



Outsourcing bij accountants: stille trend

Het uitbesteden van administratieve werkzaamheden en samenstelwerk naar lagelonenlanden biedt mogelijkheden voor kostenbesparingen. Veel accountantskantoren experimenteren er dan ook mee. Maar liefst zonder er ruchtbaarheid aan te geven, want het ligt extreem gevoelig. “De eerste vraag is altijd hoe het zit met de geheimhoudingsverklaring.”

TEKST NART WIELAARD | BEELD CORBIS, SIMONE VAN ES

In Bangalore werken op zijn minst tientallen prima opgeleide Indiase accountants dagelijks aan opdrachten van Nederlandse accountantskantoren. Ze verzorgen de administratie op basis van ingescande documenten die, indien nodig, geautomatiseerd worden vertaald vanuit het Nederlands. Ze stellen ook jaarrekeningen op of verrichten andere soorten accountantswerk. Waarschijnlijk houden Nederlandse accountantskantoren inmiddels al meer dan honderd Indiase accountants aan het werk. En ook in andere landen met lage lonen en een goed potentieel aan arbeidskrachten - zoals Zuid Afrika en Suriname - zijn lokale krachten aan het werk voor Nederlands accountantskantoren.

Welke kantoren dat zijn is echter nogal mysterieus, want de meeste willen geen openheid van zaken geven. Vorig jaar schreef ‘de Accountant’ al dat Witlox er schoorvoetend mee experimenteerde. En begin 2008 was in Accountancynieuws te lezen dat Accon AVM de eerste schreden zette. En na enig aandringen vertellen nu BDO en Mazars over hun ervaringen (zie kaders). De meeste kantoren verkiezen echter radiostilte.

INTERESSE ‘EXTREEM HOOG’

Aanbieders van de diensten verzekeren ons niettemin dat outsourcing in accountantsland aan het doorbreken is. Marco Freriksen vertelt namens Bluzor over de telefoon vanuit India dat de interesse onder accountantskantoren ‘extreem hoog’ is: “Outsourcing staat hoger op de

strategische agenda van accountantskantoren dan in enige andere sector die ik ken. Als je tien keer belt zit je zes keer aan tafel.”

Objectief bezien is dat ook niet meer dan logisch. Het outsourcen van accountantswerk heeft immers nogal wat voordelen: de kosten kunnen omlaag, en er ontstaat veel flexibiliteit in de capaciteit. Zeker nu de arbeidsmarkt voor Nederlandse accountants structureel krap is, is dat erg aantrekkelijk.

Bovendien is uitbesteden eigenlijk heel eenvoudig: de aanbieders van outsourcing scannen voor zover dat nodig is alle stukken in en laten dat met geavanceerde software vertalen, omdat de boekhouders op afstand veelal de Nederlandse taal niet machtig zijn. In een afgeschermd geautomatiseerde omgeving kunnen de boekhouders vervolgens de complete administratie voeren en desgewenst ook de jaarrekening opmaken. Inclusief auditfile voor de opdrachtgever.

MASSA

Bluzor heeft momenteel in India veertien medewerkers aan het werk voor Nederlandse accountantskantoren, en naar eigen zeggen groeit dat aantal elke maand met twee. Freriksen kan echter geen namen noemen van de kantoren voor wie zijn bedrijf werkt. “We werken voor een aantal partijen in de top 25, en richten ons ook vrijwel geheel op deze top, omdat je wel enige massa moet hebben wil het aantrekkelijk worden om te gaan outsourcen.

Klein wereldje

Outsourcing-services voor accountants is een klein wereldje, waarin een handjevol partijen acteert. Naast Bluzor (een *offspring* van Eastern Enterprise), dat vooral actief is in de outsourcing van IT - zijn dat onder meer Tradman en Amicorp. Deze laatste twee bedrijven zijn enigszins vergelijkbaar: beide zijn van oorsprong actief als *trust*-kantoor in het voeren van administraties voor cliënten en hebben die administraties de afgelopen jaren overgebracht naar India. Nu ze daar voldoende ervaring mee hebben opgedaan gaan ze dit concept ook onder *white label* verkopen aan accountantskantoren.

Verder is er nog Budgetboekers. Deze werkt met Zuid-Afrikaanse boekhouders in Pretoria en oprichter Tim Paymans claimt in een artikel in *Outsource Magazine* dat men door slimme inzet van technologie met drie Zuid-Afrikanten het werk doet van tien Nederlandse boekhouders. Deze partij komt over als een brutale ambitieuze club, maar reageert helaas niet op het verzoek om een toelichting. Budgetboekers is wel een iets andere partij dan de andere, omdat men alleen boekingen verricht - op basis van stukloon - en geen jaarrekeningen samenstelt. Overigens gaat het bij de hiervoor genoemde bedrijven nadrukkelijk niet om een complete opsomming.

Onze ervaringen zijn zeer positief. Uiteraard kost de omschakeling in het eerste jaar extra tijd, maar als het eenmaal draait, dan draait het als een tierelier. Je moet vooral zorgen dat je het proces goed op orde hebt.”

Na het gesprek met Bluzor bleek dat

**Jan Wietsma (Full Finance):
‘Men heeft toch nog een zekere schroom als het gaat om communiceren in het Engels.’**

Mazars geen bezwaar had om te vertellen dat men klant was bij Bluzor (zie kader).

MAGNEET

Marco Plas is consultant bij Amicorp BPO Services, dat een eigen kantoor heeft in Mumbai en twee in Bangalore. “Bangalore is het outsourcingcentrum van de

Marco Freriksen (Bluzor): 'Outsourcing staat hoger op de strategische agenda van accountantskantoren dan in enige andere sector die ik ken.'

wereld en een magneet voor goede Indiase accountants", stelt Plas. "In totaal werken daar tweehonderd man voor ons, waarvan circa twintig actief zijn voor Nederlandse accountantskantoren."

Ook hij merkt dat het onderwerp outsourcing erg leeft bij Nederlandse accountantskantoren. "De interesse groeit met de dag. Toen we anderhalf jaar geleden onze outsourcing-propositie breder in de Nederlandse accountancy markt gingen zetten moesten we er zelf nog hard aan sleuren. Nu worden we door de accountants zelf gebeld. In Nederland is het outsourcen nog minder gebruikelijk dan in bijvoorbeeld de Verenigde Staten en Groot-Brittannië, maar dat is wel langzaam aan het veranderen. Wij mikken in onze marktwerking op accountantskantoren met minimaal tachtig personeelsleden, al moet je dat niet als een keiharde ondergrens beschouwen. Waar het om gaat is dat je voldoende schaalgrootte moet hebben om ook daadwerkelijk voordeel te hebben van outsourcing. Als je die kritische massa hebt, dan kun je volgens onze berekeningen kostenbesparingen van dertig tot vijftig procent realiseren."

GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

Ook Plas kan ons niet helpen aan klantnamen. "Ik zou graag een mooie *client case* willen vermelden, want dat helpt ons natuurlijk weer in de marketing. Maar ik mag geen namen noemen. De eerste vraag van een accountantskantoor is vrijwel steeds om een geheimhoudingsverklaring te tekenen. Het enige wat ik kan zeggen is dat we een aantal partijen in de top 15 bedienen. Of er een big four-kantoor bij zit? Nee, dat niet. Maar ook daar speelt het issue zeker een rol. De samenstelpraktijken zijn daar in de rode cijfers gezakt."



Mazars: Pilot loopt door, strategische afweging nog te maken

Voordat bestuurder Jacques Tempelaars ingaat op de vraag of Mazars wat ziet in outsourcing wil hij benadrukken dat voorafgaand aan die vraag een strategisch vraagstuk ligt: Willen wij nog samenstelwerkzaamheden doen? Het antwoord daarop is een volmondig ja: "Eind 2007 hebben we als bestuur duidelijk uitgesproken dat we de compliance-praktijk als een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening zien en dat we daar groei willen en kunnen realiseren. We realiseerden ons ook dat we dan op een andere, efficiëntere, manier met dat werk moeten omgaan, en hebben onder de noemer 'het compliance-huis' inmiddels een nieuwe aanpak geïntroduceerd. We onderscheiden daarin drie onderdelen: box 1 omvat alle routinematige administratieve handelingen; box 2 gaat om het beoordelen van de cijfers, onder andere ten behoeve van de samenstelverklaring; en box 3 gaat om de adviezen daaromheen, de diensten met hoge toegevoegde waarde."

Voor de processen in box 1 heeft Mazars een pilot gedaan met outsourcing in India, met aanbieder Bluzor. Inmiddels worden er circa

honderd administraties op deze wijze verwerkt. Tempelaars is tevreden met de resultaten, maar ook niet blind voor de nadelen, zoals een hogere kwetsbaarheid en meer kosten voor coördinatie en controle. Hij wijst erop dat het vooral zaak is om de technische mogelijkheden optimaal te benutten: "Slimme software met optical character recognition (OCR) zorgt dat het inscannen van documenten veel efficiency-winst oplevert. Wij staan nu dus voor de afweging of we geheel overgaan op outsourcing of dat we inzetten op het gebruik van OCR in Nederland. Daarover is nog geen besluit genomen."

Jacques Tempelaar:
'Circa honderd administraties worden op deze wijze verwerkt.'

Begrijpt Tempelaars dat er in de branche zo geheimzinnig wordt gedaan over outsourcing? "Op zich wel, want het gaat om mensen en hun baan en daar moet je zorgvuldig mee omgaan. Maar ik vind dat geen goede reden om er geheimzinnig over te doen. Ik ben ervan overtuigd dat we de mensen die nu box 1-werk doen, kunnen laten groeien tot het niveau van box 2, en dat het werk er voor iedereen leuker op wordt."

TAAL

Outsourcing is dus zeker geen stille dood gestorven in accountantsland. Jan Wietsma, die vorig jaar namens Full Finance nog een studiereis organiseerde

voor accountants naar India, is ook die mening toegedaan: "Ik geloof nog steeds in outsourcing voor accountantskantoren. Dat het in Nederland niet zo hard lijkt te gaan heeft verschillende oorzaken. Veel

kantoren weten de weg nog niet te vinden op dit gebied. Ook de taal speelt een rol: men heeft toch nog een zekere schroom als het gaat om communiceren in het Engels. Je ziet nu ook dat er voorzichtig wordt geoutsourced naar Zuid-Afrika en Suriname omdat men daar Nederlands spreekt. Het leuke is nu dat die landen het werk dan weer outsourcen naar India. Ook een eventueel arbeidsplaatsenverlies in Nederland is een van de remmende factoren: accountants vinden dat *not done*.”

BESTAANSRECHT

Freriksen (Bluzor) begrijpt de terughoudendheid van accountants qua publiciteit wel, maar vindt het niet terecht:

“Kantoren denken dat hun klanten dan minder willen betalen. Maar zolang het eigen kwaliteitsstempel er op staat, hoeft daarvan geen sprake te zijn. Bovendien: dit hoort gewoon bij hoe het internationale zakenleven werkt, daar is niets geheimzinnigs aan.”

Er lijkt echter een dieperliggende oorzaak te zijn voor de mediastilte: een aantal kantoren vreest dat hun bestaansrecht voor een groot deel vervalt als eenmaal duidelijk wordt dat het voeren van administraties en het opstellen van jaarrekeningen tegen lage kosten in het buitenland kan worden gedaan. Voor veel kleinere kantoren is dit immers de kurk waar het kantoor op drijft. En als ondernemers ook eenmaal duidelijk wordt wat de mogelijkheden zijn - en dat het merendeel van het werk van zijn accountant bepaald geen *rocket science* is - zijn zij niet langer bereid om daar de hoge Nederlandse tarieven voor te betalen.

Wietsma: “Ondernemers weten nu nauwelijks dat hun administratieve dienstverlening goedkoper kan als ze gebruikmaken van outsourcing. En zolang de accountant ze dat niet vertelt blijven ze onwetend.”

Freriksen: “In feite nemen wij het werk met weinig toegevoegde waarde over van een accountant. Cijfers opstellen is een *commodity* geworden en dat betekent dat medewerkers van Nederlandse kantoren moeten overschakelen op hoogwaardig werk.”

Plas verwacht de komende jaren een flinke toename in outsourcing. Na enig aandringen wil hij er wel een cijfer op plakken: “Het zou best kunnen dat er over



BDO: Pilot gedaan, geen outsourcing

Alexander Leppink, verantwoordelijk voor Business Development bij BDO, vindt er geen doekjes om: “Ik geloof meer in automatiseren dan in outsourcen, omdat optimaal gebruik van automatisering nog veel mogelijkheden biedt.”

BDO kiest ervoor om niet in te zetten op outsourcing, en is daarbij niet over een nacht ijs gegaan: “We hebben verscheidene partijen uitgenodigd voor een

gesprek en kritische vragen gesteld. Toen bleek direct dat een aantal partijen wel kennis heeft van IT-outsourcing, maar niet van accountancy. Die partijen vielen direct af. Met een partij die dat wel onder de knie had, hebben we een serieuze pilot gedaan. We hebben geconcludeerd dat dit ons onvoldoende brengt.

Wat betreft het invoerwerk is het voordeel ten opzichte van een goede automatisering in eigen huis, met optical character recognition (OCR), erg beperkt. En het opstellen van de jaarrekening willen we graag in eigen hand houden, omdat we daarbij hechten aan een nauwe band met de klant. Bovendien zijn daar geen efficiëntievoordelen, omdat er extra kosten voor coördi-

natie, communicatie en controle ontstaan. En ten slotte is het nog zo dat de loonkosten ook in India inmiddels met tien procent per jaar stijgen, dus de kostenvoordelen smelten ook weg.”

Overigens is Leppink niet negatief over outsourcing van de accountancy-werkzaamheden: kantoren die grote homogene klantgroepen

hebben met vergelijkbare administraties, kunnen volgens hem wel voordeel behalen.

En ook voor kantoren die behoefte hebben aan meer flexibiliteit in de capaciteit kan het een goede optie zijn.

BDO zet intussen in op een verdere automatisering om het handwerk te minimaliseren:

“Bankmutaties kunnen we sowieso al elektronisch inlezen in onze systemen. Bij inkoopfacturen gaat dat nog niet, omdat 95 procent van de facturen nog in papieren vorm wordt verzonden. Daarom loopt er nu een pilot met OCR. Ik verwacht dat we binnen twee jaar vrijwel volledig met OCR werken, zodat het handmatige invoerwerk tot het verleden gaat behoren.”

**Alexander Leppink:
‘De loonkosten in
India stijgen inmiddels met tien procent
per jaar, dus de
kostenvoordelen
smelten weg.’**

een jaar of vijf een paar duizend man in het buitenland bezig zijn voor Nederlandse accountantskantoren.”

Freriksen, ten slotte: “De kantoren krijgen deze jaren erg veel veranderingen

over zich heen met onder andere de invoering van de Wta. Als dat eenmaal achter de rug is, ontstaat er wat meer rust aan het front en dan verwacht ik een flinke golf in outsourcing.” □