

Interview: Bas van der Veldt (AFAS)

‘We hebben de bullshit weggeautomatiseerd’

Hij is met zijn 31 jaar waarschijnlijk een van de jongste ceo's van een middelgroot it-bedrijf ooit, althans in Nederland. Toch maak je Bas van der Veldt weinig meer wijs, en is zijn bedrijf AFAS zelfs een vervelende luis in de pels van de gevestigde orde.

Tekst Ben Kuiken
Fotografie Cor Mooij

De bezoeker die zich bij het hoofdkantoor van de Nederlandse softwaremaker AFAS in Leusden meldt, wordt niet verwelkomd door een receptioniste, maar door een zuil waar hij op een touchscreen zijn achternaam dient in te voeren. Als de afspraak in de agenda van de AFAS-medewerker is genoteerd, wordt de bezoeker herkend door de digitale receptioniste, maakt het apparaat een foto en draait de zuil vervolgens een badge uit. Tegelijkertijd krijgt de AFAS-medewerker, in dit geval ceo Bas van der Veldt, een melding op zijn pc en pda dat zijn bezoek is gearriveerd, compleet met de zojuist genomen foto. Van der Veldt komt even later recht op mij af lopen en zegt: ‘Dag Ben, hoe gaat het?’

ONZE SOFTWARE LAAT WERK VERDAMPEN

Eenmaal in zijn kantoor, een prachtige en ruime hoekkamer met veel glas en kunst, vraag ik hem uiteraard naar de zuil. Ik zeg dat ik toch liever een mooie receptioniste zie. ‘Ja, ik misschien ook wel, maar het bedrijf dat die receptioniste in dienst heeft waarschijnlijk niet. En die receptioniste zit daar misschien liever ook niet. Ik bedoel: het is niet echt het leukste werk om te doen. Om zestig keer per dag mensen te moeten vertellen dat daar het toilet is en daar de koffieautomaat en of ze hier een handtekening willen zetten en om dan zestig keer per dag een badge uit te draaien, dat zijn echt niet de leukste handelingen.’

‘Eigenlijk vertellen die zuilen perfect wie we zijn en wat we doen. We hadden daar vroeger twee receptionistes zitten. Die zitten er nog steeds. Ze helpen mensen die moeite hebben met de zuil, >>



DUITSE HALL OF FAME

Sinds 1992 houdt Managermagazin een *hall of fame* van Duitse zakenmensen bij. Grote namen uiteraard onder deze ondernemers die onuitwisbare sporen hebben nagelaten. Zoals Max Grundig, Konrad Henkel, Dietmar Hopp (SAP), Eberhard von Kuenheim (BMW), Rudolf Miele, Ferdinand Piëch (VW), Axel Springer en Wendelin Wiedeking (Porsche). Dit jaar zijn twee nieuwe leden toegelaten tot deze zaal met beroemdheden: mediamagnaat-uitgever Hubert Burda (68) en Bosch-ikoon Hermann Scholl (73).

Bron: *Managermagazin*

BELONING TOPBESTUURDERS

De beloning van topbestuurders stijgt veel sterker dan het rendement van hun aandeelhouders. Dat blijkt uit onderzoek van Elsevier. Sinds 2002 nam de beloning van topmanagers toe met gemiddeld 10 procent per jaar, terwijl aandeelhouders het moesten stellen met gemiddeld 4 procent. Vooral de bonussen namen fors toe. Zo stegen de langetermijnbonussen in zes jaar tijd gemiddeld met 45 procent en namen de kortetermijnbonussen in totaal met 143 procent toe. Het meest onverklaarbaar noemt Elsevier de loonstijgingen bij Wolters Kluwer en vooral Aegon. Bij de verzekeraar steeg de beloning van de topman in zes jaar tijd met 88 procent, terwijl aandeelhouders een verlies van 48 procent incasseerden.

Bron: *Elsevier*

TEAMBUILDING IN PARADIJS

Elk jaar doen tweehonderd medewerkers van Seagate Technology — meest ingenieurs en briljante mba'ers — mee aan de Seagate Eco in Nieuw-Zeeland. Dat is een survivalrace van een week door het schitterende landschap waar de *Lords of the Rings*-trilogie is gefilmd. De fabrikant van onder meer harde schijven investeert er elk jaar 2 miljoen dollar in. Wat heeft engineering te maken met een loodzware tocht door de Nieuw-Zeelandse bergen? Niets. En dat is precies waar het om gaat, zegt ceo Bill Watkins (53), die zelf ook meedoet. Mensen komen zichzelf onherroepelijk tegen tijdens de Eco. Watkins merkt dat het hun geest opent, ze iets leert over prioriteiten en de samenwerking versterkt.

Bron: *Fortune*

vaak als ze hier voor het eerst komen. Maar daarnaast doen ze nu veel zinvoller werk. Ze bellen bijvoorbeeld klanten, maken afspraken voor onze verkopers, ze helpen echt mee om omzet binnen te halen. Dat is voor hun leuker, maar ook beter voor de organisatie. En dat is in essentie wat we doen: we maken met onze software het werk in bedrijven leuker, maar laten ook werk verdampen. Omdat het onzinwerk is. En daarom is dit een heel mooi voorbeeld om te vertellen wie we zijn en wat we doen. En wij zijn de eerste die het doen, wij hebben het bedacht.'

Ik dacht dat jullie een softwaremaker waren, een erp-leverancier?

'Ja, dat is ook zo. Hrm, payroll, projecten, financieel, logistiek, crm: alle interne processen van een bedrijf zitten in ons pakket dat we Profit hebben genoemd om aan te geven wat onze passie is, na-

melijk dat we *profit*, profijt willen opleveren voor onze klanten. Onze missie is om onze klanten te helpen om met onze software hun kosten te verlagen en hun omzet te verhogen. Zo simpel is het. Dus wat wij doen is het bedrijf van onze klant beter laten draaien.'

Door middel van software?

'Door middel van onze software. De eerste besparing die je hebt is dat je met ons pakket alle administratieve handelingen die in een organisatie worden verricht, kunt doen. Dus de HR, salarisverwerking, het logistieke proces, projecten, uren, fiscale aangiftes, workflow, documenten, planning, agenda, alles. Zodat een bedrijf eigenlijk alleen nog maar Office en ons product nodig heeft. De meeste bedrijven hebben een eigen dingetje voor de salarisverwerking, iets anders voor de boekhouding, weer iets anders voor de logistiek. Al die producten werken of niet samen of zijn op een of andere gekunstelde manier aan elkaar geknoopt. Dat betekent dat als zij bijvoorbeeld de salarisverwerking hebben gedaan, dat ze dan vervolgens de journaalposten moeten intypen in het boekhoudpakket of dat ze een export moeten uitvoeren van het ene systeem in het andere. Bij ons is het zo dat als je de salarissen hebt verwerkt, dan zit het meteen in de boekhouding. Want het is hetzelfde systeem. Dat bespaart je ongelooflijk veel onzinnige handelingen en dus geld. Als een medewerker zijn uren invult in het systeem, stuurt het systeem automatisch een factuur naar de klant, als hij zijn kosten declareert, komt dat automatisch

op zijn loonstrook. Dat scheelt je dus heel veel papier, maar ook ongelooflijk veel werk en dus mensen. Ik zeg vaak: we hebben de bullshit weg geautomatiseerd, zodat er meer tijd is voor lol.'

Nou horen we dit verhaal al jaren van softwarebedrijven, maar in de praktijk valt de winst vaak tegen.

'Maar dat is natuurlijk het punt: met het installeren van dat pakket ben je er nog niet. Je moet ook iets veranderen aan je organisatie. Wij hebben die receptionistes nog steeds in dienst, dus we hebben niet minder kosten. Dan moet je dus meer opbrengsten hebben. Die hebben we: die mensen zijn voor ons gewoon verkopers geworden. Maar stel nou dat we ze niet hadden ontslagen en ook geen ander werk hadden gegeven, wat is dan de meerwaarde van die zuilen geweest? Nul. Helaas is dat wel wat er in veel organisaties gebeurt.'

OVER IEDERE PERSOON DIE WE MOETEN AANNEMEN, WORDT HIER GEDEBATTEERD

Omdat een manager meer status heeft als hij meer mensen onder zich heeft?

'Dat speelt zeker een rol. Als je geen secretaresse hebt, hoor je er niet bij. Wij hebben ze niet, geen van onze directeuren. Want we vinden dat slecht voor de directeur, hij of zij wordt er namelijk alleen maar lui van, en we vinden dat je dat een secretaresse of secretaris niet aan kunt doen. Wat een rotwerk! Ik ken ze, bij grote bedrijven, die de e-mail lezen van de baas, uitprinten en op zijn bureau leggen. De baas schrijft vervolgens het antwoord erop en de secretaresse beantwoordt vervolgens de mail. Wat een onzin. Kan die vent dat niet zelf?

'Kijk, wij groeien heel hard aan de omzetkant; dit jaar 36 miljoen, waar we vorig jaar nog 28 deden. Maar wat we eigenlijk niet willen is groeien in mensen. Over iedere persoon die we moeten aannemen, wordt hier gedebatteerd. Liever niet. Want als wij minder mensen hebben, hoeven we de winst ook over minder mensen te verdelen, zo simpel is het. Op de huidige 250 mensen hebben we één persoon op p&o zitten. Die doet de HR, competentie management, pensioenen, salarissen, de 120 auto's in het wagenpark, alles. Met onze producten, uiteraard. De meeste organisaties van deze omvang hebben er minimaal drie zitten, één voor salarissen, één voor HR en een assistent. Minimaal, hè, want we komen er ook tegen die er vijf of zes hebben.

Die ene persoon op HR mag ik aansturen. Ik heb hem verteld, 'Beste Geert, als wij doorgroeien' - en dat is niet het doel, maar het succes zorgt er soms

voor dat je meer mensen krijgt - 'naar driehonderd, vierhonderd of zelfs naar vijfhonderd man, jij zult altijd alleen blijven.' Kun je je voorstellen wat het effect daarvan is als iemand dat weet? Als iemand weet dat hij er nooit een assistent bij krijgt, wat gaat zo'n persoon dan doen? Hij zal iedere dag nadenken: hoe kan ik efficiënter gaan werken? Hoe kan ik handelingen automatiseren zodat ik straks niet honderd uur in de week moet werken om het nog rond te breien? Dat is precies wat we willen: het werk doen met zo min mogelijk mensen.'

ALS JE GEEN SECRETARESSE HEBT, HOOR JE ER NIET BIJ

Maar toch groeien jullie in mensen?

'Ja, helaas wel. Dat komt: we verkopen die software, met nog steeds hetzelfde aantal verkopers, maar die verkopen zo waanzinnig veel, dat moet wel geïmplementeerd worden. Dus wat hebben wij nodig? Consultants.'

Ah, het c-woord.

'Ja, maar pas op. In ons hart willen we die consultants helemaal niet. Dat klinkt misschien gek als je 1050 euro per dag aan ze verdient en 12 miljoen per jaar, maar het liefste verkoop ik nog veel meer software en doet de klant het helemaal zelf. We zijn hier de hele dag bezig om onze software zo eenvoudig te maken dat je geen consultant nodig hebt om het te implementeren. Maar die klant heeft altijd wel wat vragen. Bijvoorbeeld: hoe zou jij dat proces inrichten?

'Dat is ook het grote verschil met onze conculle-ga's. Daar heb je het softwarebedrijf, bijvoorbeeld SAP, en de dealerorganisatie, de consultant. En die wil natuurlijk zo lang mogelijk bij die bedrijven zitten, want dan verdienen ze zoveel mogelijk geld. Wij verdienen er ook geld aan, maar het is geld dat we liever niet verdienen.'

Heb je in je handen gewreven toen je las over de erp-problemen bij Free Record Shop?

'Nee, natuurlijk niet. Dat is heel vervelend voor dat bedrijf. Wat mij met name stoort is dat je heel veel leest over dat het de schuld is van de opdrachtgever, nooit eens van de softwareleverancier. Ik zou graag zien dat een leverancier nou een keer zou zeggen: ja jongens, wij hebben het verknald. Want reken maar dat daar een hoop verknald is. Ook bij de UWV en de Belastingdienst; wat daar gebeurt, is eeuwig zonde. En nu las ik dat de UWV het contract met de leverancier voor 23 miljoen heeft afgekocht. Nou, de Logica's, Atossen en CMG's van deze wereld hebben daar verschrikkelijk veel geld verdiend en gewoon bagger achtergelaten. Echt schandalig.'



TO DO-LIST

- Leuke dingen bedenken voor AFAS
- Optreden bij Harry Mens
- Kopers van zich afhouden
- Naar AFAS Tennis Classics

CV

Wie? Bas van der Veldt (1976)

Wat? Ceo AFAS

Opleiding? Bedrijfs Informatie Systemen UvA

Carrière? 1996 Productmanager AFAS

2000 Directeur productdevelopment AFAS

2009 Ceo AFAS

Bas van der Veldt is getrouwd