E-BOOK

De ultieme gids voor een efficiëntere backoffice

Meer klanten bedienen met het huidige personeel



nmbrs

Inhoud

01 · Introduction 3

02 · Ontwikkelingen en trends in de accountancysector 5

03 · Stap 1. Visie ontwikkelen 11

04 · Stap 2. Huidige processen in kaart brengen 15

05 · Stap 3. De juiste software bepalen 18

06 · Stap 4. KPI's: meten is weten 22

07 · Stap 5. De menselijke factor: medewerker en klant 26

08 · Conclusie 32

09 · Vooruitstrevende adviseurs, blije ondernemers 35

Introduction

Hoofdstuk 01

Introduction

De afgelopen jaren zijn er steeds meer slimme tools bijgekomen om de backoffice van accountants- en administratiekantoren efficiënter in te richten. Scan en herken, bankkoppelingen, facturatieprogramma's en practicemanagement software, om enkele te noemen, maken dat de backoffice sneller en foutlozer administraties kan verwerken.

En dat is niet alleen efficiënter, maar ook hoognodig. Vier op de tien accountantskantoren kampen met personeelstekort, zo blijkt uit de meest recente CBS-Conjunctuurenquête. Het tekort aan accountants komt onder andere door een lage instroom van studenten naar de opleiding en een uitstroom van ervaren accountants naar het bedrijfsleven. Onder accountants neemt ook de vergrijzing toe. In 2020 was bijna de helft van deze groep 45 jaar en ouder.

Deze ontwikkelingen vragen om veranderingen: een nieuwe, efficiëntere inrichting van de backoffice en een veranderende rol van de backoffice medewerker. Van de backoffice medewerker, die zich vertrouwd voelt met het inkloppen van de cijfers, wordt verwacht dat ze communicatief en sociaalvaardig zijn. Ze komen dichter bij het adviesproces te staan waarin ze met strategische analyses en inzichten klanten voorzien van datagedreven stuurinformatie.

Een efficiëntere backoffice stelt ook eisen aan het management van het accountants- of administratiekantoor. Is er een duidelijke visie en strategie gericht op de toekomst? Welke interne doelen passen daarbij en hoe wordt daarop gestuurd? Welke rol speelt operationele data? En essentieel: hoe krijg je medewerkers enthousiast en betrokken met de nieuwe plannen en de doelen op langere termijn?

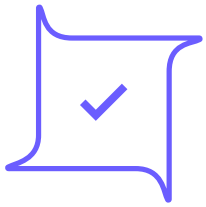
De noodzaak om te veranderen is extra van belang als het kantoor competitief wil blijven in de markt. Door toenemende automatisering staat het klassieke 'uurtje-factuurtje' onder druk. De accountant moet op andere manieren toegevoegde waarde bieden aan de klant. De accountant anno nu is hoogwaardig adviseur die op basis van data kan meedenken aan de vervolgstappen van een bedrijf. De relatie met de klant wordt belangrijker en de behoefte van de klant wordt het uitgangspunt. Hoe verleg je de focus van diensten naar dienstverlening? Welke verwachtingen hebben klanten van hun accountant? En hoe optimaliseer je de rendabiliteit van je klanten?

Dit zijn onder andere de vragen die aan bod komen in deze praktische handleiding. Stapsgewijs krijg je zicht in hoe je de backoffice kan klaarstomen voor de toekomst, terwijl je succesvol je medewerkers en klanten meekrijgt.

Ontwikkelingen en trends in de accountancysector

Hoofdstuk 02

Welke trends en ontwikkeling van de afgelopen jaren bepalen het accountants- en administratiekantoor van morgen? Niet alleen de toenemende digitalisering en automatisering van tijdrovende operationele processen en de aard van de accountant verandert. Invloeden van buitenaf hebben eveneens de nodige invloeden op het kantoor. In dit hoofdstuk gaan we hier verder op in aan de hand van vier pijlers: personeelstekort, technologie, de veranderende rol van de accountant en de veranderende verwachtingen van de klant.



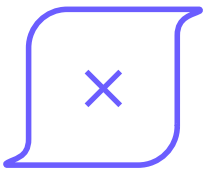
Personeelstekort



Technologie



De veranderende rol van de accountant



De veranderende verwachtingen van de klant

Toch groei ondanks personeelstekort

Het merendeel van de accountants- en administratiekantoren ervaren het aantrekken en behouden van personeel als de grootste uitdaging van dit moment en de komende jaren. De arbeidskrapte in de financiële sector is vooral een probleem in de accountancy- en adviessector. De vraag naar financieel specialisten is groot en vooral accountants zijn zeer gewild. Uit de meest recente CBS-Conjunctuurenquête blijkt dat vier op de tien kantoren personeelstekort ervaren. In tegenstelling tot de meeste andere sectoren is het tekort van accountants structureel van aard. Er is vooral een tekort aan accountants met drie tot vijf jaar werkervaring. De verwachting is dat het tekort de komende jaren verder zal oplopen.

Kantoren steken daarom veel energie is het vinden en behouden van gekwalificeerd personeel. Desondanks stroomt personeel uit en zetten ze de stap naar het bedrijfsleven. Daartegenover is er een lage instroom van studenten naar de opleiding en is vergrijzing een grote factor. In 2020 was bijna de helft van deze groep 45 jaar en ouder.

Ondertussen groeit de doorlooptijd van vacatures en sommige posities staan wel een half jaar tot een jaar vacant. De grootste oorzaken van het moeilijk invullen van vacatures zijn de werkdruk, piekdruktes en het verstoorde werk-privébalans. Het imago van de sector van veel en hard werken, in combinatie met toenemende regelgeving zorgen ervoor dat er onvoldoende mensen geïnteresseerd zijn in het beroep.

Om in de toekomst aantrekkelijk te blijven voor het aantrekken en vasthouden van nieuwe medewerkers is modernisering van het kantoor een must. Volgens ING ontkomt de sector er niet aan om te investeren in slimme oplossingen zoals automatisering en data-analyse. Vooral dat laatste zou het beroep aantrekkelijk maken voor jongeren. Bovendien leidt het tot een betere dienstverlening aan klanten, wat ook hoognodig is aangezien klanten veeleisender worden op het digitale vlak.

“Het tekort van accountants is structureel van aard.”

Technologie, de motor van het moderne kantoor

Voor het moderne accountants- en administratiekantoor is er geen ontkomen meer aan: investeren in slimme tools is topprioriteit. Accountants omarmen de digitalisering steeds explicieter. Traditionele software wordt in toenemende mate vervangen voor nieuwe technologieën. Zo wordt het implementeren van cloudbased boekhoudsoftware en data-integratie met andere softwarepakketten steeds gangbaarder. Uit een peiling van Wolters Kluwer blijkt dat 47% van de respondenten investeert in digitale tools zoals scan en herken, elektronisch factureren en practicemanagement software.

Een bloeiend accountants- of administratiekantoor begint bij het digitaliseren van de boekhouding. Online boekhouden ofwel cloud-accounting heeft de laatste jaren een enorme vlucht genomen en wordt inmiddels door zo'n 85% van de kantoren aangeboden. De verwachting is dat binnen vijf tot tien jaar het traditionele boekhouden vrijwel compleet vervangen zal zijn door cloud-accounting. De cloud is een essentieel onderdeel van datagedreven werken en real-time inzicht verkrijgen. Bovendien biedt werken in de cloud serieuze kansen om de dienstverlening richting de klant te verbeteren en naar een hoger niveau te tillen. Zo zorgt de cloud voor een verbeterde samenwerking binnen het kantoor maar ook zeker met de klant. Werk je bijvoorbeeld met verschillende collega's aan één administratie of wil je financiële dashboards delen met de klant? Via de cloud is het simpeler dan ooit om gegevens te bewerken en te delen. Omdat elke wijziging aan een dossier meteen online wordt opgeslagen, beschikt zowel jouw organisatie als de klant altijd over up-to-date data.

Een efficiëntere backoffice vraagt ook om gestroomlijnde geautomatiseerde processen. Zo staat en valt een succesvol kantoor met goede urenregistratiesoftware. Op basis daarvan kan je namelijk de winstgevendheid van het kantoor sturen. Om de interne processen in goede banen te leiden wordt het belang van een goede practicemanagementoplossing onderstreept. Het kantoor heeft dan zicht in het beheer van werktaken, de capaciteitsplanning en het documentenarchief tot aan de urenregistratie en het onderhouden van klantrelaties. Alle gegevens hoeven maar één keer vastgelegd te worden en alle processen zijn op elkaar afgestemd. Een practicemangementoplossing houdt ook rekening met verschillende prijsmodellen. Vooral als een kantoor inzet op maatwerk dienstverlening komt dit goed van pas. Of het kantoor nu werkt met vaste prijzen of verschillende uurtarieven; de juiste practicemanagementoplossing legt dit eenvoudig vast waardoor het kantoor geen omzet misloopt.

"Voor het moderne kantoor is er geen ontkomen meer aan: investeren in slimme tools is topprioriteit."

Practicemanagement software verbetert ook de rentabiliteit. Het kantoor krijgt namel helder inzicht in de prestaties. Welke activiteiten leveren het meeste op of kosten vo geld? Hoe zit het met specifieke klanten? En hoe is het met de productiviteit van de backoffice gesteld? Op basis van dit soort gegevens kan het kantoor weloverwogen beslissingen maken die bijdragen aan de winstgevendheid van het kantoor.

Tot slot is het onderhouden van klantrelaties in een customer relationship management (CRM) systeem een belangrijk aspect in de nieuwe manier van werken. Hoe beter gegevens over klanten zijn vastgelegd en gedocumenteerd, hoe beter kantoren in staat zijn om de klant te adviseren op het juiste moment en met de juiste informatie.

Voor kantoren is het digitaliseren en het automatiseren van de backoffice essentieel om toekomstgericht te ondernemen. Op die manier zijn ze minder tijd kwijt aan tijdrovende werkzaamheden, zoals het handmatig verwerken van de administraties, en blijft er voldoende tijd over om de rol als financieel adviseur effectief te vervullen.

Veranderende rol accountant

In een steeds technologisch wordende sector, vraagt ook de rol van de mens om verandering. Slimme tools zullen nooit de mens vervangen, maar zullen wel om nieuwe expertises en soft skills vragen. Want hoe menselijker je bent als accountant, hoe moeilijker je te vervangen bent door technologie.

Waar voorheen de dienstverlening vooral gericht was op het verwerken van de administratie, is dat nu gericht op samenwerking met de klant in de rol van financieel adviseur. Door het gebruik van slimme tools is de accountant in staat om strategisch advies te geven over de bedrijfsvoering van de klant. Door zich in te leven in de klant, te luisteren naar diens uitdagingen en de branche te kennen waarin de klant opereert, kan de accountant nog beter proactief adviseren, tijdig bijsturen en de klant helpen de juiste koers aan te houden.

De nieuwe rol verandert niet alleen het werk zelf maar ook de accountant. Voorheen iemand die in de weer was met cijfers en Excelsheets, nu iemand die veel meer naar buiten treedt. Goede sociale- en communicatieve vaardigheden mogen niet ontbreken naast de professionele vakkennis. De accountant-adviseur is commercieel, besluitvaardig en neemt initiatief.

“Hoe menselijker je bent als accountant, hoe moeilijker je te vervangen bent door technologie.”

Verwachtingen nieuwe generatie klanten

Automatisering, digitalisering en advisering zijn de drijvers in de accountancymarkt, die ten grondslag liggen aan de trends en ontwikkelingen in het ondernemerslandschap. De nieuwe generatie ondernemers heeft namelijk andere verwachtingen en behoeften. De klant verwacht een flexibele accountant die maatwerk levert. Een persoonlijke ervaring. Het liefst op een digitaal platform die 24/7 bereikbaar is en waarin real-time cijfers van de onderneming inzichtelijk zijn.

Ook waarderen ondernemers het als hun accountant dicht bij hun belevingswereld staan. Ze willen strategisch advies en een accountant die proactief meedenkt en snel bijstuurt op de gestelde doelen. Snelheid en gemak zijn daarbij belangrijk. Want praten over cijfers uit het verleden, waaraan niet meer valt te sturen, is voor de nieuwe generatie ondernemers geen toegevoegde waarde.

Daarbij zijn ondernemers steeds meer gewend om onderweg werkzaamheden uit te voeren via de smartphone, tablet of laptop waarmee ze dag en nacht online toegang hebben tot hun boekhouding. Hierdoor heeft de ondernemer actueel inzicht in de onderneming. En dat is belangrijk, want wie niet bovenop de cijfers zit, wint de concurrentiestrijd niet.

“Wie niet bovenop de cijfers zit, wint de concurrentiestrijd niet.”

Visie ontwikkelen

Hoofdstuk 03 · Stap 1

Visie ontwikkelen

Een goede backoffice is het fundament waarop je accountants- of administratiekantoor staat. Draait de backoffice soepel, met de juiste software en de juiste mensen, dan is er tijd om klanten proactief te adviseren. Zo voeg je immers als kantoor echte toegevoegde waarde aan de klant. En hoewel het zo simpel klinkt, is de achterliggende vraag minder eenvoudig. Hoe bepaal je nou wat de juiste software is, welke mensen je op de backoffice nodig hebt en wat jouw ideale klant is? Daarvoor is een visie op het hele kantoor nodig.

Het hebben van een visie begint met het bepalen van de richting waarin het kantoor de komende vijf jaar moet bewegen. Daarvoor kan je jezelf de volgende vragen stellen:

De why van het kantoor

- Welke doelen willen wij bereiken?
- Welke ontwikkelingen zijn van belang voor ons kantoor?
- Hoe willen we toegevoegde waarde leveren?
- Welk type klanten willen we over vijf jaar bedienen?
- Hoe kunnen we ons onderscheiden van andere kantoren?
- Wat verwachten wij dat er de komende vijf jaar bij klanten gebeurt?

De antwoorden op bovenstaande vragen zijn gezamenlijk de why van het kantoor; het bestaansrecht. Daaruit vloeit voort wat de beweegredenen worden voor het kantoor in het geheel, de backoffice en welk type klanten daarbij horen.

Van visie naar backoffice

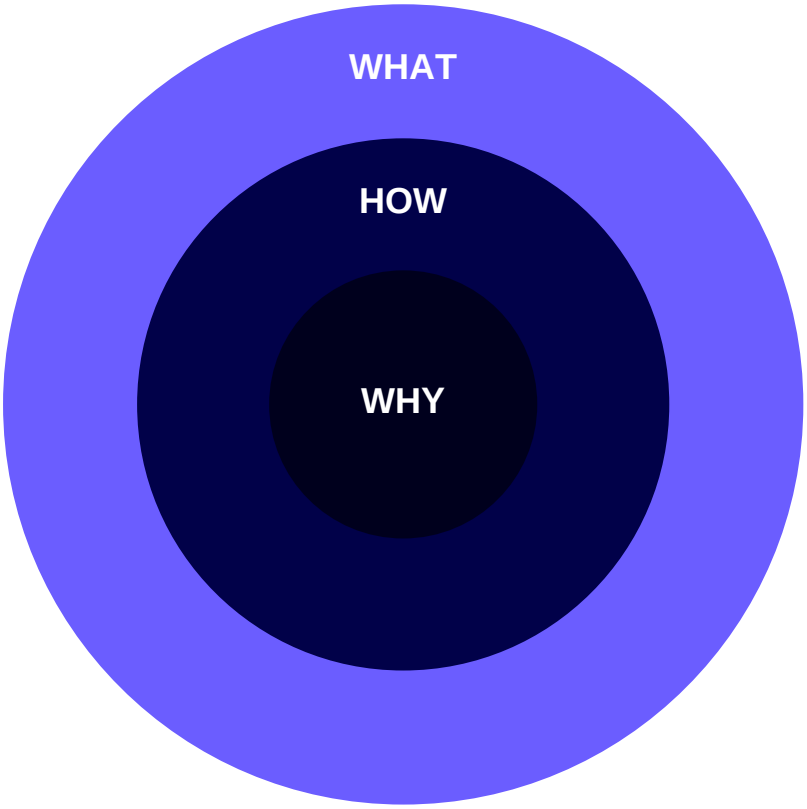
Terwijl het ene kantoor een zo hoog mogelijke automatiseringsgraad wil nastreven, wil het andere kantoor wellicht investeren in backoffice medewerkers met meer gevoel voor ondernemerschap. Het andere kantoor zal investeren in backoffice medewerkers met veel gevoel voor en kennis van ondernemerschap. De backoffice moet snel inzichten opleveren in inconsequenties in administraties zodat klanten snel op onregelmatigheden kan worden gewezen. En een derde accountantskantoor zal sturen op een backoffice die met minder uren toch een hoge kwaliteit kan leveren. Het betekent dat dit kantoor voor billijke medewerkers zal kiezen en zo veel mogelijk zal automatiseren om kosten te drukken.

De Golden Circle van Simon Sinek is een simpel maar krachtig model dat eenvoudig in kaart brengt met wat, hoe en waarom een organisatie zich onderscheidt van anderen. In het model is de ‘waarom’, de ‘why’, het belangrijkste element. Na de kern, het ‘waarom’, komt het ‘hoe’ en als omhulsel is er het ‘wat’. De meeste accountantskantoren beginnen bij hun klanten (‘wat’) en werken naar binnen om bij de ‘why’ te eindigen. Dit wordt de ‘outside in’ methode genoemd. Sinek stelt dat echt geïnspireerde bedrijven bij de kern (‘waarom’) starten en zich een weg naar buiten werken, de ‘inside out’ methode.

In de Golden Circle van Simon Sinek staat ‘waarom’ voor je doelstellingen en drijfveren. Waarom bestaat je kantoor en waarom doet het ertoe voor anderen? ‘Hoe’ staat voor het proces. Het betreft de handelingen die zijn verricht om te (kunnen) realiseren waar ‘waarom’ voor staat. Bij ‘hoe’ wordt ingegaan op het onderscheidend vermogen, zoals een unique selling proposition. Onder het ‘wat’ (het resultaat) valt bijvoorbeeld winst of het helpen van lokale ondernemers bij een financieel gezonde bedrijfsvoering.

“Echt geïnspireerde bedrijven starten bij de kern en werken zich een weg naar buiten.”

De Golden Circle



WHAT
Wat doe je? Het resultaat.

HOW
Hoe doe je het? Het proces.

WHY
Waarom doe je wat je doet? Het bestaansrecht.

Huidige processen in kaart brengen

Hoofdstuk 04 · Stap 2

Huidige processen in kaart brengen

Om verbeteringen binnen het kantoor door te voeren, is het van belang om te weten hoe de huidige processen eruitzien. Hoe efficiënt werk je nu? En welke stappen moet je nemen om de gestelde doelen te behalen?

Stap 1. Analyseer de administratieve processen in de backoffice
Het begint bij de huidige situatie. Bekijk de huidige staat van de administratieve processen in de backoffice en kijk waar de verbeteringskansen zitten. Het is misschien wat cliché, maar toch is het iets dat veel accountants in al hun enthousiasme overslaan.

Stap 2. Kijk eens kritisch naar de huidige standaardisering- en automatiseringsgraad
Hoe gestandaardiseerd zijn de administratieve processen eigenlijk? Ben je tevreden over het huidige niveau van automatisering of zijn er handelingen die nu nog veel tijd kosten door veel handmatig werk? Heb je überhaupt een goed beeld van de processen binnen je bedrijf of moet je deze informatie uit te veel verschillende bronnen halen om het bij te kunnen houden?

Stap 3. Welke administratieve processen lenen zich voor standaardisering en/of automatisering?
Je hebt nu een goed beeld van de verbeterpunten van je administratieve processen. De inventarisatie zit er op. Nu is het tijd om concreet aan de slag te gaan. Welke processen in de backoffice lenen zich om (verder) te automatiseren, standaardiseren en/of te centraliseren? En welke systemen en medewerkers helpen je dit zo optimaal mogelijk te doen. Belangrijk is om te prioriteren en een strategie voor de backoffice te kiezen (roadmap). Op basis hiervan kan je stappen zetten naar het centraliseren van systemen, kanalen en processen.

Stel jezelf daarbij de volgende vragen

Hoe zit het met de administratieve processen op de backoffice?
Ben ik tevreden over de efficiëntie en productiviteit hiervan?
Waar bevinden zich de bottlenecks?
Wat houdt op dit moment een verdere verbetering tegen?

Waarschijnlijk zijn er al een hoop stappen gezet om de administratieve processen efficiënter in te richten. Vaak loont het om er eens in de zoveel tijd eens van een afstandje naar te kijken. Doe het maar eens: je zult een hoop verbeterpunten zien.

Er zijn ongetwijfeld dingen veranderd die van invloed zijn op de administratieve processen in de backoffice. Welke invloed hebben deze veranderingen gehad? Klopt alles nog wel en zijn er zaken die we kunnen verbeteren? Voor je het weet signaleer je een aantal quick-wins die je direct kan implementeren.

Uiteindelijk is het automatiseren van administratieve werkzaamheden een complex en stapsgewijs proces, gebaseerd op een organisatiebrede visie, de juiste medewerkers en systemen in de backoffice.

“Vaak loont het om er eens in de zoveel tijd van een afstandje naar te kijken.”

De juiste software bepalen

Hoofdstuk 05 · Stap 3

De juiste software bepalen

Is de visie bepaald en heb je de huidige processen in kaart gebracht? Dan is het tijd om de strategie te bepalen en de doelstellingen van het kantoor te realiseren. In deze stap beperken we ons tot de IT-straat. Welke software draagt bij aan de visie, hoe selecteer je de juiste software en hoe laat je ze samenwerken om je processen zo efficiënt mogelijk te maken?

Stop met dubbel werk

De accountant heeft vaak te maken met een versnipperd IT-landschap. Klanten werken met uiteenlopende softwarepakketten en hebben eigen administratieve processen waarop de automatisering is aangepast. En waarschijnlijk gebruikt jouw kantoor ook verschillende pakketten voor de interne bedrijfsprocessen. Eén van de gevolgen is dat werk vaak dubbel gedaan wordt, bijvoorbeeld zowel bij de klant als bij de accountant, of dat er tussenstappen plaatsvinden die eigenlijk niet nodig zijn.

Een goede IT-infrastructuur begint daarom met het onderzoeken van je interne proces. Breng in kaart hoe processen worden uitgevoerd. Wie doet wat? Doe je dit, dan ga je zien waar dubbel werk wordt verricht. Vraag je bij elke processtap af: doen we dit omdat het nut heeft, of omdat we het nu eenmaal gewend zijn om het zo te doen?

“Doen we dit omdat het nut heeft, of omdat we het nu eenmaal gewend zijn?”

Slimme tooling en koppelingen

Je eigen financiële backoffice pakket kan alle taken van Excel overnemen, ongeacht wie de leverancier is. Slimme tooling helpt je bij het centraliseren van processen. Je kunt daarbij kiezen tussen een best-of-breed-technologie (individuele oplossingen die echt goed zijn in hun specifieke gebied) of een all-in-one oplossing.

Koppelingen tussen boekhoudsoftware en andere software besparen zeeën van tijd omdat het veel handmatige werkzaamheden kan overnemen, zoals het boeken van facturen, het samenstellen van rapportages of het verwerken van uren. Door meer processen te digitaliseren, ontstaat er voor het kantoor de ruimte om de focus te leggen op groei. Groei doordat je onder andere meer klanten kunt bedienen en toegevoegde waarde kan bieden in de vorm van advies of extra dienstverlening. Door het gebruik van slimme tools en koppelingen speel je in op de veranderende klantverwachtingen en maak je het kantoor toekomstbestendig.

Hoe werkt dit in de praktijk? Begin met het digitaliseren en automatiseren van de boekhouding van klanten met goede boekhoudsoftware. Verrijk vervolgens de digitalisering met relevante koppelingen. Denk hierbij aan bankkoppelingen. Een bankkoppeling zorgt ervoor dat bankafschriften automatisch dagelijks in de boekhouding terechtkomen. Daarnaast kan je ook de salarisverwerkingen koppelen en automatiseren. Laat je klanten gebruikmaken van een scan en herkenfunctie op hun telefoon, waarmee ze gemakkelijk onderweg documenten kunnen aanleveren. Zorg dat er een dashboard is waarop klanten in één oogopslag hun financiële prestaties zien, maar ook geattendeerd worden waar het verbeterpotentieel zit. En zo zijn er meerdere tooling en koppelingen beschikbaar om de digitalisering van de boekhouding naar een hoger niveau te tillen.

Welke tooling of koppelingen je ook kiest, zorg dat het voldoet aan de vaktechnische eisen en dat het gebruiksvriendelijk is ingericht.

“Koppelingen tussen boekhoudsoftware en andere software besparen zeeën van tijd.”

Motiveer je klanten

Zorg ervoor dat klanten hun data zoveel mogelijk aanleveren in formats die naadloos aansluiten op je eigen software. Dit versnelt en vereenvoudigt het verwerkingsproces maar vermindert bovendien de foutkans aanzienlijk. Is het moeilijk je eigen software te koppelen aan dat van klanten, overweeg dan over te stappen op software die helemaal up to date is. Die investering wordt snel terugverdiend doordat de dienstverlening beter, sneller en foutlozer wordt.

Kantoorautomatisering

In de laatste fase is de kantoorautomatisering aan de beurt. Hoe werken medewerkers? Heeft iedereen een laptop en smartphone van het bedrijf? Wordt er al in de cloud gewerkt? Door de kantoorautomatisering naar een hoger plan te tillen, gaat ook de backoffice beter functioneren, bijvoorbeeld doordat medewerkers makkelijker vanuit huis kunnen werken. Vergeet ook zeker niet je beveiliging op orde te brengen.



KPI's: meten is weten

Hoofdstuk 06 · Stap 4

KPI's: meten is weten

Als je doelen stelt, wil je uiteraard ook meten of de gewenste resultaten zijn behaald. Door KPI's te bepalen voor het backoffice proces help je medewerkers inzicht te geven in hun prestaties. Op basis daarvan kunnen jullie samen de processen analyseren, evalueren en verbeteren, om tot een uniforme en nóg efficiëntere werkwijze te komen. Dit draagt bij aan de ontwikkeling van zowel de backoffice als je medewerkers.

Lag en lead indicatoren

Er zijn 'lag' en 'lead' indicators. 'Lag indicators' drukken uit hoe de toestand op dit moment is. Ze geven bijvoorbeeld inzicht in de productie en de besteedde tijd per klant. Een 'lead indicator' heeft meer een voorspellende kracht. Het is, net als de lag indicator, een getal, maar uit dat getal kan iets anders worden afgeleid. Zo zegt het verzuimcijfer niet alleen iets over het aantal medewerkers dat ziek thuis zit, maar ook over werkdruk en arbeidsomstandigheden. Veel bedrijven concentreren zich op lag indicators, omdat deze vaak makkelijk te meten zijn. Lead indicatoren zijn moeilijker te meten, maar vaak waardevoller. Het zijn de knoppen waaraan accountantskantoren kunnen draaien om iets te veranderen.

"Lead indicatoren zijn moeilijker te meten, maar vaak waardevoller."

Voorbeelden in de backoffice

Voorbeelden van lag indicatoren in de backoffice

- Het aantal verwerkte documenten op medewerkerniveau
- Het aantal verwerkte documenten op administratieniveau
- Het percentage van de facturen dat automatisch verwerkt worden op medewerkerniveau
- Het percentage van de facturen dat automatisch verwerkt worden op administratieniveau

Voorbeelden van lead indicatoren in de backoffice

- De tijd die per klant aan de administratie wordt besteed
- Klantgroepen die veelal automatisch betalen versus klantgroepen die veel handmatige verwerking vereisen
- Aantal keer per maand dat een medewerker contact heeft gehad met een klant
- Het percentage klanten dat automatisch betaalt

Doe het samen

Betrek medewerkers bij het formuleren van de KPI's. Zo creëer je commitment bij het behalen van de doelstellingen. Minder KPI's is beter dan meer. Doel is niet medewerkers af te rekenen maar samen te kijken waarom doelen niet gehaald worden en wat daaraan gedaan kan worden. Uit operationele data haal je veel waardevolle informatie, waarmee je het rendement van het kantoor verhoogt en de backoffice accountant hierdoor meer tijd heeft voor advisering en ondersteuning van de klant.

Hou het positief

KPI's zijn niet bedoeld om medewerkers af te rekenen maar om ze te motiveren. Leg dit goed uit om misverstanden te voorkomen. Een ranking van de top 5 (wie scoorde afgelopen maand het beste?) prikkelt de interne competitie en voegt een spelelement toe. Maar het belangrijkste is dat op deze manier een KPI-gedreven bedrijfscultuur ontstaat, waar medewerkers het vanzelfsprekend vinden dat er doelen worden gesteld, dat resultaten gemeten worden en dat op basis daarvan naar verbetering wordt gestreefd.

De menselijke factor: medewerker en klant

Hoofdstuk 07 · Stap 5

De menselijke factor: medewerker en klant

Niemand is goed in alles. En iedereen heeft eigen voorkeuren. Laat de backoffice medewerker daarom zelf aangeven wat de persoonlijke ambities zijn. Met welke bedrijven heeft de medewerker de meeste affiniteit? Is er een type ondernemer die het meest aanspreekt? Door aan te sluiten bij persoonlijke interesses vergroot je de motivatie van je backoffice aanzienlijk.

Medewerkers in hun kracht

De cijfers liegen er niet om: accountants ervaren weinig werkgeluk. Dat is niet alleen vervelend voor de medewerker, maar ook voor het kantoor. Hoe haal je het beste uit je medewerkers zodat dit ook een positief effect heeft op het kantoor? Het succes van het kantoor begint immers bij gelukkige medewerkers.

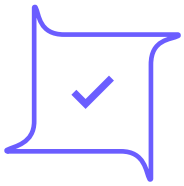
Focus op je medewerkers in hun kracht zetten. Wat zijn de talenten van een medewerker, wat vindt diegene leuk om te doen en waar krijgt die persoon energie van? Geef ze vervolgens de ruimte en tools om hun talenten te ontwikkelen. Als je als kantoor inzet op je medewerkers, is dat niet alleen goed voor de mensen zelf maar ook voor de groei van het kantoor. De kans dat medewerkers langer in dienst blijven is groter indien er meer ambities gerealiseerd worden. Belangrijk is wel om in het achterhoofd te houden dat je wel de juiste verwachtingen van je medewerkers hebt. Een backoffice medewerker die al jaren dezelfde werkwijze hanteert is moeilijker te paaien voor eventuele nieuwe plannen dan een net startende medewerker. Hou hier dan ook zeker rekening mee in het proces.

Tevreden medewerkers zijn bovendien ook betrokken medewerkers. En om de juiste mensen aan te trekken heb je als kantoor een duidelijke visie nodig met bijpassende kernwaarden. Want door een gedeelde visie en waarden, ontstaat er een binding tussen de werknemers en het kantoor.

“Het succes van het kantoor begint bij gelukkige medewerkers.”

Presteren je medewerkers beter, dan floreert het hele kantoor

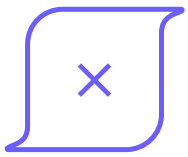
Dit zal resulteren in:



Een verhoging van het totale rendement



Minder stress en ziekteverzuim



Effectievere samenwerking van het team



Medewerkers die openstaan voor verandering
Het klantcontact verbetert

Klanten meekrijgen

Onder de menselijke factor valt ook de klant. De medewerking van je klanten is namelijk uiterst belangrijk om de backoffice efficiënter te laten lopen. Digitalisering is niet voor alle klanten vanzelfsprekend. Er zijn namelijk zat klanten die nog met een schoenendoos vol bonnetjes aankloppen bij hun accountant. Wees daarom geduldig en laat zien hoe het makkelijker kan. Begeleid de klant in het digitaliseren en automatiseren van hun boekhouding.

Angst wegnemen

Bij accountants- en administratiekantoren is er vaak veel begrip voor klanten die nog zo in de oude tijd staan. Ze accepteren dat administraties grotendeels op papier worden aangeleverd. Er zijn klanten die geen affiniteit met automatisering hebben. Maar accepteren betekent ook dat je vanuit dat begrip zal moeten proberen klanten mee te nemen in digitalisering. Dat is immers de toekomst. En digitalisering levert niet alleen het kantoor veel op, maar het levert ook de klant veel op: een efficiëntere administratie, een snellere aangifte, lagere kosten en minder fouten.

Vanuit deze voordelen is het een kleine stap om klanten actief te helpen bij het automatiseren van de boekhouding. Laat vooral zien wat de investering oplevert in termen van tijdsbesparing, efficiëntie en gemak. Nodig de klant uit om contact op te nemen met je backoffice indien er vragen zijn. En bedenk dat Rome ook niet in één dag is gebouwd. De ervaring leert dat kleine stapjes en aanpassingen al veel verschil kunnen maken. Neem de klant mee in de efficiencyvoordelen en maak duidelijk waar het voordeel zit. Of denk aan het standaardiseren van de manier waarop facturen aangeleverd moeten worden. De klant ervaart dat in het begin misschien als lastig, maar door goed uit te leggen wat het nut is en wat het de klant zelf gaat opleveren, ontstaat draagvlak.

“En bedenk dat Rome ook niet in één dag is gebouwd.”

Klantenbestand onder de loep nemen

Bij het automatiseren van je backoffice hoort ook een kritische blik op je klantenbestand. Wellicht wil je iedereen van dienst zijn die zich bij je meldt als klant, maar besef je goed dat sommige klanten rendabeler zijn dan andere klanten. Vooral als klanten niet meewillen in de digitalisering kan er relatief veel tijd zitten in het verwerken van de administratie. Zijn dan de tijd en vergoeding wel in verhouding met elkaar? Tijd die je wellicht beter kan steken in dienstverlening aan klanten die economisch gezien van groter belang zijn voor je kantoor of waar meer groeipotentie in zit.

Met de juiste software is het niet moeilijk om zichtbaar te krijgen welke klanten wel en niet rendabel zijn. Je kan dan eenvoudig klantgroepen maken, segmenteren op branche en/of naar klantomvang. Bepaal hoeveel tijd je backoffice per klantgroep en klantomvang kwijt is met de administratieve verwerking. Zijn er verschillen? Zo ja, hoe kunnen die verklaard worden. Het zou best kunnen dat bepaalde type klanten, of klanten vanaf een bepaalde omvang, hun administratie efficiënter hebben ingericht, waardoor je medewerkers minder tijd kwijt zijn met de verwerking.

Bij de acquisitie van nieuwe klanten kunnen bovenstaande inzichten worden meegenomen. Zo kun je op basis van informatie van de backoffice, en je eigen doelen op dit gebied, effectiever de markt gaan bewerken. Bedrijven die van nature al geïnteresseerd zijn in (nieuwe) technologieën zullen moeiteloos meegaan in je nieuwe backoffice visie. In de regel, maar zeker niet altijd, zijn jongere bedrijven zelf al flink gedigitaliseerd. Meer problemen kun je verwachten bij ondernemingen met lastige voorraadprocessen en veel verschillende software-oplossingen.

“Sommige klanten zijn rendabeler dan andere klanten.”

Afscheid nemen van onrendabele klanten

Als bepaalde klanten niet mee willen of kunnen, is het misschien verstandig afscheid van elkaar te nemen. Maar voordat je deze rigoureuze stap wilt zetten, is het natuurlijk zaak te proberen het rendement op deze klanten te verhogen. Laat de backoffice met een voorstel komen om de administratieve verwerking te versnellen.

Een analyse van de (groei)potentie van de klant is een andere maatstaf om te bepalen of het zinvol is nog veel in deze klant te investeren. Gebruik voorbeelden uit de praktijk om de klant te overtuigen van nut en noodzaak van een andere manier van werken. Heeft dit uiteindelijk toch niet het gewenste effect? Overweeg dan om afscheid te nemen van klanten.



Conclusie

Hoofdstuk 08

Conclusie

De afgelopen jaren zijn er steeds meer slimme tools bijgekomen om de backoffice van accountants- en administratiekantoren efficiënter in te richten. En dat is hoognodig; vier op de tien accountantskantoren kampen met personeelstekort. Deze ontwikkeling vraagt om veranderingen: een nieuwe, efficiëntere inrichting van de backoffice en een veranderende rol van de backoffice medewerker. Een efficiëntere backoffice stelt ook eisen aan het management van het kantoor: een duidelijke visie en strategie gericht op de toekomst.

Naast het aanhoudende personeelstekort, hebben ook de toenemende digitalisering, automatisering, de veranderende aard van de accountant en de nieuwe klantverwachtingen invloed op het kantoor van morgen. Om in de toekomst aantrekkelijk te blijven voor het aantrekken en vasthouden van nieuwe medewerkers is modernisering van het kantoor een must. Er is geen ontkomen meer aan: investeren in slimme tools is topprioriteit.

Draait de backoffice soepel, met de juiste software en de juiste mensen, dan is er tijd om klanten proactief te adviseren. Zo voeg je immers als kantoor echte toegevoegde waarde aan de klant. Daarvoor is een visie op het hele kantoor nodig. Het hebben van een visie begint met het bepalen van de richting waarin het kantoor de komende vijf jaar moet bewegen. Daarnaast is het van belang om te weten hoe de huidige processen eruit zien zodat je weet welke stappen je moet ondernemen om aan de visie te voldoen.

Is de visie bepaald en heb je de huidige processen in kaart gebracht? Dan is het tijd om de strategie te bepalen en de doelstellingen van het kantoor te realiseren. Welke software draagt bij aan de visie, hoe selecteer je de juiste software en hoe laat je ze samenwerken om je processen zo efficiënt mogelijk te maken?

“Draait de backoffice soepel, dan is er tijd om klanten proactief te adviseren.”

De mens maakt het verschil

Uiteraard wil je ook meten of de gewenste resultaten zijn behaald. Door KPI's te bepalen voor het backoffice proces help je medewerkers inzicht te geven in hun prestaties. Op basis daarvan kunnen jullie samen de processen analyseren, evalueren en verbeteren, om tot een uniforme en nóg efficiëntere werkwijze te komen. Dit draagt bij aan de ontwikkeling van zowel de backoffice als je medewerkers.

Tot slot staat en valt een efficiëntere backoffice met de mens; ofwel de medewerkers en de klant. Focus op je medewerkers in hun kracht zetten en geef ze de ruimte en tools om hun talenten te ontwikkelen. De medewerking van je klanten is ook uiterst belangrijk om de backoffice efficiënter te laten lopen. Begeleid daarom de klant in het digitaliseren en automatiseren van hun boekhouding. Bedrijven die van nature al geïnteresseerd zijn in (nieuwe) technologieën zullen moeiteloos meegaan in je nieuwe backoffice visie. Als bepaalde klanten niet mee willen of kunnen, is het misschien verstandig afscheid van elkaar te nemen. Maar voordat je deze rigoureuze stap wilt zetten, is het natuurlijk zaak te proberen het rendement op deze klanten te verhogen.



Vooruitstrevende adviseurs, blije ondernemers

Hoofdstuk 09

Vooruitstrevende adviseurs, blije ondernemers

Dé boekhoudoplossing om de winstgevendheid van jouw kantoor te verhogen

Als modern accountants- of administratiekantoor kies je voor de meest toekomstbestendige boekhoudoplossing. Met Nmbrs Accounting heb je volledige controle over jouw financiële administratie. Meer efficiëntie, meer inzicht, meer daadkracht – minder zorgen.

Je zult merken dat werken met Nmbrs Accounting gepaard gaat met tijdwinst, efficiëntie en beter inzicht. Wat weer resulteert in een efficiëntere backoffice en een hogere winstgevendheid.



Benieuwd wat Nmbrs Accounting voor jouw kantoor kan betekenen? Download de brochure, of vraag een demo aan, en leer meer over onze software.

Vraag een demo aan

Download de brochure

Wil je meer weten?

Wil je weten wat Nmbrs Accounting kan betekenen in het inrichten van een efficiëntere backoffice? Neem dan contact met ons op.



Nmbrs Accounting
Wilhelminakade 308
3072 AR Rotterdam
Nederland

nmbrs.com/nl
+31 10 201 97 34

Bronnen

https://www.ing.nl/zakelijk/kennis-over-de-economie/uw-sector/zakelijke-dienstverlening/tekort-accountants-vraagt-om-modernisering-partnermodel.html

https://www.rabobank.nl/kennis/d011295423-vooruitzicht-accountancy-en-administratiekantoren-blijft-goed

https://www.wolterskluwer.com/nl-be/expert-insights/trends

https://nl.visma.com/informatie/overig/visma-digitaliseringsindex-2022/

https://www.rabobank.nl/kennis/s011095498-innovatie-verandert-rol-van-accountancy-en-administratiekantoren


nmbrs