**“Tijd is geld”**

*Een onderzoek naar de digitalisering en automatisering van de verwerking van financiële administraties door Cannoo & Partners B.V.*

**Voorwoord**

Naam auteur: Caspar Laurens (12072338)

Datum afsluiting:

School: De Haagse Hogeschool

Opleiding: Bedrijfseconomie

Docentbegeleider: Dhr. P. Schepen

Opdrachtgever: Cannoo & Partners B.V.

Bedrijfsbegeleider: Dingeman van der Pluijm

**Vrijgave door bedrijfsbegeleider**

Naam: Dingeman van der Pluijm

Handtekening:

Datum:

Deze scriptie is de kroon op mijn studieloopbaan bij de Haagse Hogeschool voor de opleiding Bedrijfseconomie. Voor het schrijven van deze scriptie heb ik een onderzoek gedaan bij Cannoo & Partners B.V. in Leiden.

Ik wil graag in dit voorwoord mijn dank uitspreken aan een aantal personen zonder wie ik deze scriptie niet tot een goed einde had kunnen brengen. Om te beginnen wil ik Dingeman van der Pluijm bedanken. Hij was mijn betrokken bedrijfsbegeleider en stond altijd paraat om mij te helpen. Als tweede wil ik Paul Schepen bedanken, mijn docentbegeleider. Hij heeft mij altijd hulp aangeboden, steun toegezegd op bijeenkomsten en bijgestaan waar mogelijk. Ten derde wil ik graag Sjaak van der Pluijm bedanken. Als directeur van Cannoo & Partners B.V. heeft hij mij de kans gegeven om bij zijn kantoor af te studeren. Ten vierde wil ik mijn familie bedanken voor de steun en hulp die zij mij gegeven hebben tijdens het afstuderen. Tot slot wil ik alle verdere werknemers van Cannoo & Partners bedanken voor hun betrokkenheid, adviezen en bereidheid tot het deelnemen aan groepsgesprekken en interviews.

Ik wens u een plezierige en leerzame leeservaring toe.

Caspar Laurens

Leiden, mei 2016

**Managementsamenvatting**

De probleemstelling van dit onderzoek luidt: *“Welk boekhoudprogramma kan voldoen aan de randvoorwaarden van Cannoo & Partners B.V. en kan Cannoo & Partners B.V. in staat stellen efficiënter om te gaan met de digitalisering/automatisering van financiële administraties van cliënten?”* De doelstelling van dit onderzoek is om Cannoo & Partners inzicht te verschaffen in de huidige ontwikkelingen van de financiële administratie en hoe zij hier (financieel) voordeel kunnen behalen.

Het onderzoek start met een theoretisch raamwerk omtrent de ontwikkelingen. Aan de hand van onderzoek op het internet en interviews met Fync, een boekhoudprogramma op initiatief van Rabobank. Een van deze ontwikkelingen is ‘scan en herken’. Dit is een applicatie voor telefoons die bonnetjes kan scannen en herkennen en zo inboekt in het boekhoudprogramma. Dit is een manier van werken waardoor de werkdruk voor boekhouders afneemt door de automatische boekingen. Een andere ontwikkeling is de Wet elektronisch berichtenverkeer belastingdienst (Wet EBV). Hierin staat dat de Belastingdienst vanaf 1 november 2015 niet meer per blauwe envelop maar per mail gaat communiceren. Hierdoor worden ondernemers richting digitalisering gedrukt door de Belastingdienst. Misschien wel de meest recente ontwikkeling is Fync. Fync is een applicatie die ontwikkeld is door werknemers van Rabobank. Deze applicatie koppelt de boekhouding en de bankrekening van een ondernemer aan elkaar en werkt met scan en herken. Op het moment dat er een betaling is gedaan met de gekoppelde bankrekening krijgt de ondernemer op de telefoon een melding om het bonnetje in te fotograferen en wordt dan ingeboekt. Fync is momenteel alleen beschikbaar voor Rabobank. Vanaf 2018 gaat PSD2 in, een wet die banken verplicht informatie te delen met derden als de klant daar toestemming voor geeft. Vanaf dan is Fync ook beschikbaar voor andere banken.

Om een overstap te realiseren van Exact Online naar een nieuw boekhoudpakket dienen de randvoorwaarden in kaart gebracht te worden, de vereisten voor dit pakket. Aan de hand van interviews met de directie en assistent accountants van Cannoo & Partners zijn de randvoorwaarden opgesteld. Vanuit de directie zijn twee harde randvoorwaarden gegeven. Het pakket moet minder kosten dan de huidige € 5.106,00 (excl. btw) die Cannoo & Partners jaarlijks betaald aan Exact Online. Verder moet het pakket zowel online als offline kunnen werken, dit is sneller en maakt het inboeken niet afhankelijk van een werkende en snelle internetverbinding. De assistent accountants hebben aangegeven dat het werken met rekeningafschriften downloaden en facturen inlezen door middel van UBL (Universal Business Language) ook een randvoorwaarde zijn. Dit komt de inboeksnelheid ten goede. Daarnaast moet het nieuwe pakket eenvoudig te implementeren zijn en moet dat pakket oude gegevens van Exact Online kunnen overnemen.

Deze randvoorwaarden moeten naast een analyse van het huidige verwerkingsproces van de financiële administraties gelegd worden. De analyse van dit proces is gedaan aan de hand van zelf meedraaien in het proces en interviews met medewerkers van Cannoo & Partners. De huidige manier van verwerken is een arbeidsintensief proces. ‘Schoenendozen’ die worden aangeleverd moeten uitgezocht worden, de bonnetjes bij de betreffende rekeningafschriften voegen. Deze manier van werken zorgt er voor dat de assistent accountants bekend zijn met de cliënt en hun administratie. Dit is een voordeel op het moment dat een cliënt vragen stelt over zijn administratie. Deze manier van werken zorgt er ook voor dat Cannoo & Partners veel fysieke administratie op kantoor heeft. Administraties moeten van de Belastingdienst zeven jaar bewaard worden. Een gedigitaliseerde administratie zou veel ruimte kunnen besparen en risico’s zoals brand- en waterschade verminderen. Het verwerken van de administraties wordt momenteel gedaan in Exact Online.

Van de huidige situatie moet overgegaan worden naar de gewenste situatie. Deze gewenste situatie is in kaart gebracht met behulp van interviews met medewerkers van Cannoo & Partners en verdeeld in drie aspecten: kostenaspect, functionele aspect en het efficiencyaspect. In de ideale situatie bedragen de kosten voor Cannoo & Partners voor het boekhoudprogramma minder dan € 5.000,00 per jaar (excl. btw). Het functionele aspect brengt naar voren dat het pakket geen uitvoerige analyses of dashboards hoeft te kunnen draaien. Deze zijn voor Cannoo & Partners met cliënten met kleine ondernemingen overbodig. Het moet juist eenvoudig en simpel te begrijpen zijn. De navigatie tussen boekingsregels moet door middel van besturing van het toetsenbord geschieden om zo tijdverlies door de muis te voorkomen. Het efficiencyaspect slaat vooral terug op digitalisering en automatisering. In de gewenste situatie moet het programma zowel online als offline kunnen werken om risico’s op improductieve uren door internetstoringen tegen te gaan. Daarnaast is het downloaden van rekeningafschriften in het boekhoudprogramma gewenst zodat het inboeken sneller kan gaan.

Deze gewenste situatie heeft ook gevolgen voor de cliënten. De gevolgen van de gewenste situatie voor cliënten is door de drie zelfde aspecten in kaart gebracht, wederom aan de hand van interviews met medewerkers van Cannoo & Partners. Het kostenaspect heeft weinig invloed op de cliënt. Cliënten die zelf administraties inboeken en zelf een abonnement van Exact Online betalen kunnen kiezen om te blijven bij Exact Online of mee overgaan op een ander pakket. Het functioneel aspect zal voor de cliënt terugkomen in de vorm van de output die zij van Cannoo & Partners verwachten. Wanneer er balansen opgestuurd worden zullen deze er anders uitzien dan zij gewend zijn van Exact Online. Het efficiencyaspect gaan cliënten merken doordat de declaraties omlaag gaan. Het inboeken van de administraties gaat sneller en daardoor worden er minder uren gedeclareerd.

Om een selectie aan softwarepakketten te maken zijn de randvoorwaarden van de directie leidend geworden. Grote softwareaanbieders vielen af omdat zij bijna allemaal online werken. Aan de hand van research op het internet, mailen en bellen met softwareleveranciers bleven AFAS Software en CASH over. AFAS Software is een leverancier van complete ERP systemen en een grote speler op de Nederlandse markt. Het programma is niet modulair verkrijgbaar en daardoor moet er een boekhoudpakket en alle aangifte programma’s ineen worden afgenomen. Daarnaast werd door een telefonische prijsindicatie duidelijk dat AFAS duurder is dan Exact Online. Vanuit CASH werd bij Cannoo & Partners een demo gegeven om de mogelijkheden te bekijken. Na de demo werd een offerte opgestuurd voor huur of aanschaf van de software. CASH bespaart na vijf jaar gebruik ten opzichte van Exact Online € 16.000,00. Aanschaf van CASH is na vijf jaar € 900,00 per jaar goedkoper dan huren.

Conclusies die aan de hand van dit onderzoek gemaakt kunnen worden zijn dat Cannoo & Partners nog niet helemaal bij is op het gebied van automatisering en digitalisering van de financiële administratie. Het advies hierover luidt dan ook om het pakket te nemen dat dit wel ondersteunt en stimuleert. Een tweede conclusie is dat er teveel fysieke administratie is bij Cannoo & Partners wat gevoelig is voor brand- en/of waterschade. Het digitaliseren van administraties zorgt voor snellere verwerkingssnelheid en verminderd de risico’s. De belangrijkste conclusie en aanbeveling is dat Exact Online te duur is en dat een overstap naar CASH (financieel) voordeliger is voor Cannoo & Partners. De implementatie van het pakket kan het beste plaatsvinden in december. Op deze manier kan in het nieuwe jaar begonnen worden met inboeken zodat een administratie van één jaar niet in twee boekhoudpakketten terecht komt. Daarnaast zou ik aanraden om het pakket aan te schaffen aangezien de overstap van het ene naar het andere boekhoudpakket niet iets is dat vaak moet voorkomen. Na vijf jaar gebruik is aanschaf voordeliger dan huur en als de intentie er is om langer dan vijf jaar met CASH te werken dan is aanschaf de beste optie.

Inhoudsopgave

[1. Inleiding 1](#_Toc452386103)

[1.1 De aanleiding 1](#_Toc452386104)

[1.2 Onderzoeksvragen 2](#_Toc452386105)

[1.3 Doelstelling van het onderzoek 2](#_Toc452386106)

[1.4 Opbouw 2](#_Toc452386107)

[1.5 Afbakening probleemstelling 3](#_Toc452386108)

[2. Welke ontwikkeling heeft de digitalisering/automatisering van de financiële administratie ondergaan en wat zijn de gevolgen voor het verwerken van financiële administraties? 4](#_Toc452386109)

[2.1 Wat houdt de financiële administratie in? 4](#_Toc452386110)

[2.2 De Wet van Moore 6](#_Toc452386111)

[2.3 Automatisering 6](#_Toc452386112)

[2.4 Scan en herken 6](#_Toc452386113)

[2.5 De Belastingdienst 7](#_Toc452386114)

[2.6 Fync 7](#_Toc452386115)

[2.7 PSD2 8](#_Toc452386116)

[2.8 Samenvatting 9](#_Toc452386117)

[3. Welke randvoorwaarden stelt Cannoo & Partners B.V. aan een boekhoudprogramma? 10](#_Toc452386118)

[3.1 Randvoorwaarden directie 10](#_Toc452386119)

[3.2 Aanvullende voorwaarden assistent accountants 11](#_Toc452386120)

[3.3 Samenvatting 12](#_Toc452386121)

[4. Op welke wijze worden momenteel de financiële administraties van cliënten verwerkt? 13](#_Toc452386122)

[4.1 Verwerking financiële administratie 13](#_Toc452386123)

[4.2 Kosten Exact Online voor Cannoo & Partners 15](#_Toc452386124)

[4.3 Kosten Exact Online voor cliënten 17](#_Toc452386125)

[4.4 Conclusies 18](#_Toc452386126)

[4.5 Samenvatting 19](#_Toc452386127)

[5. Wat is de gewenste situatie voor het verwerken van financiële administraties? 20](#_Toc452386128)

[5.1 Kostenaspect 20](#_Toc452386129)

[5.2 Functionele aspect 20](#_Toc452386130)

[5.3 Efficiencyaspect 21](#_Toc452386131)

[5.4 Samenvatting 22](#_Toc452386132)

[6. Wat zijn de gevolgen voor de cliënten van de gewenste situatie? 23](#_Toc452386133)

[6.1 Kostenaspect 23](#_Toc452386134)

[6.2 Functionele aspect 23](#_Toc452386135)

[6.3 Efficiencyaspect 24](#_Toc452386136)

[6.4 Samenvatting 24](#_Toc452386137)

[7. Welk boekhoudprogramma sluit het best aan bij de randvoorwaarden van Cannoo & Partners B.V.? 25](#_Toc452386138)

[7.1 AFAS Software 25](#_Toc452386139)

[7.2 CASH Bedrijfssoftware 26](#_Toc452386140)

[7.3 AFAS vs Exact Online vs CASH 29](#_Toc452386141)

[7.4 Implementatie 31](#_Toc452386142)

[7.5 Samenvatting 31](#_Toc452386143)

[Conclusies en aanbevelingen 33](#_Toc452386144)

[Bijlagen 35](#_Toc452386145)

[Bijlage 1: Groepsgesprek met Cannoo en CASH 35](#_Toc452386146)

[Bijlage 2: Interview met Dingeman van der Pluijm 37](#_Toc452386147)

[Bijlage 3: Interview met Annemieke van der Pluijm 40](#_Toc452386148)

[Bijlage 4: Samenvattingen telefoongesprekken diverse softwareleveranciers 43](#_Toc452386149)

[Bijlage 5: Interview met Rabobank 44](#_Toc452386150)

[Bijlage 6: Kostenanalyse Exact Online vs. CASH 46](#_Toc452386151)

[Bibliografie 48](#_Toc452386152)

# Inleiding

In dit hoofdstuk zal ik als eerste de aanleiding van het onderzoek behandelen. Vervolgens zal ik uitleggen op welke onderzoeksvraag en deelvragen het onderzoek antwoord geeft. Daarna zal ik de doelstelling van het onderzoek verhelderen en aangeven hoe ik de vragen ga beantwoorden. Tot slot zal ik de probleemstelling afbakenen.

## 1.1 De aanleiding

Cannoo & Partners B.V. te Leiden is al meer dan 20 jaar een familiebedrijf van administratie- en belastingadviseurs. Cliënten kunnen terecht voor fiscaal, administratief en bedrijfseconomische adviezen en vragen en daarnaast voor salaris- en financiële administratie.

Een diversiteit aan cliënten zorgt ervoor dat er een dynamisch team op de werkvloer moet staan om de cliënten aan hun wensen te voldoen. De meeste cliënten zijn ZZP’er of ondernemers met een klein bedrijf. Onder deze cliënten bevinden zich schilders, horecaondernemingen, televisiepresentatoren en tennisscholen. Daarnaast zijn er nog particulieren die hun aangifte inkomstenbelasting laten verzorgen of om fiscaal en/of financieel advies vragen.

De wereld is al jaren aan het digitaliseren en de financiële dienstverlening blijft daarin niet achter. Steeds meer administratie- en belastingadviseurs zijn te bereiken door middel van social media en verstrekken online boekhoudprogramma’s. Cannoo & Partners B.V. merkt dat de ontwikkeling van de automatisering van de financiële administratie tijd en geld kost en dat het op de capaciteit drukt. Dit wordt merkbaar doordat er aan het einde van de maand soms te weinig tijd is voor het inboeken van administraties en aangifte te doen. Het cliëntenbestand blijft groeien terwijl de capaciteit vrijwel gelijk blijft. Een overstap naar een nieuw (geautomatiseerd) programma heeft ook gevolgen voor de bestaande cliënten: niet iedereen zal gecharmeerd zijn van de automatisering. Zo zullen cliënten die zelf hun administratie inboeken moeten kiezen om bij het oude programma te blijven of mee te gaan naar een nieuw programma. Een nieuw programma betekent een nieuwe werkwijze en opnieuw leren werken met het programma.

Als gevolg van de digitalisering van de financiële administratie, wordt het steeds eenvoudiger om administraties van cliënten in te scannen of te importeren in een boekhoudprogramma vanuit een bestandje. Cannoo & Partners B.V. is op zoek naar een ander boekhoudprogramma dat up-to-date is met de huidige ontwikkelingen van de digitalisering en wil hier graag advies en informatie over. Dit programma zal naast innovatief ook kostenbesparend moeten werken. Het huidige programma is te duur bevonden in de exploitatie.

Een meer geautomatiseerde verwerking van de financiële administratie zou moeten leiden tot minder uren werk per cliënt, waardoor er minder uren gedeclareerd worden op de betreffende cliënt. Wanneer er minder uren per cliënt nodig zijn komt er meer capaciteit beschikbaar binnen Cannoo & Partners B.V. voor nieuwe cliënten en andere werkzaamheden. Bij andere werkzaamheden wordt gedacht aan financieel- en belastingadvies.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek heb ik de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

*Welk boekhoudprogramma kan voldoen aan de randvoorwaarden van Cannoo & Partners B.V. en kan Cannoo & Partners B.V. in staat stellen efficiënter om te gaan met de digitalisering/automatisering van financiële administraties van cliënten?*

Om deze onderzoeksvraag toe te lichten heb ik efficiënter uitgewerkt:

Efficiënter = het optimaliseren van de invoersnelheid van de financiële administraties. Het verbeteren van de kwaliteit van de op te leveren rapportages met als gevolg minder benodigde uren per cliënt en daardoor de capaciteit binnen Cannoo & Partners te verhogen om meer cliënten te helpen. Een verhoogde efficiëntie zal een win-winsituatie met zich mee moeten brengen, enerzijds minder uren gedeclareerd per cliënt en dus lagere kosten voor de cliënt, anderzijds zal Cannoo & Partners in staat zijn meer werkzaamheden te verrichten met dezelfde capaciteit aan personeel.

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zal ik eerst een aantal deelvragen beantwoorden. Deze deelvragen zullen samen het antwoord vormen op de onderzoeksvraag. De zes geformuleerde deelvragen zijn:

1. Welke ontwikkeling heeft de digitalisering/automatisering van de financiële administratie ondergaan en wat zijn de gevolgen voor het verwerken van financiële administraties?
2. Welke randvoorwaarden stelt Cannoo & Partners B.V. aan een boekhoudprogramma?
3. Op welke wijze worden momenteel de financiële administraties van cliënten verwerkt?
4. Wat is de gewenste situatie voor het verwerken van financiële administraties?
5. Wat zijn de gevolgen voor cliënten van de gewenste situatie?
6. Welk boekhoudprogramma sluit het best aan bij de randvoorwaarden van Cannoo & Partners B.V.?

## 1.3 Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is om een adviesrapport op te leveren over de ontwikkelingen binnen de automatisering/digitalisering van de financiële administratie en de overgang naar een ander boekhoudprogramma. Dit onderzoek moet Cannoo & Partners inzicht verschaffen in de ontwikkelingen op het gebied van automatisering/digitalisering en hoe zij hierop in kunnen spelen om (financieel) voordeel te behalen .

## 1.4 Opbouw

Om de eerste deelvraag te voltooien is een theoretisch raamwerk nodig. Dit theoretisch kader geeft inzicht in de ontwikkelingen van de digitalisering/automatisering van de financiële administratie. Dit is de basis van het onderzoek. Het verdiepen in de stof zorgt voor kennis die nodig is om gewicht achter de onderbouwing in het verdere onderzoek te leggen. Vervolgens zal ik door middel van interviews en groepsgesprekken met medewerkers van Cannoo & Partners de randvoorwaarden voor een nieuw boekhoudprogramma in kaart brengen. Nadat de ontwikkelingen in kaart zijn gebracht en de randvoorwaarden zijn vastgesteld kan de huidige situatie van het verwerken van de administraties worden uitgewerkt. Dit doe ik door zelf administraties te verwerken en zelf te ervaren hoe dit moet gebeuren. Met behulp van naaste collega’s zal mij dit proces in korte tijd snel aangeleerd worden. Daarna zal de gewenste situatie en de gevolgen voor cliënten inzichtelijk gemaakt worden door middel van interviews binnen Cannoo & Partners. Tot slot zal na groepsgesprekken en interviews met softwareleveranciers een advies geformuleerd worden welk boekhoudprogramma het beste aansluit bij Cannoo & Partners. Voordat het onderzoek daadwerkelijk startte had Cannoo & Partners al met CASH een afspraak gemaakt voor een demo. Om tot vergelijkbaar materiaal te komen zullen andere softwareleveranciers door middel van telefonische interviews in kaart gebracht worden. Er zal geïnformeerd worden naar de prijs en de mogelijkheden van het programma.

## 1.5 Afbakening probleemstelling

Het onderzoek zal worden uitgevoerd binnen Cannoo & Partners. Dit houdt in dat alle conclusies die getrokken worden en adviezen die worden gegeven betrekking hebben op Cannoo & Partners. De cliënten zijn vooral ZZP’ers en kleine ondernemers waardoor de onderzoeksresultaten niet representatief kunnen zijn voor kantoren die middelgroot of groot bedrijven als cliënt hebben. Verder zal het onderzoek plaatsvinden in de periode van 15 februari 2016 tot en met 24 juni 2016 met een werkbelasting van vier dagen per week. Alle bedragen die worden genoemd in het onderzoek zijn exclusief btw. Ondernemers kunnen hun betaalde btw terugvragen van de Belastingdienst en speelt daardoor geen rol voor dit onderzoek.

# Welke ontwikkeling heeft de digitalisering/automatisering van de financiële administratie ondergaan en wat zijn de gevolgen voor het verwerken van financiële administraties?

Dit hoofdstuk begint met een korte inleiding over “dubbel boekhouden”, gevolgd door een omschrijving van de financiële administratie. Deze onderdelen moeten de lezer inzicht geven in het onderwerp. Deze introductie wordt gevolgd door een aantal significante ontwikkelingen, in chronologische volgorde, in de digitalisering en de automatisering van de financiële administratie. De ontwikkelingen geven een beeld van waar accountants vandaag de dag mee te maken krijgen om het verwerkingsproces van administraties te optimaliseren. De functie hiervan is om in de volgende hoofdstukken de mogelijkheden te beschrijven die er bestaan op het gebied van digitalisering en automatisering. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een samenvatting.

Het “dubbel boekhouden” is momenteel het meest gebruikte methode voor boekhouden. Het principe van dubbel boekhouden is het noteren van mutaties aan zowel de debetzijde als aan de creditzijde op een grootboekrekening. Deze vorm van boekhouden is ontstaan in Italië door de wiskundige Luca Pacioli. In zijn boek *Summa de Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalita* dat hij voltooide in 1494 stelde hij:

*“U moet weten dat van alle rekeningen in het journaal twee rekeningen in het grootboek gemaakt moeten worden, namelijk één aan de debetzijde en één aan de creditzijde… Hierdoor ontstaat de balans  – die bij het afsluiten van het grootboek wordt opgemaakt – tussen het debet en het credit”(Pacioli, 1494).*

Het boekhouden van toen werd met pen en papier gedaan in letterlijk een kas- of bankboek. Sindsdien is er enorm veel veranderd (Arcanus).

Tegenwoordig besteden veel ondernemers en MKB’s hun administratie uit aan administratiekantoren. Deze kantoren zorgen dat de input van de ‘schoenendoos’ als output de aangiftes omzetbelasting, loonheffing, vennootschapsbelasting, inkomstenbelasting hebben. Naast deze aangiftes is het verzorgen van de jaarrekening ook een veelvoorkomende taak. Het invoeren van administraties wordt vrijwel alleen nog maar gedaan in boekhoudprogramma’s op computers. Deze boekhoudprogramma’s kunnen offline, online of gecombineerd werken.

Onder het automatiseren van de financiële administratie wordt verstaan het automatisch inboeken van afschriften en facturen. Onder het digitaliseren van de financiële administratie wordt verstaan het elektronisch opslaan van documenten en communiceren en uitwisselen van documenten online.

Gezien het feit dat Cannoo & Partners B.V. alleen MKB (Midden- en Kleinbedrijven) als cliënten heeft, zullen de vragen vanuit dat oogpunt beantwoord worden.

## 2.1 Wat houdt de financiële administratie in?

De financiële administratie is een vrij breed begrip. Elke factuur, bon, bankafschrift maakt deel uit van de financiële administratie. Een administratie die een cliënt aanlevert omvat het volgende:

* De kasadministratie inclusief de kassabonnen
* Het inkoop- en verkoopboek
* Uitgaande en binnenkomende facturen
* Bankafschriften
* Afgesloten financiële verplichtingen
* Alle correspondentie met de Belastingdienst
* Urenregistratie van werknemers (inclusief de ondernemer zelf)
* Kilometerregistraties

Boekhouden kan gedefinieerd worden als de kunst van het opslaan, samenvatten en verwerken van financiële informatie. In termen van valuta, transacties en andere zakelijke gebeurtenissen en het interpreteren van de resultaten (AIA, 1953). Alle hierboven opgesomde onderdelen van een administratie worden gebruikt tijdens het boekhouden. De financiële administratie is dus zowel de input als de output van het boekhouden. Een boekhouder die de financiële administratie van een cliënt ontvangt, beheert zijn correspondentie met de Belastingdienst in de vorm van aangiftes en beheert de financiële middelen (Albertijn & Desseyn, 2008).

Voor ondernemers is het naast de urenregistratie van werknemers ook van belang dat zij de door henzelf gewerkte uren goed noteren. Deze zijn van belang voor bepaalde aftrekposten (de Belastingdienst, 2015).

Een voorbeeld van de in de voorgaande alinea genoemde aftrekposten is de Zelfstandigenaftrek. Om in aanmerking te komen voor deze aftrekpost moet een persoon aan de volgende voorwaarden voldoen:

* U bent ondernemer.
* U voldoet aan het urencriterium: 1.225 uren besteden aan de onderneming en meer uren aan de onderneming besteden dan aan andere werkzaamheden, bijvoorbeeld in loondienst (de Belastingdienst, 2016).

Om in aanmerking te komen voor deze aftrekpost is het dus van belang dat de ondernemer kan bewijzen dat het aan de bovenstaande voorwaarden voldoet. Hiervoor is een urenadministratie van belang.

De verplichting tot het voeren van administraties voor ondernemers is om verantwoording af te kunnen leggen bij de Belastingdienst voor belastingafdrachten. De financiële administratie is de basis voor de aangifte van belastingen. Voor ondernemers zijn er over het algemeen vier soorten belastingen waar ze mee te maken krijgen: omzetbelasting, loonbelasting, inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting. Ondernemers zijn verplicht om aangifte omzetbelasting te doen. Dit kan per maand, kwartaal of per jaar. De aangifte omzetbelasting bestaat uit een deel te betalen en een deel te ontvangen. Het deel te betalen is wat de ondernemer aan btw heeft ontvangen van zijn klanten over het bruto verkoopbedrag op de factuur. Het deel te ontvangen is het bedrag dat de ondernemer aan btw heeft betaald voor het aanschaffen van inventaris, inkopen en eigenlijk alle btw die zakelijk betaald is. Indien een ondernemer werknemers in dienst heeft dan zal er aangifte van loonheffingen gedaan moeten worden. Dit kan in de vorm van een maandaangifte, vierwekenaangifte, halfjaarlijkse aangifte of een jaarlijkse aangifte. De loonheffing omvat enerzijds de belasting die een werknemer over zijn loon moet betalen en anderzijds de premie volksverzekeringen zoals de AOW. De inkomstenbelasting gebeurt jaarlijks. Voor de ondernemer is dit vaak verwikkeld met de onderneming omdat er winst uit de onderneming komt die een ondernemer aan zichzelf uitkeert. De vennootschapsbelasting is een belasting die jaarlijks door een BV, NV, stichting of vereniging betaald moet worden. De belastbare winst uit de onderneming vormt het uitgangspunt voor de vennootschapsbelasting (Ikgastarten.nl, 2015).

## 2.2 De Wet van Moore

19 april 1965, Gordon Moore publiceerde in het blad Electronics de uitleg van zijn Wet. Hij stelde hierin dat elke twee jaar de computersnelheid zou verdubbelen. Tot op heden blijkt dat Moore gelijk heeft gehad. De computersnelheid is daadwerkelijk elke twee jaar verdubbeld. Eens is dit gezien als een constatering, ondertussen wordt het eerder gezien als een doelstelling. Voor veel bedrijven is de Wet van Moore een drijvende kracht achter het R&D proces. Deze enorme ontwikkeling van de computersnelheid kan worden geïnterpreteerd als een ontwikkeling waar de accountant mee te maken krijgt. De Wet van Moore mag als waarheid worden aangenomen en heeft zichzelf al bewezen. Bij de accountant draait veel om snelheid en zeker voor de MKB-cliënten (Nemo, 2013).

## 2.3 Automatisering

Veelal werd gedacht dat alleen beroepen van laaggeschoolden makkelijk te vervangen waren door machines en daardoor achterhaald werden door de automatisering. Niets is minder waar, ook de accountancy is een beroep dat bedreigd wordt door de automatisering. Meer dan ooit is de omzet van de accountant afhankelijk van adviezen schrijven en aangiftes doen in plaats van het verwerken van administraties. Mede doordat niet letters maar cijfers relatief makkelijk te automatiseren zijn is dit een bedreiging voor het beroep accountant. Een verandering die sinds de stormachtige ontwikkeling van software en hardware aan de gang is (Haterd, 2014).

De eerste signalen van boekhoudsoftware dateren uit 1953. Namens General Electric deed Arthur Anderson een onderzoek naar een automatisch verloonprogramma. Hij kreeg een UNIVAC 1 computer ter beschikking, de eerste commerciële computer in de Verenigde Staten. Arthur Anderson ontwikkelde op deze computer het eerste boekhoudprogramma. Het programma kon nog niks zelf uitrekenen en alles moest handmatig ingevoerd en berekend worden. De verdere ontwikkeling kostte veel geld door de prijzen van computers in die tijd. In 1974 bracht het bedrijf Intel een microprocessor op de markt, de Intel 8080. Vlak daarna bracht Apple de Apple II, ook een microprocessor, op de markt als concurrent. Apple ontwikkelde VisiCalcs, een financieel, betaalbaar en zelfrekenend programma. Sinds midden jaren ‘80 behoort de computer tot de vaste inventaris van kantoren. Vanaf 2005 ontstaat er een andere ontwikkeling, “cloud accounting”. Dit betekende minder vanaf hardware werken op een computer maar data opslaan in de lucht (Boxwell, 2010).

## 2.4 Scan en herken

“Scan en herken” is een methode van administreren die gebruik maakt van Universal Business Language (UBL). Het doel van scan en herken is om de verwerkingssnelheid van administraties te verhogen. Verkoopfacturen worden elektronisch gegenereerd en automatisch opgenomen in het verkoopboek in de administratie en elektronisch (in de cloud) opgeslagen. Aanbieders van scan en herken software voorzien hun klanten van apps om direct bonnetjes in te kunnen scannen. Deze manier van werken zorgt er ook voor dat gebruikers geen bonnetjes fysiek meer hoeven te bewaren tot dat ze hun administratie inleveren. Immers, een missend bonnetje leidt tot het niet inboeken van een betaling en daardoor het mislopen van teruggave van de btw (Bottemanne, 2014).

Behalve de verwerkingssnelheid is de eerder genoemde elektronische opslag (in de cloud) een bijkomend voordeel. Doordat automatisch facturen worden opgeslagen ontstaat er een digitaal archief. Dit archief is nodig aangezien de Belastingdienst ondernemers verplicht de administratie tot zeven jaar terug op te bewaren (de Belastingdienst, 2016). Deze manier van archiveren zorgt er ook voor dat de ruimte die nodig is om administraties te bewaren geminimaliseerd wordt en bovendien zijn de risico’s van het bewaren verminderd. Waterschade en brandschade zijn geen risico’s die van toepassing zijn. Daarentegen zijn de risico’s die elektronisch archiveren met zich meebrengen, zoals storingen en cyberaanvallen, steeds makkelijker te ontwijken door de juiste firewalls te installeren, back-ups te maken en in verschillende plekken in de cloud op te slaan (Bottemanne, 2014).

Scan en herken is dus een recente ontwikkeling die werkdruk van boekhouders zou moeten doen verminderen doordat veelal automatisch facturen en bonnetjes ingeboekt kunnen worden. Deze ontwikkeling zorgt er ook voor dat er minder uren voor een klant nodig zijn om de administratie te verwerken en daardoor minder uren worden door gedeclareerd. Minder uren betekent automatisch minder kosten voor de klant, wat al snel een maatstaf is. Scan en herken is een relatief nieuwe ontwikkeling, die vooral bij de oudere groep ondernemers nog onbekend is. Scan en herken bereikt met name de mobile first generatie, de generatie die gewend is altijd een mobiele telefoon op zak te hebben. Daarnaast is scan en herken een manier van werken die goed beveiligd moet worden. Informatie die opgenomen wordt in scan en herken programma’s kan privacy gevoelig zijn (Pors, 2012).

## 2.5 De Belastingdienst

De Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst (EBV) is van kracht gegaan per 1 november 2015. Deze wet houdt in dat de Belastingdienst het communiceren met belastingplichtigen niet meer via de ouderwetse blauwe envelop doet maar elektronisch. De digitalisering van het berichtenverkeer houdt in dat ook de correspondentie omtrent aangiften via de intermediair (belastingadviseur of boekhouder) namens de belastingplichtige naar de Belastingdienst digitaal moet. Middels een SBA (Servicebericht Aanslag) wordt de belastingplichtige op de hoogte gesteld van de gegeven machtiging aan zijn intermediair (de Belastingdienst, 2016).

Deze machtiging zorgt ervoor dat de intermediair een elektronisch postvak krijgt van de Belastingdienst voor de cliënten die een machtiging hebben afgegeven. Op deze manier kunnen berichten van de Belastingdienst rechtstreeks naar de intermediair in plaats van via de belastingplichtige (de Belastingdienst, 2016).

## 2.6 Fync

In 2015 kwam de Rabobank met een zogeheten Innovation Board. 1 april 2016 is de tweede Moonshot-campagne vanuit dit Innovation Board geëindigd. Deze campagne vindt intern plaats bij de Rabobank, op zoek naar innovatieve ideeën van de medewerkers. Een van deze ideeën was Fync. Fync is een programma voor ZZP’ers die hun betaalrekening combineert met hun boekhouding, en dat in één app. In 2016 moet het mogelijk zijn voor Rabobank klanten om dit programma te gebruiken (Rabobank, 2016).

In Bijlage 5 geven Claire Oosterholt en Marnix Koedijk aan dat Fync niet de intentie heeft om een boekhouder overbodig te maken. Zij zijn ervan overtuigd dat boekhouden nog steeds afhankelijk is van de mening van experts. Belastingwetten interpreteren kan voor elke ZZP’er anders uitvallen. Aan de andere kant is het wel zo dat er veel boekingen automatisch kunnen. Boekingen van bijvoorbeeld brandstofbonnen moeten automatisch kunnen. Fync probeert samen te werken met administratiekantoren die meer omzet willen halen uit de adviespraktijk in plaats van administratieve werkzaamheden. Fync werkt met Referentie Grootboek Schema (RGS). Dit schema heeft als doel om administraties op een standaard manier aan te leveren zodat de administraties niet vertaald hoeven te worden wanneer ze bijvoorbeeld bij de Belastingdienst komen.

Vanuit de overheid zijn steeds meer signalen die digitalisering stimuleren. De overheid verplicht steeds meer om digitaal te communiceren/stukken aan te leveren. Deze trend zal zijn weerslag hebben op de verwerking van financiële administraties en zal daardoor digitalisering en automatisering van deze administraties aantrekkelijker maken. De doelgroep van Fync zijn vooral de jongere ZZP’ers, de mobile first stroming, met de overtuiging dat een mobiele app of website beter werkt dan een desktop. Om ook andere doelgroepen te bereiken, voorziet Fync zijn klanten vooralsnog wel van een desktop versie. Voor ondernemers is de koppeling tussen bankrekening en boekhoudprogramma uniek. Binnen twee dagen kan een ondernemer zien hoe een bepaalde uitgave is ingeboekt. Hierdoor zit deze uitgave nog vers in het geheugen van een ondernemer en zal hij zijn administratie beter begrijpen en gerichter vragen stellen aan zijn accountant. Wanneer een ondernemer per maand of kwartaal de administratie ter verwerking aan een administratiekantoor levert gaat er een hele tijd voorbij voordat de geboekte periode inzichtelijk is. Op die manier kunnen vragen vergeten worden of niet meer gesteld. Dit kan bijvoorbeeld gaan om kosten die worden gemaakt of deze wel of niet zakelijk meegenomen mogen worden.

Fync werkt met een scan en herken app. Op het moment dat een klant een bij een tankstation brandstof afrekent krijgt hij vanuit deze app een notificatie dat de bon ingescand moet worden. De klant opent de app en maakt een foto van de bon, deze wordt automatisch verwerkt en geboekt in de administratie. Het is voor ondernemers wel zaak om zelf goed hun administratie te blijven bewaren. Aan de fiscale bewaarplicht die ondernemers voorschrijft om zeven jaar de administratie te bewaren, moet namelijk voldaan worden. Volgens Claire Oosterholt, Bijlage 5, blijft dit om menselijk gedrag draaien dat Fync probeert te beïnvloeden. Als iemand echt niet wil dan lukt het ook niet. Fync werkt wel met de insteek dat klanten juist wel willen en het nut zien van “even onderweg” een foto maken van een bonnetje en niet meer thuis achter de pc hoeven te kruipen na een dag werken. Door dit snelle inboeken heeft de klant ook een reëel inzicht in zijn rekening. Dit inzicht bestaat uit een overzicht van de kostenposten en een weergave van de te betalen omzetbelasting voor de betreffende periode. In een telefoon gesprek met ZZP’er Giovanni Vermont van G. Vermont Onderhoudsbedrijf geeft hij te kennen dat hij het lastig vindt om geld apart te zetten om omzetbelasting af te dragen. Hij heeft geen duidelijk inzicht in zijn te betalen omzetbelasting. Fync zou een welkome oplossing zijn, hoewel hij momenteel klant is bij de ING. Hij gaf wel aan momenteel, door de drukte op zijn werk, geen tijd te hebben om naar een overstap te kijken, aangezien Fync alleen voor Rabobank beschikbaar is,. De Rabobank is op het moment de enige bank die bezig is met een dergelijk project in de testfase. Er zou sprake zijn van een samenwerking tussen Moneybird en KNAB, maar hoe deze eruit komt te zien is nog niet bekend.

Eén aspect van de administratie dat niet geautomatiseerd kan worden is volgens Claire Oosterholt het kasboek. De huidige insteek is om klanten zonder kasboek te laten werken. Momenteel worden boekingen die contant worden voldaan geboekt tegen privé, om zo alsnog aan de ondernemer uit te kunnen betalen wat zij contant voldaan hebben.

## 2.7 PSD2

Momenteel werkt Fync alleen voor Rabobank omdat banken betaalgegevens van hun klanten niet met elkaar mogen uitwisselen. Vanaf 2018 zijn de banken verplicht om gebruik te maken van Application Programming Interface (API). API’s zijn toegangspoorten waarmee het ene programma gegevens kan overdragen aan een ander programma zonder dat er gegevens verloren gaan. Met andere woorden, de betaalgegevens van een klant van bank X moeten inzichtelijk en leesbaar worden voor bank Y. Payment Services Directive 2 (PSD2) moet klanten in staat stellen om banken te verplichten betaalgegevens met elkaar uit te wisselen. Deze EU-richtlijn is goedgekeurd door de Europese Raad en zal ook in de Nederlandse wet opgenomen worden. Hierdoor is het mogelijk om Fync niet alleen voor klanten van Rabobank toegankelijk te maken maar ook voor klanten van andere banken (Hamerlinck, 2015).

## 2.8 Samenvatting

De Wet van Moore geeft aan dat de mogelijkheden met computers in een enorme groei zit. De snelheid waarmee gewerkt kan worden neemt dermate toe dat administratief werk op computers sneller is. De Belastingdienst bevestigt deze mogelijkheden met computers doordat zij proberen alle communicatie met belastingplichtigen te digitaliseren. Scan en herken is een nieuwe technologie die gebruik maakt van UBL facturen. Door middel van een foto van een bon herkent het programma de betaling en kan hem automatisch inboeken. De werkdruk van boekhouders neemt af indien gebruikt wordt gemaakt van scan en herken door het aantal standaard boekingen dat hiermee gedaan kan worden. De cijfers van de bonnetjes kunnen geautomatiseerd worden maar de letters niet. Hierdoor verschuift het omzetaandeel van administratieve werkzaamheden naar een groter omzetaandeel van de adviespraktijk. Misschien wel de meest recente ontwikkeling op het gebied van de verwerking van de financiële administratie is Fync. Een programma ontwikkeld vanuit Rabobank die de bankrekening en de boekhouding van ZZP’ers met elkaar koppelt. Betalingen via de bank worden door middel van een foto van een bonnetje verantwoord in de boekhouding. Vanaf 2018 treedt PSD2 in werking en zijn alle banken verplicht om betaalgegevens aan derden te verstrekken als de klant dat wil. Hierdoor zal het voor ZZP’ers van andere banken mogelijk zijn gebruik te maken van Fync.

# Welke randvoorwaarden stelt Cannoo & Partners B.V. aan een boekhoudprogramma?

Om tot een keuze te komen van een boekhoudpakket moeten duidelijk de eisen in kaart worden gebracht van Cannoo. De eisen zijn direct afhankelijk van dhr. S, van der Pluijm (directeur). Verder hebben de assistent-accountants ook directe inspraak in het beslissingsproces omdat zij dagelijks met deze software aan het werk moeten. Vanuit dit oogpunt zal ik dan ook de randvoorwaarden in kaart brengen door als eerste een interview te houden met dhr. van der Pluijm om vervolgens met assistent accountants een groepsgesprek te voeren. De functie van dit hoofdstuk is om de eisen die Cannoo & Partners stelt aan een boekhoudprogramma in beeld te brengen. Voor de keuze van een ander pakket is dit de leidraad. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een samenvatting.

## 3.1 Randvoorwaarden directie

In het groepsgesprek, Bijlage 1, met Joost van Duren (Senior Accountmanager, CASH), dhr. S. van der Pluijm en twee assistent accountants zijn vanuit de directie randvoorwaarden gesteld. Dit groepsgesprek bestond uit een demo van bedrijfssoftware leverancier CASH. Voor aanvang van de demo kwam dhr. S. van der Pluijm de punten benoemen waaraan de software zou moeten voldoen.

Als eerste werd gesteld dat CASH goedkoper moest zijn dan Exact Online. Momenteel betaalt Cannoo & Partners € 5.106,00 per jaar aan Exact Online. Volgens de dhr. S. van der Pluijm moet dit voor een lagere prijs kunnen. De cliënten die namelijk zelf inboeken zijn niet inbegrepen bij het eerder genoemde bedrag. Zij moeten zelf ook nog abonnementskosten betalen aan Exact Online. De kosten die cliënten maken aan Exact Online bedragen € 7.680,00 per jaar. Een exact bedrag wat het limiet voor een boekhoudpakket is kon dhr. S. van der Pluijm niet noemen. Dat zou hij aan de hand van het onderzoek willen bepalen. Uit het mailarchief van Cannoo & Partners bleek wel dat er meerdere malen met Exact Online gecommuniceerd is over eventuele korting of gunstigere prijsafspraken. Dit heeft alleen geleid tot een tiental administraties waarvoor geen abonnementskosten hoeven te worden betaald. Dit scheelt € 360,00 per jaar.

Ten tweede werd aangegeven dat het programma zowel online als offline moet kunnen werken. Het huidige pakket, Exact Online, werkt alleen online. De verbindingssnelheid van online werken is altijd lager dan offline werken waardoor er sprake is van tijdverlies. Wanneer er veel mensen tegelijk op het netwerk zitten, kan het internet vertragen. Omdat het boekhoudprogramma online is en elke opdracht moet laden neemt het meer tijd in beslag dan offline werken, waarbij het programma in een keer geladen is. Om dit standpunt kracht bij te zetten geeft Annemieke van der Pluijm in Bijlage 3 aan dat zij soms wel eens een boekingsregel, blind, getypt heeft en dan tot de conclusie komt dat Exact Online nog bezig is met het laden van een nieuwe boekingsregel. Dan moet het typen weer opnieuw gebeuren en is er dus vertraging van het werk. Daarnaast gaat met online werken een risico gepaard; ingeval van een internetstoring ontstaan er improductieve uren ontstaan. Helaas komt dit regelmatig voor, wat leidt tot omzetverlies aangezien deze branche werkt op basis van ‘uurtje factuurtje’ Deze verloren uren gaan niet alleen ten koste van de omzet: in de maanden januari, april, juli en oktober is er net een kwartaal afgesloten. Dat houdt in dat alle cliënten die maandelijks en per kwartaal aangifte omzetbelasting doen, vóór het einde van die maand hun aangifte ingediend en betaald moeten hebben. Sterker nog, de betaling moet vóór het einde van de maand ontvangen zijn op het rekeningnummer van de Belastingdienst. Indien de cliënt met ING werkt, kan het overboeken op de laatste dag van de maand of zelfs in het weekend. Gebruikers van andere banken zullen eerder moeten overmaken voor een tijdige betaling. Niet iedereen heeft direct de eerste dag van die maand zijn administratie in orde. De meeste administraties worden halverwege de aangiftemaand ingeleverd of zelfs tegen het einde van die maand. Er moet dan hard gewerkt worden om alles voor het einde van de maand ingeboekt en de aangifte de deur uit te hebben. Improductiviteit kan in die dagen geen optie zijn. Improductiviteit heeft als gevolg dat er administraties niet op tijd ingeboekt kunnen zijn waardoor de aangifte te laat de deur uit gaat. Een betaling aan de Belastingdienst die te laat binnenkomt heeft direct een boete als gevolg.

## 3.2 Aanvullende voorwaarden assistent accountants

De randvoorwaarden die eerder genoemd zijn door de directie zijn de leidraad om een raamwerk van voorwaarden te formuleren. Aan de hand van de interviews met Annemieke- en Dingeman van der Pluijm in Bijlage 2 en 3 kan een set aan voorwaarden opgesteld worden die van toepassing zijn voor de keuze van een nieuw boekhoudprogramma.

Annemieke van der Pluijm geeft aan dat wanneer het programma zowel online als offline kan werken er goed aan de beveiliging gedacht moet worden. Momenteel worden naast de fysieke administratie alle back-ups op twee verschillende plaatsen bewaard. Het online downloaden van rekeningafschriften van cliënten moet met gegarandeerde veiligheid gebeuren. Naast de garantie op privacy die verleend moet worden zijn er ook cliënten die gevoelige bankgegevens hebben. Wanneer deze in verkeerde handen vallen kan dit leiden tot reputatieschade van de cliënt en Cannoo & Partners.

Het inlezen van UBL facturen en downloaden van rekeningafschriften is de toekomst, zegt Annemieke van der Pluijm. Veel andere accountants werken al op deze manier en kunnen voor snellere verwerking van de administratie zorgen. Cannoo & Partners kan hierin niet achterblijven. Voor de allerkleinste administraties maakt dit automatisch inlezen niet zoveel uit, vult Dingeman van der Pluijm aan. Deze administraties zijn zo klein dat het handmatig invoeren waarschijnlijk sneller is.

Dingeman van der Pluijm merkte op dat het pakket snel te implementeren moet zijn. De gegevens die momenteel in Exact Online zijn ingeboekt, moeten over te zetten zijn naar een ander pakket. De pakketten hebben meestal niet dezelfde lay-out en verschillen van het aantal kolommen op een boekingsregel. Hierdoor kunnen administraties niet één op één overgenomen worden naar een nieuw pakket. Het is verstandig hiermee rekening te houden omdat deze informatie nog wel nodig is voor bijvoorbeeld het opstellen van jaarrekeningen. Een ander onderdeel van snelle implementatie is terug te vinden bij de snelheid waarmee de werknemers zich het programma eigen kunnen maken. Het eigen maken van de software is ook een onderdeel van de implementatie van het programma en moet soepel verlopen.

De lay-out van het programma moet volgens beiden volledig maar eenvoudig zijn. De cliënt verwacht geen uitgebreide en complexe output uit het pakket. Zij willen graag overzichtelijke en duidelijke output waar zij direct wat mee kunnen. Wanneer tijdens het boeken een factuur ontbreekt wordt deze geboekt op grootboekrekening 2998, de vragenrekening. Deze vragenrekening wordt nu uitgedraaid en verzonden naar de cliënt om gegevens op te vragen. De lay-out van zo een bestand moet eenvoudig maar duidelijk zijn. Zo weet de cliënt wat er van hem wordt verwacht en krijgt Cannoo & Partners een betere respons.

Een optie openhouden om op de site van Cannoo & Partners een inlogportaal te creëren voor cliënten zou mogelijk in de toekomst goed van pas komen. Het is niet zozeer een voorwaarde maar meer een wens. Wanneer de voorgaande voorwaarden zorgen voor een gelijke stand tussen twee boekhoudpakketten zou dit een doorslaggevend aspect kunnen zijn volgens Dingeman van der Pluijm.

## 3.3 Samenvatting

Vanuit de directie zijn er twee randvoorwaarden gegeven voor het nieuwe pakket. Het pakket dat gekozen gaat worden moet voor Cannoo & Partners goedkoper zijn dan de huidige € 5.106,00 abonnementskosten per jaar aan Exact Online. Daarnaast moet het pakket zowel online als offline kunnen werken. Het offline werken moet voor snellere gegevensverwerking zorgen en improductiviteit bij internetstoringen tegengaan.

Vanuit Annemieke- en Dingeman van der Pluijm zijn aanvullende voorwaarden gekomen. De offline beveiliging is al goed op orde. Online beveiliging van het nieuwe pakket moet heel secuur gebeuren. Reputatieschade bij lekkende informatie kunnen voor Cannoo & Partners en/of cliënten desastreus zijn. Het inlezen van UBL facturen en downloaden van rekeningafschriften is de toekomst en moeten zeker mogelijk zijn. De concurrentie werkt er al mee en Cannoo & Partners kan niet achter blijven. Verder moet het pakket snel te implementeren zijn en moet de data van Exact Online convertable zijn met het nieuwe programma. Tot slot is de lay-out van de output van het programma van belang. Eenvoudige en duidelijke inhoud zorgt voor heldere communicatie tussen cliënt en Cannoo & Partners.

#  Op welke wijze worden momenteel de financiële administraties van cliënten verwerkt?

De huidige manier van het verwerken van financiële administraties heb ik met name kunnen beschrijven door het zelf te doen. Door zelf ervaring op te doen aan de hand van meerdere malen het verwerkingsproces te doorlopen kan ik een procesweergave maken. Ik heb in een korte tijd mijzelf wegwijs gemaakt in het voeren van administraties zoals dat bij Cannoo & Partners gebeurt. Door eigen ervaring in combinatie met aanwijzingen van collega’s is het een realistische procesbeschrijving geworden. Na de procesbeschrijving heb ik de kosten van Exact Online voor Cannoo & Partners en voor de cliënten uiteengezet. Deze kostenanalyse is niet de wijze waarop financiële administraties worden verwerkt maar is wel van belang voor een juiste weergave van de huidige situatie met Exact Online. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

## 4.1 Verwerking financiële administratie

Deze paragraaf omvat een procesbeschrijving zoals ik deze zelf heb ervaren, aangevuld met ervaringen van collega’s en research op het internet.

Stap 1.

Een ondernemer doet btw aangifte per maand, kwartaal of per jaar. Afhankelijk hiervan levert de cliënt zijn administratie aan. Cannoo & Partners heeft 128 cliënten die hun administratie ter verwerking aan het kantoor verstrekken. Deze administratie wordt doorgaans hardcopy in door Cannoo verstrekte mappen aangeleverd aan kantoor. Sommige cliënten kiezen ervoor om de administratie op te sturen per post of zelfs te mailen. Deze administraties worden op chronologische volgorde geordend in de ‘ingekomen stukken kast’. Vervolgens noteert de ontvanger voor ontvangst en controleert hij of er in het archief nog stukken liggen die terug mogen naar de cliënt.

Stap 2.

Alle cliënten zijn verdeeld onder de assistent accountants. Zij pakken in principe hun eigen cliënten op. Deze cliënten worden behandeld in volgorde van datum van binnenkomst. Het kan zo zijn dat cliënten die vroeg hebben aangeleverd toch als laatst worden gedaan, dit heeft veelal te maken met betalingsachterstanden.

Op het moment van het behandelen van een administratie wordt uit de dossierkast het algemeen dossier gepakt. In dit dossier zijn de eerder gemaakte aantekeningen over de betreffende cliënt en zijn administratie opgenomen.

Vervolgens wordt in het huidige boekhoudprogramma, Exact Online, de administratie ingeboekt. Exact Online is een softwareproducent voor boekhouding, HRM, CRM en ERP en is opgericht in 1984 (Company.info).

Exact Online is een pakket aangeboden door Exact dat ,zoals de naam al doet vermoeden, volledig online werkt. Cannoo moet dus voor het verwerken van administraties altijd online kunnen zijn.

Het inboeken begint altijd met het inboeken van het inkoop- en verkoopboek. Het inboeken van verkoopfacturen moet, zoals de belastingdienst dat voorschrijft, gelijk zijn aan het factuurnummer, dat een uniek volgnummer moet zijn (de Belastingdienst, 2015).

Na het inkoop- en verkoopboek wordt de bank ingeboekt. Dit wordt volledig met de hand gedaan aan de hand van rekeningafschriften en bijgevoegde facturen of bonnetjes. De ervaring leert dat sommige cliënten dit heel consequent en volledig inleveren, terwijl er ook cliënten zijn die een ‘schoenendoos’ inleveren. Vanzelfsprekend vragen cliënten die een geordende administratie aanleveren relatief minder manuren om verwerkt te worden dan de cliënten die een schoenendoos aanleveren en daardoor zelf relatief minder kosten maken aan administratieverwerking. Volgens Annemieke van der Pluijm (Assistent accountant) heeft dit met name te maken met gemakzucht. Het zal niet snel te maken hebben dat cliënten het niet kunnen maar meer met niet willen. Deze cliënten worden overigens altijd geïnformeerd op welke manier zij hun administratie zodanig kunnen aanleveren dat het voor Cannoo & Partners minder verwerkingstijd kost en daardoor minder declaratie-uren voor de cliënt meebrengt. Sommige cliënten pakken dit erg snel op, sommigen hebben er wat meer moeite mee. Daarnaast zijn er ook cliënten die liever extra geld uitgeven en de administratie voor zich te laten doen dan dat ze er zelf aan moeten werken.

Tot slot dient de kas ingeboekt te worden. De kas is optioneel. Niet elke cliënt heeft daadwerkelijk een kas. Ook zijn er cliënten die privé aanschaffingen voor de zaak doen of andere betalingen privé verrichten voor de zaak. Deze betalingen worden dan als kasuitgaven beschouwd en alsnog ingeboekt in de kas. Een fysieke kassa hoeft dus niet altijd aanwezig te zijn als er met een kasboek wordt gewerkt.

Stap 3.

Aan de hand van de ingeboekte administratie zijn er altijd wel facturen, bonnetjes of (kilometer)registraties die missen. Deze missende bescheiden worden alsnog opgevraagd bij de cliënt door middel van een uit Exact Online gegenereerd overzicht.

Indien er sprake is van overlopende passiva of activa moeten hiervan ook kopieën worden gemaakt. Deze kopieën worden gearchiveerd in de dossierkast in het balansdossier. Deze stukken zijn namelijk nodig wanneer de jaarrekening opgemaakt moet worden voor het betreffende boekjaar. Voor het opmaken van de jaarrekening zijn ook kopieën nodig van de betaalde belastingen. Niet alle belastingen zijn zakelijk of mogen zakelijk meegenomen worden. Betaalde omzetbelasting is een belasting die zakelijk is. Inkomstenbelasting is daarentegen deels of helemaal privé. Ook hiervan worden dus handmatig kopieën gemaakt en gearchiveerd.

Stap 4.

Na het doorlopen van de vorige stappen mag de aangifte loonheffingen gedaan worden. Deze aangifte zal alleen gedaan worden wanneer er daadwerkelijk sprake is van uitkering van loon. Cannoo heeft 51 cliënten waarvan de loonheffingen elke maand gedaan moeten worden, dus bij minder dan de helft van de cliënten.

Bij de aangifte loonheffingen is het van belang dat er goed wordt gecontroleerd of er geen contracten verlopen. Indien een contract van de werknemers verlopen is dan kan er natuurlijk geen uitbetaling plaatsvinden. Als dit het geval is dan zal er een nieuw contract opgemaakt worden en verzonden aan de cliënt.

Voor de aangifte zal voor de werknemers met onregelmatige werktijden de urenregistratie doorgevoerd moeten worden om zo de betaallijst van de lonen klaar te zetten en de lasten voor de werkgever te berekenen. Dit alles gebeurt in het programma Loon Salarissoftware. Na het invoeren van de uren berekent het programma verder automatisch de nettolonen, de sociale lasten voor de werkgever, loonheffing, loonheffingskorting en vakantiegelden. Tot slot kunnen de bedragen via een koppeling met Exact Online doorgeboekt worden zodat deze in de administratie terecht komen. De aangifte loonheffingen dient zowel elektronisch als in het loondossier opgeslagen te worden.

Stap 5.

Als de voorgaande stappen zijn doorlopen kan de balans en de winst- en verliesrekening van de betreffende periode worden uitgedraaid. Deze zijn benodigd voor het opstellen van de aangifte omzetbelasting. Aan de hand van de cijfers van de voorgaande maand of kwartaal, bij uitzondering van de eerste aangifte van het jaar, kan vergeleken worden met de eerdere cijfers wat de omzet is van de betreffende periode.

Het vergelijken van de omzet met voorgaande periode wordt onder zelfde voorwaarden gedaan met de voorheffing. De voorheffing is een bedrag aan betaalde btw door de cliënt dat afgetrokken mag worden van het te betalen btw bedrag dat de cliënt heeft ontvangen van zijn klanten over het bruto verkoop bedrag (de Belastingdienst, 2016).

De af te dragen btw minus de berekende voorheffing is het bedrag dat de belastingplichtige zal moeten betalen of zal ontvangen. Deze berekening vindt handmatig plaats en wordt onder de uitdraai van de balans en de winst- en verliesrekening geschreven.

Vervolgens wordt in het Elsevier BTW Programma nogmaals de berekening gedaan. De omzet dient gesplitst te worden in de verschillende onderstaande categorieën.

Figuur 1: BTW aangifte invoerscherm Elsevier BTW Programma



Om een beeld te schetsen hoe het invoeren van de btw aangifte in Elsevier BTW Programma gaat is figuur 1 ingevoegd.

Stap 6.

Vervolgens kan er een uitdraai worden gemaakt van de conceptaangifte uit het btw programma. Deze conceptaangifte dient zowel elektronisch als in het algemeen dossier opgeslagen te worden opgeslagen. De conceptaangifte gaat voor akkoord naar de cliënt.

Stap 7.

Op het moment dat er akkoord is ontvangen van de cliënt, kan de aangifte definitief verzonden worden naar de Belastingdienst. Indien een cliënt moet betalen dan zal dit bedrag voor het einde van de eerste maand na de aangifteperiode ontvangen moeten zijn door de Belastingdienst.

## 4.2 Kosten Exact Online voor Cannoo & Partners

Cannoo & Partners maakt gebruik van het softwarepakket Exact Online. Alle bedragen die genoemd worden in dit hoofdstuk zijn exclusief btw. Ondernemingen kunnen namelijk de betaalde btw terugvragen, waardoor de btw buiten beschouwing gelaten kan worden. Het pakket bestaat uit de volgende onderdelen:

**Accountancy Geavanceerd**

Dit is een maandelijks abonnement dat een upgrade is van het Accountancy Basis pakket. Dit pakket is nodig om in eerste instantie een administratie te kunnen verwerken. In figuur 1 en 2 zijn de functies van de twee pakketten naast elkaar gezet voor een overzichtelijke weergave van de verschillen.

Figuur 2: Functies Accountancy Basis Figuur 3: Functies Accountancy Geavanceerd



De functies van de geavanceerde versie die doorslaggevend zijn voor de upgrade zijn ‘administraties archiveren’, ‘werken met vreemde valuta’ en ‘scan & herken’. ‘Administraties archiveren’ is een belangrijk aspect. Cliënten die mee willen kijken in de administratie kunnen zo verder in de tijd terug kijken. Daarnaast is het voor de assistent accountants makkelijk om in voorgaande periodes terug te kijken hoe bepaalde uitgaven geboekt zijn. ‘Werken met vreemde valuta’ is een optie die nodig is wanneer cliënten inkopen in het buitenland doen en betalen met andere valuta dan de Euro. Dit is een terugkomend item bij bijvoorbeeld horecagelegenheden. De optie ‘scan & herken’ is een functie die momenteel niet of nauwelijks wordt gebruikt. Omdat Cannoo & Partners toch cliënten de optie wil bieden om op deze manier (in de toekomst) te werken, is dit ook een essentiële functie. Dit pakket kost € 59,00 per maand.

**Exact Online Kantoor Gebruiker**

Dit onderdeel van het abonnement zorgt ervoor dat Cannoo & Partners een account extra heeft. Een extra account is nodig zodat alle assistent accountants tegelijk gebruik kunnen maken van dit account. Het standaard account dat bijgeleverd is bij het Accountancy Geavanceerd is in beheer van de directie. Op deze manier kunnen zij assistent accountants van bepaalde autorisaties ontheffen. De administratie van Cannoo & Partners zelf is bijvoorbeeld niet inzichtelijk en het verwijderen of aanmaken van administraties kan alleen door de directie worden gedaan. De kosten voor het extra account bedragen € 12,50 per maand.

**Exact Online Financiële administratie**

Exact Online Financiële administratie is een onderdeel dat voor elke gevoerde administratie afgesloten moet worden. Voor Cannoo & Partners betekent dit dat zij 128 keer dit abonnement moeten afsluiten. Vanuit Exact is een korting gegeven van 10 administraties. Dit komt dus neer op 118 administraties die voorzien moeten worden van Exact Online Financiële administratie. Dit onderdeel geeft het recht om 1 administratie te voeren binnen het Accountancy Geavanceerd pakket. De kosten voor dit onderdeel bedragen € 3,00 per administratie maal 118 administraties is € 354,00 per maand.

In de tabel 1 staat een overzicht van de totale kosten voor Cannoo & Partners. De tabel geeft een visualisatie van de voorgaande alinea. De totale kosten voor Cannoo & Partners zijn per maand en per jaar weergegeven.

Tabel 1: Overzicht kosten Exact Online voor Cannoo & Partners



## 4.3 Kosten Exact Online voor cliënten

Naast de 128 administraties die gevoerd door Cannoo & Partners ingevoerd worden in Exact Online zijn er ook 16 cliënten die zelf hun administratie invoeren en Cannoo & Partners als controlerende partij te werk laten gaan. De cliënten die dit zelf inboeken moeten zelf een abonnement afsluiten met Exact Online. Afhankelijk van de mogelijkheden die zij willen kiezen zij een pakket van Exact Online. Net als Cannoo & Partners maakt de cliënt de keuze tussen Basis en Geavanceerd. De kosten voor Basis zijn € 29,00 per maand en de kosten voor Geavanceerd zijn € 59,00 per maand. Van de 16 cliënten die zelf administraties inboeken hebben er 10 gekozen voor pakket Basis en 6 voor pakket Geavanceerd. Dit maakt voor de cliënten een totaal jaarlijks bedrag van € 7.728,00. Een visualisatie van de kosten voor cliënten van Exact Online is in tabel 2 weergegeven. De kosten voor de cliënten zijn zowel per maand als per jaar gegeven.

Tabel 2: Overzicht kosten Exact Online voor cliënten



Voor Cannoo & Partners zijn de kosten voor de cliënt van weinig belang. Indien overgegaan wordt op een ander boekhoudprogramma, zouden de cliënten die zelf inboeken kunnen overwegen om bij Exact Online te blijven. Voorwaarde is wel dat Cannoo & Partners autorisatie heeft om in die administraties te kunnen kijken om de controle uit te voeren.

Anderzijds, als de overstap goedkoper is voor de cliënt dan zal de cliënt overstappen zeker overwegen en tevreden zijn met een goedkoper alternatief. De kosten voor cliënten zullen dus nooit invloed hebben op het resultaat van Cannoo & Partners. Waar dus wel naar gekeken moet worden zijn de kosten die Cannoo & Partners zelf maakt aan Exact Online. Deze kosten beïnvloeden wél het resultaat. In tabel 3 zijn de totale kosten weergegeven. Dit is een samenvoeging van tabel 1 en 2. Op deze manier zijn de totale jaarlijkse kosten voor Cannoo & Partners aan Exact Online inzichtelijk.

Tabel 3: Overzicht totale kosten Exact Online



De totale kosten aan Exact Online per jaar van de cliënten en Cannoo & Partners bedraagt € 12.834,00.

## 4.4 Conclusies

De huidige manier van het verwerken van financiële administraties is een arbeidsintensief proces. Het sorteren van bonnetjes en invoegen bij het juiste afschrift, documenteren en archiveren van de administraties moet met de hand gedaan worden. Dit kost behoorlijk wat tijd, zeker in het geval wanneer er een ‘schoenendoos’ binnenkomt. Het intensief bezig zijn met administraties leidt ertoe dat de assistent accountants hun cliënt en administratie goed leren kennen. Wanneer een cliënt vragen heeft over de administratie dan kan de assistent accountant vrijwel direct antwoord geven omdat hij er intensief mee bezig is geweest en weet waar hij moet zoeken. Anderzijds kan het ook zo zijn dat als er meer geautomatiseerd te werk wordt gegaan, de assistent accountants meer tijd overhouden om vragen te beantwoorden en in een administratie te duiken op zoek naar een antwoord. Ik denk zelf dat een cliënt een beter gevoel krijgt wanneer hij direct antwoord krijgt en als er met iemand met verstand van zaken gesproken kan worden. Het persoonlijk contact met cliënten is iets dat zeker als prettig ervaren wordt.

De fysieke administraties nemen veel ruimte in beslag. Wanneer er voor elk jaar per cliënt gemiddeld vier dozen nodig zijn loopt het aantal dozen per jaar al tegen de vijfhonderd. Deze dozen moeten allemaal goed geordend en veilig bewaard worden. Een gedigitaliseerde administratie zou een hoop werk kunnen bespraren. De administraties bij elkaar opbergen brengt ook risico’s met zich mee wanneer er bijvoorbeeld een lekkage of brand ontstaat. Anderzijds, de documentatie van belangrijke papieren zoals brieven van de Belastingdienst, deurwaarders en banken zijn daarentegen wel overzichtelijk te administreren. In een dossierkast kunnen deze belangrijke bescheiden netjes worden opgeborgen en eenvoudig worden opgezocht.

Voor Cannoo & Partners is Exact Online een prijzig programma. De totale kosten voor een dergelijk pakket moeten lager kunnen. Omdat er een variabel deel in de prijs zit dat afhankelijk is van het aantal administraties dat men wil voeren, zal dit maandelijkse bedrag alleen maar toenemen als Cannoo & Partners besluit meer cliënten te werven.

## 4.5 Samenvatting

In het verwerkingsproces van de financiële administratie ontvangt Cannoo & Partners allereerst de administratie van de cliënt. Vervolgens worden de verschillende dagboeken ingeboekt. Belangrijke papieren van bijvoorbeeld de Belastingdienst worden gekopieerd en (elektronisch) opgeslagen, de missende bescheiden van de administratie opgevraagd bij de cliënt. Tijdens het wachten op de missende bescheiden kan de aangifte loonheffingen, indien van toepassing, alvast klaargezet worden in Loon Salarissoftware. Wanneer deze klaar staat en de missende bescheiden verwerkt kan de aangifte omzetbelasting berekend worden, met de hand en in Elsevier BTW Programma. Vervolgens worden de aangiften in concept verzonden naar de cliënt voor akkoord. Wanneer het akkoord is ontvangen kunnen de aangiftes definitief naar de Belastingdienst.

De kosten voor Exact Online bedragen voor Cannoo & Partners per jaar totaal € 5.106,00. Voor cliënten die zelf hun administratie inboeken is dit € 7.728,00 per jaar. In totaal komt dit neer op € 12.834,00 per jaar (exclusief btw).

# Wat is de gewenste situatie voor het verwerken van financiële administraties?

In dit hoofdstuk wordt de gewenste situatie beschreven voor het verwerken van de financiële administraties. De gewenste situatie kan bereikt worden door veranderingen op een aantal aspecten. Het eerste aspect is het kostenaspect, gevolgd door het functionele aspect en tot slot het efficiencyaspect. Elk van deze aspecten wordt behandeld in een aparte paragraaf met als functie een overzichtelijke weergave van de gewenste situatie voor het verwerken van de financiële administraties. De gewenste situatie is nodig om een boekhoudprogramma aan deze situatie te meten. Het hoofdstuk zal eindigen met een beknopte samenvatting.

## 5.1 Kostenaspect

In het vorige hoofdstuk is weergegeven dat de totale kosten per jaar aan Exact Online € 12.834,00 zijn. Hiervan komt € 5.106,00 ten laste van Cannoo & Partners en € 7.728,00 voor de cliënten. De overstap naar een andere softwareleverancier moet ervoor zorgen dat de lasten voor Cannoo & Partners dalen. Gewenst is dat daarbij de kosten voor cliënten die zelf administraties inboeken niet toenemen. Aan de andere kant, de cliënt die zelf inboekt kan er dan alsnog voor kiezen om bij Exact Online te blijven. Cannoo & Partners blijft dan in staat om mee te kijken met de cliënt en de controle- werkzaamheden te verrichten, volgens Annemieke van der Pluijm in een interview (zie Bijlage 3).

Over de grootte van de gewenste kostendaling durven zowel Annemieke en Dingeman geen uitspraak te doen in Bijlage 2 en 3. Zij geven beiden aan zich hier niet erg in verdiept te hebben. Dit komt mede doordat zij er geen tijd voor hebben. In Bijlage 6 is een volledige weergave gegeven van de kostenanalyse van Exact Online. Hieruit valt te concluderen dat de kosten aan Exact Online opgebouwd zijn uit een constant en een variabel deel. Het variabele deel is afhankelijk van hoeveel administraties Cannoo & Partners voert. Per administratie die Cannoo & Partners extra wil voeren kost dat € 3,00 per maand. Wanneer Cannoo & Partners openstaat voor uitbreiding en een snellere verwerking van de financiële administratie heeft dit als gevolg dat er meer ruimte is voor extra cliënten. Extra cliënten zal zorgen voor een toename van de eerder genoemde variabele kosten.

Voor het kostenaspect zal de gewenste situatie, eenvoudig gezegd, lagere kosten omvatten. Noodzaak voor deze gewenste situatie is om met de softwareleverancier vaste prijsafspraken te maken zodat de kosten voor het product bekend zijn. Deze totale kosten moeten voor Cannoo & Partners lager zijn dan € 5.000,00 per jaar.

## 5.2 Functionele aspect

In Bijlage 2 gaat Dingeman van der Pluijm in op het functionele aspect. Exact Online bevat veel mogelijkheden waar geen gebruik van wordt gemaakt. Gezien de relatieve eenvoud van administraties van kleine ondernemers wordt er weinig gebruik gemaakt van dashboards en analyses die Exact Online aanbiedt. Anderzijds voorziet de functionaliteit van Exact Online in alle behoeftes van Cannoo & Partners. Voor het nieuwe pakket is dus dezelfde functionaliteit gewenst, de analyses en dashboards zijn geen vereiste.

De functies van Exact Online waarop gedoeld wordt zijn de simpele besturing met het toetsenbord en de eenvoudige koppelingen tussen het verkoop- en inkoopboek met het bankboek. Door middel van de tab-toets kan er heel eenvoudig tussen kolommen gesprongen worden zoals in figuur 4 is weergegeven.

Figuur 4: Boekingsregel in bankboek Exact Online



Deze bovenstaande kolommen worden ingevuld, maar daar hoeft geen muis aan te pas te komen. Dit scheelt tijd en werkt eenvoudig. Indien bij grootboekrekening debiteuren wordt gekozen dan komt onder het kopje relatie een lijst met openstaande debiteuren en kan snel de juiste debiteur met factuur geboekt worden.

Dingeman van der Pluijm geeft in Bijlage 2 ook aan dat het werken zonder muis de snelheid van het inboeken bevordert. De mens is visueel ingesteld en vindt het daardoor prettig om met een muis de computer te vertellen wat te doen. Het telkens switchen van toetsenbord naar muis en weer terug zorgt voor concentratieverlies bij de computergebruiker . Concentratieverlies heeft weer als gevolg dat de kans op het maken van fouten toeneemt en de werksnelheid omlaag gaat (John van Hooft, 2014). Fouten terugzoeken in de administratie kost erg veel tijd. Als er na het inboeken van een lang bankafschrift een verschil zit in het eindsaldo dan kost het veel tijd om deze fout op te zoeken. Het omschakelen van toetsenbord naar muis kost daarbij ook nog eens tijd. Deze combinatie maakt dat het een pre is als het programma zonder muis bestuurd kan worden.

De lay-out van printjes is ook een onderdeel waar volgens Dingeman van der Pluijm, in het interview in Bijlage 2, op gelet moet worden. Om missende bescheiden op te vragen bij cliënten moeten er duidelijke overzichten uit het programma komen. Op deze manier begrijpen cliënten sneller wat Cannoo & Partners van ze vraagt.

Voor de gewenste situatie van het functionele aspect is belangrijk dat het navigeren en inboeken met het toetsenbord wordt gehandhaafd. Daarnaast is de lay-out ook van belang om een zo soepel mogelijke communicatie met de cliënt te handhaven.

## 5.3 Efficiencyaspect

Het efficiencyaspect is een aspect dat veel raakvlakken heeft met automatisering en digitalisering. In hoofdstuk 1 onder de kop onderzoeksvragen werd de term efficiënt al behandeld. Efficiency houdt het optimaliseren van de invoersnelheid van financiële administraties in en daarbij het verbeteren van de kwaliteit van rapportages. In bijlage 3 geeft Annemieke van der Pluijm in een interview aan dat het handmatig invoeren van administraties langzamer is dan het downloaden van rekeningafschriften. Anderzijds levert het handmatig invoeren kennis van de cliënt op. Deze kennis is benodigd om advies te kunnen geven of wanneer een cliënt belt met een vraag direct te begrijpen waar het over gaat.

Een onderdeel van dit aspect - maar ook een onderdeel van het functionele aspect - is de vereiste dat het programma offline moet kunnen werken. Dit is een onderdeel dat valt onder de functionaliteit van een programma maar meer bijdraagt aan de efficiency daarvan en daarom onder deze kop is opgenomen. In het groepsgesprek met CASH en Cannoo & Partners in bijlage 1 geeft de directie aan dat online werken kwetsbaar en vertragend is. Online werken maakt de werkomgeving afhankelijk van internet. Internetstoringen kunnen ervoor zorgen dat de productie oftewel de invoer stil komt te liggen. Omdat dit meerdere malen is voorgekomen, is een offline werkoptie gewenst. In het interview in Bijlage 3 geeft Annemieke van der Pluijm aan dat online werken ook langzamer is dan offline werken. Ten tijde van veel internet gebruikers tegelijk neemt de snelheid van Exact Online af. Hierdoor heeft het programma langer nodig om een nieuwe boeking te openen waardoor de productiviteit afneemt. Offline werken zorgt voor één stabiele snelheid van het programma die altijd sneller is dan online werken.

Bij offline werken wordt er in de informatica gesproken over een offline-algoritme. Als voorbeeld kan een automatische stofzuiger dienen. Een offline-algoritme houdt in dat de stofzuiger al weet hoe de kamer er uit ziet en op zoek gaat naar de beste route. De tegenhanger, een online-algoritme, houdt in dat de stofzuiger nog niks weet over de ruimte dus probeert om muren en inventaris heen te zuigen (van den Bos & Sonke, 2011). Hetzelfde geldt voor een boekhoudprogramma. Een boekhoudprogramma dat offline werkt weet al hoe het programma eruit ziet en wat het kan, het hoeft alleen zo snel mogelijk de gewenste taak uit te voeren. Een boekhoudprogramma dat online werkt moet daarentegen ook nog het programma zelf laden voordat de taak uitgevoerd kan worden. Het laden van het programma kost tijd en dit is het zwaktepunt waar in de vorige alinea over gesproken werd.

Jeroen Nijssen ICT’er en directeur van Nijssen Computers geeft in een telefonisch interview een toelichting op de verschillen van online en offline werken. Volgens hem is het niet mogelijk om de snelheden met elkaar te vergelijken. Dit komt doordat online werken van heel veel factoren afhankelijk is, zoveel dat het voor iedere situatie uniek is. Bepalende factoren zijn de internetsnelheid van de internetleverancier, de drukte op het web, de drukte op het netwerk waarop gewerkt wordt en de snelheid van de computer. Deze factoren spelen weer niet mee bij offline werken, en maken dat offline sneller werken is dan online. Het is te vergelijken met een computerspel. Wanneer een computerspel geïnstalleerd is op een computer dan kan dit spel offline vlekkeloos werken. Op het moment dat de speler online gaat spelen, is hij afhankelijk van zijn internetverbinding en die van andere spelers.

Naast dit offline werken is het ook belangrijk dat het programma online kan werken. Dingeman van der Pluijm geeft in Bijlage 2 aan dat het prettig zou zijn als er een inlogportaal op de site van Cannoo & Partners beschikbaar zou zijn voor cliënten. Dit is een stap verder dan de mogelijkheid om via de webversie van het nieuwe programma de cliënt in te laten loggen om zijn administratie te bekijken. Om dit te realiseren moet het programma ook online up-to-date zijn.

Om het efficiencyaspect te laten bijdragen aan de gewenste situatie zal de software offline moeten werken. Dit moet ervoor zorgen dat Cannoo & Partners niet afhankelijk is van een internetverbinding. Daarnaast zorgt dit voor een toename van de verwerkingssnelheid van de administraties.

## 5.4 Samenvatting

De gewenste situatie kan opgesplitst worden in drie aspecten: kosten, functionaliteit en efficiency. Het kostenaspect houdt rekening met, zoals de naam al doet vermoeden, de kosten voor Cannoo & Partners. De kosten van de gewenste situatie, een losstaand boekhoudpakket dat offline en online kan werken, moeten lager liggen dan € 5.000,00 per jaar. Het functionele aspect is een vergelijking van de nieuwe situatie met Exact Online. Een nieuw boekhoudpakket hoeft geen uitvoerige analyses en dashboards te kunnen visualiseren maar moet eenvoudig en simpel zijn. De bediening van het pakket moet vooral onafhankelijk van de muis geschieden. Switchen van muis naar toetsenbord kost tijd en concentratie. Het efficiencyaspect beslaat grotendeels de digitalisering en automatisering van de financiële administratie. In de gewenste situatie moet het programma offline kunnen werken om zo improductieve uren tijdens internetstoring tegen te gaan. Daarnaast werkt offline werken sneller dan online. Online werken zorgt ervoor dat het programma steeds een nieuwe taak laden terwijl met offline werken dit allemaal geladen is wanneer een programma wordt opgestart.

1. Wat zijn de gevolgen voor de cliënten van de gewenste situatie?

De gevolgen voor cliënten van de gewenste situatie kunnen met dezelfde indeling als het voorgaande hoofdstuk weergegeven worden. In eerste instantie zal het kostenaspect besproken worden, gevolgd door het functionele aspect met tot slot het efficiencyaspect. Aangezien de gewenste situatie ook in deze volgorde is weergegeven zal dat in dit hoofdstuk voor de cliënten ook gebeuren. De functie van dit hoofdstuk is om de beschreven gewenste situatie in hoofdstuk 5 te nuanceren. De positieve kanten van de gewenste situatie maar ook de negatieve kanten worden hierdoor in kaart gebracht. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een samenvatting.

## 6.1 Kostenaspect

Het idee achter de overstap naar een ander boekhoudpakket en daarmee een nieuwe gewenste situatie heeft als doel een kostendaling voor Cannoo & Partners. Hier zouden cliënten zelf eigenlijk niet veel van merken. Toch is er een cliëntengroep die zelf inboekt en daardoor zelf abonnementskosten heeft aan een boekhoudprogramma. De cliënten die zelf inboeken krijgen een keuze voorgelegd. In Bijlage 3 geeft Annemieke van der Pluijm aan dat het geen noodzaak is dat cliënten mee moeten naar het nieuwe pakket. Cannoo & Partners werkt al jaren met Exact Online. De kennis van het programma is er. Als cliënten willen blijven bij Exact Online kan de controlerende functie van Cannoo & Partners alsnog worden uitgeoefend aangezien er op de licentie van de cliënt meegekeken kan worden. Het bedrag dat cliënten die zelf inboeken betalen aan Exact Online staat los van de beslissing van Cannoo & Partners. Exact Online heeft aangekondigd (Exact, 2015) dat de prijzen voor pakketten met € 2,00 zullen stijgen. De cliënt zal dus vanaf 1 januari 2016 € 2,00 per maand extra betalen, een prijsstijging van ongeveer 5%.

Anderzijds kunnen cliënten ervoor kiezen om mee te gaan naar het nieuwe programma. De kosten voor de cliënt bij deze keuze zijn afhankelijk van het pakket. Cannoo & Partners streeft ernaar om de kosten op hetzelfde niveau te houden of lager dan Exact Online. Indien dit niet lukt en de cliënt wil niet meer betalen, dan heeft de cliënt altijd nog de keuze om bij Exact Online te blijven.

Voor de cliënten die hun administratie door Cannoo & Partners laten inboeken zal de overstap te merken zijn in de facturen die zij ontvangen van Cannoo & Partners. Het inboeken zal op den duur sneller gaan en meer geautomatiseerd waardoor er minder uren gedeclareerd hoeven te worden voor het verwerken van de administratie.

## 6.2 Functionele aspect

De cliëntengroep van Cannoo & Partners die zelf hun administratie inboeken en bereid zijn om mee te gaan naar een nieuw boekhoudpakket zullen de meeste verschillen merken. Zij zullen bekend moeten raken met een heel nieuw pakket en dat gaat tijd kosten. Omdat de gewenste situatie een eenvoudiger pakket bevat zal de cliënt er makkelijker mee kunnen werken. Zonder al te veel overbodige geavanceerde opties binnen de pakketten voor analyses en dashboards zal het programma voor de ondernemers zelf makkelijke te begrijpen zijn.

Wanneer het pakket zowel online als offline gebruikt kan worden zorgt het ervoor dat de cliënt er altijd bij kan wanneer hij wil. Op het moment dat de cliënt niet in de buurt is van een computer kan er gebruik gemaakt worden van een app en wanneer er geen internet is kan het programma alsnog werken. Behalve dat de administratie altijd bereikbaar is zal de snelheid van het inboeken toenemen door offline te werken en de toetsenbord besturing.

Volgens Dingeman van der Pluijm in Bijlage 2 zullen de cliënten die de administratie door Cannoo & Partners laten verwerken weinig merken van de overstap op het gebied van de functionaliteit van het programma. Wanneer zij hun eigen administratie in willen zien ziet dit er natuurlijk anders uit dan Exact Online maar het principe blijft hetzelfde. De lay-out van de bestanden die cliënten ontvangen bijvoorbeeld bij het opvragen van de missende bescheiden, in stap 4 van het verwerkingsproces, zal er anders uit komen te zien dan de cliënt gewend is.

## 6.3 Efficiencyaspect

De gewenste situatie op het efficiencyaspect voor cliënten die zelf inboeken heeft als gevolg dat de cliënten die meegaan naar een nieuw programma het nieuwe programma moeten leren kennen. Zoals de meesten nu gewend zijn aan Exact Online zullen zij nu moeten wennen aan een nieuw pakket en dit gaat veel tijd kosten. Het nieuwe programma zal in de gewenste situatie offline kunnen werken en scan & herken faciliteren. Deze functies komen voor de inboeksnelheid van cliënten ten goede.

Voor cliënten die hun administratie laten verzorgen door Cannoo & Partners zal een verschil zijn in de declaraties die zij ontvangen van Cannoo & Partners. Omdat het nieuwe programma geïmplementeerd moet worden en de werknemers van Cannoo & Partners moeten leren werken met het programma zal in de begin periode weinig verandering te merken zijn in de declaraties aan cliënten. Eventueel veel hoger uitvallende declaraties kunnen door middel van kortingen terug gebracht worden. Het kan niet zo zijn dat Cannoo & Partners meer uren voor de verwerking van een administratie gaat rekenen vanwege een overstap naar een ander pakket en omdat de werknemers daaraan moeten wennen. Daarom kan er korting gegeven worden op de gedeclareerde uren om ongebruikelijk hoge facturen te vermijden. Op het moment dat de medewerkers van Cannoo & Partners ingewerkt zijn op het programma zal er een verschil merkbaar zijn in de declaraties. In Bijlage 3 geeft Annemieke van der Pluijm aan dat er tijd extra vrij zal komen bij automatisering en digitalisering van de financiële administratie. Deze tijd kan goed gebruikt worden voor het doen van aangifte inkomstenbelastingen. Er zullen dus minder uren voor administratie werkzaamheden gedeclareerd worden aan cliënten.

## 6.4 Samenvatting

Zoals in hoofdstuk 5 besproken is de gewenste situatie voor cliënten ook op te splitsen in drie aspecten: kosten, functionaliteit en efficiency. Het kostenaspect van de gewenste situatie zal voor cliënten weinig van invloed zijn. Exact Online heeft recent een prijsstijging van 5% doorgevoerd voor de cliënten die zelf inboeken. De cliënt kan kiezen om mee te gaan naar het nieuwe pakket of te blijven bij Exact Online. In het geval dat de cliënt blijft zal hij daardoor gewoon dezelfde prijs blijven betalen. Indien de cliënt overstapt dan zal prijs van het nieuwe pakket betaald moeten worden. Cannoo & Partners streeft ernaar om lager in de abonnementskosten voor cliënten te gaan zitten dan met Exact Online het geval is maar dat is geen randvoorwaarde. De cliënten die hun administratie ter verwerking aan Cannoo & Partners verstrekken zullen na implementatie en enige inwerktijd lagere facturen van Cannoo & Partners ontvangen door minder benodigde tijd.

# Welk boekhoudprogramma sluit het best aan bij de randvoorwaarden van Cannoo & Partners B.V.?

In dit hoofdstuk zullen AFAS Software en CASH naast de randvoorwaarden van Cannoo & Partners gelegd worden. Deze analyse van de kosten, functionaliteit en efficiency zullen leiden tot een aanbeveling voor een softwarepakket.

Eén randvoorwaarde die ervoor doet zorgen dat er al een hoop boekhoudprogramma’s afvallen is dat het programma offline moet kunnen werken. Cannoo & Partners beschikt over een eigen interne database en daarbij een externe database voor back-ups. De grootste leveranciers zoals Reeleeze Business, DK Standaard, Twinfield en Acumulus vallen hierdoor af (Boekhoudsoftware-vergelijken).

## 7.1 AFAS Software

AFAS Software is in de top 100 de nummer vier van financieel krachtigste ict-bedrijven in Nederland (Hulsman, 2015). Deze leverancier van complete ERP systemen maakt al jaren een constante groei door dankzij klanten die complete systemen willen. In het groepsgesprek met CASH en Cannoo & Partners in Bijlage 1 werd genoemd dat er alleen gezocht wordt naar een boekhoudpakket. Vervanging voor de software van de huidige aangifte omzetbelasting, inkomstenbelasting, vennootschapsbelasting en loonheffingen zijn nog niet aan de orde. Dit besluit is vanuit de directie gekomen omdat de huidige aangifte programma’s erg goed werken. De vraag luidt duidelijk: een nieuw boekhoudpakket.

Om wat meer over AFAS Software te weten te komen besloot ik te bellen met AFAS Software. Vanuit AFAS Software kwam ik in contact met Rick Ariese, Commercieel medewerker Accountancy. In dit telefoongesprek, in Bijlage 4, geeft Rick Ariese aan dat het alleen mogelijk is om een volledig pakket te nemen. AFAS Software is niet modulair opgebouwd en daardoor is het niet mogelijk om het boekhoudpakket los aan te schaffen. Een prijsindicatie voor Cannoo & Partners kwam neer op ongeveer € 550,00 per maand exclusief de kosten die cliënten die zelf in boeken moeten betalen à € 40,00. Deze kosten omvatten alleen het abonnement en niet de extra kosten die nodig zijn voor cursussen, implementatie en onderhoud van het pakket.

In de tabel 4 zijn de kosten voor AFAS Software overzichtelijk weergegeven ten opzichte van de kosten van Exact Online. Om een duidelijke afzetting van de kosten tegenover elkaar te krijgen zijn de kosten van Exact Online zoals in tabel 3 onder de prijsindicatie van Rick Ariese geplaatst. Helemaal onderaan zijn aftreksommetjes weergeven om de verschillen in de pakketten te laten zien.

Tabel 4: Kosten AFAS Software vs Exact Online



De prijsindicatie die telefonisch is gegeven door Rick Ariese blijkt niet voordeliger voor Cannoo & Partners. De € 48,00 die de 16 cliënten gezamenlijk per jaar minder betalen valt volledig weg tegen de € 1.494,00 die Cannoo & Partners extra moet betalen per jaar. De hoge prijs van AFAS Software is te verklaren doordat het een compleet pakket is inclusief de fiscale pakketten. Wanneer Cannoo & Partners met AFAS Software om de tafel zou zitten zou er eventueel een korting verkregen kunnen worden, desondanks zal het pakket duurder blijven dan Exact Online. Aangezien Cannoo & Partners geen overstap wenst van de fiscale pakketten en AFAS Software niet modulair verkrijgbaar is, kan geconcludeerd worden dat AFAS Software niet geschikt is. Pas als de prijs significant lager is dan Exact Online komt dit pakket wellicht in aanmerking.

## 7.2 CASH Bedrijfssoftware

CASH Software is sinds 1984 actief op het gebied van financiële programmatuur. CASH is een relatief klein bedrijf met ruim dertig werknemers vergeleken met de ruim tweehonderd werknemers van AFAS Software. De softwareleverancier is gevestigd in Den Haag (Company.info).

Namens CASH Software kwam dhr. van Duren bij Cannoo & Partners langs om een demo te geven van het programma en toelichting over de mogelijkheden. Dhr. van Duren kon in zijn demo in Bijlage 1 ingaan op de eerder door de directie geformuleerde randvoorwaarden. Allereerst wist hij te vertellen dat CASH modulair verkrijgbaar is. Dat houdt in dat het programma verschillende systemen los van elkaar kan leveren zoals een loonprogramma, boekhoudprogramma en aangifteprogramma. Waar Cannoo & Partners is op zoek naar een boekhoudprogramma en daar boekhoudprogramma en geen vervanging voor de andere programma’s zoals dat bij AFAS Software zou moeten.

CASH Software is een programma dat zowel online als offline kan werken. De mogelijkheid om te kunnen combineren is ideaal. Ten tijde van een internetstoring is het mogelijk offline te werken en komt het inboeken niet stil te staan. Het online werken met het programma kan van pas komen wanneer Cannoo & Partners bij een cliënt op bezoek gaat en de administratie wil inzien op locatie. Daarnaast zorgt online werken voor een back-up van de boekhouding in de cloud. Het programma maakt zes keer per dag een back-up. Deze back-ups dienen om de gegevens extern op te slaan maar ook om grove fouten terug te zetten.

Dingeman van der Pluijm vroeg tijdens de demo in hoeverre het mogelijk is om in te boeken zonder dat de muis daarbij nodig is. Als antwoord daarop volgde een demonstratie van hoe er te werk gegaan kon worden zonder de muis te gebruiken. Betrekkelijk eenvoudig kon een rekeningafschrift ingeboekt worden zonder hulp van een muis. Het navigeren binnen de boekingen werd gedaan met behulp van de tab toets. Verdere functionaliteiten die CASH kan bieden zijn het lezen van UBL facturen en het downloaden van rekeningafschriften.

CASH biedt ook de mogelijkheid tot een inlogportaal voor cliënten op de site van Cannoo & Partners. Voor Cannoo & Partners is het prettig om de optie tot zoiets open te houden. Om het direct toe te passen is volgens Dingeman van der Pluijm niet aan de orde.

Tijdens de demo kon dhr. van Duren geen gerichte prijsindicatie geven. Deze indicatie is in de vorm van een offerte naar Cannoo & Partners gestuurd op 12 februari 2016. In deze offerte biedt CASH Software twee manieren om het softwarepakket te financieren. De eerste manier is om het pakket te huren van CASH, de andere manier is om het aan te schaffen.

**Huren softwarepakket CASH**

Tabel 5 omvat een weergave van de kosten van het huren van het boekhoudpakket. De informatie uit de tabel is overgenomen vanuit de offerte verkregen van CASH. Van deze offerte konden alleen de cijfers opgenomen worden in dit onderzoek en niet de hele offerte zelf. Deze offerte is dan dus niet te vinden in een bijlage.

Tabel 5: Overzicht huurkosten CASH



De totale kosten per jaar voor Cannoo & Partners zijn € 1.908,00 per jaar. De focus ligt op kostenbesparing voor Cannoo & Partners en niet bij de cliënt. Daarom is gekozen om onderaan de kosten voor de eerste vijf jaar op te tellen.

**Aanschaf softwarepakket CASH**

Tabel 6 omvat een weergave van de kosten van het aanschaffen van het boekhoudpakket. De initiële aanschaf van het pakket is € 4.380,00. Vanaf dan bestaan de vaste lasten voor Cannoo & Partners uit onderhoudskosten en webservices. De onderhoudskosten omvatten onder andere updates en serviceverlening bij installatie en storingen. Deze onderhoudskosten zijn contractueel verplicht om af te nemen in het abonnement. Het tweede deel waar de vaste lasten uit bestaan zijn de webservices. Dit onderdeel zorgt ervoor dat het programma zowel online als offline te gebruiken is en dat het buiten kantoor bereikbaar is via bijvoorbeeld een app. Daarnaast is webservices ook het onderdeel dat nodig is om UBL facturen te kunnen lezen.

Tabel 6: Overzicht aanschaf CASH



Ook bij aanschaf van het softwarepakket blijven de cliënten voor de berekening van de totale kosten buiten beeld. De aanschaf behoeft een initiële betaling van € 4.380,00 met jaarlijkse lasten van € 1.002,78. In het eerste jaar zullen de uitgaven € 5.382,78 zijn en vanaf het tweede jaar constant € 1.002,78.

**Aanschaf of huren?**

Als Cannoo & Partners de intentie heeft om dit pakket langer dan vijf jaar te gebruiken dan is het aan te raden om het pakket aan te schaffen. Die intentie lijkt mij van toepassing aangezien binnen enkele jaren weer over te stappen op een ander pakket zal ervoor zorgen dat er weer gewend moet worden aan een nieuw systeem en nieuw onderzoek gedaan moet worden wat veel tijd en geld kost. De aanschaf van het pakket kan ook nog eens op de balans opgenomen worden als activa waardoor er afgeschreven mag worden. Dit zorgt voor lagere belastbare winst voor de vennootschapsbelasting. Vanaf jaar zes zal de aanschaf elk jaar ongeveer € 900,00 besparen ten opzichte van huren.

## 7.3 AFAS vs Exact Online vs CASH

In tabel 7 zijn de kosten van AFAS Software, Exact Online en CASH Software tegen elkaar afgezet. Hierin valt te zien dat CASH huren of aanschaffen kostentechnisch het beste aspect zijn. De aanschaf behoeft wel een initiële investering van € 4.380,00. Gezien het huidige economische klimaat loont het sparen van dit bedrag niet. De huidige zakelijke rente bij de ING komt neer op 0,003% (ING, 2016)

Tabel 7: Kosten verschillende pakketten vergeleken



Wanneer een pakket 5 jaar of langer wordt aangehouden dan ziet kostentechnisch de voordeligste volgorde er zo uit :

1. Aanschaf CASH
2. Huur CASH
3. Exact Online
4. AFAS Software

Kostentechnisch is het overduidelijk dat een overstap naar CASH gunstig is. In vijf jaar tijd zou er ongeveer € 16.000,00 bespaard kunnen worden puur en alleen door over te stappen naar CASH. Doordat AFAS nog een stuk duurder is dan Exact Online, wat te verklaren is doordat zij een totaalpakket in plaats van een boekhoudpakket bieden, is AFAS geen optie. Qua functionaliteit en effectiviteit lijkt CASH zich goed te kunnen meten met Exact Online.

In figuur 5 zijn op het kostenaspect na de belangrijkste items, volgens de interviews in Bijlage 2 en 3 die bijdragen aan de functionaliteit en de effectiviteit van het te kiezen boekhoudprogramma. Deze zijn van Exact Online tegenover CASH gezet om zo een overzichtelijke weergave te krijgen.

Figuur 5: Functies en effectiviteit CASH vs Exact Online



Uit figuur 5 blijkt dat niet alleen op het kostenaspect CASH uitblinkt ten opzichte van Exact Online. Ook qua functies die het belangrijkst werden gevonden door de medewerkers van Cannoo & Partners blijkt dat CASH beter aansluit dan Exact Online. Enige nuancering is hier wel op zijn plaats. Gezien het feit dat Cannoo & Partners met name ZZP’ers en kleine BV’s in zijn cliëntenbestand heeft, is het voor Exact Online lastig om zich te onderscheiden. Exact Online biedt namelijk de mogelijkheid tot het vormen van dashboards en ouderdomsanalyses aan de hand van de gevoerde administratie. Deze complexere functies van het programma zijn overbodig voor de cliënten van Cannoo & Partners.

## 7.4 Implementatie

Voor de implementatie van CASH Software is tijd nodig. De data die op het moment zijn opgeslagen in Exact Online moeten overgezet kunnen worden naar CASH. Daarnaast moeten alle werknemers van Cannoo & Partners leren werken met CASH. Uiteraard vervallen de regels van het boekhouden en de Belastingdienst niet maar de software is een hele andere manier van werken. Alle handigheidjes van het programma komen mettertijd pas. Mijn advies is om te beginnen met implementeren in december. Wanneer dan het nieuwe jaar aanbreekt, kan het programma volledig in gebruik worden genomen en dat zorgt ervoor dat een boekhouding van één jaar niet gesplitst in twee programma’s terecht komt. In december starten zorgt ervoor dat iedereen voldoende tijd heeft om bekend te raken met het programma. Ik ben mij ervan bewust dat januari een drukke maand is, het vierde kwartaal is dan net afgesloten en alle maand- en kwartaalaangiften moeten voor februari door de cliënten ontvangen en betaald zijn. Toch ben ik ervan overtuigd dat het beste, zo niet het enige moment is om met de implementatie te beginnen.

## 7.5 Samenvatting

AFAS Software is een leverancier van complete ERP systemen en een van de grootste spelers op de Nederlandse markt. Rick Ariese van AFAS gaf te kennen dat het niet mogelijk is om modulair AFAS programma’s te gebruiken. Het is alles of niets, Cannoo & Partners is slechts op zoek naar een boekhoudprogramma en geen volledig pakket. Daarnaast is AFAS Software volgens de prijsindicatie nog duurder dan Exact Online en is daardoor geen optie.

Naar aanleiding van een demo gegeven door dhr. van Duren van CASH kon een schets gemaakt worden van de functionaliteit van CASH. Gevolgd door een offerte kon ook het prijsaspect in kaart gebracht worden. CASH is een modulair verkrijgbaar softwareprogramma dat online en offline kan werken. De prijs van het programma is afhankelijk van of de software gekocht of gehuurd wordt. Wanneer CASH langer dan vijf jaar in gebruik is, is het voordeliger om het pakket aan te schaffen dan te huren. Vanaf dan zijn de jaarlijkse kosten van aanschaf ongeveer € 900,00 lager dan in het geval van huren. Wanneer de voorwaarden die opgesteld zijn door de medewerkers van Cannoo & Partners naast de mogelijkheden worden gelegd van CASH, blijkt dat CASH goed voldoet aan die voorwaarden. Een kanttekening moet gemaakt worden dat dit een specifiek advies is voor Cannoo & Partners omdat het bij de clientèle veelal gaat om kleine bedrijven die geen analyses en dashboards nodig hebben. Exact Online faciliteert deze complexe functies wel, wat bij administraties en managementverslagen van grotere bedrijven goed van pas kunnen komen.

De implementatie van het pakket kan het beste vanaf december gestart worden zodat het in januari in een nieuw jaar werkzaam is. Dit voorkomt dat een administratie van één jaar wordt gesplitst in twee boekhoudprogramma’s.

# Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal een weergave van conclusies en aanbevelingen bevatten naar aanleiding van het voorgaande onderzoek. Deze conclusies en aanbevelingen zijn bedoelt voor Cannoo & Partners met betrekking tot de digitalisering en automatisering van de financiële administratie.

De financiële administratie ondergaat de laatste jaren een stormachtige ontwikkeling op het gebied van digitalisering en automatisering. Banken voorzien hun klanten van digitale rekeningafschriften die gedownload kunnen worden in een boekhoudprogramma. Vanaf 2018 zijn dankzij PSD2 alle banken in Nederland verplicht om betalingsinformatie te delen met derden wanneer de klant hier toestemming voor geeft. Tijdens mijn periode bij Cannoo & Partners heb ik geconstateerd dat hier weinig gebruik van wordt gemaakt. Hierdoor kunnen concurrenten die daar wel gebruik van maken sneller administraties verwerken. Vanuit deze conclusie wil ik Cannoo & Partners aanbevelen gebruik te maken van het downloaden van rekeningafschriften en eventueel gebruik te maken van UBL facturen. Bij lange afschriften van veel pagina’s is het handig om alvast alle bedragen klaar te hebben staan zodat alleen het grootboeknummer erbij gevoegd hoeft te worden. Dit scheelt tijd en tijd is kostbaar, zeker voor de cliënten. Hierdoor is er minder tijd nodig voor het verwerken van administraties en meer tijd voor het verzorgen van aangifte inkomstenbelasting of adviezen.

De randvoorwaarden die Cannoo & Partners stelt aan een nieuw boekhoudprogramma zijn een lagere prijs ten opzichte van Exact Online, de mogelijkheid om online te kunnen werken, downloaden van rekeningafschriften en een snelle besturing door middel van het toetsenbord. Ik denk dat deze randvoorwaarden noodzakelijk zijn voor de overstap naar een nieuw programma en gehandhaafd moeten worden.

In de huidige situatie heeft Cannoo & Partners veel fysieke administratie op kantoor liggen. Met de hand wordt het bankboek ingeboekt. Er zijn cliënten met rekeningafschriften van tien pagina’s, in de administraties van deze cliënten zit veel tijd in het verwerken van al deze boekingen. Daarnaast neemt deze fysieke administratie die tot zeven jaar terug bewaard moet worden veel ruimte in beslag. Deze ruimte brengt risico’s met zich mee, bijvoorbeeld brand- en/of waterschade. Ik wil vanuit dit oogpunt aanbevelen om meer digitaal op te slaan om meer back-ups te hebben van de administraties. Dit houdt in dat de cliënt gevraagd moet worden of zij digitaal administraties kunnen aanleveren. Het hoeft geen verplichting te zijn maar wel als wens gebracht worden. Het inboeken wordt gedaan in Exact Online. Dit programma is te duur voor Cannoo & Partners, dat wil zeggen, het kan goedkoper. Ik raad dan ook aan om uit te zien op een overstap van boekhoudpakket.

In de gewenste situatie zijn allereerst de kosten van het boekhoudpakket lager dan die van Exact Online. Ten tweede kan het programma offline werken wat sneller is dan online. Tot slot zal in de gewenste situatie meer informatieverkeer plaatsvinden per mail. Administraties aanleveren via de mail zorgt voor automatisch downloaden in het boekhoudprogramma waardoor er minder handwerk aan te pas komt. Toch zal het programma niet volledig offline moeten werken, online maakt het mogelijk bankafschriften te downloaden.

Deze overstap heeft voor de cliënten niet veel gevolgen. De kosten hebben betrekking op Cannoo & Partners en niet op de cliënten. Wel zijn er cliënten die zelf inboeken en de keuze krijgen om over te gaan naar het nieuwe programma of te blijven bij Exact Online. De cliënten die meegaan moeten zich ervan bewust zijn dat zij met een nieuw programma gaan werken en het zichzelf weer aan moeten leren ermee te werken. Wanneer het nieuwe programma vergeleken met Exact Online significant meer automatiseringsmogelijkheden heeft dan raadt ik de cliënten aan de overstap te maken. Wanneer zij het programma beter gaan begrijpen na verloop van tijd dan zal het ze tijd besparen door het downloaden van rekeningafschriften.

Exact Online te duur voor Cannoo & Partners. Daarom wil ik aanbevelen om over te stappen van Exact Online naar CASH. Deze overstap scheelt Cannoo & Partners ruim € 16.000,00 euro in vijf jaar tijd aan abonnementskosten. Overstappen naar CASH houdt in dat er een keuze gemaakt moet worden of het pakket zal worden aangeschaft of gehuurd. Na vijf jaar is het voor Cannoo & Partners qua kosten om het pakket aan te schaffen. Het overstappen naar een ander boekhoudpakket heeft tijd nodig en kost geld, daarom is het verstandig om nog één keer te wisselen van pakket en dan dat pakket voor de lange termijn aan te houden. Vanuit dit uitgangspunt beveel ik dan ook aan om over te gaan op aanschaf van CASH. Op de lange termijn is de financieringsvorm het gunstigst qua kosten voor Cannoo & Partners. Voor de implementatie van CASH zou het meest praktische zijn om daarmee te beginnen in december. Hierdoor komen administraties van één jaar niet in twee versschillende boekhoudprogramma’s.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Groepsgesprek met Cannoo en CASH

Deze bijlage omvat een verslag van een demo van een vertegenwoordiger van bedrijfssoftware CASH. De demo is gegeven op het kantoor van Cannoo te Leiden door Joost van Duren, Senior Accountmanager bij CASH.

Alvorens de demo daadwerkelijk startte, begon dhr. van der Pluijm met een samenvatting van zijn verwachtingen van een nieuw boekhoudpakket.

Het nieuwe programma moet snel zijn. Alle werkzaamheden binnen Cannoo & Partners dienen door middel van een urenregistratie programma direct gefactureerd te worden aan een cliënt. Er is duidelijk sprake van een ‘uurtje factuurtje’ cultuur. Een toenemende snelheid van het softwarepakket moet leiden tot een aantal voordelen. Ten eerste zullen de kosten voor cliënten dalen doordat er minder uren nodig zijn per administratie. Ten tweede zullen lagere facturen voor huidige cliënten leiden tot een positief imago en betere mond-tot-mondreclame. En tot slot, (assistent-)accountants hebben minder tijd per cliënt nodig waardoor er meer capaciteit ontstaat en er meer ruimte is voor nieuwe cliënten.

Het nieuwe programma moet minimaal dezelfde mogelijkheden hebben als Exact Online. Exact Online is een programma dat veel boekhoudkundige mogelijkheden kent, maar niet genoeg meegaat met de tijd. Er missen in dit programma teveel mogelijkheden omtrent de automatisering van de financiële administratie. Zo is het in Exact Online wel mogelijk om bankafschriften, inkoop- en verkoopfacturen van cliënten in te scannen of als PDF in te voeren, maar moet dit door middel van het slepen van bestanden door de computer. Dit is vooralsnog tijdrovend en er ontstaat op deze manier geen gestructureerd archief.

In de afgelopen jaren is het meerdere malen voorgekomen dat de internet provider of Exact Online te kampen had met storingen. De naam Exact Online zegt het al, het is een softwarepakket dat online werkt. Eén van de eisen waaraan het pakket moet gaan voldoen, is dat er offline gewerkt moet kunnen worden zodat er geen improductieve uren ontstaan tijdens storingen. Ter verduidelijking: in juli 2014, een van de drukke maanden na een kwartaal afsluiting, werd Cannoo & Partners getroffen door een storing bij de internet provider. Er kon drie uur lang geen gebruik gemaakt worden van het internet en dus ook niet van Exact Online. Dit hield in dat er drie uur lang niet gewerkt kon worden aan boekhoudingen.

Tot slot is natuurlijk het financiële aspect van belang. Wat gaat het de cliënten kosten die zelf de administraties inboeken en wat gaat het ons kosten in vergelijking met Exact Online? Momenteel betalen wij meer dan € 5.000,00 per jaar exclusief btw aan Exact Online. Daarnaast betalen de cliënten die zelf administraties inboeken ook nog eens meer dan € 7.500,00 per jaar aan Exact Online.

Na deze weergave van het eisenpakket van Cannoo kon dhr. van Duren zijn demo starten. De demo werd gepresenteerd door middel van een computer aangesloten op een projector. Vanuit de software zelf werden de mogelijkheden getoond. Een opsomming van de belangrijkste vertoonde aspecten:

* Het softwarepakket is zowel offline als online te gebruiken. Hierdoor kunnen uren die door bijvoorbeeld storingen van internetaanbieders of softwareprogramma’s vroeger improductief waren nu wel productief gebruikt worden.
* Dat het programma online kan zijn houdt in dat er altijd een back-up in de cloud is. Per dag wordt zes keer een back-up gemaakt. Daarnaast is de mogelijkheid om een back-up terug te zetten wanneer er een grove fout gemaakt is.
* CASH geeft de mogelijkheid om op de website van Cannoo & Partners een inlogportaal te creëren voor cliënten. Op deze manier komt Cannoo & Partners professioneler over en kunnen zij meekijken naar hun eigen boekhouding.
* Tijdens boekhouden geldt het motto ‘tijd is geld’. CASH is volledig te besturen met een toetsenbord en behoeft geen assistentie van een muis. Twee handen op het toetsenbord is tijdwinst.

## Bijlage 2: Interview met Dingeman van der Pluijm

Dit interview heeft plaatsgevonden op 1 mei 2016 bij Cannoo & Partners. Dingeman van der Pluijm is belastingadviseur en assistent accountant. Het is de bedoeling dat hij binnen 5 jaar de nieuwe directeur zal worden van Cannoo & Partners.

1. ***Wat merkt u van de trend die nu bezig zou zijn: automatisering van de financiële administratie?***

Het zijn met name de cliënten die steeds meer horen van automatisering, bijvoorbeeld scan en herken, en daardoor met vragen komen of dat niet sneller is. Cliënten beginnen ook steeds meer UBL te begrijpen en vragen zich af of dat allemaal niet makkelijker is. Toch moet ik zeggen dat bankafschriften inlezen echt niet altijd sneller is. Zeker in het geval van kleine boekhoudingen die wij al jaren voeren blijft met de hand invoeren sneller. Wij krijgen er dus wel veel vragen over maar het blijkt in het geval van kleine administraties, die wij veel hebben, niet efficiënt genoeg.

1. ***In hoeverre speelt innovatie/digitalisering een rol binnen Cannoo?***

Hele grote rol, wij proberen vooruitstrevend te zijn maar tegelijk niet te grote stappen te nemen. Zo hebben wij al vroeg een grote telefoon server aangeschaft voordat dit heel gebruikelijk was. Technologie binnen Cannoo & Partners B.V. moet vooral tijdbesparend zijn. Tijdbesparing is gunstiger voor de cliënt en geeft ons meer ruimte om te richten op advies. Daarnaast is er ook aandacht voor beveiliging van data. Voor sommige cliënten is het van groot belang dat er geen gegevens op straat komen te liggen. Zo zijn er cliënten die bijvoorbeeld imagoschade kunnen leiden wanneer er informatie in de media terecht komt. Daarnaast willen wij graag een inlogportaal ontwikkelen op onze site waar cliënten kunnen inloggen om zo bij hun eigen dossier te kunnen. Het idee erachter is dat cliënten dan niet meer hoeven te bellen en vragen om jaarrekeningen, winst- en verliesrekeningen en dergelijke maar zelf toegang hebben tot deze bestanden.

1. ***Welke beweegredenen zijn er om over te stappen op een nieuw boekhoudpakket?***

De belangrijkste beweegreden is dat het goedkoper moet. Exact Online ziet er grafisch goed uit maar daar hebben wij niet veel baat bij. Daarnaast, als wij bij Exact Online gebruik willen maken van UBL bestanden, facturen die direct herkend kunnen worden, betalen wij per bestand dat wij uploaden. Liever willen wij een vast bedrag per maand betalen zodat wij niet voor variabele kosten komen te staan.

1. ***Wat zijn voor u de belangrijkste randvoorwaarden bij de keuze voor een nieuw boekhoudpakket?***
* Het moet kostenbesparend werken. De vaste lasten van het boekhoudpakket moeten omlaag.
* Offline werken moet mogelijk zijn. Ten tijde van een storing van het internet zal alsnog gebruikt gemaakt moeten kunnen worden van het boekhoudpakket.

Niet directe randvoorwaarden:

* Het pakket moet snel te implementeren zijn.
* UBL bestanden moeten gelezen kunnen worden en cliënten moeten er zelf mee kunnen werken.
* De lay-out van printjes moet eenvoudig zijn en te begrijpen voor cliënten.
* Het moet een eenvoudig en compleet pakket zijn dat makkelijk in de omgang is.

De gewenste eenvoud van het pakket heeft ermee te maken dat wij vooral kleine ondernemers als klant hebben. De meeste administraties die wij voeren zijn niet complex. Hierdoor hebben wij eigenlijk vooral de basis van een boekhoudpakket nodig. Mooie grafische overzichten, kostprijsberekeningen en analyses hebben wij niet vanuit die programma’s nodig. Dit kunnen wij ook zelf aan de hand van de winst- en verliesrekening. Exact Online heeft heel veel mogelijkheden waar wij nooit gebruik van maken, bijvoorbeeld ouderdomsanalyses, financiële cockpits en een administratie monitor. Het nieuwe programma moet zeker dezelfde functies, die wij gebruiken, hebben als Exact Online. Wat betreft geavanceerde analyses en dergelijke mag het wat minder zijn, aangezien wij die niet gebruiken.

Voor de snelheid van het pakket is het prettig als het inboeken van een administratie zou kunnen gebeuren zonder het gebruik van een muis. Inboeken met een toetsenbord zonder te klikken werkt veel sneller. De snelheid is in het belang van de cliënt. Wanneer wij sneller inboeken, kost het de cliënt minder.

1. ***Wat zijn de kosten van Exact Online?***

Momenteel betalen wij voor Exact Online het volgende:

Accountancy geavanceerd per maand: € 59,00

Extra kantoor gebruikers per maand: € 12,50

Licentie 118 keer à €3,00 per maand: € 354,00

Totaal: €425,50

Totaal per jaar: €5.106,00

Daarnaast komen nog de kosten voor de cliënten die zelf hun administratie inboeken. Deze 16 cliënten bezitten verschillende pakketten met een gemiddelde maandelijkse lasten van € 40,00. Dit komt per jaar uit op een bedrag van € 7.680,00. Hierdoor zijn de totale kosten aan Exact Online per jaar ongeveer € 12.786,00. Alle bedragen zijn uiteraard zonder btw want die kunnen wij terugvragen.

Wat de overstap op een nieuw pakket aan besparing zal meebrengen is geen duidelijk antwoord op te geven. Er is vanuit Cannoo & Partners nog te weinig onderzoek gedaan naar de kosten van andere pakketten.

1. ***Welke belemmeringen verwacht u tegen te komen bij het invoeren van een nieuw boekhoudpakket?***

Het converteren van Exact Online naar het nieuwe pakket zal een tijdrovend proces zijn. Meestal bieden softwareaanbieders de gelegenheid om bestanden over te zetten naar een ander pakket maar dat levert toch altijd onvolledigheid op. De programma’s sluiten natuurlijk niet precies op elkaar aan waardoor bepaalde velden uit het invoerscherm niet worden meegenomen. Vervolgens zullen alle cliënten in het nieuwe programma opnieuw aangemaakt moeten worden en zal er een nieuw rekenschema moeten komen. Daarnaast zijn boekhoudprogramma’s vaak zelflerend en nemen ze zelf dingen op naar mate een administratie vaker wordt ingeboekt, zoals het herkennen van bepaalde kostenposten, leveranciers of afnemers. Dit zal opnieuw opgebouwd moeten worden.

Tot slot is het zo dat alle werknemers ook moeten leren omgaan met het nieuwe pakket. Dit zal tijd kosten en het verwerken van administraties zal in het begin niet zo snel gaan als dat het nu gaat met Exact Online. Deze extra benodigde tijd kunnen wij natuurlijk niet declareren aan de cliënt onder het mom van ‘wij hebben een nieuw pakket waar wij aan moeten wennen dus kost het jullie extra geld’. Om een vergelijking te trekken: het is net alsof je van Microsoft Windows overstapt naar Apple OS X.

1. ***Wat is het doel van de invoering van een nieuw boekhoudpakket?***

Het hoofddoel van de overstap zal zijn het verlagen van de kosten. Heel simpel, Exact Online is te duur voor wat wij nodig hebben.

Daarnaast is het ook zo dat het pakket uiteindelijk tijdbesparend moet gaan werken. Een offline programma werkt altijd sneller dan wanneer je via het internet moet werken. Wanneer er minder tijd per administratie nodig is zijn er minder kosten voor de cliënt en daarmee is de cliënt beter af.

1. ***Is minder declareren per cliënt niet jezelf in de vingers snijden?***

Nee, als wij hierin achterblijven en concurrenten gaan wel mee in deze ontwikkeling dan kan dit leiden tot het overstappen van cliënten naar de concurrentie. Kleine ondernemingen zullen sowieso met de hand gedaan worden en zij zullen dan ook niks merken van deze ontwikkeling. Wij willen ons ook meer gaan richten op de adviespraktijk. Wij merken nu dat wij mensen in moeten zetten om administraties te voeren terwijl zij beter ingezet kunnen worden voor fiscale adviezen. Tot slot ligt in de lijn der verwachting dat het verwerken van administraties geen enorme tijdbesparing zal opleveren. Wij gaan er eigenlijk van uit dat wij op de huidige manier al behoorlijk ver zijn in het maximaliseren van de snelheid hoewel er altijd ruimte is voor verbetering natuurlijk.

1. ***Hoe zullen cliënten kijken naar een overstap?***

Cliënten die niet zelf inboeken met een kleine administratie zullen weinig merken van de verandering behalve als wij bestanden direct uit het boekhoudpakket opsturen. Deze zal er natuurlijk anders uitzien dan de huidige bestanden. Voor de cliënten met een grotere administratie geldt hetzelfde maar is de verwachting dat na volledige implementatie de kosten licht zullen dalen. De cliënten die zelf inboeken met bijvoorbeeld hun eigen afdeling administratie en bij Exact Online willen blijven kunnen dat blijven doen. Wij blijven dan een controlerende functie behouden en kunnen zelf inloggen op hun account voor de controle. Zolang wij in de administratie van andere software kunnen kijken is het prima.

1. ***Wat merkt u van de campagne van de Belastingdienst ‘Vaarwel blauwe envelop’?***

Wat wij erg merken is dat heel veel cliënten er vragen over hebben. Op het moment dat een cliënt zijn online postvak activeert dan ontvangen wij geen fysieke post meer van de betreffende cliënt. Hierdoor zijn wij genoodzaakt over te stappen op SBA (Servicebericht Aanslag) zodat wij digitaal alsnog deze post krijgen. Wij hebben deze post nodig voor bijvoorbeeld het verzorgen van de jaarrekening en de aangifte inkomstenbelasting. In de media wordt de app van de Belastingdienst gepromoot. Ook hierover krijgen wij veel vragen. De cliënt kan nog wel eens denken dat zij teveel betalen voor de aangifte inkomstenbelasting omdat dit tegenwoordig heel makkelijk kan via de app. In de werkelijkheid is dit niet zo. Op het moment dat een aangifte inkomstenbelasting voor een cliënt wat complexer wordt door bijvoorbeeld bezit van vastgoed en effecten, is de app al niet toereikend meer. Dit is wel het geval wanneer er weinig veranderd is ten opzichte van het voorgaande jaar en er weinig andere factoren aanwezig zijn. Tot slot is het wel zo dat, als we de aangifte inkomstenbelasting via de app vergelijken met onze aangifte, onze aangifte voor de cliënt voordeliger uitvalt.

1. ***Is er een verband tussen het digitaliseren van de Belastingdienst en de keuze voor een boekhoudpakket? En zo ja welk verband?***

Nee eigenlijk niet. Wel is te zien dat de Belastingdienst het elektronisch deponeren van jaarrekeningen en dergelijke in een bepaald bestandtype wil hebben: Standard Business Reporting (SBR). Naar verwachting zullen alle softwareontwikkelaars hier opties voor aanbieden omdat zij zichzelf anders uit de markt prijzen.

## Bijlage 3: Interview met Annemieke van der Pluijm

Dit interview heeft plaatsgevonden op 3 mei 2016 bij Cannoo & Partners. Annemieke van der Pluijm is sinds 2008 assistent accountant bij Cannoo & Partners.

1. ***Wat zijn de sterke punten van de huidige manier van het verwerken van financiële administraties bij Cannoo & Partners?***

Door hele geordende manier van werken hebben wij heel complete en overzichtelijke archieven en dossiers. Wij voeren alles nog steeds handmatig in en dat zorgt ervoor dat wij heel veel van onze cliënten weten. Op het moment dat een cliënt belt, weten wij meteen waar het over gaat omdat wij met elke journaalpost bezig zijn geweest. Dit geeft ook een voorsprong op het moment dat er jaarrekeningen gemaakt moeten worden of wanneer wij fiscaal- of belastingadvies geven.

1. ***Wat zijn de zwakke punten van de huidige manier van het verwerken van financiële administraties bij Cannoo & Partners?***

Het kost toch wel meer tijd dan geautomatiseerd verwerken. De afweging die je moet maken is of snelheid ten koste moet gaan van kwaliteit. Bij Cannoo & Partners staat kwaliteit erg hoog in het vaandel. Wij werken liever iets langer voor een cliënt en dat wij zeker weten dat het goed is dan dat wij het snel af willen handelen zonder volledige zekerheid. Maar het is wel duidelijk dat de enorme hoeveelheid fysieke administraties die wij hebben liggen in opslag niet meer gewenst is als je naar de mogelijkheden kijkt van tegenwoordig. Er kan zoveel elektronisch worden opgeslagen en bewaard dat dit eigenlijk ook wel overwogen zou moeten worden bij Cannoo & Partners.

Aanvullend op de snelheid valt te zeggen dat het online werken via Exact Online soms veel tijd kost. Wanneer het internet belast is met veel gebruikers gaat de snelheid omlaag. Soms heb ik al een regel vol getypt en moet Exact Online deze regel nog laden. Dit is erg irritant en zorgt voor tijdverlies.

1. ***In hoeverre acht u een gedigitaliseerd archief mogelijk?***

Dhr. S. van der Pluijm is momenteel nog directeur. Hij heeft meerdere malen aangegeven dat hij binnen ongeveer vijf jaar het stokje wil overdragen aan Dingeman en mij. Momenteel heerst er een soort angst om de huidige manier los te laten en over te stappen op volledige digitalisering en automatisering. Daarnaast is het ook nog eens zo dat de Belastingdienst het niet toestaat om een volledig gedigitaliseerde administratie te voeren. Er moeten fysieke bewijsstukken aanwezig zijn om de administratie te onderbouwen bij een boekenonderzoek.

De beveiliging van de data in de cloud moet ook gewaarborgd kunnen worden. Een van de redenen waarom wij over willen stappen naar een ander software-pakket is omdat wij offline willen werken. Op het moment dat al het archief in de cloud is opgeslagen ben je alsnog afhankelijk van je internetverbinding. De huidige beveiliging wordt door Megabyte gedaan. Zij hebben ervoor gezorgd dat wij momenteel een server op kantoor hebben staan én een server op een andere locatie. Dit draagt bij aan de risicospreiding, mocht er bijvoorbeeld brand- of waterschade opgelopen worden.

1. ***In hoeverre kunnen en willen cliënten een gedigitaliseerde financiële administratie voeren?***

Dit zal erg verschillen per cliënt. Toevallig is een kennis van mij die ZZP’er is onlangs begonnen met een proefprogramma van de Rabobank. Dit proefprogramma, Fync, is een programma dat een administratie app en een mobiel bankieren app in één vormt. Door middel van het foto’s maken van pinbetalingen worden deze automatisch opgenomen in het programma en gekoppeld aan de betaling in het rekeningafschrift. Het idee erachter is dat zelfs de aangifte btw automatisch plaats zal vinden en het af te dragen bedrag automatisch op een aparte rekening terecht komt. Klinkt natuurlijk prachtig en enorm tijd- en kostenbesparend maar er wordt te weinig rekening gehouden met complexe facturen met aanschaffingen voor meerdere grootboekrekeningen. Daarnaast is het ook zo dat de administratie zoals eerder gezegd fysiek en origineel aanwezig moet zijn ten tijde van een boekenonderzoek. Ik denk zelf dat het foto’s maken van bonnetjes en het automatisch invoeren ervan gaat leiden tot laksheid bij ondernemers. Zij kunnen geneigd zijn om te denken dat een foto voldoende is en gooien het bonnetje weg met incomplete administraties als gevolg. Voorlopig schrijft de wet voor dat de originele stukken aanwezig moeten zijn, of dat nog lang blijft durf ik niet te zeggen.

1. ***Wat is volgens u de meest ideale situatie voor het verwerken van financiële administraties?***

Ik denk dat het automatiseren en digitaliseren van administraties de toekomst is. Je kan nou eenmaal niet achterblijven. Straks is iedereen over gegaan op UBL facturen en zijn deze door alle programma’s te lezen. Alle andere accountants kunnen dan veel sneller administraties voeren. Wij zouden graag handmatig blijven werken en zo de kwaliteit waarborgen maar dat is niet de toekomst. Het waarborgen van de kwaliteit zal in de loop der tijd ook moeten kunnen via een geautomatiseerde financiële administratie.

Een bijkomend voordeel van een overstap op een nieuw pakket zou kunnen zijn dat de kosten voor cliënten die zelf inboeken goedkoper uit zijn. Dit is geen vereiste omdat de cliënt altijd kan kiezen voor behoud van Exact Online. Wij zijn in staat om vanuit het abonnement van de cliënt mee te kijken in de administratie en zo de controle werkzaamheden uit te voeren. Het zou prettig zijn als wij de cliënt een goedkopere oplossing kunnen bieden in plaats van een duurdere. Tot slot is het wel zo dat de overstap voor Cannoo & Partners minder lasten moet opleveren. Hoe dit precies in zijn werking zal gaan kan ik geen uitspraken over doen. Ik heb geen idee hoeveel vergelijkbare pakketten moeten kosten.

1. ***Ikzelf denk dat de meest ideale situatie onder andere automatisch downloaden van rekeningafschriften bevat. Hoe denkt u daar over?***

Zoals ik hiervoor zei ben ik het daar enigszins mee eens. Het voordeel dat wij nu hebben dat als cliënten vragen hebben wij vrijwel direct een antwoord paraat hebben. Het inlezen in administraties wanneer het geautomatiseerd is zal tijd kosten en de cliënt zal langer moeten wachten op antwoord.

1. ***Wat zijn voor cliënten de gevolgen van deze gewenste situatie?***

Voor cliënten zal het sowieso de kosten laten toenemen. Het automatisch downloaden van rekeningafschriften kost geld. Voor de meeste cliënten gaat dit met de tijd wel kosten besparend werken doordat er minder uren gedeclareerd worden. De kleinste administraties zullen hier geen profijt van hebben omdat deze met de hand net zo snel worden ingeboekt. En zoals ik eerder al zei ik verwacht dat cliënten minder geordend hun fysieke administratie zullen onderhouden. Zij zullen geneigd zijn om bonnetjes minder goed te bewaren als deze al gescand zijn.

1. ***In hoeverre zou Cannoo & Partners willen en kunnen overgaan op een gedigitaliseerde/geautomatiseerde verwerking en opslag van de financiële administratie?***

Zoals eerder aangegeven zal dhr. S. van der Pluijm het stokje overdragen aan zijn zoon dhr. D. van der Pluijm. Ik denk dat dan misschien de ‘angst’ om over te stappen weggenomen is. Achter de feiten aan blijven lopen kan niet, daardoor verlies je de gehaalde concurrentiepositie. Op het moment loopt het erg goed bij Cannoo & Partners maar het is erg druk. De noodzaak is er dus niet echt om over te gaan en te tijd ook niet. Het uitzoeken van hoe dit precies te werk zal moeten gaan is een tijdrovend proces. Daarnaast zijn wij gewend aan Exact Online waar wij nu al jaren mee werken. Het opnieuw wennen aan een programma met nieuwe features kost ook erg veel tijd. Zeker om weer terug te komen op de huidige invoersnelheid.

1. ***Wat zijn de voor- en nadelen van een gedigitaliseerde/geautomatiseerde verwerking en opslag van de financiële administratie?***

De kosten voor de opslag van fysieke administraties kunnen worden teruggedrongen. De opslag brengt huurkosten met zich mee die dan wegvallen. Daar tegenover staan natuurlijk wel de kosten voor het digitaal opslaan van informatie en het beveiligen daarvan. Deze zullen alleen bij lange na niet zo hoog zijn als de huurkosten. De tijd die extra vrij komt zal niet ten laste van de omzet komen. Er komt dan bijvoorbeeld meer tijd vrij voor het doen van aangifte inkomstenbelastingen waarvoor tegen een hoger tarief wordt gedeclareerd.

1. ***In een interview met uw collega Dingeman van der Pluijm heeft hij aangegeven dat Cannoo & Partners vooruitstrevend is en innovatief. Hoe denkt u daar zelf over? Spreekt het handmatig verwerken en bewaren van administraties dat niet tegen?***

Enerzijds zijn wij zeker innovatief en vooruitstrevend. Anderzijds lopen wij soms wel achter de feiten aan. In het opzicht van scan & herken lopen wij achter. Wij maken er nauwelijks gebruik van maar dat is ook een beetje omdat er bij onze huidige cliënten weinig vraag naar is. Dit kan ook te maken hebben met de relatief oude groep cliënten die wij hebben. In de toekomst wanneer wij nieuwe cliënten, jonge ondernemers, krijgen dan zal die vraag toenemen en moeten wij toch daarmee kunnen werken. Aan de andere kant is op kantoor de technologie erg vooruitstrevend en werken wij met grote data opslagplaatsen en geavanceerde beveiligingstechnieken.

## Bijlage 4: Samenvattingen telefoongesprekken diverse softwareleveranciers

**AFAS Software**

Van AFAS Software heb ik Rick Ariese gesproken, commercieel medewerker van de afdeling Accountancy. AFAS Software levert alleen complete ERP software en zijn niet modulair verkrijgbaar. Dat wil zeggen dat bij AFAS niet het boekhoudprogramma en de aangifte programma’s separaat verkrijgbaar zijn maar dat dit in een totaalpakket is.

Dit totaalpakket omvat loonadministratie, aangifte vennootschapsbelasting, aangifte omzetbelasting, aangifte inkomstenbelasting, boekhouding en een meekijk functie voor cliënten. Kosten voor onderhoud, implementatie door AFAS medewerkers en cursussen zijn daarbij niet inbegrepen. Een korte kostenanalyse komt neer op een bedrag per maand exclusief btw van € 550,00. Daar komen nog de kosten bij voor cliënten die zelf inboeken, een bedrag van € 40,00 exclusief btw. In totaal komt dit neer op een bedrag van € 7.080,00 per jaar.

**CASH Bedrijfssoftware**

Via CASH Bedrijfssoftware werd door de telefoon aangegeven dat de kosten ongeveer per jaar €1000,00 zouden bedragen, exclusief btw. Dit zal alleen een boekhoudpakket omvatten met veel opties. Deze opties zijn te specificeren in scan en herken. De kosten die wij moeten declareren aan de cliënt zullen tussen de 29 en de 49 euro per maand per cliënt zijn. Dit geldt alleen voor de cliënten die zelf hun administratie inboeken. Daarnaast biedt CASH de mogelijkheid tot aanschaf of tot huur van het programma. Informatie daarover kon verkregen worden door middel van een consultant die langskomt.

## Bijlage 5: Interview met Rabobank

Dit interview heeft plaatsgevonden op 18 mei 2016 bij het hoofdkantoor van Rabobank in Utrecht. Het interview vond plaats met Claire Oosterholt en Marnix Koedijk van Fync, Rabobank.

1. ***Op welke manier zou ik Fync moeten zien? Is Fync een programma dat ervoor moet zorgen dat een boekhouder overbodig is? Vervangt het een compleet boekhoudprogramma?***

Het is niet de intentie om een boekhouder overbodig te laten lijken. Boekhouden is nog steeds onderhevig aan de mening van experts. Wel is het zo dat heel veel boekingen automatisch ingevoerd kunnen worden. Wij werken samen met boekhouders die wél over willen gaan van het echte boekhouden naar meer een adviespraktijk. Wij proberen eigenlijk een netwerk te creëren van administratiekantoren voor adviezen.

1. ***Hoe verwerken uw klanten hun contante betalingen?***

Over het kasboek wordt nog nagedacht. Dit heeft ermee te maken dat een kasboek niet geautomatiseerd kan worden. Wat wij eigenlijk willen is dat klanten zonder kasboek gaan werken. Momenteel worden kasboekingen tegen privé geboekt en aan de ZZP’er zelf uitgekeerd. Dit is niet hoe de Belastingdienst het wenst maar wel hoe de praktijk in zijn werking gaat.

1. ***Veel ZZP’ers werken met meerdere banken om risico’s te spreiden of om meer krediet te kunnen hebben. Hoe spelen jullie hierop in?***

Hier hebben wij tot en met 2018 last van. Vanaf 2018 gaat PSD 2 in. PSD 2 houdt in dat alle banken hun rekeningen beschikbaar moeten stellen aan derden wanneer een klant dat wil. Het komt erop neer dat banken gegevens moeten verstrekken aan andere banken wanneer zij dat willen.

1. ***De fiscale bewaarplicht volgens de Belastingdienst schrijft voor dat bij een ontvangen nota het origineel bewaart moet worden. Hoe gaan jullie daarmee om? Denkt u dat dit laksheid bij ZZP'ers teweeg zal brengen waardoor ze de fysieke administratie minder compleet zal zijn?***

Bewaren van administraties blijft sowieso lastig. Voorwaarden om deze 7 jaar goed te houden zijn er nogal wat en lang niet iedereen kan daaraan voldoen. Natuurlijk zullen de ondernemers zelf hun administratie goed moeten bewaren. Wij willen de ondernemers voorzien van het administreren van bankboekingen en het geven van advies maar zij zijn ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor hun administratie. Wij kunnen die verantwoordelijkheid niet uit handen nemen.

1. ***Waarom is Fync momenteel alleen voor ZZP'ers en nog niet voor kleine BV's en dergelijke? Zijn hier toekomst plannen voor?***

Ons uitgangspunt is de eenmanszaak. De eenmanszaak is minder complex dan andere rechtsvormen. Eerst willen wij de uitzonderingen leren en de eenmanszaak goed beheersen. Dit beheersen wordt gedaan naar mate de software en wij de uitzonderingen kennen. Daarna is het wellicht een optie om uit te breiden naar andere rechtsvormen.

1. ***Ik kan mij voorstellen dat ZZP'ers en zeker de wat oudere ZZP'ers moeite zullen hebben om de stap te maken naar werken met een app. Er heerst een soort angst om over te stappen naar iets nieuws. Hoe denkt u hier op in te spelen?***

Onze doelgroep is vooral de jongere ZZP’ers, de mobile first stroming, vanuit de overtuiging dat een mobiele app of website beter werkt dan een desktop. Naast een app waarmee wij eigenlijk voornamelijk mee willen werken hebben wij ook een webversie. Deze webversie zorgt ervoor dat oudere ondernemers of ondernemers die minder handig zijn met apps ook gebruik kunnen maken van Fync. Door het aanbieden van een webversie is het dus ook mogelijk om voor een andere doelgroep bereikbaar te zijn. Elk jaar komen er duizenden nieuwe ZZP’ers bij, wanneer zij met Fync gaan werken en niks anders gewend zijn hebben zij ook geen ‘angst’ om een overstap te maken.

1. ***Wat zijn volgens u de beweegredenen voor ZZP'ers om juist wel of niet in de toekomst gebruik te maken van Fync?***

Vanuit de overheid komen steeds meer signalen om de digitalisering te stimuleren. De overheid verplicht steeds meer om digitaal stukken aan te leveren en digitaal te communiceren. Voor de ondernemers is de koppeling met de bankrekening uniek. Zij kunnen twee dagen na betaling inzien hoe de betaling is ingeboekt. Voor de ondernemer zit deze betaling nog vers in het geheugen en kan zo zien hoe het verwerkt is. Hierdoor kan een ondernemer gerichter vragen stellen wanneer een boeking voor hem onduidelijk is. Daarnaast geeft Fync ook aan wat er voor bedrag verschuldigd of te ontvangen staat per aangifte periode van de Belastingdienst. Dit overzicht maakt de ondernemer bewuster van zijn uitgaven en wat er aan het einde van de aangifte periode te wachten staat.

1. ***Ik heb zelf in Nederland niet een bank kunnen vinden die zoiets ontwikkeld heeft. Zijn er directe concurrenten van Fync die zich nu op de markt begeven?***

Daar zijn wij eigenlijk niet heel veel mee bezig. Wij hebben wel vernomen dat er een samenwerking komt tussen Moneybird en KNAB. Hoe deze samenwerking eruit komt te zien hebben wij geen idee van.

1. ***Wat zouden de verwachte gemiddelde periodieke kosten zijn voor een ZZP'er? Zou u enige indicatie kunnen geven om dit te kunnen vergelijken met de kosten van een accountant?***

Wij denken eraan om de kosten voor het bankieren te koppelen aan de boekhouding. Op deze manier een pakket aan bieden aan de klanten. Het is ook iets waar wij niet erg mee bezig zijn, wij zitten nog vooral in de testfase. Wel denken wij aan enquêtes onder de deelnemers om te kijken wat zij het waard vinden. Daarnaast willen wij ook gaan vergelijken met leveranciers van softwarepakketten.

## Bijlage 6: Kostenanalyse Exact Online vs. CASH



# Bibliografie

**Het huidige document heeft geen bronnen.**

1. [Albertijn, M., Desseyn, J. (2008). Beroepsprofielen van bedienden, Boekhouder. Beschikbaar op: https://www.cevora.be/Portals/0/Boekhouder\_NL\_2008.pdf](https://www.cevora.be/Portals/0/Boekhouder_NL_2008.pdf)
2. American Institute of Accountants. (1953) *Accounting* *Terminology Bulletin No. 1,* *Review and Résumé*. New York, NY: New York City.
3. [Arcanus Geschiedenis van het boekhouden. [Online] Beschikbaar: http://arcanus.be/geschiedenis/geschiedenis-van-het-boekhouden/](http://arcanus.be/geschiedenis/geschiedenis-van-het-boekhouden/)
4. [Bas van de Haterd. 27-01-2014. Waarom verdwijnt de accountant? [Online] Beschikbaar: http://www.rectec.nl/2014/01/27/waarom-verdwijnt-de-accountant/](http://www.rectec.nl/2014/01/27/waarom-verdwijnt-de-accountant/)
5. [Boekhoudsoftware-vergelijken.nl. [ca. 2015]. Online boekhouden? Vind online boekhoudprogramma. [Online] Beschikbaar: https://boekhoudsoftware-vergelijken.nl/boekhouden/voordelen-online-boekhoudprogramma](https://boekhoudsoftware-vergelijken.nl/boekhouden/voordelen-online-boekhoudprogramma)
6. Bos, van den L., Sonke, W., (2011). *De slimme stofzuiger.*(Paper, TU Eindhoven). Beschikbaar op: http://www.student.tue.nl/Y/l.m.m.v.d.bos/modelB/tverslag.pdf
7. Boxwell, A. (2010). *A brief accounting history – from 1494 to the present day.* Beschikbaar op: http://www.businessaccountingbasics.co.uk/accounting-history.html
8. Company.info. (2016). CASH Software [Online] Beschikbaar: http://easy.squareis.com/https/company.info/id/271248660000?\_\_\_\_x=0393
9. [Company.info. (2016). Exact Online. [Online] Beschikbaar: http://easy.squareis.com/https/company.info/id/272344220000?\_\_\_\_x=0393](http://easy.squareis.com/https/company.info/id/272344220000?____x=0393)
10. [De Belastingdienst. (2015). Wat hoort er allemaal bij uw administratie? [Online] Beschikbaar: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/administratie/administratie\_opzetten/wat\_hoort\_er\_allemaal\_bij\_uw\_administratie](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/administratie/administratie_opzetten/wat_hoort_er_allemaal_bij_uw_administratie)
11. [De Belastingdienst. (2016). Servicebericht aanslag. [Online] Beschikbaar: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/intermediairs/aangifte\_doen/serviceberichten\_aanslag\_en\_elektronische\_kopieaanslagen/serviceberichten\_aanslag/](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/intermediairs/aangifte_doen/serviceberichten_aanslag_en_elektronische_kopieaanslagen/serviceberichten_aanslag/)
12. [De Belastingdienst. (2016). Zelfstandigenaftrek. [Online] Beschikbaar: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/winst/inkomstenbelasting/inkomstenbelasting\_voor\_ondernemers/voorwaarden\_urencriterium](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/winst/inkomstenbelasting/inkomstenbelasting_voor_ondernemers/voorwaarden_urencriterium)
13. [De Belastingdienst. 2015. Factuureisen. [Online] Beschikbaar: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie\_bijhouden/facturen\_maken/factuureisen/factuureisen](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/factuureisen)
14. [De Belastingdienst. 2015. Hoe lang moet u uw administratie bewaren? [Online] Beschikbaar: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/administratie/administratie\_opzetten/hoe\_lang\_moet\_u\_uw\_administratie\_bewaren](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/ondernemen/administratie/administratie_opzetten/hoe_lang_moet_u_uw_administratie_bewaren)
15. [De Belastingdienst. 2016. Belaste en vrijgestelde omzet. [Online] Beschikbaar: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/btw\_aftrekken/belaste\_en\_vrijgestelde\_omzet/](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/btw_aftrekken/belaste_en_vrijgestelde_omzet/)
16. [Exact. (2015). Exact Online prijslijst per 1 januari 2016. Beschikbaar op: http://www.exact.com/nl/exact-online/prijswijziging-2016](http://www.exact.com/nl/exact-online/prijswijziging-2016)
17. [Gerard Bottemanne. 01-06-2014. Scannen en herkennen: hot or not? [Online] Beschikbaar: https://www.accountant.nl/magazines/accountant-juni-2014/scannen-en-herkennen-hot-or-not/](https://www.accountant.nl/magazines/accountant-juni-2014/scannen-en-herkennen-hot-or-not/)
18. [Hamerlinck, L. [Laurens H]. (22-10-2015). Bank as a Platform: voorbij PSD2 [Blog post]. Beschikbaar op: https://www.abnamro.com/nl/newsroom/blogs/laurens-hamerlinck/2015/bank-as-a-platform-voorbij-psd2.html](https://www.abnamro.com/nl/newsroom/blogs/laurens-hamerlinck/2015/bank-as-a-platform-voorbij-psd2.html)
19. Hooft van, J. [John van H]. 15-07-2014. 3 redenen om de muis links te laten liggen [Blog post]. Beschikbaar: http://hetnieuwewerkenblog.nl/3-redenen-om-de-muis-links-te-laten-liggen/
20. [Hulsman, S. (2015). Financiële top 100 kent 38 nieuwkomers. Beschikbaar op: http://www.mbcf.nl/wp-content/uploads/2015/11/Artikel-Top-100-financieel-krachtigste-ICT-bedrijven-in-Nederland.pdf](http://www.mbcf.nl/wp-content/uploads/2015/11/Artikel-Top-100-financieel-krachtigste-ICT-bedrijven-in-Nederland.pdf)
21. [Ikgastarten (2015). Soorten belastingen [Brochure]. Beschikbaar op: https://www.ikgastarten.nl/belasting/soorten-belastingen](https://www.ikgastarten.nl/belasting/soorten-belastingen)
22. ING (2016). *Spaarrekeningen vergelijken.* Beschikbaar op: https://www.ing.nl/zakelijk/sparen/vergelijkingsoverzicht-zakelijke-spaarrekeningen/index.html
23. Luca Pacioli. (1494). Summa de Arithmetica, Geometria, Proportioni et Proportionalita. [Online] Vertaald beschikbaar: <http://jeremycripps.com/docs/Summa.pdf>
24. [Nemo. 17-04-2013. Hoeveel Moore nog? [Online] Beschikbaar: http://www.kennislink.nl/publicaties/hoeveel-moore-nog](http://www.kennislink.nl/publicaties/hoeveel-moore-nog)
25. [Pors, B. (2012). Compliance in de cloud? (Scriptie, MVP Opleidingen). Beschikbaar op: http://www.softwarepakket.nl/bibliotheek/grp3/Compliance\_in\_de\_cloud\_Bianca\_Pors\_digitaal.pdf](http://www.softwarepakket.nl/bibliotheek/grp3/Compliance_in_de_cloud_Bianca_Pors_digitaal.pdf)
26. [Rabobank. (2016). Rabobanks eigen versnellingsprogramma [Persbericht]. Beschikbaar op: https://www.rabobank.com/nl/press/search/2016/20160401-moonshot.html](https://www.rabobank.com/nl/press/search/2016/20160401-moonshot.html)