De klanttevredenheid hoog houden

MTH en DRV slaan de handen ineen om te investeren in een gezamenlijk kwaliteitshuis, compliance en innovatie. Door een strategische samenwerking willen ze de kwaliteit van hun organisaties en hun internationale netwerk verder vergroten om de hoge klanttevredenheid te borgen.

Aan één tafel zitten met twee accountantskantoren uit verschillende delen van het land maak je niet elke dag mee. Toch hebben beide organisaties volgens Olaf ten Hoopen, bestuursvoorzitter van MTH, veel gemeen: “We kennen elkaar van een internationaal accountancynetwerk, Moore Global. Voor zowel belastingadvies als accountancy scoren we allebei al jaren hoog op klanttevredenheid, dankzij onze focus op topkwaliteit en onze gerichtheid op klanten en medewerkers. Gezamenlijk vertegenwoordigen we de top van het mkb in Nederland. We groeien steeds meer naar elkaar toe, ook geografisch trouwens. Daarom kiezen we voor samenwerking, om duurzaam die klanttevredenheid hoog te houden, bij te dragen aan ons internationale netwerk en de uitdagingen die er liggen goed het hoofd te kunnen bieden.”

“Als je uitdagingen samen het hoofd biedt, sta je sterker en kun je ook meer voor elkaar boksen”, vult Michael Bick, voorzitter van de Raad van Bestuur van DRV, aan.

DEEL ONLINE

Investeren in resources

De grootste uitdaging is volgens Ten Hoopen de krappe arbeidsmarkt. “Om je klanten goed te blijven bedienen, zul je slimmer zaken moeten doen, omdat je in de toekomst waarschijnlijk met minder resources meer zult moeten presteren. Daarom moeten we fors investeren in wat onze medewerkers kunnen. Allereerst zullen we onze *way of work* op elkaar afstemmen en samen optrekken in de manier waarop we mensen daarin opleiden. Daaropvolgend hebben we een gezamenlijk kwaliteitshuis voor ogen, waarin we ons kwaliteitssysteem hoog houden. Belangrijk onderdeel daarvan is het developmentprogramma, een verbreding van het managementdevelopmentprogramma van DRV. We kunnen ook gebruikmaken van het ‘Harvard executive leadership’-programma van Moore.”

Kwaliteitshuis

“Omgekeerd dragen wij zelf bij aan dat netwerk, met als doel om in ruim honderd landen een kwaliteitsstandaard neer te zetten die voldoet aan de normen die wij in Nederland kennen”, vervolgt Ten Hoopen. “Wij hebben samen de schaal om een sterk kwaliteitshuis neer te zetten en we zijn er goed in. Dat brengt wat ons betreft ook de verantwoordelijkheid met zich mee om die kennis en expertise te delen met collega’s, zodat je een beter georganiseerde accountancybranche krijgt die voldoet aan wet- en regelgeving en aan kwaliteitsnormen.”

OLAF TEN HOOPEN (MTH) EN MICHAEL BICK (DRV):

‘Als je uitdagingen samen het hoofd biedt, kun je meer voor elkaar boksen’



Bick: “Als we onze kwaliteitsuitstraling kunnen versterken, kan dat ook gunstig zijn als het gaat om werving en selectie. Naast hoge kwaliteit en bijdragen aan de ontwikkeling van het vak bieden we sociaal werkgeverschap; we merken dat mensen graag voor dat pakket kiezen.”

Digitalisering

“Adviseren rondom alles wat er in een onderneming speelt wordt steeds meer ons domein in de breedte, mits het gelieerd is aan financieel beleid”, vervolgt Bick. “En dan kan het gebeuren dat je met een ondernemer praat over digitalisering om zijn processen efficiënter te maken.”

“Of dat je de klant helpt met het vertimmeren van data naar informatie”, vult Ten Hoopen aan, “om daar vervolgens ook weer samen met de ondernemer op te schakelen. Dat vereist een hoog expertiseniveau en zit niet in de comfortzone van een gemiddelde accountant. Daar willen we ons meer op toeleggen.”

Innovatiehub

“Wil je hier je mensen verder in ontwikkelen en er een aantal goede mensen voor aantrekken, dan doe je dat samen makkelijker dan ieder voor zich”, weet Bick. “Voor degenen die komen werken is het ook aantrekkelijk om te zien dat die massa wat groter is, dat het om een groter bedrijf gaat met een navenante cliëntenportefeuille. En dat maakt onze samenwerking zo aantrekkelijk, dat je samen dingen kunt doen die voor ieder afzonderlijk veel moeilijker zouden zijn.”

Ten Hoopen ziet een soort innovatiehub voor zich. “De bedoeling is dat onze accountancy- en adviespraktijken ook weer leren van de investeringen die we doen in IT”, zegt hij. “Zo kunnen we met goede mensen de ondernemer helpen.”

“Een tevreden klant is pas echt tevreden als die ook toegevoegde waarde ervaart van zijn of haar adviseur en accountant”, besluit Bick. “En dat blijven leveren, dat is eigenlijk de grootste uitdaging.” ■