

Grant Thornton adviseert ondernemers op het gebied van het verleden én de toekomst

Niet werken in je organisatie, maar aan je organisatie

Markten en regels veranderen sneller dan ooit. Om te kunnen overleven en groeien wordt van organisaties en hun adviseurs een steeds groter aanpassingsvermogen verwacht. Klanten zoeken meer en meer naar advies en stellen bijzondere vragen. Ron Hogenboom, partner bij Grant Thornton: “Het is voor klanten niet gemakkelijk om een partner of adviseur te vinden die beschikt over de benodigde kennis, kwaliteit en flexibiliteit en die persoonlijk betrokken is. Iemand die de situatie van de klant goed kent, zakelijk en privé en die meedenkt over de bedrijfsvoering, het businessplan en transities.”

Fotografie John Brussel

Als accountant en adviseur ziet Ron zijn rol al enige jaren veranderen. “Klanten verwachten vaak nog dat hun accountant of belastingadviseur vooral gericht is op financiële cijfers, verslaglegging over het verleden en op de juistheid van de cijfers achter de komma. En natuurlijk hebben wij hier ook veel verstand van. Maar ik voer jaarlijks veel gesprekken met verschillende klanten in verschillende sectoren. Vaak weet ik alles over hun organisatie en de processen daarbinnen. Deze kennis heb ik nodig ter goedkeuring van de resultaten uit het verleden. Maar liever kijk ik samen met de klant vooruit.”

Walter Verra, belastingadviseur bij Grant Thornton voert samen met Ron Hogenboom ‘groei-gesprekken’ met klanten. Hij vult aan: “Onze klanten reageren soms verrast dat wij als accountant of belastingadviseur ‘groei-gesprekken’ initiëren. Maar juist omdat we zoveel uiteenlopende organisaties als

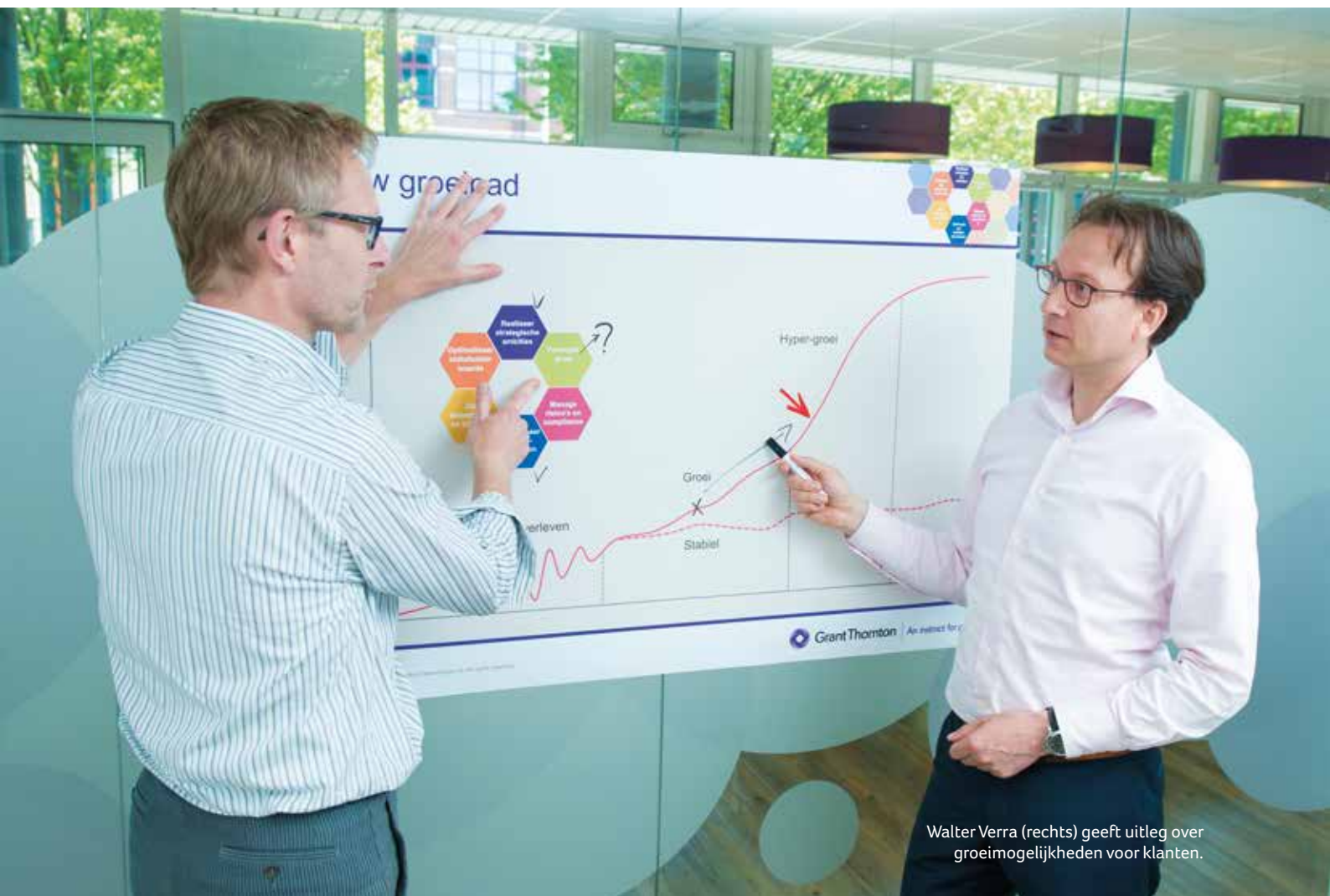
klant hebben in verschillende fases van groei, kunnen wij onze ervaring en inzichten daarover delen met andere ondernemers. Zo hebben wij een klant die innovatieve producten ontwikkelt ten behoeve van de Healthcare sector. Ze zijn sinds dit jaar klant bij ons en wij hebben de jaarrekeningen verzorgd voor zo’n zes bv’s. Het is een innovatief en snelgroeiend bedrijf, dat wereldwijd opereert.”

NIET WERKEN IN JE ORGANISATIE, MAAR AAN JE ORGANISATIE

“In gesprek met de directeur-grotoaandeelhouder (dga) kwamen we erachter dat hij een accountant zocht die zowel zijn zakelijke als privé belangen kon behartigen. Met een proactieve houding”, vertelt Ron. “We hebben hem uitgenodigd voor een ‘groei-gesprek’, om eens niet te werken in zijn organisatie, maar aan zijn organisatie. Dit zijn open gesprekken waarbij we samen met de klanten bepalen in welke groeifase zij zich bevinden en wat hun doelen zijn voor de toekomst. Samen worden issues besproken die deze groei in de weg staan, worden de prioriteiten bepaald (focus aangebracht) en acties opgesteld.”

Opvallend was volgens Walter dat de klant, ondanks zijn forse groei in omzet en omvang, vond dat hij pas aan het begin van zijn groeifase stond. “Puur kijkend naar de cijfers had de onderneming al een forse groei doorgemaakt. Maar de ambitie ligt hoger en daarom ziet hij dit pas als het begin.”

“DE KLANT VERWACHT IETS EXTRA’S. EEN JAARREKENING OPSTELLEN DAT KAN IMMERS IEDERE ACCOUNTANTSORGANISATIE.”



Walter Verra (rechts) geeft uitleg over groeimogelijkheden voor klanten.

“Om die ambitie waar te maken had de klant nog wel een aantal zorgen over zaken die moesten verbeteren. Ons gesprek gaf hem de gelegenheid om zijn zorgen ‘op tafel te leggen’. Samen met hem en de controller van zijn bedrijf hebben we gesproken over wat er echt nodig is om de gestelde doelen te bereiken en wat al ‘geregeld’ is. En wat bleek: er was eigenlijk maar één issue.”

OPTIMALISEREN VAN ZIJN BEDRIJFSPROCESSEN

Het optimaliseren van zijn bedrijfsprocessen was de overgebleven issue, geeft Walter aan. “Door de snelle groei zijn de verschillende bedrijfsprocessen niet meer beheersbaar voor de dga alleen. Hij heeft operationeel management nodig. Dat wil niet zeggen dat hij op zoek moet naar nieuw personeel. Er dient een verandering plaats te vinden in de taken en verantwoordelijkheden van zijn management voor bijvoorbeeld het ontwikkelingsproces en in de communicatie onderling. Hiervoor heeft de klant de verschillende bedrijfsprocessen in kaart gebracht: (product)ontwikkeling, implementatie en operations. Voor de teams met ieder één teamleider stelt hij een duidelijke taakomschrijving op, zodat ze weten wat hun verantwoordelijkheid is en deze ook pakken. Duidelijk is dat de onderneming snel is gegroeid en dat de bedrijfsstructuur hierop moet worden aangepast. Hiermee gaat de dga zelf aan de slag. Wij zijn niet altijd onderdeel van de oplossing, maar helpen ondernemers graag door mee te denken over mogelijke oplossingsrichtingen.”

“Een kans die de dga noemt is om zijn klanten nog meer te betrekken bij de productontwikkeling. Tijdens service en onderhoud worden veel behoeften van hun klanten kenbaar gemaakt. Deze signalen uit de markt zijn cruciaal. Dit geeft inzicht in de behoeften vanuit de markt en de kans om producten te ontwikkelen die hierop aansluiten. De service en onderhoud medewerkers wil hij daarom nog meer betrekken bij de productontwikkeling.”

SIT BACK, FOCUS AND ACT

Volgens Ron was de klant verrast over onze aanpak en de uitkomst van het gesprek. “Hij was toch meer gewend zelf onderwerpen aan te dragen en vragen te stellen. Deze aanpak hielp de klant om prioriteiten te stellen en focus aan te brengen.”

“Ons advies aan klanten is om eens de tijd nemen om echt te kijken wat het bedrijf nodig heeft. Eens niet in de organisatie, maar aan de organisatie werken.

Doordat ondernemers vaak in de waan van de dag leven, is er weinig tijd om stil te staan en vanuit een helicopterview de zaken te bekijken. ‘Sit back, focus and act!’ De inzichten die dit oplevert, zijn vaak erg nuttig voor de toekomst.”

GRANT THORNTON LEIDEN

Schipholweg 68d | 2316 XE Leiden

Ron Hogenboom | 088-6769174 | ron.hogenboom@nl.gt.com

Walter Verra | 088-6769357 | walter.verra@nl.gt.com