

'Intimiteit is verplicht!'

“Of wij een offerte aan u kunnen uitbrengen? Nee, daar doen wij niet aan. Maar ik nodig u wel graag uit voor een nader kennismakingsgesprek bij ons op kantoor.” Ambroos Ross ten voeten uit. “Wij zijn geen prijsvechters; ik wil eerst de persoon leren kennen met wie ik te maken heb. Onze kantoorcultuur is hier ook van doordrenkt: we willen allemaal zoveel mogelijk weten van onze relaties.”

TEKST: ANNEMARIE OORD | BEELD: SIMONE VAN ES

Ross & Partners Accountants-Belastingadviseurs laveert met benijdenswaardig kalmte tussen de klippen van de crisis door. Het 'geheim'? Toegepaste inzichten vanuit het Enneagram, een krachtig Vitaliteitsmodel[©] (zie kader) en oprecht de intimiteit opzoeken met de - excusez le mot - klant (die zij consequent relatie noemen). Met die formule zette het kantoor de transitie naar advieskantoor al een paar jaar geleden in.

Waarin verschillen jullie van een willekeurig ander kantoor dat pretendeert dicht bij de klant te staan?

Ross: “Dicht bij een relatie staan is bij ons geen obligate marketingkreet, maar de *picture on the wall*: wij zorgen er als adviseurs op financieel en fiscaal gebied voor dat onze relaties vanuit hun persoonlijke kracht tot hun recht kunnen komen en vitaal kunnen leven. Dat nemen we heel serieus. En dat kan dus ook alleen maar als je de ondernemer tegenover je ook oprecht heel goed wilt leren kennen.”

Post: “Wij vragen de ondernemer dus: ‘Wat wil je bereiken en welke drijfveren spelen daarbij een rol? Met andere woorden: waar krijg jij nou je kick van en hoe kunnen we dat optimaal ondersteunen?’ Als we iemand op financieel en fiscaal gebied kunnen ondersteunen om diens passie te bereiken, dan zal hij ook echt naar je willen luisteren. Op die manier krijgen we een ‘mentorrol’, waarbij we samen kijken hoe we zijn passie

'DICHT BIJ EEN RELATIE STAAN IS BIJ ONS GEEN OBLIGATE MARKETINGKREET, MAAR DE PICTURE ON THE WALL.'

kunnen vormgeven. Noem het co-creatie.” Van Rooijen: “Op dit punt missen accountants juist regelmatig de boot. Als accountant kun je pertinent niet zeggen wat goed is voor jouw klant zonder dat je zijn of haar leefwereld heel goed kent!”

Hoe zijn jullie begonnen?

Ross: “Dit soort trajecten moet je bottom-up initiëren. In 2009 hebben we dit daarom eerst intern uitgerold. Iedereen is toen getraind om veel bewuster *naar elkaar* en naar zichzelf te leren kijken. Frank daagde mensen daarbij uit met vragen als: ‘Welke patronen herken je in je eigen gedrag en welke bij je collega’s? Hoe kun je effectiever bij elkaar aansluiten?’ Inzichten op basis van het enneagram fungeerden hierbij als kapstok. Natuurlijk kostte dit veel tijd, geld en energie, maar je kunt nu wel steeds gemakkelijker bepalen welk type ondernemer er naast je zit en wat de beste manier is om hem te benaderen en te begeleiden. Uiteraard heb je daarbij wel mensen nodig zoals Jos, die in de tussentijd op de winkel passen en de budgetten bewaken.”

Ging - of kon - iedereen uiteindelijk mee in dit relatiegerichte werken?
Ross: “Nee, sommigen vonden het niet prettig dat wij





V.l.n.r: Ambroos Ross, relatie, Jos van Rooijen en Frank Post.

Kantoor nieuwe stijl

Traditionele accountantsomzet zal door automatisering én kritischer klanten steeds meer verdwijnen. Hoe vangen kantoren dat op? Accountant belicht succesvolle voorbeelden van aanpassing aan de nieuwe werkelijkheid. In deze aflevering mkb-kantoor Ross & Partners Accountants-Belastingadviseurs in Utrecht. Een gesprek met relatiebeheerder Ambroos Ross, kantoorleider Jos van Rooijen en extern adviseur Frank Post.

'INTERN STAAN ALLE NEUZEN DEZELFDE KANT OP.'

zo dichtbij kwamen en kozen voor een andere werkring; daardoor staan intern alle neuzen nu dezelfde kant op. Maar dit speelt natuurlijk ook bij onze relaties; ook daar nemen we afscheid van degenen die die intimiteit niet prettig vinden. De beste oplossing voor hen én voor ons, want zonder die intimiteit kunnen wij hen niet optimaal ondersteunen. Bijkomend effect



van deze manier van werken: medewerkers pakken vanuit een versterkt zelfinzicht en een groter verantwoordelijkheidsgevoel meer zelf de regie en gaan meer ondernemen. Controle is daardoor minder nodig, de functioneringsgesprekken hebben een andere betekenis gekregen.”

Maar... wat levert dit jullie nu concreet op?

Van Rooijen: “De informatie in onze database over relaties vullen we voortdurend aan, zodat we de persoon en zijn context steeds scherper op het netvlies krijgen. Mede hierdoor kwamen we goed uit de toetsingen; de toetsers waren ervan onder de indruk dat we zoveel van onze relaties weten. Dankzij deze informatie kunnen wij risico's ook eerder signaleren. Voor elke relatie wordt een actieplan opgesteld, met meerdere contactmomenten per jaar.”

Post: “Doordat je de relatie zo meer voedt, goed werk

Vijf vragen aan Ross & Partners

Uren x tarief, normaal of terminaal? ‘Terminaal.’

SBR: kansen of problemen? ‘Efficiency als kans, de hiermee gecreëerde afstand tot de relatie als probleem.’

Grootste concurrent? ‘Nog niet bekend.’

Competenties medewerker 3.0? ‘Empathisch, kritisch, (zelf)reflecterend vermogen, ondernemerschap.’

Kantoorlijfspreuk: ‘Wij zorgen er op financieel en fiscaal gebied voor dat onze relaties vanuit hun persoonlijke kracht tot hun recht kunnen komen en vitaal kunnen leven.’

Enneagram en Vitaliteitsmodel©

Enneagram: een model waarin negen manieren van ‘doen’ (types) worden beschreven, inclusief drijfveren. Als je uitzoekt in welk type de relatie zich herkent, kun je heel precies en effectief aansluiten bij diens ‘eigen aardigheden’.

Vitaliteitsmodel©: dit model maakt de samenhang duidelijk tussen alle factoren die bepalen of een ondernemer effectief is. Hiermee analyseer je de situatie van de relatie, alsmede de risicogebieden die de wensen van die relatie in de weg staan.

‘ALS IK EEN BESPREKING MET EEN RELATIE HEB GEHAD, STAAT HET GELD VAAK DE VOLGENDE DAG AL OP DE REKENING.’

aflevert en meedenkt, bouw je krediet op bij die relatie. Terwijl je in een gewone klant-leverancierrelatie onmiddellijk ‘ergernis’ hebt als er dingen mis gaan. Bedrijfseconomisch is dit echt effectief.”

Van Rooijen: “En het werkt ook direct door in betaalgedrag. Ik verbaas me er nog steeds over dat als ik een bespreking met een relatie heb gehad, het geld vaak de volgende dag al op de rekening staat. Sturen we een jaarrekening uit zonder bespreking, dan duurt het vele malen langer voordat er wordt betaald. Onze relatie wil die aandacht gewoon. Voor ons reden om te zeggen: er gaan geen jaarrekeningen de deur uit zonder bespreking.”

Ross: “De jaarrekening is bovendien een dik pak papier met vaak een hoge leesdrempel. Daarom sturen wij onze relaties, naast de managementletter, ook aparte bijlagen toe met een korte, duidelijke schets van de vermogensontwikkeling plus de fiscale en financiële consequenties. Daar kunnen ze direct wat mee.”

Wat betekent dit voor jullie prijsstelling?

Van Rooijen: “We hebben van onze relaties altijd een redelijk budget gehad. Ons traditionele werk doen we nu efficiënter, waardoor dit een kleiner onderdeel wordt van het budget. Het verschil zit in de extra aandacht, extra advies en begeleiding voor de cliënt.”

Uitsmijter?

Ross: “Wij willen dit gedachtegoed met andere accountants delen, ik zou daarom graag een platform willen creëren, met bijvoorbeeld een partij als Fiscount, die naar mijn ervaring relatiegerichtheid hoog in zijn vaandel heeft staan.” □