



**KNLTB**

**"MAATWERK VANUIT EEN  
GESTANDAARDISEERDE OPLOSSING"**

# INHOUDSOPGAVE





## DE UITDAGINGEN

**Hoewel AFAS bij het grote publiek tegenwoordig vooral bekend is als sponsor van voetbalclub AZ heeft het softwarebedrijf een roemrijk verleden in de tennissport. Als sponsor werkte het nauw samen met het evenementenbureau van voormalig toptennisser Jacco Eltingh, tegenwoordig technisch directeur bij tennisbond KNLTB. En toevallig genoeg werkt die bond al sinds mensenheugenis met de producten van AFAS.**

De samenwerking tussen de Koninklijke Nederlandse Lawn Tennis Bond (KNLTB) en AFAS beslaat een periode van bijna twintig jaar. Daarmee behoort de bond tot de klanten van het eerste uur van het softwarebedrijf. Ook Jacco Eltingh, voormalig tennisprofessional en sinds juni 2017 technisch directeur bij de KNLTB, kent de ERP-software al een jaar of vijftien. Na zijn actieve tenniscarrière richtte hij met zijn vroegere dubbelpartner Paul Haarhuis (samen wereldkampioen in 1993) TennisEvents op. Dit in tennisevenementen gespecialiseerde bureau werkte met de ERP-software van het automatiseringsbedrijf uit Leusden.

“AFAS was destijds partner in NL Bedrijfstennis”, blikt Eltingh terug op die tijd. “Daarnaast was AFAS aanvankelijk subsponsor en later zelfs hoofdsponsor van onze Tennis Classics. Daardoor hebben we een sterke band met elkaar gekregen.” Dat hij nu als KNLTB-directeur opnieuw met de softwareleverancier te maken heeft, bevalt hem goed. “Ik vind het mooi om te zien dat een puur Nederlands familiebedrijf zo succesvol kan zijn. En ik ben er best een beetje trots op dat de KNLTB een van de eerste organisaties was die de potentie van hun software zagen.”

### SINDS MS-DOS

Karel Karsten is als manager Finance al iets langer dan Eltingh actief bij de tennisbond, namelijk sinds medio 2016. Hij zegt: “In deze organisatie weten we niet beter dan dat we met AFAS werken. Al sinds MS-DOS, zeggen we weleens gekscherend tegen elkaar.” Om die reden is het natuurlijk moeilijk om te kwantificeren wat het gebruik van de software aan efficiencywinst oplevert. In dat verband staat Jacco Eltingh een opmerking van huidig directeur Bas van der Veldt van AFAS nog helder voor de geest. “In de beginjaren van mijn ondernemerschap zei hij tegen me: als je met onze software gaat werken, dan verdampt je secretaressefunctie. Ik heb als ondernemer inderdaad altijd het gevoel gehad dat het gebruik van de software ons aanzienlijk in personeelskosten scheelde.”



De KNLTB werkt met diverse online-omgevingen, legt Karsten uit. "We gebruiken bijvoorbeeld maatwerkomgevingen voor onze ledenadministratie en voor competities en toernooien, waar meer dan 200.000 mensen aan deelnemen. Daarvoor werken we samen met gespecialiseerde partijen." Karsten heeft een achtergrond als controller in de automotive, waar hij met andere geautomatiseerde systemen werkte. "Bij de KNLTB maakte ik voor het eerst kennis met de software AFAS", zegt hij. "Die kennismaking is positief uitgevallen, want ik kon er meteen mee uit de voeten. Ik heb geen handleiding hoeven lezen om de menustructuur van Profit te begrijpen. Het werkt allemaal heel intuïtief, net als een iPhone die je uit de verpakking haalt en waarmee je direct aan de slag gaat. Sinds mijn komst bij de tennisbond heb ik de modules HRM en Finance leren kennen als uitermate stabiele producten waar nooit problemen mee zijn."

**"ALS JE MET ONZE SOFTWARE  
GAAT WERKEN, DAN VERDAMPT JE  
SECRETARESSEFUNCTIE"**

**BAS VAN DER VELDT - CEO AFAS**





Op zijn beurt bewaart Eltingh uit zijn tijd als ondernemer met TennisEvents goede herinneringen aan de CRM-module van het softwarepakket. Zo leerde hij spelenderwijs hoe hij aan cross-selling kon doen. “Dan hadden we bijvoorbeeld een groot bestand van voorzitters van personeelsverenigingen die bij ons een clinic hadden geboekt. Dankzij de software was het een koud kunstje om hen te benaderen met een aanbod voor reizen of iets dergelijks. In de praktijk bleek dat fantastisch te werken”, aldus Eltingh.

Voor een organisatie die op twee locaties actief is, in Amersfoort en Almere, is het werken in de cloud vanzelfsprekend een groot voordeel, benadrukken Karsten en Eltingh. De laatste blijkt tevens een groot liefhebber van het gebruik van workflows. “Bijvoorbeeld als het gaat om het organiseren van bijscholing en licenties voor tennisleraren. Daar kun je heel veel tijd mee kwijt zijn, maar je kunt die werkzaamheden ook slim automatiseren met workflows. Ik heb liever dat onze mensen zich bezighouden met de toekomst van het tennis dan dat ze allerlei administratieve rompslomp moeten verstouwen.”

Ook in de communicatie met leden is het gebruik van workflows een uitkomst volgens Eltingh. "Met een paar drukken op de knop bijvoorbeeld een hele reeks brieven versturen. Ik noem dat maatwerk vanuit een gestandaardiseerde oplossing. Volgens mij zit dat heel dicht aan tegen het gedachtengoed van de mensen in Leusden. Daar kunnen wij nog veel van leren. We willen graag zo efficiënt mogelijk werken in deze organisatie. Het is immers de bedoeling dat er zoveel mogelijk geld naar het stimuleren van de tennissport gaat."

**"HET WERKT ALLEMAAL HEEL  
INTUÏTIEF, NET ALS EEN IPHONE DIE JE UIT  
DE VERPAKKING HAALT EN WAARMEE JE  
DIRECT AAN DE SLAG GAAT"**



**"WE WILLEN GRAAG ZO EFFICIËNT MOGELIJK  
WERKEN IN DEZE ORGANISATIE. HET IS IMMERS DE  
BEDOELING DAT ER ZOVEEL MOGELIJK GELD NAAR  
HET STIMULEREN VAN DE TENNISSPORT GAAT"**







# GEBRUIK EN FUNCTIONALITEITEN

De KNLTB blijft nieuwe softwarefunctionaliteiten in gebruik nemen. Nog niet zo lang geleden werd de mobiele Pocket App bij de medewerkers geïntroduceerd en kwam er een voorziening voor het automatisch inlezen van inkoopfacturen. Karsten: “Als je jaarlijks vierduizend inkoopfacturen ontvangt, is de handmatige verwerking een nogal tijdrovende aangelegenheid. Daarom hebben we dus, op aanraden van AFAS, scansoftware in gebruik genomen. Die wordt geleverd door een van hun partners en dat werkt in de praktijk prima.”

Volgens Karsten blijft de ondersteuning door de leverancier doorgaans beperkt tot situaties waarin sprake is van toevoegen van functionaliteit. Hoewel hij voorstander zegt te zijn van one-stop-shopping, snapt Karsten dat een ERP-leverancier met partnerbedrijven werkt. Bezwaarlijk is dat echter totaal niet, volgens Eltingh. “Ook al is de consultant soms van een partnerbedrijf, daar merk je in de praktijk echt helemaal niets van.” Karsten toont zich ingenomen met de ingebruikname van de scansoftware. Zozeer zelfs dat hij zegt: “Organisaties die nog niet met dergelijke software werken geef ik graag als tip mee om daar eens serieus over na te denken.”

## VAN KLANTEN FANS MAKEN

Heeft Eltingh nog aanvullende tips? "Ik kan er wel honderden bedenken. Maar in het algemeen is mijn tip aan mensen, of het nou topsporters of zeer succesvolle ondernemers zijn: vergeet nooit waar je vandaan komt. Bij AFAS snappen ze dat. Ik heb er al vijftien jaar warme, persoonlijke contacten. Ze koppelen een groot gevoel voor gastvrijheid aan persoonlijke aandacht. En dan gaat het zeker niet alleen over feesten en partijen, maar ook over alles wat te maken heeft met ondernemingsprocesbeheer. Het is ze niet voldoende dat klanten tevreden zijn, ze willen van klanten echt fans maken. Ik vind dat heel inspirerend."

**"ZE KOPPELEN EEN GROOT GEVOEL  
VOOR GASTVRIJHEID AAN PERSOONLIJKE  
AANDACHT"**



# OVER KNLTB

**De in 1899 opgerichte Koninklijke Nederlandse Lawn Tennis Bond (KNLTB) is het overkoepelend orgaan van de tennissport en de tennisverenigingen in Nederland. Ruim 1700 tennisverenigingen, en daarmee ruim 580.000 tennissers, zijn aangesloten bij de bond. Na de KNVB is de tennisbond qua omvang de tweede sportbond van Nederland.**

De KNLTB adviseert en ondersteunt besturen van tennisverenigingen op het gebied van verenigingsbeleid, accommodatie en bij juridische geschillen. De tennisbond is verantwoordelijk voor landelijke en districtscompetities, toernooien, voor de opleiding van tenniseraren en scheidsrechters. Verder heeft de KNLTB tot doel het promoten van de tennissport en het vergroten van de betekenis van tennis in de samenleving. Ten slotte begeleidt de KNLTB jeugdig talent op weg naar de top en organiseert toevenementen als de Davis Cup en alle nationale kampioenschappen. Bij het Amersfoortse bondsbureau van de KNLTB en het Nationaal Trainingscentrum in Almere werken in totaal ongeveer tachtig mensen.





**AFAS Software is een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf met ruim vijfhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor de zakelijke markt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal. Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 11.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.**



## ZO KOM JE MET ONS IN CONTACT



### BEZOEKADRES

Inspiratielaan 1  
3833 AV Leusden



### TELEFOONNUMMER

033-434 3883