

2003

AFAS Beheer



Jaarrekening



1. INHOUDSOPGAVE

1.	Inhoudsopgave	2
2.	Directieverslag	3
2.1	Profit : een succes	3
2.2	OPB®	4
2.3	De Markt	5
2.4	Medewerkers	7
2.5	Research & Development	9
2.6	Productmanagement	10
2.7	Consultancy	11
2.8	Sales & marketing	12
2.9	Support	13
2.10	AFAS in 2003: een geweldig jaar	13
2.11	Visie voor 2004	14
3.	Kerncijfers en resultaatanalyse	16
4.	Jaarrekening	20
4.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2003 (na voorgestelde winstverdeling)	20
4.2	Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2003	21
5	Accountantsverklaring	22

2. DIRECTIEVERSLAG

2.1 Profit : een succes

In september 2002 is AFAS Profit op de markt gebracht. De structuur van de verkoop van zelfstandige modules werd verlaten en gewijzigd in complete Profit-pakketten. De gewijzigde aanpak was een heldere keuze om relaties niet zelf te laten kiezen voor modules. Er wordt een compleet pakket gekocht waardoor van alle functionaliteiten optimaal gebruik kan worden gemaakt. De prijs voor het pakket is daarnaast veel lager dan de som van de verschillende modules.

In 2002 is een groot aantal overeenkomsten afgesloten om bestaande klanten op Profit over te zetten. In het jaarverslag 2002 werd een aantal van 650 overeenkomsten genoemd. In 2003 is het aantal Profit-licenties toegenomen tot ruim 3.500 licenties.

Innovatie en investering

Profit is een innovatief product, gebaseerd op de allernieuwste technologie. De visie voor de ontwikkeling van het product is "geïntegreerd werken". De voordelen van het geïntegreerd werken zijn enorm:

- ✚ Het eenmalig vastleggen van gegevens;
- ✚ Een pakket dat op alle onderdelen op dezelfde manier werkt;
- ✚ Data zijn in combinatie met elkaar te gebruiken;
- ✚ Integrale rapportagemogelijkheden.

Profit wordt nog steeds sterk doorontwikkeld. De investering in Profit bedraagt circa 4,5 miljoen euro per jaar. De investering zal zeker worden gecontinueerd, omdat AFAS de allerbeste speler wil worden. Een speler die geassocieerd wordt met een goede visie en kwaliteit.

Payroll succesvol

In 2003 is Profit Payroll met groot succes in de markt gezet. Het product is het beste Payroll-pakket dat momenteel in Nederland te koop is. De visie om Payroll, de salarisverwerking, eenvoudig te maken, is onderscheidend. Over het algemeen hangt er rondom de verloning een sfeer van ingewikkeldheid, alsof het werk van specialisten betreft. De visie van Profit Payroll is:

- ✚ Integreer HRM en Payroll, zodat het primaire proces voor de verloning niet dubbel hoeft te worden uitgevoerd;
- ✚ Richt Payroll op een zo hoog mogelijk niveau in. Werk met collectieve en niet met individuele regelingen, dan neemt de administratieve lastendruk enorm af. Het beheer vindt dan immers niet meer op werknemersniveau plaats!
- ✚ Na de boeking van variabele salarismutaties moet de verloning nog slechts een kwestie van "één druk op de knop" zijn.



“Richt het pakket op een zo hoog mogelijk niveau in”

In 2003 zijn ruim 300 bedrijven met Profit Payroll gaan werken. Het aantal zal in 2004 aanzienlijk groeien, mede omdat alle Dos Lonen-klanten overgaan op Profit Payroll. Het totale aantal verloningen dat iedere maand met AFAS Payroll wordt verwerkt, bedraagt circa 200.000.

Profit in 2004

In mei 2004 wordt een nieuwe versie van Profit (Profit 2005) op de markt gebracht. De belangrijkste vernieuwing in deze versie is Profit Financieel. Dit onderdeel van Profit is volledig opnieuw gebouwd volgens de AFAS-standaards (ANTA). De nieuwe mogelijkheden zullen Profit zondermeer verder op de kaart zetten.

2.2 OPB[®]

Ondernemingsprocesbeheer is de achterliggende visie voor de ontwikkeling van AFAS Profit. Om de OPB-visie nog transparanter te krijgen, is besloten om een boek te schrijven. In 2003 is veel aandacht aan de samenstelling van het boek besteed. Op de AFAS Gebruikersdag in mei 2004 zal het boek worden gepresenteerd.

AFAS wil met OPB een onderscheidende visie neer zetten. Een visie die alles te maken heeft met goed ondernemen. In het voorwoord van het boek staat ondermeer:

“Sommige ondernemingen zijn succesvol en andere weer niet. In een tijd waar sprake is van een economische recessie, is het interessant om de mogelijke oorzaken van het succes van de ene onderneming en de ondergang van de andere te achterhalen. Zijn er specifieke redenen aan te wijzen? Waarom doet de ene onderneming het goed en loopt de andere vast? Is het mogelijk om van tevoren de kans op succes te bepalen? Is het mogelijk om de kans op succes te verhogen?
Allemaal vragen waar u net als wij het antwoord op zouden willen weten. Dit boek wil die vragen beantwoorden via de methodiek van Ondernemingsprocesbeheer (OPB), een in de praktijk bewezen formule. Immers, elke ondernemer streeft naar:

- goede bedrijfsresultaten;
- bedenken van oplossingen;
- het ontwikkelen van toepassingen;
- continuïteit.

Gezien het jaarlijks stijgend aantal faillissementen is realisatie van deze doelstellingen niet vanzelfsprekend. In dit boek staat de onderneming en het bereiken van zakelijk succes centraal. Het trefzeker aansturen van de organisatie en het verhogen van de effectiviteit vormen hierbij de sleutelwoorden.

Om modern en succesvol ondernemerschap in de praktijk te kunnen bereiken, is een juist besturingsconcept noodzaak. Deze overtuiging, gebaseerd op praktijkervaring en aangevuld met specifieke deskundigheid resulteerde in Ondernemingsprocesbeheer, kortom: OPB.

OPB is gericht op:

- het verkrijgen van inzicht in en
- de beheersing van alle bedrijfsprocessen.

OPB is daarmee de basis voor een succesvol resultaat van de onderneming.

Het functioneren van een ondernemer en zijn onderneming is afhankelijk van allerlei factoren. Het lijkt te hoog gegrepen om te pretenderen dat een bepaalde manier van ondernemen in alle gevallen zakelijk succes kan garanderen. Toch biedt het toepassen van Ondernemingsprocesbeheer (OPB) aanzienlijk meer kans op succes, zoals talloze bedrijven hebben ondervonden.

Met het OPB-boek zal het onderscheidende van de AFAS-visie nog duidelijker worden en de groei van de onderneming een nieuwe impuls geven.

OPB bij AFAS

In het boekjaar heeft OPB zeer veel aandacht binnen de organisatie gekregen. "Hoe kan OPB nog meer de basis voor het aansturen van de onderneming zijn?", was een thema voor verschillende beleidssessies. De interne aandacht heeft ertoe geleid dat OPB heel direct bij de medewerkers is gekomen. Elke manager heeft zijn eigen "cockpit" waarmee hij zijn afdeling kan besturen. In 2004 heeft elke medewerker zijn persoonlijke cockpit, waardoor hij zijn eigen "persoonlijke prestatie indicatoren" steeds kan spiegelen aan de doelstellingen. Hiermee is nog meer grip op de individuele prestaties ontstaan. In 2004 zal het geheel verder worden uitgebouwd.

2.3 De Markt

2003 was voor de ICT-branche geen jaar met grote successen. Nog steeds wordt de markt opgeschrikt door winstwaarschuwingen, tegenvallende bedrijfsinvesteringen en saneringen. Objectieve cijfers over de ontwikkelingen in de softwarebranche zijn niet voorhanden. Als publicaties van collega's in de markt moeten worden geloofd, dan is er

sprake van een “nul-groei”. Door vermindering van de kosten wordt winstgroei gerealiseerd.

Meerwaarde

De markt is voor AFAS echter zeer kansrijk. In 2003 zijn wij overstelpt met aanvragen voor offertes. De markt is op zoek naar echte oplossingen voor een acceptabel prijsniveau. De periode dat grote ERP-leveranciers voor zeer hoge bedragen de markt veroverden, is definitief voorbij. De periode dat zogenaamde business consultants ondernemingen moesten helpen bij het herschikken van de bedrijfsprocessen om daarna succesvol te kunnen automatiseren, is eveneens voorbij. De kosten van het geheel waren enorm en de meerwaarde was er feitelijk niet.

Er wordt door ondernemingen steeds meer gezocht naar meerwaarde en dan is men bij AFAS op het juiste adres! De markt wil zaken doen met innovatieve spelers, mits er van meerwaarde sprake is. Juist in een periode van economische malaise willen bedrijven reorganisaties doorvoeren en kosten besparen. Je moet dan als bedrijf wel wat te bieden hebben wat tot die meerwaarde leidt. Die meerwaarde zit niet in “boekhouden”, “factureren”, “salarisslips maken” en dergelijke. De meerwaarde zit in OPB: geïntegreerd werken, processen vormen, workflows, informatie cockpits....

De administratieve lastendruk is in Nederland zeer hoog. Hierover wordt veel gesproken en dan gaat de beschuldigende vinger naar de overheid. Onze visie is: ga zelf aan de slag door goed te automatiseren, maak een keuze voor meerwaarde en verlaag zelf uw administratieve lastendruk.

AFAS in top 10 van meest succesvolle ICT bedrijven in Nederland

AME Research, een onderzoeksbureau in de ICT-sector, heeft over het jaar 2002 een onderzoek gehouden naar de meest succesvolle ICT bedrijven in Nederland. AFAS neemt in deze top 10 de 6e plek voor haar rekening. Binnen het marktsegment “Enterprise-software” staat AFAS zelfs op nummer 2.

Basiscriteria onderzoek

AME Research publiceert dit jaar voor het eerst een unieke ranglijst op basis van geleverde bedrijfseconomische prestaties. Daarbij is gecontroleerd of de gegevens gelijk aan of beter zijn dan wereldmarktstandaarden naar toegevoegde waarde en rendement. Een onderneming functioneert goed wanneer zij economische waarde toevoegt, een goed rendement op het eigen vermogen behaalt, meer werkgelegenheid verschaft en in omzet groeit. Op basis van die eisen heeft AME Research een Top 100 van ICT bedrijven samengesteld. Daarbij is gekeken naar de werkelijke resultaten welke zij in 2002 hebben bereikt.

De markt zal de komende jaren voor AFAS een grote uitdaging betekenen. Niet de recessie, maar de mogelijkheden voor vernieuwing vormen een ultieme kans om door te groeien.

2.4 Medewerkers

Het personeelsbeleid heeft in 2003 nog meer vorm gekregen. Na een lange periode van stimuleren is in november een ondernemingsraad gekozen die in december is geïnstalleerd. De directie wil een constructieve relatie met de OR gaan vormen en door middel van een open communicatie de raad in het beleid betrekken.

Er is een HR cockpit ontwikkeld waarmee de belangrijke indicatoren kunnen worden gevolgd. Inmiddels is de cockpit binnen het beleid niet meer weg te denken. De cijfers over 2003:

woensdag 31 december 2003

AFAS Sociale Cockpit

Medewerkers	158	Medewerkers	FTE	Med.	Gem. dienstjaren	3,7	
FTE vaste med.	147	Fulltimers	127,0	127	Gem. leeftijd	34	
		Parttimers	20,1	31	0 - 25	20%	
Jaarloon	5.667.032				26 - 35	39%	
Gem. jaarloon FTE	38.528	Per unit	FTE	Med.	%	36 - 45	26%
Dagen	39.832	Consultancy & support	66,6	70,0	44%	46 - 60	15%
Gem. dagloon FTE	142	R&D en PM	44,5	46,0	29%	50 t/m 55 jaar	9
Uren	308.750	Sales & Marketing	22,6	24,0	15%	55 plus	7
Gem. uurloon FTE	18	Algemeen	13,4	18,0	11%	Overuren 2003	615
					Maandag ziek	36%	
2003		Medewerkers	2003	2002	2001	Gem. Over.dgn	16%
In dienst	21	Gem. aantal med.	147,5	130,5	121,0	1 dag ziek	34%
Uit dienst	15	Gem. aantal fte 'ers	138,0	127,0	134,8	2 dagen ziek	24%
Mutaties	6				3 dagen ziek	14%	
Mutatie jaarkosten	194.663	Mannen	129	82%	4 dagen ziek	6%	
		Vrouwen	29	18%	5 dagen ziek	5%	
					6 en meer gem.	1%	
		Gehuwd	90	57%			
		Partnerschap	2	1%			
		Ongehuwd	65	41%			
		Ziekte cijfers	2003	2002	2001		
		Med. ziek gemeld	90	76	57		
		Aantal ziekte dgn.	1119	1023	541		
		Ziekte %	2,7%	3,0%	1,7%		

Nieuwe medewerkers

De instroom van nieuwe medewerkers heeft zeer veel aandacht gehad. Er is van een groot aanbod sprake, echter de juiste medewerker uitkiezen die past bij AFAS vraagt zorgvuldigheid. Door de instroom van nieuwe medewerkers is de kwaliteit van de organisatie in het geheel toegenomen.

Verzuimbeleid

Het verzuimbeleid heeft veel aandacht gehad. Een verzuimpercentage van 2,7% is laag en objectief acceptabel. Volgens de AFAS-normen is het te hoog. Door medewerkers direct tijdens hun ziekte te volgen en oplossingen aan te bieden in probleemsituaties moet een nog lager verzuimpercentage mogelijk zijn.

Functioneringsgesprekken

Ten behoeve van de functioneringsgesprekken is een nieuwe methode ingevoerd. De bestaande procedures zijn tegen het licht gehouden en aangepast. Daarnaast zijn de uitkomsten van de gesprekken vastgelegd in Profit HRM, zodat de ontwikkeling volledig kan worden gevolgd. Doelstelling hierbij is om de competenties van medewerkers te volgen en optimaal te benutten. In combinatie daarmee moet er voor medewerkers een loopbaanperspectief op maat worden gecreëerd.

Opleidingen

Aan opleidingen is veel aandacht geschonken. Het individueel volgen van een opleiding is sterk gestimuleerd, met als gevolg een groot aantal gehonoreerde studietoelagen. Daarnaast zijn veel interne opleidingen gegeven, waardoor de kennis over de eigen producten sterk is vergroot. Naast de vele Microsoft-opleidingen is gewerkt met cursussen om inhoudelijke kennis op te doen.

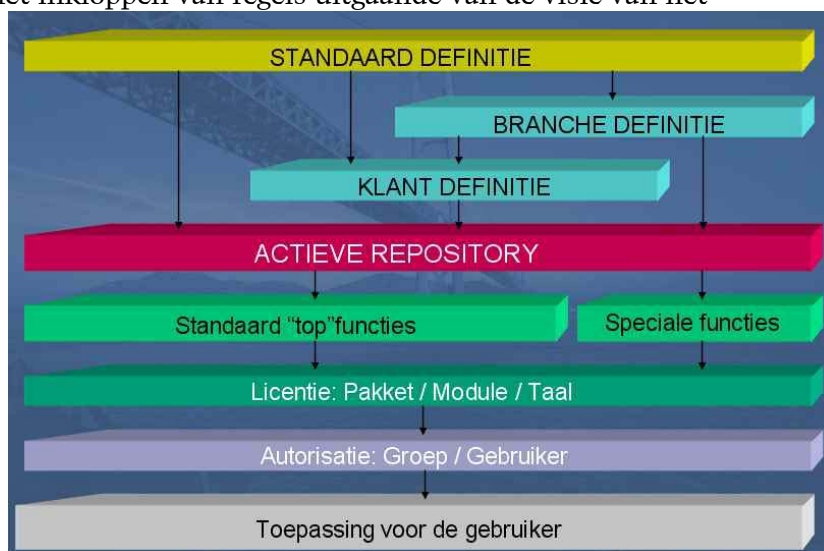


The banner features a large central image of a modern brick building with a glass entrance. To the left, there are three smaller inset images: a person working at a computer, a stack of white plates, and a bowl of fruit. The AFAS logo is in the top right corner, and the website address www.afas.nl is in the bottom right. The slogan 'Met AFAS Business Software meer Rust en Rendement' is written in a cursive font at the bottom.

2.5 Research & Development

De afdeling R&D heeft een eigen ontwikkelstrategie: ANTA (AFAS New Technology Achitecture). Deze visie is uniek in de softwarewereld. Over het algemeen is programmeren nog steeds het inkloppen van regels uitgaande van de visie van het individu of de groep.

ANTA staat voor hoogwaardige standaardcomponenten, waarmee de producten tot een geheel worden gevormd. 40% van alle tijd van R&D wordt in ANTA geïnvesteerd. Hierdoor is de ontwikkelsnelheid enorm toegenomen en is van een beheersbare kwaliteit sprake. Denken in standards betekent: je



succes steeds verder vergroten en kopiëren. Door ANTA is AFAS in staat een groot aantal volledig geïntegreerde producten op de markt te brengen en te onderhouden. ANTA wordt steeds verder uitgebouwd. Het programmeren moet met behulp van ANTA Studio steeds meer worden vervangen door definiëren. Het inkloppen van regels heeft geen toegevoegde waarde, het definiëren hoe met de betreffende ANTA-component moet worden gewerkt, wel. In 2004 moet ANTA Studio een feit zijn, waardoor er een verdere professionalisering van het ontwikkelproces kan worden doorgevoerd.

Profit Payroll

In 2003 is zeer veel aandacht besteed aan het verder afmaken van Profit Payroll. Het product is in januari breed in de markt uitgerold, maar heeft de continue aandacht nodig gehad. Inmiddels is van een zeer stabiel en innovatief product sprake dat de concurrentie ver op afstand zet. Daarnaast is er een nieuw product voor de serviceloonverwerking ontwikkeld.

Profit Fiscaal

Profit Fiscaal is doorontwikkeld. De communicatie met de fiscus, workflow en veel functionaliteiten die in Dos beschikbaar waren, zijn in Profit Fiscaal opgenomen. Fiscaal DOS wordt vanaf 2004 niet meer onderhouden, zodat alle klanten op Profit over moesten. Deze operatie is zeer succesvol verlopen.

Profit Retail

Profit Retail is nieuw ontwikkeld. Het betreft hier een OPB-product voor de retailbranche, waarmee ondernemers in staat zijn hun administratie te verrichten en de uitkomsten te volgen. Het product zal vanaf februari 2004 worden uitgerold.

Versie 2005

Profit 2005 is de belangrijkste zaak geweest waaraan is gewerkt. Het bouwen van een volledig nieuw financieel product, geheel ontwikkeld met behulp van ANTA, heeft tot verbluffende resultaten geleid. Programmeurs die al vele jaren in het vak zitten en verschillende generaties software hebben gebouwd, trokken eensgezind de conclusie: "Profit Financieel is vernieuwend en het mooiste financiële product wat ik ooit gebouwd heb..."

Microsoft

Over de ontwikkelingen voor de toekomst is een beleid geformuleerd. Er zal met de technologie van Microsoft worden ontwikkeld. Door het bijwonen van verschillende internationale congressen worden de ontwikkelingen bij Microsoft gevolgd. Aan de hand daarvan wordt steeds beleid gemaakt hoe dit binnen Profit kan worden doorgevoerd.



2.6 Productmanagement

Voor 2003 zou de focus van Productmanagement moeten liggen op:

... het verder uitbouwen van onze architectuur, het hechter integreren van de afzonderlijke producten, het vernieuwen van AFAS Profit Financieel en het neerzetten van een geheel nieuw Retailproduct (AFAS Profit Retail).

Uit: Jaarverslag 2002

In 2003 is de afdeling zondermeer in haar doelstelling geslaagd. De architectuur is verbeterd en de producten zijn nog meer een eenheid geworden. In 2004 zal blijken dat de nieuw ontwikkelde producten zeer succesvol zullen zijn.

Kwaliteit

Kwaliteit is de belangrijkste verantwoordelijkheid voor Productmanagement. Om kwaliteit te borgen moet in de eerste plaats de architectuur (lees ANTA) goed zijn. Daarnaast moet er een testteam zijn dat zowel functioneel als inhoudelijk de producten doortest. Dit is mede gezien het aantal producten en de integratie daarvan een omvangrijk karwei.

In 2003 is het testen sterk geprofessionaliseerd door standaard testprotocollen. Daarnaast is het testteam uitgebreid en de beslissing genomen het testteam in 2004 / 2005 verder uit te breiden tot 8 fte'ers.

Kwaliteit wordt het thema voor 2004 en volgende jaren. AFAS wil de beste speler zijn, die innovatie, integratie, stabiliteit en fijn werken als visitekaartje heeft. Door de afdeling zal het borgen van kwaliteit en het enthousiasmeren van de kwaliteitsperceptie in denken en werken worden gestimuleerd.

De klant centraal

De klant kennen en centraal stellen heeft in 2003 hoge prioriteit gehad. Productmanagement moet werken vanuit de gedrevenheid om steeds meer enthousiaste klanten te krijgen. De wensen van de klant, het optimaal kennen van gebruikersgemakken en

-ongemakken is daarbij van belang.

Om deze reden is in 2003 het zogenaamde "Usability-lab" ingericht. In het lab worden waarnemingen gedaan, die op video worden vastgelegd. Medewerkers en/of klanten mogen in het lab testen en worden tijdens het werk geobserveerd. De observaties leiden tot inzicht in het gedrag van de gebruiker. De resultaten moeten leiden tot aanpassingen in de programmatuur. Het lab is ook ingezet om filmpjes te maken over het gebruik van producten. De filmpjes worden onder andere gebruikt voor het opleiden van medewerkers en klanten.



Het Usability-lab

AFAS Profit Logistiek

Naast kwaliteit zal de focus voor 2004 en 2005 komen te liggen op de ontwikkeling van een nieuw logistiek pakket. Logistiek is het laatste product wat nog volledig onder ANTA moet worden ontwikkeld. In 2006 moet een volledig nieuw logistiek product op de markt worden gebracht. Het ontwerp, de visie en de ontwikkeling zullen in 2004 veel aandacht vragen.

2.7 Consultancy

Profit heeft grote invloed op de ontwikkeling van de afdeling Consultancy gehad. Profit raakt de kern van het ondernemingsproces, Profit is innovatief en vraagt om een andere wijze van denken. Door Profit bleek de noodzaak van een volwaardige consultancy- en opleidingsafdeling. Daarnaast bleek de verkoop van Profit Payroll zo succesvol dat een verdubbeling van het aantal consultants voor deze productgroep noodzakelijk was.

Verbeterde werkwijze

De werkmethoden van de consultants zijn verbeterd. Door de ontwikkeling van consultancystandaards kon de effectiviteit van de werkzaamheden worden vergroot. De werkwijze moet er uiteindelijk toe leiden dat de feitelijke implementatie van het product in een korte periode kan plaatsvinden. De focus kan dan worden gelegd op het laten renderen van de producten. De toegevoegde waarde van Profit voor de klant zit onder meer in het werken via het Web, het gebruik van workflows, procesmatig werken, CRM

en HRM. Deze toegevoegde waarde moet door de consultants uiteindelijk tastbaar worden gemaakt bij de klant.

Groei

In 2003 heeft een aanzienlijke personele uitbreiding van de afdeling plaatsgevonden. De afdeling groeide met 10 medewerkers. Bij het aannemen van medewerkers is de focus voornamelijk gelegd op de toekomst. Alleen consultants met nog meer toegevoegde waarde zijn gecontracteerd, zodat aan OPB-consultancy vorm gegeven kan worden. Vervolgens heeft het opleiden van deze nieuwe medewerkers veel aandacht gevraagd. Voor de toekomst wordt een verdere groei van de afdeling verwacht. De migratie van DOS-klanten naar Profit in combinatie met de goede verkoopresultaten zal een groei van het aantal FTE 'ers van circa 10% op jaarbasis noodzakelijk maken.

Opleidingen

Het opleidingsbedrijf heeft alle cursussen aangepast op basis van de Profit producten. Uitgangspunt hierbij is om de klant optimaal op te leiden zodat snel met het Profit kan worden gewerkt. Totaal mochten circa 4000 cursisten worden ontvangen. Om de groei van het aantal cursisten goed te verwerken werd Profit opleidingen ontwikkeld en geïmplementeerd.

2.8 Sales & marketing

Qua sales en marketing was 2003 zeer succesvol. De targets werden ruimschoots gehaald. Dit is met name te danken aan de acties om de naamsbekendheid van AFAS te vergroten. In februari werd een zogenaamde "nul-meting" gedaan in het HRM/Payroll-segment. De resultaten waren bemoedigend: AFAS staat, achter gevestigde bedrijven als CMG, Raet en ADP op de vierde plaats met een naamsbekendheidspercentage van 8%. Bovendien had AFAS een beter innovatief en betrouwbaar imago dan de concurrentie. Aan de hand van deze resultaten is een one-to-one marketingactie gestart, waarbij 2500 P&O-managers in de doelgroep persoonlijk werden bezocht. In februari 2004 wordt het naamsbekendheidsonderzoek herhaald.

Beleveniseconomie

Om prospects met AFAS kennis te laten maken, is dit jaar succesvol gebruik gemaakt van "belevissen", waarbij de prospects uitgenodigd werden op een (sport)evenement, waar het nuttige (informatie over de AFAS-producten) gecombineerd werd met het aangename. Prospects reageerden massaal op een uitnodiging voor het tennistoernooi in Rosmalen en Eindhoven (Alex TennisClassics), de Profit Regiotoer en een wijnproeverij. Daarnaast werden door Sales "proefritten" georganiseerd, waar prospects zelf de programmatuur van AFAS konden ervaren achter het toetsenbord.



Mediacampagne

Er is dit jaar veel geïnvesteerd in de media. Naast uitgebreide advertentie in gerenommeerde vakbladen, was de AFAS-reclame ook gedurende acht maanden op vrachtauto's te zien. In de campagnemaanden mei en september werden radio, TV en billboardering ingezet.

Conceptverkoop

De accountmanagers hebben zich dit jaar nog meer gespecialiseerd in de verkoop van het AFAS-concept. Standaardpowerpoints per product, waarbij de OPB-visie de leidraad vormt, zijn hierbij onmisbaar geworden en zorgen voor een duidelijke en inhoudelijke presentatie bij de prospect.



2.9 Support

De afdeling support heeft als taak om klanten behulpzaam te zijn bij vragen over de producten. De klant kan bellen of een mail sturen. Uitgangspunt is dat klanten snel en effectief worden geholpen. Dit is geen eenvoudige taak. Het aantal supportvragen kan dagelijks sterk verschillen. Om het supportproces te versnellen is het callcenter sterk verbeterd en is de sturing vanuit CRM in combinatie met workflows sterk aangepast. Doelstelling is om de klant binnen 2 minuten van dienst te zijn. Deze doelstelling is met name in de tweede helft van het jaar behaald. Ten opzichte van andere aanbieders in de markt is de support goed georganiseerd en kan snel worden geholpen.

Voorkomen van vragen is de belangrijkste opdracht voor de supportafdeling. Door goede alternatieven voor de telefoon te bieden en door klanten pro-actief te informeren kan de druk worden verminderd. Deze aanpak is zondermeer succesvol en zal verder worden uitgebouwd.

In 2003 zijn 36.800 support vragen afgehandeld. Ten opzichte van vorig jaar is dat een groei van 8.600 vragen. De voornaamste oorzaak van de groei van het aantal support vragen is de overstap op Profit en het grote aantal nieuwe klanten.

2.10 AFAS in 2003: een geweldig jaar

In het jaarverslag over 2002 werd de verwachting uitgesproken dat de omzet met 20% zou groeien en de winst substantieel zou toenemen. De verwachting is zondermeer uitgekomen. De omzet is toegenomen met 27%. Het aantal klanten groeide tot 9975. De trends zijn goed en dat geeft vertrouwen voor de toekomst. Grote bedrijven die kozen voor de volledige Profit-visie hebben in de komende jaren veel invloed op het resultaat. De overeenkomst gesloten met Raet HR Solutions zal ertoe leiden dat zeer veel licenties voor HRM zullen worden verkocht. De directie acht het mogelijk om hierdoor voor het HRM-segment medio 2005 marktleider te worden.

Invoering van OPB in de eigen organisatie heeft geleid tot een nog beter inzicht, waardoor processen nog beter konden worden gestroomlijnd. De groei van de arbeidsproductiviteit met 17% is hierdoor te verklaren.

Het resultaat over het boekjaar bedraagt 3,001 miljoen euro, een groei van 44% ten opzichte van 2002. Prachtige cijfers waaraan met alle medewerkers vorm is gegeven.

2.11 Visie voor 2004

De verwachtingen voor 2004 zijn goed. De onderneming kan verder groeien. Door de groei van Profit en de impuls die wordt verwacht na het uitbrengen van versie 2005 (mei 2004) wordt een omzetgroei van 15% verwacht. Het resultaat moet in dezelfde omvang kunnen meegroeien.

Verwacht wordt dat met het volledige Profit pakket zeer veel nieuwe klanten kunnen worden binnengehaald en dat de bestaande DOS-klanten massaal zullen overstappen.

Om de groei te managen heeft de directie besloten om per 1 januari 2004 de organisatie aan te passen. Het management zal worden omgevormd tot directie. Deze directie bestaat uit:



Rolf de Jong
*Directeur Research &
Development/CTO*



Bas van der Veldt
Directeur Productontwikkeling



Leo Koppelaar
Commercieel Directeur



Herman Zondag
Directeur Customer Operations



Truus Koppelaar
Directeur Marketing & Communicatie

De Raad van Bestuur zal worden gevormd door Piet Mars en Ton van der Veldt. Door deze stap verwachten wij de continuïteit en de zelfstandigheid nog beter te kunnen waarborgen.



*Raad van Bestuur: Ton van der Veldt (links)
en Piet Mars*

AFAS ziet het jaar 2004 met vol vertrouwen tegemoet. Door de goede omzetverwachtingen wordt een groei van het resultaat verwacht.

Leusden, 11 januari 2004

A.J. van der Veldt

P. Mars

3. KERNCIJFERS EN RESULTAATANALYSE

	2003	2002	2001
Winst- en verliesrekening			
Netto - omzet	17.212	13.521	12.199
Bedrijfsresultaat	4.419	3.245	1.592
Netto resultaat na belastingen	3.001	2.087	1.024
Omzet verdeling %			
Licentie omzet	46,2%	51,3%	53,5%
Verkoop omzet	24,8%	23,6%	24,3%
Aanvullende dienstverlening	29,0%	25,1%	22,2%
Balans			
Werkkapitaal	843	23	(536)
Eigen vermogen	2.393	1.892	1.805
Solvabiliteit	56,3%	56,4%	49,1%
Kasstroom			
Kasstroom uit operationele activiteiten	3.389	2.508	1.534
Investerings	345	(338)	495
Ratio's			
Omzet groei	27,3%	10,8%	18,2%
Groei licentieomzet	14,7%	3,4%	3,2%
Loonkosten in % omzet	42,4%	44,5%	49,7%
Resultaat in % van de omzet	17,4%	15,4%	8,4%
Winst per aandeel	0,20	0,14	0,07
Gem aantal medewerkers op fulltime basis	138,0	127,0	134,8
Omzet per medewerker	124,7	106,5	90,5
Loonkosten per medewerker	52,9	47,3	45,0

Resultaat analyse

	2003		Index	2002	
	x € 1000	% van de omzet		x € 1000	% van de omzet
Netto omzet	17.212	100%	127%	13.521	100%
Som der bedrijfsopbrengsten	17.212	100%	127%	13.521	100%
Kosten uitbesteed werk	269	2%	163%	165	1%
Lonen en salarissen	6.140	36%	122%	5.034	37%
Sociale lasten	825	5%	123%	672	5%
Pensioenlasten	337	2%	111%	304	2%
Afschrijvingen materiële vaste activa	388	2%	92%	421	3%
Overige bedrijfskosten	4.832	28%	131%	3.680	27%
Som der bedrijfslasten	12.792	74%	124%	10.276	76%
Bedrijfsresultaat	4.419	26%	136%	3.245	24%
Rentebaten en -lasten per saldo	92	1%	251%	37	0%
Resultaat deelneming	-			(44)	0%
Resultaat voor belastingen	4.511	26%	139%	3.237	24%
Vennootschapsbelasting	(1.510)	-9%	131%	(1.150)	-9%
Resultaat na belastingen	3.001	17%	144%	2.087	15%

Financiële positie

	31-12-2003	31-12-2002
	x1000 €	
Vastgelegd op lange termijn		
Materiële vaste activa	791	834
Financiële vaste activa	209	198
	1.000	1.031
Beschikbaar vermogen op lange termijn		
Eigen vermogen	2.393	1.892
Vordering AFAS Holding BV	(549)	(838)
Langlopende schulden		
	1.843	1.054
Werkkapitaal	843	23
Het werkkapitaal is samengesteld uit		
Voorraden	25	25
Vorderingen en overlopende activa	1.983	1.450
Liquide middelen	695	-
	2.703	1.475
Af : kortlopende schulden	(1.859)	(1.452)
	843	23

Staat van herkomst en besteding volgens indirecte methode:

	x1000 €	
Beschikbaar gekomen uit :		
Resultaat na belastingen		3.001
Afschrijvingen		388
Vordering door AFAS Holding BV		288
Overige schulden		694
		4.372
Besteed voor :		
Dividenduitkering > AFAS Holding BV	(2.500)	
Investerings in materiële vaste activa	(345)	
Debiteuren	(534)	
Waarborgsommen	(1)	
Leningen U/G	(10)	
		(3.391)
Mutatie liquide middelen		981
Stand liquide middelen:		
Per 31 december 2002	(286)	
Per 31 december 2003	695	
		981

4. JAARREKENING

4.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2003 (na voorgestelde winstverdeling)

Activa	31-12-2003	31-12-2002	Passiva	31-12-2003	31-12-2002
	in €	in €		in €	in €
Vaste activa					
Materiële vaste activa :			Eigen vermogen		
Afbouw kantoren	315.716	353.451	Aandelen kapitaal	30.403	30.403
Machines en inventarissen	455.733	474.912	Algemene reserve	2.362.123	1.861.310
Vervoermiddelen	19.334	5.300		2.392.526	1.891.713
	790.783	833.663			
Financiële vaste activa :					
Waarborgsommen	13.455	12.120			
Deelnemingen	25.000	25.000			
Leningen u/g	170.613	160.560			
	209.068	197.680			
Vlottende activa					
Vorraden	25.000	25.000			
Vorderingen:			Kortlopende schulden		
Debiteuren	1.902.175	1.366.361	Bankier	-	285.848
Rekening courant AFAS Holding BV	549.389	837.780	Crediteuren	79.651	168.370
Overige vorderingen en overlopende activa	80.616	83.329	Belastingen en sociale premies	597.344	464.629
	2.532.180	2.287.470	Overige schulden en overlopende passiva	1.182.230	533.253
Liquide middelen	694.719	-		1.859.224	1.452.100
	4.251.750	3.343.813		4.251.750	3.343.813

4.2 Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2003

	2003 in €	2002 in €
Netto omzet	17.211.523	13.521.004
Som der bedrijfsopbrengsten	17.211.523	13.521.004
Kosten uitbesteed werk	269.382	165.097
Lonen en salarissen	6.139.915	5.033.842
Sociale lasten	825.213	672.376
Pensioenlasten	337.287	304.211
Afschrijvingen materiële vaste activa	388.279	420.990
Overige bedrijfskosten	4.832.229	3.679.769
Som der bedrijfslasten	12.792.305	10.276.285
Bedrijfsresultaat	4.419.218	3.244.719
Rentebaten en -lasten per saldo	91.595	36.553
Resultaat deelneming	-	(44.244)
Resultaat voor belastingen	4.510.813	3.237.028
Vennootschapsbelasting	(1.510.000)	(1.150.000)
Resultaat na belastingen	3.000.813	2.087.028

5 ACCOUNTANTSVERKLARING

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2003 van AFAS Beheer BV te Leusden gecontroleerd. Het rapport is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2003 van AFAS Beheer BV. Bij de jaarrekening hebben wij op 5 februari 2004 een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt. Het rapport is opgesteld onder verantwoordelijkheid van de leiding van de vennootschap. Het is onze verantwoordelijkheid een accountantsverklaring inzake het rapport te verstrekken.

Wij zijn van oordeel dat het rapport op alle van materieel belang zijnde aspecten in overeenstemming is met de jaarrekening waaraan deze is ontleend. Voor het inzicht dat vereist is voor een verantwoorde oordeelsvorming omtrent de financiële positie en de resultaten van de vennootschap en voor een toereikend inzicht in de reikwijdte van onze controle dient het rapport te worden gelezen in samenhang met de volledige jaarrekening, waaraan deze is ontleend, alsmede met de door ons daarbij op 5 februari 2004 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring.

Utrecht, 5 februari 2004
Ernst & Young Accountants