

Van wettelijke controle via schermdelen, tot NOW-onderzoek doen met onderbezette teams: alles is dit seizoen anders voor accountants. Ondanks de druk is de digitalisering in crisistijd ook interessant. “Via het scherm ben je geneigd om snel *to the point* te komen.”

TEKST HENK VLAMING BEELD ANP / ROBIN UTRECHT, SHUTTERSTOCK

Corona laat accountants grote stappen zetten in de digitale wereld

“Er komt veel extra werk op ons af”, zegt Patrick van de Langenberg van accountantskantoor Van Herwijnen Kreston. “We doen 750 jaarrekeningen. Ongeveer tien procent van onze klanten heeft een NOW-aanvraag gedaan, die elk maximaal twee extra verantwoordingsmomenten hebben. Dat zijn 150 extra bewerkingen die samenlopen met de jaarrekeningcyclus en die grotendeels in de eerste helft van het jaar moeten worden gedaan. Twintig procent extra werk, maar we hebben geen twintig procent extra capaciteit.”

Het drukke seizoen van accountants is dit jaar extra druk door alle NOW-verklaringen die ze moeten opstellen. Het werk gebeurt veel op afstand, controles vragen daardoor extra alertheid en onzekere klanten vragen meer aandacht dan normaal. Dat terwijl kantoren lijden aan onderbezetting en coronamaatregelen de saamhorigheid ontwrichten.

Werken op afstand

“Leidinggeven op afstand is niet ideaal”, zegt Ton Joosten van Contour Accountants. “Ons management werkt daarom vanuit kantoor. Naar ervaren medewerkers hebben we geen omkijken, die kunnen prima thuiswerken. Maar jonge mensen die moeten worden opgeleid hebben veel vragen die je snel wilt

beantwoorden, zonder dat je eerst een overleg in Teams moet opzetten, of een mailwisseling moet afhandelen.”

Over thuiswerken hebben de meeste kantoren goede afspraken gemaakt. Voor werken op kantoor gelden strikte regels. “Afstand houden, looproutes volgen, daar spreken we onze mensen op aan”, zegt Joosten. “Maar ze zijn volwassen en goed opgeleid, ze weten hoe ze ermee moeten omgaan.”

Hoe anders was dat bij de eerste *lockdown*, toen moest contactloos werken met spoed worden uitgevonden. Medewerkers durfden nauwelijks naar kantoor te komen, beeldbellen was betrekkelijk nieuw, niemand die wist hoe je dat effectief in moest zetten. “We werden overspeld met wat er vaktechnisch op ons af kwam”, vertelt Carolijn Smit van Verder Fiscaal Specialisten en Accountants. “De vraag was hoe we controles op afstand inrichtten. Wat zijn de gevolgen van corona voor de continuïteitsveronderstelling van klanten?”

Vanaf de eerste dag was er een dagelijkse opstart via Teams. “Dat ging goed, maar we hadden aanvankelijk zoveel overleg via Teams dat we aan werken bijna niet meer toe kwamen. Dat hebben we dus anders aangepakt. Niet iedereen hoeft bij elk overleg aan te haken.” →



Persoonlijk contact met de klant is belangrijker geworden, er valt veel meer te bespreken met klanten in coronatijd.

De technische aspecten van werken op afstand hebben kantoren wel onder de knie. Maar niet alles is vervangbaar door Teams of Zoom, zo geven de meeste accountants aan. “Normaal zit je van maandag tot donderdag bij de controleklant, dan loop je bij een vraag zo even bij de directeur of de boekhouding naar binnen. Maar op afstand verlopen de contacten meer planmatig. Via het scherm ben je geneigd om snel *to the point* te komen. De relatie aangaan is minder gemakkelijk.”

Dat persoonlijk contact met de klant is juist belangrijker geworden, want er valt veel meer te bespreken met klanten in het coronatijdperk, zegt Ton Joosten. “Neem de continuïteitsverklaring, die gaf je voor een jaar. Nu kun je niet eens meer twee maanden vooruitkijken. Je gaat veel meer in gesprek met de ondernemer en je moet langer doorvragen. Dat betekent dat je meer moet doen voor hetzelfde werk. Doe je dat alleen op afstand, dan zie ik dat als een risico voor de controle.”

In steeds meer kantoren keert voorzichtig het werken op locatie weer terug. “Dat werkt nu eenmaal beter dan vanuit huis”, zegt John van der Laan van Keystone Accountants. “De angst om ziek te worden is minder, iedereen wil goede wil tonen. We hebben de bovenverdieping erbij gehuurd om extra werkplekken te hebben en veilig werken te faciliteren.”

Efficiency

Efficiënt werken is juist nu geen luxe meer maar noodzaak, vinden de accountants. De vele NOW-onderzoeken die voor bedrijven moeten worden uitgevoerd stuwen de werkdruk op. Niet alleen vanwege de vele extra uren, maar ook omdat het werk anders en intensiever is dan het controleren van jaarrekeningen. “Er geldt voor de NOW-regeling een gedetailleerd controleprotocol met meer dan zestig handelingen”, zegt Hugo Hollander van Share Impact Accountants. “Je moet er heel veel voor inlezen, terwijl de aparte controlestandaard misschien ook binnen bestaande regelgeving had gepast.”

De technologie biedt de helpende hand, heeft hij gemerkt. “Alle financiële informatie is gescand, de boekhouding is digitaal. Je klant kan alles laten zien via schermdelen. Voor het waarnemen op locatie laat je iemand met een video of een webcam door het bedrijf lopen. Dat is krachtiger dan wanneer je er op locatie naar kijkt over iemands schouder. Via screenshots leg je vast wat je ziet. Dit is nog nieuw, we moeten eraan wennen, maar ons werk is het controleren, dat verandert niet.”



Maar het denkwerk kan niet worden geautomatiseerd, vervolgt Hollander. NOW-onderzoeken vragen om diepgang. “Die maken dit werk heel arbeidsintensief. Neem de afgrenzing van omzetransacties in de tijd, die is belangrijk. Krijgt een ondernemer vijf ton aan NOW-steun, dan moet je goed nagaan of facturen uit juni toch niet thuis horen in juli. Bij de jaarrekeningcontrole is een verschuiving binnen het tijdsbestek van een jaar niet zo erg. Maar bij de NOW-regeling kan die het verschil maken tussen te veel of te weinig steun die de ondernemer aanvraagt. Dat kan leiden tot een schuld of een vordering. Je moet heel goed opletten dat er op deze manier geen materiële fouten komen in de jaarrekening. Dit lukt niet met grote stappen snel thuis.”

Tijdrovend en kostbaar

ONDANKS het vele werk en de bijzondere omstandigheden ziet vrijwel geen enkel kantoor de NOW-verklaringen als een welkom extra centje. Integendeel, ze zijn tijdrovend en kostbaar, zegt Carolijn Smit. “Want we moeten er veel voor doen wat we niet helemaal in rekening brengen bij de klant. Wel de uren die we werken aan de opdracht, maar niet het bestuderen van de regelgeving, zoals de webinars



Voor werken op kantoor gelden strikte regels.

die we volgen over de controleaanpak. Het geeft druk op de planning, daarom doen we dit alleen voor bestaande klanten. We gaan er niet de boer mee op."

Boze reacties over de rekening? Smit heeft ze nog niet gehoord. "Het maatschappelijk aspect van de NOW-regeling begrijpen ondernemers best", zegt ze. "Dat daarop controle plaatsvindt, vinden ze alleen maar logisch." Zolang ze maar wel de accountant kunnen bereiken, merkt Joosten. Een accountant op afstand, daar zitten ze niet op te wachten. "Ze zijn onzeker, ze willen persoonlijk advies. Soms nemen ze geen genoegen met digitaal overleg, dan willen ze langskomen, vaker dan vroeger. De contacten zijn ook intensiever. Maar het zijn ook dankbare gesprekken. Soms zien klanten weer nieuw perspectief."

Zolang je maar op een menselijke manier communiceert, zegt John van der Laan. "Niet als een politieagent die de

regels en de gevolgen opsomt. Dit contact vraagt veel energie, maar het is belangrijk om te weten wat er echt leeft in de organisatie. De cultuur van je klant moet je als accountant beleven voor je *professional judgment*. Hiervoor heb je niet alleen cijfers nodig, maar ook gevoel."

Houd je daarentegen de boot af, dan kan de relatie snel verslechteren, waarschuwt Patrick van de Langenberg. "Je verliest de verbinding met je klant. Merk je dat er hobbels komen in het contact, dan is dat een alarmsignaal. Aarzel niet om je klant te bezoeken. Zeker de grotere bedrijven bieden prima omstandigheden waar je veilig en goed je werk kan doen."

Planning

Door het nieuwe werk, de scherpe deadlines en het werken op afstand voelt menig kantoor het gemis van voldoende handen. "We moeten nóg beter plannen dan normaal", zegt John van der Laan. "Klanten die geen NOW-verklaringen nodig hebben en die geen deadlines hebben bij banken, schuiven we in goed overleg naar achteren. Maar dan nog zitten er lange werkdagen tussen."

Bij Contour besteden ze werk noodgedwongen uit, zegt Ton Joosten. "Daarnaast hebben we een *freelancer* ingeschakeld. Anders lukt het niet om de werkzaamheden af te ronden binnen de gestelde termijnen."

Uiteindelijk krijgen de meeste kantoren hun planning rond, maar die blijft fragiel. "Mijn grootste zorg is dat iedereen het volhoudt", zegt Patrick van de Langenberg. Valt er iemand uit, dan hebben we een flinke uitdaging."

De druk in de kantoren is merkbaar bij de medewerkers, merkt Joosten. "Vooral op geestelijk vlak. Ik leg wat vaker het contact met ze, als ze er zijn loop ik bij ze langs. Het sociale aspect is juist wat hen bindt aan een mkb-kantoor en dat staat nu onder druk. We proberen het op te vangen met positieve activiteiten, zoals een *online pubquiz*, een kaartje of andere attenties."

"Maar", zegt Carolijn Smit, "het is soms ook wel weer een interessante tijd. Niets gaat nog op de automatische piloot, alles moet je weer opnieuw uitzoeken en kijken wat werkt. Dat maakt deze periode ook heel leerzaam".

"Dit moet niet te lang meer duren", besluit Hugo Hollander. "We hebben als accountants een sociaal vak, we missen het contact met collega's en het praatje bij het koffieapparaat. Maar we hebben wel een grote stap gemaakt in de digitale wereld. Ik ben benieuwd wat we daarvan bewaren als deze periode voorbij is." ←