

ZOMER 2020 | NR 27

QUESTIES



Blijf denken in
mogelijkheden

FACET 
ACCOUNTANTS & ADVISEURS

Colofon

Questies is het magazine voor relaties van FACET Accountants & Adviseurs.

Hoewel bij het redigeren van Questies de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt betracht, bestaat altijd de mogelijkheid dat bepaalde informatie na verloop van tijd verouderd of niet juist meer is. FACET Accountants & Adviseurs zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van deze uitgave.

Redactie-adres

Postbus 4079
3006 AB Rotterdam
(010) 452 61 44

www.facet-accountants.nl

Contactpersoon

Kim Nanlohy-Stander

Productie, teksten en redactie

Rijken & Jaarsma

Vormgeving

Kijk & Huiver

Fotografie

Rob Lamping
Vincent Verbeek, Top Media Groep

Lithografie & druk

Drukkerij Goos



Wim de Jong en Cees Kwakernaak: 'Dit was ook een moment om het verschil te maken'	3
Jeanette van Londen, Jaco Bruijn en Lia Ebing: 'Blijven denken in mogelijkheden'	8
Lucienne Goos: 'Werk samen en werk elkaar niet tegen'	12
Jeanette van Londen: 'Een ding is zeker, weinig kan meer bij het oude blijven'	14
Arnoud Brouwer en Niels Graveland: 'Zorg voor inzicht'	16
Pascal Dijkkamp, Mick Kruihof en Thijmen van den Ende: 'Let een beetje op ons'	18
Centraliseren, standaardiseren en dan pas automatiseren	20
Martin Warren: 'Bij ons is de lucht voor 97% virusvrij'	22
Esther Reinders, Suzanne van Soest en Roelie van Leeuwen: 'Een ondernemer is de kapitein die de koers bepaalt'	25

Wim de Jong en Cees Kwakernaak:

'Dit was ook een moment om het verschil te maken'

Wim de Jong en Cees Kwakernaak kijken met gemengde gevoelens terug op de afgelopen periode. Wim: 'Eerlijk gezegd mis ik de rust nu wel een beetje. Ik had de hoop dat we allemaal van deze periode zouden leren, want je voelde overal begrip voor elkaar en een unieke verbondenheid. Maar dat gevoel is eigenlijk al weer weg. Op de wegen staan weer files, de binnenstad loopt vol met winkelend publiek en feestjes gaan gewoon door. Ondanks alle waarschuwingen. En we zijn de mensen in de zorg eigenlijk alweer vergeten...'

Cees: 'Deze maanden brachten veel verdriet en onzekerheid met zich mee. Mensen werden ziek, raakten hun baan of hun onderneming kwijt en er was een groot aantal overledenen te betreuren. De onzekerheid overheerst nu nog steeds. Aan de andere kant: deze periode gaf ook een bepaalde dynamiek, een gevoel om de schouders eronder te zetten en er met elkaar voor te gaan. Ook als ondernemers stonden wij volop in de wind en moesten we handelen.'

Puur ondernemen

Bij FACET kwam iedereen vanaf de allereerste dag in actie. **Wim:** 'Op de maandagochtend van de lockdown gingen we direct aan de slag. We stelden een Task Force samen die bestond uit vertegenwoordigers van onze verschillende disciplines. We zorgden ervoor dat onze medewerkers zo goed mogelijk gefaciliteerd werden om thuis te werken door

extra printers en beeldschermen aan te schaffen. Ook bepaalden we op welke manier we richting onze klanten zouden acteren. De aanleiding was natuurlijk heel vervelend, maar het voelde op dat moment wel echt als puur ondernemen.'

Voorbereid

'Het was echt heel goed om te zien dat we eigenlijk vrij snel verder konden werken,' aldus **Cees**. 'We bleken al goed voorbereid te zijn op een situatie zoals deze. Thuiswerken was bij ons al vrij normaal, medewerkers beschikten al over een laptop en we werken met softwarepakketten die ook op afstand toegankelijk zijn.' **Wim:** 'We bleven wel zoveel mogelijk met elkaar in contact, met de mensen op kantoor, maar ook met de mensen thuis. Daarvoor gebruikten we onder andere Teams en Zoom, dat was voor ons allemaal nieuw, maar het werkte prima.'

*'In sommige sectoren wordt het niet meer zoals het was.
Het is aan bedrijven zelf om zich op
die blijvend veranderde situatie voor te bereiden,
zodat zij straks toch op eigen benen kunnen staan.
De periode om daarover na te denken, is nu aangebroken.'*

Eric Wiebes, Minister van Economische Zaken.

Klanten

Vooral richting de klanten werd direct gehandeld. **Wim:** 'Op onze website stond steeds de meest actuele informatie, we verstuurd nieuwsbrieven en hielden een aantal s. Ook zochten we direct telefonisch contact met onze klanten. Dat persoonlijke contact was op dat moment heel belangrijk. We wilden vooral dicht bij onze klanten zijn en hen bijstaan. Klanten voelden dat ook zo aan en dat leidde tot veel goodwill. Dit was natuurlijk wel een moment om het verschil te maken.'

Liquiditeit

Cees: 'Elke klant was al aan iemand binnen FACET gekoppeld. Dat bleek nu heel waardevol, want iedereen wist precies wie naar welke klanten moest bellen. Ook konden we onze klanten snel segmenteren naar de branches waar de pijn het grootst zou zijn. Bij ons speelde natuurlijk wel de vraag of klanten konden blijven betalen of dat de hele economie in een kramp zou schieten, maar die zorg bleek gelukkig ongegrond. Daaruit blijkt ook maar weer dat wij een gezond en voldoende gesegmenteerd klantenbestand hebben. Maar vanwege de onzekerheid vroegen ook wij uitstel van belasting aan, want liquiditeit is in dit soort situaties enorm belangrijk. We wilden namelijk wel de salarissen en het vakantiegeld aan onze mensen kunnen betalen.'

Economie

De heren maken zich wel zorgen over hoe de economie zich de komende maanden gaat ontwikkelen. **Cees:** 'Er zullen ongetwijfeld meer problemen aan de oppervlakte komen, de regelingen eindigen en de aanslagen moeten alsnog worden betaald. De verwachting is dat het eind oktober voor een aantal bedrijven erop of eronder wordt. Daarmee zeg ik niet dat bij onze klanten veel bedrijven zullen omvallen, maar wel dat de liquiditeit een probleem gaat worden. Als ondernemers moeite hebben met betalen, dan raakt dat de hele economie.'

Consumentenvertrouwen

Wim: 'De toekomst van Nederland staat of valt met het consumentenvertrouwen. Zijn mensen bang om hun baan kwijt te raken, dan geven ze minder geld uit. Ook de beeldvorming speelt daarbij een rol. Als een bedrijf zoals KLM veel mensen moet ontslaan, dan maakt dat mensen bang. Ik houd dan mijn hart vast. Natuurlijk kan ook het coronavirus de kop weer opsteken of gaan regeringsleiders in andere landen opeens raar handelen. Al die krachten zijn niet te beheersen. Het zal onrustig blijven en daar moeten we allemaal onze weg in zien te vinden. Ik hoop wel met heel mijn hart dat deze crisis ook leidt tot een stuk bezinning.'

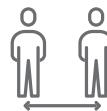
Canvas

'De kwetsbaarheid in bepaalde branches is nu wel zichtbaar geworden,' meent **Cees.** 'Als ondernemer moet je steeds blijven zoeken naar alternatieven. Het Canvas Businessmodel is daarbij een goed hulpmiddel. Door jezelf vragen te stellen, wordt duidelijk aan welke knoppen je moet draaien om je onderneming op het goede pad te houden. Want wat is je bestaansrecht? Zijn dat de bestaande diensten of moet je op zoek naar nieuwe diensten? Wat zijn je afzetkanalen? Wie zijn je klanten en zijn die voldoende winstgevend? Wat is je wensklant? Door over dit soort vragen met elkaar van gedachten te wisselen, komen gesprekken op gang en dat zorgt voor nieuwe inzichten.'

Wim: 'Canvas kan ook helpen als je een inschatting probeert te maken van wat je denkt dat er gaat gebeuren en hoe je daarop kunt inspelen. Dan komt ook Darwin weer om de hoek kijken, want het vermogen om je te kunnen aanpassen aan omstandigheden, blijft essentieel.'

Gezonde verstand

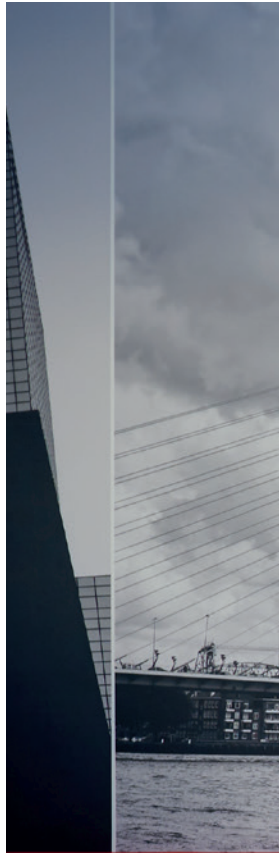
Inmiddels keert ook bij FACET de nieuwe normale gang van zaken steeds meer terug. **Wim:** 'We vragen onze mensen om nu weer minimaal twee dagen op kantoor te werken, uiteraard op voldoende afstand van elkaar. Overal staan desinfecteersprays en op de drukke plekken brachten we looproutes aan.'
Cees: 'De regels hier zijn duidelijk: was regelmatig je handen, houd 1,5 meter afstand, ventileer de ruimtes en de belangrijkste: gebruik je gezonde verstand!'



Boodschap

Een boodschap voor collega-ondernemers? **Wim:** 'Accepteer dat omstandigheden altijd zullen wijzigen, dat is niet tegen te houden, daar zullen we het mee moeten doen. Zoek naar mogelijkheden om daarin mee te bewegen. Elke dag biedt kansen, het is maar wat je ermee doet. Kijk met de ogen van de klant naar je eigen onderneming. Welke klant zou het erg vinden als je onderneming er niet meer zou zijn... Wat is dan echt je toegevoegde waarde?'

Cees: 'Blijf ook in goede tijden nadenken over hoe je als ondernemer op dingen kunt inspelen. En ga steeds op zoek naar je eigen toegevoegde waarde, dat is immers je investering in de afgelopen jaren. En heb je geen reden om te klagen, doe het dan ook niet. Tel je zegeningen. Zeker in deze tijd waarin zoveel mensen het moeilijk hebben.'





'Blijf ook in goede tijden nadenken over hoe je als ondernemer op dingen kunt inspelen.'

Cees Kwakernaak

'Ik hoop met heel mijn hart dat deze crisis ook leidt tot een stuk bezinning.'

Wim de Jong

De 9 bouwstenen van het Business Model Canvas

in het kort:

Customer Segment

Breng in kaart welke klanten je wilt bedienen en wat de behoeftes en wensen zijn van deze doelgroep. Stem je product of je dienst daarop af.

Value proposition

Onderzoek wat de onderscheidende of de toegevoegde waarde is die je aan klanten biedt.

Customer relationships

Bekijk op welke manier je in contact staat met je klanten en hoe je nog meer in deze relatie kunt investeren.

Channels

Wat zijn je (verkoop)kanalen, zowel online als offline.

Revenue Streams

Wat is je verdienmodel? Waar komen jouw inkomsten vandaan, zowel nu als in de toekomst.

Key resources

Wat zijn de belangrijkste bedrijfsmiddelen die nodig zijn om de waardepropositie van de onderneming te waarborgen? Dat kunnen zowel fysieke als menselijke middelen zijn.

Key activities

Wat zijn de belangrijkste kernactiviteiten van jouw bedrijf om de waardepropositie te creëren?

Partners:

Beschrijf met welke partners je samenwerkt.

Cost structure

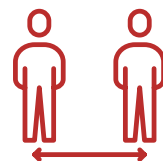
Onderzoek hoe de kostenstructuur in jouw bedrijf in elkaar zit.

Bron:

Business Model Generatie van auteur Alexander Osterwalder, ontwerper van het Canvas Business Model.



FACET Academy: Het Corona Canvas



Zo behaal je ook je doelen in crisistijd

Elke ondernemer is ambitieus, zeker startende ondernemers. Maar hoe kanaliseer je ambities zodat het doel op een slimme manier wordt bereikt? En wat doe je wanneer de coronacrisis roet in het eten gooit? Dan is hulp van experts fijn en noodzakelijk. Deze experts maken gebruik van businessmodellen. Een businessmodel beschrijft de grondgedachte van hoe een organisatie waarde creëert, levert en behoudt.

Met het Corona Canvas, oftewel een aangepaste versie van het Business Model Canvas, doorlopen wij in deze bijeenkomst op een interactieve manier een duidelijke roadmap naar succes. Je verdienmodel komt aan bod, de customer journey krijgt nieuwe stappen, je resources verschuiven. Na deze bijeenkomst ben je als ondernemer in staat om juist nu de beste beslissingen te nemen.



LOCATIE

Kantoor FACET Accountants en Adviseurs
Fascinatio Boulevard 768-772
2909 VA Capelle aan den IJssel

TIJDEN

Datum: 21 september 2020
Inloop vanaf 16.30 uur
Aanvang bijeenkomst: 17.00 uur
Einde bijeenkomst: 20.00 uur

Tijdens de bijeenkomst is er een korte pauze waarin een hapje en een drankje worden geserveerd. Na afloop van de bijeenkomst is er gelegenheid tot napraten.

AANMELDEN

www.facet-accountants.nl/academy2109





'Blijven denken in mogelijkheden'

Als op 27 februari 2020 de eerste corona-besmetting in Nederland wordt vastgesteld, hebben we nog geen flauw idee wat ons te wachten staat. Dat verandert in rap tempo als de maatregelen om de verspreiding van het virus tegen te gaan, elkaar snel opvolgen. Vanaf 9 maart schudden we geen handen meer, op 12 maart worden evenementen afgelast en worden mensen opgeroepen om thuis te werken. Vanaf 16 maart geldt de 'intelligente lockdown' en sluiten de scholen en de horeca hun deuren. Iedereen weet dat de economische gevolgen hiervan enorm zullen zijn. En ondernemend Nederland heeft talloze vragen: Want wat nu?



'Vanaf het moment dat het land op slot ging, kregen we veel vragen.'

FACET stelt direct een Crisisteam Corona samen, bestaande uit Jeanette van Londen (Legal Advisor), Jaco Bruijn (MKB Adviseur) en Lia Ebing (Salarisadministrateur).

Zij proberen alle vragen van klanten zo goed en efficiënt mogelijk te beantwoorden.

Inmiddels is de eerste besmettingsgolf achter de rug en zijn de maatregelen versoepeld. Aan de hand van een aantal vragen blikt het Crisisteam terug op deze hectische tijd en kijken ze alvast voorzichtig naar de toekomst.

Hoe hebben jullie de afgelopen periode ervaren?

Jeanette: 'Vanaf het moment dat het land op slot ging, kregen we veel vragen. Gelukkig kwam de overheid al snel met een noodpakket voor bedrijven en voor zzp'ers. We probeerden onze klanten zo goed mogelijk te informeren, onder meer via nieuwsbrieven, een speciale pagina op onze website en een webinar dat we in samenwerking met Redkiwi organiseerden. Zelf kreeg ik veel vragen op het gebied van het arbeidsrecht, Lia en Jaco

kregen veel vragen over de NOW-regeling (Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid).'

Jaco: 'De overheidsmaatregelen, zoals de NOW-regeling en de TOZO (Tijdelijke Overbruggingsregeling Zelfstandige Ondernemers), werden stukje bij beetje bekend gemaakt via de website van de rijksoverheid. Ook werden de regelingen later regelmatig uitgebreid en moesten we nagaan welke klanten hiervoor nu opeens wel in aanmerking kwamen. We moesten alert blijven en niet alleen onze klanten, maar ook onze collega's goed blijven informeren. De eerste fase van de NOW-regeling is inmiddels achter de rug en fase twee loopt nu. Daar gelden in hoofdlijnen dezelfde regels voor, maar de details zijn toch net weer wat anders. En in juli ging ook nog de nieuwe Tegemoetkoming Vaste Lasten MKB (TVL) gelden. Een mooie regeling voor de getroffen sectoren, maar wel met de kanttekening dat de TVL in zekere zin gekoppeld is aan de NOW 2. Het is steeds puzzelen om te zien welke regelingen er zijn, voor wie ze

geldend en wat we daarover op onze website plaatsen en intern communiceren.'

Lia: 'Vanaf het begin stelden onze klanten veel vragen over oproepkrachten en werknemers met tijdelijke contracten of mensen die nog in hun proeftijd zaten. Het was heel erg onrustig en er heerste een lichte vorm van paniek. Ook omdat op 1 januari 2020 een nieuwe wet in werking trad die ondernemers vanaf 1 januari verplicht hun oproepkrachten die langer dan een jaar in dienst zijn, een contract met een vast aantal uren aan te bieden, gebaseerd op het gemiddelde aantal gewerkte uren van het voorgaande jaar. Wij hebben er toen bij werkgevers op aangedrongen dit zo spoedig mogelijk in orde te maken. Volgens de regels moest een contract voor 1 maart 2020 zijn aangeboden en getekend door beide partijen. Later is die datum bijgesteld naar 1 mei 2020. Vanaf dat moment waren ze verplicht deze uren ook uit te betalen. Dat zou niet het geval zijn geweest als de werknemers als oproepkrachten te boek stonden. Dit alles werkte nu in het nadeel van de werkgevers en die waren daar niet blij mee.'

De eerste golf is voorbij, de situatie stabiliseert zich en maatregelen versoepelen. Tijd om weer voorzichtig naar de toekomst te gaan kijken. Merken jullie dat ook bij klanten?

Jaco: 'De paniek is er inderdaad wel wat af. Ondernemers zijn niet meer zo bang om om te vallen, maar weten wel dat ze de komende tijd minder winst of zelfs verlies zullen realiseren. Natuurlijk zijn er ook ondernemers die enorm moeten knokken om nog wat omzet te behalen, want nog niet alle beperkingen zijn opgeheven. Denk aan de evenementenbranche en de cultuursector. En de horeca is open met beperkingen en dat is nog lang niet altijd winstgevend. Niemand weet wanneer de resultaten weer op het oude niveau zullen zijn. De wereld is veranderd, ondernemers moeten deels op zoek naar nieuwe manieren om omzet te genereren. Ik zie dat een aantal klanten hier al heel goed in slaagt.'

Jeanette: 'De vragen van ondernemers gaan nu inderdaad meer over hun toekomstperspectief. Welke maatregelen moeten worden genomen om weer rendabel te worden? Dan wordt toch vooral gekeken naar het personeelsbestand. Welke activiteiten, onderdelen of afdelingen moeten sluiten? Dat zijn natuurlijk drastische maatregelen waardoor veel mensen hun baan gaan verliezen. Deze crisis zal vooral de werknemers in vaste dienst het hardst treffen zodra er een ontslaggolf aankomt. We zien ook dat de schuldenlast bij bedrijven oploopt door de uitgestelde betaling van omzet- en loonbelasting.'

Lia: 'De vragen van ondernemers die nu door de uitstelregeling dubbele loonbelasting/facturen moeten betalen, stromen volop binnen. Door alle uitstel van betalingen, zoals belasting, huur, facturen van pensioenen, etc., stapelden de schulden zich op. Want uitstel is geen afstel! We merken ook dat er veel minder animo was om gebruik te maken van de tweede NOW-regeling.'

Zien jullie al ontwikkelingen bij klanten waarbij ze bijvoorbeeld naar een ander verdienmodel kijken?

Jeanette: 'Waar we vooral voor moeten waken, is dat we met elkaar te afhankelijk worden van allerlei overheidssubsidies. Ondernemers zouden weer kansen moeten gaan zien zodat ook de balans weer kan terugkeren.'

Lia: 'Sommige ondernemers zagen de afgelopen maanden ook kansen en grepen deze aan. Zo bedacht een van onze klanten dat er door de sluiting van de kappers waarschijnlijk een enorme behoefte zou ontstaan aan tondeuses en andere kappersbenodigdheden. Hij plaatste zijn bestellingen bij diverse leveranciers, kreeg de artikelen in voorraad en kon tot de versoepelingen snel leveren. Daardoor draaide hij hele goede maanden. Dan durf je risico's te nemen en toon je ondernemersgeest. Een andere klant, een drukkerij, ging zich direct richten op het vervaardigen van kuchschermen en stickers voor deuren, wanden en vloeren die aandacht vragen voor de 1,5 meter-regel.'

Wat zien jullie als een belangrijk leermoment?

Lia: 'Er is voor mij misschien geen leermoment maar wel het besef dat ik supertrots ben op FACET als werkgever/team en op hoe wij in zeer korte tijd alles op orde hadden. Er werd een taskforce samengesteld bestaande uit een vertegenwoordiger van elk van onze drie disciplines. Tim Bestebroer werd in stelling gebracht voor alle uitstelregelingen. Arnoud Brouwer had binnen no time een overzicht van alle klanten gemaakt en daar gaven we alle handelingen per werkgever op aan. Zo voorkwamen we dat meerdere medewerkers van FACET met een aanvraag voor dezelfde klant bezig waren. We hebben bewezen dat we flexibel zijn en dat we ons razendsnel kunnen aanpassen zonder dat onze klanten hier hinder van ondervinden. De trainingen die wij de afgelopen jaren volgden, hebben ons op onverwachte situaties voorbereid en werpen dus echt hun vruchten af.'

'Kijk vooral naar wat er wel kan.'

Jaco Bruijn (MKB Adviseur)



Zullen bepaalde ontwikkelingen volgens jullie blijvend zijn?

Jaco: 'Dat denk ik zeker. Ik zie het wel gebeuren dat het heel normaal wordt dat mensen voor een bepaald type werkzaamheden een aantal dagen per week thuis gaan werken. En dat we voor bijeenkomsten niet altijd fysiek bij elkaar komen, maar dat we dit vaker online doen. Ook voor informatieoverdracht richting klanten zullen vaker webinars worden georganiseerd. Dit alles zorgt voor minder reistijd, minder files en meer productiviteit omdat je thuis soms minder afleiding hebt.'

Lia: 'Veel ondernemers hadden opeens tijd om zich te bezinnen op hun onderneming en kritisch te kijken naar hun organisatie en naar hun perso-

neelsbestand. Die confrontatie zijn ze met zichzelf aangegaan, maar dat verdient nu wel een follow-up. We merken dat we daar nu vooral veel vragen over krijgen.'

Wat is jullie boodschap aan ondernemers?

Jaco: 'Deze crisis doet een beroep op de creativiteit van ondernemers, al is dat niet altijd makkelijk. Toch zou ik zeggen: Kijk vooral naar wat er wel kan.'

Jeanette: 'Denk inderdaad vooral in mogelijkheden.'

Lia: 'Ondernemers moeten zich afvragen wat voor werkgever zij voor deze crisis waren en wat voor werkgever ze straks willen zijn.'

'We zijn trots op FACET als werkgever/team en op hoe wij in zeer korte tijd alles op orde hadden.'



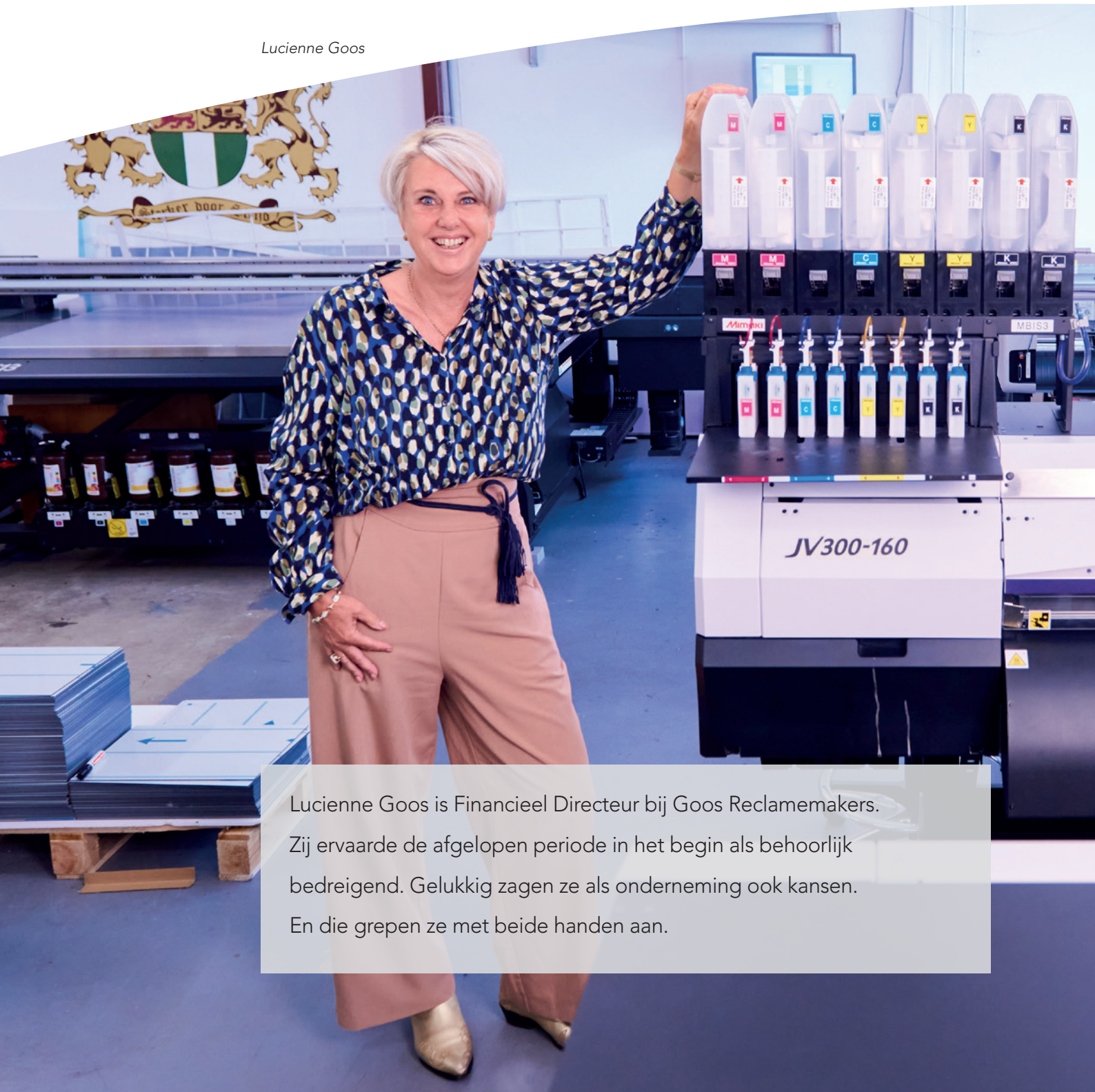
Lia Ebing (Salarisadministrateur)



Jeanette van Londen (Legal Advisor)

'Werk samen en werk elkaar niet tegen'

Lucienne Goos



Lucienne Goos is Financieel Directeur bij Goos Reclamemakers. Zij ervaarde de afgelopen periode in het begin als behoorlijk bedreigend. Gelukkig zagen ze als onderneming ook kansen. En die grepen ze met beide handen aan.



Lia Ebing

'Wij hadden het voor de coronacrisis ook al niet makkelijk. We zijn in 1973 als creatieve drukkerij begonnen en zeker de afgelopen twintig jaar zijn veel van onze collega's binnen de branche omgevallen. Ook wij zijn al jaren bezig om de juiste formule te vinden en dat is niet altijd eenvoudig. We zijn ons meer gaan richten op het zijn van een reclamebureau zodat we onze klanten zowel offline (drukwerk, digitaal printen) als online (creatie voor websites) kunnen bedienen. Signing is bij ons al een jaar of tien groeiende en dat is samen met creatie een heel belangrijke pijler geworden in onze organisatie. Dat is natuurlijk een hele ommezwaai en dat betekende ook dat dingen anders moesten. Als directie wilden we wel iedereen zoveel mogelijk binnenboord houden. We zijn een familiebedrijf, hebben een hechte band met ons personeel en willen liever geen mensen ontslaan. Dat laatste hebben we gelukkig kunnen beperken tot één persoon, maar dat vonden we al heel moeilijk.

Nieuwe koers

We waren dus net een nieuwe koers ingeslagen toen het coronavirus uitbrak. Dat zorgde ervoor dat werk, en daarmee omzet, weg viel. Maar gelukkig zagen we ook kansen. We maakten onder andere kuchschermen en verzorgden belettering bij bedrijven om te wijzen op de 1,5 meter-maatregel. Dat heeft het omzetverlies wel wat goed kunnen maken, al zijn het natuurlijk maar tijdelijke activiteiten. We hebben ook horecaondernemingen als klant en die doen nu liever geen extra investeringen. Dat begrijpen we ook. In overleg met FACET vroegen we de NOW-regeling aan. Gelukkig konden we van die regeling gebruik maken, ik weet niet hoe het anders had gemoeten, want onze vaste lasten lopen natuurlijk gewoon door. En eerlijk gezegd vind ik het erg moeilijk om een prognose te maken hoe het ons in de toekomst zal vergaan. Vroeger kon je tien jaar vooruitkijken, dat is in de wereld waarin we nu leven niet meer realistisch. Er hoeft maar weer een virus uit te breken en alle prognoses kunnen in de prullenbak. Onze business was al lastig en ik verwacht niet dat het veel makkelijker gaat

worden. Maar we blijven positief en houden onze ogen open om te zien of en waar zich kansen voordoen.

'Laten we elkaar niet uit de markt prijzen.'

Regelingen

Het geld dat we van de NOW-regeling ontvingen, is in principe een buffer, want de vaste lasten konden uit de omzet voor het coronavirus opgevangen worden. De omzet van de afgelopen maanden is behoorlijk lager uitgevallen dan voor corona. Het zou mooi zijn als er ook naar de vaste lasten wordt gekeken door de staat en ik begrijp dat ze daar mee bezig zijn. We hebben ook uitstel van betaling van de loonbelasting aangevraagd. Ik wil namelijk wel gewoon mijn crediteuren en mijn leveranciers blijven betalen.

Regelgeving

Of ondernemen nog wel leuk is? Ik denk dat veel ondernemers het nu lastig vinden, maar ondernemen zit me nu eenmaal in het bloed, ik wil toch eigenlijk niet anders. Al wordt het ons niet altijd makkelijk gemaakt door alle verplichtingen (grafische cao, pensioenafdrachten, etc.) waar we als werkgever steeds meer voor moeten opdraaien. Toch wil ik niet klagen, want er gebeuren ook hele mooie dingen bij ons, we verkopen nog steeds hele mooie orders en we hebben een zeer divers klantenbestand. Daar zijn we blij mee en daar putten we ook weer energie uit. Al is het door alle regelgeving wel lastig om creatief te zijn en zitten we nu in een soort van overlevingsmodus. En dat overleven gaat ons lukken hoor, want we willen in 2023 natuurlijk wel ons 50-jarig bestaan vieren!

Mijn boodschap aan andere ondernemers? Laten we elkaar niet uit de markt prijzen, gun elkaar wat, werk samen en werk elkaar niet tegen. Probeer de verbinding met elkaar te zoeken. Samen kom je toch verder.'

Jeanette van Londen, Legal Advisor:

'Een ding is zeker, weinig kan meer bij het oude blijven'

Eerder dit jaar trad Legal Advisor Jeanette van Londen in dienst bij FACET en daarmee wordt de dienstverlening uitgebreid met de tak 'FACET Legal'. Jeanette vertelt over haar achtergrond en over de reden van de overstap naar FACET.

'Ik wilde breder met mijn vak bezig zijn en bij FACET wilden ze hun dienstverlening uitbreiden met juridische ondersteuning voor de klanten. We gingen met elkaar in gesprek en onze intenties sloten goed op elkaar aan. Overigens gaan mijn contacten met FACET, althans met één van de oprichters, al terug tot 1995. In al die jaren schakelden ze mij regelmatig in als advocaat, veel klanten van FACET zijn dus ook mijn cliënten. Ik ken het kantoor en de mensen die er werken. Daarom voelt dit nieuw, maar ook vertrouwd.'

Jeanette werkte 29 jaar als advocaat en kan dus bogen op een uitgebreide juridische ervaring. 'Ik werkte bij verschillende advocatenkantoren, waarvan de laatste jaren met veel plezier bij DVDW Advocaten in Rotterdam. Al vanaf het begin van mijn carrière lag mijn interesse vooral bij de bedrijfsjuridische kant van dit werk. Daarnaast ben ik "beroepsmatig nieuwsgierig", met andere woorden: ik wil altijd alles weten. Als je als advocaat de feiten kent, dan heb je een zaak vaak al voor de helft gewonnen. Want al heb je nog zoveel juridische kennis, als je niet weet wat zich echt heeft afgespeeld, dan kun je daar weinig mee. Doorvragen is dus heel belangrijk. Dat komt ook goed van pas als ik met de klanten van FACET in gesprek ga. Ik wil graag met hen meedenken over de plannen die er binnen de onderneming zijn. Welke mogelijkheden en risico's signaleer ik? En welke oplossingen

kan ik vervolgens bieden? Dat geldt ook voor privékwesaties die bij een ondernemer kunnen spelen. Dit soort zaken signaleren en daar oplossingsgericht op inspelen, zie ik als mijn toegevoegde waarde voor FACET. Het is mijn streven om FACET Legal goed op de kaart te zetten.'

Toegankelijker

Jeanette liet zich uitschrijven van het tableau van de Orde van Advocaten. Een lastige keuze, maar wel een keuze waar ze volledig achter staat. 'Ik weet dat ik als juridisch adviseur namens FACET voor de klanten toegankelijker zal zijn dan als advocaat en ook kan ik mijn diensten tegen gunstigere tarieven aanbieden. Bovendien ben ik als Legal Advisor nog steeds bevoegd eventueel gerechtelijke procedures te voeren bij de kantonrechter. En in het geval van een rechtbankprocedure schakel ik mijn oud-collega's van DVDW Advocaten in. Dat schetst hoe goed de band met hen is, ondanks mijn vertrek.'

Synergie

Binnen FACET richt Jeanette zich onder meer op het arbeidsrecht, maar ook op het opstellen en/of het beoordelen van commerciële contracten. 'Denk aan een agentuurovereenkomst, een franchiseovereenkomst of een andere vorm van samenwerking tussen bedrijven.' Daarnaast kan Jeanette adviseren over vennootschapsrechtelijke structuren, het

opstellen van aandeelhoudersovereenkomsten en het checken van de statuten. Maar ook het opstellen of updaten van inkoop- en verkoopvoorwaarden en algemene leveringsvoorwaarden. 'Daarbij trek ik steeds nauw op met mijn collega's binnen FACET. De klanten zullen als eerste bij hen aankloppen als er issues zijn op het gebied van fiscale zaken of arbeidsrecht. Denk aan vragen over hoe ondernemers met personeel moeten omgaan of wat de gevolgen zijn van nieuwe wetgeving. Met elkaar kunnen we nog dieper op zaken ingaan en zo klanten nog beter van dienst zijn. En waar nodig verwijzen we graag door naar experts binnen en buiten FACET. Ik merk dat er inmiddels een prettige synergie is ontstaan tussen de verschillende disciplines van FACET en mijzelf. Zo ben ik voor allerlei juridische zaken inzetbaar en mijn collega's weten me goed te vinden.'

Coronavirus

In de afgelopen periode leerde Jeanette al veel klanten van FACET kennen. 'Door de maatregelen rondom het coronavirus zaten ondernemers met tal van vragen, onder meer op het gebied van arbeidsrecht. En ook de komende tijd zien we veel vragen op ons af komen. Ook omdat ondernemers de tijd hadden om bijvoorbeeld weer eens kritisch naar hun algemene voorwaarden of arbeidsvoorwaarden te kijken.'

'Het is nu de tijd om kritisch naar je eigen organisatie te kijken.'



Jeanette van Londen

Oktober

Tot nu toe blijft een golf van faillissementen en ontslagen uit, maar de maand oktober wordt volgens Jeanette cruciaal. 'Dan lopen naar verwachting veel subsidieregelingen af, maar ook de buffers die bedrijven hadden, beginnen steeds verder op te raken. En wie weet in hoeverre het virus in de herfst weer de kop op steekt. Om dan als bedrijf toch het hoofd boven water te houden, zal veelal een efficiëncyslag nodig zijn. Denk aan het automatiseren van bepaalde processen, maar ook aan een reorganisatie van het personeelsbestand. De overheid streeft er weliswaar naar om zoveel mogelijk mensen aan het werk te houden, maar toch zien we dat minder bedrijven gebruik maakten van de tweede NOW-regeling en ervoor kiezen nu al een reorganisatieslag te maken. Bij de selectie van ontslagen wegens bedrijfseconomische redenen geldt dan overigens het afspiegelingsbeginsel, dus een zo gelijkmatig mogelijke verdeling qua leeftijdscategorieën, zowel voor als na de reorganisatie. Dat brengt, zeker bij grote reorganisaties, behoorlijk wat rekenwerk met zich mee.'

Kritisch kijken

Jeanette denkt graag mee met ondernemers over hoe nu verder. 'Een ding is zeker, weinig kan meer bij het oude blijven en daar krijgt waarschijnlijk elk bedrijf mee te maken. Ondernemers dienen daarom kritisch naar hun eigen organisatie te kijken. Wat zijn de sterke en zwakke kanten van het bedrijf? Waar zit het meeste werk? Is er een overvloed aan personeel omdat er te weinig werk is? Is dat tijdelijk? Is een bedrijf voldoende voorbereid op de toekomst qua digitalisering? Dat gesprek ga ik graag met hen aan, waarbij ook aandacht zal zijn voor de verandering die de organisatie intern zal ondergaan. Als FACET helpen we ondernemers graag met beter ondernemen en willen we ervoor zorgen dat onze klanten klaar zijn voor een nieuwe toekomst tijdens en na Corona.'

'Zorg voor inzicht'

MKB-Adviseurs Arnoud Brouwer en Niels Graveland helpen ondernemers om inzicht te krijgen in hun situatie nu, maar zeker ook straks. 'Ondernemers vinden het belangrijk om naar hun cash flow te kijken,' aldus Niels. 'Bij veel ondernemers valt omzet weg en dus willen ze weten wat het punt is waarop ze niet langer meer aan hun verplichtingen kunnen voldoen.'

Een van de tools waarmee Arnoud en Niels werken, is Visionplanner. **Niels:** 'In Visionplanner kunnen we verschillende prognoses invoeren en vervolgens per maand bekijken wat de inkomsten en de uitgaven zijn. Veel ondernemers vroegen bijvoorbeeld uitstel van betaling voor hun belastingen, ook die bedragen nemen we mee in onze prognoses. Aan de hand van diverse omzetscenario's kunnen we vervolgens uitrekenen op welk moment een ondernemer wel of niet in de problemen gaat komen. We kijken dus echt vooruit in plaats van achteruit.'

In actie

'Dat we aan de voorkant kunnen signaleren wanneer zich problemen gaan voordoen, is enorm belangrijk,' vult **Arnoud** aan. 'Als een ondernemer weet dat hij over een paar maanden niet meer aan zijn verplichtingen kan voldoen, weet hij ook dat hij nu actie moet ondernemen en bijvoorbeeld op zoek moet gaan naar een nieuw verdienmodel. Of dat hij een financiering moet aanvragen bij de bank. Al is dat laatste niet makkelijk, maar met een goed onderbouwd plan zijn er wel mogelijkheden.'

Canvasmodel

Een andere tool om meer inzicht te krijgen, is het Canvas businessmodel. **Arnoud:** 'Hiermee breng je onder andere als ondernemer in kaart waar daadwerkelijk het geld mee wordt verdiend, met welke klanten, diensten en producten. Maar ook of het nodig is om op zoek te gaan naar aanvullende of nieuwe diensten of om een samenwerking aan te gaan. Door zo'n canvasmodel samen met de klant in te vullen, leren we hem nog beter kennen en weten we ook waar we vanuit FACET ondersteuning kunnen bieden.'

Prioriteit

Niels: 'Het inzichtelijk maken van een onderneming moet echt prioriteit hebben. Want als je weet waarmee het geld wordt verdiend, weet je ook welke zaken wellicht kunnen worden afgestoten. Door inzicht te hebben, kan een ondernemer goed onderbouwde beslissingen nemen. Het is onze taak om dat inzicht te bieden en mee te denken over oplossingen. We kunnen natuurlijk niet op de stoel van de ondernemer gaan zitten, ze moeten er zelf mee aan de slag.'



Initiatieven

'Deze crisis bracht, vooral binnen bepaalde branches en sectoren, de zwakke plekken aan het licht,' meent **Arnoud**. 'Bijvoorbeeld in de horeca waren de marges al flinterdun en je kunt als bedrijf niet onbeperkt verlies lijden. De zwakkere bedrijven zullen dus omvallen. Aan de andere kant zien we nu ook concepten ontstaan die voorheen ondenkbaar waren en zoeken bedrijven samenwerking met elkaar. Zo ken ik een ondernemer die een broodjesservice heeft en nu samen met een aantal andere horecaondernemers een pand gaat kopen zodat ze de keuken kunnen delen. De ene ondernemer gebruikt deze keuken 's morgens, de andere 's middags en nummer drie 's avonds. Zo delen ze de kosten van de huisvesting. Dat soort creatieve initiatieven zien we ontstaan en dat is mooi.'

Multichannel

Niels: 'We zagen de afgelopen maanden ook dat ondernemers die meerdere verkoopkanalen hebben, minder kwetsbaar waren. Was de fysieke winkel gesloten, dan liep de webshop vaak des te beter. Via multichanneling spreid je als ondernemer dus het risico.'



'Door inzicht te hebben, kan een ondernemer goed onderbouwde beslissingen nemen.'



Contact

Arnoud: 'Natuurlijk kent elke branche zijn eigen problemen. Zo zijn veel ondernemers afhankelijk van de toevoer van hun producten uit het buitenland. Er was bijvoorbeeld veel vraag naar boten en fietsen, maar botenbouwers en fietsenmakers konden niet voldoende producten leveren omdat bepaalde onderdelen niet konden worden ingevoerd. Ook sportscholen hadden het heel lastig. Moesten ze de incasso's laten doorlopen als ze geen diensten konden leveren? Ze moesten dus in andere opties gaan denken om in elk geval

het contact met klanten te behouden. Zoals online fitness, buitensporten, dat soort zaken. Een klant van ons met een sportschool bedacht bijvoorbeeld een uitleenservice voor de sportattributen. Een gouden idee dat zorgde voor loyaliteit bij zijn klanten. Ook zagen we kappers die op afstand kleuradvies gaven en konden klanten bakjes haarverf ophalen. Of horecaondernemers die maaltijden gingen bezorgen. Goodwill creëren en in contact blijven met klanten is altijd essentieel, maar is in deze tijd extra belangrijk.'

WEBINAR

Datum: 29 september 2020

Tijd: van 16.00 – 17.00 uur

Tijdens dit webinar geven wij onder meer een 'Corona update', gaan we in op ons Groei & Balans-model, spreken we over cashmanagement en liquiditeit.

AANMELDEN

www.facet-accountants.nl/webinar2909

Pascal Dijkkamp, Mick Kruithof en Thijmen van den Ende, eigenaren van De Huismeester:

'Let een beetje op ons'

In een sfeervol en historisch pand aan de Meent 115 in Rotterdam is De Huismeester gevestigd. Met een afwisselende menukaart, pinxtosplanken als signature dish en een uitgebreide drankenkaart met kleurrijke cocktails is De Huismeester een graag geziene gastheer bij zijn klanten. Het is dus niet zo gek dat op deze zonnige middag het terras gezellig vol zit. En vooral dat hebben de jonge, enthousiaste eigenaren Pascal, Thijmen en Mick de afgelopen maanden behoorlijk gemist. Zij vertellen over die zo bizarre corona-lockdown die nog maar net achter hen ligt.

'De Huismeester zit hier al vier jaar. Wij namen de zaak in januari 2020 met zijn drieën over, al werken we hier al wel vanaf het begin,' vertelt **Thijmen**. 'We zijn in januari twee dagen dicht geweest om het gebouw wat meer naar onze eigen smaak in te richten en gingen vervolgens vol goede moed van start. Dat duurde ruim twee maanden en vervolgens moesten we door de coronamaatregelen tweeëneenhalve maand dicht. Op zo'n rare start waren we natuurlijk niet voorbereid.'

Langer dan verwacht

Mick: 'Op 15 maart moesten we om 18.00 uur onze deuren sluiten. Na de toespraak van Mark Rutte hadden we daar nog twintig minuten voor. Iedereen ging toen nog van alles bestellen, want men voelde wel aan dat dat voorlopig voor het laatst zou zijn.'

Pascal: 'Door wat er in maart in de landen om ons heen gebeurde, verwachtten wij dat ook bij ons de horeca zou sluiten. We hadden alleen niet verwacht dat het maanden zou gaan duren...'

Waardevolle tijd

'Toch is het ook een waardevolle tijd geweest,' meent **Mick**. 'We leerden nieuwe dingen en moesten leren omgaan met nieuwe situaties. Andere restaurants startten direct een bezorgservice, maar dat was voor ons niet rendabel. We zijn dit pas in de laatste weken van de lockdown gaan doen, maar vooral om naamsbekendheid te creëren en ook om weer met elkaar bezig te zijn. Dat bezorgen deden we met het kleine Italiaanse vrachtwagentje op drie wielen dat normaal gesproken bij ons voor de deur staat. Mensen vonden dat leuk. Bijkomend voordeel was dat wij zo ook weer content voor onze social media creëerden.'

Bezorgen

'We wilden dat bezorgen ook wel op een creatieve manier doen,' vult **Pascal** aan. 'Klanten konden de maaltijden thuis verder bereiden, we stuurden de playlist mee die altijd bij ons aan staat, stopten er kaarsjes

bij en via een QR-code kon men een filmpje bekijken hoe het eten bereid moest worden, maar ook hoe de borden in "De Huismeesterstijl" opgemaakt moesten worden. Dat leverde hele leuke reacties op.'

Regelingen

Mede met behulp van Jelle Elferink, assistent-accountant bij FACET, wisten de drie ondernemers wijs te worden uit alle regelingen.

Mick: 'We zeiden wel tegen FACET: "Let een beetje op ons." We zijn jong en hebben nog maar weinig ervaring. We hebben vijftien mensen in dienst en daar voelen we ons verantwoordelijk voor. We maakten daarom gebruik van de NOW-regeling, al moesten we zelf nog wel 30% van de salariskosten betalen, ook voor de mensen die geen vast contract hadden. Toch zijn we blij dat we iedereen binnenboord konden houden en waren we op 1 juni weer als team klaar. Terugkijkend op deze periode denk ik dat we er goed doorheen zijn gekomen.'

Sterker

Pascal: 'Volgens mij zijn we er zelfs sterker uitgekomen. We hebben elkaar in zo'n heel stressvolle periode goed leren kennen. We vonden het fijn dat we met elkaar konden praten en ideeën konden uitwisselen. Persoonlijk was ik heel blij dat ik er niet alleen voor stond, maar dat we de lasten met elkaar konden dragen.'

Maatregelen

Ook moest het drietal een aantal maatregelen treffen om de ruimte 'coronaproof' te maken. **Mick**: 'We hebben binnen veel tafels weggehaald zodat we de 1,5 meter kunnen handhaven. Normaal kunnen we er zo'n 60 à 70 mensen kwijt, dat zijn er nu nog maar 23. We hopen dus wel dat die 1,5 meter op enig moment niet meer nodig is, anders wordt het in de winter lastig om rendabel te blijven. Gelukkig mogen we van de gemeente ons terras flink uitbreiden. Daar plaatsten we waar nodig plexiglasschermen. Tevens zijn we met een reserveringssysteem gestart.'

Beter dan ooit

'Dit jaar zal vooral het jaar van de uitgestelde plannen zijn,' aldus **Pascal**. 'We hadden allerlei evenementen in de planning en we zouden met twee leveranciers een nieuw terras bouwen. Maar dat schuiven we allemaal door naar volgend jaar. En ach, op dit moment hebben we niets te klagen en gaat het zelfs beter dan ooit. Mensen hebben er echt zin in om op een terras te zitten. Bovendien hebben ze tweeënhalf maand nauwelijks geld kunnen uitgeven. Vooral jongeren hebben dus veel te besteden. En wat we ook goed merken, is dat er verder geen uitgaansleven is. Mensen komen vroeg en blijven tot sluitingstijd.'

Pascal, Thijmen en Mick kijken, ondanks hun bizarre start, vol vertrouwen naar de toekomst. Hebben zij nog een boodschap voor mede-ondernemers? 'Zorg voor een financiële buffer en geef niet op, blijf zoeken naar andere middelen en manieren om geld te verdienen.'

'Mensen komen vroeg en blijven tot sluitingstijd.'



V.l.n.r.: Jelle Elferink (FACET Accountants & Adviseurs), Pascal Dijkkamp, Thijmen van den Ende en Mick Kruihof



Centraliseren, standaardiseren en dan pas automatiseren

Corona beheerste de afgelopen maanden de wereld en dat zal voorlopig nog wel zo blijven. Toch is het belangrijk om ook aandacht te blijven houden voor andere technologische ontwikkelingen die het 'nieuwe normaal' inluiden. Om die reden organiseerden FACET en NEXTdriver op donderdagmiddag 2 juli jl. een rondetafelgesprek over het inzetten van data in de sector transport en logistiek. Ondernemers uit deze branche gingen, onder leiding van dagvoorzitter Cees Siermann, met elkaar en met vertegenwoordigers van TLN, FACET en NEXTdriver in gesprek.

Gesproken werd over de kansen en mogelijkheden die data biedt om de bedrijfsvoering voor ondernemingen in de sector transport en logistiek te verbeteren. Hoe kunnen bedrijven dankzij data beter inzicht krijgen in hun bedrijfsprocessen? Hoe kan data helpen om het rijgedrag van chauffeurs te verbeteren? Maar ook: Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we binnen deze sector de systemen beter op elkaar aansluiten?

Ontwikkelingen binnen de branche

Juliette van Neerijnen (Coördinator Digitale Innovatie Transport en Logistiek Nederland) zette de laatste technologische ontwikkelingen binnen de branche uiteen. 'Er speelt enorm veel binnen de sector transport en logistiek. Dat heeft niet alleen met technologie te maken, maar ook met allerlei maatschappelijke veranderingen zoals de steeds veeleisender wordende consument die wil weten wat de herkomst van een product is, hoe duurzaam het gefabriceerd of vervoerd is, etc. Ook de opkomst van e-commerce en andere nieuwe technologieën zijn van invloed op deze sector.'

Rendement

Vorig jaar hield TLN een enquête onder 600 respondenten naar de vraag: 'Wat doen jullie met data?' Daaruit bleek dat 70% van de respondenten data verzamelt, maar dat lang niet iedereen weet waarom ze dat doen. Van die 70% gaf 92% aan dat data hen geholpen had om de processen binnen hun onderneming te verbeteren en inzicht te geven in hun rendement. Ook gaf die groep aan dat data het rendement van hun organisatie heeft verbeterd.

Struikelblok

Tevens bleek uit deze enquête dat het op elkaar laten aansluiten van de diverse systemen als het grootste struikelblok wordt gezien. Ook change management, oftewel op welke manier krijg je de mensen binnen je eigen organisatie mee in deze ontwikkelingen, en de kosten die hiermee zijn gemoeid vragen aandacht.



Thomas Boeren



Cor van Marle

'Corona heeft een grote impact op de sector Transport en Logistiek.'

Data driven tools

Thomas Boeren (FACET Audit) zette vervolgens uiteen op welke wijze FACET diverse data driven tools inzet. 'FACET is vooral bezig met de vraag hoe we alle verschillende systemen binnen een organisatie aan elkaar kunnen koppelen zodat alle data zo goed mogelijk kan worden ingezet. Vragen die daarbij spelen zijn onder andere: Hoe kun je op een andere manier omgaan met data die een onderneming zelf al verzamelt? Waar wil een ondernemer op sturen? Wat wil een ondernemer meten en wat kun je dan vervolgens met de output? Wij richten ons op het analyseren van financiële en niet-financiële data en op process mining. Dat wil zeggen: Hoe verloopt een proces daadwerkelijk en waar zijn verbeteringen aan te brengen.'

Volgorde

In reactie hierop benadrukten de deelnemers dat het belangrijk is om binnen een bedrijf eerst alle data te centraliseren en vervolgens te standaardiseren. Pas daarna volgt het automatiseren. In de praktijk beginnen ondernemingen vaak met het automatiseren.

Rijgedrag chauffeurs

Wim Nienhuis (NEXTdriver) verzorgde de laatste inleiding van deze bijeenkomst. 'In de transportsector gaat veel geld verloren door verkeerd rijgedrag en dat terwijl de marges al zo dun zijn. Het gaat gemiddeld om een verlies

van 5 tot 10% brandstof. Deze bedragen kunnen flink oplopen, zeker als het gaat om een groot wagenpark. Ook leidt verkeerd rijgedrag tot meer CO₂-uitstoot, hogere kosten en meer ongelukken. Het is dus niet het transportmiddel dat het verschil maakt, maar de chauffeur.

Coaching

NEXTdriver biedt een coachingstraject voor chauffeurs aan. Wij verzamelen data van de chauffeur via de boordcomputer. Die data wordt ingevoerd in de coaching engine, omgebouwd en naar twee dataplatforms gebracht: de chauffeurs app en het management dashboard. De chauffeur kan via zijn app zijn eigen prestaties volgen. Hij ziet zijn totaalscore, maar ook zijn subscores. Via de app kan hij ook om feedback vragen en met ons communiceren via WhatsApp. Op het managementdashboard verschijnt de data anoniem en wordt alleen inzicht gegeven in de voortgang van de rijprestaties. We merken dat veel chauffeurs er een sport van maken om met behulp van de app zo efficiënt mogelijk te rijden. En omdat wij de chauffeurs echt coachen, blijven ze de resultaten vasthouden. Onze coaching leidt tot betere rijprestaties, tot veiliger rijgedrag en dus tot lagere operationele kosten.'

Het verslag van het rondetafelgesprek vindt u op onze website:
<https://facet-accountants.nl/rondetafelgesprek>



Martin Warren

Arnoud Brouwer

Martin Warren, Warren's Sportinstituut:

'Bij ons is de lucht voor 97% virusvrij'

Reserveren, informeren, desinfecteren, triagevragen, signalering, apps en een ionisatiesysteem. Allemaal woorden die we niet direct met sporten in verband brengen. Toch zijn dit wel de kernelementen waarmee Martin Warren zijn sportinstituut zo veilig mogelijk maakt voor zowel zijn medewerkers als zijn klanten. 'Ons luchtzuiveringssysteem haalt 97% van alle virussen uit de lucht. Daar zijn we trots op. We staan immers voor veilig en verantwoord sporten.'



Arjan Scheer

Vanaf maandag 16 maart bleven de deuren van alle sportscholen in Nederland ruim 3,5 maand gesloten. **Martin:** 'Sinds we vanaf 1 juli weer open mogen, nemen we natuurlijk alle mogelijke voorzorgsmaatregelen in acht. Zo moeten onze klanten van tevoren een tijdsblok en een activiteit reserveren, vragen we ze bij binnenkomst hun handen te desinfecteren en stellen we triagevragen. Daarnaast zijn op de vloer duidelijk alle looproutes aangegeven. In de yogaruimte is aangegeven waar een yogamat mag liggen en in de sportruimte zijn blokken gemarkeerd voor de groepslessen. Ook krijgt elke klant een eigen desinfecteerkit mee.'

Aerosolen

Maar dat alles is in de ogen van Martin nog niet voldoende. 'Bij de sluiting van de sportscholen speelde natuurlijk vooral het risico van de aerosolen, want wat gebeurt er met de lucht om ons heen als we binnen intensief sporten. Om dat risico zoveel mogelijk tegen te gaan, installeerden wij een uniek ionisatiesysteem. Via dit systeem komen

elke seconde 35 miljard negatief geladen ionen de ruimte in die voor 97% alle virussen, bacteriën, schimmels en pollen deactiveren. Dat zorgt ervoor dat de lucht hierbinnen dus heel zuiver is, het voelt een beetje aan alsof je in een bos loopt.'

Sportbibliotheek

De afgelopen maanden bleef Martin wel steeds in contact met zijn klanten. 'We verstuurden bijna wekelijks een mailing en we openden een sportbibliotheek waar onze klanten allerlei sportattributen voor thuis konden lenen. Daar was veel belangstelling voor. Van yogamat tot kettlebell en van roeimachine tot spinningfiets. Ook ontwikkelden we in samenwerking met Technogym een app waarin thuistrainingsprogramma's zijn opgenomen. Deze plaatsten we ook op onze website. De website werd ook ingezet voor online lessen. In de maand juni organiseerden we rondleidingen voor onze klanten zodat ze konden zien hoe we met de coronamaatregelen omgaan, ook om een stukje angst bij hen weg te nemen. Gelukkig was het vanaf de eerste dag al

weer druk en krijgen we veel waardering van onze klanten. En de sportbibliotheek houden we in stand, maar dan met een iets andere twist. We schaften nieuwe spinningfietsen aan en klanten kunnen de oudere modellen voor een vast bedrag per maand huren. Daarbij bieden we dan online lessen aan. Zo ontwikkelden we een nieuw verdienmodel.'

Keuze

Natuurlijk waren er ook opzeggingen. 'En dat begrijp ik best, ik kan ook niet bij mensen in hun portemonnee kijken. De eerste twee maanden viel het aantal opzeggingen overigens wel mee, maar bij de boodschap dat de sportscholen tot 1 september dicht zouden blijven, zagen we wel een duidelijke dip. Er zijn ook echt momenten geweest dat ik alle incasso's wilde stoppen, maar dat had ons einde betekend. Gelukkig kreeg ik goede adviezen van mensen om me heen, onder andere van Arnoud Brouwer en Arjan Scheer van FACET waar ik veel contact mee had. Vooral over de regelingen en hoe we daar gebruik van konden maken. Uiteindelijk hebben we onze klanten zelf laten kiezen. Ze konden bijvoorbeeld blijven doorbetalen met de garantie dat wij dat in termijnen 100% financieel gaan vergoeden. Een andere mogelijkheid was om het abonnement te upgraden met groepslessen of personal training en de laatste optie was "Ik steun mijn club". Van de 88% die is blijven doorbetalen, koos 62,5% voor die laatste optie en daar zijn we echt super dankbaar voor. Dat zegt iets over de loyaliteit van onze klanten, maar is ook bepalend voor onze levensvatbaarheid in de volgende fase.'

Communicatie

Martin investeerde niet alleen in diverse maatregelen en in zijn medewerkers, maar ook in communicatie. 'We ontwikkelden twee nieuwe apps, vernieuwden onze website, plaatsten veel berichten op social media, lieten interviews in lokale en regionale kranten plaatsen en nodigden de burgemeester samen met een wetenschapper van de TU Delft uit voor een bezoek aan ons sportinstituut.'

'Wij zijn absoluut onderscheidend, niet alleen nu, maar ook naar de toekomst toe.'

Norm

Nog steeds is Martin bezig om zaken verder te perfectioneren. 'Daarom vond ik het wel storend dat alle sportscholen over een kam werden geschoren. Ons instituut is nu eenmaal niet te vergelijken met een kleine garagebox waar alleen met ijzer wordt getraind. Wij zijn dan ook geen regulier fitnesscentrum, maar een multifunctioneel sportinstituut. Met alle genomen maatregelen en investeringen durf ik rustig te stellen dat wij coronaproef zijn. Wij zijn absoluut onderscheidend, niet alleen nu, maar ook naar de toekomst toe. Gelukkig volgen steeds meer collega's onze richting. Ik hoop natuurlijk ook dat als het ooit weer tot een vorm van een lockdown komt, wij wel open mogen blijven vanwege de manier waarop wij het voor onze klanten hebben geregeld.'



'Een ondernemer is de kapitein die de koers bepaalt'



HRM adviesbureau Reinders & Van Soest gaat een nauwe samenwerking aan met FACET. Over het hoe en waarom vertellen Esther Reinders (operationeel directeur), Suzanne van Soest (commercieel directeur) en Roelie van Leeuwen (Teamleider HR Rotterdam). Daarnaast staan ze natuurlijk ook stil bij allerlei ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, al dan niet gerelateerd aan de coronacrisis.

Waarom een samenwerking met FACET?

Suzanne: 'Qua klantbeleving sluiten we heel goed aan bij FACET.

We zetten allebei de klant altijd centraal. We lijken als organisatie op elkaar want we gaan op dezelfde wijze met collega's en klanten om.'

Esther: 'Wij ontzorgen ondernemers op het gebied van HR waardoor zij zich meer op hun core business kunnen richten. We hebben vier speerpunten, te weten recruitment, arbeidsmobiliteit, HRM en mediation.

Ons klantenbestand is heel divers, van organisaties in de autobranche, advocatenkantoren, ict-bedrijven en bedrijven in de elektrotechniek, tuinbouw, logistiek en de voedingsindustrie. Ons klantenbestand bestaat vooral uit ondernemingen die tussen de 20 en 100 medewerkers in dienst hebben. Dit alles maakt deze samenwerking met FACET zo waardevol voor hun klanten, ze kunnen nu ook met hun HR-vragen bij FACET terecht.'

Hoe ziet jullie samenwerking er in de praktijk uit?

Roelie: 'Ik werk minstens een dag in de week bij FACET op kantoor, maar dat willen we zo snel mogelijk uitbreiden. Veel vragen die bij het Team Loonadministratie binnen komen, hebben vaak een HR-link en die spelen ze naar ons door. Denk bijvoorbeeld aan advies over het opstellen van een thuiswerkbeleid of het benchmarken van salarissen.'

Welke ontwikkelingen zien jullie op HR-gebied en hoe kunnen ondernemers daarop inspelen?

Esther: 'Die ontwikkelingen zijn per branche verschillend. In de techniek was altijd al een krapte op de arbeidsmarkt en dat verandert niet. Dat geldt ook voor de logistiek. Maar in bijvoorbeeld de horeca- en de evenementenbranche zullen arbeidskrachten beschikbaar komen. In het begin van de coronacrisis zagen we dat relatief meer werknemers



Roelie van Leeuwen

Suzanne van Soest

ontslagen werden. Kijk, op het moment dat werk weg valt, mag je van je medewerkers verwachten dat ze met je meedenken. Maar ook als het opeens heel druk wordt, wil je dat mensen daarin mee gaan. Gebeurt dat niet, dan is het voor een ondernemer een goed moment om te bepalen wie wel en wie niet meer binnen de organisatie past. Veel ondernemers grepen deze situatie aan om schoon schip te maken.'

Suzanne: 'Ook zagen we dat bedrijven in het kader van de verplichting om thuis te werken noodgedwongen een flinke stap moesten zetten op het gebied van automatisering. Zetten werknemers eerst nog hun hakken in het zand, nu werden ze min of meer gedwongen daarin mee te gaan. Dat was voor veel ondernemers een positieve ontwikkeling.'

Roelie: 'Het is natuurlijk wel de vraag wat er gebeurt als alle overheidsregelingen zijn beëindigd of als er een tweede coronagolf komt. Naar

verwachting gaan er dan bedrijven omvallen. Daarnaast zien we ook dat in sommige sectoren juist sprake is van meer omzet. Denk aan een ondernemer die kantoormeubilair verkoopt, dat is best een goede business in een tijd dat iedereen thuis een goede werkplek wil hebben. Over thuiswerken gesproken, veel ondernemers ontdekten dat dat eigenlijk een hele goede optie is, ook omdat hun werknemers hun verantwoordelijkheden nemen.'

Esther: 'Ik adviseer ondernemers om vooral met hun werknemers in gesprek te blijven. Loopt de omzet terug en zie je dat niet meer goed komen, kijk dan samen naar de mogelijkheden. Misschien waren mensen toch al van plan om weg te gaan en kun je tot een vaststellings-overeenkomst komen. Of blijken mensen andere competenties te hebben en zijn ze op een andere plek wel inzetbaar.'



Esther Reinders

'Werk aan je bedrijf in plaats van in je bedrijf.'

Wat kunnen werkzoekenden doen om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten?

Esther: 'Kijk goed naar jouw competenties en ga na of dat ook bij een ander beroep past. Werkte je bijvoorbeeld in de evenementenbranche, dan ben je misschien goed in plannen en is een baan in de logistiek wellicht een optie. Bedenk wat de aanknopingspunten zijn tussen wat je gedaan hebt en de baan waarop je solliciteert en geef dat aan in je sollicitatiebrief.'

Suzanne: 'En wees niet bang om een stapje terug te doen. Kijk naar wat je financieel echt nodig hebt en niet naar wat je altijd hebt verdiend. Ik ben ervan overtuigd dat als je wilt werken, er ook werk is. En ja, dat geldt ook voor 50-plussers, die brengen immers een enorme hoeveelheid kennis mee. Als je maar over de juiste competenties beschikt.'

Wat is jullie boodschap aan collega-ondernemers?

Esther: 'Zorg voor een visie en draag deze uit binnen de eigen organisatie. Een ondernemer is de kapitein die de koers bepaalt. Mensen hebben behoefte aan houvast en aan kaders.'

Roelie: 'Denk als ondernemer vooruit en houd rekening met verschillende scenario's. Wat zou er in deze tijd op de arbeidsmarkt kunnen gaan gebeuren en hoe kan ik daar nu al op inspelen? Moet ik nadenken over samenwerkingsverbanden of over hoe ik mijn personeel kan behouden?'

Suzanne: 'Een ondernemer weet vaak heel goed wat hij wil en kan. Ben je ergens niet goed in, laat het dan aan anderen over. Werk aan je bedrijf in plaats van in je bedrijf. En maak jezelf misbaar, zodat de onderneming ook door blijft draaien als je er niet bent. Dat is immers het grootste compliment dat je kunt krijgen.'

FACET Accountants & Adviseurs

Fascinatio Boulevard 768-772
2909 VA Capelle aan den IJssel

Postbus 4079
3006 AB Rotterdam
010 452 61 44
info@facet-accountants.nl

facet-accountants.nl
facet-germandesk.de