

Verbazing

Verschenen in de [Automatisering Gids](#) van 24 oktober 2008

Omdat het pakket niet werkte zoals de ondernemer verwachtte, had hij een deel van de nota onbetaald gelaten en wilde hij van wat hij al betaald was een flink stuk terug hebben. Al met al ging het over een overzichtelijk bedrag van ca. 15 duizend euro. Afgesproken werd om de problematiek te bespreken, met de accountant en een onpartijdige ICT-deskundige erbij, om een oplossing in der minne te zoeken. Daarmee stemde de softwareleverancier in.

Het verweer van de softwareleverancier bij de confrontatie met de door de ondernemer gesignaleerde tekortkomingen was op zijn minst origineel. "U gaat creditnota's toch niet aanmanen?" was de verbaasde reactie van de softwareleverancier. Dat een debiteur met een nog niet verrekenende creditnota daardoor aangemaand wordt om te veel te betalen, vond hij alleen maar mooi meegenomen. Je kon het teveel betaalde dan toch zelf verrekenen met een latere factuur? Dat er bij het boeken van inkoopfacturen ook nogal wat mis gegaan was, werd verweten aan de gebruikers van het systeem. Die hadden een verkeerde btw-code ingetoetst "en dus was daardoor de boekhouding uit evenwicht geraakt." Dat kon wel even geregeld worden door iets in de database aan te passen.

De softwareleverancier verbaasde zijn toehoorders anno 2008 ook met de stelling, dat hij alleen software levert en dat, als er fouten in de meegeleverde database optreden, hij daarvoor niet verantwoordelijk is. Immers de database is een ingekocht product en daar mankeerde volgens softwareleverancier de het nodige aan. Af en toe moest er "iets achter de schermen" gedaan worden, omdat de database vastliep. Zijn helpdesk medewerkers waren daarop getraind en waren heel goed in staat om de 600 klanten op afstand te bedienen. Zij konden ook, als dat nodig was, de boekhouding weer in evenwicht brengen, als debet en credit niet in de pas wilden lopen. Veertig jaar vooruitgang ten opzichte van systemen met ponskaarten en magneetrekeningkaarten was kennelijk aan de betrokken softwarebouwer voorbijgegaan.

De ondernemer zaten vooral de aanmaningen dwars, want die leverden boze klanten op. Ook het vastlopen van het systeem en het wachten tot de helpdesk dat weer had opgelost, was hinderlijk en er zaten nog wel meer onpraktische zaken in het programma. Boekte je bijvoorbeeld iets van de voorraad af voor een reparatie, dan was dat onderdeel boekhoudkundig verdwenen, want er werd geen journaalpost aangemaakt. De kosten van het onderdeel moesten bij het opstellen van de reparatienota worden ingetikt onder "diverse materiaalkosten". Werd dat vergeten, dan werd het onderdeel dus gratis weggegeven en daarvan kon de schoorsteen niet roken.

De accountant van de ondernemer en de ICT-deskundige hoorden het hiervoor deels weergegeven gesprek met stijgende verbazing aan. De accountant werd bar zenuwachtig van de uitleg van de directeur van het softwarebedrijf gaf en de ICT-deskundige waande zich teruggeflitst in de tijd. Afgesproken werd, dat iedereen het besprokene zou laten bezinken en dat de softwareleverancier een voorstel zou doen, want hij was wel genegen een concessie te doen.

Na het gesprek drukten de accountant en de ICT-er de ondernemer op het hart om het gebruik van het systeem zo snel mogelijk te staken en dit te vervangen door een betrouwbaarder systeem. Maar dat was tegen het zere been van de ondernemer. Van overstappen naar een ander systeem kon geen sprake zijn. Het had al zoveel tijd gekost om dit systeem werkend te krijgen. Dat ging hij niet nog eens meemaken. Wanneer hij een flink bedrag zou krijgen, dan kon hij wel leven met de gebreken. Wanneer debet en credit niet klopten, dan moest de helpdesk daar maar een mouw aanpassen en de verschillen in de voorraadadministratie hadden natuurlijk ook voordelen. Er werd wel eens iets zonder factuur gerepareerd en dan kwam dat lek in het systeem goed van pas. Dat zijn accountant aangaf wellicht consequenties te moeten verbinden aan het negeren van zijn advies verbaasde de ondernemer zeer. En zo werd iedereen op die dag overvallen door verbazing.

Ben Slijk