en Jan Oostdijk (Hogeschool Rotterdam) en Michiel van der Ven en Matthijs Karssen (Hogeschool Utrecht).

GERELATEERD



NIEUWS | 07 april 2022

Commissie MKB werkt aan duurzaamheid en compliance in mkb-praktijk

Een digitale tool moet accountants in de mkb-praktijk helpen bij het tijdig en goed inspelen op nieuwe wet- en regelgeving. Een nieuw onderzoekscentrum is gestart.... →



NIEUWS | 10 december 2021

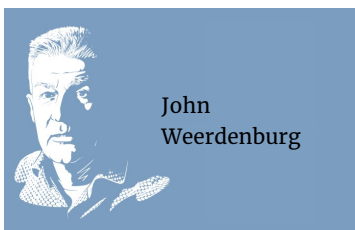
NBA en SRA starten mkb-onderzoekscentrum

De Commissie MKB van de NBA, de SRA en het AC-scholenoverleg starten met een mkb-onderzoekscentrum. Dit centrum richt zich op strategische en inhoudelijke onderwerpen... →

MKB | 24 maart 2020

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... →



John
Weerdenburg

DISCUSSIE | Column | 07 februari 2020

Struikel niet over het periodiek verrekenbeding

Veel financiële dienstverleners kijken met een scheve blik naar de mkb-accountant. Hij of zij is immers de vertrouwenspersoon voor de ondernemer, vanwege zijn uitgebreide... →



OPINIE | 21 augustus 2019

'Jip en Janneke' gaan op wereldreis

Het verhaal gaat dat toen de Belgische minister verantwoordelijk voor het accountantsdossier werd geconfronteerd met de controlestandaarden van de IAASB, hij aangaf... →
