

Hein Online. Hij is fijn.

Een kredietrapportage mét prognose binnen één minuut vanuit de online administratie. NOAB-kantoor Hein Koning presteert het met XBRLreports. Het opent de deur naar nieuwe financieringsbronnen en dus meer concurrentie voor de grootbanken, meent Tom Koning. Maar liefst 75% van zijn klanten is via Hein Online elke dag 'bij' met de administratie.

Door: Hans Pieters

Hein Koning administratie en belastingadvies uit Volendam kan gerust een 'early adopter' worden genoemd. Al in 2004 liet het kantoor klanten facturen opstellen via de online omgeving. In 2008 volgde de bankkoppeling. Inmiddels haalt het kantoor van vrijwel het complete klantenbestand alle mutaties dagelijks binnen in het systeem. De klant die voorheen zelf de administratie bijhield of de stukken inleverde, hoeft tegenwoordig niks meer te doen. De enige handeling die de ondernemer nog moet verrichten, is de inkoopfacturen via de leverancier of zelf doorsturen naar <het eigen kvk-nummer>@scanaccounting.nl. Het scheelt uren werk per maand. De facturen worden automatisch ingeboekt, maar wel achteraf nog gecontroleerd door het kantoor. "Dankzij de directe bankkoppeling kan de klant vanuit de administratie de betalingsopdracht geven," vertelt Tom Koning. "Is een debiteur te laat met betalen, dan verstuurt de klant met één klik een betalingsherinnering."

Cultuuromslag

Overstappen op een nieuwe werkwijze kost tijd en energie, zo ook bij Tom Koning op kantoor. "Een cultuuromslag gaat niet vanzelf. Mensen houden van systeemwerken."

'Het woord 'crisis' heb ik al een half jaar niet meer gebruikt'

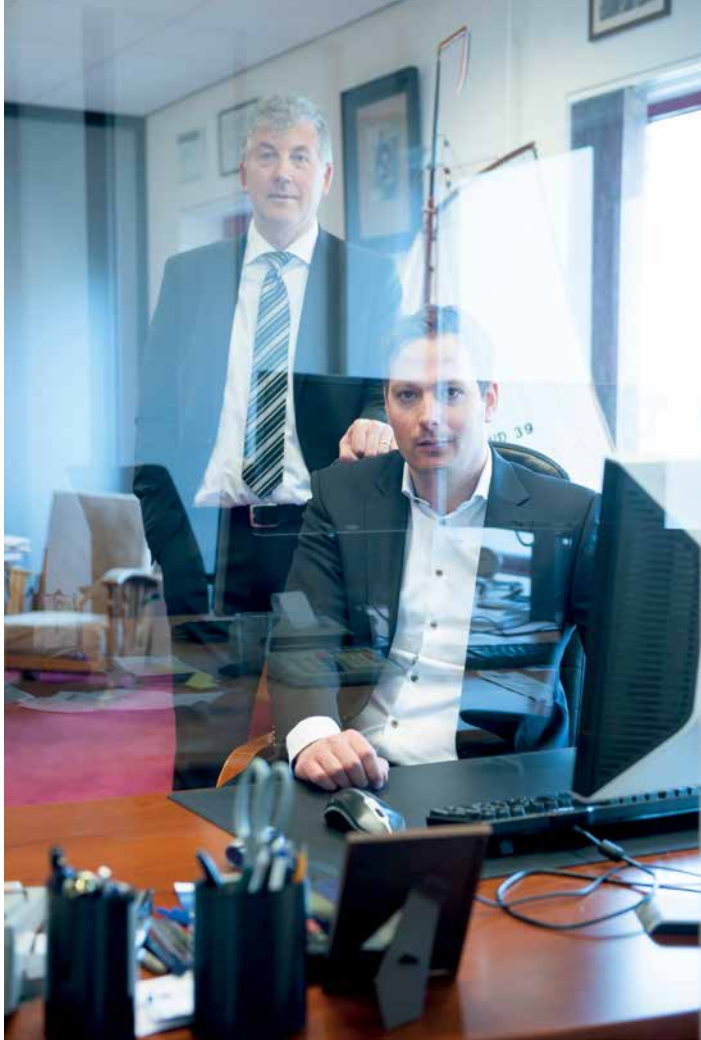
Verandering brengt altijd weerstand met zich mee. Het is mijn taak iedereen mee te krijgen. Verbeteringen moeten worden gedragen door de groep." Veranderen doe je samen, luidt zijn credo. "Je moet je medewerkers laten meedenken over oplossingen waarvan je het idee hebt dat het een stap vooruit is."

Een tweede uitgangspunt voor verandering, dat vaak moeilijk is te vertalen naar de praktijk, luidt dat je moet uitgaan van wat de klant wil. Zijn kantoor heeft hiervoor trainers ingehuurd. "Niet alleen helpt het als iemand van buiten iets zegt, het is vooral ook superinteressant als iemand vertelt hoe mensen in elkaar zitten en wat dat betekent voor de manier waarop je iemand benadert." Als voorbeeld noemt hij een medewerker die zijn vragen over de boekhouding het liefst per e-mail verstuurt. "Als een klant niet of pas laat reageert op e-mails, moet niet hij maar jij je manier van communiceren aanpassen."

Klanttevredenheidsonderzoek

Communiceren is een woord dat centraal staat in de hele visie en werkwijze van kantoor Hein Koning. Dat begint al op de website, waar met een laagdrempelig filmpje de voordelen van 'Hein Online' worden uitgelegd. Het voordeel van een administratie die elke dag 'bij' is, wordt aan de hand van een metafoor uitgelegd: 'Je drinkt toch ook geen koffie van gisteren?'. Een snelle vraag? Die stel je per Whatsapp aan Tom. Zoals op de site staat: "Hein loopt binnen en buiten Volendam graag voorop. Dus waarom niet gratis en snel communiceren via Whatsapp?" Het kantoor scoort er goed mee. Het klanttevredenheidsonderzoek leverde gemiddeld een 8,7 op.

Maar belangrijker dan het schouderklopje is de informatie die het onderzoek oplevert. "Van de klanten gaf 13% aan dat ze de jaarcijfers sneller willen hebben. Je weet niet wie dat zijn, maar kunt er wel op inspelen." Zo weet het kantoor nu al van al haar klanten hoeveel winst ze in 2015 hebben gemaakt en dus hoeveel belasting ze kunnen verwachten. "In het systeem kunnen we het verschil zien tussen het winstbedrag waarop de voorlopige aanslag is gebaseerd en de winst in 2015. Daardoor kunnen we een klant begin januari al waarschuwen dat hij een extra aanslag krijgt. Voor de klant is dat belangrijker dan de jaarcijfers."



Hein en Tom Koning

Financieringsbehoefte

Het vertrouwen in de economie is weer helemaal terug, constateert Tom Koning. “Het woord ‘crisis’ heb ik al zeker een half jaar niet gebruikt.” Ook banken hebben er weer zin in. Wel kijken ze steeds meer naar zekerheden. “We zijn allemaal een stuk wijzer geworden. Zeven jaar terug dacht iedereen dat onroerend goed alleen maar in waarde kon stijgen.” Wat ook is veranderd, is de werkwijze van de banken. Bij reorganisaties zijn vele duizenden bankmedewerkers ontslagen. “De bank zegt tegen de ondernemer ‘je kunt ook zelf je financieringsaanvraag indienen’. Dus moet je zelf al je info en gegevens in de bankportal invullen.” Een uitgelezen kans voor diens boekhouder of accountant: “De ondernemer krijgt vragen waar hij totaal geen verstand van heeft. Het werk dat de bank voorheen deed, gaat de boekhouder doen. Wat toch weer een paar uur omzet oplevert.”

Het is niet het pad dat Hein Koning kiest, omdat het niet in het belang van de klant is. “Wij gebruiken XBRLreports, dat vanuit onze online administratie binnen één minuut de kredietrapportage mét prognose in het banksysteem schiet. We maken zelf de financieringsaanvraag compleet, buiten het portal van de bank om.” Samen met XBRLreports heeft Tom Koning Rabobank uitgenodigd voor een demonstratie. “Ze kwamen met z’n vijven. We leverden de informatie via het scherm aan en binnen een minuut stond de informatie op het scherm van de bankmedewerkers. Compleet en precies zoals het moet.”

De cijfers landen gestructureerd in het eigen systeem van de bank. De bank weet zeker dat de cijfers foutloos uit de officiële bedrijfsadministratie komen. Deze kan een aanvraag snel analyseren en afhandelen. “Het voordeel is dat je binnen een x-aantal uur antwoord hebt.”

Concurrentie

De kredietrapportages van XBRLreports voldoen aan de bankentaxonomie, waardoor Tom Koning dezelfde kredietaanvraag ook bij andere banken kan indienen. “Bijna niemand realiseert zich dat nog, maar het biedt kansen ten opzichte van de concurrentie,” vertelt Koning. “Vroeger was het veel werk om gegevens te produceren voor de bank. Nu kun je hetzelfde documentje ook inschieten bij Fink, het nieuwe financieringsplatform van het ministerie van EZ, waar twintig kredietverleners klaarstaan om te kijken of ze het geld willen verstrekken. De wereld ligt weer open. Dat is een goede zaak.” Zijn advies is om eerst bij de huisbank of traditionele banken aan te kloppen. “Daar leen je tegen een lagere rente en gunstigere voorwaarden.” Hij vervolgt: “Wij zijn intermediair van de cijfers. Het voordeel voor de ondernemer is dat hij meer mogelijkheden heeft. Hij kan makkelijker shoppen met een digitaal documentje dat wij voor ’m maken.”

‘Hein Online signaleerde een trendbreuk’

Het brengt het gesprek terug op de toegevoegde waarde die het kantoor levert. Of het om de kredietrapportages gaat of om de jaarcijfers en advisering, het eigen concept ‘Hein Online’ vormt het fundament van de samenwerking. “We hebben geen concrete afspraken, maar de online tool en de benchmarkrapportages als bespreekstuk. De tools zorgen ervoor dat je veel sneller in contact komt met de klant. De relatie is veel beter. Als voorbeeld noemt Koning een plotselinge terugval in de marge bij een horecaklant. “Hein Online signaleerde een trendbreuk. De ondernemer had niet direct een verklaring, de bedrijfsvoering was verder normaal. Binnen twee maanden bleek een medewerker geld te ontvreemden. Als hij niet ‘bij’ was geweest met de cijfers, had het veel langer geduurd voordat hij de fraude boven water had.” ■