

AMBITIEUS ONDERNEMEN, DAT IS IFN FINANCE

In een gesprek met het managementteam van financieel dienstverlener IFN Finance draait het maar om één ding: ondernemen. Het complete businessmodel van de financieel dienstverlener is gebouwd op intensief contact met en focus op klanten – dynamische, kritische en veeleisende ondernemers dus –, op korte beslislijnen, een kleine organisatie, creativiteit, eerlijkheid en pragmatische financieringsoplossingen. Met andere woorden: pure topsport.

“Het businessmodel van IFN Finance is gebaseerd op de karakteristieken van onze klanten. De grootste gemene deler is ondernemerschap. Ondernemen is een kwestie van mentaliteit: de ambitie om nooit genoeg te nemen met wat je hebt, de wil om te winnen en succesvol te zijn. Ondernemen is niets minder dan topsport.” Dat stelt drs. Gijs Wildeboer, algemeen directeur van IFN Finance. De financieel dienstverlener is gespecialiseerd in financiering van werkkapitaal van ondernemingen, van het midden- en kleinbedrijf tot en met internationaal opererende concerns. “Daarin past voortdurend leren, luisteren en uit de omgeving halen wat goed voor het bedrijf is. Die waardevolle ondernemerskwaliteiten mogen in onze visie ook worden gevraagd van de financieel dienstverlener die ondernemers in de arm willen nemen. Ondernemers hebben er recht op dat zij – in een partnerrelatie – op het financiële vlak worden geassisteerd door mensen die snappen wat ondernemen inhoudt. Daarom willen wij die kwaliteiten op onze medewerkers overbrengen. Dat is ons vertrekpunt.”

Winnen en succes

“Ondernemen moet in je zitten. Ook als dienstverlener moet je een winnaarsmentaliteit hebben”, vult mr. Arjan de Liefde, directeur Commercie, aan. “IFN Finance kenmerkt zich door een cultuur van opgestroopte mouwen en pragmatisch werken. Winnen en succes hebben is uitermate bevredigend. Als onze medewerkers een positief antwoord geven op de vraag of zij aan het ondernemen zijn, dan doen ze het goed. Als ze stil blijven zitten, betekent dat het eind van het bedrijf.”

Mr. drs. Jan Veldman, directeur Finance & Risk Management: “IFN Finance is een middelgroot bedrijf. Dat organisatie-model biedt tot voordeel dat de medewerkers zich bij het wel en wee van het bedrijf en zijn klanten betrokken voelen. En onze medewerkers zijn nu juist de sleutel tot het succes van IFN Finance.”

“Financiële dienstverlening is nu eenmaal mensenwerk”, weet Willem van der Wal, directeur Client Services & ICT. “Dus staat communicatie met de medewerkers centraal. Voor de bedrijfsleiding betekent dit: eerlijk zijn en blijven – over de ontwikkeling van het

bedrijf, over waar de kansen liggen. De medewerkers hebben de oplossing in handen. Vandaar ook dat we de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie leggen en de beslislijnen dus ultrakort zijn.”

Snelle beslissers

“Essentieel is de communicatie tussen klant en medewerker: focus op de klant, focus op de markt, korte lijnen, daar gaat het om. Klanten waarderen ons dan ook om de snelheid waarmee wij doorgaans beslissingen nemen.

’s Ochtends bespreken we de financieringsbehoefte van de ondernemer, ’s middags heeft hij de beslissing in huis. Wij kunnen snel beslissen omdat we een betrekkelijk klein portfolio per medewerker hanteren. Ondernemers willen hun eigen succes bepalen”, schetst Arjan de Liefde. “Logisch, ze hebben zonder uitzondering een snelgroeiende onderneming.”

Gijs Wildeboer: “Het past in onze opvattingen dat we een sterke binding hebben met klanten, zeker met die voor wie we debiteurenbeheer uitvoeren. In die situaties zijn we het visitekaartje van onze klant. Delicaat genoeg, maar met



Gijs Wildeboer, Arjan de Liefde, Jan Veldman en Willem van der Wal

onze strikte benadering beschermen we de belangen van onze klant, als het moet, binnen de context van de internationale IFN Group, over de grenzen.”

Succes waarmaken

“Wij helpen de ondernemer zijn succes waar te maken”, zegt Willem van der Wal. “Het is een wisselwerking. Wij leren op onze beurt van onze klanten die kritisch en veeleisend zijn. Dat houdt ons scherp en creatief.”

Jan Veldman: “Voortdurende innovatie van het productassortiment is noodzakelijk voor een financieel dienstverlener.

Daarin betrekken we onze klanten. Enerzijds door hen te laten deelnemen aan pilotprojecten – een recent voorbeeld is een nieuwe vorm van debiteurenrisicodekking – anderzijds volgen zij ons kritisch in klantenpanels die drie keer per jaar bijeenkomen. Zo blijven we bij de les. Resultaat? Het doorlopend klanttevredenheidsonderzoek geeft onze dienstverlening een acht.”

“Dat wil niet zeggen dat klanten voor eeuwig trouw blijven aan IFN Finance. Onze dienstverlening past bij bepaalde fases in de levenscyclus van bedrijven.

In een ander ontwikkelingsstadium beschikken zij over voldoende geld om hun eigen groei te financieren. Maar een groot deel blijft klant, zelfs al hebben ze geen financiering nodig, omdat zij onze dienstverlening, bijvoorbeeld debiteurenbeheer, taxeren als een belangrijke en efficiënte aanvulling op hun bedrijf”, besluit Gijs Wildeboer.

“’s Ochtends bespreken we de financieringsbehoefte met de ondernemer, ’s middags heeft hij de beslissing in huis.”

