

Henk Glissenaar

# GLISSENAAR ACCOUNTANTS EN UNIT4 SLAAN HANDEN INEEN

'Ik vind dat wij een eigenzinnig kantoor zijn'

## Interview

Tekst: Stefan Forsten | Fotografie: Menno Ringnalda

Henk Glissenaar is een trotse ondernemer. Begin dit jaar koos softwareontwikkelaar Unit4 er namelijk voor om de samenwerking met Glissenaar Accountants aan te gaan voor de ontwikkeling van hun nieuwe crm-systeem Kantoor Gemak. Een groot compliment voor het zestienkoppige bedrijf uit Vleuten. Unit4 zocht namelijk een partij met een duidelijke visie. Volgens de - naar eigen zeggen - eigenzinnige Henk Glissenaar zijn ze hiermee bij hem aan het juiste adres.

'Ik vind dat wij een eigenzinnig kantoor zijn', begint Henk zijn verhaal. 'Wij denken constant kritisch na over goede dienstverlening voor het mkb en de dga-praktijk. We doen ons werk graag net even anders. Dat vraagt soms wel wat lef, maar dat eigenzinnige is eigenlijk gewoon mijn basishouding. Voor het beleid helpt het dat ik enige eigenaar ben. Hierdoor hoef ik geen compromissen te sluiten wat betreft de richting die we volgen. Ik luister vooral naar wat mkb-ondernemers om me heen belangrijk vinden. Daarvoor spreek ik ze zo veel mogelijk, ook buiten mijn eigen klantenkring. Wat verlangen zij van hun accountant? Daarvan leren wij en zo kunnen we onze dienstverlening steeds weer verbeteren. Wij zijn geen volgers, maar bewandelen paden waar anderen niet komen, of misschien pas drie of vier jaar later.'

'Wij zijn geen volgers, maar bewandelen paden waar anderen niet komen'

### PLANNING IS ALLES

Afgelopen jaar werkte Unit4 aan de ontwikkeling van hun nieuwe crm-systeem, waarvoor ze Glissenaar Accountants vroegen om deel te nemen als een van de pilotkantoren. 'Ze doen dat altijd wanneer ze nieuwe software ontwikkelen. Dan praten ze met de medewerkers van die kantoren over de inrichting', vertelt Henk. 'Wij nemen al jarenlang al onze software af bij Unit4, dus vroegen ze ons deze keer als een van de pilotkantoren. Nog voor de implementatie hadden wij extra ideeën geopperd voor het planningsgedeelte van het systeem. Dat is voor ons namelijk een heel belangrijk onderdeel. We willen nakomen wat we beloven. Dat klinkt wat voor de hand liggend, maar luistert in ons vak erg nauw en vraagt veel planning. Wat gaan we voor een klant doen? Begeleiding bij de real time bijgehouden cijfers, tussentijdse adviesgesprekken, de jaarrekening en aangifte? Al die losse afspraken wil ik direct kunnen vastleggen, gekoppeld aan een urenplanning. Zo kunnen we van tevoren goed zien hoeveel uren we op basis van het afgesproken werk zullen maken. Het zorgt voor overzicht en dat we een klant tijdig kunnen waarschuwen als we de begroting om wat voor reden dan ook niet halen. Vaak kunnen we dan nog prima schakelen. We houden er niet van om pas op het laatste moment te zeggen dat we niet uitkomen.'

### INTENSIEVERE SAMENWERKING

De feedback van Glissenaar op het nieuwe pakket bracht ontwikkelaar Unit4 op ideeën. Zij zagen in de kritische blik van het accountantskantoor een kans om hun pakket nóg verder aan te scherpen. Het zorgde voor een sterkere samenwerking tussen de twee partijen. 'Ze kwamen erachter dat ze veel konden leren van onze ideeën. Daarom vroegen ze ons intensiever mee te denken in de ontwikkeling van het pakket. We geven ze nu een inkijkje in de werking van een accountantskantoor voor het mkb en de

dga-praktijk. Zij kunnen daarmee hun nieuwe pakket verbeteren voor al hun klanten en wij kunnen intussen onze wensen aangeven. Zo profiteren we allebei.'

### TROTS

'We zijn natuurlijk wel trots dat wij als kantoor met zestien collega's dit soort invloed kunnen hebben. Unit4 adviseert straks op basis van wat ze hier hebben gezien. Dat is enorm leuk. We hebben onlangs een video opgenomen, waarin ik vertel wat mijn visie is op goede dienstverlening voor het mkb. Die video is getoond bij de interne Unit4 kick-off van het nieuwe pakket. Daar zat driehonderdvijftig man in de zaal.' Henk straalt zichtbaar terwijl hij op zijn telefoon het filmpje laat zien van de zaal waarin het publiek naar zijn verhaal kijkt. 'Ik heb echt zin om hier het komende jaar mee aan de slag te gaan, wanneer we het pakket verder gaan ontwikkelen.'

### LIVE

De basis van het systeem is inmiddels live. 'Prioriteit was het factureren en het uren invoeren. Dat hebben we nu een keer gedaan en op basis van onze feedback gaat Unit4 dat proces nog iets aanscherpen. Over twee weken komen ze weer langs, wanneer we opnieuw gaan factureren. Als dat onderdeel staat, gaan we verder met het uitbouwen van managementinformatie en inzicht. Inzicht is met zestien collega's heel belangrijk. We willen een systeem waarmee je eenvoudig opdrachten en acties bij elkaar kan uitzetten of even een memootje kan schrijven na een telefoongesprek. Daardoor kunnen we snel schakelen en nóg efficiënter werken. We willen met een paar drukken op de knop alle nodige informatie op kunnen roepen. Dat gaat dit systeem straks allemaal bieden. Binnen een mkb-accountantsbedrijf is dat wel uitzonderlijk. Maar dat het niet zo gebruikelijk is, past goed binnen onze eigenzinnige kijk op dienstverlening. We lopen nou eenmaal graag voorop.'

'Ik heb echt zin om hier het komende jaar mee aan de slag te gaan'



#### Glissenaar Accountants

Nieuwe Vaart 2  
3451 AJ VLEUTEN  
0306771616  
ga@glissenaar.nl  
www.glissenaar.nl