

NAJAAR 2014 | nr 18

QUESTIES

WILLEM VERMEEND
**BIG DATA ALS
ZAKELIJKE KANS**

SUZELLE KOEKEN
**GEEN ARBODIENST MAAR
DE FACET VERZUIMSERVICE**

SPECIAL
FRED, FAN VAN FACET

FACET 
ACCOUNTANTS & ADVISEURS

Colofon

Questies is het magazine voor cliënten en 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 en Adviseurs en FACET Audit BV is 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 Stander
Alyssa Mast

Productie, teksten en redactie

Rijken & Jaarsma

Vormgeving

Bureau BM

Fotografie

Rob Lamping

Lithografie & druk

Drukkerij Goos



Willem Vermeend ziet Big Data als zakelijke kans	4
Over Audit 3.0: meer communicatie en meer transparantie	8
Klant voor het voetlicht: Andreas Drenthen, CEO Burando Maritime Logistics	12
Marjolein Blokpoel over werken in de non-profit branche	14
FACET beveelt aan	15
Annette Koevermans over FACET Talent	16
Suzelle Koeken: Met FACET Verzuimservice heeft u zelf de regie in handen	17
Fred, fan van FACET	18



Welkom in de wereld van (de) veranderingen!

U heeft het al kunnen zien: Questies is 'anders'. Fris, kleurrijk, uitdagend en toch herkenbaar!

Veranderen is leuk, maar soms ook gewoon noodzakelijk, zeker als de wereld om ons heen daarom vraagt. Dan is natuurlijk wel de vraag: hoe doe je dat? Als uw adviseur helpen wij u graag in te spelen op allerlei ontwikkelingen in de markt of binnen uw branche. Want wij veranderen met u mee.

Eén van de grootste veranderingen binnen onze organisatie is onze nieuwe controle-aanpak die we als naam 'Audit 3.0' gaven. Sleutelwoorden van deze nieuwe aanpak zijn transparantie en communicatie. Hoe we dat concreet invulling gaan geven en wat dan voor u de toegevoegde waarde is, vertellen de 'jonge honden' van ons audit team.

U heeft de term 'Big Data' ongetwijfeld al eens voorbij horen komen. Wat dat is en welke voordelen dat voor u kan hebben, vroegen we aan Willem Vermeend. Zo wordt ook duidelijk wat de toegevoegde waarde is van de IT-tools die we steeds vaker gaan inzetten. Want u wilt toch ook inzicht krijgen in uw bedrijfsprocessen en achterhalen waar de tekortkomingen zitten?

Veranderen betekent ook nieuwe diensten ontwikkelen. Dat deden we onder meer met onze FACET Verzuimservice, waarmee onze klanten grip kunnen krijgen op het ziekteverzuim binnen hun organisatie. En vraagt u zich wel eens af hoe het met uw talentvolle medewerkers is? Dankzij FACET Talent weet u wat hun dromen en ambities zijn.

Bent u met uw onderneming actief in de non-profitsector? Dan kunt u voortaan terecht bij onze adviseurs van de branchegroep Non-profit. Dat is natuurlijk niet de enige branche waarin we u ondersteunen, want onze dienstverlening strekt zich uit over een breed terrein.

En dan tot slot, heeft u Fred al ontmoet? Eigenlijk bent u Fred... want Fred vertegenwoordigt u als herkenbare klant. Hij zal ons namens u vragen stellen over onze dienstverlening, is waar nodig kritisch, vasthoudend en soms een tikkeltje eigenwijs. Eigenlijk kunnen we best zeggen dat Fred een ondernemer '3.0' is. U zult Fred regelmatig tegen komen tijdens bijeenkomsten, via onze website en in Questies.

Zoals ik al zei, de markt en de wereld veranderen, dus moeten ook wij veranderen. Wij willen het samen met u waarmaken. Want ondernemers die (pro-)actief op ontwikkelingen weten in te spelen, behoren tot de winnaars van morgen!

*Namens de directie
Cor van Marle*

Willem Vermeend over
Big Data als zakelijke kans:

U moet veranderen, maar hoe?

Big Data is een hype, maar het gebruik staat nog in de kinderschoenen. Wat heb je als (MKB) ondernemer aan al die informatie die om je heen beschikbaar is? Hoe kun je uit al die gegevens meerwaarde voor je eigen onderneming halen? Cor van Marle interviewt prof. Willem Vermeend over de beloften en de kansen van Big Data en over de mogelijkheden voor het MKB.

A close-up portrait of Willem Vermeend, a middle-aged man with a receding hairline, smiling broadly and looking upwards and to the right. He is wearing a dark suit jacket over a white shirt and a blue tie. The background is a soft, out-of-focus light blue.

Willem Vermeend

Internetondernemer en hoogleraar Economics en Internet Business en Economie 4.0 te Maastricht. Vermeend is ook investeerder en commissaris bij tal van ondernemingen, is regelmatig als commentator op radio en tv en heeft vele publicaties op zijn naam. Eén daarvan is 'De revolutie van Big Data' dat hij samen met Anwar Osseyran heeft geschreven (www.bigdatawereld.nl).

Copyright: Liesbeth Dinnissen

Big Data: wanneer gaat de revolutie beginnen?

'We gaan de komende jaren steeds meer richting een "tablet en smartphone economie". In 2020 zijn naast de smartphones en tablets meer dan 50 miljard apparaten via het zogenoemde *internet of things* met elkaar verbonden. Dus moeten bedrijven op een goede en slimme manier gebruik gaan maken van

alle beschikbare digitale informatie die intern en extern beschikbaar is om omzet en resultaat positief te beïnvloeden. Het is daarbij vooral de kunst om juist die gegevens te filteren waar je iets aan hebt in je bedrijfsvoering. Degene die dat kan, en daaraan conclusies weet te verbinden, heeft de sleutel tot onze data-gedreven toekomst.'

Zijn we eigenlijk niet bezig met het repareren van een achterstand? De informatiemaatschappij is toch al jaren een feit?

'Big Data is het hypestadium voorbij. Veiligheidsdiensten en grote bedrijven zijn hier al jaren mee bezig. Zeker in de medische sector gaan revolutionaire ontwikkelingen plaatsvinden. Stop alle informatie die wereldwijd over een



bepaalde ziekte of kwaal beschikbaar is in de computer en er ontstaat een bijna optimaal beeld van alles wat over die ziekte bekend is. Artsen kunnen zo betere medische diagnoses stellen.'

Waar staat het MKB?

'Het MKB loopt, zeker in Nederland, niet voorop. Een MKB-ondernemer is druk met zijn *day to day business* en heeft vaak nauwelijks tijd, kennis en mogelijkheden zich hierin te verdiepen. Mijn advies: maak gebruik van goede adviseurs die je op dit gebied kunnen helpen. Dat is veel efficiënter. Veel van dit soort experimenten blijken later weggegooid geld te zijn en dat is doodzonde. Zeker in een tijd waarin nog altijd veel ondernemers bezig zijn met overleven.'

Bij wie kun je als ondernemer terecht met je vragen over Big Data?

'Begin eenvoudig, bijvoorbeeld bij je accountant, want die kent je onderneming. Kijk samen naar de financiële data van de onderneming. Ga in gesprek over het beter benutten van de beschikbare informatie en richt overzichtelijke dashboards in waarop je je bedrijf beter kunt sturen.

Maak gebruik van benchmarks. Waarom wijken jouw kengetallen af van die van soortgelijke bedrijven in de branche en waarom? Voor veel ondernemers is dat al een *eye opener*; ze realiseren zich dat ze toch niet zo goed zijn als ze dachten.

Een logische volgende stap is om informatie te koppelen met klantgegevens, bijvoorbeeld in een CRM-systeem. Leer

je klanten beter kennen, analyseer welke factoren het koopgedrag beïnvloeden. Kijk ook naar de inkoopkant. Veel ondernemers denken dat het daarmee wel goed zit, terwijl zij vaak nog 10 tot 15% op de inkoopkosten kunnen besparen door gebruik te maken van internet gerelateerde inkoopprocessen.'

Hoe kunnen ondernemers de mogelijkheden van internet beter benutten?

'Door meer te doen met de informatie die daar te vinden is. Wat wordt er over je bedrijf gezegd op Facebook en Twitter en op beoordelingssites als TripAdvisor? Maakt je concurrent gebruik van kortingsites zoals Groupon, dan kan het zomaar gebeuren dat het aantal boekingen of orders bij jou ineens terugloopt. Als ondernemer wil je weten hoe dat komt.

Cor van Marle

Als partner eindverantwoordelijk voor FACET Audit. Cor is overtuigd van de nieuwe rol die een accountant voor de klant moet hebben. 'In de nieuwe, transparante audit-aanpak, data-analyse en process mining van FACET, Audit 3.0, is het grote doel om veel meer te doen met de informatie die onder de motorkap beschikbaar is.'

Onderzoek welke gegevens voor jou en jouw onderneming interessant zijn. Nog lang niet elke ondernemer is hiermee bezig.'

Hoe ziet u de nieuwe rol van de accountant (accountant 3.0)?

'De accountant moet voorop gaan in deze ontwikkelingen. De moderne accountant is veel meer coach en begeleider dan controleur. Hij helpt zijn klanten meer en beter gebruik te maken van alle interne en externe informatie en het maken van de vertaalslag naar overzichtelijke dashboards. Ondernemers willen waar voor hun geld en dat zit niet meer in de goedgekeurde jaarrekening.'

Hoe ziet de nabije toekomst er uit wat betreft Big Data?

'Big Data heeft zich ontwikkeld van een

hype tot een belangrijke zakelijke kans. Aanvankelijk zag ik de grote doorbraak in 2015, maar daarover ben ik sceptisch. De grootste uitdaging is hoe we ervoor gaan zorgen dat we de beschikbare technologie doeltreffend kunnen gebruiken om inzicht te krijgen in alle verzamelde gegevens. In bijna elke sector moeten applicaties worden ontwikkeld om de belofte van Big Data in te lossen, maar zover is het – zeker in Nederland – nog niet. Daarnaast is er nog een aantal belangrijke juridische issues op te lossen die te maken hebben met intellectuele eigendommen, de bescherming en integriteit van gegevens, cyberbeveiliging en de aansprakelijkheidsissues bij de exploitatie van gegevens. Ondanks deze uitdagingen zijn de ontwikkelingen niet te stoppen. Het MKB moet dus alert blijven.'

Willem Vermeend:

De Revolutie van BIG DATA

De toekomst is aan wie goed gebruik weet te maken van de overvloed aan informatie om ons heen.

Big Data is niet alleen onder computerwetenschappers en datafreaks een veelbesproken onderwerp maar ook binnen menig bestuur en kabinet. Ondernemers die pro-actief op deze ontwikkelingen weten in te spelen, behoren tot de winnaars van morgen. In deze publicatie wordt de wereld van Big Data verkend waarbij wordt ingegaan op de uitdagingen en kansen, maar ook op de schaduwkanten.

Paperback, 50 pagina's

ISBN: 9789082239041

Te bestellen voor 7,95

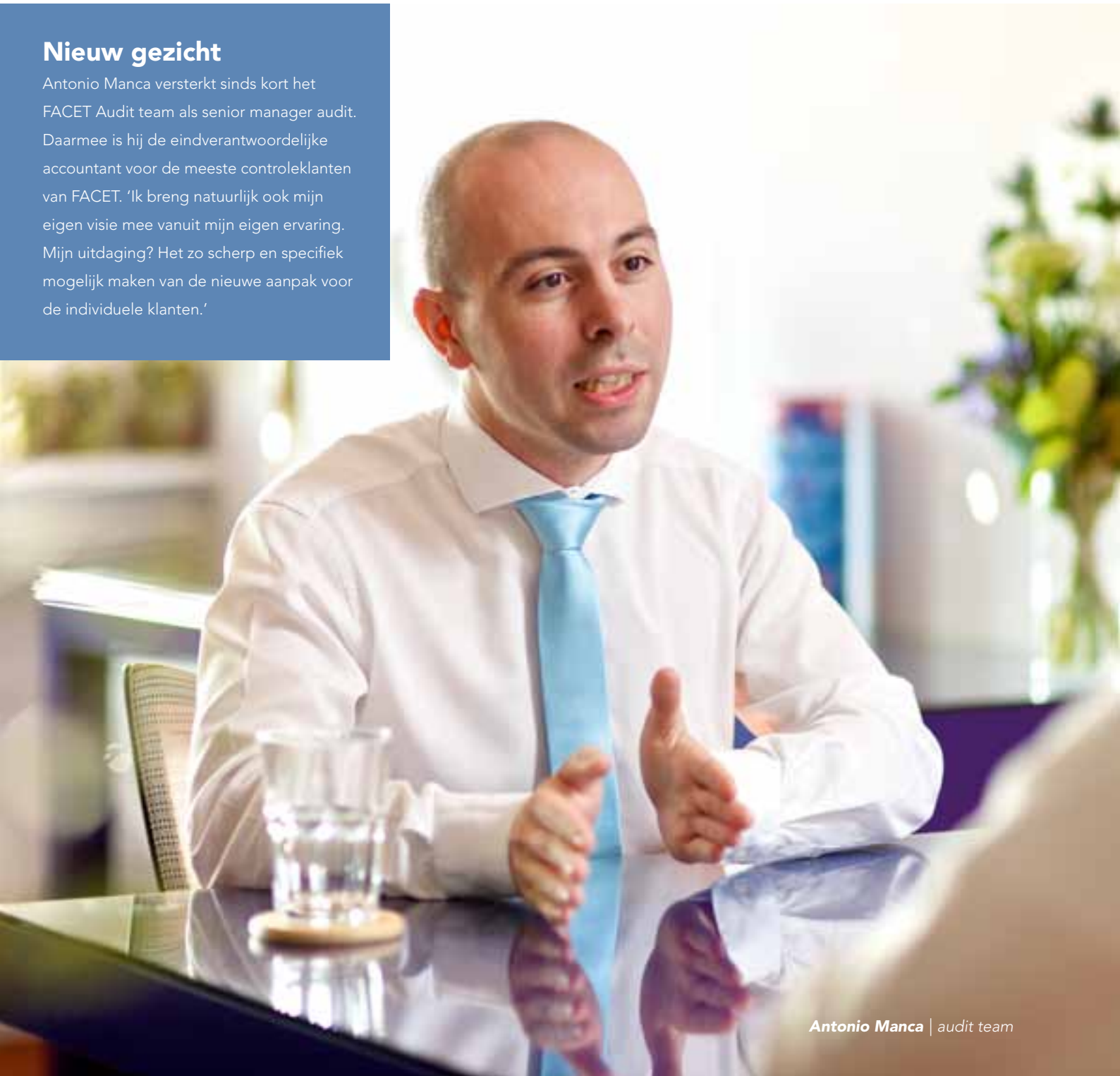


Big Data, wat is dat eigenlijk?

De digitalisering van onze samenleving resulteert in een enorme groei aan data. Steeds meer bedrijven ontdekken het grote potentieel van de schat aan gegevens om ons heen. Op internet is ontzettend veel informatie te vinden, maar deze is vaak vluchtig, ongestructureerd en niet betrouwbaar. De grote uitdaging is uit de wirwar van 'Big Data' de juiste informatie te filteren en hier de juiste dingen mee te doen.

Nieuw gezicht

Antonio Manca versterkt sinds kort het FACET Audit team als senior manager audit. Daarmee is hij de eindverantwoordelijke accountant voor de meeste controleklanten van FACET. 'Ik breng natuurlijk ook mijn eigen visie mee vanuit mijn eigen ervaring. Mijn uitdaging? Het zo scherp en specifiek mogelijk maken van de nieuwe aanpak voor de individuele klanten.'



Antonio Manca | audit team

“Het zo scherp en specifiek mogelijk maken van de nieuwe aanpak voor de individuele klanten.”

De sleutelwoorden van Audit 3.0

Meer communicatie en meer transparantie

Audit 3.0. Dat is de naam van de nieuwe controle-aanpak van FACET. Deze aanpak laat het beeld van de stoffige accountant die zich alleen focust op het intensief controleren van cijfers, bijna geheel in rook opgaan. Het laatste restantje stof? Dat verdwijnt als sneeuw voor de zon door het enthousiasme van de "jonge honden" van het FACET Audit team: Antonio Manca, Thomas Boeren en Richard Verkerk. Ze weten de meerwaarde van deze nieuwe aanpak voor hun klanten, moeiteloos onder woorden te brengen. Hun conclusie? 'Als we dit traject goed met elkaar oppakken, kunnen we onze klanten echt helpen en daarmee ook onszelf. Wij leren immers net zo veel van onze klanten als zij van ons.'

Wat en waarom

Thomas: 'We willen onze klanten meer laten participeren in het denkproces van de controle, zodat we hen eerder op de hoogte kunnen brengen van onze bevindingen. Denk aan ontwikkelingen die we vanuit de markt, vanuit de regelgeving of vanuit de onderneming zelf signaleren. Vervolgens kunnen we de klant uitleggen hoe we daarmee rekening houden in onze controle en meedenken over hoe ze zelf kunnen anticiperen op deze ontwikkelingen. Binnen deze nieuwe aanpak gaan we vaker met onze klanten rond de tafel zitten om duidelijk te maken wat we waarom doen en wat onze conclusies zijn. Klanten kunnen dan bijsturen als dat nodig is. We wachten daarmee niet langer tot het in de management letter staat. Communicatie en transparantie. Dat zijn de sleutelwoorden van onze nieuwe aanpak.'





Thomas Boeren | audit team

Minder woorden

Antonio: ‘Ook doen we de voorbereidingen voor de interim-controle voortaan bij de klant op kantoor. We zijn daardoor veel zichtbaarder en we hebben makkelijker toegang tot de informatie die we voor onze controle nodig hebben. En, *last but not least*, werken we in de management letter toe naar veel minder woorden en meer *visuals*. Dat maakt onze bevindingen voor de klant in kwestie een stuk inzichtelijker.’

IT-tools en inzicht

Richard: ‘Waarom we daarbij graag gebruik maken van IT-tools? Omdat we daarmee ontzettend veel kanten op kunnen. We kunnen in plaats van steekproeven de hele populatie analyseren. En we kunnen veel meer inzicht krijgen in de bedrijfsprocessen dankzij de informatiestromen die deze tools leveren. Inzoomen op uitzonderingen kan voor een ondernemer heel interessant zijn, want dat kan antwoord geven op de vraag: Waar zit de bottleneck in mijn organisatie? Met IT-tools krijgen we zaken boven

water die we met een handmatige of traditionele controle niet zouden ontdekken. Ook krijgen we snel inzicht in het effect van bepaalde maatregelen.

“Met IT-tools krijgen we zaken boven water die we met een handmatige controle niet zouden ontdekken.”

Hoe langer we de tools gebruiken, des te waardevoller zijn de uitkomsten omdat we cijfers uit voorgaande jaren met elkaar kunnen vergelijken. Niet alleen voor de grote ondernemingen, maar ook voor kleinere ondernemingen geldt dat zij hun bedrijfsprocessen met behulp van IT-tools op eenvoudige wijze kunnen verbeteren. Is de analyse een keer opgebouwd, dan

Data-analyse en process mining

Wat kan dat voor u betekenen?

- Het stroomlijnen van werkprocessen
- Het analyseren van het orderproces
- Het analyseren van de goederenbewegingen
- Het koppelen van receptuur en nacalculatie
- Het koppelen van informatie uit meerdere databases
- Het koppelen van exploitatie-informatie uit bedrijfsmiddelen
- Het aan het licht brengen van afwijkingen in de procesgang

kunnen we deze het jaar daarop weer gebruiken. We hoeven dan alleen maar de nieuwe data te koppelen en de analyse opnieuw uit te voeren.'

Van elkaar leren

Antonio: 'Als we het traject van de nieuwe controle-aanpak goed met elkaar oppakken, kunnen we onze klanten echt helpen. Daarvan ben ik ook overtuigd. Bovendien helpen we daarmee ook onszelf. Wij leren immers net zo veel van onze klanten als zij van ons.'


Efficiency

Thomas: 'Wij kunnen onze klanten nu veel beter uitleggen wat we doen, wat we daarmee bereiken en wat het voor hun onderneming oplevert. Dankzij het gebruik van IT-tools gaan trajecten op den duur ook efficiënter verlopen. We zijn dit traject maar met één reden begonnen: om nog meer meerwaarde aan onze klanten te bieden.'

Continuous monitoring

U wilt als ondernemer voortdurend 'in control' zijn over uw onderneming. 'Continuous monitoring'. Dat is nu precies waar het om gaat bij de nieuwe controle-aanpak van FACET. De inzet van IT-tools speelt daarbij een centrale rol.

Richard Verkerk | audit team



Andreas Drenthen, CEO Burando Maritime Logistics

Informatie uit data-analyses kun je ook commercieel inzetten

Waar verdien je geld, waar laat je geld liggen? Die vragen houden Andreas Drenthen elke dag bezig. Als CEO van Burando Maritime Logistics staat hij aan het hoofd van een conglomeraat van bedrijven in de logistieke en maritieme sector.

“De mensen van FACET zijn vertrouwde gezichten.”

‘Met ons “One Stop Shop”-concept leveren we alle producten en diensten die een schip nodig heeft als het de haven aandoet. Van de bevoorrading met brandstof, levensmiddelen en andere producten tot en met het afvoeren en verwerken van afval. One Stop Shop houdt in dat niet veel verschillende partijen allemaal hun eigen ding doen, maar dat alles in één keer gebeurt, strak gecoördineerd. Voor een reder wel zo makkelijk, efficiënt en in veel gevallen voordeliger. Kosten zijn in de scheepvaart een belangrijk thema. Met onze klanten maken we zoveel mogelijk vaste (prijs)afspraken: “een deal is een deal” is ons motto. Onze focus is sterk gericht op service en klanttevredenheid.’

Vertrouwde gezichten die je business snappen

De relatie met FACET ontstond een jaar of zeven geleden toen bij de overname van twee bedrijven een extern due diligence onderzoek plaatsvond. ‘De adviseurs van FACET deden hun werk naar volle tevredenheid en sindsdien doen ze onze jaarrekeningcontrole en alles daaromheen van een groep van bedrijven binnen het concern. De mensen van FACET zijn

vertrouwde gezichten. Ze snappen onze business, zodat we niet elke keer weer alles moeten uitleggen aan een club nieuwe mensen. Een belangrijke meerwaarde.’

IT-gedreven concern

De nieuwe aanpak Audit 3.0 en de daarbij gebruikte tools spreken Andreas aan. ‘Wij zijn erg IT-gedreven. Veel zaken binnen ons bedrijf zijn vergaand geautomatiseerd. Operationele gegevens over onze bedrijfsactiviteiten, ons materieel en onze bedrijven worden via Clickview op dashboards inzichtelijk gemaakt. Via data-analyse halen we nog veel informatie onder de motorkap vandaan.

Bijvoorbeeld over de lichters die we inzetten voor het van boord halen van afval. We hebben nu inzicht in de resultaten per schip. Dat leidde ertoe dat we nu alleen nog investeren in dubbelwandige schepen. Marketingtechnisch verstandig en bedrijfs-economisch verantwoord.’

Procesmatige checks

FACET voert ook procesmatige checks uit. ‘Onze IT-systemen en de informatie die daaruit komt, moeten volledig betrouwbaar zijn. Fouten kunnen verstrekende gevolgen hebben.’

In de controle spitst het werk van FACET zich toe op de aloude gegevensgerichte controle, maar dan op een slimme manier met de inzet van IT. ‘Dat levert heel andere discussies op met je accountant dan de traditionele bespreking van een management letter.’

‘Waar verdienen we geld, waar laten we geld liggen?’

Het plan is de komende jaren nog dieper onder de motorkap te duiken. ‘Er is veel meer met data te doen. De kunst blijft de juiste informatie uit alle data naar boven te halen. De meerwaarde die dat oplevert, is financieel, operationeel en ook commercieel te gebruiken. We kunnen alles beter onderbouwen. Met behulp van de tools maken we perfecte analyses van wat de marges op de omzetten van elk bedrijfs onderdeel waren. Waar verdienen we geld, waar laten we geld liggen? Daarin willen we permanent inzicht hebben. Dat spreekt me enorm aan.’



Marjolein Blokpoel:

Werken in de non-profit branche vraagt om oprechte interesse in de ander

Eén van de branchegroepen van FACET houdt zich bezig met 'non-profit'. Wat is er zo leuk aan het werken voor dit soort organisaties? Marjolein Blokpoel weet het antwoord. 'Non-profit instellingen streven een bepaalde doelstelling en een maatschappelijk belang na. Dat maakt dat je te maken hebt met een ander soort dynamiek. Het zijn "mensen-mensen" organisaties. En als accountants hebben wij natuurlijk ook het maatschappelijk belang voor ogen.'

Bij non-profit instellingen is zeker geen sprake van een recht-toe-recht-aan-controle, aldus Marjolein. 'De jaarrekening ziet er sowieso al heel anders uit. In plaats van een winst-en-verliesrekening spreken we over een staat van baten en lasten. Daarnaast werken we veel met begrotingen en met subsidieverstrekkingen. Dat maakt het echt anders.'

Sociale vaardigheden

Ook het type mens is anders, vindt Marjolein. 'Ze stellen het op prijs als je wat meer van jezelf laat zien. In deze branche moet je beschikken over goede sociale vaardigheden en je moet oprecht interesse hebben in de branche. Dus meeleven en meedenken met de organisatie. Dat maakt het werken voor deze instellingen ook zo leuk.'

Up to date

Het klantenpakket van FACET omvat behoorlijk wat stichtingen en verenigingen. Marjolein: 'In onze opleiding werd niet veel aandacht besteed aan non-profit instellingen. Ik vergaarde mijn kennis vooral bij voorgaande werkgevers en deed al doende

De branchegroepen van FACET:

- Automotive
- Bouw en Installatietechniek
- Familiebedrijven
- Horeca
- Non-profit
- Retail
- Transport en logistiek
- Zakelijke dienstverlening

veel ervaring op. We zorgen er bij FACET steeds voor om op de hoogte te blijven van allerlei ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door brancherapporten te lezen en actualiteiten bij te houden, alsmede het volgen van specifieke cursussen. Daarnaast natuurlijk door het contact met onze klanten te onderhouden.'

Signaalfunctie

In de non-profit branche is veel gaande. 'Denk aan de Wet Normering Topinkomens die ook voor veel subsidie-instellingen geldt. En de overgang van de zorgbudgetten die vanaf januari 2015 via de gemeentes naar de zorginstellingen worden overgemaakt. Dat roept veel vragen op, ook omdat nog veel onduidelijk is. Als accountant proberen wij daarin actief mee te denken en een signaalfunctie te vervullen.'

Breed blikveld

De leden van de branchegroep zitten bewust niet full time op non-profit opdrachten. 'Dat zou alleen maar een tunnelvisie geven,' meent Marjolein. 'Juist dat brede blikveld is nodig om tot andere oplossingen te komen. En als het nodig is, schakelen we collega's vanuit andere disciplines in. Zo kunnen we nog meer toegevoegde waarde leveren.'

FACET beveelt aan

Lijn 4

Lida Hoebeke, Conny Rijken en Remco Stunnenberg



Over een kleurrijke stad in beweging

Een boek vol human interest-verhalen van mensen en ondernemers die werken, wonen of verblijven rondom de haltes van de Rotterdamse tramlijn 4. In dit boek komt de Rotterdamse 'handen uit de mouwen'-mentaliteit duidelijk naar voren. Een mentaliteit die de klanten en medewerkers van FACET zeker herkennen. Niet voor niets komt ook onze medewerkster Yvonne Dekkers in het boek aan het woord. De verhalen worden afgewisseld met schitterende foto's van Martin Hogeboom en gedichten van straatdichter Miguel Santos.

Gebonden, 164 pagina's

ISBN: 9789082220308

Te bestellen voor € 19,75 via www.tramlijn4.nl

App: Update Jaarrekening hulp app FACET

Vorig jaar lanceerde FACET de Jaarrekening hulp app. Deze app is een handige manier om de jaarrekening beter te leren begrijpen. De app is vooral geschikt voor jonge ondernemers, voor ondernemers met wat minder financiële achtergrond en als lesmateriaal voor scholen. Voor scholen ontwikkelden we een speciaal lespakket, dat is aan te vragen via app@facet-accountants.nl.

Updates en downloaden

Natuurlijk zorgen wij regelmatig voor een nieuwe update. Zo breidden we de app recent uit met vragen over een nood(opvolgings)plan voor als er plotseling wat met u als ondernemer gebeurt. De app is gratis te downloaden in de App Store of via Google Play. Of ga naar www.jaarrekeninghulp.nl.

Klanthelden in de 9+ organisatie

Barry Veldhoen en Stephan van Slooten

Excelleren in emotionele klantbeleving

Bedrijven die voor de lange termijn een sterke marktpositie willen behouden, moeten excelleren in emotionele klantbeleving. 'Top of mind' worden bij klanten en werknemers en niet tevreden zijn met een 7 of 8 als het gaat om klanttevredenheid, maar streven naar een 9+! In dit boek spelen Veldhoen en Van Slooten in op het fenomeen belevingseconomie en hoe hieraan te werken.

Gebonden, 200 pagina's

ISBN13: 9789089652256

Te bestellen voor € 29,95 via www.managementboek.nl

Vandaag doen wat morgen nodig is

Rob Fijlstra

Ruimte maken voor sprongsgewijze organisatieverandering

Meer bereiken met minder gedoe. Medewerkers, klanten en andere belanghebbenden serieus nemen. Het mes zetten in al die managementlagen. Medewerkers de veranderingen zelf laten bedenken en niet blind zijn voor maatschappelijke trends. Oftewel: precies genoeg leiderschap bieden, dat is de kunst. Dit zijn beknopt de conclusies die Rob Fijlstra trekt in zijn boek 'Vandaag doen wat morgen nodig is.'

Gebonden, 192 pagina's.

ISBN: 9789089652065

Te bestellen voor € 22,95 via www.managementboek.nl



Annette Koevermans

FACET Talent!

Wat is jouw stip op de horizon?

Het traditionele beoordelingsstelsel moet op de schop, meent Annette Koevermans. 'Zowel bij FACET als bij andere ondernemingen die daar klaar voor zijn. Nu worden gesprekken gevoerd aan de hand van een beoordelingsformulier, partijen stemmen in met dat wat is besproken, de handtekening wordt gezet en het formulier verdwijnt voor een jaar onderin de la. Dat leidt tot niets. Wij vinden dat in plaats van een eenmalig beoordelingsgesprek veel meer een gelijkwaardige dialoog tussen leidinggevende en werknemer op gang moet komen. Een continu proces van functioneren en beoordelen.'

'De ontwikkeling van medewerkers is een continu proces. Wat zijn zijn of haar competenties? Op welke punten moet men verbeteren en hoe? Welke punten zijn goed genoeg? En misschien wel de belangrijkste vraag: Wat is zijn of haar stip op de horizon?' Vol passie vertelt Annette haar verhaal. Ze is ervan overtuigd. Deze nieuwe manier van gesprekken voeren, werkt! 'We ontwikkelden een andere, veel actievere aanpak onder de naam FACET Talent! Een aanpak die de mensen aanspreekt en waardoor de dialoog tussen medewerker en leidinggevende eerlijk en open op gang komt. Waardoor medewerkers ook echt beseffen zelf verantwoordelijk te zijn voor hun eigen ontwikkeling.'

Kleuren naar de klant

Deze aanpak past volgens Annette ook goed bij FACET zelf als innovatieve en

dynamische organisatie. 'Wij stippelen geen vaste carrièrepaden meer uit. Medewerkers moeten zelf aangeven wat ze willen, hoe ze dat denken te bereiken en vervolgens moeten ze daarop zelf actie ondernemen. Wij faciliteren, bijvoorbeeld op het gebied van opleidingen. Bij FACET werken allemaal slimme mensen waarvan we weten dat de vaktechnische kennis goed zit. Rol, houding en gedrag vinden we eigenlijk veel belangrijker. Onze medewerkers moeten kunnen kleuren naar de klant.'

Kerncompetenties

Bij FACET Talent! staan twee kerncompetenties centraal. 'Aan de hand van gesprekskaartjes en indringende vragen, ontstaat een heel ander gesprek. De medewerkers zijn veel bewuster bezig met hun eigen ontwikkeling. Het is goed

voor een organisatie als mensen steeds tegen de stroom durven in te zwemmen. Zelf houden we ook niet zo van "go with the flow". In plaats daarvan zeggen we: Neem de regie in eigen handen en bepaal je eigen koers.'

Souffleur

FACET Talent! is te vertalen naar andere, soortgelijke organisaties. 'Ook grotere organisaties met een eigen P&O-functionaris kunnen dit concept overnemen. Ik fungeer dan vooral als souffleur bij de implementatie. We hebben bij FACET ondervonden dat het werkt, maar om dit succesvol te laten zijn, moet een organisatie er wel klaar voor zijn'.

Meer weten? Mail naar

a.koevermans@facet-accountants.nl.



Suzelle Koeken

Wist u dat:

- Een zieke werknemer u gemiddeld € 250 per dag kost?
- Een arbodienst niet verplicht is?
- De bedrijfsarts de enige is die kan bepalen of iemand wel of niet in staat is om te werken?

FACET Verzuimservice

Hoe neemt u de regie in eigen handen?

Elke ondernemer krijgt met zieke werknemers te maken, aldus arbeidsjurist Suzelle Koeken. 'Gelukkig gaan de meeste van hen na een paar dagen weer aan de slag. Voor een enkeling duurt dat langer. Ziekteverzuim kan veel administratieve rompslomp met zich mee brengen. Ondernemers ontbreekt het vaak aan tijd om zich daarmee bezig te houden, ze zijn liever aan het ondernemen. Daarom ontwikkelden we FACET Verzuimservice, een logische vervolgstap op onze salarisadministratie en onze HRM-diensten.'

Klanten van FACET kunnen sinds kort de verzuimbegeleiding geheel of gedeeltelijk bij FACET Verzuimservice neerleggen. Suzelle: 'Wij werken samen met een zelfstandige bedrijfsarts. Ook maken we gebruik van een verzuimbeheerprogramma waarin alle signaleringen in het kader van de Wet verbetering Poort-

nemer bij de terugkeer naar werk en maken een plan op maat. Zo neemt u de regie in eigen hand.'

Krachtig team

Annette Koevermans, personeelsadviseur. 'Een aantal van onze klanten was op zoek naar een andere oplossing dan een Arbodienst. Behoeftte aan minder bureaucratie, een vast contactpersoon en maatwerk voor elk ziektegeval, vormde de basis voor onze nieuwe dienstverlening. Ik zie nu alles op zijn plaats vallen. Vanuit de loonadministratie was personeelsadvies een logisch vervolg. Verzuimbeheer maakt ons PersoneelsLoket compleet. Met drie salarisadviseurs, twee arbeidsjuristen en mijzelf als personeelsadviseur en mediator, vormen wij een krachtig team.'

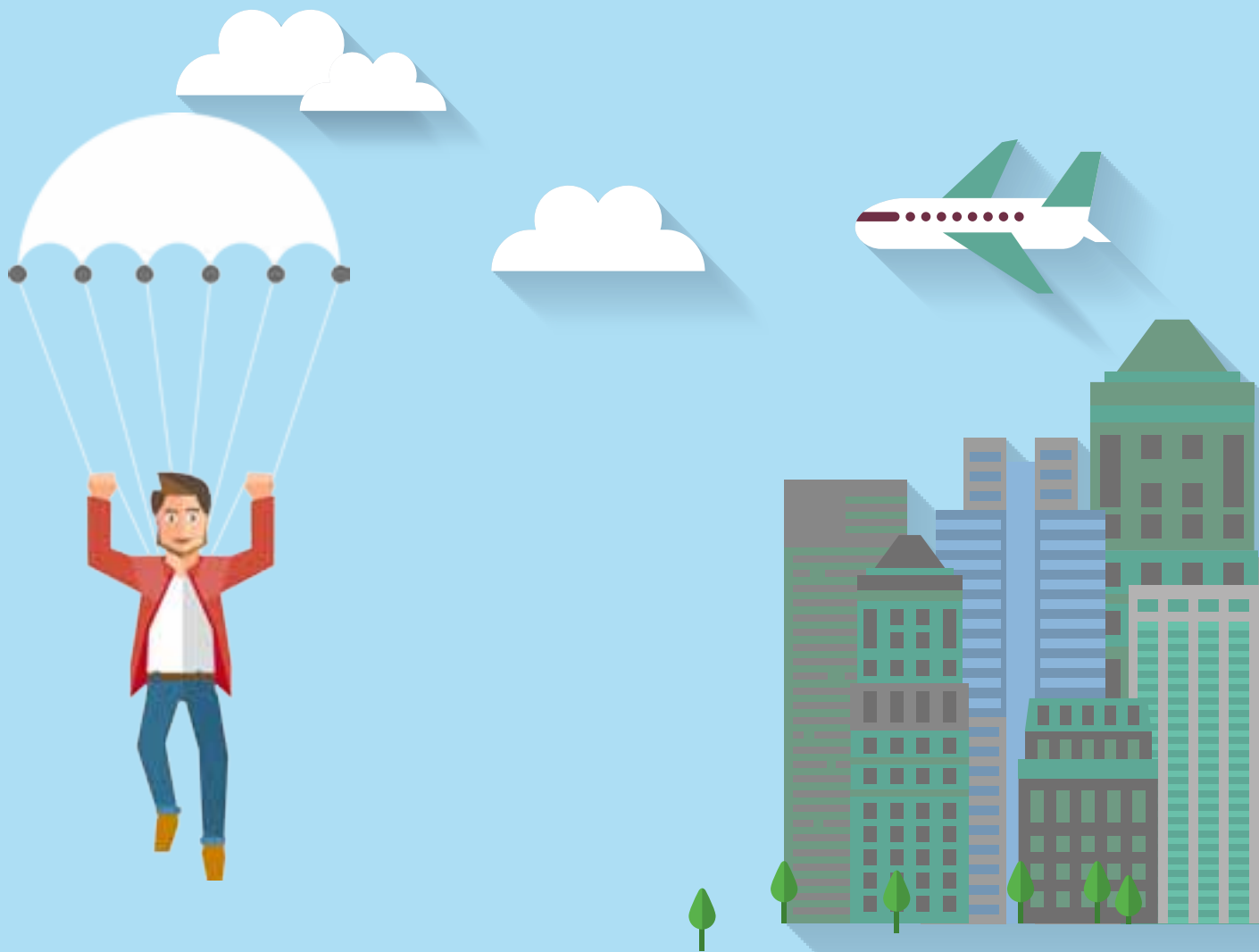
Worst case scenario's

Bij FACET deden ze inmiddels flink wat ervaring op met een aantal "worst case scenario's". 'Voor ons gevoel kunnen we inmiddels elke zaak aan, ook al kleven er soms risico's aan,' menen Annette en Suzelle. 'Het UWV treedt vaak streng op. Heeft een werkgever in hun ogen een zieke werknemer niet goed begeleid bij de re-integratie, dan kan het UWV een loonsanctie opleggen. Dat betekent maximaal een jaar extra salaris doorbetalen. Wij ondersteunen onze klanten graag in verzuimtrajecten en gaan daarbij uit van een gezamenlijke inspanning. De klant blijft voor de wet namelijk altijd zelf verantwoordelijk voor de re-integratie van zijn zieke werknemers.'

Meer weten? Mail naar facetverzuim@facet-accountants.nl.

"Wij werken samen met een zelfstandige bedrijfsarts"

wachter opgenomen zijn. De probleem-analyse, plan van aanpak, eerstejaars-evaluatie, de werkgever krijgt altijd tijdig een signaal. Niet één ziektegeval is hetzelfde en geen een onderneming is gelijk. Wij begeleiden u en uw werk-



Ondernemers onder elkaar

Doe uw voordeel met de ervaringen van Fred

Fred is één van onze trouwe klanten. Net als u is hij ondernemer en wil hij continu blijven vernieuwen en verbeteren om zijn ambities waar te maken. Hij houdt zich daarom, net als u, het liefst bezig met zijn core business! Met randzaken en administratieve rompslomp, zoals hij dat zelf noemt, heeft hij wat minder affiniteit. Alles tot in detail uitzoeken kost Fred dan ook te veel tijd en moeite. Daarom heeft hij regelmatig contact met FACET.

Persoonlijk advies

Juist doordat wij Fred voorzien van persoonlijk advies en een aantal administratieve taken voor onze rekening nemen, kan Fred zich volledig focussen op zijn core business. En weet hij zeker dat alles goed geregeld is. Daar profiteren zowel Fred als zijn medewerkers van!

Sparren over toekomstplannen

Als ambitieuze ondernemer heeft Fred behoefte aan een professionele sparringpartner. FACET vervult deze rol

voor hem. Wij sparren met Fred over zijn ambities en de invulling van plannen voor de lange termijn. We stellen hem prikkelende vragen en zetten hem aan het denken. Maar we helpen Fred vooral op weg!

Ervaringen en ideeën delen

Zijn ervaringen en vernieuwende ideeën én de tips van FACET deelt Fred graag met u. Dat geldt ook voor de verschillende vraagstukken die hij met ons bespreekt. Zo discussieerden we onder andere met hem over zijn administratieve,



salarisgerelateerde en strategische vraagstukken. Met onze feedback geeft Fred op een nog professionelere manier invulling aan het ondernemerschap. Door zijn ervaringen te delen, helpt Fred u keuzes maken en wijst hij u de weg in het ondernemerschap. Sterker nog, Fred laat u beter ondernemen!

Fred volgen?

Hij blogt via fredfanvanfacet.nl, waar hij regelmatig zijn bevindingen deelt.

Meer over Fred:
fredfanvanfacet.nl



FACET



ACCOUNTANTS & ADVISEURS

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