

De accountancy maakt momenteel een heftig omslagmoment mee. De invloed van digitale technieken is niet meer te stoppen. Alles moet efficiënter en sneller. Niet eens zozeer omdat de accountant het wenst, maar vooral omdat de klant het vraagt.

Marcel Spoelstra doet meer in de helft van de tijd

# 'ICT is prachtig zolang accoun

Dat is de stellige mening van Marcel Spoelstra, vennoot van accountantskantoor Spoelstra en Scherer uit Landsmeer. Op het eerste gezicht een klein kantoor, met slechts één vestiging en vier medewerkers. Wie echter scherper kijkt, ontdekt iets bijzonders. Ondanks het geringe aantal personeelsleden heeft Spoelstra en Scherer een omvangrijk klantenbestand. Met meer dan 50 loonadministraties (waaronder enkele forse), 150 jaarrekeningen en een groot aantal aangiften op jaarbasis, steekt Spoelstra en Scherer wat omzet betreft menig groot kantoor naar de kroon. Het geheim schuilt in een fijne neus voor techniek en innovatie.

Marcel Spoelstra stelt nuchter vast dat hij met zijn werkwijze veel minder personeel nodig heeft. Want hij kan in de helft van de uren hetzelfde werk verrichten. Om dat te illustreren geeft hij graag een kijkje in de dagelijkse gang van zaken op zijn kantoor. "Alles draait om snelheid. Door een goede automatisering voeren wij bijvoorbeeld bij de loonadministratie niets in. Dat doen onze klanten zelf. Wij checken de gegevens natuurlijk wel maar vervolgens zetten we alle documenten in één handeling klaar voor alle afnemers. Klanten kunnen tot de 20e van de maand mutaties invoeren. Op de 21e hebben ze hun overzichten binnen. Ook de jaarrekeningen kunnen we steeds eerder verstrekken."

## Holst van de nacht

In de communicatie met klanten is het volgens Spoelstra niet anders. "Klanten die ons bellen, krijgen geen secretaresse aan de lijn, maar worden direct doorgeleid naar de juiste medewerker. Het enige dat je daarvoor nodig hebt is een telefooncentrale met nummerherkenning."

Overigens verlopen de meeste contacten al lang niet meer via de telefoon. Of via klantbezoeken. Spoelstra: "Die tijd is voorbij. Natuurlijk blijft persoonlijk contact of het rondneuzen op een bedrijf belangrijk. Vooral grote klanten stellen dat nog steeds op prijs. Maar de steeds dominantere groep kleine klanten, zoals zzp'ers, zitten daar helemaal niet op te wachten. Zij werken vanuit huis en handelen op de meest krankzinnige tijden hun zaken af. Ik ontvang regelmatig mailtjes die in het holst van de nacht zijn verstuurd. Die mensen lopen tegen iets aan, versturen per mail hun vraag en verwachten het liefst per ommegaande een antwoord. En waarom ook niet? Zo werkt het toch ook met tele-

bankieren en internetbestellingen? En ik kan meer verzoeken in minder tijd afhandelen."

## Tot het randje

Marcel Spoelstra is een ware CaseWare-fan. "We kunnen er ontzettend veel mee. Het voordeel van CaseWare is dat alle functies goed zijn geïntegreerd en dat er eenvoudig koppelingen gelegd kunnen worden met andere pakketten. We gebruiken graag de managementletter uit CaseWare, óók bij kleine klanten. Daarin geven we een toelichting op het verrichte werk en attenderen we op richtlijnen en risico's. Veel andere kantoren doen dit alleen bij grotere klanten.

Als het op de gebruiksmogelijkheden van CaseWare aankomt, gaat Spoelstra "graag tot het randje." De CaseWare Service-Desk hoeft van hem geen standaardvragen te verwachten. "Integendeel, wij verzinnen vaak dingen waar niemand bij CaseWare nog aan gedacht heeft. We kijken veel naar toepassingen buiten de accountancy of uit het buitenland. Soms zie ik iets waarvan ik denk: verhip dát is handig, dat wil ik óók. Dan zien ze me alweer aankomen bij CaseWare. Gelukkig staan ze er wel voor open. Omdat we voorloper zijn, hoort CaseWare graag onze ervaringen. Zo hebben we bijvoorbeeld rondom een XBRL-Taxonomie allerlei onvolkomenheden gesignaleerd die via CaseWare zijn aangekaart bij het landelijk platform."

## Automatische piloot

Ondanks de voordelen van ICT, ziet Spoelstra ook risico's: "Een groot gevaar is dat accountants stoppen met nadenken. Het is prachtig als alles geautomatiseerd en geïntegreerd verloopt maar als je teveel op de automatische piloot vertrouwt, gebeuren er grote ongelukken."

Spoelstra signaleert dit risico ook in de opleidingspraktijk. Hij werkt al jaren als docent/trainer bij SRA en Fiscount en als corrector Financial Auditing bij de Vrije Universiteit. "Vooral jonge studenten zijn er zo gewend aan geraakt dat de computer alles voor ze uitrekent, dat ze de onderliggende structuren en verbanden soms nog nauwelijks zien. De beroepsgroep, en ook CaseWare, moeten er absoluut voor waken dat met het automatiseren de intelligentie uit het vak verdwijnt."

Technische innovaties vragen volgens Spoelstra om een andere

# tants maar blijven nadenken.'



Marcel Spoelstra, vennoot Spoelstra & Scherer

houding ten aanzien van de monitoring. "In een goed geautomatiseerd kantoor kun je als vennoot nog steeds een rondje door het kantoor maken. Echter, je treft op de bureaus geen fysieke dossiers meer aan. Dus moet je leren hoe je de werkstroom digitaal in plaats van fysiek kunt managen. CaseWare speelt daarop in met allerlei dashboardfuncties. Maar die moeten nog verder worden ontwikkeld, net zoals de vaardigheden van de meeste kantoren op dit gebied."

## Portalfunctie

Vijf jaar geleden ontdekte Spoelstra de portalfunctie. Zijn kantoor sloot zich enthousiast aan bij Pinkweb. Sinds begin dit jaar worden alle rapportages en stukken, waar mogelijk, via XBRL

## Vijf argumenten van Spoelstra en Scherer voor XBRL

- Je hebt geen keus meer. Over twee jaar kun je alleen nog via XBRL terecht bij uitvragende instanties.
- Als jij het niet doet, doen anderen het wel. Prijs jezelf niet uit de markt.
- Ook al voel je er zelf niks voor, je klant wenst straks misschien wel digitaal aan te leveren bij de financier. Ga jij hem dan vertellen dat je er niet klaar voor bent?
- Je bedient meer klanten in minder tijd voor hetzelfde bedrag. Het is dus niet alleen een goede broodwinning maar ook een bestendige broodwinning.
- Als je uiteindelijk merkt dat het werkt, wordt het nog leuk ook!

gedeponeerd. Spoelstra kijkt reikhalzend uit naar de kredietrapportagefunctie van CaseWare die binnenkort beschikbaar komt. "We hebben ons direct ingeschreven. Achter de schermen zijn we er als kantoor helemaal klaar voor. Ik hoop dat dat ook geldt voor de banken."

Alleen de BTW-aangifte regelt Spoelstra nog niet via Pinkweb. "Dat is te gekunsteld want er moet teveel worden overgetikt. We kunnen het sneller rechtstreeks via de aangiftesoftware regelen. Ook hebben we dan meer grip op de verstuurtermijnen. De klant moet de belastingaanslag immers ontvangen op een moment dat het hem uitkomt."

## Ongeloof

Spoelstra stuit met zijn visie op veel scepsis en ongeloof bij collega-kantoren. "Dan zeggen ze dat het niet zo'n vaart loopt of dat het niet bij hun klanten past. Ik vrees dat ze de plank faliekant misslaan. De klant is veel verder dan ze denken."

Spoelstra verbaast zich dan ook over de geringe interesse van veel accountantskantoren voor ICT in het algemeen en internet in het bijzonder. "Maar een klein percentage maakt bijvoorbeeld gebruik van een online portal. Vaak met het argument dat het allemaal te duur en te ingewikkeld is. Dat gaat echter niet meer op. Zelfs voor kleine kantoren zijn er tegenwoordig met relatief lage kosten en inspanningen goede oplossingen te realiseren." ●