

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