

THEMA: OPEN

Tekst: Henk Vlaming Beeld: Shutterstock

KLANT- RELATIES

DIE KNELLEN



Nergens zijn klantcontacten van accountants zo hecht als met familiebedrijven. Dat brengt ze naar verjaardagen, bruiloften en sportwedstrijden. Maar de vertrouwensband leidt ook tot onthullingen over zwarte betalingen of twijfelachtige constructies. Voed je de klant dan op, zwaai je hem uit of kijk je de andere kant op? Vijf accountants over hun ervaringen met innige klantrelaties.

Soms voel ik me meer maatschappelijk werker dan adviseur”, zegt Harm Kersten, directeur van Konings & Meeuwissen accountants en belastingadviseurs. “Zo heb ik eens tussen familieleden ingestaan die elkaar de tent uitvochten. Gelukkig niet letterlijk, maar ze waren het oneens over alles. Dat wil je niet elke maand meemaken.”

Een inblikje in het privéleven van de ondernemer hoort erbij voor accountants. Opdrachten voor samenstellen of over financiering gaan hand in hand met vragen over erfenissen, testamenten en zelfs echtscheidingen. “Ik wist al dat een klant ging scheiden voordat zijn vrouw het wist”, zegt Kersten. “Dat was toen ik allerlei vragen kreeg over de financiële afhandeling bij een echtscheiding. Privé of niet, uiteindelijk komt alles uit bij financiën en dus bij de accountant.”

Ondernemers voelen weinig schroom om hun accountants dit inblikje in hun persoonlijk leven te geven. De scheidslijn tussen werk en privé is bij hen flinterdun. “Als accountant ken je nu eenmaal de financiën van de ondernemer”, zegt Richard Machielsen van RM Accountant & Adviseur. “Met inbegrip van de persoonlijke aangifte IB van de ondernemer die je verzorgt. Veel intiemer kan het bijna niet in een klantrelatie.”

UITLAATKLEP

Door dat vertrouwen behandelen ondernemers hun accountant niet alleen als sparringpartner, maar ook als uitlaatklep. “Zij willen mijn mening, willen dat ik tegenas geef”, zegt Michel Girbes van FSV Accountants + Adviseurs. “Ze weten dat ik mijn mond houd over wat ik hoor.” Girbes werkt voor grote familiebedrijven waar hij regelmatig met families om de tafel zit. “Soms de hele middag, ze willen alles kunnen bespreken. Niet alleen de financiën, ook persoonlijke zaken. Tot de zoon aan toe die niet functioneert zoals zij hopen. Van sommige klanten weet ik meer dan hun familieleden van ze weten. Het is onderdeel van mijn beroep.”

De meeste accountants van mkb- en familiebedrijven moedigen de vertrouwelijkheid van hun klanten aan. Ondernemers zijn als informatiebron bijna net zo belangrijk als een boekhouding. “Niemand krijgt een offerte zonder eerst een persoonlijke kennismaking”, zegt René Huijser van De Nieuwe Maas Accountants. “Doorvragen is nodig, want zo kom ik belangrijke informatie over het bedrijf aan de weet. Ik krijg dan ook van alles te horen over de kinderen, over de vakantie, over voetbal. Wijzer word ik daar niet van als accountant, maar het is onderdeel van de relatie. Hoe inniger die is, hoe meer de ondernemer mij toevertrouwt.”

Voor sommige accountants is een hechte klantrelatie zelfs een voorwaarde. “Zonder persoonlijke klik begin ik er niet aan”, zegt Mark Dongor, accountant van de Prime Advisory Group. “Een wederzijdse klik maakt dat je open bent tegenover elkaar. Dan is de klant ontvankelijk voor mijn adviezen. Natuurlijk komen er persoonlijke dingen om de hoek, maar besef dat het hierbij om emotie gaat. Kun je er niet mee omgaan, dan moet je geen mkb-accountant worden.”

INGRIJPEN OF NIET

Doorgaans is deze nauwe relatie onschuldig. Een verjaardag, een bruiloft, naar de voetbalclub waarvan de klant sponsor is. “Er is wel eens een schaal sandwiches bij ons bezorgd door een klant”, herinnert Harm Kersten zich. →

EEN INBIJKJE IN HET PRIVÉLEVEN VAN DE ONDERNEMER HOORT ERBIJ VOOR ACCOUNTANTS.

BELANGENCONFLICT LIGT OP DE LOER

Boudewijn de Bruin, hoogleraar financiële ethiek, over de rol van de accountant.

"Als accountant rapporteer je voor belanghebbenden van een bedrijf, zoals aandeelhouders, banken, leveranciers en Belastingdienst. Maar met hen onderhoud je als accountant geen relatie. Die heb je wel met de ondernemer. Van hem ontvang je de informatie, je gaat het bedrijf in, je praat met de ondernemer zelf, tot aan de keukentafel toe, om zoveel mogelijk informatie te vergaren. Dit is vragen om problemen, zoals beschreven in Blind Spots door Max Bazerman en Ann Tenbrunsel. Je kan zo nauw betrokken raken bij de ondernemer en de onderneming, dat je de informatie net iets mooier gaat voorstellen dan die in werkelijkheid is. Je hebt begrip voor de ondernemer, weet dat hij het moeilijk heeft gehad, dat hij zijn best doet.

Moet de relatie tussen accountant en ondernemer anders worden georganiseerd? Bijvoorbeeld dat de overheid als opdrachtgever functioneert? Dan geniet je wellicht niet hetzelfde vertrouwen van de ondernemer. Je komt niet zo gemakkelijk aan die keukentafel en je krijgt wellicht minder te horen van die ondernemer, waardoor het moeilijker wordt om een beeld te schetsen van het bedrijf.

Belangrijk is dat accountants begrijpen dat er een belangenconflict op de loer ligt. Het is aan jou als accountant om er mee om te gaan. Maak telkens de afweging welke invloed informatie heeft voor het resultaat van de onderneming. Dat informatie interessant is, wil niet zeggen dat die ook relevant is. De bank, de aandeelhouder, de leverancier, wie wil deze informatie hebben?

Wees je ervan bewust dat je er niet bent voor je klant, zelfs al heb je al 25 jaar een hechte relatie. Als de stakeholders jouw handtekening onder de jaarrekening niet meer vertrouwen, heb je een groot probleem."

Maar accountants stuiten ook op minder vrolijke omstandigheden in de privésfeer. Elke keer is er de afweging of ingrijpen gepast is. "Eén van mijn klanten zou aan de drank zijn, hoorde ik", vertelt Kersten. "Ik heb getwijfeld of ik het aan zijn vrouw moest vertellen. Heb ik niet gedaan uiteindelijk. Als accountant is de continuïteit van de onderneming mijn verantwoordelijkheid en die was niet in het geding. Maar ik heb ook een klant gehad met psychische problemen, die bracht zijn bedrijf in gevaar. Daar heb ik geregeld dat er bewindvoering kwam."

Ingewikkelder wordt het als de vertrouwelijkheid leidt tot pijnlijke openheid. "Bijvoorbeeld de spreekwoordelijke garagehouder die wel eens afrekent met een klant zonder factuur en zonder btw", zegt Richard Machiels. "Er zijn best wel wat ondernemers die deze handelswijze hanteren. In mijn jonge accountantsjaren was ik bij een familie die de maandomzet uit het bedrijf wilde halen om onderling te verdelen. Daar heb ik uiteraard een stokje voor gestoken." Sommige ondernemers denken dat de accountant dergelijk geritsel wel begrijpt, of zelfs toedekt. Maar bij overtredingen is het opeens afgelopen met de hartelijkheid. "Prima als de familie mij in vertrouwen wil nemen", zegt Michel Girbes. "Maar merk ik dat er iets speelt dat niet door de beugel kan, dan word ik formeel. Desnoods geef ik de opdracht terug. Houd ik mijn rug niet recht, dan stel ik mijn eigen bedrijf in de waagschaal."

Meteen de deur dichtgooien bij onregelmatigheden doen accountants echter zelden, daarvoor is de vertrouwens-

**KUN JE NIET MET EMOTIE
OMGAAN, DAN MOET JE GEEN
MKB-ACCOUNTANT WORDEN.**



accountant



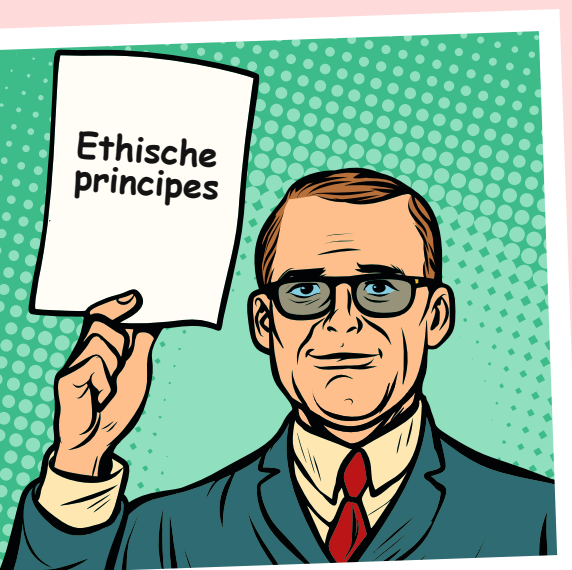
band te sterk. Maar ze zien niets door de vingers, stellen ze. “Ook al is de ondernemer schuldig, als fiscaal adviseur kan ik ook aansprakelijk worden gesteld”, zegt Huijser. “Mijn reactie naar de ondernemer is al naar gelang de omstandigheden. Zijn het grote overtredingen, gaat het om grensgevallen, is het eenmalig of stelselmatig? Omzet die niet wordt geboekt, dat kan gewoon niet. Maar er zijn ook ondernemers die een keertje niet alle btw hebben opgegeven, omdat het water hen tot de lippen stond. Ik heb liever dat ze er eerlijk over zijn, dan kunnen we kijken wat er te repareren valt.”

Voor bekeerlingen staat de deur op een kier. “Er zijn ondernemers die iets op te biechten hebben bij de Belastingdienst” zegt Kersten. “Die moeten ook worden geholpen en dat doen we dan ook.”

KNELLEN

Toch kan de dubbelrol van vertrouwenspersoon en kritische accountant knellen. Vooral als er ook controle-opdrachten lopen. Michel Girbes heeft zijn rol als accountant daarom een tandje lager gezet. “Controlewerk gebeurt door andere accountants van ons kantoor. Hun oordeel is leidend in de relatie; zo vertel ik het aan onze klanten en dat accepteren zij. Ik kan rustig met klanten naar de opera of uit eten, want de onafhankelijkheid raakt nooit in het geding. Zeker als ik daar zelf betaal.”

Dan zijn er nog de ethische dilemma's die vragen om een principieel standpunt. Bijvoorbeeld als de klant vraagt om legale actie die maatschappelijk omstreden is. “Elke accountant krijgt ermee te maken”, zegt Mark Dongor. “Bijvoorbeeld de ondernemer die vraagt om een privacy-structuur die zijn vermogen onzichtbaar maakt bij de Kamer van Koophandel. Dat is toegestaan, maar wel strijdig met de geest van de wet over het belang van financiële transparantie in het economisch verkeer. Je helpt als accountant om deze openheid juist te verbergen.”



'ZWART BETALEN, INFORMATIE ACHTERHOUDEN, IK WIL HET NIET HEBBEN EN DAT ZEG IK OOK TEGEN MIJN KLANTEN.'

Dongor vindt dat je als accountant je eigen ethische principes moet huldigen. “Mijn antwoord op dit soort vragen is ‘nee tenzij’. Er kan echter een gegronde reden zijn om toch ja te zeggen. Stel dat een rijke ondernemer bang is dat financiële transparantie aantrekkingskracht heeft op criminelen. Daarom kijk ik eerst naar de aanleiding voor zo'n vraag, voor ik een beslissing neem.”

De vraag is of de sterke klantrelatie de maatschappelijke rol van de accountant in de weg staat, of juist versterkt. Dat accountants zakelijk nut hebben voor de ondernemer staat buiten kijf. Maar gaat de invloed ook zo ver dat de accountant de klant verantwoord gedrag bijbrengt? De ambitie is er, maar het realiteitsbesef ook. “Zwart betalen, informatie achterhouden, ik wil het niet hebben en dat zeg ik ook tegen mijn klanten”, zegt Richard Machielsen. “Ik moet het al helemaal niet tegenkomen in de boeken. Soms lachen mijn klanten er een beetje om. Uiteindelijk moet ik vertrouwen op de informatie die zij aanleveren. Het is niet mijn taak om als een financiële zedenpolitie op zoek te gaan naar de waarheid.” ←

HANDVATTEN VOOR DE ADVISERENDE ACCOUNTANT

Advieswerkzaamheden bepalen voor een groot deel de toegevoegde waarde van de mkb-accountant.

Mkb-ondernemers hebben steeds meer behoefte aan actuele informatie om hun beslissingen op te baseren. Die informatie komt steeds meer geautomatiseerd tot stand. Het is de taak van de accountant om de cijfers te analyseren, te interpreteren en te vertalen voor de opdrachtgever, in een rol als sparringpartner of coach. Meer aandacht dus voor de adviesfunctie. Tegelijk zijn voor zulke werkzaamheden geen normen opgesteld, terwijl de klant rekent op dezelfde kwaliteit van de accountant.

De nieuwe NBA-brochure 'De adviserende accountant' (mei 2019) geeft handvatten bij drie typen advies-opdrachten. De basis hiervoor is het gelijknamige NEMACC-onderzoeksrapport uit april van dit jaar. Beide publicaties zijn te vinden via nba.nl.