



“GOED ADVISEREN BEGINT BIJ AANDACHT GEVEN. HOE MEER WE WETEN, HOE BETROKKENER WE KUNNEN ZIJN”

Ze noemen het zelf hun ABC 2.0. In plaats van diensten op het gebied van administratie, belastingen en controlling bieden ze hun klanten tegenwoordig vooral aandacht, betrokkenheid en coaching. Agnes Tijjsma en Keimpe Sikma, eigenaren van AT Finance in Flevoland, vertellen over de ontwikkelingen bij hun administratiekantoor. “De digitale transitie is inmiddels afgerond. We zitten nu middenin de rolverschuiving van boekhouder naar coach.”

DOOR: FEMKE HELLINGS

Aandacht, betrokkenheid en coaching

ONLINE BOEKHOUDSTRAAT

Het is alweer een jaar of vijf geleden dat ze volledig overstapten op digitaal boekhouden. “We hebben toen een administratiestraat ingericht, waarin we gingen samenwerken met 95% van onze klanten,” vertelt Agnes. “Zij vanaf hun werkplek, wij vanaf de onze. Al onze pakketten zijn hierin gekoppeld en communiceren met elkaar, van de Exact boekhouding en Nmbros salarissoftware tot het aangiftepakket van Nextens en Visionplanner. Waar er vroeger allerlei handelingen waren rondom een factuur, gaat alles nu automatisch. Als het gewoon goed gaat, zien wij niets. Mist er iets, dan krijgt de klant via de app een signaal. Wij bemoeien ons alleen nog met de uitzonderingen – die ene factuur waar iets mee is – en kijken waar we het proces verder kunnen optimaliseren.”

DIGITALISEREN IN STAPPEN

“Tijdens het proces van digitaliseren hebben we hulp gehad van Exact en NOAB,” legt Keimpe uit. “Exact Online is de lijm van onze administratiestraat en twee jaar geleden heb ik het NOAB Next-traject gevolgd. Daar ontdekten we bijvoorbeeld dat het voor ons slim was met CRM-pakket Simplicite te gaan werken en we archiveren sindsdien via Teams en Sharepoint. Onze klantdossiers stonden al lang en breed in de cloud voordat de coronacrisis uitbrak. Erg fijn! Iedereen kan vanuit huis overal bij en klantgesprekken voeren we gewoon via Teams, zodat thuiswerken prima gaat.”

OP NAAR ABC 2.0

Terwijl Keimpe startte met het NOAB Next-traject, is Agnes het driejarig traject tot MKB Ondernemerscoach gaan volgen bij NOAB. “Keimpe is in het tweede jaar ingestroomd, sindsdien doen we het samen.” AT Finance wil bewust een andere rol pakken dan financieel uitvoerend en de stap naar het coachend adviseerschap maken. “We kijken nu eenmaal liever vooruit met tussentijdse cijfers, prognoses en plannen dan dat we het over cijfers van anderhalf jaar geleden hebben, zoals je in het traditionele jaarrekeningentraject doet.” Zo is hun ABC 2.0 geboren: Aandacht, Betrokkenheid en Coaching.

“Aangezien we klanten goed willen adviseren, beginnen we bij aandacht geven. Vragen stellen over waar hij vandaan komt en naartoe wil met zijn onderneming. Zo zetten we hem aan het denken en komen er ideeën vrij. Hoe meer we weten van mensen, hoe meer betrokken we kunnen zijn en hoe beter we functioneren als sparringpartner. We gaan onze dienstverlening dan ook in drie pakketten gieten. Pakket A is de basis, waarbij we aandacht geven aan de zzp’er of kleine ondernemer. Pakket B gaat iets verder en omvat ook maand- of kwartaalrapportages, begrotingen of forecasts. En kiest een (vaak middelgroot) bedrijf voor pakket C, dan pakken we meer de coachrol, zitten we periodiek om tafel en denken we actief mee over de strategie.”

COACHING SKILLS

“Deze nieuwe werkwijze vraagt om andere skills,” vervolgt Agnes. “Wijzelf leren de benodigde vaardigheden onder >>>

» andere in de NOAB-trainingen. De volgende stap is dat onze medewerkers zich de nieuwe skills eigen maken. Van de zes personeelsleden verzorgen er twee de loonadministratie, voor hen is er niet veel veranderd. Twee anderen zitten vooraan in het proces en vervullen sinds de digitalisering bijna een IT-functie, omdat ze procesoptimalisatie als taak hebben. Leuk om te zien dat ze dit technische stuk goed oppakken! De andere twee zijn meer bezig met rapportages, aangiftes en jaarrekeningen en zitten net als wij in de transitie naar coach. Bij de een zit klantcontact er van nature in, de ander was meer gewend op de achtergrond te werken. We stimuleren en helpen hen beiden, gaan samen achter Teams zitten en introduceren hen bij klanten, zodat ze een band kunnen opbouwen. Ze leren door te doen.”

BETROKKENHEID

“We betrekken ons personeel ook bij strategische beslissingen,” gaat Keimpe verder. “Laatst zaten we op een vrijdagmiddag te brainstormen en onze pakketten uit te werken met een hapje en drankje erbij. Hoeveel tijd zijn we kwijt per pakket? Wat zou welk pakket moeten kosten? Zo voelt het echt als van ons allemaal. Op dezelfde manier gaan we ook met onze klanten om: als gelijken. Met onze ronde tafel, informele kleding en vriendelijk ingerichte kantoor zijn we toegankelijk voor iedereen.

Door met klanten te praten over hun plannen, geven we niet zelden nieuwe inzichten. Niet dat wij alwetenden

zijn natuurlijk. We hebben juist geen verstand van hun business, maar wél van ondernemen! Bovendien is coachen iets anders dan adviseren. Het gaat om levelen, luisteren, spiegelen en vragen. Heerlijk als je van een klant terugkrijgt dat je iets in beweging hebt gezet en daarmee echt bijdraagt aan het bereiken van hun doelen. Op deze manier zetten we toch die extra stap, nu het cijfermatige deel helemaal geautomatiseerd gaat.”

BIJBLIJVEN

Ook al werken ze al jaren volledig online en zijn ze volgens Exact nu een van de weinige kantoren die al zoveel features van hun tool gebruiken, stilzitten gaan ze bij AT Finance niet doen. “In de wereld van automatisering verandert alles continu,” aldus Agnes. “De inhoud van onze pakketten zal dan ook vloeibaar zijn. Als we merken dat iets anders beter werkt – of als wetgeving erom vraagt of technische innovaties meer mogelijk maken – passen we onze werkwijze of diensten gewoon weer aan.”

Naast het vormgeven van hun ABC-pakketten staan de komende jaren in het teken van hun medewerkers op stoom helpen en hun klanten nóg verder meenemen in de technologie. “Dit doen we onder andere door samen met Exact een webinar te organiseren en filmpjes te maken waarin te zien is hoe de tool precies werkt. Alles met hetzelfde doel: de administratie zo makkelijk mogelijk maken en er zoveel mogelijk uit halen. Zodat er tijd overblijft voor het echte werk: ondernemen!”



v.l.n.r. Erik Gosen, Karin Barneveld, Agnes Tijsma, Olga van der Wekken, Desirée Tolman, Sandra van der Zwaag, Keimpe Sikma en Jolanda Dierkes. □