



**DEELNEMERS**



Kees Koopmanschap is partner in De Coop & Haegen adviseurs en accountants in Bussum, een kantoor met achttien medewerkers dat al ruim 25 jaar bestaat.

## RONDE TAFELGESPREK OVER DE TOEKOMST VAN FINANCIËLE EN JURIDISCHE DIENSTVERLENING

# Technologie dwingt sectoren tot inventieve oplossingen

Voortgaande technologische ontwikkeling zal van financieel en juridisch dienstverleners in de toekomst nieuwe skills en oplossingen vragen. Waar liggen de mogelijkheden en bedreigingen voor beide sectoren? In congres- en meetingcenter Eenhoorn Amersfoort nemen ondernemers en beroepsbeoefenaars met elkaar de laatste stand van zaken door en verkennen ze de grenzen.



Nou ja, om de kwestie meteen een beetje te relativiseren, het zijn natuurlijk niet alléén maar technologische ontwikkelingen die ondernemers en adviseurs tot snelle actie dwingen. Maar ze spelen wel degelijk een belangrijke rol als aanjager voor innovatie in de financiële en juridische sector, betoogt advocaat Jan Davids aan tafel bij het door Het Ondernemersbelang georganiseerde gesprek. Ook aangeschoven zijn Kees Koopmanschap, Annemarie van Tets, Yvonne Vos en Henk Bets, allen werkzaam in een van beide sectoren.

Davids komt uit “een traditionele beroepsgroep”, zegt hij, waarin het jarenlang ging om de kwaliteit van adviezen, processtukken en pleidooien in de rechtbank. “Maar dat is vandaag niet meer genoeg, denk ik. Ondernemers verwachten dat je op technologisch vlak een ontwikkeling doormaakt. Bijvoorbeeld door je processtukken online inzichtelijk te maken. Door een app voor ze te ontwikkelen.

Natuurlijk, het gaat nog steeds voor 99 procent om het ambacht, dat blijft de kern van je business. Maar er worden tegelijk nieuwe kwaliteiten en oplossingen gevraagd.”

### COMMODITY

Koopmanschap herkent de ontwikkeling, zegt hij. “Bij veel databanken kun je al diverse modelovereenkomsten verkrijgen, om maar iets concreets uit mijn eigen domein te noemen. Overeenkomsten worden meer en meer commodity: je kunt er geen verdienmodel meer onder leggen.”

Van Tets sluit zich aan. “Je ziet steeds vaker dat klanten via internet al tal van modellen hebben onderzocht en er zelf al mee aan de slag zijn gegaan. Dat houdt je niet meer tegen. En het is begrijpelijk: klanten willen kosten besparen. Dat dwingt ons wel de toegevoegde waarde elders te bieden. Voor ons als advocaten zit die in de wat ingewikkelder materie. We constateren bijvoorbeeld dat veel aanbieders op mediationgebied niet juridisch geschoold zijn, maar toch maken veel mensen

van hun diensten gebruik. Daar liggen uitdagingen voor organisaties als de onze.”

### ENTHOUSIASME

Ook Bets zegt zich in de veranderingen te herkennen. “Door de automatisering kunnen we veel meer berekeningen maken, beter analyseren en professioneler risico’s in kaart brengen. Met die ontwikkeling verschuiven onze werkzaamheden en daarmee onze toegevoegde waarde. Dat we beter in staat zijn deze zaken voor onze klanten inzichtelijk te maken, is natuurlijk een voordeel, maar hoe kunnen we dat ook nog beter naar buiten toe communiceren? Dat zien we wel als een uitdaging. De situatie is nog niet zo dat mensen met enthousiasme naar hun online pensioenoverzicht zitten te kijken.”

“Dat zou ik ook wel heel knap vinden, als jullie dat gaan bereiken”, lacht Koopmanschap. “Nou ja”, reageert Bets, “het wordt wel echt een ding. We moeten dat visueel aantrekkelijk en overzichtelijk kunnen maken.” “Er is toch al zoiets als mijnpensioenoverzicht.nl?”, mengt



Jan Davids is advocaat en sinds 2005 eigenaar van Davids advocaten in Amsterdam en Weesp, een kantoor gespecialiseerd in ondernemingsrecht en faillissementsrecht.



Annemarie van Tets is advocaat en werkzaam bij De Horst scheidingsadvocaten in Amersfoort, dat zich bezighoudt met echtscheidingen en mediation.



Yvonne Vos is bestuurslid van Kredietunie Midden-Nederland, een coöperatieve vereniging van, voor en door ondernemers op het vlak van alternatieve kredietbemiddeling en -verstrekking.



Henk Bets is directeur van Actuariel Adviesbureau Confident, dat ondernemingen, dga's, particulieren, vakbonden en verzekeringsmaatschappijen adviseert op het gebied van pensioenen.

Van Tets zich in het gesprek. “Dat is inderdaad een goed voorbeeld, een stap vooruit”, aldus Bets. “Maar we zijn er nog lang niet.”

Koopmanschap ziet op dit vlak een uitdaging voor “heel mkb Nederland” liggen. “Je ziet dat ondernemers te weinig sturen op het eigen onderscheidend vermogen. Ze kijken van binnen naar buiten, terwijl ze van buiten naar binnen moeten denken. Welke trends en ontwikkelingen nemen we waar en hoe gaan we daar mee om?”

Koopmanschap heeft hiervoor het DNA-model ontwikkeld. “We helpen klanten op zoek te gaan naar hun identiteit; van daaruit kunnen ze aansluiten bij de ontwikkelingen op de markt. Neem het voorbeeld van een modewinkel. Een nette etalage, een geveegd straatje en keurig uitgestalde kleding is onvoldoende. Wij helpen de klant een toekomstvisie te ontwikkelen op zijn eigen business, zodat hij van daaruit vooruit kan. Door een doelgroep te kiezen, daarop je aanbod aan te passen en zo aan te sluiten bij de ontwikkelingen in de markt. Het mooie is, als accountants zitten we elk kwartaal aan

tafel en koppelen we aan de hand van cijfers het succes van de inspanningen terug.”

De toegevoegde waarde moeten we ergens anders bieden.” Davids: “Het is niet alleen een strijd die je met je concurrenten voert. Juist omdat ondernemers – je klanten – in die ontwikkeling meegaan, verwachten ze van jou dat je hetzelfde doet. Op die manier worden we in ieder geval van twee kanten gemotiveerd te blijven sturen op toegevoegde waarde.”

#### UURTJE-FACTUURTJE ACHTERHAALD

Een andere ontwikkeling die Davids constateert, is dat de uurtje-factuurjebeloning van dienstenleveranciers steeds verder achterop raakt. “Helaas worden we door sommige klanten gezien als noodzakelijk kwaad. Je schakelt ons in bij conflicten, niet preventief. Toch denk ik vaak: had me nou wat eerder gebeld! Maar ja, het beeld van advocaten is: ze nemen de telefoon op en je bent alweer driehonderd euro kwijt. Dus bellen klanten meestal pas als de situatie echt uit de hand gelopen is. Maar dan zijn ze per definitie duurder uit. Ik verwijt het ze niet, maar vraag me vooral af: hoe kunnen we deze

spiraal samen doorbreken? Misschien door te werken met strippenkaart, of een soort abonnement? We zijn volgens zo’n constructie gemakkelijker te raadplegen, en tegen een lager uurtarief.”

Ook Van Tets denkt over de thematiek na, zegt ze. “In de familieprocespraktijk valt het evenmin mee om vaste prijsafspraken te maken, omdat je de tijd niet altijd goed kunt inschatten. We zouden bijvoorbeeld wel onze dienstverlening kunnen opknippen en de verschillende onderdelen vervolgens tegen een bepaalde prijs aanbieden. De slotsom van een verkeerde inschatting maken kan namelijk zijn dat je uiteindelijk voor dertig euro per uur zit te werken, en dat kan natuurlijk niet uit.”

#### SNELLER OVER DE STREEP

Bets heeft met een vergelijkbare ontwikkeling te maken. “Juist daar waar onze dienstverlening een standaard berekening betreft of eenvoudig te kwantificeren is, stappen klanten het liefst over naar vaste prijsafspraken voor het gehele traject. Vaak doen we dat ook, maar soms is het gewoon lastig inschatten of iets dertig of



honderdvijftig uur gaat kosten. Onze ervaring is dat je met vaste prijsafspraken klanten veel sneller over de streep trekt.”

Vos kreeg toevallig vorige week een nieuw project binnen bij Kredietunie Midden-Nederland dat leuk aansluit op deze thematiek, zegt ze. “Het ging om een financieel dienstverlener die een programma heeft ontwikkeld voor online advies. De eerste tien minuten zijn gratis, pas daarna gaat het klokje tikken. Twee minuten na afloop van het advies staat de factuur in je mailbox. Geweldig toch? Je weet van tevoren wat de kosten zijn. En je krijgt tijdens het gesprek de ruimte om te beoordelen of je daadwerkelijk wat aan het advies zult hebben.”

### BLIJVEN ONDERBOUWEN

“Waar ik wel tegenaanloop”, werpt Koopmanschap is, “is dat je voor een ogenschijnlijk kleine klus – bijvoorbeeld het typen van een A4'tje tekst – soms veel uren steekt in onderzoek. In de perceptie van de klant bestaat het dan soms niet dat je daarvoor je uren rekent. Voor één A4'tje tekst?, zie je ze dan bij wijze van spreken

denken. Je moet goed blijven onderbouwen, dat is de kunst.”

“Tja”, zegt Vos, “dat blijft lastig. Aan de andere kant: if you pay peanuts, you get monkeys. Vinden klanten je te duur, dan kunnen ze soms beter iemand anders zoeken die de klus voor ze klaart. We leven toch min of meer van onze expertise.”

### BOERENLEENBANKPRINCIPE

Een heel andere ontwikkeling die in het carrousel aan constatering vandaag over tafel gaat, komt uit de koker van Vos. Eigenlijk is het vooral een vraag: “De Kredietunie werkt volgens het oude boerenleenbankprincipe. Die community funding, de dragende kracht onder ons systeem, heeft oude wortels, maar je kunt het juist als heel modern zien. Stapelfinanciering is hot. Steeds meer ondernemers vinden de weg naar alternatieve financieringsvormen, zoals crowdfunding en community funding. Wat vinden jullie: Kredietunie: degelijkheid of vernieuwing?”

Koopmanschap stelt eerst een tegenvraag: “Liggen jullie kengetallen anders dan bij de

bank? Met andere woorden: als ik bij jullie een kredietaanvraag plaats die bij bank is afgewezen, maak ik dan bij de Kredietunie wél kans?” Volgens Vos is dat wel de bedoeling. “Het gaat bij ons heel erg om de ondernemer zelf. Zijn z'n plannen kansrijk, kennen we hem en vertrouwen we hem, dan gaan de seinen op groen. Ook als hij misschien eerder al eens failliet is geweest. Het belangrijkste vinden wij het dat je elkaar echt kent.” Koopmanschap: “Een beetje het ons-kent-onsprincipe?” Vos: “Ja, feitelijk komt het daar wel op neer.”

### BOUWEN OP VERTROUWEN

Een geweldig systeem, vindt Davids. “Bij banken is dat vertrouwen goeddeels weg. Het leuke is dat jullie juist op dat vertrouwen bouwen. In die zin doe je misschien een stap terug in de tijd, maar in principe is vertrouwen natuurlijk van een tijdloze kwaliteit.”

“Terug naar het lokale, naar de kleine groep van mensen die elkaar kent, dat is fantastisch”, zegt Bets. “Je kopieert het goede van ons oude systeem en gebruikt het zinvol binnen een moderne oplossing. Daar kun je natuurlijk niets op tegen hebben.” <<

