



PinkWeb

Share. Care. Anywhere.

Whitepaper

Slim samenwerken in tijden van personeelstekort

Elk accountantskantoor worstelt ermee. Hoe vind en bind je talent op de huidige krappe arbeidsmarkt? Maar ook: hoe doen we het werk met de mensen op kantoor zonder dat de werkdruk oploopt? En hoe zorg je er als accountantskantoor voor dat je relevant blijft voor de toekomst? Deze whitepaper biedt praktische tips om het personeelstekort het hoofd te bieden en gaat in op het belang van goede software. De redenen om te investeren in strak geautomatiseerde processen waren nog nooit zo groot.





Slim samenwerken in tijden van personeelstekort

Inhoud

Hoofdstuk 1 - Bizar krappe arbeidsmarkt voor accountancyprofessionals	3
Hoofdstuk 2 - Do's en don'ts bij het vinden van personeel	6
Hoofdstuk 3 - Zo houd je je medewerkers aan boord: Vijf tips voor het binden van personeel	8
Hoofdstuk 4 - HLB Witlox Van den Boomen: Leuker werken in een strak gedigitaliseerde omgeving	9
Hoofdstuk 5 - Slim samenwerken in tijden van personeelstekort: Tien redenen om nu te kiezen voor een klantenportaal	12
Hoofdstuk 6 - Alles over PinkWeb portaal	14

Hoofdstuk 1 Bizar krappe arbeidsmarkt voor accountancy-professionals

Voor veel accountantskantoren is het momenteel een hoofdpijndossier: hoe kom ik aan nieuwe medewerkers? De situatie is nog nooit zo nijpend geweest. Welke trends signaleren recruitmentbureaus?

De accountancysector telt duizenden openstaande vacatures. Eind 2019 waren er nog 2.459 vacatures. Na een dip als gevolg van de coronapandemie, bereikte de arbeidsmarkt eind 2021 een hoogtepunt met 3359 vacatures. Nu schommelt het aantal openstaande vacatures steevast rond de 3100, zo blijkt uit cijfers van arbeidsmarktmonitor Jobfeed. Recruiters merken dagelijks hoe ernstig de situatie is. 'Sommige opdrachtgevers heb ik huilend aan de telefoon', zegt Peter Tijssen van Adviesgroep 88. 'Zij hebben tientallen openstaande vacatures en weten niet waar ze de mensen vandaan moeten halen. Er kloppen kantoren aan waarmee we nooit eerder zaken deden. De situatie is nog nooit zo nijpend geweest.' Ook bij recruitmentbureau Profilink stromen dagelijks verzoeken binnen van nieuwe kantoren. 'De arbeidsmarkt is bizar krap', constateert Mark Geerlink. 'Het zijn geen leuke tijden voor recruiters. Natuurlijk lukt het af en toe een kandidaat te matchen, we hebben een groot potentieel aan professionals. Maar de meeste

professionals zijn niet direct op zoek naar een nieuwe baan, het opbouwen van een relatie kost tijd. Als een professional interesse toont, kan het echter snel gaan.'

Voor de meeste accountantskantoren betekent het tekort aan mensen een directe rem op de groei. Om de werkdruk binnen de perken te houden, heeft menig accountantskantoor klantenstops ingevoerd.

Grote achterstanden

De krapte op de arbeidsmarkt voor accountancyprofessionals is niet nieuw. Tijssen: 'Het aantal vacatures ligt niet veel hoger dan vorig jaar, maar het personeelstekort zorgt nu voor ernstige problemen omdat de sector te lang de ogen heeft gesloten. Er zijn achterstanden ontstaan die niet weg te werken zijn. Sommige kantoren hebben nog jaarrekeningen liggen van 2019 en 2020. Met alle aanvragen en verantwoording rondom de NOW- en TLV-steun is de hoeveelheid werk flink opgelopen.' Daarnaast kampt de sector met het probleem dat veel accountants na enkele jaren overstappen naar het bedrijfsleven. 'Als controller verdienen de professionals vaak beter. Bovendien kunnen ze op tijd naar huis. Maar dat is niet de enige reden. Door de toegenomen regelgeving

en compliance-verplichtingen vinden accountants het vak niet altijd leuk meer.'

Lichtpuntje

Tijssen wijst eveneens op de concurrentie van andere branches. 'Ook andere werkgevers trekken aan accountancyprofessionals. Banken hebben extra medewerkers nodig voor uitbreiding van hun compliance-afdeling als gevolg van de Wwft-wetgeving.'

De vijver wordt alsmaar kleiner. Accountantskantoor Deloitte voorspelde in september 2021 een war for talent. Het kantoor zoekt de komende jaren 2.000 nieuwe medewerkers, waaronder 300 accountancyprofessionals. Ook PwC wil 550 nieuwe accountants aannemen en EY zelfs 800.

Een lichtpuntje is volgens Tijssen de hogere instroom van jonge financials. Jarenlang liep het aantal instromers terug, sinds twee jaar is er - mede dankzij een imagocampagne van de NBA - sprake van een opwaartse trend.

Trends op de arbeidsmarkt

Recruiters zien een aantal trends op de huidige arbeidsmarkt:

1. Vooral de vraag naar assistent-accountants is groot.

'Kantoren zitten weliswaar ook verlegen om

ervaren accountants, maar die zijn zo moeilijk te vinden, dat ze denken eerder beet te hebben met assistent-accountants', stelt Geerlink. Dat blijkt ook uit de cijfers van Jobfeed. In het eerste kwartaal van 2022 stonden er 1626 vacatures open voor assistent-accountants, tegenover 608 vacatures voor accountants.

2. Weinig animo voor partnerfuncties, kandidaten hechten aan gezonde work/life balance.

Opmerkelijk is het grote aantal openstaande partnerfuncties. Volgens Tijssen zien kandidaten de verantwoordelijkheid en de financiële lasten niet zitten. 'Ze vinden een 30-urige werkweek voor een salaris van 80.000 tot 90.000 prima. Een gezonde work/life balance is wat de meeste professionals nu belangrijk vinden. Het is een van de belangrijkste redenen om over te stappen naar een werkgever die het beter heeft geregeld', constateert Tijssen.

3. Sterke groei van de interim-markt.

Als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt, is het voor accountancyprofessionals aantrekkelijk om zich als interimmer in te laten huren. Ze verdienen meer dan wanneer ze in loondienst werken. Geen gezonde ontwikkeling, vindt Mark Geerlink. 'Ik word regelmatig gebeld door jongeren zonder ervaring die als interimmer aan de slag willen. Ze hebben gehoord dat ze 60 tot 70 euro per uur kunnen vragen.' Geerlink werkt daar pertinent niet aan mee. 'Ook al is



het commercieel interessant. De markt wordt zo totaal verziekt.'

Adviesgroep 88 heeft al enige tijd een interim-praktijk die behoorlijk loopt. Maar ook Tijssen noemt de groei van interimmers ongezond. 'Als werkgever kun je de tarieven en kwaliteit niet altijd goed managen. Bovendien wordt het personeelsprobleem binnen de sector verschoven. Ook jouw mensen kunnen besluiten te gaan interimmen. Daar schieten werkgevers niets mee op.'

4. De aantrekkingskracht van de Big 4-kantoren neemt af.

Regelmatig stappen accountants na enkele jaren over naar een kleiner kantoor. Ze krijgen hier meer persoonlijke aandacht en zitten niet vast aan een strak opleidingstraject. Maar ook bij afgestudeerden is het beeld van de Big Four minder magisch dan dat het ooit was. Mede door social media kennen ze de voor- en nadelen van een groot kantoor. Bij de keuze voor een werkgever spelen tegenwoordig ook maatschappelijke issues een rol, weten recruiters. Afgestudeerden kijken kritisch naar hoe duurzaam bedrijven ondernemen.

5. Kantoren halen alles uit de kast in de strijd voor getalenteerd personeel.

Zo beloven veel grote kantoren om de studieschuld van nieuwe medewerkers over te nemen. Sommige werkgevers trekken nieuwe medewerkers aan met tekenbonussen. Het doet denken aan de jaren negentig', zegt Tijssen van Adviesgroep 88. 'Ook toen was er een groot

personeelstekort. Bij accountantskantoor BDO gingen kandidaten na hun sollicitatiegesprek meteen door naar de showroom met blinkende lease-auto's. Daar mochten ze een mooi exemplaar uitkiezen.' Tijssen constateert dat de strijd om talent wel anders is. 'Kandidaten lopen nu niet meer warm voor die mooie lease-auto of een fikse bonus. 'Een prettige werksfeer en een goede work-life balance is belangrijker voor deze generatie werkzoekenden.'

Beroep	2021-Q4	2022-Q1
Assistent Accountant (m/v)	1626	1613
Accountant (m/v)	608	588
Manager accountants (m/v)	308	316
Registeraccountant (m/v)	235	252
Accountant aa (m/v)	135	112
Bedrijfsaccountant (m/v)	114	129
Belastingaccountant (m/v)	55	63
Manager accountantsbureau	35	37
Totaal	3116	3110

Hoofdstuk 2 Do's en don'ts bij het vinden van personeel

Aan werk geen gebrek, aan mensen des te meer. Als accountantskantoor moet je creatief zijn in het vinden van mensen. Ook was het nooit eerder zo belangrijk om de organisatie digitaal goed op orde te hebben. Dit zijn de belangrijkste do's & don'ts.

'Veel accountantskantoren zijn creatief in het aantrekken van nieuw personeel. Maar het gaat soms nog vreselijk mis'

Recruiter Mark Geerlink (Profilink)

Voor de meeste kantoren geldt dat groei afhankelijk is van het aantal beschikbare mensen. Dat blijkt ook duidelijk uit de meest recente top 50 van accountantskantoren: de grootste stijgers - zoals ETL, Vermetten, Eshuis, Crowe Peak en PKF Wallast - groeiden het sterkst in medewerkers. Wat kunnen we van deze kantoren leren? En: welke tips hebben recruiters voor accountantskantoren. 'De meeste zijn zeer creatief in het aantrekken van nieuw personeel, maar soms gaat het juist ook nog heel erg mis', stelt recruiter Mark Geerlink van Profilink.

Professionaliseer het werven van personeel

Veel kantoren hebben recruiters in huis om talent aan te trekken. Zij richten zich niet alleen op ervaren professionals, maar ook op jonge, ambitieuze studenten. Voor deze zogeheten campusrecruitment worden contacten met hbo- en wo-opleidingen onderhouden. Bij onder meer Eshuis Accountants kunnen young professionals dankzij open dagen en snuffelstages kennismaken met het accountantskantoor nog voordat ze hun diploma op zak hebben. Natuurlijk moet de organisatie ingericht zijn op het opleiden van net afgestudeerde mensen. Laat ze meedraaien in klantenteams en geef ze - binnen redelijke grenzen - verantwoordelijkheid. Niet onbelangrijk volgens accountantskantoor PKF Wallast: blijf ook in economisch mindere tijden mensen werven. Vaak stoppen kantoren daarmee, maar dat is op de lange termijn niet aan te raden.

Zet medewerkers in als ambassadeurs

De meeste top 50-accountantskantoren hebben een recruiter in dienst. Dat levert regelmatig nieuwe medewerkers op. Toch valt bij deze kantoren nog iets anders op: veel nieuwe mensen komen binnen dankzij medewerkers, stagiaires en zelfs oud-collega's die enthousiast vertellen over het kantoor. Als ambassadeurs spelen ze een belangrijke rol in het aantrekken

van personeel. Tip: Beloon medewerkers die een collega binnenbrengen met een fee.

Zorg voor een goede 'branding'

Kantoren kunnen zich nog veel beter profileren, vindt Geerlink. 'Geef op je website het juiste visitekaartje af. Wat voor kantoor ben je, wat is je onderscheidend vermogen, wat wil je uitstralen en wat voor mensen wil je aantrekken? Het kan vaak creatiever.' Tegelijkertijd moet het volgens Geerlink geen gebakken lucht zijn. 'Ook dat gebeurt. Soms gebruikt het kantoor gelikte filmpjes zonder inhoudelijk iets te vertellen. Dat werkt voor een *high potential*, maar het zal een assistent-accountant afschrikken.' Een andere tip van Geerlink: 'Zorg voor gedetailleerde informatie. Deze doelgroep vreet cijfers. Geef ze dat dan ook. Hoeveel vakantiedagen bied je, hoe ziet de pensioenregeling eruit?'

Investeer in goede software

Succesvolle accountantskantoren zullen het beamen; als je goede mensen wil aantrekken, zullen de administratieve processen geautomatiseerd moeten zijn. Er zijn nog kantoren die slagen kunnen maken, constateert recruiter Peter Tijssen van Adviesgroep 88. 'Aan kantoren die nauwelijks geautomatiseerd zijn, stellen wij geeneens kandidaten voor.'

Kies voor een soepele sollicitatieprocedure

Laat een goede kandidaat niet te lang wachten. 'Onlangs deed een opdrachtgever er drieënhalve maand over om de sollicitatieprocedure af te ronden', vertelt Tijssen. 'In deze arbeidsmarkt kun je je dat niet permitteren. De kandidaat in kwestie werd op een gegeven moment ongeduldig en ging zelf rondbellen. Hij kon uit twee kantoren kiezen voor een zwaardere positie en meer salaris. Na twee gesprekken had hij een arbeidscontract.'

Maar neem niet te snel mensen aan

Het omgekeerde gebeurt ook. 's Ochtends zijn er sollicitatiegesprekken met een of meer partners, tijdens de lunch maken kandidaten kennis met directe collega's, weet Tijssen. Collegarecruiter Geerlink herkent die trend en kent nog extremere voorbeelden: 'Tijdens de coronapandemie werden kandidaten al na een of twee Zoom-sessies aangenomen.' Vooral bij grote werkgevers worden mensen makkelijk aangenomen, aldus Geerlink. 'Denk aan de Belastingdienst die op een dag 500 mensen verwelkomt. Als de nieuwe medewerker niet bevalt, kan er na de proeftijd afscheid worden genomen, zo is de gedachte.'

Maak niet te strakke profielen

In deze krappe arbeidsmarkt kun je als kantoor beter bredere profielen formuleren om zo een grotere groep aan te spreken. Schrijf bijvoorbeeld niet dat een kandidaat de ambitie moet

hebben om voor een AA-titel te gaan. 'Soms is dat niet nodig, maar daarmee schrik je wel veel kandidaten af', aldus Tijssen.

Verleid de kandidaat met beleid

Ga niet mee in het bieden van een grote zak geld of dikke auto's, vindt Geerlink. 'Het paaien van kandidaten is een slechte ontwikkeling waarmee de krapte alleen maar toeneemt en het leger interimmers groeit.' Collega recruiter Tijssen is het daarmee eens al kan hij zich voorstellen dat sommige kantoren een kandidaat met een tekenfee proberen te trekken. 'Toch gaat het vooral om kansen, opleidings- en doorgroeimogelijkheden. Daarnaast waarderen medewerkers een goede work/life balance. Recentelijk was er een kantoor dat medewerkers een sabbatical van drie maanden in het vooruitzicht stelt.' Sta open voor deeltijdbanen, tipt Tijssen. 'Zo plaatsten we onlangs een fiscalist die vier dagen werkt voor een prima salaris. Hij had 10.000 euro meer kunnen verdienen maar daar paste hij voor omdat hij de vijfde dag in een vissportwinkel staat en hengels verkoopt.'

Zoek buiten de grenzen

Een aantal accountantskantoren besteedt werk uit in het buitenland. Zo bemiddelt detachingsbedrijf Becky bij het vinden van geschikte professionals in Servië. Hoog opgeleide professionals kunnen diverse werkzaamheden voor de samenstellpraktijk uit handen nemen, zoals inboeken van facturen, het verwerken van bankafschriften, maandcontroles voorbereiden

en verzorgen fiscale aangiften. Volgens oprichter Sjoerd Heijmans groeit de interesse langzaam. 'Accountants zijn van nature risicomin-dend. Maar langzaam zingt het rond dat deze oplossing echt werkt. Becky verzorgt trainingen op maat waarin medewerkers leren over de wet- en regelgeving, hoe btw-aangiften worden verzorgd en hoe ze moeten werken met softwarepakketten. Kantoren ervaren dat het hen echt lucht geeft', aldus Heijmans. Accountantskantoor Hoek en Blok dat 160 medewerkers telt, heeft inmiddels drie Servische medewerkers in dienst. 'Dat verloopt naar tevredenheid, we zien ze als collega's, die we bij ons team betrekken', zegt partner Jan de Blok. 'Het gaat om administratief werk, rapportages voor internationale klanten. Een van de collega's staat ons bij in de audit. Natuurlijk moet je er tijd en energie in steken, maar uiteindelijk levert het echt wat op. Het communiceren in het Engels is wennen, maar gaat prima met soms wat hulp van Google Translate.'

Hoofdstuk 3 Zo houd je je medewerkers aan boord: Vijf tips voor het binden van personeel

Niet alleen het vinden van getalenteerde mensen, ook het binden van medewerkers is een hele uitdaging. Hoe zorg je dat de achterdeur dicht blijft? Vijf tips:

‘Als iemand eenmaal binnen is, regeert vaak de waan van de dag. Zorg dat je waarmaakt wat je bij het sollicitatiegesprek hebt beloofd’

1. Investeer in goed werkgeverschap

Een marktconform salaris en goede secundaire arbeidsvoorwaarden. Dat is de basis. Investeer daarnaast in een informele bedrijfscultuur waar collega's prettig met elkaar omgaan. Bij kantoren met een laag verloop staat het werkplezier voorop en doen collega's ook buiten werktijd dingen met elkaar. Tip: Doe mee aan een lokaal sportevenement - dat is ook nog eens goed voor de vitaliteit van medewerkers en de zakelijke contacten.

2. Blijf in gesprek met medewerkers:

Naast het vinden van personeel is het binden van mensen minstens zo belangrijk. Het lijkt een open deur, maar recruiter Peter Tijssen van Adviesgroep 88 ziet het toch vaak misgaan: 'Als iemand eenmaal binnen is, regeert de waan van de dag. Zorg ervoor dat je waarmaakt wat je eerder bij het sollicitatiegesprek hebt beloofd. Vraag niet alleen in december tijdens het functioneringsgesprek hoe het met een medewerker gaat. Pols elk kwartaal wat goed gaat, wat beter kan en hoe de medewerker in zijn vel zit.'

3. Zorg voor geautomatiseerde processen

Accountantskantoren die hun personeel serieus nemen, investeren in goede software. Dat is een must volgens recruiter Tijssen. 'Zeg niet tegen kandidaten dat alles perfect geregeld is, als de nieuwe collega op zijn eerste dag een Excel-bestand moeten openen. Dan kun je er zeker van zijn dat hij snel weg is.' Werken met goede systemen is vanzelfsprekend voor een professioneel accountantskantoor, vindt ook partner Jan de Blok bij accountantskantoor Hoek en Blok. 'Het is net zo belangrijk als goed gereedschap voor de timmerman. Dankzij goede software is het werk niet alleen efficiënter, het zorgt er ook voor dat de accountant zich steeds meer en beter kan richten op zijn adviserende rol. Ook in de auditpraktijk maken we steeds meer gebruik van data-analyse. Vooral jonge accountants vin-

den dat heel prettig. Ik zeg niet dat we voorop lopen, maar we zijn er wel op gebrand dat we blijven innoveren.'

4. Creëer betrokkenheid

Lange tijd was het accountantskantoor een hiërarchische organisatie waarbij de vennoten de lakens uitdeelden en fors verdienden terwijl de medewerkers onderaan de piramide flink aan de bak moesten. Dat is niet meer van deze tijd. Zorg ervoor dat alle medewerkers betrokken worden bij de organisatie. Bij kantoren zoals Flynth en Alfa kunnen medewerkers meedelen in de winst door participaties te kopen. Dat is een cultuur die beter past bij jonge mensen.

5. Voorkom te hoge werkdruk

Werkweken van 50 of 60 uur zijn funest voor het team. Natuurlijk komen pieken voor, maar het mag niet structureel zijn. Veel kantoren realiseren zich dat ook: ze nemen minder opdrachten aan of nemen zelfs afscheid van klanten. Tijssen noemt een schrijnend voorbeeld van een top tien-kantoor. 'De betreffende organisatie investeerde jarenlang in het opzetten van een controlepraktijk. Maar door verloop van personeel en de huidige krapte op de arbeidsmarkt, moest het kantoor 30 procent van de klanten overboord gooien. Dat is vreselijk zuur. Tegelijkertijd bewijst het kantoor aan de medewerkers dat het de werkdruk serieus neemt en waakt voor de kwaliteit.'

Hoofdstuk 4 HLB Witlox Van den Boomen: Leuker werken in een strak gedigitaliseerde omgeving



Al jaren investeert accountants- en advieskantoor HLB Witlox van den Boomen in strakke digitale processen en data science. Het is een randvoorwaarde om goede mensen aan te trekken. 'Door slimme samenwerking met de klant ontstaat ruimte voor gave adviesklussen en blijft het werk uitdagend.'

Robèrt Molenaar, bestuurder bij HLB Witlox van den Boomen, streeft er samen met CIO Bart Wijlaars naar om frontrunner te zijn op het gebied van digitale transformatie. 'Als je goede mensen in je team wil, moet je hen maximaal faciliteren met kwalitatieve en geautomatiseerde processen. Het is een randvoorwaarde', stelt Wijlaars. 'Heb je dat niet voor elkaar, dan verliezen mensen energie aan alle handmatige werkzaamheden met weinig toegevoegde waarde. Dan droogt het talent op.' HLB Witlox Van den Boomen ontstond in 2021 na een fusie tussen HLB Van Daal en Witlox Van den Boomen. Daarmee telt het fusiekantoor - afgekort tot HLB WVDB - nu zo'n 650 medewerkers, verdeeld over zeven vestigingen in Brabant en Limburg.

Bestuursagenda

Met honderd openstaande vacatures staat de krapte op de arbeidsmarkt bovenaan de

bestuursagenda. Molenaar: 'We verliezen talent niet zozeer aan concurrenten. Het grootste deel maakt een overstap naar de klantzijde. Dat gebeurt omdat we er als sector niet in slagen om hen de juiste mix aan werkzaamheden te bieden.' Volgens de bestuurder ligt dat voornamelijk aan de toegenomen wet- en regelgeving: 'Kwaliteit is natuurlijk essentieel; we moeten onze klanten goed kennen. Maar toenemende registratieverplichtingen, zoals rondom de Wwft, drukken op de praktijk.' Ook alle administratie rondom de NOW en TLV is volgens Molenaar niet bevorderlijk voor het werkplezier: 'Juist daarom zetten we volop in op verregaande digitalisering van deze werkzaamheden!'

Betekenisloze activiteiten

Sinds 2013 is HLB WVDB bezig om betekenisloze activiteiten door technologie te laten overnemen. Zo kunnen mensen zich richten op het cognitieve werk waarvoor ze zijn opgeleid en is het werk interessanter. In de huidige krappe arbeidsmarkt is het bovendien noodzaak slimmer te werken. 'Handmatige data-invoer is de grootste productiviteitskiller', vindt Wijlaars. Inmiddels is de standaard accountancy dienstverlening – van jaarrekening, boekhouden, aangiftes tot rapportages – zover mogelijk geautomatiseerd en geïntegreerd. Wijlaars constateert dat Visma | PinkWeb zich daarmee onderscheidt. 'De leverancier biedt momenteel als enige software aan waarmee alle applicaties op één platform zijn geïntegreerd. Zo komen data automatisch in alle relevante dossiers terecht.'

High tech fabriek

Wijlaars vergelijkt de huidige bedrijfsvoering met een hoogwaardige productielijn. HLB WVDB neemt de klant daarin nadrukkelijk mee. 'We helpen ondernemers bij het automatiseren van hun administratieve processen. Dit scheelt de ondernemer niet alleen veel tijd, maar geeft ook een enorme kwaliteitsimpuls in de verwerking en oplevering van de cijfers.' Volgens Wijlaars is 98 procent van de klanten inmiddels digitaal aangesloten: 'Voor deze groep geldt dat klant en accountant – vooraan en achteraan de productielijn – samen één fabriek vormen, waarin ze slim en efficiënt samenwerken. 'Hoe beter de processen in de keten op orde zijn, hoe beter de cijfers kloppen en hoe beter we de klant van dienst kunnen zijn.'

De CIO noemt nog een pluspunt: dankzij de portal van PinkWeb zijn de lijntjes met de klant kort. 'Het is de plek waar de klant zijn dossiers kan vinden en waar alle informatie veilig wordt gedeeld. Als we een goedkeuring nodig hebben of gegevens missen, wordt de klant getipt met een notificatie. Dankzij geautomatiseerde koppelingen beschikken we altijd over juiste, volledige en actuele data. Daarmee voorzien we onze medewerkers en klanten continu van waardevolle inzichten. Zo zijn we ook over tien jaar nog relevant.'

Gave adviesklussen

De strak geautomatiseerde werkwijze helpt HLB WVDB als werkgever aantrekkelijk te blij-

ven. Molenaar: 'Mede door slimme processen zijn we nu voor de helft een productiebedrijf - denk aan de accountantswerkzaamheden en de aangiftepraktijk. Voor de andere helft zijn we een advieskantoor. Dit maakt het werk voor onze medewerkers leuker', stelt Molenaar. 'Natuurlijk moeten de dossiers op orde zijn. Maar door de juiste balans met complexe en gave adviesvraagstukken, blijft het werk uitdagend.'

'Zo'n 98 procent van de klanten levert inmiddels digitaal aan'

In het advieskantoor werken de medewerkers in multidisciplinaire teams. Met alle relevante diensten onder één dak worden klanten breed ondersteund. Ook voor medewerkers is deze vorm van dienstverlening aantrekkelijk - door het bundelen van diverse expertises in een team ontwikkelen zij zich breder. Volgens Molenaar en Wijlaars hebben leidinggevenden daarbij de verantwoordelijkheid om de juiste mensen bij elkaar te zetten. Molenaar: 'Maar ook om in gesprek te blijven met medewerkers over doorgroeimogelijkheden en ambities. De pareltjes in het team - zeker met enige ervaring - wil je vasthouden. Tijdens de coronapandemie misten we soms net die dialoog en zijn we onnodig wat collega's kwijtgeraakt.'

Volgens Wijlaars stroomden er ook financieel onnodig uit omdat zij meer impact willen maken, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid. 'Het idee leeft soms dat je in het bedrijfsleven meer van betekenis kunt zijn, maar in onze dienstverlening kun je juist impact maken bij meerdere bedrijven tegelijkertijd. We timmeren hard aan de weg om deze interne transfermogelijkheden nog beter onder de aandacht te brengen. Er is vanuit klanten enorm veel vraag naar.'

Afscheid van klanten

Ondanks een nijpend tekort aan mensen streeft HLB WVDB naar een goede work/life-balance. Molenaar: 'De huidige generatie gaat ook niet zozeer voor het grote geld, maar wil vooral een fijn privéleven.' Om de werkdruk acceptabel te houden, hanteert het kantoor de FRISS-methode. 'Van klanten die negatief scoren op fun, risk, income, strategy en stress nemen we afscheid', licht Molenaar toe. 'Als er met klanten altijd gedoe is, als ze altijd mopperen over de factuur en als ze hun zaken digitaal bovendien niet op orde hebben, doet dat iets met je mensen. Het leidt tot stress. Vorig jaar hebben we voor meer dan een miljoen euro 'gefrisst'. Dat zorgde voor minder omzet, maar leidde wel tot een gezondere klantenportefeuille en blijere collega's.'

Verrassende inzichten

In de toekomst gaat HLB WVDB medewerkers nog meer perspectief bieden met de mogelijkheden van data-analyse. Molenaar: 'Dankzij slimme algoritmes zijn systeemcontroles nu al

niet meer nodig. Dat was in het verleden een arbeidsintensief en weinig spannende taak. Doordat alles nu geautomatiseerd verloopt, rollen er inzichten uit de programma's waar je jonge mensen enorm mee uitdaagt. Ze gaan er bevolgen mee aan de slag en kunnen er de klant enorm mee verrassen.'

We staan nog maar aan het begin: HLB WVDB investeert stevig in data science en breidt het team met data-experts flink uit. 'In de toekomst kunnen we nog veel meer interessante conclusies trekken als we de data van al onze disciplines tegen elkaar afzetten. We zijn bezig om opleidingstrajecten voor deze nieuwe adviesrol in te richten. Daarmee maken we het werk voor onze mensen nog leuker', aldus Molenaar.



Robèrt Molenaar

Bestuurder

Door het bundelen van onze krachten geven we een nog betere invulling aan onze multidisciplinaire adviesorganisatie. Een adviesorganisatie waar specialisten en generalisten naadloos met elkaar samenwerken om onze klanten te helpen met hun hoogwaardige adviesvraagstukken. Een toonaangevende club voor ambitieuze klanten.

Hoofdstuk 5 Slim samenwerken in tijden van personeelstekort: Tien redenen om nu te kiezen voor een klantenportaal

Juist in tijden van personeelskrapte is een klantenportaal een must. Hiermee verloopt niet alleen de communicatie met de klant efficiënter, maar ook tussen collega's onderling. Tien redenen waarom het klantenportaal van Visma | PinkWeb tot slimme samenwerking leidt en werkgevers bovendien een goed imago bezorgt.

Met het PinkWeb klantenportaal voor accountancy verloopt alle communicatie, de goedkeurings-processen en documentenbeheer gestroomlijnd in een online omgeving. Zowel klanten als accountancy professionals hebben toegang tot het portaal. Het levert kantoren veel tijdwinst op. Maar dat niet alleen, het werk wordt zo vooral ook leuker omdat medewerkers geen tijd kwijt zijn aan onnodige, administratieve handelingen.

1. Nooit meer tijdrovende, administratieve klusjes

Veel kantoren laten documenten zoals de jaarrekening of fiscale aangiften handmatig ondertekenen. Weliswaar versturen zij stukken vaak als pdf, maar dat betekent onnodige administratieve rompslomp. Zo moet een jaarrekening worden afgedrukt en worden gesorteerd voordat het - soms door verschillende collega's of vennoten - kan worden

ondertekend. Een medewerker zal de jaarrekening vervolgens inscannen en tenslotte digitaal aan de klant versturen. Niet zelden doorloopt de klant hetzelfde proces - afdrukken, sorteren, ondertekenen, inscannen. Met een klantenportaal hoeft dat niet. Stukken worden via het portaal gedeeld, de klant kan veilig en rechtsgeldig digitaal ondertekenen. Dat bespaart tijd - per klant kan het papierwerk zomaar 15 tot 20 minuten kosten. Met een klantenportaal kunnen medewerkers deze tijd besteden aan leukere taken.

2. Handmatig inkloppen van gegevens is passé

Ook andere administratieve werkzaamheden zoals het inboeken van bankmutaties of bonnetjes hoeft niet meer met het klantenportaal van Visma | PinkWeb. Dankzij automatische koppelingen met de bank, rollen de bij- en afschrijvingen zo het portaal in. Omdat de portal met alle relevante werkprogramma's kan worden geïntegreerd, komen deze data automatisch in de boekhouding terecht. Dat voorkomt fouten en zorgt voor actuele cijfers.

3. Altijd overzicht op de status van dossiers

Is de btw-afgifte voor ondernemer X al verstuurd? Is de jaarrekening van ondernemer Y

al goedgekeurd en geretourneerd? Vaak werken verschillende collega's aan verschillende klantendossiers. Daarmee heeft het kantoor niet altijd zicht op de actuele status van de klantendossiers. Met een klantenportaal staan alle documenten bij elkaar, zo weet elke medewerker die bij het betreffende klantendossier betrokken is, wat de status is.

4. Nooit meer zoeken naar documenten - alles op één plek

Stel dat een ondernemer zijn aangifte heeft goedgekeurd en dit vervolgens mailde aan een collega. Of stel dat de klant een ontbrekend document aanleverde bij een collega. Door verschillende lijntjes met de klant zijn er vaak stukken zoek. Zo'n 15 procent van de tijd zijn medewerkers bezig met zoeken naar informatie, die niet zelden al in huis is. Dat geeft te denken. Met het klantenportaal van Visma | PinkWeb staan alle stukken bij elkaar. Daarvan profiteert ook de klant: als hij belt voor de jaarrekening, omdat hij die nodig heeft voor de bank, kan hij die vinden in het portaal. Voorheen was een medewerker daar even zoet mee.

5. Overzichtelijke communicatie

Niet alleen staan alle documenten op één plek, ook alle communicatie is hier te vinden.

Zo weten collega's van elkaar wat er gespeeld heeft binnen een dossier. Alle communicatie verloopt immers via het portaal, dat geeft meer overzicht dan wanneer medewerkers elk een eigen lijntje hebben met een klant. Ook als een collega ziek is, weten anderen welk contact er met de klant is geweest.

6. Nooit meer klanten najagen vanwege missende stukken

Het komt vaak voor dat er voor de jaarrekening nog gegevens missen. Reed de ondernemer ook privé in zijn auto of zijn er nieuwe medewerkers in dienst getreden? Normaliter zou een collega van het kantoor een belletje hebben gepleegd met de klant, die natuurlijk met heel andere zaken bezig is: het runnen van zijn onderneming. Met een portaal zet je de vraag uit bij de ondernemer. Hij of zij krijgt een berichtje dat er iets van hem of haar wordt verwacht. Zodra de klant heeft geantwoord of stukken heeft aangeleverd, ontvangt de accountant daarvan bericht.

7. Eén digitale ingang voor klantgegevens

Cliënten leveren hun stukken en informatie vaak op verschillende manieren aan. Telefonisch, per mail, per app, in een map of -jawel, het gebeurt nog - in een schoendoos. Het kantoor moet al deze gegevens verzamelen en vervolgens verwerken in de systemen. Dat kost medewerkers enorm veel tijd en leidt bovendien vaak tot frustratie. Met een klantenportaal komen de benodigde data geautoma-

tiseerd en via één deur binnen. Dat werkt een stuk efficiënter en is minder foutgevoelig.

8. Efficiëntere samenwerking tussen collega's

Ook op kantoor zorgt het automatiseren van werkprocessen tot een efficiencyslag. Terwijl veel medewerkers er een eigen manier van communiceren met de klant op na hielden, zullen collega's nu op dezelfde manier moeten samenwerken. Die standaardisatie verbetert de workflow en verbetert de kwaliteit van dienstverlening.

9. Van een administratieve naar een adviserende rol

Als de administratieve processen zijn geautomatiseerd en gedigitaliseerd, zijn medewerkers minder tijd kwijt aan overbodig papierwerk. Er blijft zo meer tijd over voor adviesklussen. Door slimme software worden bovendien waardevolle data voor de klant verkregen.

10. Veilige uitwisseling van documenten en data

Sinds de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gelden er strengere regels voor het uitwisselen van informatie. Wanneer klanten hun administratie in een schoendoos aanleveren, loop je als accountantskantoor risico. Stel dat de doos met inhoud wordt gestolen, dan kun je als kantoor aansprakelijk worden gesteld. Ook het mailen van documenten is riskant; hackers zijn meer dan ooit actief. Met het klantenpor-

taal van Visma | PinkWeb zijn kantoren verzekerd van een veilige informatieoverdracht en voldoen ze aan de AVG. Medewerkers hoeven niet na te denken of ze wel zorgvuldig genoeg omgaan met klantgegevens. Dat scheelt kopzorgen.



Hoofdstuk 6 Alles over het PinkWeb portaal

Als innovatief en klantgericht accountantskantoor wil je klanten proactief begeleiden. Je wil klanten meer bieden dan zij verwachten en zorgen dat zij altijd voorbereid zijn op de toekomst. In tijden van personeelskrapte is een klantenportaal onmisbaar. Hiermee verloopt niet alleen de communicatie met de klant efficiënter, maar ook tussen collega's onderling. Eén vertrouwde omgeving voor accountants om alles eenvoudig en overzichtelijk te regelen. Met een klantenportaal hebben de medewerkers altijd zicht op de actuele status van de klantendossiers. Alle documenten staan op één plek. Zo weet elke medewerker die bij de betreffende klant betrokken is, wat de status is. Met het PinkWeb portaal weet je sneller wat er speelt en heb je meer tijd om de klant proactief te adviseren.

Werk slimmer in één omgeving met klanten

Bied jouw klanten een waardevolle persoonlijke omgeving waar zij alles rondom jouw financiële dienstverlening vinden. Eenvoudig, snel en gestructureerd informatie aanleveren, zodat jij in één keer met de juiste en complete gegevens aan jouw werkzaamheden start. Online het hele dossier bekijken. Snel een akkoord of ondertekening op jaarstukken, aangiften en andere documenten via de website en de apps. Alles is onbeperkt beschikbaar voor jou, je collega's en je klant. Gebruikers krijgen relevant nieuws, afgestemd op hun branche. Rekenmodellen en checklists helpen hen organisatorische keuzes te maken en geven jou een beeld van wat er speelt bij de klant. Je staat continu in direct

contact met jouw klanten, in een gebruiksvriendelijke innovatieve omgeving.

Proactief online begeleiden met PinkWeb portaal

Met het klantenportaal van Visma | PinkWeb begeleid je klanten proactief. Je hebt met je klanten toegang tot het meest innovatieve platform. Volledig gepersonaliseerd en in jouw huisstijl.

Kijk voor meer informatie op www.pinkweb.nl.

