
Inhoud

	Voorwoord	11
	Inleiding	13
	Leeswijzer	16
1	Nieuwe kansen voor het boekhoudvak	19
1.1	De boekhouding is niet het doel, maar het fundament	23
1.2	Willen ondernemers een winstadviseur?	25
1.3	Boekhoudinnovaties	29
1.4	De betekenis van deze ontwikkelingen voor de branche	34
2	Jouw missie en visie	37
2.1	Waar sta je nu?	39
2.2	Wat drijft jou?	40
2.3	Missie: het waarom van je bedrijf	41
2.4	Visie: waar ga je heen?	45
3	Lever resultaten, geen handelingen	49
3.1	Wat is het echte probleem van je klant?	53
3.2	Wat is de echte oplossing?	57
3.3	Wie is je ideale klant?	61
3.4	Volgens welke stappen los jij het probleem van je klant op?	70
3.5	Voor welke prijs zet je je diensten in de markt?	73

4	Boekhouden in 30 minuten per week plus 1 minuut per dag	77
4.1	De ellende die boekhouding heet ...	80
4.2	De drie basisvereisten voor een altijd bijgewerkte boekhouding	83
4.3	Stappenplan boekhouden in 30 minuten per week	86
4.4	Boekhoudgewoonten	94
5	Begeleid je klant bij het maken van zijn winstplan	97
5.1	De doelen van het winstplan	99
5.2	Het maken van het winstplan	103
5.3	Sturen met het winstplan!	109
6	Sturen met Profit First	113
6.1	Voor welk probleem vormt Profit First de oplossing?	116
6.2	De nieuwe formule en de vier kernprincipes van Profit First	121
6.3	Profit First implementeren	126
6.4	Profit First in de praktijk	127
7	Het verkopen van hooggeprijsde adviesdiensten	131
7.1	Hoe krijg je goed betalende klanten?	135
7.2	Contentmarketing	138
7.3	Consultative selling	142
8	Creëer een onevenaarbare klantervaring	161
8.1	Het intakegesprek	164
8.2	Geef aandacht	170
8.3	De juiste rol op het juiste moment	175
9	Krachtig communiceren met je klant	179
9.1	De communicatiepiramide	183
9.2	LSD als essentiële vaardigheid	187
9.3	De kunst (en noodzaak) van het simplificeren	196
10	Communicatievaardigheden voor specifieke uitdagingen	205
10.1	Beïnvloeding door taal	208
10.2	Coachingsvragen	211
10.3	Feedback	214

11	Je bedrijf als geoliede machine	221
11.1	Wat is een bedrijf?	224
11.2	Doelstellingen, strategie & plan	226
11.3	Processen	233
11.4	Systemen en automatisering	242
11.5	Een sterk team bouwen en behouden	245
	Slot en implementatieplan	251
	Dankwoord	252
	Over de auteur	254
	Literatuuroverzicht	255

Voorwoord

De wereld van boekhoudingen en belastingaangiften is drastisch aan het veranderen. Dat is voor velen geen nieuws. Dat jij als boekhouder, accountant, financial andere diensten moet gaan aanbieden evenmin.

De grote vragen zijn: wat dan wel? En hoe dan?

Dit boek geeft antwoorden op precies díe vragen. Ik lever al meer dan tien jaar financiële begeleiding aan zzp'ers en mkb-ondernemers, zónder dat ik boekhoudingen voer. Ik heb methoden, technieken en producten ontwikkeld en ontdekt, waarmee ik tienduizenden ondernemers heb geholpen een financieel gezond en winstgevend bedrijf te bouwen.

Ik heb eindelijk het boek geschreven dat al vijf jaar in mijn hoofd zit. Een boek waarmee ik jou, financieel expert met zzp- en mkb-klanten, alles geef wat ik te geven heb, zodat jij je klanten doelgericht kunt begeleiden naar een financieel gezond en winstgevend bedrijf.

Tientallen boekhouders en accountants lazen dit boek voordat het naar de drukker ging. Ze zeiden dingen als:

‘Femke slaat met *De Winstadviseur* de spijker op zijn kop!’

‘Dit boek geeft een antwoord op de hoe-vraag.’

‘Het geeft me heel concrete handvatten om aan de slag te gaan.’

‘Het is een waardevol naslagwerk waar zo veel in staat dat ik hier voorlopig mee verder kan.’

‘De informatie (van ICT tot communicatie en van prijsstelling tot verkoop) is deskundig en prettig leesbaar.’

In dit boek draag ik aan jou – boekhouder, accountant, financieel expert – mijn kennis, visie en vaardigheden over. Met een tweeledig doel: ik gun jou, als winstadviseur, een duurzame onderneming, meer winst en meer plezier in je werk. En ik gun de ondernemer een winstadviseur die hem helpt een financieel gezond en winstgevend bedrijf te bouwen!

Femke Hogema

Inleiding

Ontwikkelaars van slimme software, vooruitstrevende accountantskantoren en zelfs de Belastingdienst doen hard hun best om te zorgen dat de boekhouding en belastingaangiften steeds minder specialistische kennis vereisen. Er wordt beweerd dat het boekhoudvak over een aantal jaren niet meer bestaat. Oxford-economen Carl Frey en Michael Osborne onderzochten van 702 beroepen de kans dat het beroep wordt weggeautomatiseerd.* Het beroep op plek 1 loopt daar de kleinste kans op, het beroep op plek 702 de grootste. Accountants en boekhouders staan samen op de 671e plaats en belastingconsulenten op de 695e plaats.

Een doemscenario? Of zorgen de technologische ontwikkelingen juist voor een zee aan mogelijkheden en maken ze het vak van financieel expert vooral interessanter en aantrekkelijker? Ik denk het laatste. Maar dat gaat niet vanzelf. Je zult er wel iets voor moeten doen.

Het begint ermee dat je afscheid moet nemen van het idee dat jouw vak vooral te maken heeft met het registreren van en rapporteren over de feiten. Want dát is nu bij uitstek iets wat computers straks echt beter kunnen dan mensen. Accountantskantoor 216 bewijst dat: dat

* https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

biedt zijn klanten sinds 2017 gratis standaarddiensten aan (zoals het samenstellen van de jaarrekening). Het advies dat volgt uit die cijfers wordt in rekening gebracht.*

En het stuk waar nog wel menselijke interventie voor nodig is, pakt de ondernemer zelf op. Online boekhoudprogramma's worden steeds intuïtiever en zijn meer en meer afgestemd op de kennis en behoefte van de ondernemer. Die heeft geen boekhoudkennis nodig om er zelf voor te zorgen dat de boekhouding op orde is. Yuki deed in 2007 de aftrap met een innovatieve boekhoudoplossing: scannen, mailen, klaar. Sindsdien schieten de ondernemersvriendelijke online boekhoudprogramma's als paddenstoelen uit de grond. Zelfs de Belastingdienst doet mee. Die is onlangs een proef gestart die twee jaar gaat duren, waarbij de zzp'er alles – tot en met de aangifte inkomstenbelasting – zelf doet.**

We dachten altijd dat de boekhouding het doel was, maar wat nu als de boekhouding niet langer het doel maar juist de basis is? Wat als de boekhouding er gewoon staat en zelfs de aangifte en de jaarrekening worden opgeleverd zonder dat jij of je klant daar al te veel tijd, energie of geld in hoeft te stoppen? Hoe ziet je vak er dan uit?

Als je als financial van meerwaarde wilt blijven voor je klant, moet je de klant helpen die cijfers te gebruiken. Dan moet je hem helpen zijn geld te managen, zijn winst te plannen en financieel onderbouwde keuzes te maken. Zodat hij bouwt aan een financieel gezond en winstgevend bedrijf. Dan moet je *winstadviseur* worden. Je vraagt je wellicht af: 'Is dáár dan vraag naar, naar winstadviseurs?' Ik zie al jaren het bewijs. Geld, financiën, winst maken – het zijn voor ondernemers (voor mensen in het algemeen eigenlijk, maar laat ik me beperken tot ondernemers) vaak moeilijke onderwerpen. Boekhouden komt stee-

* zie www.216.nl

** Proef: 'Boekhouden, belastingaangifte en betalen in één'

vast als eerste uit de bus als zzp'ers en mkb'ers gevraagd wordt naar het grootste knelpunt in hun bedrijf.***

Ondernemers hebben vaak zoveel moeite met de financiële kant van de zaak dat ze het belang ervan gaan ontkennen. 'Daar heb ik een boekhouder voor,' zeggen ze dan. Ze bedrijven struisvogelpolitiek, met jou, de boekhouder, als alibi. Of ze beweren dat geld niet belangrijk is, omdat het daar niet om draait in het leven. Ze zeggen dan: 'Als ik maar doe waar ik goed in ben, dan volgt het geld vanzelf.' Ze ontslaan zichzelf van de verantwoordelijkheid een financieel gezond en winstgevend bedrijf te runnen. Ze hebben een winstadviseur nodig om ze te helpen dit essentiële stuk in hun bedrijfsvoering op orde te krijgen.

Het hebben van een bedrijf is voor ondernemers een prachtig vehikel om hun dromen en doelen – wat die ook zijn – waar te maken. Maar het lukt te vaak niet. Vaak hebben ondernemers wel waanzinnige dromen: om mensen te helpen, de wereld te verbeteren, een innovatief product in de markt te zetten, maar ze krijgen het niet van de grond. Ze blijven rommelen in de marge, verdienen niet genoeg geld, hebben financiële zorgen, kunnen niet investeren en maken niet de impact die ze willen maken. Gebrek aan financieel inzicht zorgt voor veel (verborgen) leed onder ondernemers.

Dit kan anders. Dit moet anders. Dankzij de technologische ontwikkelingen wordt de boekhouding een commodity: iets wat gewoon staat, zonder dat daar al te veel tijd, geld of energie in hoeft te worden geïnvesteerd. Die tijd, geld en energie kunnen dan vrijgemaakt worden voor iets belangrijkers: financieel gezonde bedrijven bouwen. Jij, als financieel expert, bent bij uitstek degene die hieraan kan bijdragen. Je hebt het vertrouwen van de ondernemer. Je kent zijn cijfers. Je weet wat de hete hangijzers zijn in zijn financiën. Je klant zit te wachten op jou, zijn winstadviseur.

*** Uit onderzoek van EIM (Economisch Instituut Midden en Kleinbedrijf) blijkt dat 53% van de mkb-ondernemers de administratie het grootste knelpunt vindt in de bedrijfsvoering.

Je nieuwe rol vraagt van je dat je de klant helpt zijn financiële doelen te bepalen en dat je hem begeleidt om die te bereiken. Dat je zijn stok achter de deur bent en hem erop aanspreekt als hij niet doet wat hij moet doen. Ook jij committeert je aan zijn doelen. Het vraagt van je dat je resultaten gaat verkopen in plaats van handelingen.

Hiervoor zijn andere vaardigheden nodig, zoals coachings- en verkoopvaardigheden. Je moet je nieuwe kennis eigen maken over systemen en methoden om ondernemers te begeleiden naar een winstgevend bedrijf. Wellicht vereist het zelfs een andere mindset: over wie je wel en niet als klant wilt, op basis waarvan je betaald wordt en tot hoe ver jouw verantwoordelijkheid gaat in de begeleiding van je klant.

Dit boek geeft je concrete tools, methoden en informatie om winstadviseur te worden. De resultaten die je met dit boek kunt behalen zijn:

1. Dat jij in de huidige, zich supersnel ontwikkelende financiële markt je klant behoudt. Sterker nog, dat jij de klanten krijgt die wegllopen bij de accountants en boekhouders die niet in staat zijn voldoende waarde te leveren.
2. Dat jij waarde gaat bieden die veel verder strekt dan het op orde brengen van de boekhouding. Dat jij je klant helpt een financieel gezond en winstgevend bedrijf te bouwen.
3. Dat jij meer voldoening uit je werk kunt halen, omdat je de klant helpt resultaten te boeken.
4. Dat jij met minder moeite meer kunt verdienen. Dat je afscheid neemt van uurtje-factuurkje, en dat je gaat verdienen naar de waarde die je levert.
5. Dat je, als ondernemer, een bedrijf neerzet dat die waarde op een consistente manier aan je klanten biedt.

Leeswijzer

Na een inleiding (hoofdstuk 1) over de ontwikkelingen die het vak doormaakt en wat dat betekent voor jouw rol, visie en missie (hoofdstuk 2), gaat hoofdstuk 3 over de vraag: wat heeft je klant nu echt

nodig en hoe kun jij hem dat bieden? In hoofdstuk 4, 5 en 6 leer je superpraktische en toepasbare methoden waarmee je je klant daadwerkelijk helpt meer winst te maken. Hoofdstuk 7 gaat over het verkopen van waardevolle en hoger geprijsde diensten aan je klant. Hoe je ervoor zorgt dat je klant een niet te evenaren klantervaring heeft, ontdek je in hoofdstuk 8. Hoofdstuk 9 en 10 bieden je de communicatieve vaardigheden en coachingstechnieken die je nodig hebt in zowel het werven als het begeleiden en behouden van de klant. Hoofdstuk 11 gaat over jouw bedrijf en hoe je dat zo neerzet dat het ook voor je werkt als jij zelf geen uren draait. Als afronding van het boek bied ik je een implementatieplan aan.

Aan het eind van ieder hoofdstuk vind je een actiestap. Zet deze stap. Door dit boek alleen maar te lezen verander je weinig tot niets aan je succes. Kennis is pas van waarde als die kennis wordt omgezet in actie.

Voor de leesbaarheid heb ik het soms over accountants, soms over boekhouders en vaak over financieel specialisten, financieel experts, financials en winstadviseurs, en daarmee bedoel ik steeds: iedereen die zich aangesproken voelt in de context van dit boek. Ook heb ik het over 'hij' als ik daar zowel mannen als vrouwen mee bedoel.

Ik heb met vele ondernemers gewerkt en vaak was hun accountant of boekhouder betrokken in het traject dat we doorliepen. De ervaringen met mijn klanten en hun boekhouders heb ik verwerkt in een verhaal over ondernemer Pieter en zijn accountant Gerard. Aan het begin van ieder hoofdstuk kun je lezen over het proces dat zowel Pieter als Gerard doorloopt. Pieter en Gerard zijn niet gebaseerd op één individuele ondernemer en zijn accountant, maar op heel veel verschillende ondernemers, hun boekhouders en accountants.

1

Nieuwe kansen voor het
boekhoudvak

HET ONTKENNEN
VAN TECHNOLOGISCHE
ONTWIKKELINGEN
IS GEWOON NIET
ZO HANDIG

– Martijn Aslander



Zo begint het verhaal van Pieter en Gerard

Pieter bouwt apps en daar is hij goed in. Je kunt bij hem een idee neerleggen en hij realiseert het voor je. Niet alleen voor jou trouwens, vooral voor grote internationale bedrijven. Best een coole klant, vond ik. Hij kwam bij mij omdat hij naar eigen zeggen 'niks met cijfers had'. Met een omzet van ruim drie ton op jaarbasis en groeiende, voelde hij wel dat hij die cijfers in de vingers moest krijgen. Er bleef onder aan de streep te weinig over en zijn gevoel van onrust over de financiële kant van de zaak nam toe. In een traject van een jaar ging ik Pieter begeleiden, met als doel: een financieel gezond en winstgevend bedrijf.

Om een beter beeld te krijgen van Pieters bedrijf, ging ik op bedrijfsbezoek. Hij had een gigantische garage naast zijn kantoor. In die garage stonden, naast grote servers, ook twee Volkswagenbusjes. 'Mooie busjes,' zei ik. Pieters begon direct enthousiast te vertellen. Deze busjes waren zijn passie. Hij genoot ervan om eraan te klussen. 'Maar,' betrok zijn gezicht, 'ik heb er geen tijd meer voor. Ik werk veertien uur per dag.' Dat deed pijn, dat voelde ik. En mijn drive om Pieter te helpen grip te krijgen op zijn cijfers nam toe.

We liepen zijn kantoor in en hij vertelde me hoe hij zijn boekhouding deed. Zijn verhaal was niet uniek. De boekhouding kostte hem veel energie. Aan het einde van het kwartaal trok hij overal bonnetjes vandaan, zodat de btw-aangifte de deur uit kon. Hij kon me niet vertellen hoeveel hij nog tegoed had van klanten. Hij checkte dagelijks zijn banksaldo en als er wat binnenkwam, haalde hij opgelucht adem – dan kon hij zelf de facturen betalen.

Alhoewel daar letterlijk veel winst te behalen viel (want het niet op orde hebben van de processen kostte zowel hem als zijn accountant heel veel tijd, en dus gewoon keiharde euro's!), was zijn gebrek aan inzicht nog zorgelijker. Toen ik vroeg wat zijn marge op de apps was, moest hij me het antwoord schuldig blijven. Hij huurde veel 'handjes' in: slimme jongens en meisjes die hem hielpen met het ontwikkelen van de software. Ook de IT-investeringen logen er niet om. Maar hoeveel winst hij maakte, daar had hij geen beeld van. Ook de rapporten van de accountant gaven geen helderheid. De laatste jaarrekening was van meer dan twee jaar geleden! Aangezien ik geen archeoloog ben, had ik daar niet zoveel interesse in. 'Het is wel een goede accountant hoor,' liet Pieter me weten. 'Ook niet goedkoop.'

Ik betaal hem ruim 7.000 euro per jaar.’ 7.000 euro voor het opgraven van dinosaurussen ... argh. De situatie werd met de minuut ernstiger.

‘Wat is je salaris?’ vroeg ik, om toch een beeld te krijgen van wat het bouwen van apps nu eigenlijk in het laatje brengt. ‘Geen,’ zei hij, ‘we leven op het salaris van mijn vrouw. Ik investeer alles terug in mijn bedrijf.’ Nu weet ik dat ‘investeren’ vaak een eufemisme is voor ‘kosten, kosten en nog eens kosten’, dus ik ging me steeds meer zorgen maken. Hier stond een man met een passie, de beste appbouwer in het land. Hij kon klanten vinden en hij kon verkopen. Drie ton omzet komt tenslotte niet uit de lucht vallen. Tegelijkertijd had hij geen idee waar hij stond, waar hij heen wilde en aan welke knoppen hij moest draaien. Zijn accountant hielp hem daar ook niet bij, die liep twee jaar achter op de feiten. En de combinatie van een ouderwetse accountant en het ontbreken van de juiste processen kostte hem nog eens handenvol geld op de koop toe. Hij had geen tijd voor zijn hobby en zijn vrouw moest voor het inkomen zorgen.

Maar er was iets wat bijna nog zorgelijker was. Pieter was zich niet bewust van het feit dat hij een financieel zwaar ongezond bedrijf runde. Hij dacht dat het goed ging (want hoge omzet) en dat hij goed bezig was (want hij ‘investeerde’ alles terug in zijn bedrijf). Maar een bedrijf dat geen winst maakt, is geen gezond bedrijf. Een bedrijf dat niet voor jou zorgt, is geen goed bedrijf. Pieter was niks aan het opbouwen, hij was een geldverslindend monster aan het creëren. Zelf leek hij de ernst van de situatie niet in te zien. Hij deed het al vijf jaar op deze manier. Hij had aanzien in de markt, hij was de beste van het land. Het drong niet tot hem door dat hij in essentie niks had opgebouwd. Als hij op vakantie ging, lag de tent stil. Zonder Pieter geen bedrijf. En met Pieter eigenlijk ook niet. Als laatste poging om Pieter de ernst van de zaak te laten inzien zei ik: ‘Pieter, als jij vijf jaar geleden een krantenwijk had genomen in plaats van dit bedrijf te starten, dan had je nu meer geld gehad en dan had je twaalf uur per dag aan je busjes kunnen klussen.’ Ik zag hem schrikken, maar het was wel een soort schrik gecombineerd met ongelooft.

We maakten een vervolgspraak bij zijn accountant. Om te weten waar we heen moesten, moest ik toch echt eerst weten waar we stonden.

Dit hoofdstuk geeft een brede kijk op de ontwikkelingen in het vakgebied, de echte vraag van de ondernemer en de nieuwe rol van de financial.

In de eerste paragraaf daag ik je uit om de boekhouding niet langer als doel te zien, maar als fundament dat er gewoon moet staan. Vervolgens verplaats ik de aandacht naar de ondernemer zelf; hoezo heeft hij eigenlijk een winstadviseur nodig? In de derde paragraaf komen de innovaties aan de orde, die ervoor zorgen dat de urgentie om te veranderen hoog is. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaat over de betekenis van deze innovaties voor jouw branche.

1.1 De boekhouding is niet het doel, maar het fundament

Het op orde brengen van de boekhouding, het opstellen van de jaarstukken en het doen van de fiscale aangiften was altijd het doel. Natuurlijk, het geven van advies is niet nieuw voor boekhouders en accountants, maar dat was meestal een bijkomende dienst. De boekhouding was het primaire doel. Stel jezelf de vraag: 'Wat als de boekhouding níet het doel is? Hoe ziet mijn vak er dan uit?' Wat als de boekhouding is zoals het fundament van een nieuw te bouwen huis? Zonder het fundament is er geen huis – althans, niet duurzaam. Maar dat fundament is tegelijkertijd niet interessant voor de klant (de nieuwe bewoner). De klant ziet de nieuwe moderne keukens voor zich, of de openslaande deuren naar de tuin, of de massief houten vloer die een warme gloed aan het huis geeft. Dát is het doel van de klant. Dáár droomt hij van en daar doet hij het voor. De aannemer weet dat en daarover praat hij dus met de klant. Dat het belangrijkste werk te maken heeft met het leggen van het fundament, daar valt hij zijn klant niet mee lastig.

De boekhouding kón tot voor kort het doel zijn. De wetgever eist een kloppende boekhouding met als doel dat er juiste aangiften kunnen worden gedaan en dat de ondernemer en zijn stakeholders altijd weten wat de rechten en verplichtingen van de onderneming zijn. Alhoewel dat ongewijzigd is, zijn er toch dingen drastisch aan het veranderen. Door technologische ontwikkelingen gaat dat neerzetten van het fundament (de boekhouding) veel sneller, beter en goedkoper dan

ooit tevoren. En daarbij: er is minder expertise nodig. Het grootste deel van de boekhouding kan de klant zelf doen, zonder daar ooit een boekhoudcursus voor te hoeven volgen. Alsof de klant zélf dat fundament onder zijn huis legt en de aannemer slechts ingevlogen wordt voor de laatste puntjes op de i.

Wat betekent dat voor jou als de boekhouding niet het doel, maar de basis is? Wat betekent het voor jou wanneer je simpelweg minder kunt verdienen aan het standaardwerk omdat de klant zelf, met behulp van technologie, een groot deel van het fundament legt? Misschien trek je de conclusie dat je veel meer klanten nodig hebt om hetzelfde te kunnen verdienen. Dat zou kunnen. Maar volgens mij is er nog een andere mogelijkheid. Volgens mij kun je de klant helpen met het bouwen van het huis. Volgens mij kun je hem helpen met het financieel gezond en winstgevend maken van zijn onderneming.

Als jij je klant gaat helpen met het bouwen van een gezond en winstgevend bedrijf, dan ben je geen boekhouder meer, dan ben je een winstadviseur. Dan ben je niet iemand die enkel moet zorgen dat er zo goedkoop mogelijk aan de wettelijke en fiscale verplichtingen wordt voldaan, maar dan ben je iemand die de klant helpt met zijn business. Dat heeft een aantal effecten:

- Je kunt veel meer van je kennis en vaardigheden inzetten, waardoor je werk waarschijnlijk interessanter wordt.
- Je klant vraagt je om advies op een breder gebied dan enkel fiscaal en administratief, waardoor je meer gewaardeerd wordt.
- Je klant is bereid om meer te betalen voor je diensten omdat je meer waarde toevoegt.
- Je hebt minder klanten nodig om hetzelfde (of liever nog: meer) te verdienen, waardoor je meer aandacht hebt voor je klant, meer waarde kunt leveren en beter gewaardeerd wordt.
- Je loopt voorop en bent onderscheidend in de markt. Het is volstrekt helder waarvoor ondernemers bij jou moeten zijn en welke waarde je biedt. Je bent minder afhankelijk van het standaard boekhoudwerk, waardoor je je eigen toekomst zeker stelt.

Dat kan diverse vragen oproepen: wil mijn klant wel een winstadviseur? En kan ik die rol vervullen? En hoe doe ik dat dan? Dat zijn legitieme vragen. De antwoorden op al deze vragen komen in dit boek aan de orde.

1.2 Willen ondernemers een winstadviseur?

Wil de klant een winstadviseur? Om een antwoord op deze vraag te kunnen geven, zoom ik allereerst in op wat hij niet wil, om daarna de brug te leggen naar de vraag: wat dan wel?

In 2010 gaf ik mijn eerste workshop over financiën voor zzp'ers met als titel 'Onderneem Financieel Bewust'. Op een landelijke netwerkbijeenkomst kwamen ruim tweehonderd ondernemers bijeen om workshops te volgen en contacten te leggen. Ik was een van de vijf sprekers en rekende dus op zo'n veertig deelnemers. Ik had een mooi verhaal voorbereid, waarin ik ondernemers in anderhalf uur financieel bewuster zou maken. Ik wilde ze de financiële taal leren, omdat ik weet dat ze daarmee succesvoller kunnen ondernemen. Tot mijn verbijstering waren er van de tweehonderd aanwezigen maar vijf ondernemers geïnteresseerd in financiën. De rest koos voor aantrekkelijker onderwerpen zoals SEO, pitchen en contentmarketing – onderwerpen die zorgden voor meer klanten en meer omzet. Daar lag hun echte interesse.

Ik leerde een heel belangrijke les: ondernemers hebben geen zin in financiën. Ze denken (en zeggen) dingen als: 'Cijfers zijn saai, moeilijk en je kunt er niks mee. De boekhouding is een noodzakelijk kwaad. Accountants spreken een taal die ik niet begrijp. Ik héb niks aan boekhoudkennis; het lezen van de jaarrekening helpt me niet om meer geld te verdienen.'

Jarenlang reageerde ik inhoudelijk op deze 'aantijgingen'. Ik legde ondernemers uit dat het niet waar was. Dat ik iedereen kon leren een jaarrekening te lezen. Ik overtuigde ze van het tegendeel: dat het begrijpen van je cijfers essentieel is om een succesvol bedrijf te runnen. En dat financieel inzicht wel degelijk helpt om meer geld te verdienen, omdat je dankzij financieel inzicht de juiste keuzes maakt. En hé, ik

had gelijk in al deze dingen. Maar mijn gelijk was irrelevant. Zolang ik niet écht begreep wat de ondernemer dacht en wat zijn perceptie van zijn probleem was, kon ik niet bij hem aansluiten en voelde hij zich niet gehoord. Zolang het mij niet lukte om me echt in hem te verplaatsen en hem echt te horen, zou hij niet denken dat ik hem kon helpen en zou hij nooit klant bij me worden.

Dus laten we stilstaan bij wat de ondernemer eigenlijk zegt:

1. *Cijfers zijn saai en moeilijk*

Heel veel ondernemers hebben een hartgrondige hekel aan cijfers. Ze snappen die materie écht niet en ze hebben er écht geen zin in. Ik kom regelmatig ondernemers tegen die aangeven dicht te slaan zodra het over financiële zaken gaat. Logisch gevolg is dat ze de boekhouder gebruiken als alibi. De ondernemer ‘neemt’ een boekhouder en heeft zichzelf daarmee vrijgepleit van het nemen van financiële verantwoordelijkheid. Zodra wij als financials beginnen te roepen dat het toch écht belangrijk is om de cijfers te doorgronden, gaat hij harder terugduwen. ‘Als ik gewoon doe waar ik goed in ben, dan volgt het geld vanzelf’ en ‘Ieder zijn expertise!’ zijn veelgehoorde reacties. De ondernemer écht horen, werkt wel: hem erkennen in zijn angst voor cijfers. Want dat is het vaak. ‘Ik snap je wel,’ zeg ik dan ook vaak. ‘Financiën zijn ook ingewikkeld. Het Nederlandse belastingstelsel is ronduit complex. En wij, financiële experts, maken het er met ons vakjargon ook niet makkelijker op.’ Die erkenning helpt. De ondernemer voelt zich gehoord en dat geeft vaak ruimte voor een gesprek over het onderwerp waar hij het eerst niet over wilde hebben. Nu de ondernemer zich gehoord voelt, durft hij toe te geven dat hij ’s nachts ligt te piekeren over cijfers. Over de vraag of hij de rekeningen wel kan betalen en hoe hoog de belastingaanslag zal zijn. Dat hij hoofdpijn krijgt van de boekhouding, omdat hij een achterstand van vele maanden heeft. En pas als deze echte zorgen en problemen op tafel komen, kan ik met hem in gesprek over de vraag hoe ik hem kan helpen een financieel gezond en winstgevend bedrijf te bouwen.

2. *Ik begrijp mijn boekhouder niet*

Als expert ben je heel goed in een heel specifiek vakgebied: financiën. En doordat je expert bent, is dit specifieke vakgebied en de taal die daarbij hoort, voor jou ‘normaal’ geworden. Overlopende passiva, journaalpost, debet, vlottende activa: het is voor jou net zo gewoon als ‘boter, kaas en eieren’ maar voor de gemiddelde ondernemer is het puur Chinees.

Ik heb die taal ‘financies’ gedoopt: ‘de universele taal van het bedrijfsleven’. Je klant (op een enkeling na) spreekt en verstaat die taal niet. Een balans en winst-en-verliesrekening zijn voor hem wat een boek *Programmeren in C++* voor een niet-programmeur is: een hoop getallen zonder enige samenhang.

Ik spreek regelmatig accountants die van mening zijn dat dit bij hun klanten wel meevalt. Ze hebben intelligente klanten die tonnen, miljoenen, omzet draaien. Zo ver waren die ondernemers niet gekomen als ze echt niks van cijfers hadden begrepen. Ik durf te beweren dat dat vies tegenvalt. En ik daag je graag uit om hier extra alert op te zijn bij je klanten. Probeer te ontdekken wat het werkelijke financiële kennisniveau van je klant is!

3. *Ik zie niet hoe financieel inzicht helpt om meer geld te verdienen*

De gemiddelde ondernemer heeft geen idee. Hij heeft geen idee hoeveel waardevolle informatie er besloten ligt in de cijfers. Dat cijfers de enige waarheid over zijn bedrijf bevatten. En dat het kennen en begrijpen van deze waarheid hem de tools in handen geeft om meer geld te verdienen, beter te slapen en minder hard te werken.

Zolang jij je beperkt tot het rapporteren over het verleden heeft de ondernemer ook bijna een punt. Ik zeg *bijna*, omdat ik wel degelijk geloof (weet) dat informatie over het verleden heel veel wenken naar de toekomst geeft. Maar ik ben het met de ondernemer eens dat het verleden lang niet zo interessant is als het heden of de toekomst. Ondernemerschap gaat over innoveren, over vooroplopen in de markt, over direct inspringen op wat er speelt en gebeurt.

Een jaarrekening van anderhalf jaar geleden valt dan in de categorie ‘prehistorische informatie’. Daar kan een ondernemer echt helemaal niks mee, en het is zonde van zijn tijd (en geld) om die te bestuderen.

Maar zelfs als jij een moderne boekhouder bent, in de cloud werkt en zorgt dat de ondernemer altijd toegang heeft tot realtime informatie, zelfs dan weet hij niet wat hij met deze informatie moet. De omzet houden de meeste ondernemers nog wel in de gaten en de marge krijgt ook wel aandacht, met name in de handel of retail. Maar daar houdt het dan wel zo’n beetje mee op. Terwijl er zo veel meer is. Jij ziet dat de ondernemer handenvol geld laat liggen door slecht debiteurenbeheer, of dat zijn kosten echt te hoog zijn voor zijn omzetniveau, en dat die bovendien blijven stijgen. Jij merkt op dat er een FOR-schuld is ontstaan, waar geen liquide middelen tegenover staan ... Je snapt waar ik heen wil. Jij hebt de informatie en de kennis om de ondernemer te helpen meer te verdienen en beter te slapen; zelfs om hem te behoeden voor een faillissement. Maar zolang de ondernemer dat niet ziet en niet actief de behoefte heeft om dit van je te horen, heb je niets aan al die kennis. Je zult hem dus eerst moeten horen en begrijpen, zodat je daadwerkelijk bij hem kunt aansluiten. En pas dan kan de ondernemer jou horen en jouw adviezen ter harte nemen.

Conclusie: ondernemers willen de financiële taal niet leren

Ik leerde in die eerste lezing dat de gemiddelde ondernemer geen zin heeft om alles te leren over het fundament. Hij voelt wel de pijn van het financieel ongeletterd zijn, maar hij ontkent dat en komt daardoor niet in actie. Hij zet niet de stap naar het leren van de financiële taal. Dat is een brug te ver. Ik dacht toen dat ik aan bewustwording moest gaan werken. Ik dacht dat ik door financiën leuk, praktisch en toegankelijk te maken, de brug kon slaan. En daar slaagde ik gedeeltelijk in. In de jaren daarna heb ik duizenden ondernemers begeleid bij het bouwen van hun financieel gezonde bedrijf. Ik deed dat door financiën terug te brengen tot de kern, door jip-en-janneketaal te spreken, door voorbeelden te geven over hun bedrijf in plaats van droge theorie uit te leggen. En dat werkte ... een beetje

Het duurde nog vele jaren voordat ik echt kon aansluiten bij de behoefte van de ondernemer, voordat ik besepte dat de boekhouding voor hem niet meer is dan een fundament dat er gewoon moet liggen en waar hij het verder niet over wil hebben. Dat hij andere tools nodig heeft om te sturen naar succes.

Wil de ondernemer een winstadviseur?

Nu terug naar mijn vraag: wil de ondernemer een winstadviseur? Op die vraag is het antwoord: 'Ja'. Toen ik ging luisteren naar de ondernemer en ging horen wat zijn echte problemen en uitdagingen waren, ontdekte ik dat hij wel degelijk financiële vraagstukken had. Ze waren alleen niet zozeer theoretisch van aard, maar veel meer praktisch. Hij wilde niet weten hoe hij een jaarrekening moest lezen, hij wilde weten welke prijzen hij voor zijn producten moest vragen en hoe hij meer winst kon maken. Hij wilde niet leren hoe het Nederlandse fiscale stelsel werkt, hij wilde nooit meer wakker liggen van de angst voor de blauwe envelop. Hij wilde geen liquiditeitsbegroting opstellen, maar hij wilde wel zijn cashflow managen.

Hoef je de boekhouding en belastingaangiften dan niet meer voor hem te doen? Waarschijnlijk wel, maar dat is het fundament. Dat moet gewoon op orde zijn en daar moet bij voorkeur zo min mogelijk tijd, geld en aandacht aan worden besteed. De vrijgekomen tijd, geld en aandacht gaan naar het echte doel van de ondernemer: winst maken, succesvol zijn, gelukkig zijn, de wereld verbeteren.

1.3 Boekhoudinnovaties

Een belangrijke reden dat financieel specialisten veel en goedbetaald werk hebben, is de wet- en regelgeving. Wereldwijd zijn er miljoenen bedrijven waarvan de boekhouding en jaarrekening moeten voldoen aan (wettelijke) normen en regels. De fiscus stelt eisen aan de boekhouding en de rapportage, evenals de KvK en de overheid. GAAP en IFRS overstelpen ons met honderden, duizenden normen en regels die moeten zorgen dat cijfers tijdig, betrouwbaar en vergelijkbaar zijn.

Dat levert automatisch veel werk op voor financieel specialisten. Maar de ontwikkelingen staan niet stil. Sterker nog, ze gaan in een razend tempo. Enkele belangrijke ontwikkelingen zijn cloud-boekhouden, mobiel boekhouden, bankkoppelingen, scan- en herkenfuncties, robotic accounting, zelflerende software, UBL, XML, XBRL, PSD2, SBR, RGS en blockchain. Deze en andere boekhoudinnovaties zorgen voor minder handmatige boekhoudwerkzaamheden, (bijna) realtime informatie en een betere afstemming tussen de ondernemer en zijn accountant of boekhouder. Hoe je het ook wendt of keert, dat heeft impact op je kantoor.

Hierna volgt een korte toelichting op een aantal belangrijke technologische ontwikkelingen.

SaaS/cloud

Dankzij SaaS (*Software as a Service*) is het niet langer nodig zelf een boekhoudpakket aan te schaffen. Ondernemers en boekhoudkantoren betalen enkel voor het gebruik van de software, die zich online (in de cloud) bevindt. De softwareprovider draagt zorg voor (tijdige) updates en regelmatige back-ups. Zowel de ondernemer als zijn financieel adviseur heeft toegang tot de boekhouding. Hierdoor kan er een optimale afstemming plaatsvinden en kan de boekhouding wekelijks of zelf dagelijks worden bijgewerkt.

Mobiel boekhouden

Vaak worden online boekhoudprogramma's ondersteund met een app. Met deze app scant de ondernemer bonnen in, zodat die direct in de boekhouding zitten. De app bevat vaak ook een handig dashboard, waarmee de ondernemer ook via zijn mobiel op ieder moment kan zien hoe hij ervoor staat. Uiteraard vereist dit laatste dat de boekhouding ook op dagelijkse (of minimaal wekelijkse) basis wordt bijgewerkt.

Bankkoppelingen

Veel boekhoudprogramma's hebben een automatische koppeling met de bank. Daardoor staan alle bankmutaties van de vorige dag iedere ochtend in de boekhouding. Deze hoeven dan niet geïmporteerd of