

“STARTERS? DIE HEBBEN HET NU ECHT ZWAAR”.

Door: Marjan Heemskerck



De coronacrisis houdt ons allen bezig. We proberen de boel bij elkaar te houden terwijl de wereld doordraait. Waar ligt uw focus? Heeft u voldoende oog voor de mensen om u heen? Zit u nu meer of minder vaak aan tafel bij uw klanten? En hoeveel tijd besteedt u aan de steeds langer worden afvinklijstjes?

BLIJF WERKEN AAN DAT TEAMGEVOEL

Ik geef les op Nyenrode Business Universiteit en ben scriptiebegeleider van masterstudenten accountancy. Sinds de start van de eerste maatregelen in maart ben ik slechts een keer op de universiteit geweest om studenten in levenden lijve te ontmoeten. Al acht maanden lang ontmoeten we elkaar alleen online. En dat geeft echt een andere dynamiek aan de manier waarop ik les geef en we samenwerken. Dat ervaart u vast ook. U ziet uw collega's niet meer bij het koffieappa-

raat, spontane ontmoetingen hebben plaats gemaakt voor geplande virtuele calls. Hoe behoud je dan het teamgevoel? En hoe word je überhaupt onderdeel van een team als je mensen nog nooit in het echt hebt ontmoet? Denk eens aan die honderden net afgestudeerden die nauwelijks hebben kunnen vieren dat ze afgestudeerd zijn en nu als starters op een virtueel kantoor niemand naast zich hebben zitten om direct van te leren. Die hebben het echt zwaar nu. Daarom is het nu meer dan ooit belangrijk om te blijven werken





aan dat teamgevoel. Investeer in de mensen om u heen, om samen de moed erin te houden en om uitval en uitstroom te voorkomen.

INVESTEREN AAN DE VOORKANT

En dat geldt net zo goed voor de relatie met uw klanten. Niemand heeft ervaring met zakendoen in deze pandemietijd. De gevolgen die dit voor ondernemers met zich meebrengt zijn ook nieuw. Juist nú hebben wij als accountants de mogelijkheid om te laten zien dat we toegevoegde waarde kunnen leveren. Klanten zitten met hun handen in het haar. Medewerkers die ziek thuis zitten, horeca-ondernemers die gedwongen hebben moeten sluiten, onverkoopbare voorraad, liquiditeiten die nog nooit zo krap zijn geweest. Hoe kunnen wij als accountant dan klanten ondersteunen? Investeer

extra tijd in uw klanten, de afvinklijstjes komen later en worden mogelijk wel makkelijker om in te vullen als u het gesprek met uw klanten intensiever voert. Investeren in de voorkant levert echt iets op aan de achterkant.

ECHT PRAKTISCH ADVIES GEVEN

Geef dan ook écht praktisch advies. Natuurlijk wel binnen de gestelde wettelijke grenzen. Maar als er een tijd is om klanten van pro-actief advies te voorzien, is het nu. Er zit wat dat betreft een groot verschil tussen het adviseren van klanten en het daadwerkelijk zelf doen. Dat is iets dat ik zelf heb ontdekt toen ik na tien jaar in de accountancy de overstap maakte naar het ondernemerschap. Als accountant zeg je makkelijker dat een ondernemer de mogelijkheden voor steunaanvraag zou kunnen bekijken. Of dat een ondernemer vraag en aanbod in de markt zou moeten onderzoeken. Maar kijk met ze mee, zet net dat stapje extra. Ga naast ze zitten voor de aanvraag, bereid deze voor en help ze hiermee.

Klanten verwachten dit pro-actieve advies ook van ons, zeker in het mkb. Ze verwachten overigens niet dat u op alles een antwoord heeft. U mag best zeggen dat u het even moet uitzoeken en er later op terugkomt. Deze eerlijkheid wordt alleen maar gewaardeerd. Alles draait nu om vertrouwen en duidelijkheid. Dat kunt u ze als mkb-accountant geven. Onderschat ook niet hoeveel vertrouwen ondernemers in hun accountant hebben. Ik verbaas me nog regelmatig over hoe makkelijk sommige ondernemers direct alles overnemen van wat hun accountant zegt.

Kortom, ons werk doet ertoe, het is belangrijk. En daarmee ook de impact die we kunnen maken voor ondernemers. Als we dat blijven onthouden komen we, samen met onze klanten en collega's, de komende tijd wel door.

OVER MARJAN:

Marjan Heemskerk (1985) is registeraccountant en werkte eerder bij PwC en WVDB. In 2016 richtte ze online platform 'the happy financial' op waar ze artikelen schrijft en video's publiceert met als motto 'making finance fun & easy'. De artikelen en video's zijn voor zowel ondernemers als particulieren en hebben als doel om financiën makkelijk en begrijpelijk te maken. Het gelijknamige boek 'the happy financial' (uitgeverij Business Contact), ligt sinds 2019 in de winkels. Daarnaast geeft Marjan les op Nyenrode Business Universiteit en is ze scriptiebegeleider van masterstudenten. In 2019 is ze uitgeroepen tot 'Docent van het Jaar'.