

## Trends in financieel management

# 'Adviseurs krijgen een andere rol'

Big data, contextueel bankieren, de verschuiving van dienstverlening naar sparringpartner, alternatieven op de traditionele wijze van financieren; steeds meer kreten en termen betreden de wereld van financieel management. Noord-Limburg Business nodigde enkele financiële experts uit bij 't Raodhoes in Blerick voor wat opheldering.

De discussie gaat van start met een stelling over de digitaliseringsslag binnen de financiële wereld. Steeds meer producten en diensten kunnen online worden verricht. Worden banken en andere adviseurs door de vele digitale faciliteiten en diensten straks overbodig?

“Die digitaliseringsslag is inderdaad een onomkeerbaar feit en moet daarom vooral geoptimaliseerd worden”, reageert Antoon Koster. “Maar het openen van een bankrekening is wel iets anders dan financieel advies waarvoor mensen gewoon bij de bank terecht moeten kunnen. Ik vind dat de bank daar wel wat flexibeler in mag zijn, aangezien mensen in loondienst voor een persoonlijk gesprek vaak overdag vrij moeten nemen. De bank moeten naast die digitaliseringsslag ook persoonlijker moeten worden en daar in moet investeren.”

“Ik heb zelf ervaring met digitale communicatie via de bank”, zegt Piet Bruisten. “Het voordeel is dat je snel antwoord krijgt dat qua inhoud en toon lijkt op een face to face antwoord. Het probleem is echter dat je geen emoties kunt overdragen. Omgaan met emoties en non verbale communicatie is heel belangrijk en daar moeten onder andere banken op een goede en correcte manier mee omgaan.”

Freddie de Vries denkt dat de digitalisering nieuwe kansen en mogelijkheden biedt voor online dienstverlening. “En daar spelen banken en adviseurs inmiddels volop op in. Ik verwacht dat de financiële dienstverlening zich hierdoor nog verder gaat ontwikkelen in grofweg twee soorten: min of meer gratis

Het is natuurlijk altijd goed om van tevoren een indruk op te doen en een mening te vormen.

dienstverlening enerzijds en hoogwaardig advies anderzijds. Het één gaat overigens samen met het ander. Klanten die kiezen voor gratis dienstverlening verwachten geen advies en maken op basis van beschikbare informatie de beste keuze. Dit advies hebben zij wellicht in een eerder stadium elders ingewonnen. Klanten die kiezen voor hoogwaardig advies krijgen een oplossing op maat, waardoor het risico op een foute keuze beperkt wordt. Dat heeft altijd een waarde. Banken en adviseurs worden niet overbodig, maar krijgen een andere rol.”

Naast die digitaliseringsslag is er ook veel informatie online verkrijgbaar. Hoe staan de experts hier tegenover? Bruisten: “Het is natuurlijk altijd goed om van tevoren een indruk op te doen en een mening te vormen. In overleg met een deskundige worden bevindingen vervolgens bevestigd of bijgesteld. Complexe producten en diensten hangen samen met een goede voorbereiding door middel van informatievoorziening en een persoonlijk advies. De combinatie van beide moet de juiste beslissing geven.” Koster denkt dat een online oriëntatie steeds belangrijker wordt. “In het verleden kon je bij drie banken een offerte opvragen, maar daar moet je nu gewoon voor betalen. Online

informatievoorziening neemt die gratis adviesfunctie nu over. Wel is het belangrijk dat die informatie laagdrempeliger én eenvoudiger gepresenteerd wordt zodat het voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is.” De Vries is wat terughoudender. “Doordat steeds meer informatie beschikbaar komt, zie je ook dat de klant door de bomen het bos niet meer ziet. Wan wat klopt wel en wat klopt niet? Een vergelijkbare situatie zie je al in de medische wereld, waar onderzocht is dat 90% van de digitale adviezen onjuistheden bevat. Wil de klant dit risico nemen als het hem mogelijk veel geld kost?”

#### Deelnemers:

- Antoon Koster, CijferMeester Koster
- Piet Bruisten, Factor-plus
- Freddie de Vries, Rühl Haegens Molenaar

De heren zijn het erover eens dat bepaalde diensten digitaal kunnen worden aangeboden, maar persoonlijk advies blijft wel belangrijk bij complexere zaken. Online informatie is zeker nuttig, maar moet wel kritisch worden gewaardeerd.

### Transitie en nieuwe verdienmodellen

De tweede stelling gaat in op de veranderende rol van financieel adviseurs. Onder andere de accountants zouden zich moeten bezinnen op nieuwe verdienmodellen en de transitie van dienstverlener naar sparringpartner en adviseur moeten maken om hun klanten strategisch advies op lange termijn te kunnen geven. De Vries kan zich zeker in deze stelling vinden. "Dit bleek onder andere al uit een onderzoek dat het SRA drie jaar geleden heeft laten uitvoeren. Ons kantoor is 15 jaar geleden al deze weg ingeslagen, wat zelfs heeft geresulteerd in een promotieonderzoek van één van onze medewerkers in 2000. Uit dit onderzoek is een werkwijze voortgekomen waarop aan bovenstaande stelling invulling gegeven kan én moet worden. Ik wens accountants en andere financieel adviseurs die de transitie naar adviseur niet gaan maken veel succes."

Ook CijferMeester is volgens Koster al met deze ontwikkeling bezig. "Nu klanten kritischer naar de kosten kijken, zullen de accountantskantoren wel moeten. Zelf werken wij op basis van jaarabonnementen waarbinnen wij de gebruikelijke werkzaamheden verrichten inclusief fiscaal en administratief advies. Het klassieke boekhouden wordt namelijk steeds eenvoudiger, waardoor je tijd hebt om je



Piet Bruisten: "De transitie van traditionele accountant naar dienstverlener is essentieel om gericht te kunnen sturen."

Het klassieke boekhouden wordt namelijk steeds eenvoudiger, waardoor je tijd hebt om je in een dossier te verdiepen en je passend advies kan geven, ook op momenten dat een ondernemer dit niet verwacht.

in een dossier te verdiepen en je passend advies kan geven, ook op momenten dat een ondernemer dit niet verwacht. Dit kunnen actualiteiten zijn zoals de Werk Wet en Zekerheid, maar ook het moment van bedrijfsverdracht of de noodzaak

van een pensioenverzekering." Bruisten vindt dit een positieve ontwikkeling. "Ik denk dat de transitie van traditionele accountant die alles vastlegt vanuit het verleden, naar een dienstverlener die zijn blik richt op de toekomst essentieel ▲

is om gericht te kunnen sturen. Daarmee voorkomt een ondernemer juist dat deze bij mij in de portefeuille terecht komt. Vergeet niet dat 60% van de ondernemers echte vakmannen zijn, maar niet over voldoende ondernemerskwaliteiten beschikken.”

Om deze adviesfunctie goed te kunnen uitoefenen, moeten financiële dienstverleners wel invulling kunnen geven aan de (strategische) adviesbehoefte van hun cliënten. “En hiervoor hebben ze vaak simpelweg te weinig (branche)kennis”, zegt De Vries. “Ik hoor vaak terug van klanten die naar ons overstappen dat hun vorige accountant wel wil maar niet kan. Ook hebben accountants vaak te veel dossiers onder zich om de klant de aandacht te geven die zij verdient en als sparringpartner op te kunnen treden. Je moet dan namelijk vaak over de vloer komen bij je klant, en dat lukt niet met 150 klanten. Dus niet alleen de adviseur, maar ook de organisatie zal op de schop moeten om adviseurs in de gelegenheid te stellen de rol van sparringpartner te vervullen, zoals de klant verwacht.”

### Big data

Het volgende onderwerp dat aan bod komt is big data. Biedt dit voor bedrijven met toegang tot deze data nieuwe kansen, zoals het ontwikkelen van nieuwe adviesproducten op maat? “Met behulp van big data worden processen anders ingericht en uitgevoerd, wat de efficiency ten goede komt”, knikt De Vries. “Denk hierbij aan de wettelijke accountantscontrole, die reeds is getransformeerd van gegevensgerichte steekproeven naar data-analyse. Met name in de marketinghoek en bij startups zie ik veel nieuwe kansen voor ondernemers die met beschikbare gegevens aan de slag gaan. Maar het is wel essentieel om dan rekening te houden met de privacygevoelige informatie van deze data.” Bruisten beaamt: “Met name bij grote instellingen zoals banken moet de keuze moet naar mijn mening bij de klant worden gelaten die daar ook echt voor zou moeten tekenen. Een bekend voorbeeld is natuurlijk het experiment van ING, die duidelijk communiceerde maar er vanwege de commotie uiteindelijk toch van af zag. Klanten kunnen er echter ook veel voordeel van hebben.” Koster: “Banken beschikken sowieso natuurlijk al



Freddie de Vries: “Met behulp van big data worden processen anders ingericht en uitgevoerd, wat de efficiency ten goede komt.”

Het gaat erom dat je expliciet toestemming geeft en dat je er als klant ook iets voor terugkrijgt.

over heel veel gegevens. Het gaat erom dat je expliciet toestemming geeft en dat je er als klant ook iets voor terugkrijgt. Anders krijg je al snel het gevoel dat banken zich met die gegevens enkel willen verrijken.”

“En vergeet ook niet dat er los van die big data ook heel veel informatie te vinden is

via openbare instellingen zoals de Kamer van Koophandel, het Kadaster en via social media waar iedereen gewoon data kan verzamelen”, merkt Bruisten op. “Klanten hebben ooit toestemming gegeven voor het openbaar maken daarvan. Uiteindelijk is iedereen bezig met het verzamelen van data, zelfs wanneer je voor

deelname aan een wedstrijd je visitekaartje moet inleveren. Ook dan ga je ermee akkoord. Bij de bank zit er echter een taboe op omdat het om vertrouwelijke gegevens gaat.”

## Alternatieve financiering

De laatste stelling gaat over de verschillende alternatieve financieringsvormen die op dit moment in omloop zijn. Veel MKB-ondernemers lijken hier nog niet goed van op de hoogte te zijn. “Vrijwel alle alternatieve financieringsvormen profileren zich, hetzij direct hetzij indirect, via het internet en social media”, werpt De Vries tegen. “Ondernemers kunnen zich dus vrij eenvoudig oriënteren op deze financieringsvormen, maar voor de passende financiering is dan wel weer een adviseur nodig.”

Koster denkt dat veel ondernemers nog niet klaar zijn voor alternatieven zoals kredietunies of crowdfunding. “Maar wellicht zou de ietwat conservatievere houding die in Limburg heerst daar ook aan kunnen bijdragen.” “Veel ondernemers zijn van mening dat de bank de enige financierder is, naast eventueel familie en eigen kapitaal”, knikt De Vries. “De tendens is echter dat meerdere partijen gaan meefinancieren. De ondernemer kan en mag in de toekomst namelijk niet van slechts één financierder verwachten dat deze de gehele financiering voor zijn rekening neemt. Crowdfunding en participatiemaatschappijen bieden dan uitkomst. Of dit een goede ontwikkeling is weet ik niet, aangezien alternatieve financierders vaak wel een stem in de onderneming eisen. Besluitvorming kan hierdoor vertraagd worden. Aan de andere kant kan de ondernemer vaak gebruik maken van reeds beschikbare ondernemersexpertise.” Bruisten is vanuit zijn eigen professe geen voorstander van crowdfunding.

“Tweemaal heb ik een faillissement meegemaakt bij een bedrijf dat was gefinancierd met onder andere geld uit crowdfunding. Dan loop je tegen veel emotie in de directe omgeving van de failliete ondernemer op. Daarnaast zijn de tarieven, in vergelijking met de bank, hoog vanwege de fee voor de organisatie zelf maar als risicodragend kapitaal ook weer niet hoog genoeg.” “In feite zitten ondernemers die een relatief klein bedrag willen lenen nu met een probleem”, zegt Koster. “Banken



Antoon Koster: “Online informatievoorziening neemt de gratis adviesfunctie over.”

De ondernemer kan en mag in de toekomst namelijk niet van slechts één financierder verwachten dat deze de gehele financiering voor zijn rekening neemt.

zijn vanwege de aangescherpte solvabiliteits-eisen van bovenaf niet snel genegen om een lening onder de 150.000 euro te verstrekken, terwijl alternatieven zoals Qredits hele strenge eisen hanteren.” “Dan komt het aan op creativiteit om aan de gestelde eisen te voldoen”, vult

Bruisten aan. “Iemand die een nieuwe bedrijfsbus wil aanschaffen, kan bijvoorbeeld bepaalde diensten verrichten voor de leverancier van de bus, of deze voor middel van financial lease in gebruik nemen. Uiteindelijk is er heel veel mogelijk.” ■