

Jaarverslag 2004 AFAS Beheer BV



1. INHOUDSOPGAVE

1.	Inhoudsopgave	2
2.	Directieverslag	3
2.1	OPB-boek	3
2.2	Analyses van AME Research	4
2.3	Nieuwbouw	5
2.4	De markt	6
2.5	Medewerkers	7
2.6	Research & Development	9
2.7	Productmanagement	10
2.8	Consultancy	12
2.9	Support	13
2.10	Sales & Marketing	14
2.11	AFAS in 2004: een goed jaar	15
2.12	Visie voor 2005	15
3.	Kerncijfers en resultaatanalyse	16
4.	Jaarrekening	20
4.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2004 (na voorgestelde winstverdeling)	20
4.2	Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2004	21
5	Accountantsverklaring	22

2. DIRECTIEVERSLAG

2.1 OPB-boek

Op de AFAS Gebruikersdag 2004 is het boek “De kunst van succesvol ondernemen op basis van ondernemingsprocesbeheer”, uitgebracht. In het boek wordt de ondernemingsvisie die ten grondslag ligt aan de ontwikkeling van de producten en aan de wijze waarop AFAS wordt bestuurd, beschreven. Het boek is geschreven door Piet Mars en Ton van der Veldt en door Kluwer als Managementboek op de markt gebracht.

Enkele kenmerkende passages uit het boek :

Mensen

Er is een universele regel die bepalend is voor het succes van iedereen, of je nu directeur bent van een groot of van een klein bedrijf. Mensen en processen zijn hierbij de kernwoorden. De medewerker is in het algemeen tot veel meer instaat dan wordt verwacht. Stimulerend leiderschap heeft zeer veel invloed op de organisatie en op de individuele medewerker. Binnen het OPB-denken begin je niet bij de ander maar steeds bij jezelf. Een directie die zeurt over niet-betrokken medewerkers of over een hoog ziekteverzuim zal in de eerste plaats aan zelfbeproeving moeten doen. Vaak ligt de oorzaak namelijk op het hoogste niveau. Ook managers die klagen over hun team doen er goed aan om eerst een goede zelfanalyse te maken. Zelfkritiek is helaas niet de eerste stap die directies zetten als over problemen wordt gesproken, maar dit zou veel meer moeten gebeuren!

Tallose bedrijven hebben last van personele problematieken, van ongemotiveerdheid en van afnemende productiviteit, omdat de leiding passie, durf en enthousiasme ontbeert. De oplossing is: begin bij jezelf: een enthousiaste directie krijgt enthousiaste managers, enthousiaste managers krijgen enthousiaste medewerkers en enthousiaste medewerkers krijgen enthousiaste klanten. Daartegenover krijgen de mopperkonten de zogenaamde klagers...

Concreet: een medewerker is tot veel meer instaat, mits de mogelijkheden worden gecreëerd en er van goed leiderschap sprake is.

Processen

Naast mensen zijn processen het sleutelwoord. Processen inzichtelijk maken en verbeteren is OPB-denken. Actief werken aan het stroomlijnen van processen en geen afwachtende houding aannemen, is een versterking van de ruggengraat van de onderneming.

De kracht van elke organisatie ligt in de mensen uit wie ze is opgebouwd. Het is de manager die deze mensen beweegt, motiveert en hun voorbeeld is. Hij of zij begeleidt



hen, smeedt een team van hen. Heel concreet dus. Toch zijn veel boeken alleen gevuld met abstracte theorieën en ideeën. Ze geven het beeld van een ongrijpbare, bijna mystieke activiteit. Maar succes behalen is niet ongrijpbaar en ook niet moeilijk.

Hoe je succes bereikt? Door processen zodanig te formeren dat je cruciale informatie over bijvoorbeeld klanten en concurrenten actueel binnen handbereik hebt, door het inrichten van eenvoudig te managen, inzichtelijke en meetbare bedrijfsprocessen en door sturing op financiële en niet-financiële informatie.

Er zijn diverse presentaties over OPB gegeven aan klanten en organisaties van klanten. Hierop is zeer positief gereageerd.

Binnen AFAS is het OPB-denken nog verder doorgevoerd. De administratieve organisatie is steeds meer een logistieke organisatie aan het worden, waardoor de overhead steeds kleiner wordt. Doelstelling is om binnen twee jaar de administratieve functie op te heffen, omdat de taken feitelijk in de processen zijn “verdampt”. Wat blijft is “proces controlling”: het volgen van de processen en het initiëren van verbeteringen hierin.

2.2 Analyses van AME Research

Verslaggeving van AFAS is voorbeeld voor BV Nederland

In 2004 heeft AME Research tweemaal een rapport over AFAS uitgebracht. Het eerste rapport is van februari en betreft een analyse naar aanleiding van de jaarrekening 2003 met als aanhef “Verslaggeving voorbeeld voor BV Nederland”. Enkele passages uit dit rapport:

Nummer 3 in Nederlandse financiële software

AFAS is gestegen naar de derde plaats op de ranglijst van Nederlandse fabrikanten van financiële software. Alleen Exact en Unit 4 Agresso zijn een stuk groter...

AME RATING 2004: AA of Erg goed

De jaarlijkse AME Rating bestaat uit een objectieve en kwalitatieve beoordeling van de financiële resultaten zoals deze blijken uit de financiële verslaggeving. Bij de financiële kengetallen wordt gekeken naar solvabiliteit, liquiditeit, rentabiliteit, winstgevendheid en omzetgroei. Daarbij worden solvabiliteit, winstgevendheid en omzetgroei relatief zwaarder gewogen in de onderliggende formules.

Deze computercalculatie mondt uit in een objectief eindcijfer. Daaraan wordt een subjectieve beoordeling van -5 tot +5 toegevoegd voor groei, consolidatie, assortiment, arbeid, klantgerichtheid, kwaliteit, opleiding en management. Verzekerd wordt dat deze kwalitatieve en in essentie subjectieve beoordeling niet meer dan 20% van het eindcijfer uitmaakt. Bij AFAS is dat 19,6%. Voor alle ondernemingen is de rekenmethode identiek. AFAS Beheer komt op basis van de resultaten over 2003 en de vooruitzichten voor 2004 op een eindcijfer van 8,16 wat overeenkomt met AA en de beoordeling Erg goed. Het niveau van AFAS is nog iets hoger dan dat van Nokia.

Het succes van AFAS Software

In de maand juni wordt een rapport over AFAS uitgebracht mede naar aanleiding van het OPB-boek:

AFAS Software scoort GOED op alle 6 kernindicatoren van AME Research. Deze kernindicatoren vergelijken de onderneming niet met de markt. Het is geen concurrentievergelijking. Wanneer benchmarks wegzakken, dalen ondernemingen immers mee. Het doel van de kernindicatoren is dat zij allemaal GOED zijn. Alleen dan presteert de onderneming GOED. Goed is dat de onderneming macro-economisch waarde toevoegt en dus haar groei en continuïteit zeker stelt. Omdat AFAS Software al jaren goed presteert weten de auteurs waarover zij het hebben. Hun boek is concreet en praktisch.

Het is alsof Van der Veldt en Mars hun succes inderdaad kunnen maken. Of niets en niemand hen daarvan kan afhouden. In hun boek gaat het over praktische, eenvoudige principes van het zakendoen. Positief denken, meer geven dan nemen, schoenmaker, blijf bij je leest, standaardisatie, automatisering, Internet. Nergens wordt verwezen naar omgevingsfactoren die het zakendoen bemoeilijken, zoals wetgeving, mentaliteit, concurrentieverhoudingen, administratieve lasten, schaarste op de arbeidsmarkt, de economische conjunctuur. Al deze invloeden worden als fact of life geaccepteerd en in het proces mede beheerst.

2.3 Nieuwbouw

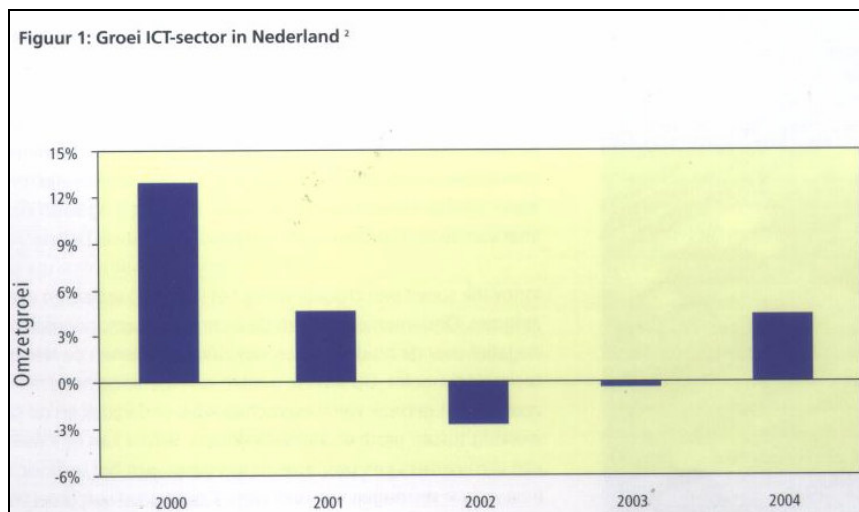
In het boekjaar is een keuze gemaakt om het bedrijf, dat momenteel gehuisvest is op twee locaties, te verplaatsen naar een nieuwe dominante plek in Leusden. In samenwerking met Topi Investments BV wordt een nieuw pand ontwikkeld. De bedoeling is dat eind 2006 de verhuizing zal plaatsvinden. De verhuizing is noodzakelijk, omdat de bestaande ruimten de komende jaren onvoldoende groeimogelijkheden bieden. In de ontwikkeling staan innovatie en "anders zijn" centraal. Het pand moet echt "AFAS" uitstralen. Er wordt ondermeer een theater opgenomen waarin grote groepen klanten kunnen worden ontvangen. Het theater biedt ruimte aan 300 mensen en zal worden ingezet om de relatie met de meer dan 10.000 klanten verder te ontwikkelen.



2.4 De markt

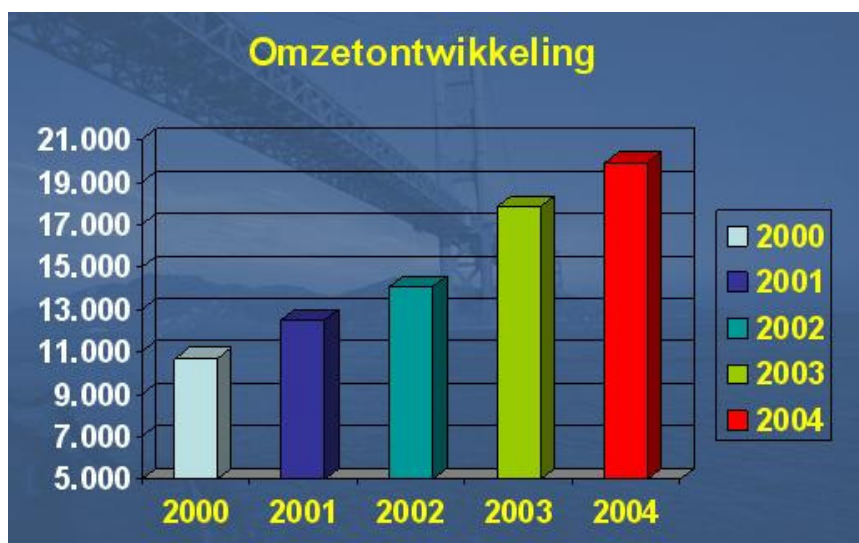
Door Deloitte is het rapport "Innovate to Grow, focus op groei en innovatie binnen de Nederlandse technologiesector" uitgebracht. In het rapport wordt een beeld gegeven van de ontwikkelingen in 2000 en 2003. In het rapport is de volgende samenvattende conclusie opgenomen :

Zelfs in economisch moeilijke tijden blijken veel bedrijven groei te kunnen realiseren. Hieruit kan worden geconcludeerd dat externe factoren niet alles bepalend zijn. Ook factoren waar ondernemers directe invloed op kunnen uitoefenen zijn doorslaggevend. In dat kader zijn de innovatie van de organisatie en de kwaliteit van beschikbare werknemers van essentieel belang.
Innovatie speelt een cruciale rol bij het (kunnen) realiseren van omzetgroei!



Uit: Innovate to Grow

De ontwikkelingen bij AFAS zijn in de referentieperiode totaal anders geweest. Er was van een enorme groei sprake:



*Omzetontwikkeling
AFAS*

Bij AFAS staan innovatie, klantgerichtheid en medewerkers centraal. Groei is en blijft mogelijk indien deze basis verder wordt versterkt.

Klimaat in Nederland

Het ondernemingsklimaat in Nederland is niet goed. Er is van een “Jan Saliegeest” sprake. Er wordt te veel geklaagd, er wordt te veel naar de overheid gewezen. Pietluttigheden worden uitvergroot en echte positieve initiatieven kom je te weinig tegen. Het devies van AFAS is: “doorbreek dit en maak je eigen succes”. Succes is maakbaar als je er maar echt voor wilt gaan.

Er ligt een enorme uitdaging in ons land om de toekomstige effecten van de vergrijzing tegen te gaan, niet door harder of langer te werken, maar door anders naar de toekomst te kijken. Innoveren en slim automatiseren moeten de sleutelwoorden worden om de vergrijzing op te vangen. Er is veel werk dat kan verdwijnen door écht te gaan automatiseren. Met name door integratie van de interne, maar ook de externe ketens, kunnen enorme slagen worden gemaakt. Door anders naar de toekomst te kijken ontstaan kansen en mogelijkheden die door goed ondernemerschap kunnen worden gerealiseerd. De maatschappelijke discussie over langer werken en het opvangen van vergrijzingskosten krijgt een heel ander karakter als je uitgaat van een visie waarin groei van arbeidsproductiviteit centraal staat.

Onze keuze is om de komende jaren voor “kwalitatieve” groei te gaan. De Nederlandse markt biedt grote mogelijkheden door in te spelen op de - noem het maar - angst voor de toekomst. Door niet mee te doen met de collectieve klaagzang over de toekomst zal groei ontstaan. AFAS zal aantonen dat groei van de arbeidsproductiviteit mogelijk is door goed te automatiseren. Dit is dan meteen de oplossing voor de effecten van de vergrijzing!

2.5 Medewerkers

Binnen de OPB-visie is het personeelsbeleid enorm belangrijk. De medewerkers hebben een grote rol in het uitdragen van de visie en in de opbouw van een klantgerichte relatie. De keuze van AFAS is om de personeelsfunctionaris in te zetten voor het vormen van de voorwaarden van het beleid. De uitvoering ligt bij het management en de medewerkers zelf. De uitvoering is gestructureerd door Profit met als gevolg dat het beleid steeds meer voor en van alle medewerkers is. De sleutelwoorden zijn betrokkenheid en betrouwbaarheid. Dit zijn voorwaarden voor succes, die optimaal binnen de systemen geborgd worden door middel van employee self-service, workflow en signaleringen.

De HR-cockpit is feitelijk een realtime sociaal jaarverslag wat dagelijks door het management wordt geraadpleegd. De cijfers over 2004 staan in de cockpit van 31 december 2004 en zijn als volgt:

Pensioenregeling

De pensioenregeling is eind 2004 aangepast. De verhoudingen binnen de zogenaamde "beschikbare premieregeling" zijn aangepast naar het fiscaal maximale percentage. Dit betekent op korte termijn een toename van de pensioenlasten van 20% en op langere termijn van 35%.

Opleidingen

Aan de opleiding van medewerkers is ook in 2004 zeer veel aandacht besteed. Ondermeer is aan alle medewerkers een cursus OPB (ondernemingsprocesbeheer) gegeven. Op basis van het OPB-boek werd de visie nogmaals uiteengezet en werden medewerkers optimaal in de visie betrokken. Daarnaast zijn er binnen de diverse afdelingen allerlei vakinhoudelijke trainingen gevolgd.



2.6 Research & Development

De keuze van AFAS om de software-ontwikkeling in Nederland te laten plaatsvinden, is niet marktconform. De trend is om de ontwikkelingen over te brengen naar "lage lonen- landen" om de kostprijs te drukken.

Wij geloven absoluut niet in deze strategie. De kosten omlaag brengen door het werk te verplaatsen, is een oplossing die nieuwe problemen geeft en in de tijd wordt gecorrigeerd. Communicatieproblemen tussen Nederland en het land waar het werk wordt uitbesteed, zullen zeer groot zijn en worden algemeen herkend door bedrijven die deze stap hebben gezet. Daarnaast zullen de kosten in de lage lonen landen de komende jaren toenemen, omdat met name in deze landen van een grote economisch groei sprake is en de eigen vraag naar geclassificeerde medewerkers zal toenemen.

Het uitgangspunt van AFAS is de kostprijs in Nederland omlaag te brengen, waardoor een hogere productiviteit kan worden gescoord.

ANTA

ANTA (AFAS New Technology Architecture) is de visie die ten grondslag ligt aan de ontwikkeling van de software. Hoogwaardige componenten vormen de basis voor het maken van het programma. De visie is dat programmeren moet evolueren naar definiëren. Niet het inkloppen van programmeerregels maar het definiëren van de eindsituatie, uitgaande van hoogwaardige ANTA-componenten, is het uitgangspunt. In het boekjaar is de nadruk nog meer op ANTA komen te liggen. We hebben ervoor gekozen om het ANTA-team verder te versterken en het traditionele programmeren verder te laten verdampen.

De ERP-oplossing van AFAS is zeer omvangrijk en kan slechts rendabel op de markt worden gebracht door deze ontwikkelstrategie. Als er niet voor deze oplossing gekozen zou zijn, dan zou het aantal R&D-medewerkers minimaal een factor "5" hoger zijn. Voor de toekomst is het streven om het aantal programmeerregels met 50% te reduceren door verdere uitbouw van ANTA.

Door een heldere keuze te maken voor ontwikkeling vanuit een architectuur, met als belangrijkste visie om meer te definiëren, worden de volgende voordelen bereikt:

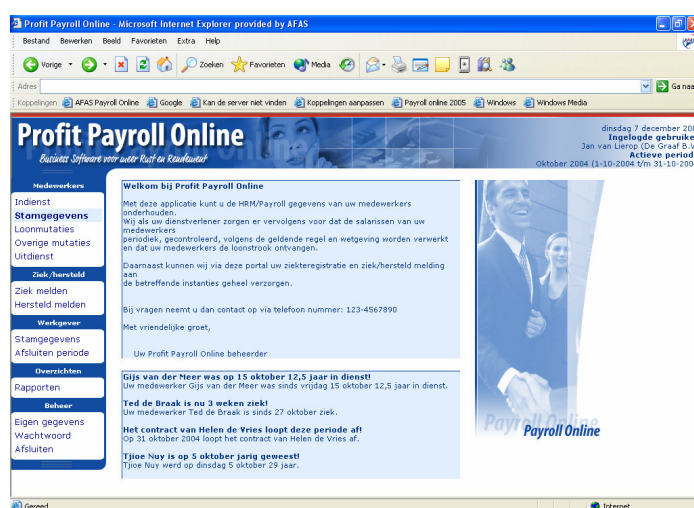
- de beheersbaarheid wordt groter;
- de kwaliteit wordt aanzienlijk beter;
- de kostprijs neemt verder af;
- de “time to market” wordt korter;
- de technologische innovaties zijn makkelijker door te voeren.

Profit Fiscaal

AFAS is met Profit Fiscaal in 2004 definitief marktleider in Nederland geworden. Ruim 500.000 aangiften worden met Profit Fiscaal verwerkt. In 2004 is veel energie gestopt in de integratie van de keten met de Belastingdienst. AFAS is in dit proces een belangrijke partner. In december 2004 zijn de eerste fiscalisten reeds met deze functionaliteit aan het werk gegaan. Concreet betekent dit dat het proces tussen fiscalist en Belastingdienst wordt geïntegreerd. Hierdoor ontstaat een grote vermindering van de administratieve lastendruk.

Profit Payroll

In 2004 is gewerkt aan het verder uitbouwen van Profit Payroll. In december is Payroll Online opgeleverd. Dit product ontsluit de backoffice van met name accountantskantoren via het Web. Klanten van de accountant kunnen mutaties vastleggen en gegevens opvragen. De dienstverlener kan geautomatiseerde controles uitvoeren en de verloning afwerken. Daarnaast is CAO-beheer toegevoegd. Door deze manier van werken wordt een grote efficiency bereikt en de relatie tussen klant en dienstverlener verder geprofessionaliseerd. Verwacht wordt dat de Web-oplossing in 2005 veel zal worden uitgeleverd en de traditionele wijze van denken over loonverwerking verder zal veranderen.



2.7 Productmanagement

In het boekjaar is de afdeling Productmanagement conform plan, kwalitatief en qua omvang vergroot. Het aantal FTE's per ultimo bedraagt 19,4 en zal in 2005 doorgroeien tot 23. Uitgangspunt is dat de productmanager robuust moet staan voor het product zowel intern als extern. Hij moet de visie vertalen naar de markt en het product. De afdeling productmanagement bestaat uit productmanagers, ontwerpers, documentalistes en testers.

Kwaliteit

Kwaliteit werd gezien als belangrijkste verantwoordelijkheid voor de afdeling in het jaar 2004. In verband hiermee is ervoor gekozen om nog meer nadruk te leggen op de analyse voorafgaand aan het werk van de programmeurs. De analyse moet het totale veld beslaan en ook reeds de testprotocollen bevatten. De werkwijze werpt nu reeds vruchten af, maar moet in 2005 leiden tot verdere kwaliteitsverhoging. AFAS wil "de beste speler zijn, die innovatie, integratie en fijn werken als visitekaartje heeft". Om dit verder vorm te geven en te borgen wil AFAS zich ISO-certificeren. De markt moet weten dat alles wordt gedaan om het doel te bereiken!

Profit 2005

In juni is Profit 2005 op de markt gebracht. In Profit 2005 is ondermeer een volledig vernieuwd financieel systeem opgenomen. Het is duidelijk anders en vernieuwend opgezet ten opzichte van de traditionele toepassingen. Een aantal highlights:

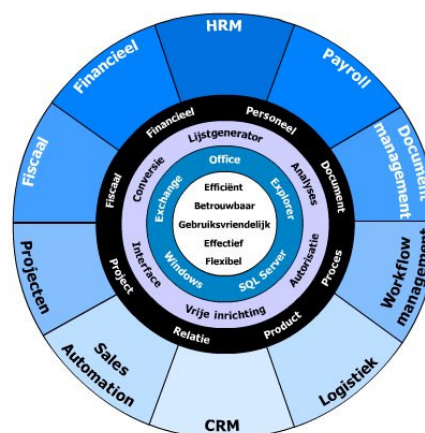
- Grote flexibiliteit in bijvoorbeeld het boekingsprogramma, dat volledig op de eigen situatie van de klant is aan te passen;
- De mogelijkheid om journaalposten op elke plaats in het pakket te wijzigen;
- Uitgebreide autorisatiemogelijkheden;
- Overall in kunnen zoomen om bronmutaties te raadplegen maar óók te kunnen wijzigen;
- Een budgetteringssysteem waarmee budgetten kunnen worden gegenereerd vanuit o.a. de werkelijkheid en daarna kunnen worden fijngeslepen. Tevens is de besteding van het budget continu volgbaar zowel op basis van realisatie als op basis van de vastlegging van verplichtingen en reserveringen;
- Exploitatie raadpleegfuncties geven de mogelijkheid om naar de toekomst te kijken en geven door middel van de dichtramingfunctionaliteit een optimaal beeld van de in te schatten werkelijkheid.

De markt heeft zeer positief gereageerd op Profit 2005, de nieuwe functionaliteit wordt als vernieuwend en als meerwaarde voor de onderneming gezien.

ERP

Profit is een geïntegreerd product. Alle gegevens zijn in hetzelfde pakket beschikbaar en dat heeft zeer veel voordelen. Gegevens kunnen in combinatie met elkaar worden gebruikt zonder extra vastleggingen en er kan geïntegreerd worden gerapporteerd.

AFAS brengt ERP op de markt voor de middelgrote ondernemingen. ERP wordt vaak gezien als ingewikkeld en duur. Het tegendeel is echter het geval! Echte integratie leidt tot een zodanig kostenvoordeel dat de aanschaf binnen de kortste tijd wordt terugverdiend. Voor de nabije toekomst zal verdere integratie uitgangspunt zijn. Daarbij is de basis: interne, maar ook externe (keten)integratie. Goede voorbeelden hiervan zijn de integratie met de Belastingdienst (Profit Fiscaal), maar ook Payroll Online.



Max

Max is de codenaam voor de versie welke in 2006 zal worden uitgebracht. Deze versie bevat onder andere een volledig vernieuwde logistieke applicatie waarmee dan alle functionaliteit onder een en dezelfde architectuur (ANTA) ontwikkeld is.

2.8 Consultancy

Het consultancybedrijf heeft in 2004 een grote professionaliseringslag gemaakt. De werkwijze is sterk verbeterd door het doorvoeren van standaardwerkmethodes en het steeds meer werken met standaards in de inrichting. Het aantal consultants groeide van 46 naar 53 FTE.

Uitfasering Dos Lonen

In het boekjaar zijn alle Dos Lonenklanten omgezet naar Profit Payroll. Het is een grote klus om eerst de klanten te overtuigen dat DOS “eindig” is en Profit Payroll een beter alternatief vormt, daarna moet de uitrol plaatsvinden. 90% van de circa 300 klanten is overgestapt op Profit. De operatie is derhalve zeer succesvol geweest. In 2005 zal deze groep klanten extra opleiding en consultancy worden aangeboden om te optimaliseren: de meerwaarde in het nieuwe product ontdekken en deze benutten, met als uiteindelijk doel minder kosten in de keten!

Profit 2005

Een nieuw product betekent ook veel klanten omzetten. Alle klanten die met wetgeving-gerelateerde software werken zijn in 2004 omgezet van versie Profit 2003 naar Profit 2005. In het jaar 2005 zullen de overige relaties worden omgezet.

De omzetting heeft een grote druk bij klanten en AFAS tot gevolg gehad. Uiteindelijk leidt dit tot enthousiasme, omdat innovatie zonder extra software-investeringen beschikbaar komt.

Het beleid blijft om steeds met één versie te werken. Dit wil zeggen dat klanten binnen twee jaar overgaan op de nieuwste versie. Alleen hierdoor is het proces optimaal te beheersen en de juiste kwaliteit te borgen.

Voor de toekomst

Voor de nabije toekomst is het uitgangspunt om de feitelijke implementatie nog sneller uit te voeren door het gebruik van “standaards”. De ruimte die hierdoor beschikbaar komt, moet worden gebruikt om meer tijd aan “optimalisatie” te besteden en dus aan het verhogen van het rendement.

Opleidingen

Het opleidingsbedrijf heeft in 2004 7% meer cursisten gehad. Deze groei is het gevolg van de nieuwe versie, meer verkoop van Profit Small Business en klanten die echt aan optimalisatie willen werken.

Alle cursussen zijn aangepast in verband met de nieuwe versie, daarnaast is het cursusaanbod aangepast om meer aan het geïntegreerde denken vorm te geven. Cursussen worden vanuit de ERP-visie ontwikkeld en gegeven.

2.9 Support

De afdeling Support heeft een grote prestatie geleverd in 2004 namelijk: ITO CERTIFICERING ! De certificering is bereikt door medewerkers anders in te zetten, supportvraag- en aanbod meer op elkaar af te stemmen, procedures te verbeteren en inzicht in het proces te geven. Met beperkte uitbreiding van mensen is het gelukt om een zeer grote kwaliteitsverbetering mogelijk te maken.



Binnen 30 sec. AFAS aan de lijn!

AFAS als eerste softwarebedrijf ITO-gecertificeerd!



Vrijdag 12 november 2004 heeft het Support Center van AFAS het kwaliteitscertificaat ITO-2005 mogen ontvangen. Dit houdt in dat AFAS het allereerste softwarebedrijf in Nederland is met een gecertificeerd service center dat de klanten snel en klantvriendelijk te woord staat.

Geoptimaliseerd en geprofessionaliseerd
 AFAS heeft het afgelopen jaar haar serviceverlening naar u toe geoptimaliseerd en verder geprofessionaliseerd. Niet alleen werd de telefoon snel beantwoord, de complete dienstverlening werd op een hoger niveau getild. Certificeringsinstantie Stichting ITO (Instituut voor Telecom Organisatie) heeft bij de audit in het algemeen gelet op *betrouwbaarheid, resultaat, respect, bereikbaarheid* en de *perfecte dienstverlening*. Precies de zaken die consument vaak als negatief ervaart bij servicenummers. ITO heeft de dienstverlening van AFAS bovendien getest op kernzaken als het terugbellen van de klant, het nakomen van beloftes en de wijze van benadering richting de klant.



Certificering = leveren van kwaliteit
 De certificering vormt het bewijs van een klantgerichte dienstverlening. Bij een gecertificeerd bedrijf als AFAS weet u precies wat u kunt verwachten en kunt u ervan uitgaan dat de kwaliteit van de afwikkeling van het klantcontact goed en betrouwbaar is. De ITO-certificering voorziet in een jaarlijkse audit, waarbij ITO-medewerkers 'incognito' met het service center van AFAS bellen. AFAS dient zich te conformeren aan de vastgestelde norm waarop de certificering heeft plaatsgevonden: maximaal **30 seconden wachttijd**, **goede uitleg** geven aan de klant en **toezeggingen nakomen**.



Harold de Bock (r) reikt namens ITO het certificaat uit aan Herman Zondag, directeur Customer Operations.

WWW.AFAS.NL

Voor de toekomst zal ITO verder geborgd worden. Uitgangspunt is en blijft echter het voorkomen van vragen. Hiervoor zijn nieuwe initiatieven ondernomen. Wekelijks worden "voorkomrapporten" gegenereerd en geanalyseerd, waar het hele bedrijf aan meewerkt. De gedachte hierbij is dat door goede opleidingen, een adequate implementatie, een juiste Help, een pro-actieve benadering en een optimaal product, vragen moeten worden voorkomen. Een uitdaging voor de toekomst, waar al in 2005 de vruchten van geplukt kunnen worden.

2.10 Sales & Marketing

Hoogtepunt dit jaar was de verschijning van het OPB-boek op de Gebruikersdag in mei. Op deze dag, waar ongeveer 1100 klanten aanwezig waren, werd het boek aan de klanten gepresenteerd. Iedereen kreeg een exemplaar mee naar huis. Het OPB-boek is een perfecte marketingtool om prospects te laten kennismaken met de visie van AFAS. Zo'n 5000 exemplaren zijn in de loop van het jaar uitgedeeld of gekocht.

In de media werd behoorlijk aandacht besteed aan dit praktische managementboek. Zo traden de beide leden van de Raad van Bestuur eind oktober op in het programma Business Class van Harry Mens. Dit optreden heeft veel exposure opgeleverd.

Prijzen

2004 was voor AFAS het jaar van de prijzen. Na genomineerd te zijn in Deloitte's Fast 50, een innovatieprijs voor technische ondernemingen in Nederland, ontving AFAS in september de Klaverblad Award in de categorie Innovatief

Ondernemerschap. De jury van de Kamer van Koophandel Gooi- & Eemland beloonde AFAS met deze award voor "innovativiteit in een toch al innovatieve branche" en de "duidelijk aanwezige companypride bij de medewerkers".

Deze prijs werd in november gevolgd door de Ondernemersprijs Leusden, waarvan de plaatselijke RABO-bank initiatiefnemer is. De jury richtte in haar eindrapport veel lovende woorden aan het adres van AFAS. Zij prees de wijze waarop AFAS in relatief korte tijd is uitgegroeid tot een van de meest succesvolle ondernemingen in haar vakgebied. De uitstraling van AFAS doet zelfs sterk vermoeden dat het bedrijf in de toekomst uitgroeit tot marktleider in Nederland. Ook valt de jury de innovativiteit van AFAS op en de enorme betrokkenheid van medewerkers bij de onderneming.



Mediacampagne



In het kader van de naamsbekendheid is dit jaar veel geïnvesteerd in de media. Naast uitgebreide advertentie in gerenommeerde vakbladen, was de AFAS-reclame ook gedurende zes maanden op vrachtauto's te zien. In de campagnemaanden mei en september werd de AFAS-spot op de radio uitgezonden. Naast deze massamediale aanpak werden twee grote directmarketingacties gedaan, waarbij de doelgroep één op één werd benaderd. Dit resulteerde in ongeveer 10% afspraken door het telemarketingbureau. De verkooptrajecten die hieruit voortkwamen, lopen voor een groot deel nog door in 2005.

Conceptverkoop

De accountmanagers hebben zich dit jaar nog meer gespecialiseerd in de verkoop van het AFAS-concept van geïntegreerde software. Standaard-Powerpoints per

product, waarbij de OPB-visie de leidraad vormt, zijn hierbij onmisbaar geworden en zorgen voor een duidelijke en inhoudelijke presentatie bij de prospect.

2.11 AFAS in 2004: een goed jaar

In het jaarverslag over 2003 werd een omzet- en resultaatgroei van 15% voor 2004 voorzien. De werkelijkheid is een gerealiseerde omzetgroei van 11,2% en een resultaatgroei van 18,2%. De verwachting is qua resultaat zondermeer waargemaakt. Het aantal klanten groeide naar 10.600. De arbeidsproductiviteit is in het boekjaar wederom gegroeid namelijk met 4,4%. Dit is duidelijk het gevolg van de ANTA-ontwikkelmethode en het OPB-denken en -doen.

De nieuwe directiestructuur die met ingang van het boekjaar is ingegaan, is succesvol. De directie is volledig procesverantwoordelijk en heeft deze taak voortreffelijk uitgevoerd! De onderneming heeft hierdoor een goede continuïteitsbasis voor de toekomst neergezet. De Raad van Bestuur heeft zich meer kunnen richten op beleidsvorming en externe contacten.

2.12 Visie voor 2005

De verwachtingen voor 2005 zijn goed. De Raad van Bestuur en Directie hebben gewerkt aan een groeistrategie die in het nieuwe boekjaar de eerste resultaten moet laten zien. Een omzetgroei van 15% wordt verwacht. Het resultaat zal in dezelfde omvang groeien. Om het doel te bereiken zal de marketinginspanning in 2005 fors worden vergroot.

Verwacht wordt dat veel middelgrote bedrijven zullen kiezen voor de geïntegreerde oplossing: AFAS Profit!

AFAS ziet het jaar 2005 met veel vertrouwen tegemoet. Door de goede omzetverwachtingen wordt een groei van het resultaat verwacht en nog meer werkplezier voor alle medewerkers.

Leusden, 7 januari 2005



A.J. van der Veldt

P. Mars

3. KERNCIJFERS EN RESULTAATANALYSE

	2004	2003	2002
Winst- en verliesrekening			
Netto - omzet	19.142	17.212	13.521
Bedrijfsresultaat	5.363	4.419	3.245
Netto resultaat na belastingen	3.547	3.001	2.087
Omzet verdeling %			
Licentie omzet	46,3%	46,2%	51,3%
Verkoop omzet	20,1%	24,8%	23,6%
Aanvullende dienstverlening	33,7%	29,0%	25,1%
Balans			
Werkkapitaal	1.402	843	23
Eigen vermogen	2.940	2.393	1.892
Solvabiliteit	58,2%	56,3%	56,4%
Kasstroom			
Kasstroom uit operationele activiteiten	388	3.389	2.508
Investerings	334	345	(338)
Ratio's			
Omzet groei	11,2%	27,3%	10,8%
Groei licentieomzet	11,3%	14,7%	3,4%
Loonkosten in % omzet	40,2%	42,4%	44,5%
Resultaat in % van de omzet	18,5%	17,4%	15,4%
Winst per aandeel	0,24	0,20	0,14
Gem. aantal medewerkers op fulltime basis	147,0	138,0	127,0
Omzet per FTE 'er	130,2	124,7	106,5
Loonkosten per FTE 'er	52,3	52,9	47,3

Resultaatanalyse

	2004		Index	2003	
	x € 1.000	% van de omzet		x € 1.000	% van de omzet
Netto omzet	19.142	100%	111%	17.212	100%
Som der bedrijfsopbrengsten	19.142	100%	111%	17.212	100%
Kosten uitbesteed werk	289	2%	107%	269	2%
Lonen en salarissen	6.504	34%	106%	6.140	36%
Sociale lasten	901	5%	109%	825	5%
Pensioenlasten	288	2%	85%	337	2%
Afschrijvingen materiële vaste activa	370	2%	95%	388	2%
Overige bedrijfskosten	5.427	28%	112%	4.832	28%
Som der bedrijfslasten	13.779	72%	108%	12.792	74%
Bedrijfsresultaat	5.363	28%	121%	4.419	26%
Rentebaten	88	0%	96%	92	1%
Resultaat deelneming	(25)	0%		-	0%
Resultaat voor belastingen	5.426	28%	120%	4.511	26%
Vennootschapsbelasting	(1.878)	-10%	124%	(1.510)	-9%
Resultaat na belastingen	3.547	19%	118%	3.001	17%

Financiële positie

	31-12-2004	31-12-2003
	x € 1.000	x € 1.000
Vastgelegd op lange termijn		
Materiële vaste activa	755	791
Financiële vaste activa	103	209
	858	1.000
Beschikbaar vermogen op lange termijn		
Eigen vermogen	2.940	2.393
Vordering AFAS Holding BV	(680)	(549)
Langlopende schulden	2.260	1.843
	1.402	843
Werkkapitaal		
Het werkkapitaal is samengesteld uit		
Vorraden	25	25
Vorderingen en overlopende activa	3.208	1.983
Liquide middelen	280	695
	3.513	2.703
Af: kortlopende schulden	(2.111)	(1.859)
	1.402	843

Kasstroomoverzicht volgens indirecte methode:

	2004	2003
	x € 1.000	x € 1.000
Uit operationele activiteiten:		
Resultaat na belastingen	3.547	3.001
Afschrijvingen	370	388
Dividenduitkering > AFAS Holding BV	(3.000)	(2.500)
Debiteuren	(331)	(534)
Waarborgsommen	(6)	(1)
Overige vorderingen en schulden	(642)	694
	(62)	1.048
Uit investeringsactiviteiten:		
Investeringen in materiële vaste activa	(334)	(345)
Verkoop/afboeken deelneming	25	-
	(309)	(345)
Uit financieringsactiviteiten:		
Leningen u/g	87	(10)
Vordering door AFAS Holding BV	(131)	288
	(44)	278
Netto kasstroom	(415)	981
Stand liquide middelen:		
Per 1 januari	695	-286
Per 31 december	280	695
	(415)	981

4. JAARREKENING

4.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2004 (na voorgestelde winstverdeling)

Activa	31-12-2004	31-12-2003	Passiva	31-12-2004	31-12-2003
	in €	in €		in €	in €
Vaste activa			Eigen vermogen		
Materiële vaste activa			Aandelenkapitaal	30.403	30.403
Afbouw kantoren	264.577	315.716	Overige reserves	2.909.308	2.362.123
Machines en inventarissen	475.415	455.733		2.939.711	2.392.526
Vervoermiddelen	14.887	19.334			
	754.879	790.783			
Financiële vaste activa			Kortlopende schulden		
Waarborgsommen	19.575	13.455	Crediteuren	175.896	79.651
Deelnemingen	-	25.000	Belastingen en sociale premies	654.374	597.344
Leningen u/g	83.221	170.613	Overige schulden en overlopende passiva	1.280.943	1.182.230
	102.796	209.068		2.111.213	1.859.224
Vlottende activa					
Vorraden	25.000	25.000			
Vorderingen					
Debiteuren	2.233.011	1.902.175			
Rekening courant AFAS Holding BV	679.988	549.389			
Overige vorderingen en overlopende activa	974.822	80.616			
	3.887.821	2.532.180			
Liquide middelen	280.428	694.719			
	5.050.924	4.251.750		5.050.924	4.251.750

4.2 Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2004

	2004	2003
	in €	in €
Netto omzet	19.141.694	17.211.523
Som der bedrijfsopbrengsten	19.141.694	17.211.523
Kosten uitbesteed werk	289.037	269.382
Lonen en salarissen	6.503.564	6.139.915
Sociale lasten	901.322	825.213
Pensioenlasten	287.685	337.287
Afschrijvingen materiële vaste activa	369.992	388.279
Overige bedrijfskosten	5.427.590	4.832.229
Som der bedrijfslasten	13.779.190	12.792.305
Bedrijfsresultaat	5.362.504	4.419.218
Rentebaten	87.982	91.595
Resultaat deelneming	(24.999)	-
Resultaat voor belastingen	5.425.486	4.510.813
Vennootschapsbelasting	(1.878.300)	(1.510.000)
Resultaat na belastingen	3.547.186	3.000.813

ACCOUNTANTSVERKLARING

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2004 van AFAS Beheer BV te Leusden over 2004 gecontroleerd. Het rapport is ontleend aan de door ons gecontroleerde jaarrekening 2004 van AFAS Beheer BV. Bij die jaarrekening hebben wij op 28 januari 2005 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 28 januari 2005 verstrekte goedkeurende accountantsverklaring.

Utrecht, 28 januari 2005

Ernst & Young Accountants



AFAS
Storkstraat 7-9
Postbus 310
3830 AJ Leusden
Tel. (033) 43 43 883
www.afas.nl