

&GO

VOOR ONDERNEMERSADVISEURS IN DE ADMINISTRatieve EN FISCALE SECTOR

JAARGANG 1
UITGAVE 1, 2020

PAGINA 24

De bv wint terrein!

PAGINA 16

Gijzelsoftware raakt
bedrijven en organisaties
van groot tot klein

PAGINA 5

“De jonge generatie is de
sleutel tot vernieuwingen”



COLOFON

&GO is een uitgave van de Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen en verschijnt 4x per jaar. Jaargang 1, uitgave 1, maart 2020

HOOFDREDACTIE
Ed de Vlam

BLADMANAGEMENT
Janine Molin, Chantal van Pelt

EINDREDACTIE
Loft 238 Tekst & Media

REDACTIE
Femke Hellings, Hans Pieters, Henk Poker
Eveline aan de Wiel, Chris Wolters

VORMGEVING
Campagne, Rotterdam

OPMAAK
Appeltje Eva, Lith

FOTOGRAFIE
Paul Tolenaar, Maarten van der Wal

COVERFOTO
Kim Jansen/The Young Workforce,
fotografie Maarten van der Wal

DRUK
Dekkers van Gerwen, 's-Hertogenbosch

ABONNEESERVICE
Opgave van abonnementen, opzegging en adreswijziging uitsluitend schriftelijk doorgeven aan de uitgever. Indien twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode geen schriftelijk bericht van opzegging is ontvangen wordt het abonnement automatisch met een jaar verlengd. Meer informatie over abonnementen via: info@noab.nl

ADVERTEREN?
Meer informatie via:
communicatie@noab.nl

Commentaar, ideeën en suggesties?
Welkom via: communicatie@noab.nl

CONTACT NOAB
Rompertdreef 7, 5233 ED 's-Hertogenbosch
Postbus 2478, 5202 CL 's-Hertogenbosch
073 614 14 19 | www.noab.nl

ISSN 2666-8068

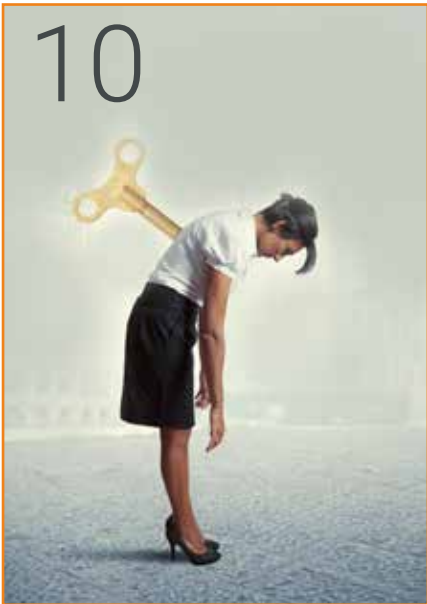
INDEX

Burn-out
voorkomen?



Coaches in de
kopgroep

Met de poten
in de klei



IN DIT NUMMER:

- | | | | |
|----|-------------------------------|----|------------------------------|
| 03 | Voorwoord | 24 | De bv wint terrein! |
| 05 | Futureproof generatiemix | 28 | International Test Solutions |
| 08 | Binnenkijken bij Next-kantoor | 30 | Zzp versus innovatie |
| 09 | Meerwaarde | 32 | Met de poten in de klei |
| 10 | Burn-out voorkomen? | 36 | Vertrouwd adviseur 2.0 |
| 14 | Van hard naar soft skills | 38 | Saamhorigheid |
| 16 | Cybercriminaliteit | 40 | Coaches in de kopgroep |
| 20 | Persoonlijke aandacht | | |

'Kan niet,
bestaat niet'

Loslaten

"Loslaten is het nieuwe verbinden" gooide Leontine Borsato de wereld in om te maskeren dat ze het eigenlijk ook niet begrijpt waarom Marco op haar uitgekeken is. Haar woorden kwamen hard bij mij binnen. Niet omdat ik Leontine toevallig hoog heb zitten, maar omdat ik een paar weken eerder woorden van gelijke strekking naar mijn hoofd geslingerd kreeg. Afkomstig van mijn naaste collega, die ik toevallig ook hoog heb zitten. Zijn woorden kwamen hard binnen, ook al liet ik daar toen niets van merken. In mijn geval betrof het niet mijn partner, maar Activa, de voorloper van deze &GO.

Ik betreur ondernemers op leeftijd die hun jongere werknemers frustreren en hun creativiteit ontnemen omdat ze denken het beter te weten. Omdat het altijd zo is gedaan en het altijd goed is gegaan. Mannen en vrouwen die niet kunnen 'loslaten' en daarmee elke verandering bij voorbaat in de kiem smoren. Ik ging er prat op uit geheel ander hout gesneden te zijn.

"Ons blad Activa past niet bij hetgeen we willen uitstralen, het mist dynamiek en is oubollig. Dat kan anders en beter." Ik sputterde aanvankelijk tegen, maar de woorden 'laat het los, Ed' waren afdoende om tot bezinning te komen. Ik was in dezelfde valkuil gevallen als diegenen waarbij ik dat steeds betreur.

Nu ben ik hartstikke trots op het werk van ons nieuwe team, met ons vernieuwde blad &GO als tastbaar resultaat. Dat hebben ze toch maar mooi geflikt. En iedereen heeft er weer zin in. Dat was beduidend minder met de productie van Activa. Dat is dus wat Leontine bedoelt met "loslaten is het nieuwe verbinden". Kunnen we allemaal van leren.

Ed de Vlam,
directeur NOAB





Klare taal
tussen de accountant
én ondernemer.

Alles onder controle met Unit4 Bedrijfssoftware!

Unit4bedrijfssoftware.nl

UNIT4
BEDRIJFS SOFTWARE



Gewoon beter voor elkaar

Met de accountancysoftware van AFAS heb jij het gewoon beter voor elkaar. Al jouw **bedrijfsprocessen** regel je met **één softwarepakket** en ontsluit je via de app of jouw eigen klantportal. Zo ben je gelijk **AVG proof** en heb je zaken zoals de **WWFT en UBO** voor elkaar.

Daarnaast is overstappen nu eenvoudig door onze **overstapservice**.

Meer weten?
Check afas.nl/accountancy

AFAS software
inspireert beter ondernemen



'BOOMERS' EN 'MILLENNIALS'
HEBBEN ALLEBEI ENORME
TALENTEN EN KRACHT, MAAR
ZIEN DIE NIET VAN ELKAAR.
ZE GAAN NIET IN GESPREK.

DOOR: HANS PIETERS

EEN FUTUREPROOF GENERATIEMIX

Generaties staan kritisch tegenover elkaar, maar hebben elkaar vooral veel te bieden, meent sociaal psycholoog Kim Jansen. "De jonge generatie is de sleutel tot vernieuwingen. Maar de echte sleutel zit 'm in de mindset van de beslissers. Die moeten de ruimte bieden." >>

Fotografie: Maarten van der Wal

1940-1955	Babyboomers
1955-1970	Generatie X
1970-1985	Praktische generatie/ Patatgeneratie
1985-2000	Generatie Y/ Millennials
2000-2015	Generatie Z

» Begrijpen de generaties elkaar nog wel? Er lijkt sprake van een heuse generatieclash. Het is veelzeggend dat 'boomer' (ouderwets persoon, conservatief) is gekozen tot woord van 2019. "Er is lange tijd niet zo'n grote kloof geweest." Bij de term 'boomer' gaat het niet per se om de babyboomer, constateert Kim Jansen van The Young Workforce. "Jonge mensen botsen vooral met generatie X, 'de resultaatgerichte en behoudende generatie', die nu de werkvloer domineert. "De grootste frictie op de werkvloer is die tussen generatie X en Y. En dat terwijl zij ouders respectievelijk kinderen van elkaar zijn."

AANBOREN VAN POTENTIEEL

Elke generatie heeft bepaalde talenten, maar ook bepaalde valkuilen. "De jonge generatie is opgevoed om kritisch na te denken en is gestimuleerd om te doen wat je hart je ingeeft." Ze komen kritisch de arbeidsmarkt op en haken af bij verouderde patronen en processen, betoogt Jansen. "Als ze horen 'zo doen we het altijd' denken ze: houd maar op, terwijl generatie X juist heel erg gewend is om zich aan te passen en te voegen in het geheel. Generatie Y kan dat niet. Oudere generaties zien zich daarin alleen maar bevestigd in hun vooroordeel over de verwende millennial." Het gevolg is dat generaties in elkaars 'allergie' zitten. "Boomers en millennials hebben allebei enorme talenten en kracht, maar zien die niet van elkaar. Ze staan niet open voor elkaar." Daarmee vergeten ze elkaars potentieel aan te boren. "Het 'mooie' is dat we op het punt zijn beland dat er problemen zijn. Mensen zien inmiddels wel dat de cultuuromslag móet. Je ziet goede jonge krachten die weglopen, terwijl je dat niet wilt."

FRISSE KIJK

In de transitie die de administratie- en accountancybranche doormaakt, kan de nieuwe generatie het breekijzer zijn om te innoveren en nieuwe verdienmodellen aan te boren. "De aanstormende generatie is in potentie altijd een vernieuwer, is meer in contact met veranderingen in de wereld. Twintigers hebben een frisse kijk, zitten niet vast aan de manieren waarop iets altijd al gebeurt. Om daar profijt van te trekken, moet je als organisatie wél openstaan voor die nieuwe ideeën," benadrukt Jansen.

Generatie Y wil vanaf dag één het verschil maken. Tegelijkertijd moet het werk leuk zijn. Dat botst met de visie op werk van de oudere generatie die gewend is om onderop te beginnen en te luisteren naar de baas. Het is in essentie waar het in de communicatie misgaat, stelt ze. "Beide generaties hebben een andere visie op werk, op de work/life balance, goede communicatie en persoonlijke ontwikkeling. Vroeger was de ambitie 60 uur per week werken en heel goed worden in je vak. Nu is ambitie je breed ontwikkelen en naast je werk nog heel veel andere dingen doen."

LEREN VAN EEN ANDER

Om de nieuwe generatie beter te begrijpen, is het belangrijk dat je in de spiegel kijkt, meent Jansen. En vooral ook verder. "De oudere generatie

verwijt jonge mensen dat ze lui en verwend zijn. Je mag je ook wel eens afvragen hoe het komt dat de jongere generatie zo is. Dat deze tegen van alles en nog wat aanloopt en afhaakt? Wat zegt dat over ons systeem en onze manier van werken? Hun problemen zijn een signaalfunctie dat er iets niet klopt. Dáár moeten we naar gaan kijken. Je kunt het brood niet verwijten dat het niet lekker is. Je moet kijken wat de bakker verkeerd heeft gedaan. Het betekent misschien dat we naar een nieuw soort maatschappij moeten bewegen. Dus niet een maatschappij waar het gaat om winnen en scoren, maar een maatschappij waar het gaat om betekenis. Niet 'profit & power' maar 'purpose & pleasure'."

FANTASTISCHE DINGEN

Gedrags- en mindsetverandering is het moeilijkste wat er is, weet Jansen. "Het lukt alleen als je heel kritisch naar jezelf durft te kijken en je afvraagt 'wat moet ik loslaten?'. Op het moment dat je denkt 'eigenwijze snotneus', heb je waarschijnlijk iets te leren." Ze vervolgt: "Je hebt een ander nodig om te veranderen. Het vraagt om een open gesprek en een andere manier van vragen stellen. Durf om feedback te vragen op je eigen gedrag als leidinggevende." Jansen noemt dit het reverse mentoringprogramma.

"Beslissers moeten een sfeer creëren waar nieuwe initiatieven en ideeën kunnen bloeien, waar de combinatie van de kennis en kunde en ervaring van de oudere generatie samensmelt met de

"JE MOET KRITISCH NAAR JEZELF KIJKEN EN JE AFVRAGEN 'WAT MOET IK LOSLATEN?'"

innovatiekracht en creativiteit van jong. Juist van de mensen die niet op je lijken leer je het meeste. Dát is de heilige graal. Dan ontstaan fantastische dingen. Diversiteit schuurt in het begin, maar heb je nodig om tot inclusiviteit te komen." ▢

"Een homogene groep is comfortabel, maar inclusief word je pas als je bereid bent te leren van de ander. Als je je realiseert dat je de ander nodig hebt om vooruit te komen."





Een kijkje in de keuken van een Next-kantoor

In 2020 doen zo'n 75 kantoren mee met NOAB Next, het nieuwe ICT-optimalisatietraject voor NOAB-leden. De deelnemers gaan intensief aan de slag met het optimaliseren van hun ICT-landschap – de productiestraat – en de kantoorprocessen. De impact die dat heeft laten we zien in een serie artikelen.

In NOAB Next worden de productiestraat en de bijbehorende processen van een kantoor maximaal geautomatiseerd. Het doel is tijd vrij te maken. Tijd om aan je kantoor te werken, zodat je mee kunt met de belangrijkste brancheontwikkeling: van cijfers inkloppen naar adviseren. Dat vraagt aanpassingen, zoals werken aan je businessmodel, advieskansen, soft skills, teamsamenstelling, soort klanten, marketing en nog veel meer.

PIEKMAANDEN WEG

Kantoor Lunenburg draait mee in Next. Pierre Lunenburg merkt de voordelen duidelijk. "Onze verwerkingstijd van administraties is sterk omlaag gegaan, van 6 naar 2 uur. We hebben steeds meer klanten met Next kunnen overzetten op digitaal aanleveren, soms ook al per maand. De verkoopfacturen komen automatisch in de boekhouding, de inkoopfacturen ook, de bankkoppelingen

zijn ingeregeld, en zo nog meer. Ook de aangiftes Vpb kosten fors minder tijd. Zo zijn de piekmaanden bij ons inmiddels weggeautomatiseerd."

"DE VERWERKINGSTIJD VAN ADMINISTRATIES IS VAN 6 NAAR 2 UUR GEGAAN"

GROEIEN MET HETZELFDE TEAM

Door de tijdsbesparing is er meer tijd om leukere en zwaardere klussen te doen. Adviseren, samenstellen en controlewerk bijvoorbeeld. Controle blijft bij Lunenburg voorlopig handmatig, want "Dan zie je meer. De menselijke blik blijft nodig." Ook is er meer ruimte voor service, zoals een huisbezoek bij de klant. En dat kan met hetzelfde team en dezelfde uren. "We zijn zo'n 10% gegroeid en kunnen het door de automatisering met NOAB Next prima aan met het bestaande team. Sterker nog, de rek is er nog

niet uit. En dat terwijl we een jaar geleden nog één à twee FTE's extra wilden aannemen."

IN DE WATTEN LEGGEN

Harry Klomp van Klomp Advies merkt vooral het veranderende klantcontact op. Het opvoeden van de klanten in de richting van digitaal aanleveren is in volle gang. "Klanten hoeven minder handmatige dingen te doen en daar worden ze blij van. 'Zo, wat makkelijk' hoor ik vaak. En we geven de klanten veel sneller informatie als ze die vragen, en wát we ze geven is actueel. Klanten kunnen nu via dashboards veel beter hun marge en omzet volgen. We sturen ook geen jaarrekeningstukken meer aan zzp'ers, maar gaan ze elk kwartaal bellen. Daar hebben we nu ruimte voor dankzij het Next-traject. En uit die telefoontjes komen weer advieskansen. In de watten leggen met resultaat dus."

"IK HEB NOG NOOIT ZO GOED NAAR MIJN BEDRIJF GEKEKEN SINDS IK MET NEXT BEZIG BEN"

DE DIEPTE IN

NOAB Next zet een kantoor op scherp over ICT en processen. Als je daarmee aan de slag gaat, kom je vanzelf uit bij klanten. En dat zet Next-deelnemers ook aan het denken over dieperliggende vragen over de bedrijfsvoering. Wil ik nog wel de 'bak met bonnetjes-klant'? Hoe wil ik de toekomst in? Welke klant past bij mij? Als ik nu helemaal opnieuw zou beginnen, hoe zou ik mijn kantoor dan inrichten? Ruud Walravens, medevennoot van Van Herpt & Partners, vat het krachtig samen: "Ik heb nog nooit zo goed naar mijn eigen onderneming gekeken als sinds ik met Next bezig ben." ▢



DOOR: EVELINE AAN DE WIEL

WAT KAN EEN ADMINISTRATIEKANTOOR VOOR MIJ BETEKENEN?

Facturen inboeken, kostenbonnetjes verwerken en financiële rapportages opstellen: met slimme software en handige apps wordt boekhouden steeds sneller, eenvoudiger én efficiënter. Welke meerwaarde heeft een administratiekantoor dan nog?

VERTROUWDE SPARRINGPARTNER

Een administratiekantoor denkt graag met je mee. Waar wil jij naartoe als ondernemer? Welke strategie past daarbij? Hoe kun je jouw plannen financieren, wat is een schappelijk tarief en hoe bewegen jouw concurrenten zich? Een betrokken administratiekantoor kent het reilen en zeilen van jouw onderneming, is op de hoogte van de nieuwste fiscale wet- en regelgeving, plaatst ontwikkelingen in de markt in een breder perspectief en geeft duiding aan financiële cijfers en data. Gesteund door de kennis, inzichten en ervaring van het kantoor kun je samen sparren over de koers van jouw onderneming en advies vragen bij belangrijke beslissingen voor jouw bedrijf. En dat geeft vertrouwen.

DATAGEDREVEN ONDERNEMEN

Een administratiekantoor denkt graag met je mee. Waar wil jij naartoe als ondernemer? Welke strategie past daarbij? Hoe kun je jouw plannen financieren, wat is een schappelijk tarief en hoe bewegen jouw concurrenten zich? ▢

Lees de gehele blog op www.noab-keurmerk.nl

"BELANGRIJK IS, VOOR
IEDEREEN, DAT JE JE
GRENZEN LEERT KENNEN"



DOOR: HENK POKER

Nederland kent in Europa de hoogste werkdruk en één op de zeven werknemers vreest een burn-out. Niet iedereen zal die cijfers onderschrijven, feit is wel dat veel mensen wel iemand in hun omgeving kennen die een burn-out heeft of heeft gehad. &GO peilde het hoe en waarom van dit complexe fenomeen.

Is een burn-out te voorkomen?

De vraag is of je een burn-out te allen tijde kunt voorkomen. Volgens arbeidpsycholoog Bert Stronks is dat niet het geval. "De oorzaken van een burn-out kunnen heel divers zijn. Zo krijgt iedereen in zijn leven met tegenslag of druk te maken, dat kan ook leiden tot een burn-out. Feit is dat de één daar beter mee om kan gaan dan de ander."

DRIE CRITERIA

Op de vraag wat we verstaan onder een burn-out hanteert Stronks het liefst de Utrechtse Burn-Out Schaal, kortweg UBOS, die de mate van burn-out meet. "Er worden drie criteria gehanteerd: het gevoel emotioneel opgebrand te zijn, de mate waarin iemand zich nog bekwaam voelt en een onverschilligheid die gaat optreden. Scoor je hoog op deze drie onderdelen, dan is er vaak sprake van een burn-out," legt Stronks uit. "In de praktijk kijk ik daarnaast naar de ervaringen die iemand heeft ondervonden."

COMBINATIE

Volgens Stronks zijn inwoners van landen in West-Europa gevoeliger voor een burn-out, omdat het tempo in deze landen behoorlijk hoger ligt dan elders. "De aanleiding waarom mensen met klachten bij mij komen is vaak het werk. Ga je praten, dan hoor je dat er veel meer speelt en blijkt de oorzaak van een burn-out een combinatie te zijn van werk, persoonlijke kenmerken, omgevingsfactoren en life events. Kortom,

er kan van alles spelen wat uiteindelijk tot een burn-out kan leiden."

Als voorbeeld noemt Stronks jonge ouders die kinderen krijgen. "Dat zorgt voor een andere manier van leven en kan, ik zeg met nadruk kan, een bepaalde vorm van stress met zich meebrengen. Wat gevolgen kan hebben voor het functioneren op het werk, privé, et cetera." Maar ook een schokkende ervaring, zoals een auto-ongeluk, een overval op straat, ervaringen in de jeugd of een trauma, kan de oorzaak zijn van een burn-out. "Ik krijg ook mensen die gezond leven en goed opletten wat ze wel of niet doen, en dan toch een burn-out krijgen. Er kunnen altijd patronen in het leven ontstaan, die je niet in de gaten hebt, maar die uiteindelijk wel leiden tot een burn-out. Kortom, op de vraag of je het kunt voorkomen, luidt het antwoord: nee." >>



» GRENZEN

Als psycholoog onderzoekt Stronks altijd hoe het leven van iemand verloopt. "Met name de omgeving waarin iemand opgroeit of leeft is van invloed op het welbevinden. Krijg je veel steun of wordt er juist heel veel van je gevraagd? En soms overkomt een burn-out je, door die omgeving, door domme pech en vaak ook door de onbewuste keuzes die je blijft maken. Wat belangrijk is, voor iedereen, is dat je je grenzen leert kennen. Dat wil niet zeggen dat je dan een burn-out kunt voorkomen. Het zorgt er wel voor dat je op tijd gas terug kunt nemen."

"MAAK REGELMATIG
EVEN EEN PRAATJE,
OOK AL IS HET KORT"

IN GESPREK

Wat kan een leidinggevende doen om een burn-out bij zijn medewerkers zoveel mogelijk te voorkomen? Stronks: "Een tip die ik altijd geef is om frequent met je medewerkers in gesprek te gaan. Maak regelmatig even een praatje, ook al is het kort, dat werkt vaak heel goed. Je moet feeling houden met wat er binnen je bedrijf of kantoor gebeurt en speelt. Ik durf te stellen dat de productie stijgt wanneer je investeert in persoonlijke contacten. We noemen dat 'management by walking around'. Dat zou je elke dag even moeten doen, rondlopen en beschikbaar zijn voor je medewerkers."

Vertrouwen tussen directeur en medewerkers noemt Stronks een belangrijk onderdeel van de

cultuur binnen een organisatie.

"Wanneer er geen vertrouwen is, praat je niet over onderwerpen die er écht toe doen. Het mooiste is wanneer medewerkers met elkaar durven uit te spreken wat hen beweegt, waar verbeteringen kunnen plaatsvinden, enzovoorts. Begin elke dag met een korte bijeenkomst. Wat gaan we vandaag doen, hoe staan we ervoor en waar moeten we aan denken? Dat klinkt simpel, maar het werkt goed in de meeste organisaties."

Actief investeren in hoe je die gesprekken moet voeren, betaalt zich altijd uit, is de overtuiging van Stronks. "Ga actief in gesprek en noem het 'beest-je bij de naam'. Dat kan op elk niveau plaatsvinden, hoewel het in kleinere organisaties wellicht wat makkelijker te organiseren is, omdat je daar sowieso beter zichtbaar en benaderbaar bent."

GEWOONTEDIEREN

Volgens Stronks is er nog een lange weg te gaan willen we in de toekomst het fenomeen burn-out voorkomen. "Dat vraagt om een massale verandering van onze leefwijze. We zijn namelijk niet gebouwd op zo veel werkdruk, het maken van te veel uren en het verwerken van alle informatie die op ons af komt. En we hebben blijkbaar moeite om de vrije uren ook echt vrij te houden. Ik vrees dat we gewoontedieren zijn en vrije uren toch weer gaan invullen."

"Wat we in elk geval kunnen doen is om bewust te worden van hetgeen we aan het doen zijn. Ga goed voor jezelf zorgen, schroef het tempo eens omlaag. Doe eens niets en neem de tijd om tot jezelf te komen. Dat kan in hele kleine dingen zitten. Ja, ik denk dat het belangrijk is om daarmee aan de slag te gaan." ▢

“

STILSTAAN
IS GEEN
OPTIE

NO
AB

"EEN SOLLICITANT IS MEER
DAN ZIJN OF HAAR CV. LAAT
DIPLOMA'S EN ERVARING
NIET TE ZWAAR WEGEN"

Met alle ontwikkelingen van de laatste jaren zijn de behoeften van onze klanten veranderd, en daarmee de benodigde vaardigheden van ons financieel administratief personeel. Waar belastingadviseurs en boekhouders vroeger vooral de regels moesten kennen en nauwkeurig moesten zijn bij het inkloppen van data, zijn hun sociale en communicatieve competenties tegenwoordig minstens zo belangrijk. Hoe zorg je er als mkb-adviesbureau voor dat je de juiste medewerkers binnenhaalt, zodat je klaar bent voor de toekomst? We vroegen het Kirsten de Roo, eigenaar van Pulse Recruitment.

DOOR: FEMKE HELLINGS

VAN HARD NAAR SOFT SKILLS

FOCUS OP ZACHT

Om adviseur, coach of sparringpartner van bedrijven te zijn, heb je meer nodig dan dat wat je inhoudelijk op school hebt geleerd. Luistervaardigheden bijvoorbeeld. En inlevingsvermogen. "En dus is het zaak bij de werving van nieuwe medewerkers goed te kijken naar de zachte skills en niet alleen de harde af te vinken," legt Kirsten uit. Onder hard skills worden gedefinieerde kennis en vaardigheden verstaan, zoals een bepaald diploma of kennis van software. Soft skills als doelgerichtheid of samenwerken zijn minder goed te meten, maar anno 2020 des te belangrijker wil je je klant goed kunnen helpen.

DE JUISTE WERVINGSINSTRUMENTEN

Hoe doe je dat, focussen op soft skills in sollicitatiegesprekken? Kirstens heeft diverse tips. "Vraag de kandidaat altijd naar voorbeelden van zijn gedrag in bepaalde situaties. Hiervoor kun je bijvoorbeeld de STARR-interviewtechniek gebruiken, waarbij je vraagt naar Situatie, Taak, Actie en Resultaat én de persoon laat Reflecteren. Bedenk wat nodig is om een goede adviseur te zijn, zoom met open vragen in op deze skills en je krijgt ook de niet-sociaalwenselijke antwoorden boven tafel. Persoonlijkheidstesten inzetten is ook een goed idee. Zo nemen wij als recruiting partner van mkb-bedrijven regelmatig ACT-metingen (Analytical Competence Tool, red.) af bij kandidaten waarmee we de eerste gesprekken gevoerd hebben. Wat zijn natuurlijke (verborgen) talenten en wat is aangeleerd gedrag? Waar zitten stressoren, uitdagingen, krachten en wensen voor de toekomst? Deze persoonlijkheids- en ambitieanalyse maakt ook de minder zichtbare

punten zichtbaar, wat helpt bij het maken van de juiste keuze."

VRAGEN VOOR SOLLICITANTEN

"Persoonlijke en zakelijke groei gaan hand in hand, zeggen wij altijd. Vraag kandidaten dus altijd naar hun doelen, wensen en ambities, om vervolgens te kunnen beoordelen of deze passen bij die van jouw organisatie. Informeer verder naar wat ze energie geeft, waar ze blij van worden en waar ze van 'aan' gaan. Laat de vraag wat iemands beste eigenschap is lekker zitten, durf aannames te laten varen en ga open het gesprek aan. Wees nieuwsgierig naar de mens achter het cv!"

ONTWIKKELING EN COACHING

"En dan is er nog de rol van de leidinggevende. Hoe haal je het beste uit iemand? Wat heeft iemand nodig om zijn rol te kunnen invullen en nieuwe dingen te kunnen leren? Sommige dingen zijn wel degelijk te trainen. Neem nou tactisch communiceren met klanten. Door on the job te oefenen, het goede voorbeeld en opbouwende feedback te krijgen of een praktische training te volgen, kan iemand deze vaardigheid zeker ontwikkelen. Je hoort mij dus niet zeggen dat je trouwe medewerkers met tig jaar ervaring maar helaas een gebrek aan bepaalde soft skills de deur moet wijzen. Zet hun kwaliteiten dáár in waar jij ze kunt gebruiken. En help ze bij het zich eigen maken van nieuwe competenties. Zo verzamel je een club medewerkers om je heen die het realiseren van je bedrijfsdoelstellingen mogelijk maakt. Of dat doel nu groeien, vooroplopen of stabiel blijven is." ▢

Voor cybercrimineel is gijzelsoftware een businessmodel

DOOR: HANS PIETERS

Gijzelsoftware raakt bedrijven en organisaties van groot tot klein. De bedreiging zal alleen maar toenemen. "Cybercrime-ondernemers hebben een businessmodel ontwikkeld waar geld aan te verdienen is," constateert Alex de Joode van NLdigital. De accountancybranche is een aantrekkelijk doelwit. Het vraagt om risicoanalyse en een opschaling van de beveiliging.



Generieke gijzelsoftware loop je per ongeluk op. Het overkomt je met één ondoordachte klik. De website nomoreransom.org verzamelt 'sleutels' waarmee de bestanden weer kunnen worden ontgrendeld. Bij grotere organisaties en bedrijven die belang hebben bij de data, zoals administratie- en accountantskantoren, gaat het echter meestal om een gerichte 1-op-1 aanval. Via een lek in de beveiliging wordt gijzelsoftware met een unieke sleutel naar binnen gehengeld.

DATA ONLY

Er is een aantal manieren waarop cybercriminelen het systeem weten binnen te komen. "De meest gebruikelijke manier is dat een werknemer een bestand opent of naar een specifieke website gaat waar een exploit in zit," vertelt De Joode. "Die exploit werkt meestal omdat een bepaalde update niet is geïnstalleerd." Hij benadrukt dat de eindverantwoordelijkheid bij de werkgever ligt. "Je kunt een werknemer niet vertellen waar hij wel en niet op mag klikken. Hij is geen IT-specialist. Je kunt er wel voor zorgen dat risicovolle kliks op exe-bestanden of javascripts geblokkeerd zijn."

Accountancyorganisaties zijn 'data only' en daarmee een interessant doelwit om aan te vallen, stelt De Joode. Dit om

"ALS BEDRIJF MOET JE DUIZEND GAATJES DICHTEN, TERWIJL JE ER ALS CRIMINEEL MAAR ÉÉNTJE HOEFT TE VINDEN"

twee redenen. "Criminelen krijgen gevoelige financiële informatie van bedrijven in handen. Die kunnen ze verhandelen. En als ze de gegevens hebben verkocht, zetten ze de boel 'dicht' en kunnen ze een tweede keer vangen." Hij vervolgt: "Meestal is de inbraak al langer aan de gang en is óók de back-up versleuteld. Je kunt dan heel stoer roepen 'ik ga niet betalen', maar zwichten is eigenlijk de enige optie. Het businessmodel van de criminelen bestaat eruit dat je daadwerkelijk de sleutel krijgt als je betaalt." Cynisch samengevat: "Ze leveren wat ze zeggen."

CHEFSACHE

IT-beveiliging valt onder risicomanagement, niet onder IT, waarschuwt De Joode. "Het moet 'chefsache' zijn en onder het hoogste management vallen. Dan maak je een andere risicoafweging, waarbij je de investering afzet tegen de jaaromzet en gevolgen van een hack. Vergelijk het met een brandverzekering. Die kost ook geld en hoop je ook nooit nodig te hebben."

"Als bedrijf moet je duizend gaatjes dichten, terwijl je als crimineel er maar ééntje hoeft te vinden. Het betekent dat je je IT-organisatie naar waarde moet inschatten." Kantoren moeten zich drie vragen stellen, doceert hij: "Hoe heb ik het geregeld? Maken we back-ups? Worden die back-ups getest?"

ON PREMISES

De Joode adviseert regelmatig een back-up terug te zetten om te kijken wat er gebeurt. Een ander belangrijk advies is het 'compartimentaliseren' van de netwerk omgeving. "Denk als kantoor vooraf goed na hoe je je IT gaat inrichten. Zorg voor firewalls tussen de verschillende activiteiten en informatiestromen. Creëer 'kantoortjes' met eigen beveiligingsmuren en een eigen slot op de voordeur, zodat

als er iets gebeurt er maar één compartiment wordt geraakt en de organisatie verder door kan blijven draaien."

Er is een verschil tussen software die lokaal is geïnstalleerd, 'on premises' of als SaaS-oplossing in de cloud. In het laatste geval staat de infrastructuur bij de softwareleverancier en verzorgt deze de beveiliging. Kantoren zullen zich er dan van moeten vergewissen dat de dienstverlener de beveiliging op orde heeft, in de vorm van een ISEA 3402-verklaring en andere certificeringen. >>



VERMIJD EXTRA RISICO

Laat werknemers alleen werken op kantoorlaptops. Vanuit huis inloggen met privé-pc's is een extra securityrisico.



DEEL NETWERKEN OP

Zorgt dat je netwerken opgedeeld zijn, waarbij niet iedere werknemer overal bij kan.



ZORG VOOR EXTRA FIREWALLS

Vertrouw nooit op één verdedigingslinie. Een extra firewall verkleint het risico.



PATCH TUESDAY

Installeer beveiligingspatches zo snel mogelijk. Daarmee zijn servers beveiligd tegen bekende kwetsbaarheden. Zo heeft Microsoft 'Patch Tuesday'.



VERZEKER CYBERRISICO

Sluit een cyberrisicoverzekering af als financieel slot op de deur.

DOOR: HANS PIETERS

WE HEBBEN EEN GROOT PROBLEEM

Op 3 januari krijgt Jeffrey van Merode, eigenaar van BnP Accountancy & Advies, vroeg in de ochtend een telefoontje van zijn IT-beveiligers. “We hebben een groot probleem.” Cybercriminelen hebben alle databestanden ontoegankelijk gemaakt. Ook de data van de back-ups bij de twee externe datacenter is versleuteld.

“In zekere zin was de inbraak onoverkomelijk. Een kwestie van pech,” blikt Van Merode een maand later terug. De cybercriminelen kwamen binnen via een destijds nog niet bekend beveiligingslek in Windows, waardoor ze via het inlogprotocol toegang tot het systeem kregen. Op 14 januari heeft Microsoft het lek gedicht. Een geluk bij een ongeluk was dat het kantoor met verschillende Cloud-pakketten werkt, zoals Exact-online en Office365. “Daardoor konden we gewoon nog bij onze e-mail en zo. Het fiscale pakket staat gelukkig ook in de cloud. Alle belastingaangiften zijn op tijd de deur uit gegaan.”

DECRYPTIESLEUTEL

“We stonden met de rug tegen de muur. Via het darkweb kon je contact opnemen. Ze hadden gewoon een ‘supportwebsite’ met chat. We hebben de mogelijkheden afgetast en ‘s avonds een akkoord bereikt en betaald. Binnen een uur hadden we een decryptiesleutel en waren de bestanden weer beschikbaar. We konden niet anders dan overgaan tot betalen. Elke euro aan een dergelijke organisatie is een euro te veel. Gedurende de middag ben ik met ze gaan onderhandelen en hebben we een akkoord bereikt voor bijna de helft van het geëiste losgeld.”

De werkelijke schade ligt fors hoger dan enkel het losgeld. “Ook wat dit betreft is het belangrijk dat je een reservepot hebt.” Van Merode verkeerde in de veronderstelling dat hij via de reconstructieverzekering was gedekt voor de gevolgschade, maar het computersysteem valt buiten de polis. “We waren bezig met een cyberverzekering, maar hadden dat geparkeerd vanwege de decemberdrukke.” Tijdens het versleutel- of ontsleutelproces zijn de ‘live’-data en dagelijkse back-ups corrupt geraakt. “Uiteindelijk hebben we het hele systeem opnieuw ingericht en gefaseerd onze back-upbestanden van december teruggezet.”

QUARANTAINIE

Van Merode’s advies aan collega’s: “100% beveiliging bestaat niet. Servers krijgen gemiddeld 30 aanvallen per seconde binnen van buiten Nederland. Verkeer uit landen als China en Rusland kun je blokkeren. En zorg voor een back-up op een externe harde schijf die op geen enkele manier is verbonden met het internet en koppel die daarna los van je computer. Dat is iets dat we nu wel één keer in de week doen.” Daarnaast is speciale antivirussoftware geïnstalleerd, dat het gedrag van programma’s in de gaten houdt. “Als er nu iets ongewoons gebeurt, wordt de applicatie in quarantaine gezet.” Het inlogprotocol is verzwakt met een extra token dat per sms naar de gebruiker wordt verzonden.

De inbraak is direct gemeld bij de Autoriteit persoonsgegevens. Van Merode besluit: “We hebben het stappenplan (te vinden op: autoriteitpersoonsgegevens.nl, red.) gevolgd. Gelukkig is geen data naar buiten gelekt. We hoefden het lek niet actief te melden aan klanten.” □

Een superefficiënt kantoorproces. Dus veel meer tijd voor advisering.

Meer dan 2100 accountants - en administratiekantoren, waaronder vele NOAB-leden, gebruiken al Visionplanner voor het maken van de jaarrekening en het verstrekken van tussentijdse cijfers aan hun klanten. Wil je ook ondernemers succesvoller maken?

visionplanner.com/noab

visionplanner

Samen maken we ondernemers succesvoller.

NOAB helpdesk voor leden

NOAB-kantoren kunnen voor korte vragen terecht bij een selecte groep specialisten op fiscaal, juridisch en pensioengebied om te spiegelen bij vraagstukken in het dagelijkse werk.



» Fiscaal-juridisch

Marree & van Uunen
Belastingadviseurs
T: 013 - 5 773 481
E: info@marree-cs.nl
W: www.marree-cs.nl

Punt & Van de Weerd
Belastingadviseurs
T: 070 - 3 025 825
E: friso@defiscalisten.nl
W: www.defiscalisten.nl

» Advocatuur

Dijkstra & Van den Ende Advocaten
T: 06 - 22 56 85 66 Hilmar Dijkstra
06 - 53 45 92 98 Lilian van den Ende
E: secretariaat@de-advocaten.nl
W: www.de-advocaten.nl

WVO Advocaten
T: 055 - 506 66 50
E: pwillems@wvo-advocaten.nl
W: <https://www.wvo-advocaten.nl/>

» Accountancy

KRC Van Elderen
Accountants | Belastingadviseurs
T: 038 - 4 231 583
E: info@krcvanelderen.nl
W: www.krcvanelderen.nl

BTW INSTITUUT
T: 078 - 6 225 452
E: info@btwinstituut.nl
W: <https://www.btwinstituut.nl/>

Voor meer informatie: WWW.NOAB.NL/HELPDESK

'Vraag de klant wat hij nodig heeft'

DOOR: HANS PIETERS

Tim Hoogveld en Ferdinand den Hartog van kantoor Den Hartog & Hoogveld hebben het traditionele accountancymodel vaarwel gezegd. Bij een enquête onder klanten waar het meest behoefte aan is, eindigde 'persoonlijke aandacht' onbedreigd op één. Dit is nu leidend in de nieuwe koers.

In de traditionele klantbenadering binnen de accountancy zit de grootste mismatch, velt Ferdinand den Hartog een hard oordeel over de eigen branche. "Te lang hebben we vanuit onze eigen visie de markt benaderd. We zijn gewend een standaardproduct te leveren tot en met het gesprek rond de jaarrekening waarbij wij de regie over het gesprek hebben en de hele klantbehoefte missen. Dat zijn we nu als kantoor aan het omdraaien."

Ook Tim Hoogveld verbaast zich over zijn collega's. "We hebben als branche te veel nagedacht voor en te weinig samengewerkt mét de klant. Je moet de klanten meenemen. Uiteindelijk gaat het om hem. Je moet het product leveren dat hij wil." De voelsprietten naar de klant staan bij veel accountants- en administratiekantoren 'uit', is zijn ervaring. "Als ik een presentatie geef, krijg ik als reactie 'daar zit onze klant niet op te wachten' of 'mijn klanten vragen daar niet naar'. Dat betekent dat je niet nadenkt over de toekomst."

SOFT SKILLS

De kennis die je als accountants- en boekhoudkantoor in huis moet hebben is 100% veranderd, menen beiden. "In

het verleden was je vooral cijfermatig bezig. De grootste inspanning zat op het boekhoudstuk en het maken van de jaarrekening. Door de digitalisering is het veel meer analytisch geworden en draait het met name om de klantbenadering. Het gaat om je empathisch vermogen, de soft skills. Die heb je nodig om echt goede gesprekken aan te gaan en dat ontbreekt in onze branche nog wel eens."

Ze hebben er onderzoek naar gedaan, vertelt Den Hartog. "Klantgesprekken en interviews afgenomen. Bij ons kwam uit de top 10 als nummer 1 'persoonlijke aandacht' ver bovenaan. Toegevoegde waarde creëer je in eerste instantie met aandacht." Het was een uitkomst die ze zelf niet hadden verwacht. "We zaten veel meer op digitalisering, handig met elkaar kunnen samenwerken en benchmarken."

CONTACT

Informatie ligt voor het grijpen, is zijn advies aan kantoren. "Mensen worden mondiger. We zijn naar onze klanten toegegaan en hebben gevraagd: wat wil je van ons? Wat verwacht je van ons? Hoe wil je dat we samenwerken? >>



"Onze kantoorchond 'Stoempie' is een Franse Bulldog. Ferdinand is zijn baasje. Zijn dagelijkse werkzaamheden bestaan uit: slapen, snurken en zo nu en dan een rondje lopen op kantoor of buiten. Het wil nog wel eens voorkomen dat Stoempie niet ziet dat een van de glazen deuren gesloten is en hij er met zijn neus tegenaan loopt. Hij is zeer geliefd bij onze klanten en vindt het zelf ook fijn als er klanten over de vloer zijn."

"LAAT DE STANDAARD DINGEN DIE JE GEWEND BENT TE DOEN LOS"

» Hoe vaak wil je met ons in een jaar om tafel? En verwacht je van ons een reactieve of een proactieve houding?" Het antwoord op bovenstaande vragen is niet leeftijdsgebonden, vertelt Den Hartog. "Je ziet dat klanten die zelf de boekhouding doen, dat zijn vaak hoger opgeleide zzp'ers, voldoende hebben aan één keer per jaar contact. Ze hebben met name behoefte aan advies rondom de financiële en fiscale planning. We stemmen het beter af. Mensen die geen meerwaarde zien in een jaarrekening krijgen een uittreksel van drie pagina's. Daar betalen ze ook de prijs voor. In het verleden benaderden we alle klanten op dezelfde manier."

MOTIVATIE

Hoogveld vervolgt: "Bij echt goede gesprekken draait het om luisteren en niet om praten." Hij geeft als voorbeeld een casus van een klant die 'uit zichzelf niet veel doet en alles maar laat liggen'. "Die heb ik anders proberen te benaderen in het gesprek om zijn intrinsieke motivatie naar boven te krijgen. Na afloop zei hij 'ik heb nog nooit zo'n gesprek gehad. Ik ga hier met een zweetende rug weg.' Normaal gesproken gebeurt er niks na zo'n gesprek, maar nu had dezelfde klant na een week alles geregeld wat was afgesproken. "Van het hele plan heeft hij zelf alles bedacht! Hij schetste zelf een beeld waar hij heen wil."

Het verschil met voorheen is dat Hoogveld luistert en af en toe bijstuurt. "Het gevolg is dat we een supergemotiveerde klant hebben, die zijn eigen businessplan maakt. Hij formuleert zelf zijn doelen, belemmeringen, mensen die erbij kunnen helpen,

randfactoren, actiepunten, alles. En dat alles is het resultaat van één gesprek." Hij vervolgt: "Het idee wat erachter zit, is dat een ondernemer weet wat hij wil, maar niet wat hij nodig heeft. Daar moet de klant zelf naar toe. Wij proberen dat in een gesprek naar boven te halen. Doordat wij onze soft skills inzetten, sturen en luisteren." De tools voor de nieuwe benadering hebben beiden verworven tijdens het MKB-ondernemerscoachtraject en de NOAB-cursus life planning. "Daar hebben we geleerd door te vragen en te luisteren."

TRECHTER

"De skills die belangrijk zijn, is dat je structuur houdt in het gesprek. Wat het beginpunt is en wat je voor elkaar wilt krijgen," benadrukt Hoogveld. Niet letterlijk de doelen, maar vragen als 'wanneer er grenzen zijn, wat voor ondernemer zou je dan willen zijn? Waar zou je over vijf jaar willen staan? Wat zie je daarbij als belemmeringen? Wat heb je nodig om die belemmeringen om te draaien? Wat en wie heb je daar voor nodig?'. Zo ga je een trechter in en kom je tot besluiten die de klant helemaal zelf heeft bedacht. Elk gesprek nemen we dat plan weer mee." Den Hartog besluit: "Eigenlijk is het verrassend simpel. Het is niet dat je een theoretisch kader nodig hebt."

"Uiteindelijk is het gewoon een kwestie van doen. Als je niet voorbereid het gesprek in gaat, creëer je ruimte voor creativiteit. Kijk gewoon eens waar het gesprek heengaat en laat de standaarddingen die je gewend bent te doen los," is het advies van Den Hartog. "Het is verbazend hoe dat de band met je klant verandert." ▢

Jorinde
van Twinfield

*Ervaren zweefvliegster,
de juiste koers als
consultant*

De passie van Jorinde voor zweefvliegen, zie je terug in haar bevlogenheid als consultant bij Twinfield. Twinfield is hét online boekhoudpakket voor professionals. Met uitgebreide functies, meer dan 300 koppelingen én persoonlijke service!

[Kijk voor een persoonlijke demo op twinfield.nl](https://twinfield.nl)



Wolters Kluwer

Twinfield maakt professioneel
boekhouden persoonlijk

RECHTSVORMKEUZE: DE BV WINT TERREIN!

DOOR: ONNO DE GROOT

Niets is zo veranderlijk als het weer, behalve de fiscale wetgeving dan. De fiscale spelregels zijn op bepaalde punten zo complex geworden, dat zelfs de beleidsmakers door de bomen het bos niet meer zien.

Op verzoek van de Eerste Kamer heeft de staatssecretaris van Financiën bij het Belastingplan 2020 een overzicht gevoegd van de marginale belastingdruk van een eenverdiener, die zich middenin het donkere oerwoud van inkomensafhankelijke regelingen bevindt. Het goede nieuws voor deze eenverdiener is dat de marginale belastingdruk in 2020 terugvalt naar maximaal 85%, ten opzichte van 152% in 2019. Het slechte nieuws is dat € 100,- extra bruto inkomen dan nog steeds maar € 15,- netto inkomen oplevert. Meer werken om meer te verdienen is dan niet zo aantrekkelijk.

DE BOM IS GEBARSTEN

Door alle toestanden rondom de toeslagen is de bom inmiddels gebarsten. Het hele systeem is aan vervanging toe. De vraag is in hoeverre dit nog van invloed gaat zijn op het midden- en kleinbedrijf. Op dit moment is dat niet te voorspellen, maar het is te hopen dat de mkb-ondernemer wat rust is gegund. Met de wijzigingen van de afgelopen en komende jaren zou een beetje stabiliteit wel gewenst zijn.

Vanaf het moment waarop het kabinet Rutte III de formatie rond had, sijpelden er berichten naar buiten over belastingverlagingen. Maar tegelijkertijd is een paar gunstige belastingregels uit het verleden teruggedraaid, zoals de verlenging van de eerste schijf in de vennootschapsbelasting (Vpb) naar € 350.000. En al snel werd duidelijk dat er naast belastingverlagingen ook belastingverhogende maatregelen getroffen zouden worden. Zoals de verhoging van het box 2-tarief en de afbouw van het maximale tarief waartegen aftrekposten benut kunnen worden.

EEN BLIK VOORUIT

Inmiddels lijken de plannen redelijk uitgekristalliseerd en wordt het tijd om voorzichtig wat vooruit te blikken voor de mkb-ondernemer. Fiscale advisering blijft uiteraard maatwerk, maar voor een redelijk grote groep van ondernemers kunnen op dit moment de volgende conclusies getrokken worden:

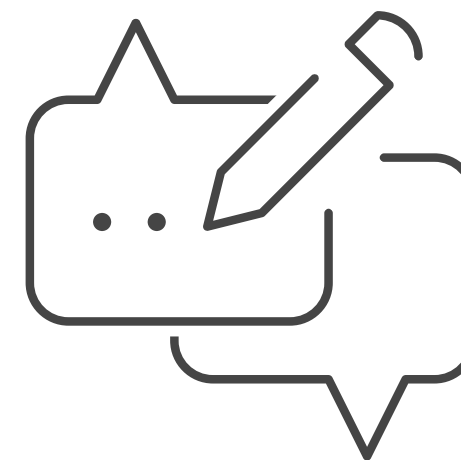
1. De IB-ondernemer bij wie de winst voor een groot deel wordt afgerekend in de hoogste belastingschijf, profiteert nauwelijks van de tariefsverlagingen. Door de afbouw van het tarief waartegen bijvoorbeeld de zelfstandigenaftrek en de mkb-winstvrijstelling benut mogen worden, wordt de tariefsverlaging vrijwel tenietgedaan. En ook de afbouw van de omvang van de zelfstandigenaftrek maakt de IB-ondernemer niet gelukkiger. Het maximale tarief (na toepassing van de mkb-winstvrijstelling) blijft iets boven de 44% liggen.
2. De ondernemer met een besloten vennootschap (bv) krijgt de komende jaren te maken met een hoger tarief in box 2, maar met een lagere belastingdruk op het salaris dat aan de bv wordt onttrokken. En bij de bv worden de winsten tegen een lager tarief VPB-tarief belast. Het nadeel van het hogere box 2-tarief wordt ruimschoots gecompenseerd door het voordeel van het lagere VPB-tarief en de lagere belastingdruk in box 1. Deze aanpassingen leveren voor de dga dus wel een voordeeltje op. De winst die in de bv valt, wordt in het meest gunstige geval ruim 2% lager belast als ook rekening wordt gehouden met de hogere belastingdruk in box 2.
3. Uiteraard merkt de dga dat de hypotheekrenteaftrek minder oplevert dan voorheen, maar datzelfde geldt voor de IB-ondernemer.

“HET IS TE HOPEN DAT DE MKB-ONDERNEMER WAT RUST IS GEGUND”

Deze aftrekposten maken dus weinig verschil bij de rechtsvormkeuze. Maar de dga heeft binnenkort geen hoog salaris meer nodig om de aftrekposten optimaal te benutten. Wij verwachten dat veel dga's de komende jaren kritisch gaan kijken naar zowel de hoogte van het salaris, als naar de hoogte van bepaalde aftrekposten (zoals hypotheekrente die aan de eigen bv wordt betaald). Uiteraard spelen de regels omtrent het gebruikelijk loon daarbij een belangrijke rol.

VOORZICHTIGE CONCLUSIE

Al met al lijkt het erop dat de bv als rechtsvorm de komende jaren fiscaal aantrekkelijker zal worden. >>



» Op basis van de huidige plannen trekken wij de voorzichtige conclusie dat het omslagpunt in het jaar 2023 rond een winstniveau van € 85.000,- komt te liggen, terwijl dit omslagpunt in 2019 nog ruim € 60.000,- hoger lag! Een eenmanszaak met een hogere winst dan € 85.000,- kan fiscaal gezien beter worden omgezet in een bv, op voorwaarde dat het salaris niet hoger wordt gesteld dan het minimum gebruikelijk loon van € 46.000,. Dit laatste is essentieel voor het omslagpunt. Het effect van het lagere box 1-inkomen op de inkomensafhankelijke heffingskortingen (uit het donkere oerwoud) mag namelijk niet uitgevlakt worden.

De conclusie is dat het fiscale speelveld sterk aan het veranderen is de komende jaren, als alles zo zal worden zoals nu gepland.

Als NOAB-adviseur kunt u hierop inspelen door bijvoorbeeld intentieverklaringen (eenmanszaak) en voorovereenkomsten (vof en maatschap) op te stellen en tijdig (steeds vóór 1 oktober) te "registreren" bij de Belastingdienst. Dit maakt het mogelijk om een IB-onderneming fiscaal met terugwerkende kracht om te zetten in een bv.

De fiscale toekomst is niet te voorspellen, maar op deze manier kan een fiscale beslissing genomen worden door terug te kijken in de tijd. Dat is wel zo handig, in tijden waarin de fiscale regelgeving net zo veranderlijk is als het weer. □

Drs. Onno de Groot is adviesgroep lid bij Marree & Van Uunen Belastingadviseurs

NOAB adviesgroep voor leden

NOAB heeft een betrouwbaar netwerk van specialisten opgebouwd om op terug te vallen zodra extra specialistische kennis nodig is.



» Fiscaal-juridisch

Marree & van Uunen
Belastingadviseurs
T: 013 - 5 773 481
E: info@marree-cs.nl
W: www.marree-cs.nl

Punt & Van de Weerd
Belastingadviseurs
T: 070 - 3 025 825
E: friso@defiscalisten.nl
W: www.defiscalisten.nl

» Advocatuur

Dijkstra & Van den Ende Advocaten
T: 06 - 22 56 85 66 Hilmar Dijkstra
06 - 53 45 92 98 Lilian van den Ende
E: secretariaat@de-advocaten.nl
W: www.de-advocaten.nl

» Accountancy

KRC Van Elderen
Accountants | Belastingadviseurs
T: 038 - 4 231 583
E: info@krcvanelderen.nl
W: www.krcvanelderen.nl

Voor meer informatie:
WWW.NOAB.NL/ADVIESGROEP

We gaan uit van de basis-behoeften van de klant

DOOR: HENK POKER

Functioneel, betaalbaar, efficiënt en met een goede support, dát is het boekhoudpakket van Asperion. Het softwarebedrijf gaat net even verder dan de concurrent en heeft nieuwe business opportuniteiten in huis. "Ons hele systeem is erop gericht om klanten van accountants- en administratiekantoren zelf meer werkzaamheden te laten doen, zonder dat dit tot een hogere belasting leidt," legt Wil de Vries van Asperion uit.

"Wij merken dat onze klanten de administratie leuk gaan vinden, juist omdat het zo gemakkelijk is," aldus een kantoorhouder die met Asperion werkt. "Dat is precies waar wij voor staan," vult De Vries aan. "We bieden een compleet pakket dat zich bewezen heeft en dat betaalbaar is, want het pakket is modulair opgebouwd. Je neemt alleen datgene af wat je nodig hebt. Daarnaast is het pakket efficiencyverhogend, omdat het gebruikmaakt van de nieuwste technieken. En over onze support hoeft ik het eigenlijk niet te hebben. Iedereen die daarmee te maken heeft gehad zal beamen dat de ondersteuning vanuit Asperion optimaal werkt."

BASISBEHOEFTE

Bij alles wat Asperion doet wordt de

vraag gesteld wat de basisbehoefte zijn van de klanten. "De ondernemer moet snel en efficiënt met het pakket kunnen werken. Gebruiksvriendelijkheid is van het allergrootste belang. Maar, je moet ook op elk moment, waar ook ter wereld, in je pakket kunnen. Dat kan met Asperion."

"WIJ KUNNEN MET DE SLIMME SOFTWARE VAN ASPERION TOT VIJF KEER ZO VEEL KLANTEN BEDIENEN MET DEZELFDE BEZETTING"

Een goed voorbeeld van de aanpak van Asperion is de samenwerking die het bedrijf heeft met de Belastingdienst, met als doel de aangiften voor ondernemers eenvoudiger te

maken. De Vries: "We hebben een boekhoudpakket ontwikkeld dat automatisch de gegevens voor de BTW-aangifte klaarmakt en verzendt. En er kan snel betaald worden met iDEAL. Bankmutaties komen automatisch binnen en facturen worden automatisch herkend door de OCR-integratie, hoe gemakkelijk wil je het hebben?" Boekhouden met Asperion leidt ertoe dat kantoren veel méér klanten kunnen bedienen.

De kantoorhouder is dus minder tijd kwijt aan de administratie en houdt méér tijd over voor een gedegen advies, ondersteund door de meest actuele cijfers. Mede dankzij Asperion wordt de kantoorhouder de klantadviseur waar de markt om vraagt. □

www.asperion.nl

Fotografie: Paul Tolenaar



"CONTROLLEREN, PRE-VENTIEF ADVISEREN EN RISICO'S TACKELEN. WE LIJKEN ONZE BOEK-HOUDER WEL"



Fotografie: Paul Tolenaar

DOOR: FEMKE HELLINGS

Kan niet bestaat niet

Technische las-, lijm- en boutverbindingen testen zonder de producten schade toe te brengen. Dat is kortgezegd wat ze doen bij International Test Solutions in Dordrecht. "We beoordelen de sterkte en kwaliteit van bijvoorbeeld schepen, windmolens, raceauto's en bruggen terwijl we ze intact houden," legt eigenaar Rudy Wilhelm uit. "Niet-destructief onderzoek noemen we dat. Wij zijn er om kwaliteit te waarborgen, als onafhankelijke partij. En dat doen we anders dan anderen."

VAN TWEE NAAR TWINTIG

Het begon allemaal in 2013. Rudy en zijn huidige compagnon Steef de Kievit zagen volop ontwikkelpotentieel in de staalbouw en scheepvaart. "Constructiebedrijven hebben te maken met veranderende normen en eisen. In plaats van inspectietechnieken en informatiestromen regelmatig te updaten, constateerden we dat de werkwijze jaar in jaar uit hetzelfde bleef. Zonde! Aangezien onze werkgever niet wilde investeren in vernieuwing, besloten we voor onszelf te beginnen. We stonden nog niet op LinkedIn of het werk stroomde al binnen. Binnen twee weken verwelkomden we onze eerste werknemer en de stijgende lijn hield aan. Inmiddels zijn we met z'n twintigen."

VERFRISSENDE BLIK

"Kennelijk zat de branche op onze vernieuwende aanpak te wachten. Of we ieder vraagstuk anders benaderen dan onze concurrent? Nee, het woord 'regulier' kennen we ook. We lossen zowel standaard als unieke problemen op, maar juist in die laatste categorie onderscheiden we ons. Als iemand al drie keer 'kan niet' heeft gehoord en wij constateren vervolgens dat het wél kan, geeft dat een kick. Misschien anders dan men gewend is, maar lukken zal het. Dat is ons motto."

NET ALS DE FINANCIËEL ADVISEUR

"In onze samenwerking met adviesbureau Ten Raede Groep is vertrouwen erg belangrijk. Ik verwacht dat ze ons wijzen op kansen en risico's. Als we zaken doen in het buitenland sparren we vooraf, waarna zij de lokale regelgeving rondom BTW en contracten uitzoeken. Prognoses opstellen voor een investeringsplan? Coaching rondom bedrijfsvoering? Al vanaf de beginfase helpen ze ons. En ja, het is een fijn idee dat ze aangesloten zijn bij NOAB. Ze zijn niet alleen goed met cijfers. Ze zijn deskundig, betrokken en continu bij de tijd. Net als wij." □

DOOR: HENK POKER

Zzp versus innovatie

“We moeten in dit land vooral concurreren op kennis en innovatie en daarvoor hebben we mensen en bedrijven nodig,” zegt Marc Hendrikse, CEO NTS-Group in Eindhoven en Executive Chairman van Holland High Tech. “Als een zzp’er iets maakt voor een bedrijf en het bedrijf brengt dat op de markt, dan telt een groot deel van de door die zzp’er toegevoegde waarde als productiviteit van dat bedrijf en haar medewerkers,” vindt Pierre Spaninks, sinds kort zzp-expert in ruste, maar wel sinds 2005 nauw betrokken bij het zzp-dossier.

REM

Ze verschijnen regelmatig in de media, de artikelen waarin gesteld wordt dat zzp’ers een rem zetten op de vaderlandse economie, slecht zijn voor de arbeidsproductiviteit en niet bijdragen aan innovatie. Pierre Spaninks veegt er de vloer mee aan. “De Commissie Borstlap, die onlangs met een rapport kwam over de regulering van werk, dacht dit op te kunnen maken uit een advies van de OECD, de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling. En ook Piet-Hein van Mulligen van het CBS dacht een minimale neerwaartse bijstelling van de arbeidsproductiviteit te moeten verklaren met de opmerking: ‘Zal wel met de toename van het aantal zzp’ers te maken hebben’. Ik ben het daar niet mee eens.” Marc Hendrikse wil zich niet in deze discussie mengen. Hij stelt echter wel “dat we het op kosten niet gaan winnen van het buitenland”. Oftewel: we kunnen alleen concurreren op basis van kennis en innovatie. “En daar lopen we, door welke oorzaak dan ook, momenteel niet in voorop.”

KENTERING

Mark Hendrikse ziet echter dat er een kentering gaande is. “Het idee dat we alleen met logistiek en financieel deskundige bedrijven ons brood kunnen verdienen ligt achter ons. Het is goed dat die sectoren er zijn en die moeten we vooral ook behouden, maar er is meer nodig. We hebben ook een kennisintensieve maakindustrie nodig, waar producten worden gemaakt die exportwaarde creëren. We hebben in de afgelopen jaren te weinig aandacht gehad voor het aspect innovatie, de afdelingen en instellingen op het gebied

“EEN NADEEL
VAN EEN
ZZP’ER IS DAT
HIJ OF ZIJ GEEN
ONDERDEEL
VAN JOUW
BEDRIJF IS”

VS

“IK DENK DAT HET AANTAL ZZP’ERS
NIET VAN WEZENLIJKE INVLOED IS
OP HET INNOVATIEVE VERMOGEN
VAN HET BEDRIJFSLEVEN”

van Research & Development lagen overal onder vuur. Daarom ben ik blij met de aandacht van nu en komt er waarschijnlijk een fonds vanuit de overheid om R&D nadrukkelijker te gaan ondersteunen.”

MENSEN

Hendrikse wil benadrukken dat de concurrentiekracht vooral wordt bepaald door mensen. Het is daarom van belang dat bedrijven over goede mensen kunnen beschikken, die een goede opleiding hebben genoten. “Maar, omdat er in ons land sprake is van schaarste, zie je steeds meer zzp’ers op de markt verschijnen. En daar zitten ook mensen tussen die in onze tak van sport een goede boterham kunnen verdienen. Een nadeel van een zzp’er is dat hij of zij geen onderdeel van jouw bedrijf is, waardoor je het risico loopt dat je de kennisopbouw minder kunt borgen. En een zzp’er innoveert niet altijd, een bedrijf moet dat wel doen, om de internationale concurrentie aan te kunnen.”

Pierre Spaninks denkt dat dit niet van wezenlijke invloed is op het innovatieve vermogen van het bedrijfsleven. “Zzp’ers zijn over het algemeen actief in minder productieve sectoren, waar het vooral op ‘handjes’ aankomt, zoals de zorg, het onderwijs, kunst en cultuur en communicatie.” Hoe dan ook, er is straks minder arbeidspotentieel beschikbaar, die trend is nu al gaande. En dus is de noodzaak tot innovatie, tot automatisering en robotisering, onmiskenbaar aanwezig. “En mensen moeten zelf blijven werken aan hun ontwikkeling, want er gaat heel veel veranderen,” besluit Hendrikse. Iemand in vaste dienst krijgt dat meer aangereikt, de zzp’er bepaalt dat zelf. Maar, wie zich niet ontwikkelt, haakt vroeg of laat af. En dan maakt het niet uit of je in loondienst bent of als zzp’er werkt.” ▢

Met de poten in de klei

DOOR: HENK POKER

November 2019 werd Dirk-Jan van Blijderveen unaniem verkozen tot voorzitter van NOAB. Intimi waren niet verbaasd. Een voorzitter als één van ons'. Al 23 jaar lid en dat met een aanstekelijk enthousiasme. Een man met humor en een sterk emphatisch vermogen, maar bovenal een man met de poten in de klei.





» Hij schreef mee aan het beleidsplan 'Stilstaan is geen optie', is al 23 jaar NOAB-lid in hart en nieren en werd op 27 november 2019 gekozen tot voorzitter van NOAB. We hebben het natuurlijk over Dirk-Jan van Blijderveen. Een voorzitter die geen blad voor de mond neemt. "De zondvloed komt eraan," zegt hij bijvoorbeeld wanneer we het over de toekomst van de branche hebben. "We moeten in beweging komen, anders is er straks geen boterham meer te verdienen."

Grootspraak? Zo wordt het misschien nog wel door een deel van de achterban gezien. Maar, Van Blijderveen is oprecht bezorgd. En daarom is het misschien wel logisch dat hij vorig jaar de opvolger werd van Martien Hermans. Hij was al ruim twee jaar lid van het bestuur van NOAB en was daarin onder meer verantwoordelijk voor de portefeuille ICT. Toen de positie van voorzitter vacant werd, keek het bestuur richting Van

Blijderveen. "De ambitie was en is heel groot," legt hij uit. "Maar dat wil niet zeggen dat ik er zomaar instapte. Het gezin, ons kantoor en NOAB moeten te combineren zijn, anders moet je er niet aan beginnen." Gesprekken zowel thuis als in Den Bosch volgden en uiteindelijk besloot hij het te doen.

HET BELANG VAN DE LEDEN

"NOAB is een echte vereniging met één gouden regel: bij alles wat we doen staat het belang van de leden voorop," geeft Van Blijderveen aan. "Daarin passen ook de ontwikkelingen waar we nu voor staan. Daarom ben ik blij dat ik aan het beleidsplan heb mogen meeschrijven en daar nu als voorzitter verder invulling aan kan geven. Andere koepels spreken van lef, wanneer ze ons beleidsplan lezen. En lef moet je hebben, dat klopt. Het is nodig, want we staan echt aan de vooravond van ingrijpende veranderingen in de branche."

"Het gaat straks niet meer om de vaste werkzaamheden. Die worden overgenomen door de automatisering, waarbij klanten steeds meer zelf kunnen doen. De rol van de kantoren verandert daardoor. Het wordt veel meer een kwestie van meekijken, waar mogelijk sturen en eventueel voorspellingen aan de cijfers hangen. Natuurlijk, je kunt denken dat het zo'n vaart niet zal lopen. Maar, wij krijgen al signalen dat ondernemers aan het shoppen zijn. Zij gaan voor de beste kwaliteit tegen de laagste prijs. Dan win je het dus niet meer op een jaarrekening, maar juist op de toegevoegde waarde die je kunt bieden. Op advies, op voorspellingen, op real time cijfers die de klant op zijn smartphone ontvangt, enzovoorts."

HET BESEF BEGINT TE KOMEN

Van der Blijderveen merkt dat steeds meer NOAB-leden dit inzien. De roadshows bijvoorbeeld zijn zonder uitzondering volgeboekt. Kortom, het besef begint te komen. De voorzitter onderscheidt daarin drie groepen: de koplopers, het peloton en de achterblijvers. "Met name over die laatste groep heb ik zorgen. We hopen dat zij inzien dat ze ook in beweging moeten komen. Dat de markt een andere aanpak vraagt. Op ons eigen kantoor hebben we bijvoorbeeld al afscheid moeten nemen van een medewerker die absoluut niet wilde veranderen. Dat doet pijn, maar we hadden na vele gesprekken geen andere keuze. Dus ja, je gaat pijn lijden, je gaat kosten maken, met name voor de automatisering. Sterker nog, ICT wordt een medewerker voor elk kantoor, nog veel meer dan we tot nu toe gewend zijn."

Dirk-Jan van Blijderveen vergelijkt de metamorfose in de branche met de operatie Centurion, die Philips ooit onderging. "Aan het roer stond toen Jan Timmer, geboren en getogen in mijn dorp Lienden. Timmer zag dat de bezem

door Philips moest, anders had het bedrijf nu niet meer bestaan. Ik zie daar een gelijkenis in met NOAB. Als wij nu niets doen is het straks gebeurd."

BLIJVEN BEWEGEN

Het is leuk om te veranderen," gaat hij verder. "Samen met mijn vrouw Pascale zijn we aandeelhouder-bestuurder van dit kantoor. We zijn aan de slag gegaan en hebben er lol in. Dit is ondernemen, je moet blijven bewegen. De branche is in de afgelopen decennia een beetje verwend geraakt. We hebben bijna altijd een stijgende lijn gekend, want de klanten kwamen toch wel. Die tijd is echt voorbij. Je moet meer ondernemer worden, over soft skills beschikken. De ICT moet op orde zijn en dan komt het aan op het contact met de klant, dat wordt de nieuwe tijd. In het kantoor van de toekomst worden geen boekhouders meer aangenomen, maar mensen die met klanten kunnen omgaan en beleving kunnen creëren."

**"WE STAAN ECHT AAN DE VOOR-
AVOND VAN INGRIJPENDE
VERANDERINGEN IN DE BRANCHE"**

"We worden steeds minder boekhouder of accountant en steeds meer verzamelaar van data. Zetten big data om in smart data, waar de klant iets mee kan. En zeg nou zelf, het is toch veel leuker om echt te weten wie je klant is, wat hem bezighoudt en waar hij naartoe wil? Dat maakt het vak leuk en uitdagend. Met elkaar kunnen we er een succes van maken. Juist dat is de kracht van deze vereniging en daar wil ik als voorzitter graag een bijdrage aan leveren." ▢

Groeien naar vertrouwd adviseur 2.0

DOOR: CHRIS WOLTERS

NOAB wil haar leden graag de kans geven om zich te ontwikkelen tot MKB Ondernemers-coach. Daarom is een exclusieve cursus ontwikkeld in samenwerking met het Sparrer Instituut. &GO peilde de ervaringen bij enkele deelnemers.

"De ontwikkelingen op het gebied van ICT, verslaggevingseisen en klantbehoeften leiden ertoe dat onze branche zo goed als zeker afstevent op een markt waar heel andere spelregels gelden." Voor kantoren die tijdig schakelen liggen er grote kansen in het verschiert en daarop wordt ingespeeld met de cursus MKB Ondernemerscoach.

DEELNEMERS REAGEREN ENTHOUSIAST

"De nieuwe aanpak is efficiënter, profijtelijker en leuker," aldus Hans van Beveren, medeoprichter en eigenaar van Spin administratie & advies in Voorschoten. "Er is bij ons veel veranderd: processen zijn aangepast, we zijn slimmer gaan werken en hebben meer tijd om met de klant te praten. We kunnen meer bieden en zitten met de klant veel dichterbij de actualiteit. Zo is beter te sturen op cijfers." Maurice Lander van het Sparrer Instituut wijst op zakelijke kansen als er meer vanuit de klant wordt gedacht. "Er is vaak geen 'vitrine' met diensten waarmee we (potentiële) klanten kunnen helpen met kopen. En de diensten die we wel aanbieden zitten vol met vakjargon. Het is de klant niet altijd duidelijk wat het hem oplevert."

BETER INZICHT IN WAT ER WORDT GEDAAN

Herman Buyk van Optifisc in Rotterdam-Kralingseveer is ook deelnemer aan de cursus: "Door de cursus is het inzicht gekomen dat we de klant beter kunnen bedienen via pakketten, waarin de toegevoegde waarde als vertrouwd adviseur/ondernemerscoach meer tot haar recht komt én dit voor jouw kantoor meer adviesomzet oplevert. De ondernemerscoach helpt de klant met een coachtraject zijn missiedoel te bereiken. Hierdoor

krijg je een intieme klantrelatie. Mijn klant was er blij mee en merkte op dat we dit veel eerder voor hem hadden moeten doen." Maurice Lander vult aan: "Als ondernemerscoach stel je je dus op in dienst van de doelen van de klant. In de cursus leer je bedrijfskundig te denken, te coachen en te improviseren. Je leert de klant hierdoor veel beter kennen. Hij zal aangeven wat hij waardevol vindt waardoor je een passende prijs kan bepalen. Een snel gegeven advies is immers vaak meer waard dan de bestede tijd."

NIET MAKKELIJKER, WEL BETER

Hans van Beveren meent: "Ik zou niet meer terug willen naar de oude situatie." Hij motiveert zijn keuze voor de cursus: "Er moest iets veranderen, maar hoe? We hebben nu de 'race to the bottom' omgebogen. Niet makkelijk, maar wel zeer de moeite waard. De nieuwe verdienmodellen van de NOAB Ondernemerscoach blijken in de praktijk te kloppen." Maurice Lander besluit: "Veel kantoren worstelen met hun verdienmodel nu duidelijk wordt dat ICT leidt tot minder uren werk per klant. Het is de kunst om minder te gaan doen en meer waarde te leveren. Dan realiseer je een win-winsituatie! Het levert de klant meer op en daar wil men meer voor betalen. Tegelijkertijd houdt je het efficiencyvoordeel dat door de inzet van ICT ontstaat binnenboord." ▢

"HET IS DE KUNST OM
MINDER TE GAAN DOEN EN
MEER WAARDE TE LEVEREN"

IEDEREEN BETREKKEN BIJ DE SAMENWERKING

DOOR: CHRIS WOLTERS

“Samenwerking is van belang op meerdere vlakken: met de klant, met de leveranciers en onderling op kantoor.” Zo denken Erik Verstraten en Bas Bergkamp, directeurs van Verstraten & Bergkamp in Hoofddorp, over samenwerken.

“Onze kracht vloeit voort uit onze verschillen.” Erik Verstraten, directeur Fiscaal van het kantoor, gaat in op de kracht van de samenwerking met zijn compagnon. “Bas is heel goed in processen, hoe kom je snel, correct en efficiënt tot een jaarrekening? Hij is de man van de regels, houdt deze scherp in de gaten en weet deze over te brengen op de collega’s. Hij is niet voor niets de accountant/boekhouder van ons tweeën.” Bas Bergkamp, directeur Samenstelpraktijk, zegt over Erik Verstraten: “Een creatieve belastingadviseur met ondernemersbloed. Hij komt heel snel met oplossingen voor onze klanten en handelt als een ondernemer.”

START VANUIT EEN VISIE

“De start van de samenwerking met Bas kwam voort uit mijn visie dat ik op iedere werkplek minimaal twee gelijkwaardige personen wilde hebben,” aldus Erik Verstraten. “Zo heeft iedereen continue de mogelijkheid om te kunnen sparren. Bovendien kunnen mensen elkaar ondersteunen in drukke perioden. En mocht iemand onverhoopt korter of lan-

ger afwezig zijn, dan wordt daarmee de continuïteit voor de klant gewaarborgd.” Op die basis startte Erik Verstraten zo’n 15 jaar geleden zijn zoektocht naar een partner om zijn onderneming mee aan te sturen. Na een aantal opdrachten waarvoor Bas Bergkamp als accountant werd ingehuurd, besloten ze de handen ineen te slaan. Bas: “Ik had een bepaalde ervaring die Erik miste, tegelijkertijd had Erik al een organisatie staan die ik niet meer hoefde op te zetten.”

DE BESTE LEERSCHOOL

“Vanaf de start van onze samenwerking in 2007 was er ieder jaar sprake van uitstekende rapportcijfers. Zo groeide de organisatie naar 19 werknemers in 2011. Dat betekende dat de rol van Erik en Bas binnen hun onderneming aanzienlijk veranderde. “Geleidelijk aan moesten wij steeds meer functioneren als manager,” vertelt Erik. “Onze organisatie kende en kent een platte organisatiestructuur. Van onze medewerkers verwachten wij veel zelfstandigheid. De groei in 2010 en 2011 was te snel gegaan waardoor wij niet de juiste mensen op de juiste plek hadden gezet. Dat ging ten koste van de kwaliteit waar wij voor stonden en staan. Werk moest daarom worden overgedaan, zonder dat de klant hier iets van mocht voelen. Als eigenaren was de pijn dus vooral voelbaar in onze portemonnee. Zuur, maar wel de beste leerschool ooit.” Een aantal mensen maakte plaats voor automatische werkprocessen. “Zonder de minder positieve gevolgen van onze snelle groei waren wij waarschijnlijk pas later de focus gaan leggen op de mogelijkheden van vergaande automatisering,” verduidelijkt Bas.

SUCCES DOOR SAMENWERKEN

“Het succes van ons kantoor is toe te schrijven aan saamhorigheid,” vervolgt Erik. “Ondanks de verschillende karakters van de mensen die op ons kantoor werken, gaat iedereen voor elkaar door het vuur.” Bas vult aan: “Niemand op ons kantoor loopt er voor weg als een ander hem of haar een spiegel voorhoudt. Allemaal weten we dat we elkaar willen versterken”. Die spiegel wordt ook klanten voorgehouden. Erik Verstraten: “Door ons denken als ondernemer en het niet uit de weg gaan om zaken te benoemen waar het voor onze klanten om moet draaien, zien veel van onze relaties ons allang niet meer als hun boekhouder of accountant. We zijn hun persoonlijke adviseur en sparringpartner geworden.” Bas Bergkamp resumeert: “Samen werken wij aan de welvaart van onze klanten. Die kan bestaan uit een hoger resultaat of juist uit meer vrije tijd of een gevoel van rust bij het ondernemen.” Factoren die Erik Verstraten en Bas Bergkamp volgens eigen zeggen vanuit het samenwerken in hun onderneming inmiddels zelf hebben weten te realiseren. ▣

“HET SUCCES VAN ONS KANTOOR IS TOE TE SCHRIJVEN AAN SAAMHORIGHEID”



Fotografie: Paul Tolenaar

COACHES IN DE KOPGROEP

DOOR: FEMKE HELLINGS

Waar velen van ons midden in de transitie zitten van administrateur naar adviseur, staan ze bij Poundwise Financial Coaching al 20 jaar voor totaaladviezen op financieel gebied. Vanaf het begin focussen ze op de som der delen, en niet op alléén boekhouding, belastingadvies, verzekeringen of vermogensbeheer. Vandaar ook de naam Poundwise, met een knipoog naar het bekende spreekwoord. "Het gaat om de grote lijn en lange termijn."

Op het hoofdkantoor in de Amsterdamse Pijp praten operationeel manager Arianne Kuulkers en directeur Marc van der Vuurst ons bij over hun werkwijze en visie. En die gaat van boekhoudersjargon vermijden tot outfits shoppen met medewerkers.

A ÉN B ZEGGEN

"Begint iemand een eigen onderneming of koopt hij een huis, dan heeft dat invloed op meerdere financiële vlakken," trapt Arianne af. "Voor ons is het logisch dat we iemand bij het veranderen van A, ook adviseren over B." Om deze reden is het dienstenaanbod zo breed en zijn alle zakelijke klanten van Poundwise ook particuliere klanten. "Ook die ondernemer heeft een privésituatie. Om het totaalplaatje te kunnen overzien, bouwen we continu aan de klantrelatie. Soms zijn wij de eersten die horen van life changing moments als gezinsuitbreiding, scheiding of overlijden. Hóe fijn is het dan dat wij intern zowel de gevolgen voor belastingtechnische en juridische zaken als die voor hypotheek, pensioen en verzekeringen in kaart brengen."

TOEGEVOEGDE WAARDE

"Stelt een van onze mkb-adviseurs een jaarrekening op, dan is dat waarschijnlijk ook interessante informatie voor onze fiscalist en hypotheekadviseur. Koopt iemand een auto van de zaak, dan wachten we de vragen van de klant niet af maar signaleren we benodigde acties zelf. Dat is fijn voor klanten én voor ons, want op deze manier stimuleren we cross- en upselling. In ieder gesprek over de IB-aangifte doorlopen we alle punten aan de hand van een checklist. Zo missen we niets." "Na 20 jaar kom ik nog steeds blij uit ieder servicegesprek," vult Marc aan. "Klanten waarderen meedenken. En coachen geeft een kick!"

WETENDE EN ONWETENDE MANAGER

Met Marc en Arianne aan het roer heeft Poundwise zowel een leidinggevende uit het vak als een leidinggevende 'van buiten'. Eigenaar Marc is Poundwise 20 jaar geleden gestart, Arianne is van een supportrol naar deze managementfunctie gegroeid. "Ik ben de enige die geen advies geeft hier," lacht ze. "Dat heeft als voordeel dat ik me als klant kan gedragen. Betrap ik een collega op onbegrijpelijk vakjargon, dan wijs ik hem of haar daarop. Zodat mailings en andere communicatiemiddelen in gewonemensentaal de deur uit gaan."

KORTE LIJNTJES MET GROTE JONGENS

Wat ontwikkelingen in automatisering betreft, gaat Poundwise mee in de kopgroep. "We hebben rechtstreekse lijntjes met makers van softwareprogramma's, zoals Vision Planner en Reeleezee. Beide staan open voor verbeteringen en suggesties. Lopen we ergens tegenaan? Dan melden we het en doen ze daar iets mee. Willen zij input bij de ontwikkeling van een pakket? Dan betrekken ze ons erbij. Zo maken we elkaar beter en dat werkt." >>



“EEN ONDERNEMER IS OOK EEN MENS DIE EEN HYPOTHEEK NODIG HEEFT”

» FACE TO FACE BOVEN ONLINE

“Als we bij NOAB-bijeenkomsten zijn, zien we dat de meeste kantoren de digitaliseringsslag wel gemaakt hebben. Super, want hoe minder tijd er in administratie gaat zitten, des te meer tijd er overblijft voor advies. Maar je moet ook weer niet doorslaan!” meent Arianne. “Hoe digitaal alles ook wordt, wij zullen nooit een online kantoor worden. Onze kracht zit juist in het persoonlijke, en dat wordt alsmaar belangrijker. Is de jaarrekening klaar, dan nodigen wij iemand altijd uit op kantoor. Zowel de jonge starter op de huizenmarkt als de medicus die zich inkoopt in de maatschap waardeert dat; het zijn geen sneakers die je even koopt.”

HIPPE KIPPEN

Of je deze persoonlijke manier van werken nu nieuwer- of juist ouderwets noemt, bij het Amsterdamse kantoor past in elk geval maar één term: modern. “Als ik zeg dat ik op een financieel adviesbureau werk, hangen mensen niet direct aan mijn lippen,” zegt Arianne. “Maar stappen ze hier binnen, dan ervaren ze dat ook een advieskantoor

een open en trendy uitstraling kan hebben.” Hetzelfde geldt voor de medewerkers. “Om ervoor te zorgen dat ze er representatief maar ook weer niet té formeel bij lopen, gaan we één keer per jaar met z’n allen winkelen op onze kosten. Hartstikke leuk!”

POUNDWISEPROOF PERSONEEL

Wat maakt iemand, naast een eigentijdse outfit, de ideale Poundwiser? “Zijn of haar communicatieve en sociale vaardigheden,” antwoordt Marc meteen. “Of je nu boekhouder, relatiebeheerder of belastingdeskundige bent, bij ons is of wordt iedereen adviseur. Begint een klant over zijn scheiding, dan heb je soft skills nodig. Je kunt nog zo veel theoretische kennis hebben, als je het niet kunt vertalen naar of overbrengen op de klant is dat weinig waard.”

UITDAGINGEN EN KANSEN

“We hebben steeds meer de luxe dat we klanten kunnen kiezen die perfect bij ons passen, wat niet altijd makkelijk is trouwens. In de loop der jaren hebben we ook klanten verzameld die maar één dienst afnemen. De kunst is van hen totaalklanten te maken. Lukt dat niet, dan zijn we eerlijk en komen we met een alternatief. Wat we als grootste branche-uitdaging zien? De balans technologie–mens bewaken. Taken worden overgenomen door robots en apps, maar dat biedt ook kansen. Bij ons gaat een backofficemedewerker nu bijvoorbeeld de opleiding tot financieel adviseur volgen. Ons werk mag dan veranderen, het verdwijnt niet!” □



ACCOUNTING CONNECTED

SINDS 1983



MET HET ACCOUNTANCY DASHBOARD ALTIJD IN CONTROL

Altijd inzicht in de werkvoorraad en verwerk administraties **3x sneller**

Laat je kantoor
groeien met
Minox Online

Wil jij ook?

- ✓ Een geautomatiseerd aanleverproces en je werkvoorraad altijd zichtbaar
- ✓ Grip op je weekplanning en op ieder moment het juiste overzicht in de BTW aangiftes
- ✓ Piekdrukke voorkomen voor alle type klanten: van traditionele ordners tot volledig digitaal
- ✓ Compleet overzicht door ook administraties van andere boekhoudpakketten toe te voegen
- ✓ Met één druk op de knop o.a. je vraagposten en rapportages mailen naar je klanten

Nieuwsgierig: 085 0643060

Xtra Accountant: 40 administraties. €67,- per maand

Pro Accountant: Gebruiken jouw klanten zelf Minox (vanaf €7,50 per maand)? Dan werk jij gratis met Minox!



Asperion
Online Boekhouden