

Serviceorganisaties zijn kind aan huis bij accountantskantoren. Ze helpen met praktische zaken als handboeken en modellen, informeren over wet- en regelgeving en adviseren over vakinhoudelijke vraagstukken. Maar steeds meer fungeren ze als ijsbrekers, die accountants door alsmaar complexere regelgeving loodsen. Gestaan verschuift de rol van hulpverlener naar consultant.

TEKST HENK VLAMING BEELD SHUTTERSTOCK

De adviseurs van de accountant





‘Als een accountant een vraag bij ons neerlegt is hij kwetsbaar.’

Begin dit jaar bundelden serviceorganisaties Novak en Extendum hun krachten. “Door deze samenwerking kunnen we onze leden meer bieden”, zo motiveert directeur Guus Ham van Novak de samenwerking. “Alle serviceorganisaties ondersteunen accountantskantoren, maar elk op een andere manier. De een legt zich meer toe op IT, een ander op financiering en de derde is gespecialiseerd in fusies en overnames. Geen enkele serviceorganisatie biedt alles, iedereen laat wel iets liggen. Het bundelen van krachten is efficiënter, zo voorkom je dat elke serviceorganisatie het wiel uitvindt dat ergens anders al aan het rollen is.”

Het lijkt een voorzichtige aanzet tot schaalvergroting bij de serviceorganisaties, die al tientallen jaren kind aan huis zijn bij vooral mkb-

kantoren. Maar een fusie is nog ver weg, zelfs voor de prille samenwerkingspartners Novak en Extendum. “De afspraak is dat we gaan samenwerken, daarna zien we wel hoe het gaat”, reageert Ralph Vaessen van Extendum. “Ik doe zelf fusies en overnames voor klanten, daar zie ik dat partijen veel te snel op een deal afsteveneren, terwijl die niet altijd tot de gewenste situatie leidt. Gaat het niet goed, dan zit je aan elkaar vast.”

Buiten deze twee kantoren is de animo voor eenwording vrijwel nihil. “Ik heb daar geen enkele behoefte aan”, zegt John Weerdenburg, medeoprichter van Auxilium Adviesgroep. “De aanleiding daarvoor zie ik niet.”

Pragmatisch

Samenwerkingsverbanden die er wel degelijk zijn, hebben vooral een

pragmatisch karakter. Zo richtten Auxilium en Fiscount tien jaar geleden samen het Kwaliteitscentrum Accountancy Nederland (KAN) op, bedoeld om wederzijdse klanten te faciliteren bij horizontaal toezicht. Het is een formele samenwerking die stamt uit de tijd dat de Belastingdienst convenanten afsloot met koepelorganisaties over horizontaal toezicht. “De fiscus wilde met zo min mogelijk koepels convenanten afsluiten, daarom hebben we samen met Fiscount het KAN opgericht”, zegt Weerdenburg.

Door de jaren heen is er weinig veranderd bij serviceorganisaties, behalve de gestage uitbreiding van het dienstenpakket. Ze bieden accountantskantoren bijna alles wat nodig is voor de bedrijfsvoering, van opleidingen, vaktechnische tools en

fiscale ondersteuning tot hr-support, reviews en opdrachtgerichte kwaliteitsbeoordelingen (okb's). Kantoren kunnen er ook shoppen voor de wat 'hardere' producten zoals aansprakelijkheidsverzekeringen, software en brochures. Binding gebeurt via een lidmaatschap dat recht geeft op faciliteiten als nieuwsbrieven, modellen, toegang tot een kennisbank en een helpdesk.

Zo hoeven accountantskantoren niet zelf te investeren in allerlei diensten. Het biedt ze vooral rust, legt Weerdenburg uit. "De belangrijkste reden om aan te kloppen bij een serviceorganisatie is de waarneming die een kantoor moet hebben. Die kun je ook organiseren met de collega-accountant van verderop, maar de vraag is of die werkelijk beschikbaar is als het nodig is. Wij hebben er zes accountants voor en 180 waarnemingsovereenkomsten, waardoor wij wel kunnen waarnemen als erom wordt gevraagd."

Ondanks alle goede service sluiten lang niet alle accountantskantoren zich aan, soms uit schroom. "Als een accountant een vraag bij ons neerlegt is hij kwetsbaar", vervolgt Weerdenburg. "Hij moet toegeven dat hij niet het antwoord heeft op een probleem. Het is belangrijk dat we reageren met begrip, tact en geduld."

Regelgeving

Kantoren die aankloppen bij serviceorganisaties doen dat vaak vanwege de regelgeving voor accountants. "Er zijn zoveel regels dat het lastig is voor accountantskantoren om ze allemaal bij te houden", zegt Vaessen. "Ze moeten alles weten over accountancy, terwijl de meesten er ook een fiscale praktijk op nahouden waarvoor ze geacht worden de regels te kennen. Dan zijn er de juridische kwesties en hr-vraagstukken die voortkomen uit de adviesrol van de accountant. Komt er nieuwe regelgeving, zoals over privacy en fraude, dan heeft een accountant die niet meteen in de vingers. Ze kunnen niet alsmaar leren en nog werken ook. Dan is het prettig

'Aangesloten kantoren laten we vrij om te kiezen waar ze hun ondersteuning willen halen.'

als een serviceorganisatie voor ze bijhoudt wat er nieuw is en praktische handvatten aanreikt om aan de regels te kunnen voldoen."

Serviceorganisaties hebben weinig reden om te morrelen aan hun werkwijzen. Ze opereren op een stabiele markt waar de vraag eerder toedaneemt. "Het is zeker geen vechtmarkt", zegt Erik Maassen, directeur van Full Finance. "De verandering is dat accountantskantoren meer aandacht hebben voor beroepsaansprakelijkheid en kwaliteitsontwikkeling, waardoor ze meer zijn geneigd gecompliceerde vraagstukken met ons te delen. Dat zien we bij onze ondersteuning bij compliance, reviews en okb's. Zolang de wet- en regelgeving in beweging blijft en je de ontwikkelingen goed bijhoudt, blijf je als serviceorganisatie van toegevoegde waarde."

De meeste aandacht van serviceorganisaties gaat uit naar het op peil houden van een brede dienstverlening, die meebeweegt met de agenda van de accountancy. Zo introduceerde Fiscount onlangs het online Kantoren-

plein; een digitale omgeving voor accountants-, administratie- en belastingadvieskantoren die een kantoor willen overnemen of die zichzelf in de etalage willen zetten. Het in de lucht houden van een breed dienstenpakket vraagt echter flinke investeringen van serviceorganisaties, die op gespannen voet staan met groei. "Vroeger wilden we groeien, want ongeveer de helft van de accountantskantoren werkte nog niet met een serviceorganisatie", zegt Vaessen. "Maar je wilt ze niet makkelijk voor je en acquisitie is kostbaar."

Zagen aan stoelpoten

Ondanks de rust in de servicemarkt wordt er gezaagd aan de stoelpoten van de serviceorganisaties. De grote vraag naar ondersteuning trekt allerlei dienstverleners aan. "Het is een miljoenenmarkt waar ook partijen als de PE-academy en tal van éénpitters diensten aanbieden aan accountantskantoren", zegt Guus Ham. Ook netwerken van accountantskantoren ontwikkelen eigen dienstverlening voor de achterban. "Aangesloten kantoren laten we vrij om te kiezen waar ze hun ondersteuning willen halen", zegt Vanessa Hadinegoro van ETL. "Maar het is onze ambitie om dit zelf te gaan aanbieden. We hebben al mensen die vragen over vaktechniek en compliance behandelen, daar maken onze aangesloten kantoren in toenemende mate gebruik van. Wij gaan ervoor zorgen dat onze ondersteuning goedkoper is dan die van een serviceorganisatie." →

SERVICEORGANISATIES GEDIJEN BIJ REGELGEVING EN TOEZICHT

Serviceorganisaties die accountantskantoren bedienen bestaan meer dan dertig jaar. Hun oprichting loopt parallel aan de invoering van nieuwe wet- en regelgeving voor de accountancy. Fiscount, SRA en Novak werden opgericht in 1989; een jaar na de installatie van de Commissie Geelhoed, die wetgeving over de accountancy voorbereidde vanuit Europese regelgeving.

Extendum zag het levenslicht in 1993, toen de Wet op de Registeraccountants en de Wet op de Accountants-Administratieconsulenten werden gewijzigd. In 2006, toen de Wta (Wet toezicht accountantsberoep) werd ingevoerd, werden Auxilium Adviesgroep en Kriton opgericht. V&A en Het Compliancekantoor werden opgericht in 2010; het jaar waarin de AFM ernstige tekortkomingen constateerde in de controlekwaliteit van de big four en twee jaar nadat het vergunningstelsel voor wettelijke controles werd ingevoerd.

DE SERVICE VAN DE NBA

Is de NBA behalve collectieve belangenbehartiger en publiekrechtelijke organisatie ook een serviceorganisatie?

Zeker accountants in de mkb-praktijk "hebben behoefte aan een beroepsorganisatie die antwoorden biedt op praktische vragen, die hulpmiddelen aanreikt om het dagelijks werk effectief te kunnen doen en die opkomt voor hun belangen", schreef NBA-voorzitter Kris Douma recent.

De publiekrechtelijke status van de NBA legt beperkingen op, maar de NBA biedt wel praktische ondersteuning via de helpdesk en het crisisprogramma NBA Helpt. Ook geeft de NBA publicaties uit als de mkb-bundel en een handboek voor de samenstelpraktijk. Vanuit de Commissie MKB wordt gewerkt aan digitale tools als COMPact, bedoeld om leden tijdig te informeren over wet- en regelgeving. Ook is recent een nieuw Onderzoekscentrum MKB opgestart en wordt campagne gevoerd voor de mkb-praktijk. Het bestuur van de NBA wil de servicerol van de beroepsorganisatie ondertussen opnieuw bezien.

De grootste veranderingen vinden echter plaats aan de bovenkant van de servicemarkt. Daar is de vraag naar ondersteuning fors toegenomen. Ook bij de controlekantoren heeft de alsmear complexere regelgeving de vraag naar ondersteuning aangewakkerd. "Toen ik vertrok bij Deloitte wilde ik als accountant actief blijven", vertelt Pieter Mansvelder, een van de oprichters van Kriton. "We wilden een eigen accountantskantoor beginnen, maar we kregen veel vragen van accountantskantoren om ondersteuning, vooral bij de vormgeving van de wettelijke controlepraktijk. Dat was rond de invoering van de Wta. Toen hebben we besloten om ons hier verder op te richten."

De serviceorganisaties op dit niveau zijn pas later opgericht, vanaf 2006 toen de Wta werd ingevoerd. Zij werken voor grotere accountantskantoren met een controlepraktijk. "Want die hebben steeds vaker behoefte aan een blik van buiten", zegt Mansvelder. "Het werk neemt toe, er zijn minder mensen beschikbaar, de omstandigheden zijn lastig. Dan is het des te belangrijker om met meer afstand naar de materie te kijken."

Kwaliteit als speerpunt

Accountantskantoren met een controlepraktijk willen advies en

training op maat voor kwaliteitsbeheersing, *compliance*, *reviews* en okb's. "Kwaliteit als speerpunt is niet meer weg te denken sinds de invoering van het vergunningstelsel voor wettelijke controles", zegt Niels van Nieuw Amerongen van V&A, tevens hoogleraar MKB Accountancy aan Nyenrode Business Universiteit. "Sindsdien is deze sector in beweging gebleven. De Werkgroep Toekomst Accountantsberoep kwam met 53 maatregelen, gericht op het publiek belang. Controlestandaarden worden herhaaldelijk herzien, ook internationaal, zoals de recent herziene standaarden 540 over schattingen en 315 over risico-inschattingen." "Nu zijn er de kwartiermakers, ontwikkelingen als die rond data-technologie hebben impact op het vak en de recente wijziging naar het meer directe toezicht van de AFM op niet-oob-vergunninghouders laat zich voelen. Controlerend accountants moeten op alle vlakken mee in het stramien."

Ook mkb-bedrijven shoppen volgens Van Nieuw Amerongen steeds vaker bij de serviceorganisaties uit het hogere segment. "De introductie van NVKS heeft eraan bijgedragen dat samenstelpraktijken hun okb's op eenzelfde wijze zijn gaan structureren als bij controleopdrachten. Hierdoor

worden meer dan voorheen inspecties en okb's van samensteldossiers ook uitbesteed aan serviceorganisaties als V&A." De ondersteuning op dit niveau gaat minder over kennis en meer over houding, gedrag en vaardigheden. "Accountants zijn zich steeds meer bewust van wat de maatschappij van hen verwacht", zegt Mansvelder. "Het gaat erom wat je als accountant waarneemt bij je klant en bij de omgeving waarin die opereert of je de gevolgen ervan begrijpt, aantoot en uitlegt."

Grijze golf

Ondanks de bloei van de serviceorganisaties zijn er zorgen of ze hun dienstverlening overeind kunnen houden. De demografische data wijzen op een naderende *braindrain* in de accountancy die ook de serviceorganisaties raakt. "Het aantal accountants neemt nog toe, maar er komt een grijze golf aan", waarschuwt Vaessen. "Er zijn veel accountants op leeftijd, als die uitstromen volgt een krimp in de hele sector." Nu al hebben de servicekantoren de grootste moeite om personeel aan te trekken. Sommigen hebben een klantenstop ingevoerd omdat er meer werk is dan ze aankunnen. Daarnaast proberen ze een deel van hun diensten te automatiseren. Auxilium bijvoorbeeld is volop bezig met het automatiseren van de helpdesk. "Zonder onze persoonlijke relaties met de kantoren te verliezen", voegt John Weerdenburg daar aan toe.

Guus Ham ziet de ontwikkelingen aan met gemengde gevoelens. "Het is jammer dat er nu zoveel partijen zijn die hetzelfde aanbieden, terwijl er behoefte is aan bundeling van expertise, gezien de uitdagingen waarvoor accountants staan. Ik vraag me wel eens af of serviceorganisaties in staat blijven om accountantskantoren te adviseren, als de regels nog complexer worden. Misschien moeten we ons afvragen of de regelgeving niet anders moet. Het geeft te denken als die alleen toepasbaar is als ze eerst moet worden vertaald door derde partijen." ←

'Accountants zijn zich steeds meer bewust van wat de maatschappij van hen verwacht.'