



Onderzoeksrapport

Ondernemersonderzoek over accountancy diensten 2023

=exact

Inhoud

Inleiding	3
Ranking the Stars	4
Kenmerken van een goede samenwerking	5
Proactiviteit en digitalisering	9
Innovatie	15



Inleiding

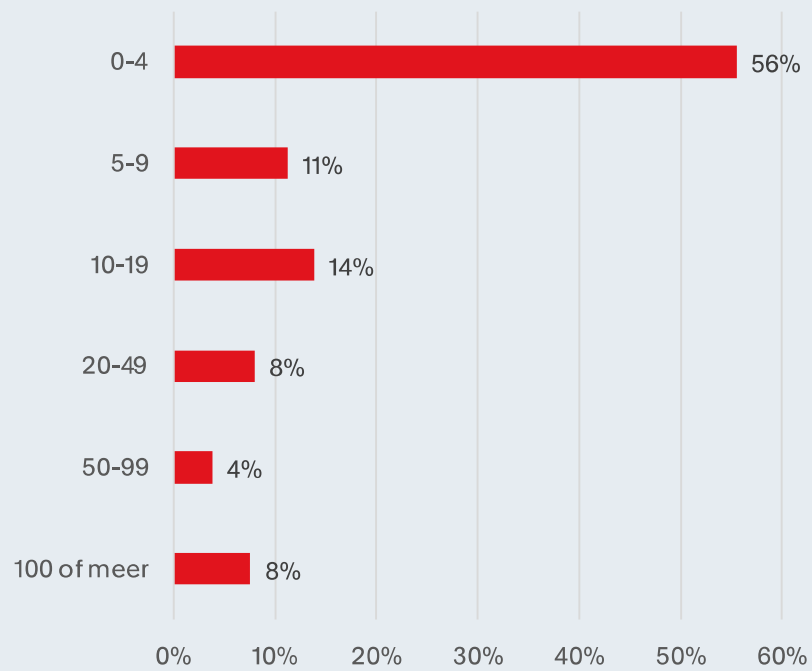
Achtergrond en steekproef

Exact Software reikt alweer voor de 3e keer prijzen uit aan de meest complete boekhoudkantoren voor KMO's in België. Om dit proces zorgvuldig en onbevooroordeeld te laten plaatsvinden, heeft Exact net als vorig jaar Pb7 Research, een onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau, de nominaties laten verzamelen.

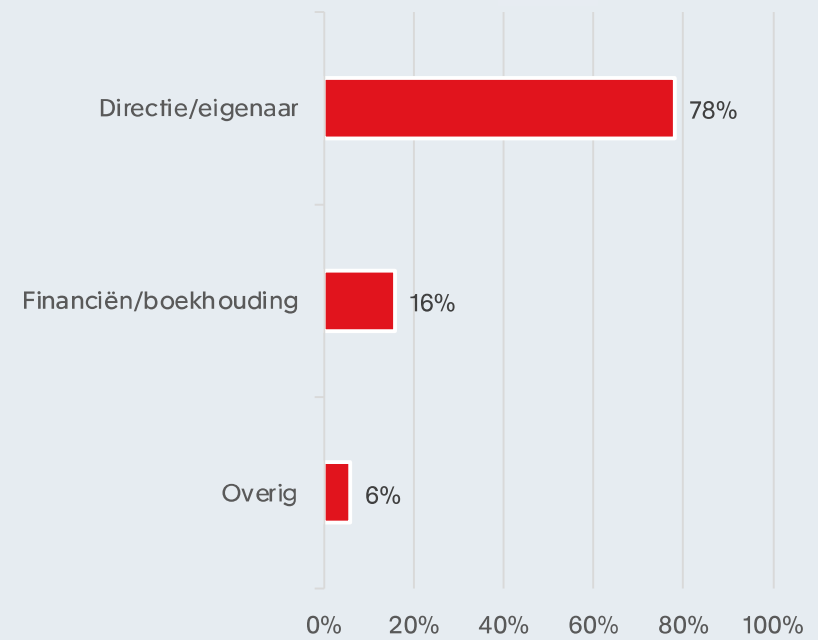
Deze nominaties hebben ze onderbouwd door rapportcijfers te geven op diverse gebieden en door veelal uitgebreid te omschrijven hoe het kantoor zich onderscheidt. De lijst met nominaties en onderbouwingen heeft Pb7 Research overgedragen aan de jury.

Daarnaast heeft Pb7 Research de data geanalyseerd: wat maakt een goede samenwerking tussen KMO en boekhouder, hoe scoren ze op gebieden als samenwerking en innovatie en welke trends kunnen we daar in ontdekken. Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot samenwerking van boekhoudkantoren met hun klanten en bevat de analyse en conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Aantal medewerkers



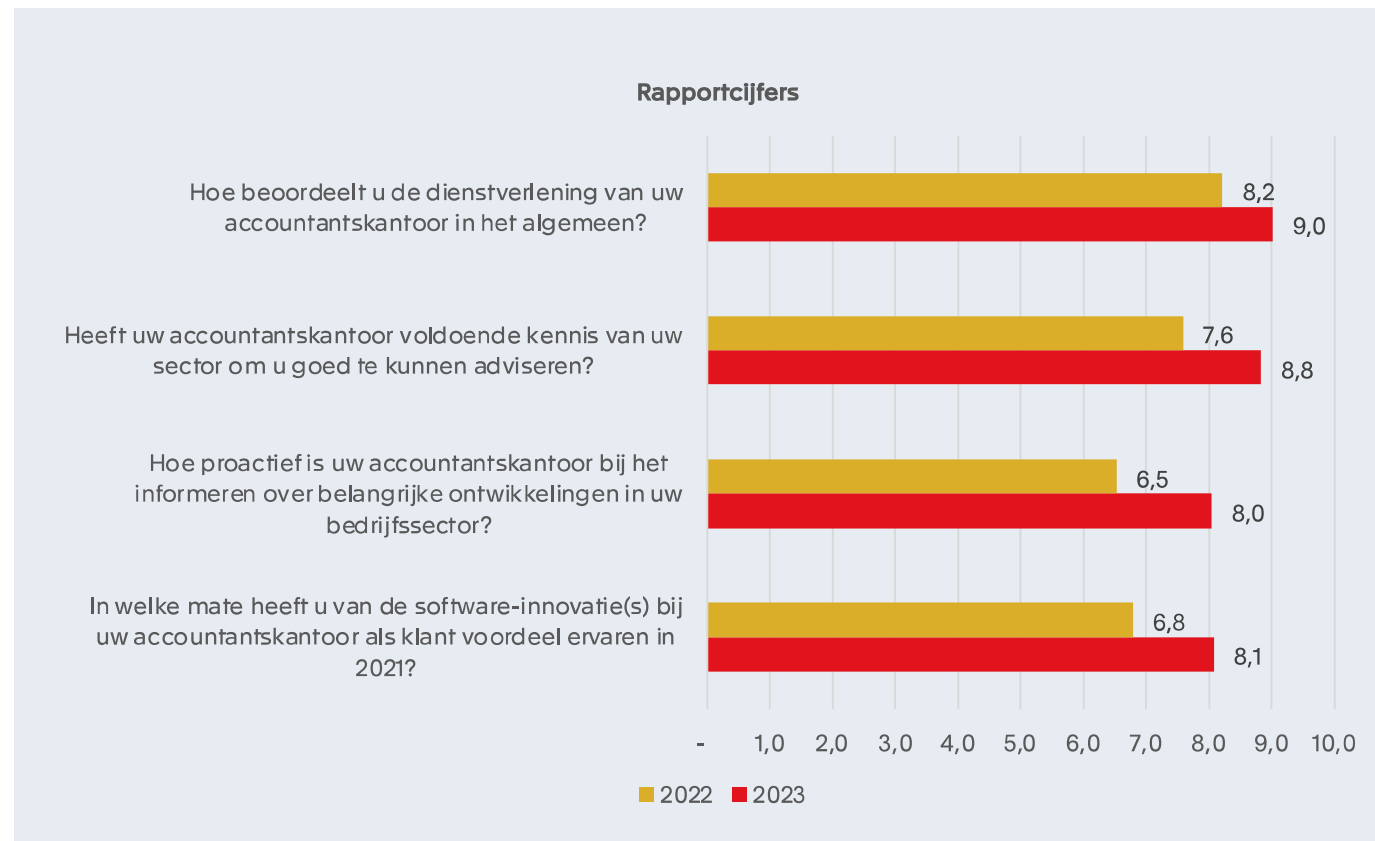
Welke van de volgende activiteiten sluit het beste aan bij uw functieprofiel?



Ranking the Stars

Veruit de meeste deelnemers aan het onderzoek zijn zeer tevreden over de samenwerking met hun boekhoudkantoor. Dit jaar beoordeelden de respondenten de kwaliteit van de dienstverlening van hun kantoor gemiddeld zelfs met een 9,0.

Toch scoren de kantoren niet op alle mogelijke aspecten van hun dienstverlening even sterk. Net als vorig jaar is de tevredenheid zeer hoog over de aanwezigheid van sector kennis die noodzakelijk is voor een goede advisering. Gemiddeld ligt de score op 8,8. Op andere gebieden zijn de voldoendes wat minder ruim. Voor het proactief delen van belangrijke sectorontwikkelingen blijft de score op 8,0 staan. Het gat tussen deze score en de algemene tevredenheid is duidelijk verkleind. Daarin zien we dus een mooie ontwikkeling plaatsvinden. Wat software innovatie betreft, bijvoorbeeld op het gebied van de digitalisering van het administratief proces, zien we een vergelijkbare trend: een mooie score, waarbij het gat naar de algemene tevredenheid langzaam wat wordt gedicht. Ook hier blijft verbetering mogelijk.



Kenmerken van een goede samenwerking

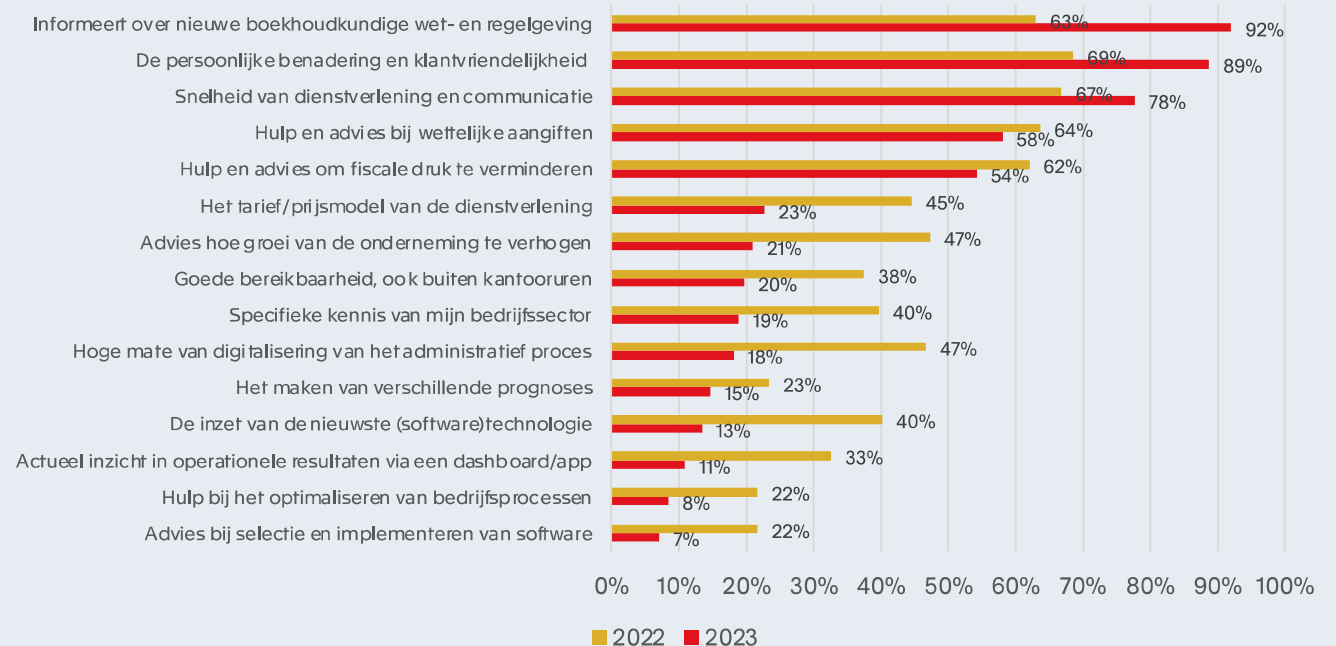
Voorwaarden

De kern van de dienstverlening van een boekhoudkantoor bestaat uit ondersteuning en advies op administratief gebied. KMO's hebben daarbij vooral behoefte aan een partner waar men prettig mee samenwerkt, met een goede communicatie en die proactief informeert en adviseert op het fiscale vlak en de boekhouding.

Ten opzichte van een jaar geleden lijken vooral de kernwaarden rond het naadloos samenwerken (persoonlijke benadering en reactievermogen) en het informeren rond regelgeving belangrijker te zijn geworden.

Opvallend is dat in vergelijking met vorig jaar het belang van digitale ondersteuning en sector kennis veel minder vaak wordt genoemd door de respondenten. We zien dat deze aspecten een meer impliciete waarde krijgen: het zijn middelen om een doel te bereiken en minder een doel op zich. Sector kennis helpt immers om beter te adviseren en digitalisering zorgt voor meer snelheid in de dienstverlening en de communicatie.

Wat zijn voor u de belangrijkste zaken voor een goede samenwerking met een boekhoudkantoor?

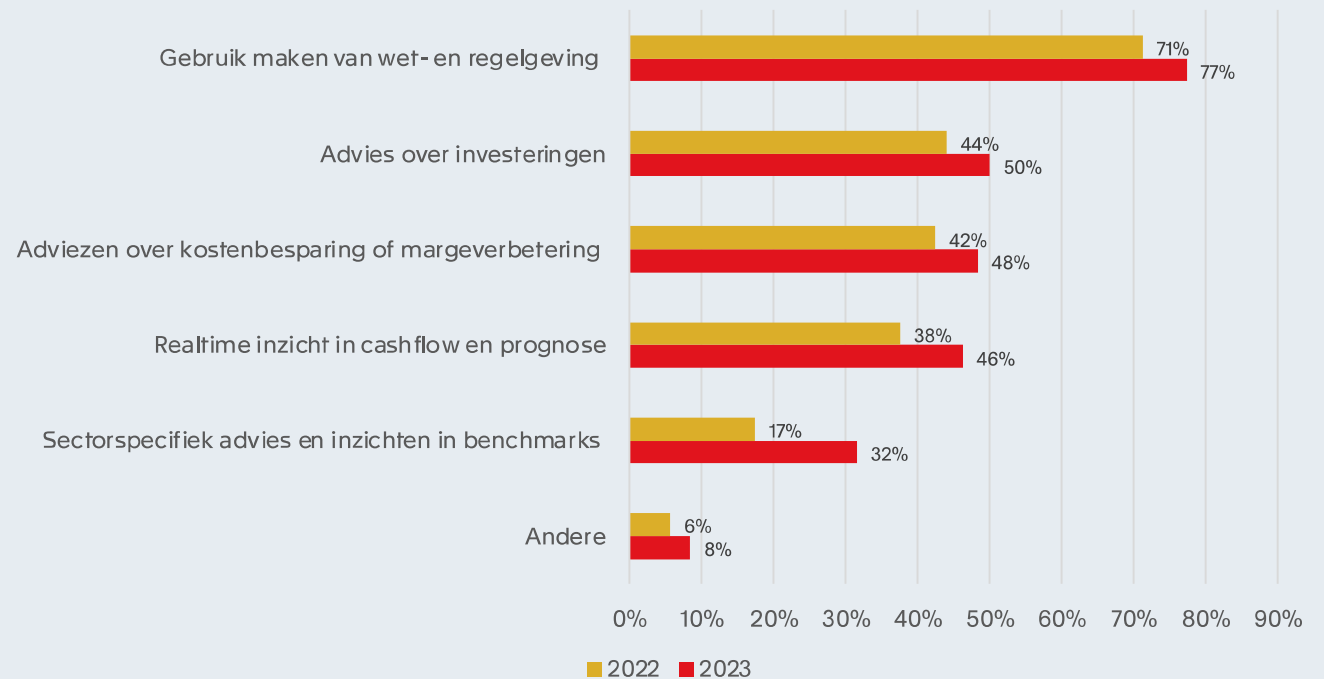


Kenmerken van een goede samenwerking

Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, bieden boekhoudkantoren ondersteuning gericht op de prestaties en groei van hun KMO-klanten. De basis wordt meestal gevormd door het informeren rond wet- en regelgeving en het adviseren rond de toepassing daarvan. Veel KMO's ontvangen bovendien ondersteuning die tot een beter overzicht en/of concrete verbeteringen leiden. Dat gaat van advies over margeverbeteringen tot adviezen over investeringen. In alle categorieën zien we dat KMO's vaker aangeven steun te ervaren. Deels kan dat verklaard worden door de aanpassingen in de dataverzameling. Toch valt de grote groei op van sector specifieke advies en inzichten in benchmarks. Hoewel het nog altijd onder aan de lijst zit, lijkt de groei hier evident.

Op welke gebieden helpt uw boekhoudkantoor u om de groei van uw bedrijf te realiseren?



Kenmerken van een goede samenwerking

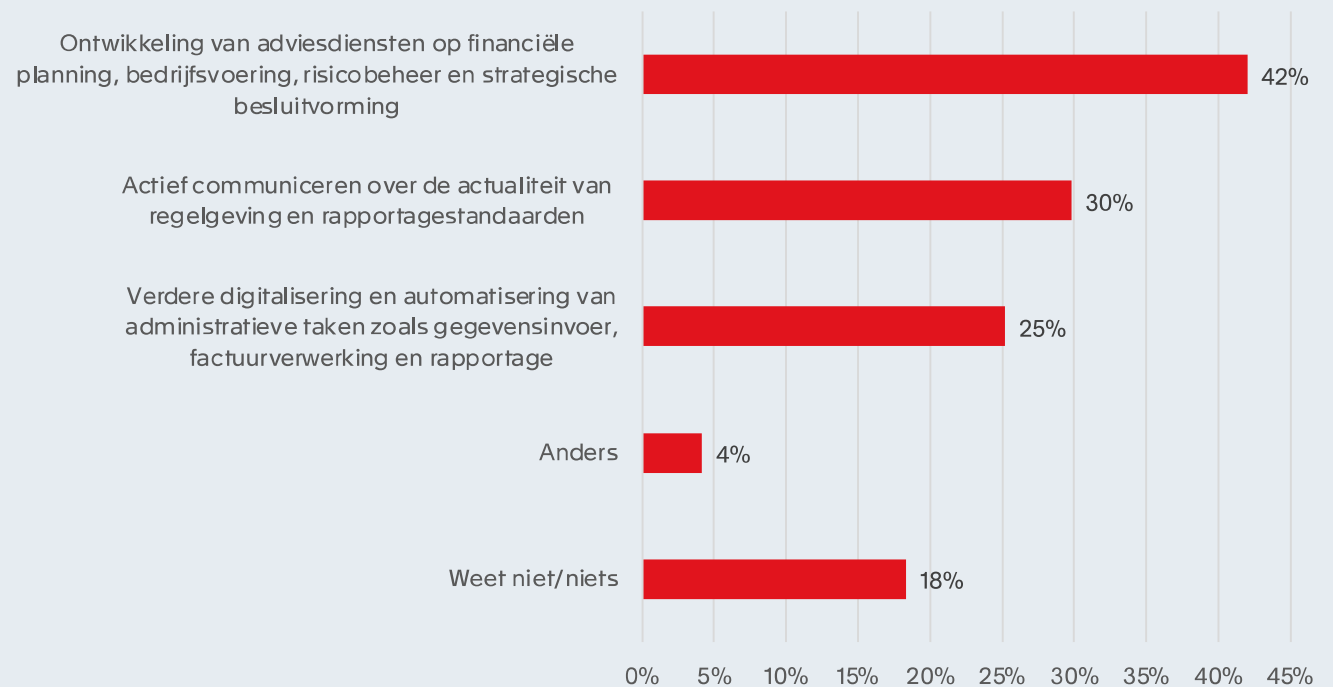
Onderscheidend vermogen

Veel onderzochte KMO's hebben nog wel wat advies voor hun boekhouder. Ze zouden zich vooral beter kunnen onderscheiden door de adviesdiensten verder te ontwikkelen. Op deze wijze kunnen ze meer waarde toevoegen om de zakelijke prestaties van de klant te optimaliseren.

Een ander gebied om zich te onderscheiden is het actief of actiever informeren rond veranderingen in regels en rapportagestandaarden. Bijna een op de drie KMO's ziet daarin een kans voor hun boekhoudkantoor.

Een vergelijkbare groep ziet met name kansen op het gebied van digitalisering. Ze hopen vooral te kunnen profiteren van een vermindering van de administratieve last als taken kunnen worden geautomatiseerd.

Op welke manier zou uw boekhouder zich meer kunnen onderscheiden?



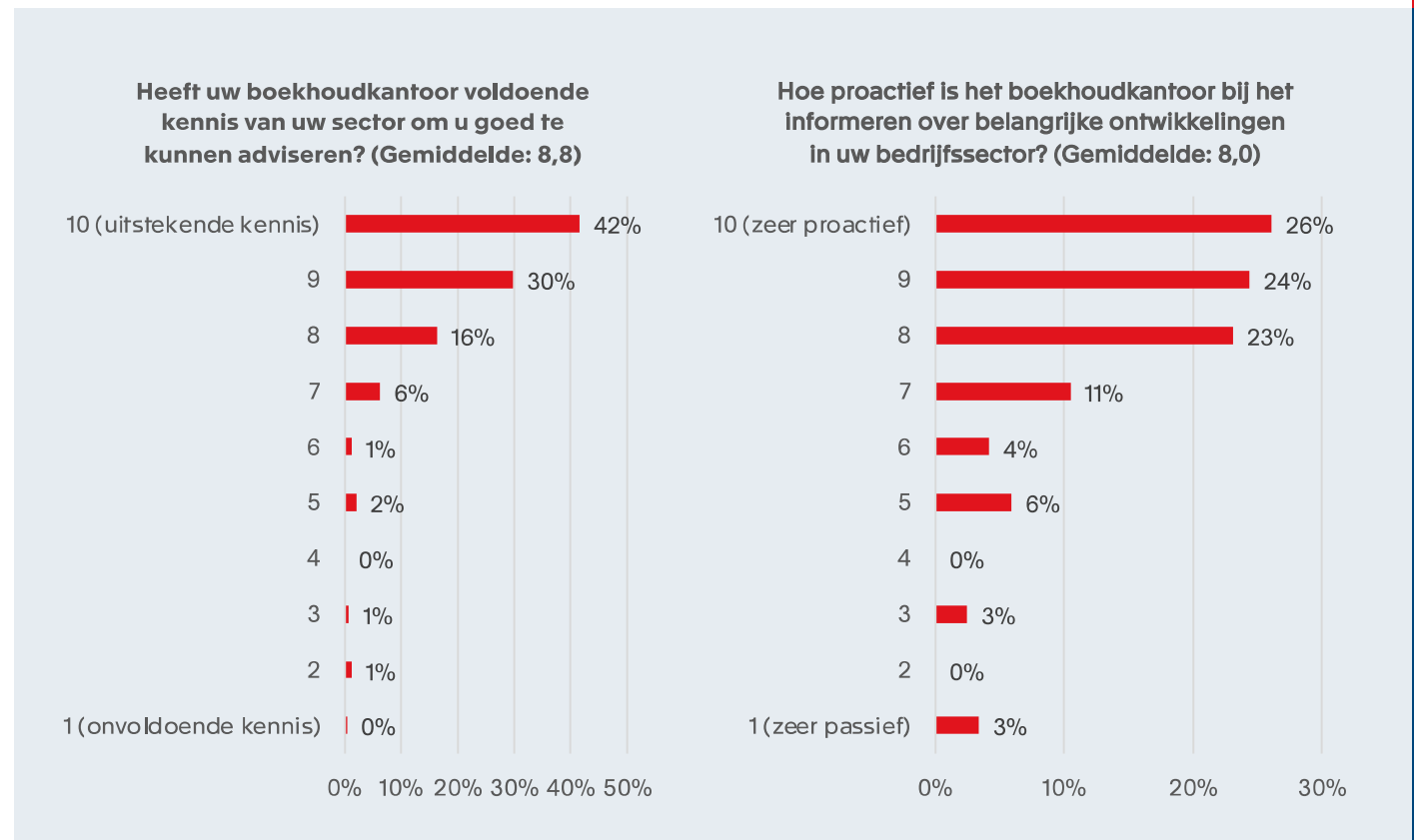
Proactiviteit en digitalisering

Informeren over sectorontwikkelingen

Proactief informeren speelt een steeds belangrijkere rol in de dienstverlening van boekhoudkantoren. De waarde van deze informatie neemt toe, naarmate deze meer op maat is voor de klant. Om dat te kunnen realiseren speelt sector kennis een belangrijke rol.

De meeste KMO's zijn tevreden of zeer tevreden over de aanwezige kennis. Deze is in ieder geval meer dan voldoende om de klant goed te kunnen adviseren. Bijna driekwart geeft ze een score van 9 of zelfs 10.

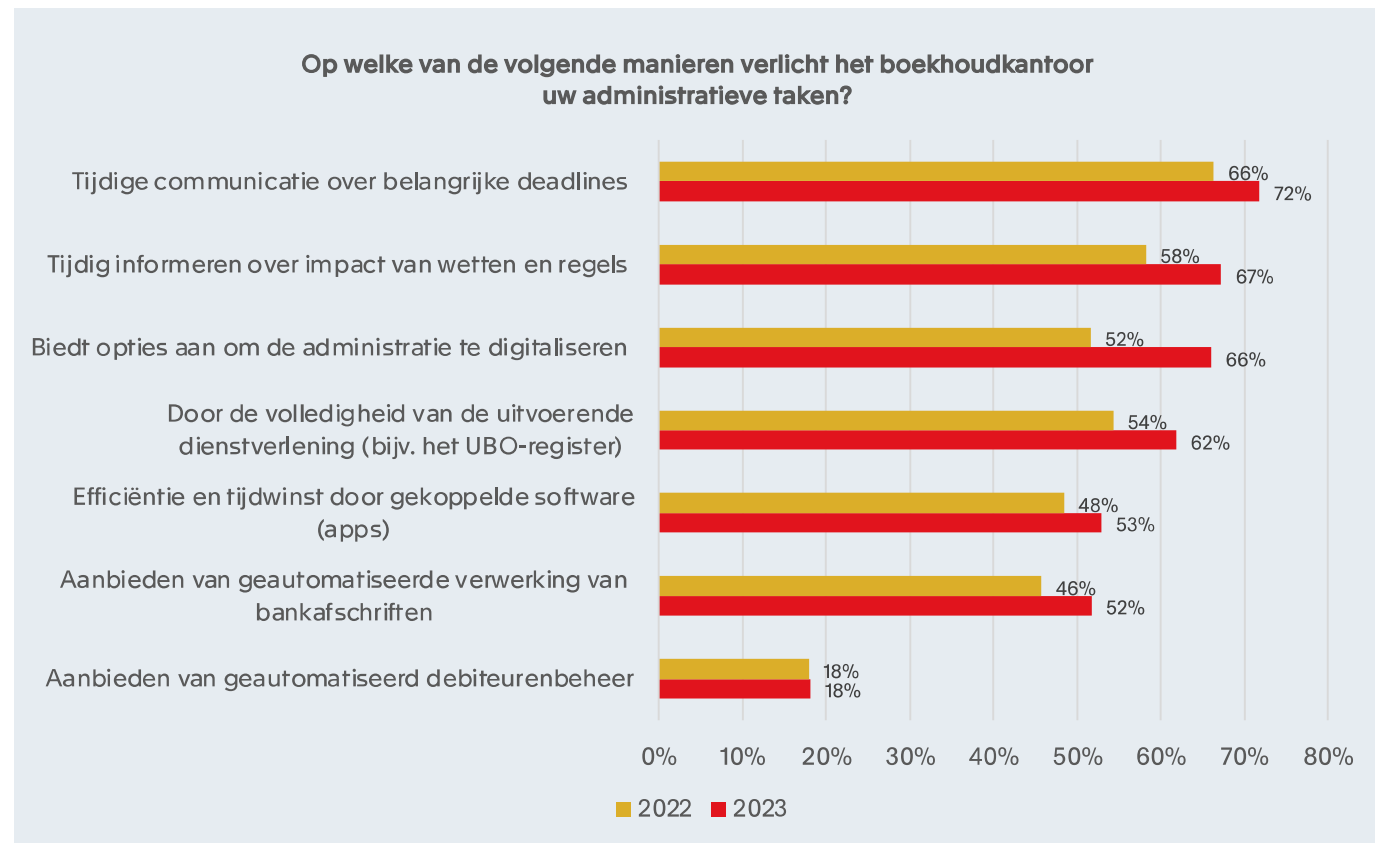
In het proactief delen van belangrijke sectorspecifieke informatie blijken boekhoudkantoren iets minder sterk. Gemiddeld scoren ze nog altijd een 8,0. Hier is de nodige verbetering nog zeker mogelijk. Maar we zien hierin ook een mooie, duidelijk opgaande lijn.



Proactiviteit en digitalisering

Tijdig informeren en digitalisering

Proactiviteit helpt KMO's ook door het verlichten van de administratieve taken. De deelnemers aan het onderzoek geven aan dat boekhoudkantoren hen vooral helpen met het verlichten door het tijdig informeren over de impact van nieuwe wet- en regelgeving en te communiceren over deadlines. Daarnaast zien we een sprong voorwaarts in het aanbieden van opties om de administratie te digitaliseren. In de samenwerking tussen boekhouder en KMO-klant is er de laatste jaren veel veranderd. De samenwerking heeft steeds meer een sterke digitale basis en vindt steeds vaker plaats 'in de cloud'. Daardoor komt de data die de ondernemer invoert in de administratie, of medewerkers in een app, direct bij de accountant terecht. Deze heeft daardoor veel sneller inzicht in wat er bij de klant gebeurt en kan dat ook weer inzichtelijk maken voor de klant in de vorm van bijvoorbeeld een dashboard.



Bovendien kunnen deze digitale middelen de administratieve last beperken. We zien dat het aantal kantoren dat opties biedt om te digitaliseren blijft toenemen (en dat klanten dat zien als een verlichting van de administratieve last). Ook in het gebruik van apps zien we nog altijd een positieve ontwikkeling.



Proactiviteit en digitalisering

Onderscheidend vermogen proactiviteit

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun boekhouder zich onderscheidde op het gebied van proactieve samenwerking. Niet iedereen is ervan overtuigd: "vrijwel geen enkel boekhoudkantoor is ECHT proactief", aldus een van de respondenten. Maar bij veel kantoren geven de klanten aan proactief voorzien te worden van waardevolle informatie. Veel klanten zijn blij met de regelmatige nieuwsbrieven, vaak ook sectorgericht, of zien dat de boekhouder "random advies via social media" levert.

Andere boekhouders onderscheiden zich niet zo zeer door geregelde updates, maar zitten er bovenop zodra er ontwikkelingen zijn die een impact hebben op hun klant: "Nieuwe wetgeving die nog niet in voege is wordt al besproken op basis van voorbereidende wetteksten. Effecten kunnen zo al ingeschat worden." Andere informatie die op maat wordt gedeeld zijn bijvoorbeeld benchmarking op basis van KPI's (prestatie-

indicatoren) en prijsontwikkelingen: "Informatie uit hun breed klantenbestand wordt geanonimiseerd en als benchmark gebruikt in adviezen". Sommige boekhouders gaan duidelijk verder dan alleen informeren en duiden. Bijvoorbeeld: "Minstens één keer per maand hebben wij een follow-up gesprek om te zien hoe ik mij beter kan positioneren in de markt." Tot aan volledige ontzorging aan toe: "Ik dien niets op te volgen, ze berichten me als er iets nieuws van toepassing is voor mij. Ze ontzorgen me volledig."

De samenwerking gaat bij het ene bureau verder dan de andere. Er zijn KMO's die aangeven dat de boekhouder zelfs dagelijks met ze meedenkt. Sommige boekhouders kijken graag vooruit en "[denken] mee[...] over toekomstige uitdagingen en opportuniteiten". En zo kan het ook: "We krijgen proactief inzicht in onze cijfers door een transparant beleid. Afspraken liggen vast om periodiek door de cijfers en vragen van onszelf te gaan, daarnaast is

[onze boekhouder] voorbereid (ongevraagd) naar de meeting gekomen om hun inzichten op onze groei/verandering te toetsen ten opzichte van onze eigen verwachtingen."

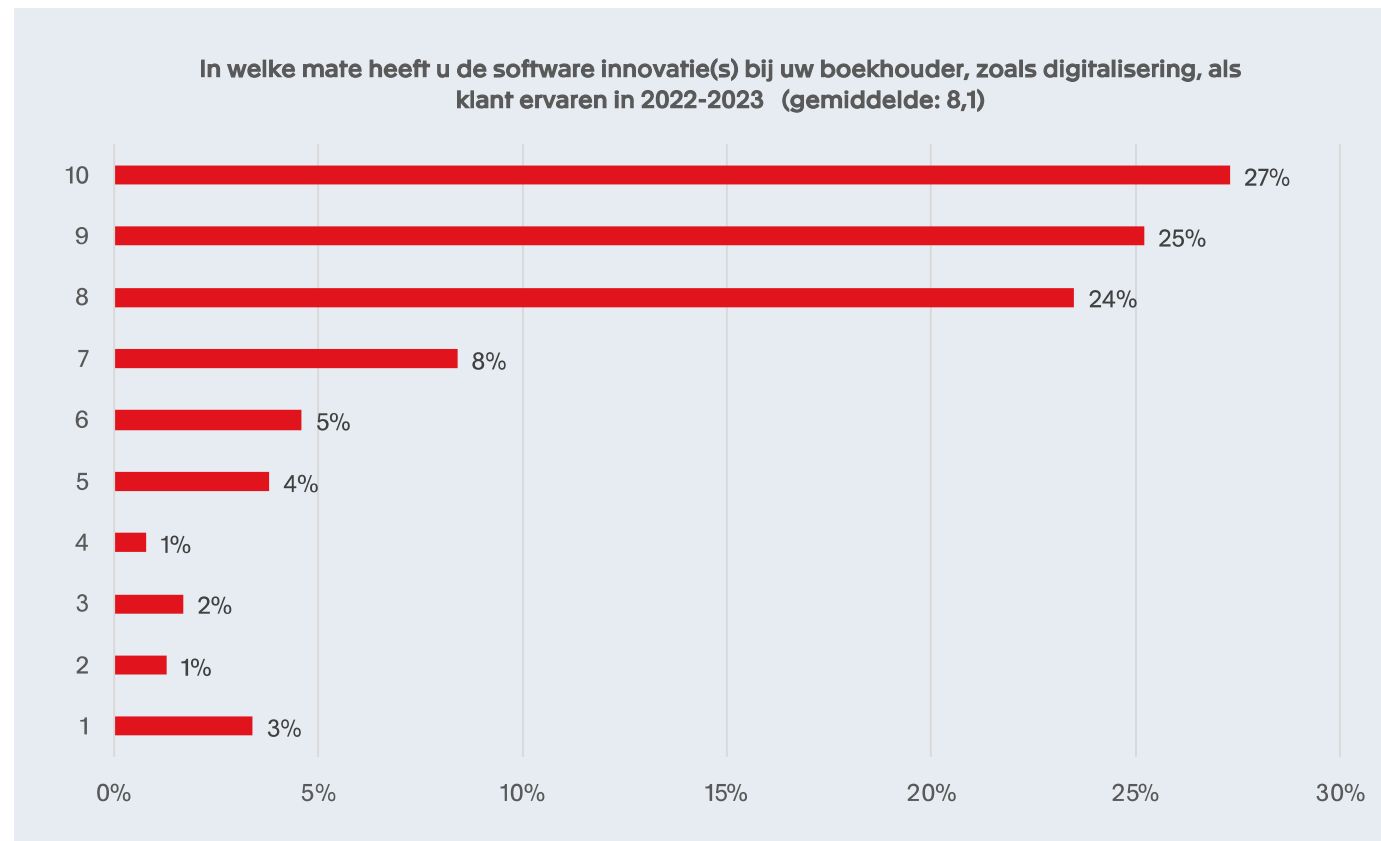
Soms is dat heel gericht, van aanpassingen in de CAO tot "aanbevelingen omtrent de wijzigend autofiscaliteit en gerichte aanbeveling omtrent tijdstip investeringen" of het "proactief initiëren van patentaanvraag met belastingbesparing".

Proactiviteit en digitalisering

Voordelen in de praktijk

De onderzochte KMO's zijn behoorlijk positief te spreken over de mate waarin ze software innovatie hebben ervaren bij hun boekhouder. Driekwart beoordeelt dit met een 8 of hoger. De gemiddelde score komt uit op een mooie 8,1.

Dat we eerder constateerden dat KMO's minder waarde hechten aan digitale oplossingen als doel, betekent niet dat software innovatie niet belangrijk is en blijft. Het geeft meer aan dat klanten gewend raken aan een gestage stroom van software innovatie. Wel is het belangrijk dat boekhouders dat erkennen. Het wordt steeds belangrijker om na te denken over de toepassing van technologie: hoe kan het worden ingezet om meer waarde voor de klant te genereren, om deze nog beter te informeren, adviseren en de administratieve verwerking te optimaliseren.



Samenvatting

Veel KMO's werken nauw samen met hun boekhoudkantoor. De boekhouder verwerkt en controleert belangrijke bedrijfsgegevens. Dat vereist een vertrouwensrelatie tussen beide partijen. Het inzicht in de prestaties van de organisatie, gekoppeld aan de vertrouwensrelatie, positioneert de accountant als een belangrijk klankbord en adviseur.

Uiteraard richt die samenwerking zich in eerste instantie vooral op het administratieve vlak: wat is de invloed van veranderende wet- en regelgeving en hoe kunnen we daar slim mee omgaan? Daarnaast kan de boekhouder de KMO ondersteunen door de administratie zo effectief mogelijk in te richten met behulp van digitale middelen. Maar veel KMO's kijken ook naar de boekhouder voor bedrijfsadvies. Door de klant proactief te informeren over veranderingen die invloed hebben op de financiële administratie, kunnen ze al veel waarde toevoegen. Daarnaast kunnen ze proactief sectorspecifieke

ontwikkelingen delen die invloed hebben op de KMO-klant. De algemene ontwikkelingen worden vaak via nieuwsbrieven en via sociale media gedeeld. De specifieke impact voor een individuele klant komt eerder ter sprake in persoonlijke gesprekken.

Het is mooi om te zien dat de meeste respondenten steeds tevredener zijn over de proactiviteit die ze ervaren. Ze geven de boekhouder dit jaar gemiddeld een 8,0 tegen 6,5 vorig jaar. Toch zien we dat dit ook nu nog altijd een relatief laag cijfer is. Er blijft ruimte voor verbetering en er liggen dus mogelijkheden om je als boekhoudkantoor te onderscheiden. Boekhouders laten dit jaar ook een verbetering zien op het gebied van sectorspecifieke inzichten en advies. De tevredenheid over het bedrijfsadvies is ook duidelijk toegenomen. Op dit vlak ligt de boekhouder op schema in de transitie naar meer toegevoegde waarde.

Steeds meer klanten geven aan dat de boekhouder de samenwerking verbetert met behulp van digitalisering van de administratie. Maar men ziet weinig, zelfs steeds minder, in digitaliseren om te faciliteren: het is een middel om andere zaken te faciliteren, zoals proactieve communicatie, betere inzichten en gericht advies.

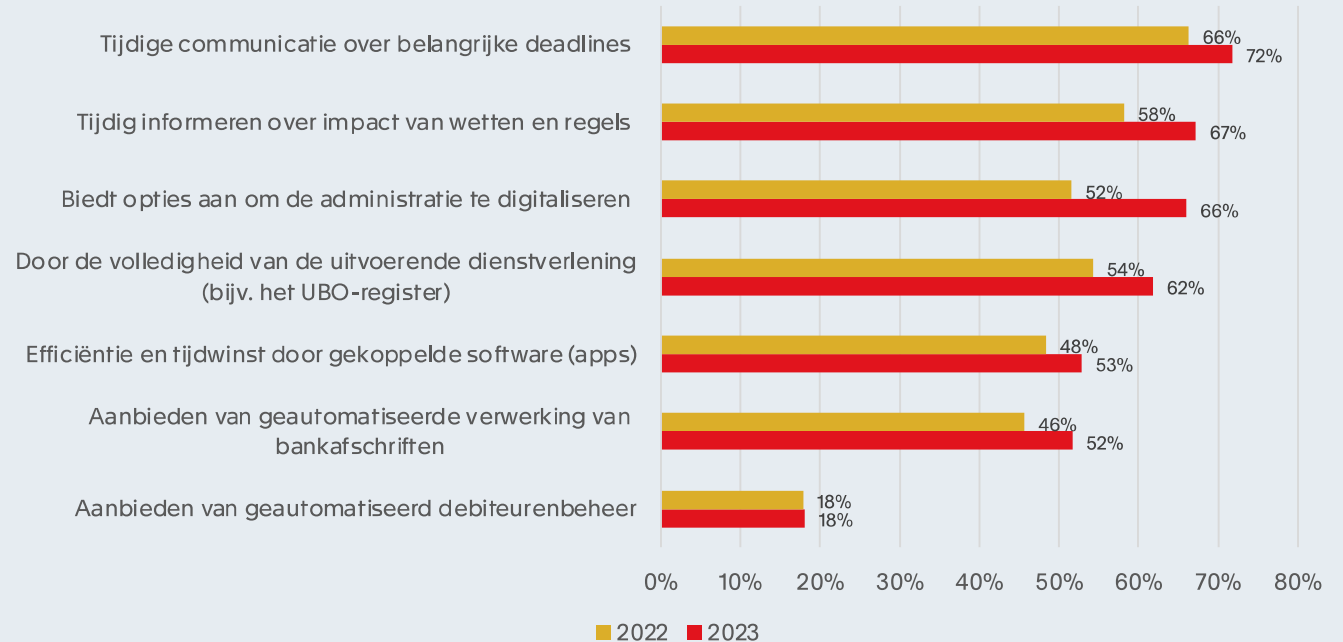
Innovatie

Digitalisering van administratieve taken

In de samenwerking tussen boekhouder en KMO-klant is er de laatste jaren veel veranderd. De samenwerking heeft steeds meer een sterke digitale basis en vindt steeds vaker plaats 'in de cloud'. Daardoor komt de data die de ondernemer invoert in de administratie, of die medewerkers invoeren in een app, direct bij de boekhouder terecht. Deze heeft daardoor veel sneller inzicht in wat er bij de klant gebeurt en kan dat ook weer inzichtelijk maken voor de klant in de vorm van bijvoorbeeld een dashboard.

Bovendien kunnen deze digitale middelen de administratieve last beperken. We zien een duidelijke sprong voorwaarts in het aantal kantoren dat opties biedt om te digitaliseren blijft (en waarbij klanten dat zien als een verlichting van de administratieve last). Ook in het gebruik van apps zien we nog altijd een positieve ontwikkeling.

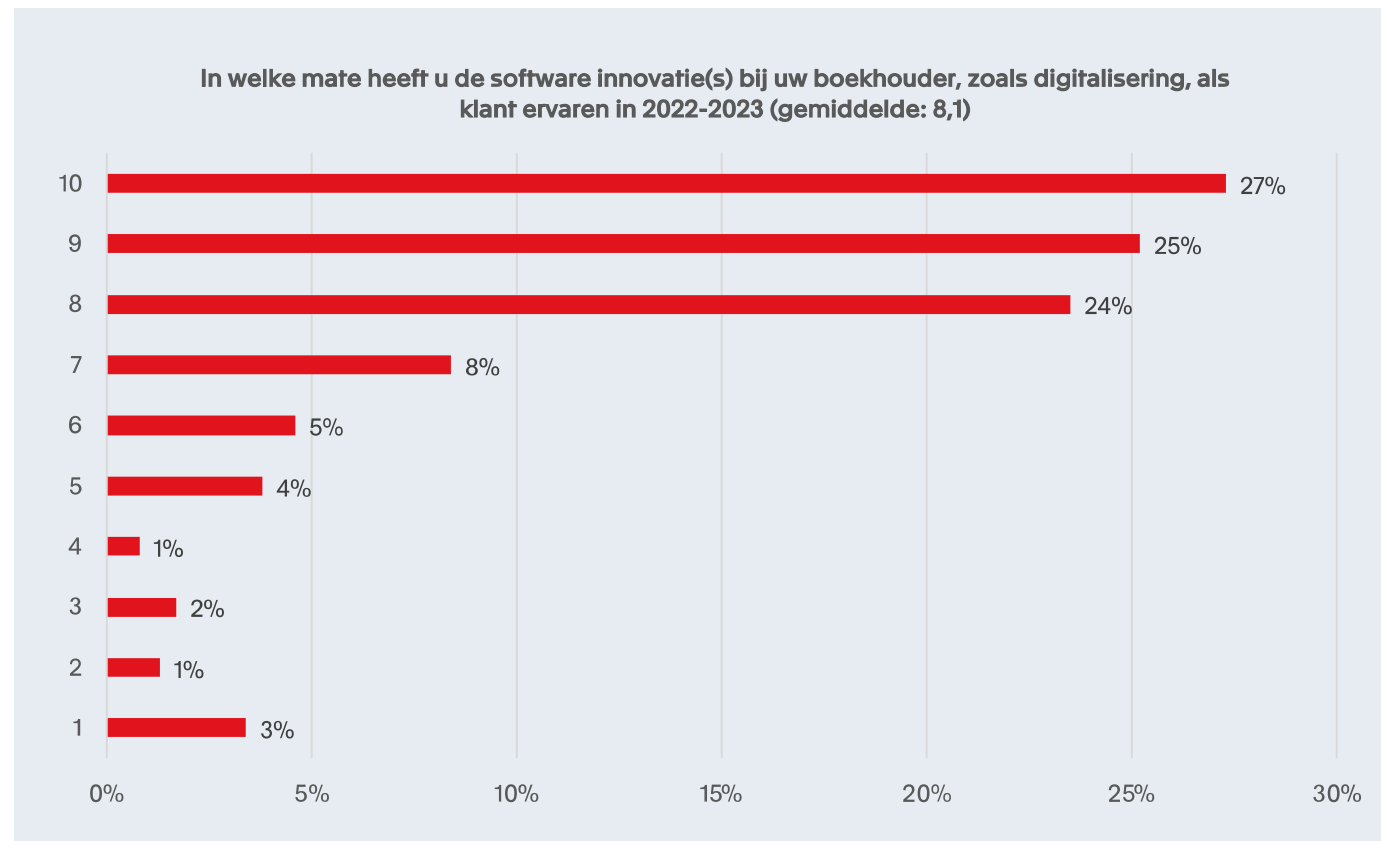
Op welke van de volgende manieren verlicht het boekhoudkantoor uw administratieve taken?



Innovatie

Voordelen in de praktijk

Hoewel de digitale verschuivingen op sommige gebieden klein lijken, zijn de onderzochte KMO's behoorlijk positief te spreken over de mate waarin ze software innovatie hebben ervaren bij hun boekhoudkantoor. Drie op de vier KMO's beoordeelt dit met een 8 of hoger. De gemiddelde score komt uit op een mooie 8,1. Daarbij moeten we wel opmerken dat dat nog altijd duidelijk lager blijft dan de beoordeling van de kwaliteit van de boekhouder in het algemeen en bijvoorbeeld de sectorkennis van deze. Dat we eerder constateerden dat KMO's minder waarde hechten aan digitale oplossingen als doel, betekent niet dat software innovatie niet belangrijk is en blijft. Het geeft meer aan dat klanten gewend raken aan een gestage stroom van software innovatie. Wel is het belangrijk dat boekhoudkantoren dat onderkennen. Het wordt steeds belangrijker om na te denken over de toepassing van technologie: hoe kan het worden ingezet om meer waarde voor de klant te genereren, om deze nog beter te informeren, adviseren en de administratieve verwerking te optimaliseren.



Innovatie

Onderscheidend vermogen

Om administratieve taken te verlichten, zien veel KMO's een belangrijke rol voor digitalisering. Een enkele KMO is in eerste instantie terughoudend: "Wel, ze hebben mij verschillende producten aangeraden waarover ik heel dubieus was en ik heb er al ééntje uitgetest en ik moet toegeven dat ze gelijk hadden." Een ander is nog niet overtuigd van zijn boekhouder: "het gaat veel te traag - de innovatie zou veel sneller moeten komen". Overstappen kan dan zin hebben, zoals een derde KMO betuigt: "door van boekhoudkantoor te veranderen zijn we naar 100% digitaal en 90% automatisatie gegaan".

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun boekhouder zich onderscheidde op het gebied van het succesvol inzetten van software-innovatie voor hen als klant. Een deel van de KMO's was vooral te spreken over hoe de boekhouder ze begeleid bij het proces. Veel boekhouders zijn bereid om de tijd te nemen om

hun klant mee te nemen in de overstap naar nieuwe digitale middelen. Bijvoorbeeld: "regelmatig worden we uitgenodigd om de nieuwe realisaties te ervaren in webinars of online opleidingen". Andere KMO's zijn te spreken over de proactieve wijze waarmee innovaties onder de aandacht worden gebracht en beschikt over een boekhouder die "[...] de verschillende mogelijkheden [overloopt] die op de markt zijn om digitale processen te verbeteren, [waaronder] AI toepassingen".

Een ander deel van de KMO's wijst vooral op de tijdswinst die ze ervaren door het automatiseren van taken, waardoor bovendien tijd overblijft om aan advies te besteden. Bijvoorbeeld: "makkelijke verwerking, minder tijdsbesteding, gesprekken gaan meer over advies en groei dan over administratief werk." Ook leidt software innovatie tot betere inzichten in de cijfers: "Onze boekhouder heeft de aanzet gegeven om ons programma te veranderen of verder te ontwikkelen, zodat onze cijfers

automatisch worden verzameld om te analyseren." Ook het uitbannen van papier en bonnen maakt veel KMO's blij. Het zorgt voor een beter overzicht en scheelt bovendien vaak veel tijd. Opvallend veel KMO's noemen daarbij de "rappe digitale ondertekeningen [...]"

Tenslotte zien we ook dat er opvallend veel positieve geluiden zijn over digitale facturering en het digitaliseren van betalingen. Zo blijft de introductie van nieuwe functionaliteit de KMO positief verrassen.

Samenvatting

Veel KMO's werken nauw samen met hun boekhoudkantoor. De boekhouder verwerkt en controleert belangrijke bedrijfsgegevens. Dat vereist een vertrouwensrelatie tussen beide partijen. Het inzicht in de prestaties van de organisatie, gekoppeld aan de vertrouwensrelatie, positioneert de boekhouder als een belangrijk klankbord en adviseur.

Uiteraard richt die samenwerking zich in eerste instantie vooral op het administratieve vlak: wat is de invloed van veranderende wet- en regelgeving en hoe kunnen we daar slim mee omgaan? Daarnaast kan de boekhouder de KMO ondersteunen door de administratie zo effectief mogelijk in te richten met behulp van digitale middelen. Maar veel KMO's kijken ook naar de boekhouder voor bedrijfsadvies. Steeds meer klanten geven aan dat de boekhouder de samenwerking verbetert met behulp van digitalisering van de administratie. Maar men ziet weinig, zelfs steeds minder, in digitaliseren om te digitaliseren: het is een middel om andere

zaken te faciliteren, zoals het verminderen van de administratieve last, proactieve communicatie, betere inzichten en gericht advies.

Dat gezegd hebben, blijken veel KMO-klanten behoorlijk tevreden over hoe hun boekhouder zich onderscheid met behulp van software innovatie. Gemiddeld geven ze een rapportcijfer van 8,1. Waar de een vooral enthousiast is over de mate van ondersteuning die ze ervaren bij het digitaliseren zelf, is de ander vooral gelukkig met de resultaten. Denk daarbij aan betere en snellere inzichten in prestaties en tijdsbesparing bij administratieve handelingen.

Digitale innovatie is nauw verweven geraakt met de dienstverlening van boekhoudkantoren. Hoewel het steeds meer geaccepteerd wordt als de basis van de administratie, neemt de snelheid van innovatie allesbehalve af. Samenwerken in de cloud is voor veel KMO's inmiddels gewoon. Maar met nieuwe digitale oplossingen kan het altijd eenvoudiger, sneller en vooral slimmer.



Exact Software Belgium B.V.B.A.

Koningin Astridlaan
1780 Wemmel
België

Tel.: +32 2 711 15 11

E-mail: info@exact.be

Website: www.exact.com/benl/software

Exact inspireert kmo's om te groeien. Zij dragen de economie, wij ondersteunen hen daarbij. Net zoals kmo's is Exact niet bang voor het onbekende. Wij zijn ambitieus en lopen graag voorop. Wij kennen de uitdagingen en maken software om die te overwinnen. Onze innovatieve oplossingen zijn toegespitst op de bedrijfsbehoeften van onze klanten. Exact biedt kmo's en hun accountants overzicht over vandaag en inzicht in morgen. Zo helpen we onze klanten over de hele wereld om hun ambities te realiseren.

Exact. Cloud business software.