

Interview Fred de Jong

Wat accountants kunnen leren van (misstappen van) financiële tussenpersonen

“Er bovenop zitten om regisseur van de ondernemer te zijn”

Accountantskantoren staan voor grote veranderingen. Door de digitalisering van de traditionele werkzaamheden moeten ze nadenken over nieuwe diensten om ook in de toekomst verzekerd te zijn van een goede boterham. Assurantiekantoren zitten middenin een soortgelijke transitie, alleen is daar een heuse kaalslag gaande. Dit komt doordat velen niet op tijd hebben beseft dat ze moesten veranderen. Dr. Fred de Jong, als specialist intermediaire distributievraagstukken verbonden ondermeer aan de Universiteit van Amsterdam, vertelt over de verschillen en de gelijkenissen.

Om ook in de (nabije) toekomst succesvol te zijn, is het zaak dat accountants bovenop hun klant zitten, vindt De Jong. Zij kennen hun klant en kunnen daardoor ook andere zaken detecteren waar ondernemers behoefte aan hebben. Denk aan financiële planning, advies over pensioenen of financieringsvraagstukken. Het periodieke contact met de klant is daarbij cruciaal, dus accountants moeten meer aan relatiebeheer doen. “Veel assurantietussenpersonen hebben het lelijk laten liggen”, zegt Fred de Jong. “Ze sloten verzekeringen af, streken provisie op van de verzekeraars en lieten vervolgens niet meer van zich horen. Als het provisieverbod per 1 januari 2013 van kracht is voor pensioenen, hypotheek en omvangrijke (complexe)verzekeringen, moeten verzekeringsadviseurs hun geld verdienen met onafhankelijk advies. Maar doordat ze al die jaren te weinig aandacht hebben gehad voor de klant, genieten ze geen vertrouwen meer. De consument en bedrijven verzekeren zich steeds vaker via internet of andere kanalen zoals hun bank. Om een illustratie te geven: van de twaalfduizend tussenpersonen uit 2006 zijn er volgend jaar, als het provisieverbod van kracht is, nog achtduizend over. Veel financiële intermediairs hebben de veranderingen niet op tijd zien aankomen en kunnen zich niet aanpassen.”

Provisies

Accountants hebben anders dan de verzekeringsadviseurs een goede uitgangspositie, stelt De Jong. Ze zijn niet afhankelijk van provisies en rekenen al uurtarieven voor hun dienstverlening. Ondernemers zijn dus gewend om facturen te betalen aan hun accountant. Ze betaalden niet direct voor de diensten van hun financieel adviseur. “Wel liggen ook accountants onder het maatschappelijke vergrootglas. Ondernemers willen niet meer betalen voor hun jaarrekening, wel hebben ze behoefte aan advies omdat ze met veel uitdagingen te maken hebben. Dus accountantskantoren moeten veranderen, maar het is nog niet te laat om hiermee te beginnen.”

Is het laaghangend fruit voor accountants om financieel advies erbij te doen?

“Zeker. Je kunt als accountant zelf dit laaghangend fruit plukken maar ook via natuurlijke samenwerkingsverbanden de ondernemer nog beter bedienen. Het begint bij samenwerking en later kan de accountant financiële dienstverlening eventueel zelf gaan doen; door het aantrekken van specialisten of via een overname van een tussenpersoon. Het is wel zo dat accountants niet mogen bemiddelen bij het geadviseerde product en slechts incidenteel adviseren. Bovendien moet het advies liggen in het verlengde van andere werkzaamheden van de klant. Samenwerking is naar mijn mening de beste vorm omdat je zo als accountantskantoor sterker wordt. De accountant kan dan zijn rol regisseur van de ondernemer verbreden: signaleren, niet alles zelf doen maar doorverwijzen naar zijn netwerk van goede partijen.”

Waarom zou een accountantskantoor dit willen?

“De tussenpersoon voelt de noodzaak en zoekt naar verbreding. De accountants voelen die noodzaak nog niet echt. Maar als je wacht op die noodzaak dan ben je te laat dus het is verstandig daarop voor te sorteren. Juist de accountant kan zijn positie als totaaladviseur van de ondernemer uitbreiden met financieel advies en zo een lange duurzame relatie met de ondernemer creëren. De ondernemer zal dan niet snel overstappen naar een goedkoper accountants- of administratiekantoor. Daarnaast hebben zowel de accountants als de financieel adviseur de bank als concurrent. De bank kan bepaalde accountancytaken ook doen, want die heeft ook inzicht in de financiën van de ondernemer. Het is een utopie om samenwerking met banken aan te gaan. Samenwerking tussen de accountant en de tussenpersoon is wel kansrijk.”

Hebt u een voorbeeld van een tussenpersoon die wel op tijd heeft geanticipeerd?

“Volmachtkantoor Voogd & Voogd is gestopt met het zelf verkopen van verzekeringen en heeft zich gericht op tussenpersonen. Ze stellen verzekeringsproducten samen, doen het administratieve gedeelte maar laten het advies aan de consument of ondernemer over aan de tussenpersoon. Daar zijn ze zeer succesvol in want de tussenpersoon heeft behoefte aan administratieve ondersteuning. Dit was een rigoureuze verandering maar wel een succesvolle. Een andere organisatie, Multisafe, biedt consumenten diverse abonnementen want het wilde af van de afhankelijkheid van provisie van verzekeraars. Daarbij heeft ze haar portefeuille bekeken en klanten met een of twee verzekeringen meegedeeld dat ze goedkoper hun verzekeringen bij een ander kunnen onderbrengen. Het vergde veel uitleg en een heldere communicatie maar veel consumenten zagen de meerwaarde om al hun verzekeringen bij Multisafe onder te brengen. Dat leidde tot een constante stroom aan inkomsten. Werken met abonnementen is een goed business model, want dan is het duidelijk wat de ondernemer kan verwachten van een kantoor.”

Is dit ook iets voor accountants?

“De mkb-markt is wel anders dan de consumentenmarkt. Maar door te werken met abonnementsvormen kan ook het accountantskantoor een betere relatie opbouwen met de ondernemer. Nu komt de accountant langs maar dit is enkel als de jaarrekening moet worden opgemaakt. Maar als je als accountant kunt adviseren over de financiële huishouding van een ondernemer, al dan niet samen met een partner, dan heb je nog beter inzicht in je klant en kan je beter je controletaak uitvoeren.”

Hoe moet een accountant beginnen in het verbreden van zijn dienstverlening met financieel advies?

“Allereerst moet de accountant voor zichzelf helder hebben waar hij naar toe wil: versterking van de huidige werkzaamheden of verbreding. Vervolgens is het handig om het gesprek aan te gaan met zijn eigen financieel adviseur om te kijken of er mogelijkheden zijn om elkaar te versterken. Gemeenschappelijk onderwerp tussen accountant en financieel adviseur is betrokkenheid bij de ondernemer. Het gaat om het maken van strategische keuzes. Een financieel adviseur kan hierin een belangrijke rol in spelen.”

Zijn er valkuilen?

“Je komt op elkaars markten. Daarom zijn duidelijke afspraken over invulling van de samenwerking cruciaal. Een tussenpersoon zal niet zo snel de rol van de accountant op zich nemen maar andersom is dat wel het geval. Als je geen afspraken maakt, kan je elkaars concurrent worden en ontstaat er

achterdocht. Andere valkuil: duidelijk maken wat je voor de mkb'er doet. Dat vergt een goede communicatie en een proactieve houding. Niet alleen een jaarrekening maar meer daaromheen. Afwachten is geen optie. Denk niet, de ondernemer heeft ons nodig dus klanten komen wel. Tijden zijn zo veranderd. Klanten moeten het gevoel hebben dat ze echt wat aan de dienstverlening hebben. Samenwerking tussen accountant en financieel adviseur kan hiervoor zorgen."