



Tweegesprek ICT

‘Uurtje factuurtje, een lemmingengedachte’

Jan Kloeze

‘Iedere beslissing in ICT is achteraf altijd de verkeerde’, beweert Fou-Khan Tsang. En Jan Jacobs, hoewel hij van softwareverkoop bestaat, vindt het een ijzeren waarheid. Jan Jacobs, directeur van Reelezee, en Fou-Khan Tsang, directeur bij Alfa accountants en adviseurs, zijn bij elkaar gebracht door Accountancynieuws om een debat over de betekenis van ICT voor de accountantspraktijk te voeren.

Dit is het eerste tweegesprek. De weerslag van een gesprek tussen twee specialisten over een een voor accountants en dienstverleners belangrijk onderwerp. In dit geval strategie en ICT. Dit artikel kunt u niet alleen lezen. De belangrijkste fragmenten uit dit gesprek kunt u als podcast (geluidsfragment via internet) ook online beluisteren via www.accountancynieuws.nl. In de toekomst staan meerdere tweegesprekken op de rol.

Foto's: Eric Fecken

ALS ACCOUNTANTS denken dat ze rustig achterover kunnen leunen nu ze digitale dossiers hebben en via hun rapportgenerator digitaal kunnen rapporteren aan de Belastingdienst, zitten ze er volgens hem helemaal naast. Jacobs is daar zeer uitgesproken over: 'De overgang van DOS naar Windows op een gemiddeld accountantskantoor was een behoorlijke klus, maar stelt niets voor vergeleken met de komst van web 2.0 en software as a service. Want toen hoefden de onderliggende bedrijfsprocessen niet te veranderen. Nu wel.' Zijn stelling is dat een kantoor in 2008 een volwaardig, digitaal loket moet hebben, met salarismutaties, dossiers, authenticatie, tussentijds rapporteren en online boekhouden. 'Anders verliest zo'n kantoor razendsnel concurrentiekracht.'

Tsang is het met Jacobs eens dat er een nieuwe automatiseringsgolf op accountants afkomt. Ook ziet hij de impact ervan op de bedrijfsvoering. Maar de stelling van Jacobs gaat hem duidelijk te ver. 'Er zijn heel wat mensen voorbij gekomen, ook met andere technologie, die riepen: 'Als je dat niet hebt, tel je helemaal niet meer mee'. En die voorspelling is lang niet altijd uitgekomen. Bovendien heeft iedereen het er altijd over wat accountantskantoren zouden moeten hebben, maar niemand heeft ooit aan klanten gevraagd wat zij nou eigenlijk willen.'

'Het maatwerk in accountancy is grotendeels voorbij.'

'Oneens', zegt Jacobs. Hij wijst op de in zijn ogen bizarre manier waarop mensen technologie omarmen en komt uit op de stelling dat het aanbod voor een deel de vraag bepaalt. Omdat mensen gewoon niet altijd weten wat er mogelijk is. Maar als ze het eenmaal weten, dan willen ze het hebben. 'Als een accountant dus al aan zijn klant zou willen vragen wat hij nou eigenlijk wil, dan moet hij het slim doen. Stel dat je tegen hem kunt zeggen: 'We hebben een paar idee-

tjes, voortaan hoef je niet meer te belen als je je dossier, je conceptjaarrekening en je loonadministratie wilt zien, we zetten gewoon iedere drie maanden online een periodieke rapportage voor je klaar. Als je wijzigingen wilt doorvoeren in de salarisadministratie kan het online, als je dingen moet goedkeuren, staat het allemaal netjes onder elkaar en kan je een document eenvoudig opvragen met een klik van de muis'. Wat denk je dat er zou gebeuren als je het zo aan een klant voorstelt?'

Tsang reageert nuchter. 'Mijn klant zou zeggen: 'Wat kost dat?'. 'Niet meer dan 4 tot 5 euro per maand', denkt Jacobs. Maar geld alleen is niet het probleem. Tsang wijst op andere remmende factoren. 'We hebben ook gewoon klanten, oudere ondernemers, die dat hele internetgedoe niet zien zitten. En misschien zijn onze jongere klanten wel enthousiast. Maar wat als onze eigen mensen er nog niet klaar voor zijn?'

Naaktvolleybal

Jacobs legt zich er niet bij neer: 'Zonder zwembad kan je niet zwemmen. Als je geen ervaring opdoet met klanten en medewerkers die het wel willen proberen, dan blijft het toch een soort naaktvolleybal... dan blijf je erover jheremiëren, maar je doet het nergens.'

Tsang, geneigd met Jacobs mee te gaan in zijn enthousiasme, zegt niet bang te zijn voor experimenteren, maar kijkt ook naar de langere termijn. 'Je moet er wel geld mee kunnen verdienen en het moet passen bij een businessmodel.' Hardop nadenkend over zo'n businessmodel lijkt hij Jacobs ineens rechts te passeren. 'Misschien is het businessmodel niet geld verdienen, maar besparen. En misschien is het wel met minder mensen steeds meer doen. Want de schaarste op de arbeidsmarkt is extreem, als je iedereen moet geloven.' Hij wijst op een oud dilemma van de accountant, dat op veel kantoren nog altijd springlevend is en als businessmodel de vernieuwing tegenhoudt. 'Ik weet zeker dat accountantskantoren hun interne processen nog sterk kunnen verbeteren, maar tot nu toe de prikkel misten om dat ook echt te doen. Je kunt wel 10 procent op je uren bespa-

ren, maar dat kost je ook 10 procent omzet. Wellicht is de tijd gekomen om dit te doorbreken. Gewoon omdat we meer moeten doen met minder mensen.' Hij trekt de redenering nog verder door. 'Misschien moeten we als accountants ophouden met het aan onze klanten doorberekenen van uren. Ik

Fou-Khan Tsang:
'Misschien is het businessmodel niet geld verdienen, maar besparen. En misschien is het wel met minder mensen steeds meer doen.'

verkoop straks een doos waar 'Jaarrekening' op staat. En dat kan een grote of een kleine doos zijn, afhankelijk van de vraag van de klant. Maar het is één product tegen één prijs.'

Waar beide heren het over eens zijn, is dat maatwerk in accountancy grotendeels voorbij is. Anders kan er geen doos verkocht worden. Terwijl accountants toch voor een groot deel leven van de gedachte, die ook bij veel klanten heeft postgevat, dat ze maatwerk leveren. 'Maar dat is dus niet zo', roept Jacobs. 'De meeste werkzaamheden van accountantskantoren zijn generiek. En ook de software waarmee iedereen werkt, is grotendeels generiek. Hetzelfde speelt zich af bij klanten. Van fabrieken tot zakelijke dienstverlening, overal worden processen geautomatiseerd met standaard software. Zelfs bij de overheid.'

Monopolie

Het tweegesprek komt als vanzelf op bespiegelingen over het accountantsberoep. Want als het businessmodel verandert, als kantoren veel generieker zijn dan ze zich realiseren, als ze producten gaan verkopen in plaats van uren, hoe onderscheiden accountants zich dan van elkaar? Wat is dan hun meerwaarde? Jacobs denkt dat accountants zich moeten opwerpen als een soort interim-controller, met name in kleinere bedrijven die willen groeien, maar nog niet de

omvang hebben om zelf zo'n functionaris in dienst te nemen. Tsang is dat deels met hem eens, maar wil niet in de boekhoudersrol. 'Boekhouders denken in drie cijfers achter de komma. Daar heeft niemand wat aan. Echte ondernemers hebben aan een blik op de bedrijfsbankrekening voldoende om te kunnen zien hoe ze ervoor staan. Een jaarrekening

Fou-Khan Tsang: 'ICT is net beton. In het begin is alles vloeibaar, maar na een tijdje is het keihard en zo vast als een huis.'

is onzin. Hoezo afsluiten op 31-12? Wat zegt een balans? Die dingen zijn niet uitgevonden voor de ondernemer.'

Beiden vinden dat accountants hun meerwaarde moeten vinden in het adviseren van de ondernemer over za-

ken als liquiditeit, fiscaliteit en benchmarks. Dus over het verbeteren van de bedrijfsvoering in het primaire proces. 'Maar een accountant is zelf nauwelijks een ondernemer. Hoe moet hij dan het bedrijfsleven adviseren?' vraagt Tsang zich af. 'Ik bedoel, zolang ik accountant ben, heeft nog nooit iemand mij gevraagd om een forecast af te geven. Nou, in een echt bedrijf doet iemand die verantwoordelijk is voor winst en verlies dat minstens twee keer per maand als het niet wekelijks is.'

Vrij voorzichtig oppert Jacobs dat accountants het misschien wat te makkelijk kunnen verdienen. Maar voorzichtigheid is bij Tsang niet nodig. Deze gaat er opnieuw met gemak overheen: 'De accountant beschikt feitelijk over een monopolie. Er is bij wet vastgelegd dat bepaalde ondernemingen een accountant nodig hebben. En dat monopolie is gegeven aan twee beroepsgroepen; RA en AA.' Hij weet ook wel dat maar zo'n 12.000 ondernemingen

in dit land controleplichtig zijn, maar dat de 588.000 anderen feitelijk geen accountantsverplichting hebben, 'weten ze zelf niet of nauwelijks'. Bovendien wijst hij op de ongebreidelde behoefte van overheidsorganisaties aan cijfers en noemt hij de zware eisen van banken bij zaken als kredietverschaffing, omstandigheden die een ondernemer in de armen van de accountant drijven. Het is dus geen wonder dat accountants nauwelijks de tucht van de markt kennen.

Jan Jacobs: 'Een kantoor moet in 2008 een volwaardig, digitaal loket hebben. Anders verliest zo'n kantoor razendsnel concurrentiekracht.'

'Maar dat is aan het veranderen', stelt Jacobs en Tsang is dat met hem eens. Er wordt meer om de klant geknokt en klanten stappen ook makkelijker over van het ene kantoor naar het anderen. Reclamecampagnes beginnen een andere toon te krijgen. Tsang wijst op de campagne van BDO en die van Jan© Accountants. De eerder gesignaleerde trends van personeelsschaarste en werkdruk spelen ook een rol. Kantoren moeten zich onderscheiden en kunnen dat doen, bijvoorbeeld door te vernieuwen, door op een andere manier te gaan werken.

'Waarom niet gewoon mutaties digitaal in plaats van handmatig overbrengen in de boekhoudsoftware?'

Lemmingen

Het gesprek brengt Jacobs tot de bijna wanhopige vaststelling dat toch nog altijd de meerderheid van de accountants niet inziet dat goede automatisering ze kan helpen op dat pad. 'Terwijl ze er nou juist zo goed voor ge-



Fou-Khan Tsang: 'Iedereen heeft het er altijd over wat accountantskantoren zouden moeten hebben, maar niemand heeft ooit aan klanten gevraagd wat zij nou eigenlijk willen.'



Jan Jacobs: 'De meeste werkzaamheden van accountantskantoren zijn generiek, evenals (grotendeels) de software waarmee iedereen werkt.'

equipeerd zijn. ICT is een exacte science. Je kunt gewoon uitrekenen dat processen sneller en effectiever worden en de kosten omlaag gaan en dat investeren in ICT dus gewoon loont. Het zou voor softwareleveranciers kwaad kersen eten moeten zijn met accountants, maar toch zie je ze intuïtief vallen voor het Walhalla van elektronische dossiers zonder dat ze hun werkprocessen nou eens echt aanpassen.' Zijn tirade strekt

zich uit tot talloze aspecten van het werk op kantoor. 'Je kunt meten hoe vaak klantgegevens van het ene systeem naar het andere worden overgetikt, hoe veel tijd een boeking kost, welke kwartiertjes in klantstaten betrekking hebben op zoekwerk, op bellen met de KvK, op al dit soort dingen.' En zijn stem stijgt een octaaf als hij zich afvraagt waarom zoveel kantoren nog steeds bankboekstukken handmatig intikken. 'Vrijwel iedereen heeft e-banking. Waarom niet gewoon mutaties digitaal overbrengen in de boekhoudsoftware?

Dat gaat niet alleen veel sneller, maar het is ook nog eens foutlozer!' Tsang is het met hem eens, maar wijst opnieuw op het hardnekkige businessmodel: 'Ieder uurtje is een factuurtje.' Nu stijgt Jacobs's dictie bijna ter plafond: 'Maar dat is een lemminggedachte!'

Het gesprek gaat nog even door en tipt bijvoorbeeld aan dat zelfs de overheid met XBRL en NTP bijdraagt aan het doorprikken van de mythe van het maatwerk op accountantskantoren. De

boodschap in de mailing van het NTP aan een half miljoen ondernemers was feitelijk dat ondernemers nog eens kritisch naar de uren van hun accountants zouden moeten kijken. Veel kan eenvoudiger, generieker en dus goedkoper. Daarover blijven de gesprekspartners het eens. Maar af en toe vliegt

Jan Jacobs: 'Het is geen wonder dat accountants nauwelijks de tucht van de markt kennen. Maar dat is wel aan het veranderen.'

Jacobs in de ogen van Tsang te ver voor de troepen uit en lijkt de accountant de softwareleverancier toch enige realiteitszin bij te willen brengen. Dan zegt hij bijvoorbeeld: 'ICT is net beton. In het begin is alles vloeibaar en kan je er nog mooie vormen van maken, maar na een tijdje is het keihard en zo vast als een huis.' Dat is Jacobs niet met hem eens, al snapt hij wel waar de redenering vandaan komt. Maar in zijn ogen komt er met het altijd online werken, met het uitgangspunt van software as a service, met standaardisatie en met web 2.0 een einde aan die oude benadering van ICT. En wie dat niet ziet en er bedrijfsmatig geen consequenties aan verbindt, gaat concurrentiekracht verliezen. Dat houdt hij staande. En dat is Tsang wel met hem eens, al lijkt hij meer een aanhanger van de evolutie dan de revolutie. **An**

De arbeidsmarktspecialist in Finance & Accounting

Wij hebben diverse vacatures voor:

• (Assistent) Accountants • Belastingadviseurs • (Assistent) Controllers



• Amsterdam

• Arnhem

• Breda

• Eindhoven

• Rotterdam

• Utrecht

info@rousch.nl

www.rousch.nl

Pilots Belastingdienst naar Horizontaal toezicht gerechtvaardigd

Gerhard Sjobbema

De Belastingdienst is van plan om grote ondernemingen op grond van wederzijds vertrouwen meer bij zijn toezicht te betrekken; het 'horizontaal toezicht'. Alhoewel de belastingcontrole met de invoering van dit horizontaal toezicht efficiënter en eenvoudiger lijkt te worden, zijn er toch serieuze kanttekeningen te plaatsen. Om die reden moet het feit dat de Belastingdienst hiertoe twintig pilots initieert, worden toegejuicht.

BIJ HORIZONTAAL toezicht tonen de betrokken belastingplichtige ondernemingen vooraf alle fiscale risico's aan de Belastingdienst. Op haar beurt geeft de Belastingdienst de belastingplichtige dan zekerheid over de fiscale behandeling. Ook worden er afspraken gemaakt over de wijze en het tijdstip van aanleveren van gegevens bij de Belastingdienst, over de kwaliteit van de gegevens en de overeenstemming over die gegevens. De Belastingdienst zelf is overtuigd van dit nieuwe systeem. Bij horizontaal toezicht vinden in beginsel, anders dan bij verticaal toezicht, geen controles achteraf plaats, zoals uitgebreide boekenonderzoeken. De reden voor de mogelijke invoering van dit nieuwe systeem is onder meer dat de Belastingdienst meent efficiënter en sneller te werk te kunnen gaan. Vermoedelijk levert de overgang naar een dergelijk systeem een aanzienlijke kostenbesparing op. Op dit moment loopt bij de Belastingdienst vanaf 2005 een pilot.¹ Met 20 bedrijven, waaronder Unilever en TNT, zijn zogeheten handhavingsconvenanten gesloten. De pilot is volgens de Belastingdienst tot dusver positief verlopen. Het lijkt er op deze manier op dat de belastingcontro-

le met de invoering van het horizontale toezicht een stuk efficiënter en eenvoudiger wordt. Toch moeten hierbij enige kanttekeningen worden geplaatst.

Vooraf zekerheid

Bij horizontaal toezicht worden tussen de Belastingdienst en belastingplichtige vóóraf afspraken gemaakt over actuele fiscale risico's en de afwikkeling van de aangifte. Wat echter onder fiscale risico's moet worden verstaan, is niet duidelijk. Ook in de gepubliceerde handhavingsconvenanten is dat

'Staatssecretaris van Financiën: 'Alleen bedrijven die hun 'tax control framework' in orde hebben, komen in aanmerking voor horizontaal toezicht.'

niet nader gedefinieerd. De Belastingdienst zegt daarbij een snelle en actuele standpuntbepaling binnen de kaders van wet-, regelgeving en jurisprudentie toe; zowel voor de toekomst als het verleden. Voor de belastingplichtige is zekerheid vooraf zeer gewenst. Het voor-

deel is dat de belastingplichtige eerder rechtszekerheid verkrijgt en zo min mogelijk last krijgt van belastingcontroles achteraf. Fiscale risico's kunnen beter worden ingeschat en gewaardeerd.

'Een belastingcontrole zoals die thans bestaat, verdwijnt dan ook niet.'

Voor de Belastingdienst betekent het blootleggen van fiscale risico's door de belastingplichtige dat de noodzaak om achteraf een belastingcontrole te houden, veelal komt te vervallen. In ieder geval zal de belastingcontrole achteraf – het verticale toezicht – alsdan een stuk beknopter kunnen uitvallen.

'Goedwillende' belastingplichtigen; criteria ontbreken

Het systeem van horizontaal toezicht is gebaseerd op wederzijds vertrouwen tussen Belastingdienst en belastingplichtige. Goedwillende belastingplichtigen worden minder vaak lastig gevallen. Maar wat verstaat de Belastingdienst onder 'goedwillende' belastingplichtigen? Wat is hier het criterium? De Belastingdienst laat zich hier tot dusver niet over uit. Worden daarvoor nog wettelijke criteria geformuleerd? Als de Belastingdienst tot invoering van horizontaal toezicht overgaat, schijnt het mij toe dat in beginsel iedere belastingplichtige daarvoor in aanmerking zou moeten kunnen komen. Zo niet, dan ontstaat een onevenwichtig systeem. Er zal daarom aandacht moeten worden geschonken aan het gelijkheidsbeginsel. De Belastingdienst zal derhalve goed moeten kunnen onderbouwen welke belastingplichtigen in aanmerking komen voor horizontaal