

KANSEN, BEDREIGINGEN EN DIENSTEN IN HET  
'GRATIS'-TIJDPERK

# Worstelen met ict-tijdperk

Sommige kantoren stellen online boekhouden gratis beschikbaar aan mkb-ondernemers. Deze service is een opstapje naar dienstverlening die steeds verder af komt te staan van de accountancy. Inventiviteit en innovatie zijn geboden. De nieuwe kansen die dit oplevert voor kantoren gaan ook gepaard met bedreigingen. “De grootste concurrenten heten straks misschien Twinfield, Exact, Reeleezee of Yuki.”

TEKST: HENK VLAMING | BEELD: CORBIS

**H**oe groot de gevolgen zijn voor de alsmaar op-rukkende automatisering in de accountancy, werd begin dit jaar duidelijk. Het opzienbarende nieuws hierover kwam in eerste instantie uit Canada. Het bedrijf Wave Accounting trok de aandacht door eenvoudige boekhoudprocessen gratis aan te bieden. Het is niet eens een accountants- of administratiekantoor, maar een ict-bedrijf dat boekhoudsoftware aan de man brengt. Het is opgericht in 2010, maar had een jaar later als 75.000 kleine bedrijven als klant in bijna tweehonderd landen. Daarmee kreeg het een vermelding op de top tien van veelbelovende technologiebedrijven in de Deloitte's Technology Fast 50, een Canadese ranking van de beste it-bedrijven.

## 'CREDITS'

Pas toen werd duidelijk dat 'gratis boekhouden' niet zo nieuw was als het leek. “Ik bied al sinds 2006 gratis boekhouden aan”, aldus Pacale Petiet, directeur van Online Accountants MKB, een franchiseketen van kleine accountants- en advieskantoren. “Doordat we bepaalde dienstverlening niet meer in rekening brengen, groeien wij harder dan andere kantoren. Al 23 accountants hebben zich bij ons netwerk aangesloten en ik krijg nog steeds veel aanvragen van accountants die zich bij ons willen aansluiten.”

Het administratiekantoor Beace gaat nog een stap verder dan alleen gratis boekhouden. Ondernemers die bepaald gedrag vertonen kunnen credits verdienen. “Elke credit staat voor een euro”, zegt Seth van der Meer, initiatiefnemer van Beace. “Wie op de zesde dag

## 'ONLINE BOEKHOUDEN IS STEEDS MEER EEN OPSTAPJE NAAR ANDERE DIENSTVERLENING.'

van de maand de cijfers van afgelopen maand aanlevert, verdient zes credits. Wie voor 1 februari de jaarcijfers levert, verdient vijftien credits. Elk twitterbericht over Beace levert een credit op, met een maximum van vijf. Wie ons *liked* op Facebook verdient drie credits en wie een klant aanbrengt krijgt 35 credits.”

## SBR/XBRL

Het verschijnsel 'gratis' boekhouden is het resultaat van jarenlange inspanningen om de online uitwisseling van financiële data te verbeteren. Met name de komst van SBR (Standard Business Reporting, een format voor digitale rapportages) en XBRL (een rapportageaantal voor financiële informatie) hebben gezorgd voor een doorbraak. Volautomatisch boekhouden via internet werd niet alleen mogelijk op grote schaal. Het gaat hierbij niet meer alleen om het online aanleveren van de administratie richting accountants- of administratiekantoor, maar ook om de geautomatiseerde verwerking ervan. Bijna zonder menselijke tussenkomst kan bewerkte bedrijfsinformatie worden doorgestuurd naar bijvoorbeeld de Belastingdienst en de Kamer van Koophandel. Daarmee is vooral de ondernemer gediend, die minder rompslomp aan zijn hoofd wil en nog goedkoper uit is



## VEILIG ONLINE BOEKHOUDEN EN DE CLOUD

Online boekhouden en andere dienstverlening die accountants via het internet aanbieden, zijn niet vrij van risico's. Ze zijn kwetsbaar voor hackers en vreemde mogendheden, terwijl ook de techniek zelf risico's kent. Deze waarschuwing komt van Andre Salomons van Smart Sharepoint Solutions en voormalig medewerker van Ernst & Young en BDO. Veel leveranciers van boekhoudsoftware hebben volgens hem niet aangetoond dat het beheer van klantgegevens veilig geregeld is. De risico's bestaan vooral bij leveranciers die de informatie van klanten opslaan in de cloud. Niet duidelijk is waar ze zich dan precies bevinden. Zo kunnen ze zijn opgeslagen in landen waar nationale wetgeving het mogelijk maakt om de data in te zien. "In het geval van de VS is het geoorloofd", zegt Salomons. "De VS hebben de Patriot Act die het mogelijk maakt om in het kader van terrorismebestrijding ongevraagd in databestanden te kijken."

Hacken is een ander risico dat aan online boekhouden kleef. Gebruikers hebben vaak geen idee welke maatregelen providers hier tegen nemen.

Hackers kunnen data ontvreemden of manipuleren.

Een ander risico kleef aan de technische omgeving. Een gecrashte server kan betekenen dat alle opgeslagen data voorgoed verloren gaan. Volgens Salomons moeten gebruikers van online boekhouden of onderliggende software via certificering aantonen dat financiële data veilig zijn. Salomons: "In geval van online boekhouden is dat onder andere de auditstandaard SAS 70 II en de ISO 27001. Daar staan voorgeschreven procedures waarvoor audits mogelijk zijn."

ook. Voor boekhouden is immers minder arbeid nodig, terwijl de technologie algemeen toegankelijk en daarmee betaalbaar is geworden.

### PRODUCTIVITEIT

Vrijwel elk accountants- en administratiekantoor biedt dan ook online boekhouden aan. "Dertig tot veertig procent van onze klanten maakt er gebruik van", zegt Michael Lute, client manager van Your Accountants, een regionaal kantoor in Noord-Holland. "We bieden het al aan sinds 2007. Ons voordeel is tijdwinst. Onze productiviteit is toegenomen omdat we minder tijd kwijt zijn met de boekhouding voor klanten."

Maar gratis is dit allerminst, want de onderliggende software kost nu eenmaal geld. De meeste accountants- en administratiekantoren brengen dan ook kosten in rekening voor online boekhouden. "Voor niks gaat alleen de zon op", vervolgt Lute. "We moeten in ieder geval de licentiekosten eruit hebben, die berekenen wij door." Die bedraagt bij Your Accountants vanaf 19,95 euro per maand.

Ook in de gevallen waar online boekhouden gratis lijkt, is niet alles gratis. Beace, het administratiekantoor dat

ondernemers beloont voor goed gedrag, biedt alleen het eenvoudigste abonnement gratis aan in het eerste jaar. In het tweede jaar betalen bedrijven € 19 voor een abonnement.

### MISLEIDEND

De term 'gratis boekhouden' is dan ook vaak misleidend, erkennen de accountants- en administratiekantoren die het aanbieden. "De uitdrukking gebruiken wij niet actief naar onze klanten", zegt Pascale Petiet van Online Accountants MKB. "Met zo'n term suggereer je ten onrechte dat je geen kwaliteit biedt."

Die kwaliteit komt niet meer uit het boekhouden, want daarin is de hand van de accountant nauwelijks nog zichtbaar. Online boekhouden is voor steeds meer dienstverleners een opstapje naar andere dienstverlening, van hr-service tot financiële planning. De nieuwe generatie boekhoudsoftware ontsluit veel financiële data die de dienstverlener een inkijkje bieden in de organisaties van zijn klanten. De kunst is om de beschikbare informatie zodanig te integreren dat er interessante verbanden zichtbaar worden. Deze geven aanleiding om nieuwe dienstverlening voor ondernemers op te zetten. Wie genoeg klanten heeft, kan ook benchmarks maken waar prestatienormen van afgeleid kunnen worden.

### MKB-PORTAL

Voor financiële dienstverleners, zoals accountants, is het zaak om deze informatiestromen op gang te brengen en te beheersen. Zo heeft Deloitte in 2004 een mkb-portal gebouwd, Ctrl. Daarin worden tal van adviesdiensten aangeboden, van online boekhouden tot de Human Capital Maturity Scan, waarmee effectiviteit van het hr-beleid wordt weergegeven. Minstens twintig services zijn via deze portal beschikbaar. In februari heeft Deloitte online boekhouden (gefaciliteerd door Twinfield) verbonden met de online personeels- en salarisadministratie (gefaciliteerd door Raet). Administratieve ketenoptimalisatie noemt Deloitte dit. "De automatische verwerking verloopt via de Ctrl-portal", schrijft Deloitte in een toelichting, "waardoor de Deloitte-adviseur de kwaliteiten van de boekingen kan monitoren en op bijzonderheden kan inspelen".

Voor Deloitte is online dienstverlening een speerpunt om bedrijven met een omzet tot vijftig miljoen euro te bedienen. "Deloitte realiseert een toenemende groei met het online dienstenplatform Ctrl", zegt woordvoester Eva van der Heijden. "Dit wordt de aankomende jaren verder uitgebouwd, enerzijds ter ondersteuning van ketenoptimalisatie om compliance-activiteiten zo efficiënt en goedkoop mogelijk aan te bieden. Maar met name om de adviesdienstverlening te laten groeien. Naast het toevoegen van online

**'ADMINISTRATEUR, BOEKHOUDER EN TRADITIONELE ACCOUNTANTS ZIJN TEN DODE OPGESCHREVEN.'**

## 'OOK AL BRENG IK BOEKHOUDEN NIET MEER IN REKENING, MIJN OMZET EN WINST ZIJN MINIMAAL GELIJK AAN VROEGER.'

efficiency producten voor de administratieve keten, zal de nadruk liggen op adviesproducten, zoals scans die de performance van ondernemers kunnen verbeteren.”

### GEEN ACCOUNTANTS

De vernieuwing van de accountancy draait vooral om automatisering en dat ervaren nu ook de kleinere kantoren. Boekhoudpakketten zijn zo geavanceerd geworden dat het primair proces bijna geen handmatig werk meer vraagt. De vakinhoud van de accountancy staat amper nog centraal in veel kantoren. Sommige van de nieuwe dienstverleners komen niet eens uit de accountancy, hoewel ze zich wel op deze markt begeven. Ze gebruiken gratis boekhouden als breekijzer om allerhande diensten te kunnen aanbieden aan ondernemers.

Beace bijvoorbeeld is een joint venture van het belastingadvieskantoor Liquide en Sandfire, een bureau voor business innovation. Dit bedrijf hoopt door boekhouden tegen een spotprijs aan te bieden in drie jaar tijd drie- tot vijfduizend klanten aan te trekken en daar adviesdiensten aan te verkopen. Wave Accounting, het Canadese bedrijfje dat in Nederland de aandacht trok met gratis boekhouden, is evenmin een accountantskantoor.

### 'STENEN TIJDPERK'

Sommige kantoren proberen klanten te trekken door zich openlijk af te zetten tegen accountants. Bijvoorbeeld het bureau Ibeo, dat accountancy nieuwe stijl propageert op haar website. De twee eigenaren hebben de Hoge Hotelschool Maastricht doorlopen en deden werkervaring op bij Deloitte. Hun dienstverlening bestaat uit geautomatiseerde verwerking van de administratie plus advies. In een animatiefilmje op de website maakt Ibeo accountants belachelijk. “Bij ondernemen hoort een administratie”, zo zegt een voice-over op het filmje. “Hier bent u minder goed in, maar het is vooral ook niet leuk. Daarom heb je - heel handig - een accountant genomen. Maar eentje uit het stenen tijdperk. Zo eentje die altijd de meter aan heeft staan en die nooit gebruikmaakt van de nieuwste software. Hij komt altijd van verouderde cijfers en voorziet je nooit van goede adviezen. Jij begrijpt hem niet en als je hem iets vraagt gaat zijn meter weer draaien.”

## BANKEN EN ONLINE BOEKHOUDEN

Adviesbureau Collate deed twee keer onderzoek naar de mate waarin bank koppelingen ondersteunen die online boekhouden mogelijk maken. Hierdoor kunnen bankmutaties automatisch in de boeken worden verwerkt. Waar deze koppelingen niet mogelijk zijn, is handmatige verwerking nog nodig. Het eerste onderzoek was in 2010, het laatste in oktober 2011. Van de zeven onderzochte banken, was slechts bij twee partijen zichtbaar ze deze koppelingen faciliteren. Dat zijn ABN Amro en Rabo. ING biedt volgens het onderzoek alleen de semi-automatische uitwisseling van saldo- en betaalinformatie aan.

In november 2011 startten ING en softwareleverancier Reeleezee een pilot voor het versnellen van kredietaanvragen met behulp van SBR. Van de andere vier onderzochte banken (SNS, Frieslandbank, Triodos, Van Lanschot) is geen informatie beschikbaar over online boekhouden.

## SOFTWARE ONLINE BOEKHOUDEN

Meer dan tien verschillende aanbieders leveren software waarmee accountants online boekhouden kunnen aanbieden. Anders dan in veel andere sectoren is de markt hier nog niet verdeeld onder een aantal grote spelers. Het aantal leveranciers neemt zelfs gestaag toe. Exact Online en Twinfield zijn bekende spelers. Twinfield is vorig jaar juni overgenomen door uitgever Kluwer. AccountView, een andere grote aanbieder, is onderdeel van de Visma Groep, een Noorse multinational met een omzet van ongeveer twintig miljoen euro. Daarnaast is er een aantal zelfstandige Nederlandse aanbieders actief: Reeleezee, Yuki, Asperion, AFAS, Muis Software en Cash. Eén van de jongste aanbieders is Evinci, een product van Helderberg Online Solutions dat in 2010 werd opgericht.

### FISCAAL JURIST

Een andere concurrent, Jongbloed, roept ondernemers op de accountant in te ruilen voor een fiscaal jurist. Het inboeken in het grootboek en het samenstellen van de jaarrekening worden volledig geautomatiseerd, bevoegt Jongbloed. “De administrateur, boekhouder of traditionele accountants zijn ten dode opgeschreven. Deze werkzaamheden worden overgenomen door software en telebankieren. Schakel naast uw accountant een fiscaal jurist in, hij is specialist in fiscale structuren, oplossingen en belasting besparen, dit is niet de specialiteit van uw accountant.”

Accountantskantoren die hun dienstverlening niet aanpassen, krijgen het lastig, zo voorspelt ING in een brancherapport over de accountancy. In de controlepraktijk gaat de prijsconcurrentie onverminderd door. De hele branche kan daardoor een omzetsdaling van drie procent tegemoet zien dit jaar. De winstgevendheid zal dalen met acht procent.

### SOFTWARE LEVERANCIERS

Veel accountantskantoren zijn dan ook druk bezig om nieuwe dienstverlening te ontwikkelen, geholpen door de mogelijkheden die ict biedt. Hiermee roepen ze ech-



## NIEUWE DIENSTEN

Accountantskantoren leggen zich steeds vaker toe op financiële dienstverlening die anders is dan de vertrouwde administratiediensten, accountancy en fiscaal advies. Aanverwante dienstverlening in de accountancy is niet nieuw. Zo zijn er accountants die optreden als curator. Ook zijn er accountants die van optreden als getuige-deskundige een specialisme hebben gemaakt. John van Kollenburg van BDO is één van hen. Daarnaast ontwikkelen accountantskantoren diensten die minder met een persoon zijn verweven, maar die wel een bijzondere expertise vragen. Forensische accountancy is daar een voorbeeld van. Grotere kantoren bieden dit aan.

Kleinere kantoren speuren naar de niches in de financiële dienstverlening met een minder wetenschappelijk gehalte. Zo is advies over **verkoop en opvolging** één van de activiteiten van Webbink Accountant & Adviseurs. Meerdere accountants bieden dat aan, zoals Alfa Accountants. Daar heet het estate planning, advies over erfkwesties.

Visser & Visser heeft een **pensioendesk** opgericht. Abab en Van Oers hebben soortgelijke plannen. Hun accountants hebben zich ingeschreven voor de Wtf-pensioenopleiding.

HLB Schippers gaat nog een stapje verder en adviseert over alle **financiële producten** die de ondernemer aangaan.

Daarnaast zijn er accountantskantoren die aan **juridische dienstverlening** appelleren. Lodder & Co heeft een apart bureau voor **notariële accountancy**, gericht op ondersteunende dienstverlening aan notariskantoren en advocaturen. Ruitenburg accountants & adviseurs ondersteunt bij **ontslagzaken**.

Koenen en Co is een van de accountantsbureau dat adviseert bij subsidieadvies. Niewint & Van Beek heeft accountantsverklaringen ontwikkeld voor **subsidie- en pensioenregelingen**. In een subsidieverklaring geeft het kantoor aan in hoeverre een ondernemer alle subsidies aanboort waarop zij aanspraak maakt. In de pensioenverklaring staat in hoeverre de pensioenregeling van de ondernemer voldoet aan wettelijke normen en in hoeverre alle mogelijkheden worden benut.

ter nieuwe kwetsbaarheid op, zeker als ze onvoldoende hebben nagedacht over hun eigen positie. “Het risico bestaat dat de vernieuwing in de accountancy niet voldoende vanuit de beroepsgroep zelf komt, maar vanuit de ict”, zegt Ralf de Graaf van adviesbureau Collate, voormalig consultant van Deloitte en Ernst & Young. Hij blogt onder andere over de ontwikkelingen rond online boekhouden.

“Leveranciers van boekhoudsoftware zullen de accountancy in toenemende mate gaan domineren, in ieder geval voor de mkb-doelgroep. De Nationale Accountancydag wordt niet georganiseerd door accountants, maar door een softwareleverancier. De grootste bedreiging voor de accountant heten straks misschien Twinfield, Exact, Reelezee of Yuki. Ze sturen in belangrijke mate het proces van integrale dienstverlening en komen daarmee aan de voorzijde bij de klant. De ac-

countant zit aan de achterkant, die kijkt mee over de schouder. Alleen al dit feit zou accountants aan het denken moeten zetten.”

## NIEUW BUSINESSMODEL

Sommige trendwatchers denken dat de accountancy toe is aan een nieuw businessmodel om de ict-ontwikkelingen op te vangen. “Als je omzet en marges ziet afnemen op je traditionele producten, moet je iets doen”, vervolgt Ralf de Graaf. “Of je richt je maximaal op het vergroten van je operational excellence, óf op het vergroten van toegevoegde waarde van dienstverlening. Het doel moet zijn om processen te sturen op kwalitatief goede output en tegelijkertijd de input te verminderen door een maximale efficiëntie in het proces aan te brengen en daarmee de kostprijs te drukken. Vasthouden aan productie die wordt uitgedrukt in declarabele uren werkt niet meer. Dat model staat vernieuwing in de weg.”

Verandering in dienstverlening betekent vaak ook het doorvoeren van een interne verandering. Vooral de grotere kantoren hebben die slag al gemaakt. BDO bijvoorbeeld heeft een intern medewerkersportaal ingericht waar de opdracht- en cliëntacceptatie volledig is geautomatiseerd. “Iedere medewerker heeft een uniforme takenlijst die ook nog eens gekoppeld is aan de achterliggende werkprocessen en aan outlook”, vertelde Alexander Leppink, partner van BDO, begin dit jaar tegen Accountancynieuws. “De toegang tot noodzakelijke (vak)informatie is op maat en per vakgebied geregeld. PE-registratie wordt direct doorgestuurd naar de beroepsorganisatie.”

## WORSTELING

Zes jaar geleden werd Leppink bij BDO verantwoordelijk voor de online dienstverlening. Eén van zijn kritieken op veel kantoren is dat ze automatiseren zonder hun processen anders in te richten. “Er zijn te veel kantoren die overstappen op een online boekhoudpakket omdat anderen dat ook doen. Dan kiezen zij het pakket dat het meest lijkt op het bestaande, zodat er niet te veel verandert. Je moet anders kijken: hoe kunnen we dat slim inzetten in onze werkprocessen? Hoe ga je van a naar z in drie stappen in plaats van in zes?”

Het verschijnsel van gratis boekhouden markeert de worsteling van vooral kleinere accountantskantoren met de omslag naar het ict-tijdperk. Maar vrijwel zonder uitzondering hebben ze nieuwe dienstverlening opgezet, van juridische bijstand tot pensioenadvies. Steeds minder profileren zij zich nog als accountant. JAN© Accountants en belastingadviseurs gebruikt de achtervoeging ‘accountants’ bijvoorbeeld niet op de homepage. Accountancy is voor het bureau nog slechts een van de diensten.

**‘VASTHOUDEN AAN PRODUCTIE UITGEDRUKT IN DECLARABELE UREN WERKT NIET MEER.’**

## 'HET RISICO BESTAAT DAT DE VER- NIEUWING NIET VANUIT DE BE- ROEPSGROEP ZELF KOMT, MAAR VANUIT DE ICT.'

### MEER KLANTEN

"We profileren ons straks niet meer als accountantskantoor", zegt Robbert Bouman, directeur van JAN©. "Accountancy en belastingadvies vormen nog maar de helft van onze dienstverlening. Bij ons werken ook bedrijfskundigen, personeelsadviseurs, financieel planners en overnamedeskundigen. We profileren ons niet meer als accountantskantoor, maar als een adviesbureau dat het financieel geweten is van ondernemers." Kantoren die met succes accountants- en administratiediensten hebben geïntegreerd met advieswerk, zijn tevreden. Zij houden zich voorlopig staande op een tur-

### ACCOUNTANCY 2012 VOLGENS DE BANKEN

	ABN Amro	ING	Rabo
Omzetontwikkeling in %	- 0,5	- 3*	1
Winstgevendheid in %		- 8	
Uitzichtloos	Controle, opstellen jaarrekening	Controle	Boekhouden
Perspectief	Advieswerk	Snijden in kosten	Nieuwe diensten

Bron: Brancherapportages ABN Amro, ING en Rabo, oktober/november 2011

\* ING kwartaalbericht februari 2012

bulente markt. "Ook al breng ik het boekhouden niet meer in rekening, onder de streep zijn mijn omzet en winst minimaal gelijk aan vroeger", zegt Marina van Rossum, een van de franchisenemers van Online Accountants MKB. "Kwartaalrapportages, het opstellen van de jaarrekening, het bespreken van resultaten, het doen van aangiftes, fiscaal advies, daar leg ik mij op toe. Het grote verschil met vroeger is dat ik meer klanten heb." □

(advertentie)