

Is de hoogte van het kennisniveau van de klant van invloed op de hoogte van de offerte?

Deze vraag hield mij bezig toen ik in een week een paar keer werd gebeld met het verzoek: "weet jij een goede accountant, want ik wil misschien overstappen"....Altijd een lastige vraag, om zo maar even door de telefoon te beantwoorden. Voordat ik daar een zinnig antwoord op kan geven moet ik uiteraard wat vragen stellen om mij een beeld te vormen van de onderneming en de verwachtingen. Want heb je wel een accountant nodig, of voldoet een goed administratiekantoor ook?

Wat mij opviel is dat men niet eens echt ontevreden was over zijn of haar accountant, maar dat men voornamelijk 'dacht' dat de factuur wel erg hoog was voor de geleverde diensten. Dat gevoel was onaangenaam. Dat kriebelde en jeukte onderhuids. Hardwerkende MKB'ers, die met torenhoge rekeningen zaten voor verplichtingen die de overheid aan je stelt als ondernemer (btw-aangiften en een jaarrekening). Dat voelt niet goed.

Bij enkele van mijn kennissen was het werkelijk waar bijna schandalig wat er in rekening werd gebracht. En voordat ik nu weer half accountancy Nederland over me heen krijg, geef ik, zonder namen te noemen slechts twee voorbeelden: Een van mijn kennissen heeft een squash centrum. Hij verhuurt 5 banen, verkoopt rackets en balletjes en heeft wat baromzet. 1 fulltimer en 10 parttimers die de bar doen, lesgeven, schoonmaken etc. Niet meer, niet minder. Hij draait daarmee een omzet van 600.000 euro op jaarbasis. Dan vind ik een rekening van 16.000 euro (al 5 jaar lang) een tikkie aan de hoge kant.

Maar het kan gekker. Een kleine buurtsupermarkt met 1.000.000 euro omzet per jaar, 1 inkoopkanaal (!) kreeg van zijn accountant elk jaar een rekening van 20.000 euro.

Op mijn advies heb ik ze gewezen op wat kantoren bij hun in de buurt waar ik vanuit onze praktijk wel achter kan staan. Goede kantoren, waar de klant echt op nummer 1 komt. Mijn relaties hebben hierop contact gezocht, diverse gesprekken gevoerd en vervolgens offertes opgevraagd bij verschillende kantoren.

Ongevraagd mailde men mij die offertes om daar ook weer eens een blik op te werpen. Wat ik toen aantrof is de basis voor dit artikel. Mooie, goede - , beroerde - en (hele) slechte offertes kreeg ik onder ogen. De overeenkomst van alle offertes was dat de totaal prijs in alle gevallen lager was dan hetgeen men nu moest betalen. Die boodschap was wel overgekomen, maar verder vond ik het beroerd gesteld. In 75% van de gevallen was het nog te duur (vond ik). Een aantal kantoren had zijn offertes zo geformuleerd dat het met gemak ook zo maar eens meer zou kunnen worden dan het huidige bedrag wat men betaalde.

Het kan toch niet zo zijn dat anno 2016, accountants- en administratiekantoren geen goede inschatting kunnen maken van diverse werkzaamheden en daaraan een fatsoenlijke (vaste) prijs kunnen toerekenen? Tijd voor een onderzoek.

Ik heb eerst alle ondernemers geïnterviewd en naar hun verwachtingen en eisen gevraagd die zij stellen aan hun accountant/administrateur. Vervolgens heb ik gevraagd hoe zo'n gesprek of intake dan verloopt en hoe men uit elkaar gaat. Toen werd ik getriggerd want ik hoorde een paar keer: "tja daar heb ik geen verstand van...., u bent de specialist, dat is uw vak, ik ben geen boekhouder..." en meer van die kreten. Toen dacht ik; 'is de hoogte van het kennisniveau van de klant van invloed op de hoogte van de offerte?'

Hierop hebben we met een aantal MKB ondernemers een volstrekt onwetenschappelijke test in elkaar gezet die tot verrassende resultaten leidde. Allereerst hebben we in drie regio's een aantal kantoren gezocht die met elkaar overeenkomen qua grootte en positionering. Vervolgens hebben we

vragenlijsten gemaakt en deze als telefonische oriëntatie voorgelegd aan deze kantoren. Daarna hebben we een afspraak gemaakt en zijn op bezoek gegaan voor een nadere kennismaking.

In de helft van de gesprekken hebben we aangegeven dat er echt kennis & kunde in de familie zit (mijn oom is belastingadviseur bij Deloitte of mijn broer is accountant bij BDO etc.) en dat wij met hun de offertes zouden doornemen en bespreken. Met "andere" mkb'ers voerden we identieke gesprekken op dezelfde kantoren, schetsten we identieke typen ondernemingen en lieten we regelmatig vallen dat we leken zijn, geen enkel verstand hebben van boekhouden en dat we daarom een specialist willen inhuren.

Nogmaals de wetenschappelijke onderbouwing ontbreekt geheel en het experiment hebben we louter "ter lering ende vermaeck" gedaan, maar de uitkomst was wel treffend. In 100% van de gevallen waren de offertes hoger als we lieten doorschemeren dan we geen enkele kennis van zaken hadden. Eigenlijk best wel schokkend te noemen.

Maar misschien wel een goed signaal om nog eens de eigen intake procedure van nieuwe klanten tegen het licht te houden. Er zijn uitstekende cursussen voor het schrijven van offertes en voeren van commerciële gesprekken. Als u regelmatig gesprekken voert en offertes uitbrengt, denk dan eens aan het bovenstaande en doe er uw voordeel mee.

Peter A. Tijssen
Adviesgroep'88 b.v.
Werving & Selectie van Accountants en Fiscalisten

AccountingHUB b.v.
Innovatief platform voor Accountants- en administratiekantoren