

Actie-leertraject MKB Ondernemerscoach maakt kantoren toekomstbestendig

De branche is aan talloze veranderingen onderhevig. Dat wordt niet alleen door diverse ‘kenners’ gezegd, kantoorhouders ondervinden het vrijwel dagelijks in de praktijk. Het actie-leertraject MKB Ondernemerscoach helpt kantoren te anticiperen op alle veranderingen. Activa peilde de ervaringen bij een viertal deelnemers.

Door: Henk Poker

Het actie-leertraject ging eerder dit jaar van start en duurt in totaal drie jaar. Een intensief traject dat moet leiden tot kantoren die klaar zijn voor de toekomst. Die, en dat staat vast, anders wordt dan we in de afgelopen decennia gewend waren. Die overtuiging heeft ook trainer Maurice Lander, in het dagelijks leven ontwikkelaar van Sparrer®. Bovendien helpt hij kantoren te veranderen van productiegericht naar klantintiem kantoor. “Er is minder behoefte aan wat we gewend waren te doen,” zegt hij. “Automatisering speelt daarin een belangrijke rol. Gevolg is dat veel kantoorhouders zich achter de oren beginnen te krabben, met de vraag: wat nu? Eén van de manieren om antwoord te geven op de nieuwe tijd is door MKB Ondernemerscoach te worden.”

Behoeft

Dat zegt Maurice Lander niet zomaar. Zelf was hij jarenlang actief als accountant en hij zag wat er gaande was. “Met name bij mkb-ondernemers groeit de behoefte aan een coach, iemand die hen op weg helpt en duidelijk maakt welke stappen nodig zijn om tot succes te komen. Dit betekent dat traditionele administratie- en accountantskantoren een behoorlijke afstand moeten overbruggen. Zij moeten vanuit een technische benadering veel meer klantgericht gaan acteren. Dat vraagt om bewustzijn en zelfreflectie en het ontwikkelen van een eigen persoonlijk leiderschap. Kantoorhouders moeten daarom zelf ondernemender worden en hun organisatie daarin meenemen.”

‘Trusted adviser’

Het actie-leertraject pretendeert niet om een coach te worden zoals er wel meer zijn, geeft Lander aan. “We geven de rol een extra dimensie mee, namelijk die van de cijfers. En zo ontstaat de ‘trusted adviser’ voor mkb-ondernemers.” Overigens is volgens Lander lang niet iedereen overtuigd van het feit dat er veranderingen gaande zijn. “De opmerking ‘het zal zo’n vaart

niet lopen’, hoor ik regelmatig. En natuurlijk zijn er ook kantoorhouders die hun tijd wel uitzitten. De vraag is echter wel welke waarde je kantoor tegen die tijd nog vertegenwoordigt.” Van reactief proactief worden, daarover gaat het in het actie-leertraject tot MKB Ondernemerscoach, vindt Lander. “Die verandering ga je uiteindelijk terugzien in de positie van het kantoor en de medewerkers ten opzichte van de klant. Niet voor niets houden we voorafgaand aan het actie-leertraject een intake. Het moet aansluiten bij het deelnemende kantoor, daar streven we naar.”

Stapjes

Het gehele traject duurt drie jaar. Een lange periode. “Maar”, zegt Lander, “je hebt die tijd wel nodig om ondernemerscoach te worden. We doen het in stapjes, zodat je steeds opnieuw kunt wennen aan een nieuwe situatie en klaar bent voor een volgende stap. Na drie jaar moet je naar de klant kunnen uitstralen wat je bent geworden en moet bovendien het business- en verdienmodel van je kantoor veranderd zijn. Je biedt dan niet alleen je klant een nieuwe manier van werken, je bent zelf ook méér ondernemer geworden.”

‘Dit programma biedt hoop op een nieuwe toekomst’

De eerste ervaringen met de deelnemers maken Maurice Lander enthousiast. “Het zijn stuk voor stuk geïnspireerde mensen, die positief enthousiast zijn begonnen. Dit programma biedt hoop op een nieuwe toekomst. Na elk weekend merk je dat het

in de praktijk werkt en dat stimuleert enorm.” Lander denkt dat de deelnemers na de drie jaar zeker een voorsprong hebben in de markt. “De lat wordt steeds hoger gelegd. Je kunt dan twee dingen doen. Daarin meegroeien of wachten, waardoor het gat alleen maar groter wordt. Je moet nu anticiperen op de toekomst, op tijd handelen, anders wordt de pijn straks alleen maar groter.”

Verhaal

“Ik heb vorig jaar meegedaan aan de cursus Nieuwe Verdienmodellen, ook gegeven door Maurice Lander, en werd toen getriggerd door zijn verhaal,” zegt deelnemer Hans van Beveren van SPIN administratie & advies in Voorschoten. “Wij zijn van oudsher een uurtje-factuurkantoor, maar dat leidde de laatste tijd, door de steeds verder toenemende automatisering, tot een terugloop in de omzet per cliënt, merkten we. Kortom, je hebt steeds meer cliënten nodig om dezelfde omzet te blijven halen. We wilden derhalve wel iets anders en deze opleiding past daar perfect in. Zo’n traject zelf uitvinden is niet te doen, deze opleiding is voor ons de leidraad om te komen tot een ‘nieuw’ kantoor.”

Van Beveren vindt de contacten met andere deelnemers erg prettig. “Je wisselt ervaringen met elkaar uit: hoe zou jij dit doen, wat denk jij hiervan? De groep telt twaalf deelnemers, afkomstig uit het hele land, dus we zitten elkaar niet in de weg.”

Hoewel het actie-leertraject pas in 2018 wordt afgerond, stelt Van Beveren dat hij nu al stappen maakt. “Er worden onderwerpen behandeld die je meteen kunt toepassen, dat is prettig. Het traject van drie jaar vind ik niet te lang, want je hebt jaren nodig om je kantoor op orde te krijgen. Volgend jaar brengen we onze klanten op de hoogte van de nieuwe aanpak, het kost tijd om ook hen daaraan te laten wennen. Overigens zijn de eerste stapjes die we hebben gezet heel positief door onze klanten ontvangen. Wij hebben veel kleine ondernemers in ons bestand. Vaak staan ze er alleen voor en krij-

gen ze weinig ondersteuning. Die kunnen wij nu wel bieden en dat vinden ze prettig.”

Veranderende wensen

Jef Nienhuis van Bastiaans Adviesgroep BV in Drachten stelt dat bepaalde veranderingen in de markt die hij opmerkte reden zijn geweest deel te nemen aan het actie-leertraject MKB Ondernemerscoach. “Enerzijds verandert er veel op het gebied van automatisering, maar wij krijgen daarnaast steeds vaker veranderende wensen van veel veelal jongere ondernemers. Wij willen vooruit, ondernemers begeleiden en helpen, daarom hebben we besloten aan de opleiding mee te doen.”

De duur van het traject is voor Nienhuis geen probleem. “De inhoud is zodanig dat er enerzijds sprake is van aanhoren en leren, maar anderzijds zorgt het voor gedragsverandering en focus. Dit laatste wordt ingevuld door het doen van pilots bij bestaande klanten. Door het geleerde meteen in de praktijk te brengen, ontstaat die gedrags- en focusverandering. Daarnaast krijgen we gedurende de bijeenkomsten feedback en leren we als groep van elkaar. Het lange traject zorgt mijns inziens juist voor een goede borging en het inslijten van het geleerde.” ►►



Deelnemers Hans van Beveren, Melanie van Bekkum, Hugo Knappe en trainer Maurice Lander

► De eerste ervaringen met het actie-leertraject noemt Nienhuis positief. “In eerste instantie hebben we, na een stuk theorie, onze eigen onderneming onder de loep genomen. Daarnaast heb ik bij een bestaande klant mijn eerste pilot afgerond. De klant was daar erg blij mee en wil hier ook in de toekomst in blijven investeren. Dit betekent méér werk voor ons én een tevreden klant. Juist die combinatie is goud waard.”

‘Wij willen vooruit, ondernemers begeleiden en helpen’

“Ik verwacht dat we de komende tijd meer de diepte ingaan om klanten beter te kunnen begeleiden,” vervolgt hij. “Tevens denk ik dat we begeleid gaan worden om naar ons eigen verdienmodel te kijken. Ik pas bepaalde geleerde informatie al toe, maar om op professioneel niveau te komen, in vergelijking met bijvoorbeeld bedrijfsconsultants, kan ik zeker nog bijleren en moet ik bijslippen. Het moet een onderdeel van mij worden. In combinatie met de ervaringen van medecursisten bouw ik nu sneller ervaringen op, waardoor ik zo snel mogelijk een bepaalde senioriteit op dit vlak krijg. Door het geleerde ben ik mij veel meer bewust van mijn coachende en sturende rol en kan ik mijn eigen gedrag beter monitoren.”

“Daarnaast heb ik nu de beschikking over modellen om de bedrijfsstrategie van klanten onder de loep te nemen en met de ondernemer te sparren over de te volgen route, allemaal op basis van een goede onderbouwing. Ik denk dan ook dat ons kantoor over drie jaar klaar is voor de toekomst. Dat we advies kunnen geven met een dikke plus, bovenop het verzorgen van de administratie en de belastingaangiften.”

Ontwikkelingsplan

Ook Melanie van Bekkum had in een eerdere cursus al kennisgemaakt met Maurice Lander. “En er was een klik,” vertelt de medewerkster van Bevias BV in Rotterdam. “Deze opleiding was precies wat ik zocht voor mijn ontwikkelingsplan.” De duur van drie jaar heb je volgens haar wel nodig. “Het is een intensief traject, wat te doen is als je het écht wilt. Dat is wel mijn insteek, want het sluit goed aan op de toekomstvisie van ons kantoor. De opleiding gaat stapsgewijs en dat is prima. De kracht van Maurice is dat hij duidelijk kan maken dat je na elk

stapje weer een fase hebt overwonnen, wat uiteindelijk leidt tot het einddoel.”

De eerste bijeenkomsten hebben ertoe geleid dat men bij Bevias vanuit een ander perspectief naar de organisatie is gaan kijken. “Je gaat er veel bewuster over nadenken en het geeft mij een positief gevoel om ermee aan de slag te gaan,” vertelt Van Bekkum. “Waar we als kantoor over drie jaar staan, durf ik eigenlijk nog niet te zeggen. We zien in de uitvoering wel dat de rol van sparringpartner aantrekt en positief wordt ontvangen door onze klanten. Daardoor hebben we het gevoel dat we in elk geval met de toekomst bezig zijn, wat dat betreft past dit traject perfect bij onze organisatie.”

Meer bieden

Tenslotte Joost Negenman van Administratiekantoor Rogema in Grootebroek, met alle respect behorend tot de wat oudere generatie, die bewust heeft gekozen voor deelname aan het actie-leertraject MKB Ondernemerscoach. “We zien dat er veranderingen gaande zijn, je moet tegenwoordig veel meer bieden als administratiekantoor. Je moet jezelf profileren en anders gaan werken. Dat denken wij via deze opleiding te kunnen realiseren.”

Negenman ervaart het actie-leertraject tot nu toe als intensief. “Je krijgt veel informatie, zoals tabellen en dergelijke. Ik merk wel dat dit helpt om de structuur van klanten beter in kaart te brengen. Voorheen dacht ik dat de klant veel informatie zelf wel wist, maar dat blijkt niet zo te zijn. Wat dat betreft ben ik blij dat communicatie een belangrijk onderdeel van de opleiding is.”

‘Het moet anders, dat is zeker’

Negenman nam de nieuwe aanpak al met één klant door, die daar erg opgetogen over was. “Het heeft ons ervan overtuigd dat we de hele structuur van ons kantoor gaan ombouwen. Het moet anders, dat is zeker. Wij willen straks als een coachend kantoor bekend staan, als begeleider van ondernemers, met behulp van oude en nieuwe gegevens. Kortom, wij willen weer een voorsprong in de markt veroveren en deze opleiding gaat ons daarbij helpen.” ■

In 2017 start een volgende groep cursisten met het actie-leertraject MKB Ondernemerscoach. Kijk voor meer informatie op www.noab.nl/educatieprogramma.