



OPINIE | 11 juni 2015

## Lastige klanten

 Leestijd van ongeveer 3 minuten

 6 reacties

**Pas hoorde ik het weer. Een verhaal van een accountant over een lastige klant. In dit geval een klant die niet voor meerwerk wilde betalen dat vaktechnisch gezien echt nodig was. En hoeveel makkelijker het zou zijn als je klant niet meer de directe opdrachtgever was.**

Het gaat dan over de 'weeffout' in het beroep: de accountant die wordt betaald door diegene die hij controleert en daarmee ook is overgeleverd aan diens grillen. De accountant in de rol van 'slachtoffer'. Een accountant ook die een oplossing ziet in actie door anderen buiten het beroep: de toezichthouder of de wetgever. Ik heb het de afgelopen jaren zo vaak gehoord, maar ik geloof er nog steeds niet in.

Ter illustratie. Ik kijk met mijn dochters naar 'Rita'. Een Deense serie over een onconventionele schooljuffrouw. Zo'n serie waarvan je denkt: we moeten eigenlijk naar bed, maar één aflevering kan nog wel. Eén van de verhaallijnen: een groep leerlingen en hun ouders maakt het leven van docent Erik loodzwaar. Hij wordt getreiterd en de ouders zetten het schoolbestuur onder grote druk om hem te ontslaan. Als Rita voor diezelfde klas staat, zijn er geen problemen. Iedereen doet keurig mee met de lessen.

Het naar school gaan is nog steeds een 'moetje' voor de leerlingen, dat is niet anders geworden. Maar waarom lukt het Rita wel om ze aan het werk te zetten, zonder morren mee te laten doen? Niet met het onterecht geven van goede cijfers of met het doen van leuke dingen die niets met de lesstof te maken hebben, maar ook niet met een overdreven harde hand of straf.

### LAATSTE OPINIES

OPINIE | *Gisteren*

Staatsbalans: terug van weggeweest

OPINIE | *13 september 2019*

Innovatie in accountantsland

OPINIE | *11 september 2019*

Waar dienen bedrijven voor?

OPINIE | *06 september 2019*

Even een rekening openen

OPINIE | *03 september 2019*

Risico's: lekker belangrijk?!

[MEER OPINIES](#)

### Vacatures

Zoek vacatures



Powered by

**Finance.nl**  
De vacaturesite voor financiers



Toch snapt iedereen dat je met Rita niet moet sullen. Waarom? Omdat ze kundig is, staat voor haar vak, houdt van haar werk en het beste voor heeft met haar leerlingen. Geen sensationeel verhaal: herkenbaar toch uit je eigen schooltijd?

Bij accountants werkt het volgens mij niet anders. En kan de juf of meester de leerlingen niet kiezen, een accountant kan dat wel met zijn klanten. Heb je van die lastige klanten, die altijd zeuren over het budget, waar je op moet afboeken, die moeilijk zijn in het geven van informatie of toegang tot locaties of personen, die ontdekte fouten niet willen corrigeren, die toelichtingen niet willen aanpassen of niet bereid zijn om een andere dan een goedkeurende verklaring te accepteren? En ben je zelf of als kantoor niet in staat om daar doorheen te breken?

Dan zeg je die klanten toch gewoon op? Kun je dat niet? Waarom dan niet? Kun je de omzet niet missen of is de klant te belangrijk voor je eigen status of die van het kantoor? Maar als dat zo is: ben je dan wel onafhankelijk? Nee toch? Dan heb je sowieso al een probleem.

Het goede nieuws. De jaarrekeningcontroles 2014 zijn bijna afgelopen, de controles 2015 gaan beginnen. Maar die kunnen niet beginnen voordat je de continuering van de opdracht serieus hebt overwogen. Dat is een wettelijke verplichting (artikel 12 Bta). Maak daar dit jaar eens echt werk van. Loop als externe accountant je controleportefeuille door en identificeer die klanten waar je het moeilijk mee hebt. Zorg dat je die klanten bespreekt met de bestuurder die verantwoordelijk is voor de controlepraktijk en dat je samen naar oplossingen zoekt. Durf dat gesprek aan te gaan.

Opzeggen is de ultieme consequentie, maar een goed gesprek met een klant of een wisseling naar een andere externe accountant kan ook een optie zijn. En misschien is die klant wel zo 'lastig' omdat je eigen dienstverlening onder de maat is.

En als je bestuurder bent: zorg dat je het gesprek aangaat met de accountants. Het is immers de verantwoordelijkheid van de accountantsorganisatie om wettelijke-controleopdrachten te continueren en daarvoor de benodigde beoordeling te doen. En dan gaat het overigens niet alleen om 'lastige' klanten, maar ook om de vraag of je als accountantsorganisatie de benodigde tijd, mensen en middelen ter beschikking kunt stellen aan de accountant om kwalitatief goede controles te doen. Ook niet vanzelfsprekend, in deze tijd waarin veel kantoren kampen met personeelstekorten. Daarover een volgende keer meer.

Reageren? Graag! Doe dat hier of mail naar [reactie@mvanderzijde.nl](mailto:reactie@mvanderzijde.nl).

*Dit is de vierde bijdrage in een serie waarin Marianne van der Zijde, ex-toezichthouder bij de AFM, vertelt hoe zij naar de accountancy kijkt, met als doel te helpen jaarrekeningcontroles leuker en beter te maken.*

Wat vindt u van deze opinie?

Reacties 


 53


 11


[Spelregels debat](#)


Deel dit artikel


[f](#) [in](#) [t](#) [✉](#)





Xanthic Executive Search zoekt een **Investment Controller** in Amsterdam 





European Investment Bank zoekt een **Financial Risk Management - (Senior) Officer** in Luxembourg 




The Young Group zoekt een **Financieel Directeur** in Den Haag 



Xanthic Executive Search zoekt een **Manager Finance & Control** in Leiden 



PwC zoekt een **Manager Finance & Control in Publieke Sector** in Amsterdam 



## Marianne van der Zijde

Marianne van der Zijde adviseert accountantsorganisaties en is voormalig hoofd toezicht kwaliteit accountantscontrole en verslaggeving van de AFM. [Lees alles van Marianne van der Zijde](#) →

## GERELATEERD



OPINIE | 27 juni 2019

### Afleidingsmanoeuvres

Het zijn turbulente tijden voor het accountantsberoep, want de toekomst is onzeker. Het vertrouwen in het beroep is nog niet hersteld en de roep om maatregelen is groot. →

🗨️ x 15 👍 68 🗨️ 51

Marianne van der Zijde



OPINIE | 08 mei 2019

### Onbenutte verbetermogelijkheden

Met interesse heb ik de reacties gelezen die de Commissie Toekomst Accountancysector heeft ontvangen op haar openbare consultatie. →

🗨️ x 6 👍 23 🗨️ 31

Marianne van der Zijde



OPINIE | 24 april 2019

### Uniforme materialiteit!

Nog een keer materialiteit? Ik heb er al vaker over geschreven. Dit keer is de aanleiding een artikel van Eva Eijkelenboom op de website van het MAB. Zij heeft onderzoek gedaan naar materialiteit in de uitgebreide controleverklaring bij beursvennootschappen. Dat geeft interessante nieuwe inzichten. →

🗨️ x 13 👍 55 🗨️ 60

Marianne van der Zijde



OPINIE | 10 april 2019

### NBA: kapitein of speelbal?

"Veel meer dan bellen blazen voor de bühne stelt het tot op de dag van vandaag allemaal niet voor." Dat zeggen Marco Moling en Guus Ham in een artikel op Accountancy Vanmorgen. →

🗨️ x 8 👍 99 🗨️ 15

Marianne van der Zijde



OPINIE | 27 maart 2019

### Kwaliteitsontkenners

Met toenemende verbazing heb ik de opinie 'Beste Wopke' en de achterliggende brief aan minister Hoekstra van Antoinette Dijkhuizen gelezen. Zij stelt dat een weeffout in de accountancy een gezond toekomstperspectief in de weg staat. →


🗨️ x 28 👍 146 👎 40

Marianne van der Zijde

## 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](#).



Upgrade naar een [ondersteunde browser](#) om een reCAPTCHA-uitdaging te ontvangen.

[Waarom gebeurt dit?](#)

Privacy - Voorwaarden

***Accountant is een uitgave van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).***

**NBA**

### ACCOUNTANT.NL

Home

Nieuws

Opinie

Carrière

Feiten en cijfers

Artikelen

### THEMA'S

Aansprakelijkheid

Arbeidsrecht

Corporate governance

Externe verslaggeving

Fiscaal

Fraude in praktijk

Accountantsdag

Assurance

Dag van de Financial

Financiële instellingen

Flex-bv

ICT

Arbeidsmarkt

Beroep met toekomst

Derivaten

Financiering

Fraude en witwassen

Integrated reporting

Kantoormangement	Kwaliteit en toezicht	Lerend vermogen
Mkb	Ondernemingsrecht	Onderzoek en wetenschap
Opleiding	Overheid	Pensioen
Privacy	Professioneel-kritische instelling	Publiek belang
Samenstellen	SBR	Semi-publieke sector
Statistical auditing	Subsidies	Van de Helpdesk

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 [Twitter](#) cookies op deze site. [NBA.nl](#)

Akkoord