



Blij accountant

Blog door Bart Ouwersloot, 17 juni 2014

Als accountant moet je blij zijn dat klanten vertrouwen in jou en jouw kantoor hebben. Aan de andere kant moet je er voor zorgen dat je dat vertrouwen ook waar maakt. Ik hoorde laatst iemand zeggen dat iedere accountant de klanten krijgt die hij verdient. Dan moet ik het behoorlijk getroffen hebben. Een behoorlijk gevarieerde portefeuille, met over het algemeen bijzonder sympathieke en vooral ook serieuze ondernemers. Ondernemers die vooruit willen. Die opstaan voor hun belangen, groei en continuïteit nastreven. Zij zoeken een accountant die meer kan en wil dan cijfers onder elkaar zetten.

Met mijn collega's besprak ik onze gezamenlijke klantenportefeuille. Ik deed dit in het kader van onze eigen gezamenlijke groeiplannen. Erg leuk om successtory's te bespreken, maar vooral waren we heel erg happy met onze klanten. 'Het voegt'.

Je wordt met je neus op die feiten gedrukt, als je een kijkje in de keuken neemt bij een collega. Op dit moment onderzoeken wij enkele keukens. Behalve uiteraard een aantal kwantitatieve zaken zoals de winstgevendheid, omzet, aantal personeelsleden, is voor ons van het grootste belang dat de kwaliteit van het werk en de werkprocessen aan onze standaarden voldoet. Dat blijkt toch een lastige hobbel te zijn. Winst en omzet is een ding, maar kwaliteit leveren en daarmee het vertrouwen van je klant waard zijn, blijkt toch een ander ding. De beleving bij de klant is er wel, maar, en dat is mij vaker opgevallen, de toegevoegde waarde ontbreekt vaak. Dat komt dan door gebrek aan kwaliteit, investeringen, kennis en kunde. Gerommel in jaarrekeningen, gebreken in dossiers, gerommel in aangiften, adviezen die nergens op slaan, een stuitend gebrek aan professionaliteit en juridische, fiscale en bedrijfseconomische kennis is wat ik tegen kom. Zonder nu te willen beweren dat in mijn eigen praktijk nooit iets mis gaat en dat er gerust verbeterpunten zijn, schrik ik er telkens weer van. Wellicht is dat naïef, wellicht heeft het te maken met mijn eigen standaarden, of mijn achtergrond en opleiding. Ik weet het niet. Met mensen uit ons vaktechnisch netwerk spreek ik daar wel eens over. "Hou jij ze dom, hou ik ze arm", sprak de koning tot de paus", is een uitspraak van een van onze adviseurs. Het lijkt er een beetje op dat 'de klant' in het algemeen toch niet kan beoordelen wie wel en wie niet verstand van zaken heeft. Ik hoor van mensen, ondernemers die ik spreek deugden van accountants als 'hij is wel heel snel' en 'hij is niet duur'. In dat laatste geval refereert men meestal aan de nota's van de desbetreffende accountant. Of een accountant duur is, of niet, blijkt meestal pas als er iets mis gaat, of als er iets moet gebeuren dat verder gaat dan 'boekhouden'. Bijvoorbeeld bij het verkopen van het eigen bedrijf, bij gerechtelijke procedures, of bij het financieren van een voorgenomen overname. Ik noem maar wat. Wel lekker dat je geld hebt besteed aan het verkoop klaar maken van je eigen bedrijf, wel lekker dat je iemand hebt die je kan begeleiden waardoor dit succesvol verloopt, ook wel fijn als je daar een hoop geld mee verdient, of in ieder geval niet verliest. Wat is duur?

Natuurlijk praat/ schrijf ik hier voor eigen parochie. Dat besef ik mij wel. Waar het om gaat is dat de markt anno 2014 nog steeds diffuus is en dat er nog altijd lieden rondlopen die dit vak niet kunnen uitoefenen. Het staat iedere accountant vrij om te concluderen dat hij eigenlijk gewoon een (al dan niet goede) boekhouder is. Het siert hem indien hij het bord 'Accountantskantoor' verwisselt voor het bord 'Administratiekantoor'. Dan weten zijn klanten ook waar ze aan toe zijn. Zo ook de belastingdienst, de bank, afnemers en andere zakenrelaties, maar bijvoorbeeld ook kopers van de onderneming van de klant. Ik verheug me daar wel op moet ik zeggen. Overigens vind ik gebrek aan kennis nog niet het ergste. Het ergste vind ik nog de stuitende moraal vanuit de kennelijke gedachte dat toch niemand het ziet. Binnen de grenzen van Wet- en regelgeving is heel veel mogelijk. Met de juiste argumentatie, feiten en kennis van zaken, bereik je wellicht hetzelfde resultaat. Maar dan zonder de schade die op een later moment zal ontstaan, zonder verlies aan geloofwaardigheid, zonder list en bedrog en dus ook juridisch verdedigbaar.