

Zijn mkb-accountantskantoren al zo ver dat digitalisering en automatisering volledig worden omarmd? Kunnen ordners en aktetas worden vervangen door de cloud? Verkennend onderzoek schetst een ontnuchterend beeld.

TEKST ELISABETH KLINKENBERG, FRANK JAN DE GRAAF EN KEES VAN MONTFORT\* BEELD VRHL

In de accountancy gaapt nog een grote kloof tussen de ambitie van kantoren en de praktijk op het gebied van digitalisering en automatisering. Technologische ontwikkelingen zorgen ervoor dat de mkb-accountant een nieuwe rol krijgt, maar ze worden nog niet volledig omarmd. Bewustwording van mogelijke toepassingen is een belangrijke eerste stap. Net als de perceptie in hoeverre het mkb-accountantskantoor daadwerkelijk is gedigitaliseerd, in vergelijking met anderen.

Verkendend onderzoek (zie kader) toonde grote verschillen in dat bewustwordingsproces. "Ik ben van papier naar scannen gegaan en dus volledig gedigitaliseerd", aldus een deelnemer van een klein mkb-accountantskantoor. Anderen vertellen over volledig papierloos werken, waarbij scannen niet meer nodig is. Of gebruik van klantenportals, in plaats van het over en weer e-mailen van documenten.

### Bereidheid

Naast bewustwording is bereidheid om mogelijke IT-toepassingen te implementeren en gebruiken een belangrijke vervolgstap. Bij een lage bereidheid wegen de nadelen van IT-toepassingen zwaarder dan de voordelen. Over het belang van digitalisering en IT waren de meningen onder de geïnterviewde deelnemers verdeeld. Sommige mkb-accountants gaven aan dat het in bepaalde gevallen juist minder efficiënt is om digitaal te werken, of merken nog niet veel problemen op het gebied van concurrentie of afnemende vraag: "Klanten staan nu bij ons in de rij, omdat ze niet meer welkom zijn bij de *big four*. Vennoten vinden dat de huidige werkwijze nog steeds succesvol is."

Deelnemers stellen dat collega's soms nog niet volledig digitaal werken en dit ook niet uitdragen. Vennoten, die vaak op hogere leeftijd zijn, moedigen digitalisering en adoptie van IT-toepassingen niet actief aan. "De gemiddelde leeftijd van de vennoten ligt boven de vijftig jaar. Ze zijn meer bezig met hun pensioen en de waarde van het kantoor." Enkele deelnemers meenden niet in staat te zijn zich bepaalde IT-toepassingen eigen te maken: "Power BI is voor mij te ingewikkeld." Tegelijk werden ze door de coronamaatregelen gedwongen digitaal te werken en bepaalde IT-toepassingen te gebruiken, zoals papierloos werken en digitaal communiceren met collega's en klanten.

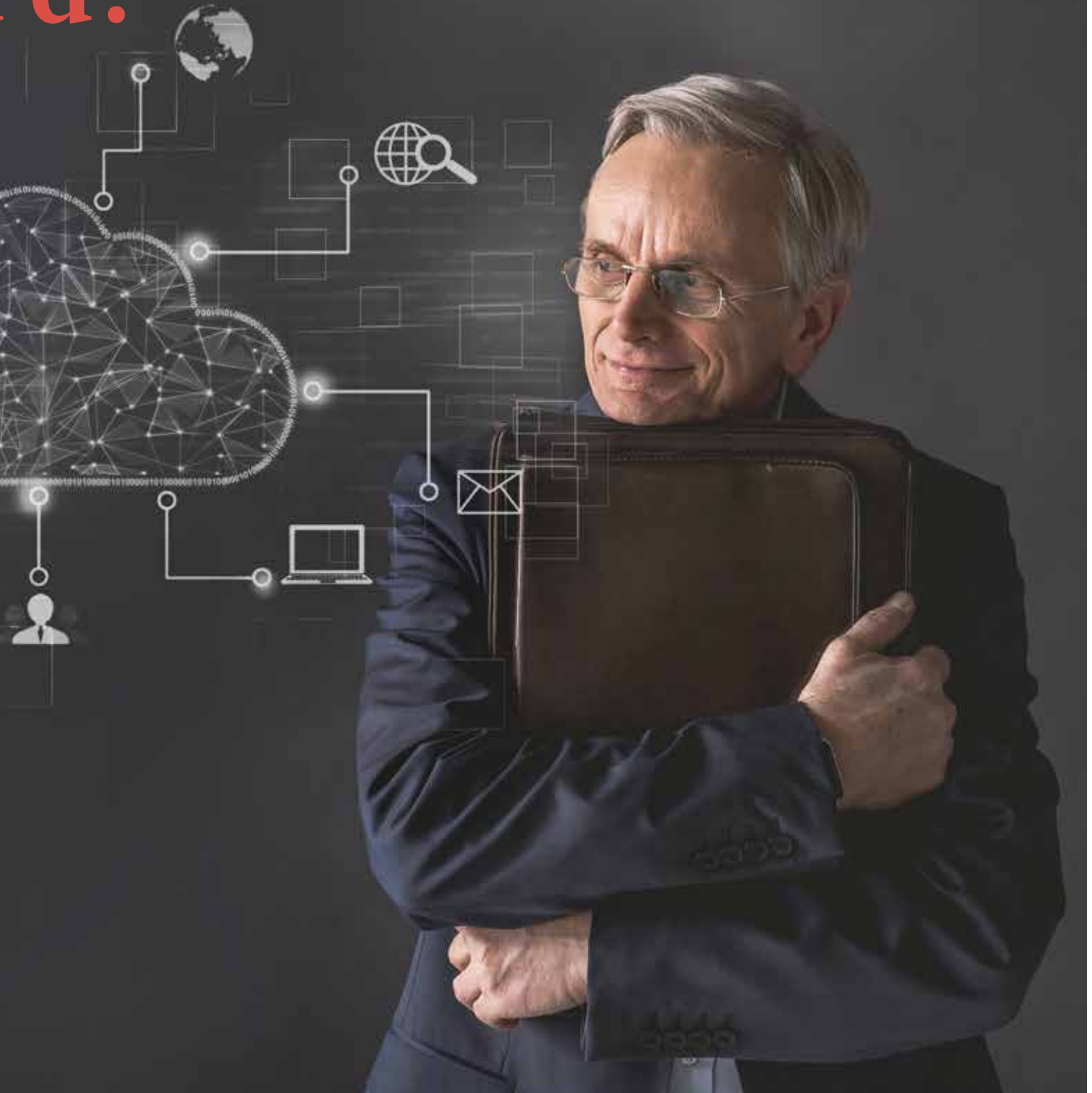
### IT-inrichting en -leveranciers

Alle deelnemers gaven aan dat ze gebruikmaken van externe software. Dit werd vooral als fijn ervaren, alhoewel de afhankelijkheid van de →

# Van de de clou



# aktetas naar d?



## DE DIGITALE ACCOUNTANT

Begin 2020 startte het project 'De Digitale Accountant', in samenwerking tussen de Hogeschool van Amsterdam, Hogeschool Rotterdam en Hogeschool Utrecht, plus een consortium van meer dan vijftien mkb-accountantskantoren, NBA en SRA. Onderzoeksvraag: Hoe kan de mkb-accountant digitalisering, ICT en data-analyse inzetten in de beroepspraktijk, zodat beter aan wensen van mkb-klienten wordt voldaan en de eigen bedrijfsvoering en werkprocessen efficiënter worden? In een reeks interviews met medewerkers van mkb-accountantskantoren (vennoten, directeuren en accountants) is onder andere gevraagd naar de visie en strategie van het accountantskantoor op IT en digitalisering in het accountantsberoep, de (ervaren) klantwensen op het gebied van digitalisering en de rol van IT-leveranciers. De interviews werden gehouden van oktober 2020 tot en met januari 2021.

externe leverancier groot is. Bij meerdere accountantskantoren zijn initiatieven geweest om zelf software te ontwikkelen, maar die zijn veelal mislukt. Omdat maatwerksoftware duur is en zelf onderhouden moet worden, werd daar vrijwel geen gebruik van gemaakt. Enkele deelnemers blijven trouw aan een leverancier, maar de meeste kijken kritischer of producten nog goed in de markt liggen. "Als het pakket niet genoeg ontwikkelt, dan heb je als kantoor direct een probleem. Want om je heen gaan concurrenten over naar andere pakketten met mooie functies waarmee ze klanten binnenkrijgen. Jouw klanten lopen dan bij je weg."

De IT-kennis bij pas afgestudeerde accountants lijkt ook niet op het gewenste niveau te zijn. Enkele deelnemers gaven aan dat starters in het diepe worden gegooid en dat IT sterker aan bod moet komen in de opleiding, hoewel die al zwaar is. "Maar toch zou er meer kennis van IT en de systemen moeten zijn." Juist door ontwikkelingen als digitalisering en automatisering worden aanverwante vaardigheden belangrijker voor de accountant. "Sociale vaardigheden zijn nodig bij advisering over automatisering. Dat krijgen ze te weinig mee vanuit de studie."

## 'De gemiddelde leeftijd van de vennoten ligt boven de vijftig jaar. Ze zijn meer bezig met hun pensioen en de waarde van het kantoor.'

\* Dr. Elisabeth Klinkenberg is socioloog en gedragswetenschapper en werkt als docent/onderzoeker bij de Hogeschool van Amsterdam. Dr. Frank Jan de Graaf is lector corporate governance & leadership aan de Hogeschool van Amsterdam. Prof. dr. ir. Kees van Montfort doet onderzoek en verzorgt onderwijs rondom digitalisering en IT in Finance & Accounting aan de Hogeschool van Amsterdam en Nyenrode Business Universiteit. De projectgroep bestaat verder uit Niek Lapidaire (Hogeschool van Amsterdam), Maaïke Lycklama a Nijeholt, Miranda Jansson, Johan Reijenga en Jan Oostdijk (Hogeschool Rotterdam) en Michiel van der Ven en Matthijs Karssen (Hogeschool Utrecht).

## Wensen van klanten

Klanten van mkb-accountantskantoren lijken meer van hun accountant te verwachten. Ze willen frequenter inzicht in hun cijfers; per kwartaal, maandelijks of zelfs wekelijks. Naast financiële gegevens nemen enkele kantoren ook niet-financiële kwaliteitsindicatoren mee in dashboards voor klanten. De jaarrekening wordt gezien als een vereiste, maar de toegevoegde waarde voor de klant lijkt steeds meer te liggen in frequent en toekomstgericht advies.

Kostenbesparing is een belangrijke reden voor het digitaal aanleveren van informatie. "Er zijn klanten die vragen of het niet goedkoper kan. Dan zeggen wij dat het kan, door zelf meer digitaal aan te leveren. Dan kan de prijs naar beneden." Deelnemers schetsen ook situaties waarbij klanten zelf digitaal verder zijn dan hun accountantskantoor. "Ik heb klanten gesproken die aangeven dat ze nog een printer hebben voor hun accountant, want die wil nog alles in een map."

Niet als bij de bereidheid om IT te adopteren, lijkt ook aan de kant van de klant leeftijd een verklarende factor te zijn: "Bij een aantal klanten op leeftijd merk ik dat ze graag een ommetje maken, een stapel papier meenemen en die afleveren bij de balie."

## De nieuwe rol van de mkb-accountant

Door tijdwinst bij het maken van de jaarrekening en gerelateerde aangiftes, komt meer tijd vrij voor toekomstgerichte advisering aan de klant. Maar dat vraagt dat de mkb-accountant goed zijn of haar weg kan vinden in relevante IT-toepassingen. Dat lijkt soms haaks te staan op de traditionele rol en het soort mens dat de accountant typeert: "Van oudsher toch wat minder uitgesproken mensen, die graag waarde hechten aan structuur, vaste standaarden en die vrij nauwkeurig zijn."

Een aantal deelnemers gaf aan dat hard bewijs nodig is om verder te investeren in digitalisering en automatisering. Ook lijken deelnemers van grotere mkb-kantoren, met meerdere locaties en meer dan vijftig werknemers, al wel een nieuwe rol aan te nemen met meer nadruk op adviesdiensten, toekomstgericht advies op basis van (niet-)financiële kwaliteitsindicatoren en papierloos werken. Kleinere mkb-kantoren lijken juist meer vast te houden aan de traditionele manier van werken: "Medewerkers zijn blij dat er nog veel met papier gewerkt kan worden." ←

*Een uitgebreide versie van dit artikel is eind juli gepubliceerd op Accountant.nl: 'De Digitale Accountant: kansen en uitdagingen met informatietechnologie'.*