



# De tropen- jaren van corona

Werkdruk, personeelsschaarste, aangeslagen klanten: twee jaar coronacrisis raakt ook mkb-kantoren. Toch is de sores niet het hele verhaal. Er is ook sprake van groei, erkenning, vindingrijkheid en vooruitgang, zo leert een rondgang. "Die taart die spontaan wordt bezorgd, de waardering: Het motiveert, onze mensen krijgen er een boost van."

TEKST HENK VLAMING BEELD GETTY IMAGES / ANP: PETER HILZ

**T**wee jaar coronapandemie heeft het gelijk van de aloude accountantswijsheid weer bevestigd: of het nu goed of slecht gaat met bedrijven, de accountant heeft altijd werk. Terwijl menig bedrijf nu magere jaren ervaart, bloeit het accountantskantoor lustig verder.

"Ik kan elke week een nieuwe klant verwelkomen", zegt Marc van der Hout van Your Accountants. "Regelmatig bellen ondernemers om te vragen of ik ze wil helpen, maar ik neem ze niet meer aan. Zeker niet als ze alleen maar een accountantsverklaring willen voor de afrekening van de NOW. Dan komen ze van een administratiekantoor, dat mag geen accountantsverklaringen afgeven. Om dit soort extra werk zit ik niet verlegen."

Voorlopig is dit nog niet over, vervolgt hij. "Werkgevers hebben nog maar net verantwoording afgelegd over de eerste NOW-aanvraag en er zijn nog zes loketten te gaan. Over vijf jaar heb ik nog steeds werk."

Toch is de rokende schoorsteen geen onverdeeld feest voor accountants, want ze zien de worsteling bij getroffen ondernemers. "Toen de coronapandemie begon had ik dagelijks vijftien klanten aan de lijn", zegt Van der Hout. "Er heerste paniek, iedereen wilde dat ik hielp. Dat is de sociale kant van ons vak, ik ken sommige ondernemers al twintig jaar. Als ze scheiden, als er iemand overlijdt, als ze een bedrijf verkopen, als ze investeren, dan ben ik degene aan wie ze het vertellen."

### Luisterend oor

"Een van mijn klanten heeft een delicatessengroothandel, ik was daar in december juist op bezoek toen de lockdown werd afgekondigd", vertelt Marcel

Spoelstra van Spoelstra Accountancy Services. "Het regende annuleringen bij deze ondernemer, van veertig orders per dag naar vier. Er kwam net een vrachtwagen met voorraad uit Spanje aanrijden waarmee mijn klant niets meer kon."

Die truck zou niet meer uitgeladen worden, aldus Spoelstra. "Kun je je voorstellen hoe die ondernemer zich voelde? Dit soort zaken zie ik ook terug in de boeken van ondernemers, maar als je er persoonlijk getuige van bent komt het anders binnen. Op zo'n moment kan ik weinig meer doen dan een luisterend oor bieden. Voor sommige ondernemers ben ik vooral bezig met een vorm van counseling."

Nu de pandemie twee jaar verder is, is duidelijk dat de lockdowns niet tot de kaalslag leiden die aanvankelijk werd gevreesd. In de eerste ronde van de NOW vroegen bijna 150.000 bedrijven steun aan. In latere steunronden waren die aantallen lager. Faillissementen werden zelfs schaars vergeleken met voorgaande jaren. Tal van bedrijven draaien zelfs een topomzet.

### Schulden

Maar accountants voorzien dat de problemen nog lang niet voorbij zijn. Financiële reserves van ondernemers zijn geslonken, sommigen hebben schulden opgebouwd. "Die zijn gekomen door uitgestelde belastingen en huurschuld", zegt Wim Driessen van Driessen Accountants & Adviseurs. "Ik vrees dat dit leidt tot een verlies van motivatie bij sommige ondernemers. Toen de pandemie uitbrak waren ze vrij van schulden, maar die hebben ze wel nu ze twee jaar verder zijn. Als alles weer normaal is, dringt deze werkelijkheid pas goed tot hen door."

"De ondernemersdrive is in het geding", zegt Henk Kenter van Accountant Vast. "Ook bij ondernemers →

## ‘De begeleiding bij de steunaanvragen hebben we niet doorberekend aan ondernemers.’



die goed draaien zit pijn van schulden en betalingsregelingen. Ze voelen zich niet meer vrij om hun eigen keuzes te maken en zelf de risico's te bepalen die ze willen lopen. Dat is waarvoor ze ondernemer werden, maar zij hebben nu het gevoel dat het ondernemerschap hen tussen de vingers door glipt.”

Het zijn de accountants en hun medewerkers waar geplaagde ondernemers hun emoties uiten. “We laten zien voor welke regeling ze in aanmerking komen, maar soms valt dat tegen”, vervolgt Kenter. “Dan komt vaak de energie eruit bij hen: Dat het niet eerlijk is als ze bij achttien procent omzetverlies niets krijgen.

Hun frustratie is niet tegen ons gericht. Natuurlijk begrijpen ondernemers dat wij de regeling niet hebben bedacht en dat wij ook een andere uitkomst willen zien, maar wij zijn op dat moment degenen die de aanvraag afhandelen.”

Begrip voor benarde ondernemers is er volop bij Kenter en zijn mensen, maar niet onbeperkt. “We kunnen het hebben, maar we stellen wel grenzen aan hun reacties. We zijn geen klaagmuur waar ze alles maar mogen roepen.” De meeste accountantskantoren worden geen cent wijzer van dit soort begeleiding. “De begeleiding bij de steunaanvragen hebben we niet doorberekend aan ondernemers”, zegt Wim Driessen. “We rekenen vaste tarieven per maand, dit extra werk is daarbij inbegrepen. Gelukkig hebben mijn klanten wel hun rekeningen elke maand betaald.”

### Werkdruk

Organisatorisch is de coronahulp soms een beproeving, vooral als het gaat om het controleren van NOW-verklarin-

gen. Dat is een tijdrovend karwei, terwijl menig kantoor het al druk genoeg heeft. “We trekken hiervoor anderhalf fte uit, dat is vijftien procent van onze bezetting”, zegt Louis van Garderen van accountantskantoor Joinson&Spice. “Het zet onze organisatie onder druk, want het gewone werk gaat gewoon door. We moeten oppassen om niet overwerkt te raken.”

De werkdruk hangt samen met de moeite die kantoren hebben om hun personeelsbezetting op pijl te houden. “We groeiden de afgelopen tijd met 33 procent, maar niet in mensen”, vervolgt Van Garderen. “Binden van je medewerkers is lastig als ze thuis werken, het ontbreekt dan aan sociale cohesie. We namen in coronatijd mensen aan die daardoor alweer weg zijn, die zijn zelfs het vak uitgegaan.”

Coronaperikelen en personeelskrapte hebben invloed op de bedrijfsvoering van accountantskantoren. Die komen niet overal meer aan toe, wat de groei remt. “Ik leg minder bedrijfsbezoeken af sinds de invoering van de lockdowns”, zegt Marcel Spoelstra. “Terwijl ik altijd *face to face* met ondernemers wil praten. Het bespreken van de jaarrekening is voor mij ook een verkoopgesprek. Ik vertel ondernemers niet alleen wat ze hebben verdiend, maar ook wat ze kunnen verdienen.

Via een scherm loopt zo'n gesprek toch anders, want je mist het sociale aspect. Online handel je staccato de agenda af. Ik zie dan wel dat het transportbedrijf opeens een nieuwe truck aanschaft, maar niet dat de bovenkant van de vorige truck is afgereden. Advieswerk is wat minder geworden. We hebben wel meer werk aan

NOW-opdrachten, maar dat is niet waarin we willen groeien. Ik heb liever nieuwe klanten die we helpen met hun ondernemersdoelen.”

Accountants hebben leren leven met de beperkingen. “Al jaren zoeken we accountants, maar we kunnen ze niet vinden. Daarom zijn we meer met stagiairs gaan werken”, zegt Marc van der Hout. “Die pakken zaken op als UBO-registraties. Eerst verdiepen, dan uitvoeren, contact leggen met klanten. Zo leren ze projecten op te zetten en zelfstandig te werken.”

Joinson&Spice houdt de bedrijfscultuur gezond door overwerk uit te bannen. “We betalen overuren niet uit, we willen mensen verleiden om hun vrije tijd te nemen”, zegt Van Garderen. “Daarin zijn we geslaagd, want ondanks de drukte hebben we nauwelijks overwerk gedraaid.”

## Dienstverlening tegen het licht

De coronacrisis brengt niet alleen zorgen, er is ook een zonnige zijde. In tijden van tegenspoed doet de accountant er weer toe, want hij of zij brengt iets extra's. “Zonder onze ondersteuning had het gros van de ondernemers in het kleinbedrijf geen coronasteun ontvangen”, zegt Wim Driessen. “Wij leveren hun de benodigde data voor het invullen van de aanvragen en bewaken de deadlines, want daarin schieten ze zelf te kort. Op deze momenten staan we er en onderscheiden we ons, ook door het directe contact met de ondernemers. De waardering die wij ervoor krijgen, die taart die spontaan wordt bezorgd, het motiveert, onze mensen krijgen er een boost van, hoe druk het ook is.”

Accountantskantoren grepen de coronacrisis ook aan om hun dienstverlening nog eens tegen het licht te houden. “De personeelsschaarste en de werkdruk dwingen tot efficiëntie”, zegt Louis van Garderen. “We hebben een geautomatiseerde controleaanpak ontwikkeld voor de NOW, zodat we niet door allemaal losse dossiers heen hoeven. We ontwikkelden al een eigen softwareplatform, dat gebruiken we om klantdata op te vragen en geautomatiseerd te controleren. Zo vereenvoudigen we het werk.”

Henk Kenter koos een paar jaar geleden voor een *revival* van de administratieve dienstverlening door de accountant. In de coronacrisis vond hij het gelijk van deze strategische keuze. “De puzzelstukjes vielen tijdens de

**‘Voor sommige ondernemers ben ik vooral bezig met een vorm van counseling.’**

## TWEE JAAR NOW

**Geïntroduceerd bij de eerste lockdown in maart 2020: de ‘tijdelijke’ Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW).**

Werkgevers krijgen bij voldoende omzetverlies een groot deel van hun loonkosten als voorschot vergoed. De afrekening achteraf vraagt vaak om een derden- of accountantsverklaring. Daarvoor kwamen er standaarden en een controleprotocol. In de praktijk blijkt de verantwoording complex. De deadline voor naleveren van de derden- of accountantsverklaring bij de vaststellingsaanvraag voor NOW1 is verlengd tot 20 april 2022. Inmiddels kunnen ondernemers NOW-steun aanvragen over de achtste periode, die loopt van januari-maart 2022. Het loket voor de aanvraag hiervan sluit op 13 april 2022. Meer informatie is te vinden via [nba.nl/helpt](http://nba.nl/helpt) of de website van het UWV.

pandemie bij elkaar”, zegt hij. “We hadden de financiële administratie en btw-verwerking van ondernemers naar ons toegetrokken. We stimuleerden hen om die uit te besteden, daardoor besparen ze op licentiekosten en soms ook op een administratief medewerker.

Dit gaf ons de kans om beter achter het stuur van de klant te gaan zitten. We hebben de beschikking over en het overzicht op alle financiële klantdata. Dat hielp om snel te schakelen met banken en instanties die om allerhande informatie vroegen.”

## Essentieel beroep

Volgens Kenter wordt in de accountancy soms wat makkelijk gesproken over het verwerken van de administratie.

“Die zou niet spannend meer zijn omdat die automatisch wordt verwerkt. Maar ik geloof in een bundeling van brede activiteiten en daar hoort de verwerking van de administratie bij. Je moet als accountant de data van je klant begrijpen en daarnaar kunnen handelen. Doordat we er bovenop zitten zijn we dit jaar sneller klaar met het samenstellen van jaarrekeningen dan vorig jaar. Beter zicht op de administratie van de klant helpt je ook met je advisering, die is bij ons gegroeid.”

Ondanks alle ongemakken van twee jaar coronapandemie is het zelfvertrouwen van mkb-kantoren toegenomen. Relaties met klanten zijn verdiept, er is groei, er zijn efficiëncyslagen gemaakt en innovaties doorgevoerd. “Wij zijn de dokter van de ondernemer”, besluit Wim Driessen. “In deze tijd is de accountant een essentieel beroep, zonder ons hadden veel ondernemers het niet overleefd. Dat wordt zelden genoemd, maar toch hebben wij als accountants geschiedenis geschreven.” ←