

Salarispraktijk bij Countus

Klantspecifiek werken

Wat is er zo bijzonder wanneer een accountantskantoor zich o.a. ook richt op salarisadministraties? Veel kantoren doen dit. Maar hoe richt je dit klant-specifiek in? Hoe bied je ondersteuning die verder gaat dan ervoor zorgen dat salarisstroomkjes op tijd en correct beschikbaar zijn? Bij Countus zijn zo'n 23 man hiermee bezig. Gertie de Vries, verantwoordelijke voor dit expertiseteam en Rene Kosse, salarisadministrateur, geven een kijkje in hun keuken.

Countus Groep is een van de grotere spelers in accountancyland. Meer dan 500 medewerkers en meer dan € 43 miljoen omzet. Dat maakt het kantoor tot een grote speler in met name Oost-Nederland. Een kantoor met een brede propositie. Audit, samenstelpraktijk met jaarrekeningen, fiscale aangiftes tot en met advisering rond ruimtelijke ordening & milieu, fiscaal, juridisch en HRM. Een van de diensten is salarisdienstverlening. Een open kantoorruimte waar iedereen een vaste werkplek heeft, gebaseerd op zijn of haar specialisme. 'Zo bewerkstelligen we dat een selecte groep salarisadministrateurs alles weet van een beperkt aantal branches,'

licht Gertie de Vries toe. Zo is er een brede kennis aanwezig over een grote verscheidenheid aan branches en cao's. Specialisten op het gebied van HRM en arbeidsrecht maken deel uit van het expertiseteam salarisverwerking & personeelsmanagement. Langdurige maandelijkse vergaderingen staan niet meer op de agenda. Wekelijks wordt er gezamenlijk een half uur staand overlegd: 'Dat houdt ons scherp en het grote voordeel is dat de vergaderpunten actueel zijn'. Issues kunnen gedurende de week op het whiteboard gemeld worden en deze worden binnen een week afgehandeld.

Gertie de Vries

Rene Kosse

Het traditionele beeld van salarisadministratie is: veel routine en het mag nooit fout.

Gertie de Vries: 'Dat klopt. Veel werknemers begrijpen hun loonstrook niet, maar wanneer de bedragen vreemd afwijken, zonder duidelijk aanwijsbare reden, dan heb je gelijk onrust. Het moet gewoon goed zijn.' Dat betekent dat het treintje – de workflow – rondom salarisadministratie perfect in orde moet zijn. Bij Countus Accountants + Adviseurs gaat dat via een applicatie van Unit4. De klant kan kiezen tussen offline en online dienstverlening. Bij de online dienstverlening (Countus Salaris Online) is de klant verantwoordelijk voor de invoer. Deze geeft wijzigingen ten aanzien van bijvoorbeeld gewerkte uren, overuren, e.d. aan. De medewerker van de ondernemer kan dat ook zelf doen en dat kan dan vervolgens door de ondernemer geaccordeerd worden. 'Wij checken de gegevens. En soms is dat heel basaal,' vertelt Rene Kosse. 'Of een medewerker in een maand 10 of 11 uren heeft overgewerkt kunnen we niet controleren, maar wanneer abusievelijk 111 is ingevoerd? Dan bellen we even: klopt dit? Of heeft iemand in 40 dagen 5 uur gewerkt of heeft iemand juist in 5 dagen 40 uur gewerkt?'

Het gaat niet alleen om het afvangen van dergelijke tikfoutincidenten. De controles gaan verder. Zijn de gehanteerde cao-bepalingen nog actueel? Moeten er loonsverhogingen worden doorgevoerd? Wanneer een medewerker zijn 34e verjaardag viert, is dat niet zo relevant, maar wanneer een medewerker van 17 naar 18 jaar gaat, verandert zijn minimumloon. Aandachtspunt! Zo zijn er meer dingen waarover de klant wordt geadviseerd: wanneer een medewerker een tijdelijk contract heeft, geeft de verantwoordelijk salarisadministrateur de ondernemer ruim van tevoren een seintje. Let op! Het contract met deze medewerker loopt af. Wat wil je doen? Samen sparren over het vervolg. Of laat de ondernemer weten dat het bijtellingspercentage voor een bedrijfsauto verandert wanneer de auto 5 jaar oud is. Attendeer op de regeling rond het Lage-inkomensvoordeel. Een medewerker moet daarvoor een minimumaantal uren per jaar werken. Komt een medewerker daar net niet aan toe, wijs de ondernemer hierop. 'De toe te kennen subsidie weegt vaak op tegen de extra loonkosten.' Wanneer de wijzigingen zijn gecontroleerd, kan een klant ervoor kiezen om het geheel nog een keer te bekijken en er zijn fiat aan te geven. Kleinere werkgevers laten de eindcontrole bij Countus. Vervolgens worden er klantspecifiek teruggeleverd. Dat kan variëren van loonbestanden en aangifte loonheffingen tot en met exportbestanden voor journaalposten en SEPA-bestanden, zodat er niet meer handmatig salaris-

overboekingen hoeven te worden gedaan en de volledige administratie meteen actueel is. Salarisspecificaties kunnen nog op papier worden uitgedraaid, maar worden nauwelijks meer per post verstrekt. De meeste werkgevers maken inmiddels gebruik van ESS (Employee Self Service). De werknemer kan door middel van een inlog op een beveiligde portal zijn eigen salarisspecificatie inzien. 24/7 beschikbaar en AVG proof.


Online propositie goedkoper

Gertie de Vries: 'We hanteren vaste prijzen per loonstrook met 2 tarieven: online en offline. En inderdaad, onze online tarieven zijn lager. Wanneer een klant er voor kiest om niet online te werken, dan kost dat ons extra tijd en middelen. Daar zijn we tegenover de klant heel duidelijk over.' Online leidt ook tot veel minder fouten. 'Geen gepriegel meer met overtikken uit Excellijstjes of van papier. Of tikfoutjes als 31 i.p.v. 13. De overgang had wel voeten in de aarde. 'De klant vroeg er niet om,' was een veel gehoorde opmerking. Uiteindelijk is de knoop doorgehakt en is onze online module de standaard. 90% van onze relaties werkt inmiddels naar tevredenheid met Countus Salaris online, tenzij er een andere voorkeur is aangegeven. Het blijft hoe dan ook maatwerk bij Countus, de wens van de klant staat voorop.'

Wees niet zo bang voor je klant

'We vullen soms te veel in voor de klant,' zegt Gertie de Vries: 'Zitten ze hier wel op te wachten, hebben ze tijd om het onder de knie te krijgen, onbekend maakt onbemind.' Klanten gingen uiteindelijk gewoon mee en ervaren inmiddels de voordelen. 'Maar we hebben wel ge-

'Klanten gingen gewoon mee en ervaren de voordelen.'

zorgd voor ondersteuning. Zorg ervoor dat klanten niet lang hoeven te wachten op antwoord. Zo hebben we een eigen helpdesk. En zorg ervoor dat klanten ook met inhoudelijke vragen over bijvoorbeeld ontslagrecht, arbeidsovereenkomsten, transitievergoedingen, pensioenregelingen e.d. bij je terecht kunnen. Daarmee lever je veel toegevoegde waarde en dat brengt je tevreden klanten.' 

Frans Heitling

Salarissoftware vraagt standaardisatie en maatwerk

Salarisverwerking is grotendeels een geautomatiseerd traject. Wat is hierin de rol van een softwareleverancier? In gesprek met Leo Overvoorde en Jouke Sjaardema, binnen Unit4 verantwoordelijk voor de salarissoftware. Leo houdt zich bezig met de klantkant: wat verwachten accountants en ondernemers van goede salarissoftware? Jouke Sjaardema is verantwoordelijk voor de vaktechnische inhoud van de software. Zorg ervoor dat vigerende wet- en regelgeving in de software is opgenomen.

Het komt neer op 3 lagen die in feite in de software opgenomen moeten worden:

1. regels vanuit de overheid en de Belastingdienst;
2. bedrijfstakregels, zoals in cao's en regels vanuit pensioenuitvoerders en pensioenfondsen;
3. individuele regels die ondernemers naast of in plaats van een cao willen opnemen.

Regels vanuit Den Haag

De eerste twee punten vallen direct onder de verantwoordelijkheid van in dit geval Unit4. 'Regels rond bijvoorbeeld het minimumloon zijn standaard aanwezig,' stelt Jouke Sjaardema. Wanneer het minimumjeugdloon voor 18 jarigen wijzigt en dat moet bijvoorbeeld op 1 juli ingaan, heeft dat onmiddellijk consequenties voor de salarisberekeningen. 'Heel praktisch: salaris per maand, of per vier weken? Wanneer 1 juli midden in zo'n 4-wekenperiode valt, wordt dat dus al een ingewikkelder berekening'. Tegelijkertijd dienen de salarisstroken als input voor de loonaangifte en vervolgens voor de vooraf ingevulde IB-belastingaangiftes, waar nu zo'n driekwart van de Nederlanders gebruik van maakt. 'De getallen moeten kloppen!'

Bedrijfstakregels

De softwaremaker moet evengoed op de hoogte zijn van komende cao-wijzigingen of regels rond pensioenpremieafdrachten en vastlegging daarvan. Dit laatste is

van belang voor de vaststelling van de pensioenrechten die een werknemer opbouwt.

Polderen

Salarissoftwareleveranciers zitten voortdurend aan tafel bij de Belastingdienst, cao-marktpartijen en pensioenuitvoerders. Ten eerste om tijdig te weten wat er allemaal aankomt, ten tweede om ook al in een vroeg stadium te kunnen signaleren dat een bepaald voorstel in de praktijk lastig uitvoerbaar is c.q. leidt tot hoge administratieve lasten. Het is juist op deze terreinen waar Jouke actief is. Hij staat daarmee midden in het Nederlandse poldermodel. 'Goed weten wat er speelt, wat er gaat spelen en wat kan en niet kan.' Uiteindelijk moet dit ertoe leiden dat op deze gebieden de salarissoftware up-to-date is en bij de klant doet wat het moet doen.

Individuele afspraken op gebruikersniveau

Leo Overvoordes rol sluit daarop aan. Maar dan meer vanuit het perspectief: hoe gaat een klant – een accountants- of administratiekantoor – om met de software? 'Handmatige invoer in salarissystemen is in de afgelopen jaren sterk teruggebracht. Invoer aan de bron: de ondernemer vult online mutaties in uren en arbeidsvoorwaarden één keer in. De accountant controleert dat. Dat is de basisrolverdeling.' De mate van controle kan variëren. De ene ondernemer is veel gedisciplineerder dan de ander en maakt daarom minder fouten. Deze



Leo Overvoorde



Jouke Sjaardema

flow kan online op maat van de ondernemer worden ingericht. Daarna worden de berekeningen gemaakt en – geautomatiseerd – gecontroleerd. De vervolghandelingen kunnen daarna in gang gezet worden. Dat betekent signaleren van eventuele afwijkingen, het genereren van managementrapportages over personeelskosten en uiteraard het draaien van de salarisstroken, het voorbereiden

van de betalingen aan de medewerkers en de afdrachten aan het pensioenfonds, overzichten genereren ten behoeve van de Belastingdienst en zonodig het genereren van SEPA-bestanden om de betalingen – na accordering – van de ondernemer daadwerkelijk uit te voeren. Tot zover eigenlijk allemaal standaard en repetitief.

Een aparte slag is meedenken over hoe individuele afspraken die een werkgever en een werknemer maken in een salarissysteem kunnen worden vastgelegd. Naast alle standaarden moet er plaats zijn voor maatwerk. Maar ook hier geldt dat de softwareleverancier geen maatwerk levert, maar de gebruiker wel in staat stelt om zijn eigen omgeving te creëren. Dit is van belang, omdat er ook ondernemingen zijn die niet onder een specifieke cao vallen of wanneer de ondernemer boven op de cao eigen regelingen wil toevoegen. 'In een aantal gevallen is dat gewoon het aan- of uitzetten van een vinkje in het systeem. Zo kan een accountant een salarissysteem echt op maat van de individuele ondernemer en zelfs de individuele werknemer inrichten.' *AV*

Frans Heitling

hboA&A
HOGESCHOOL voor de
ACCOUNTANCY

www.hboaa.nl
085 4015700



FA

Financieel Administratief
MBA - VBA

Ad

Associate degree
Financieel Management

Bsc

Bachelor of Science
Specialisaties Accountancy & Control

Msc

Master of Science
Financial Management & Control

AA

Accountancy AA
Assurance - MKB - Finance

Opleidingsmanagement

Wilco Haar 085 4015705
Frans van Luit AA 085 4015706

Hoofdlocatie

Paalbergweg 26
1105 BV Amsterdam

Leslocaties

Amsterdam - Utrecht - Den Haag
Dordrecht - Ned. Antillen

Marcel van der Sluis (NIRPA):

'Salarisprofessional moet van administrerend naar initiërend'



Illustratief voor ontwikkelingen binnen het vakgebied salarisadministratie is het recente Trendonderzoek van het NIRPA onder salarisprofessionals. Enerzijds constateert dit onderzoek een toenemende werkdruk onder salarisprofessionals, anderzijds een toenemend beroep op andere vaardigheden: van administratief naar initiërend! In gesprek hierover met Marcel van der Sluis, directeur van het NIRPA, de stichting die staat voor kwaliteitsborging van salarisprofessionals.

NIRPA staat voor Nederlands Instituut van Register Payroll Accounting. De taak en rol van deze stichting is kwaliteitsborging van de salarisprofessional. Het NIRPA telt inmiddels 1650 geregistreerden. Leden die de gedrags- en beroepscode van het NIRPA hebben onderschreven. Het zijn niet de eersten die de doelstellingen van het NIRPA onderschrijven. Op de lijst staan een flink aantal gerenommeerde accountantskantoren alsook softwareleveranciers. Het trendonderzoek is een jaarlijks terugkerend fenomeen. Belangrijke conclusies uit het trendonderzoek van dit jaar zijn dat het werk van de salarisprofessional verandert en dat de werkdruk toeneemt, maar dat dit ook kansen biedt.

Veranderingen

'Veel van het traditionele werk van een salarisadministrateur is en kan verder worden geautomatiseerd,' stelt Van der Sluis. 'Dan gaat de productiviteit omhoog en worden salaristeam's soms kleiner. Tegelijkertijd wordt er ook meer gevraagd: cao-kennis, pensioenen, AVG, internationale flexcontracten, expats, grensoverschrijdende verloningen, pensioenregelingen, enz. Bij de AVG moet je weten welke persoonlijke gegevens je onder je hebt en hoe je daarmee om moet gaan. Rond pensioenen kent de advisering heel strikte wettelijke grenzen; een salarisprofessional kan dus niet zomaar een pensioenadvies geven. Een salarisprofessional moet al

die regels wel kennen. Mensen voelen die druk, vooral bij kantoren die de specialisaties niet in huis hebben. De traditionele salarisadministrateur is niet altijd communicatief of assertief genoeg om te zeggen: 'We hebben meer mankracht en aanvullende training nodig voor al die specialistische kennis!' Van administratief naar initiërend is niet iedereen gegeven.'

Taak voor NIRPA

'Signaleren is één ding. Aan ons als NIRPA ook de taak om hier wat mee te doen. Het niveau van de salarisadministrateur moet en gaat omhoog. We zien ook – zeker bij grotere organisaties – dat de instroom in ons vak naar hbo-niveau toegaat. Wij stimuleren die ontwikkeling. De opleidingsprogramma's van verschillende aanbieders spelen daar ook op in. Enerzijds bieden die generieke salarisprofessional opleidingen op hbo-niveau. Anderzijds PE-cursussen op hbo-niveau, zoals: kennis van cao's, grensoverschrijdende arbeid, loonkostensubsidies, enz. Kennis die ervoor zorgt dat de salarisprofessional aan tafel kan zitten bij de ondernemer maar ook binnen zijn eigen organisatie.

Het vak van de salarisprofessional wordt dankzij de meer adviserende rol en automatisering leuker en inhoudelijker.' AV

Frans Heitling