

RAPPORT

Onderzoek Officium Universalis Sectoradvies



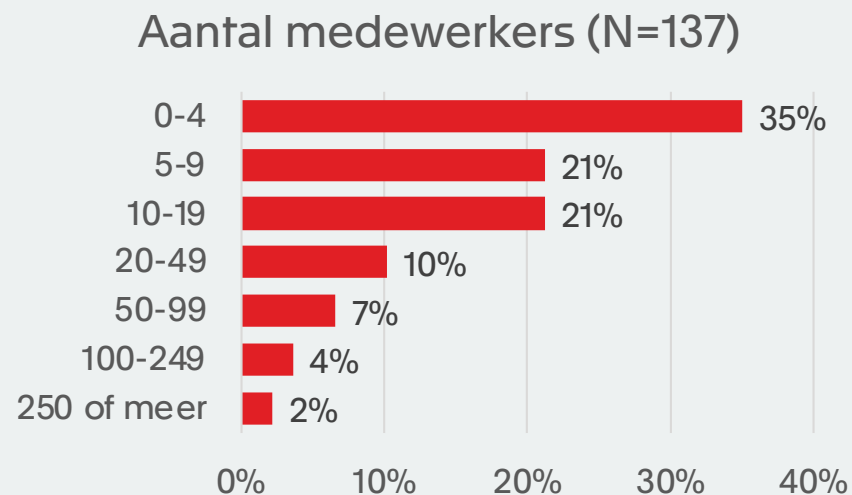
=exact

Inleiding

Achtergrond en steekproef

Exact Software reikt dit jaar voor het in België prijzen uit aan de meest complete accountancybureaus voor KMO's. Om dit proces zorgvuldig en onbevooroordeeld te laten plaatsvinden, heeft Exact ervoor gekozen om een onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau de nominaties te laten verzamelen.

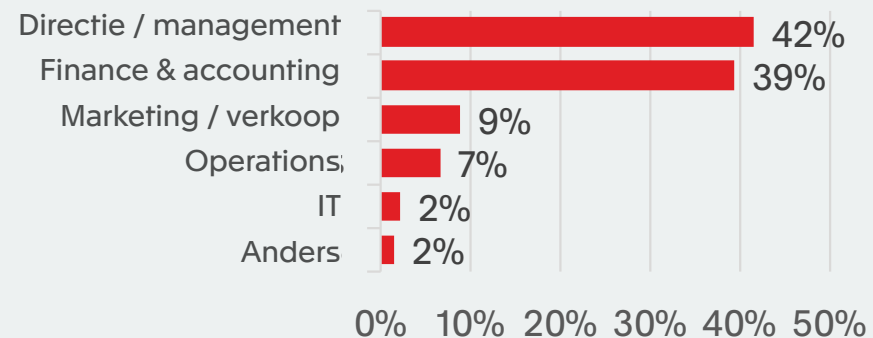
Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research. In het najaar van 2021 hebben in totaal 352 KMO's een online vragenlijst ingevuld. Daarvan bleven uiteindelijk 137 respondenten over, voornamelijk directeuren en financieel verantwoordelijken, die uitgebreid vertelden over wat er nodig is voor een goede samenwerking met een accountantskantoor en hoe hun kantoor op die gebieden presteerde. Er waren 88 KMO's dermate tevreden over hun kantoor, dat ze besloten om hen te nomineren voor een prijs.



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 en de trends in kaart gebracht: wat maakt een goede samenwerking tussen KMO en accountant; en hoe scoren accountants op gebieden als sector kennis, proactiviteit en software & innovatie. Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de sector kennis van accountancykantoren en bevat de analyse en conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Met welke van de volgende activiteiten houdt u zich voornamelijk bezig? (N=137)



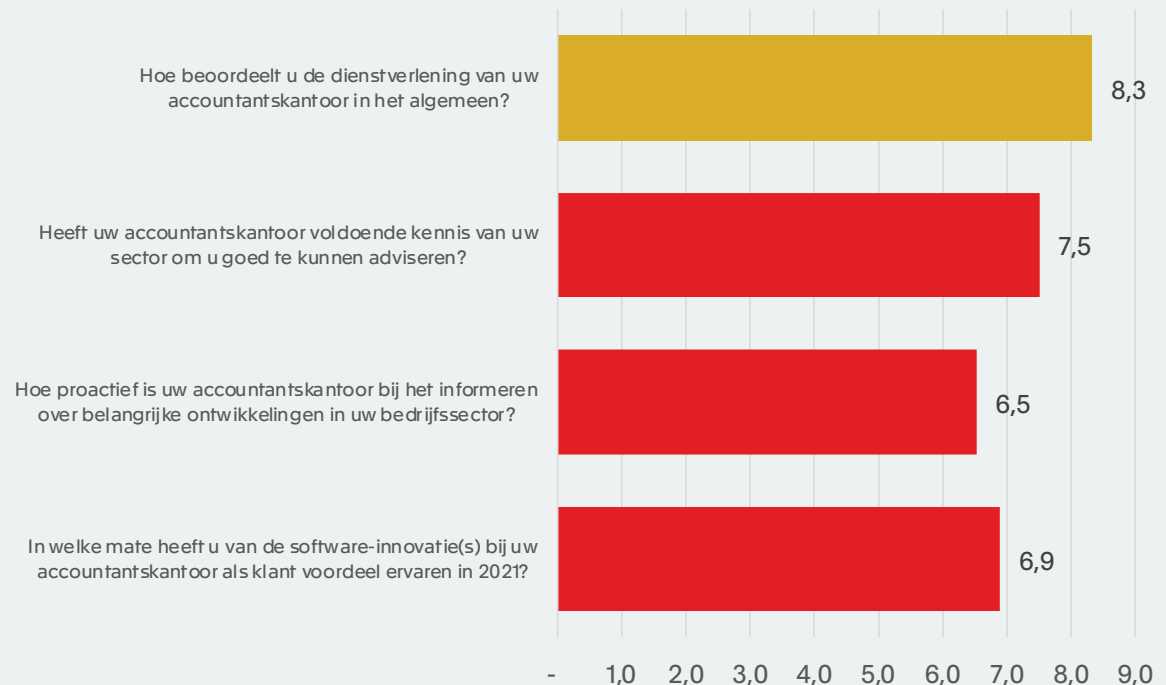
Ranking the Stars

De meeste van de deelnemers aan het onderzoek geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de samenwerking met hun accountantskantoor. Gemiddeld krijgt het kantoor zelfs een 8,3.

Maar KMO's zijn niet allemaal in dezelfde mate tevreden over de diverse onderdelen van de samenwerking. Als we kijken naar de rapportcijfers voor de pilaren onder de Officium Universalis Awards (sectoradvies, proactiviteit en digitalisering), dan zijn KMO's met name te spreken voor de aanwezige sector kennis.

Over het proactief delen van deze kennis ligt de score dan weer een heel stuk lager. Daar zit duidelijk nog ruimte voor verbetering. Wat innovatie betreft, is de score dan weer wat hoger. Maar ook hier blijft de score vaak toch beduidend achter bij de algemene tevredenheid en zijn nog veel stappen mogelijk.

Rapportcijfers



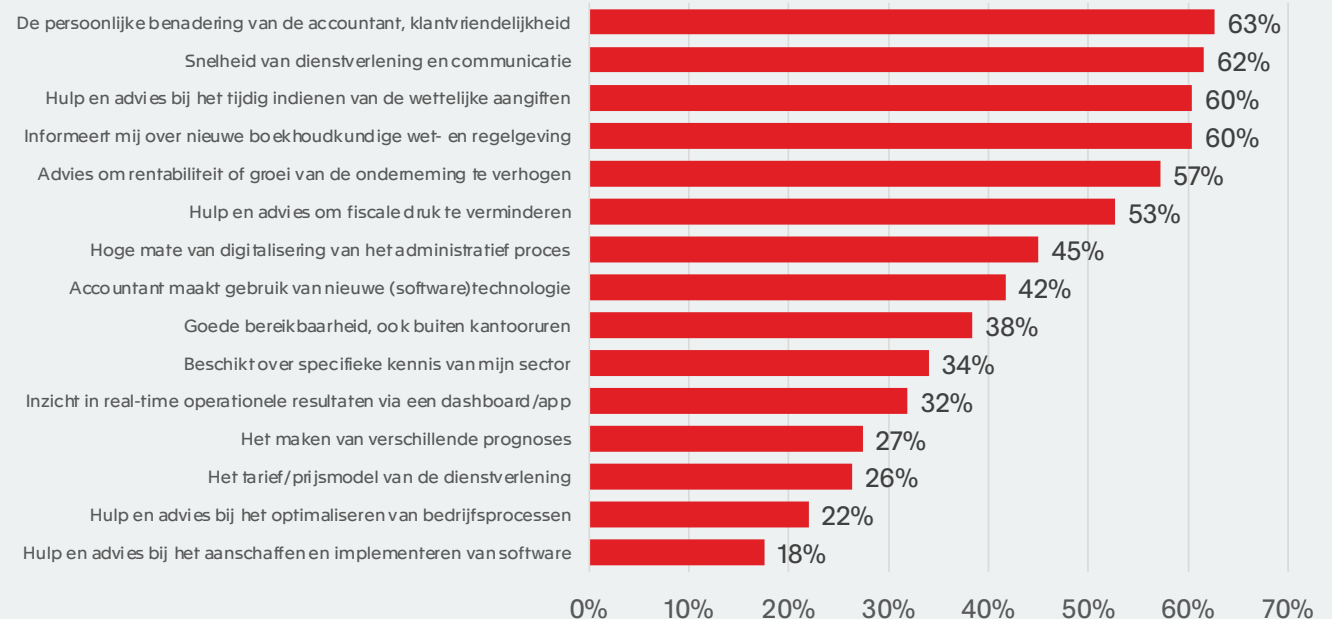
Kenmerken van een goede samenwerking

Voorwaarden

De basis van de dienstverlening van een accountantskantoor bestaat uit administratieve ondersteuning en advies op dat gebied. KMO's zoeken dan ook bovenal een partner met een goede 'klik', die naadloos communiceert en proactief informeert en adviseert op het vlak van de fiscus en rendabiliteit. Voor ongeveer een op de drie KMO's is het bovendien belangrijk dat het kantoor daar sectorspecifieke kennis aan toevoegt.

Verder verwachten veel KMO's dat deze dienstverlening ondersteund wordt door goede digitale tools, voor gemak bij de verwerking en optimaal inzicht in de cijfers. Opvallend is dat respondenten die zich vooral met directie en managementtaken bezighouden duidelijk op zoek zijn naar een "digitale relatie", terwijl finance & accounting verantwoordelijken vaak nog "analoog" ingesteld zijn.

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

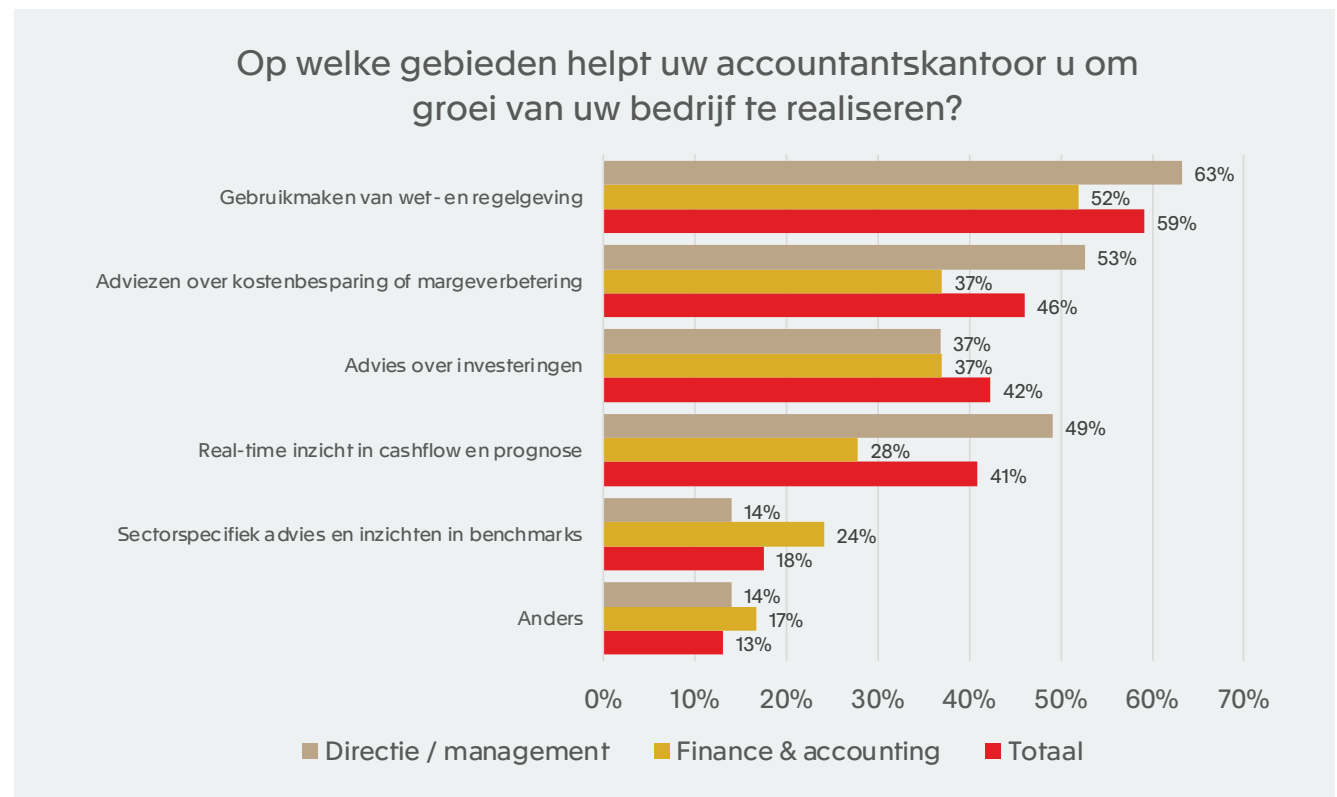


Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, verwachten de meeste KMO's dat accountancykantoren een steunpilaar vormen voor de groei van hun bedrijf. In eerste instantie denken ze dan vooral aan administratieve adviezen, zoals op het gebied van de mogelijkheden van wet- en regelgeving of kostenbesparingen.

Ook hier zien we verschillen tussen directeuren en financiële medewerkers.

Voor directieleden en managers geldt dat ze in brede zin meer willen leunen op de hulp van de accountants. Zij maken bijvoorbeeld veel vaker gebruik van real-time inzicht in, en prognoses van, de cashflow. Dat is voor finance & accounting verantwoordelijken van ondergeschikt belang, vermoedelijk omdat ze dat eerder als een van hun eigen taken beschouwen.



Sectoradvies

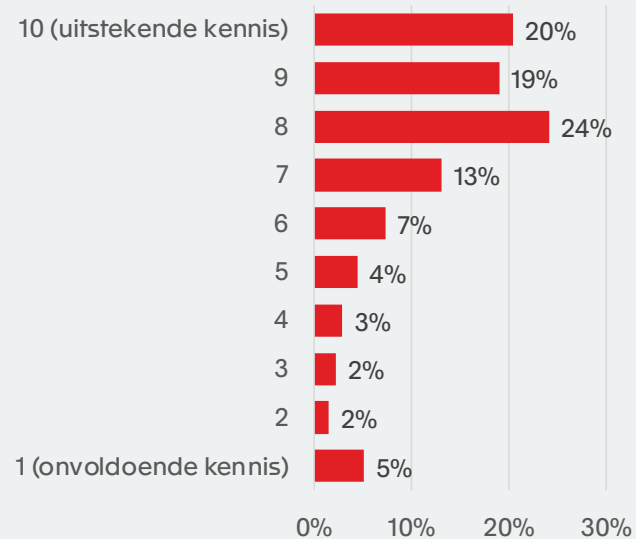
Sectorkennis

Er zijn opvallend weinig KMO's die op hun accountantskantoor leunen voor sectorspecifiek advies en benchmarking. Blijkbaar weten KMO en accountant elkaar op dat vlak nog niet goed te vinden. Dat is opvallend, want veel KMO's vinden het dus wel degelijk belangrijk dat het kantoor over deze kennis beschikt.

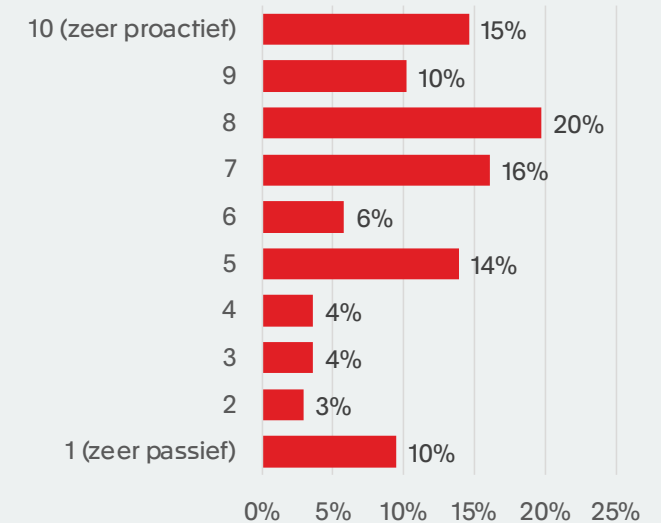
Sterker nog, de meeste KMO's menen dat hun accountant ook nog eens over voldoende sectorkennis beschikt om hen goed te kunnen adviseren. Gemiddeld geven ze hen een rapportcijfer van 7,5. Meer dan de helft geeft zelfs een score van 8 of hoger.

In het delen van belangrijke sectorspecifieke informatie blijken accountantskantoren dan weer een stuk minder sterk. Gemiddeld scoren ze niet hoger dan een 6,5. In feite vragen veel KMO's dus duidelijk om meer sectorgericht advies, wat de meeste kantoren prima kunnen leveren, maar dat te weinig doen. Veel accountancybureaus, maar ook hun KMO-klienten laten hier een behoorlijke kans liggen!

Heeft uw accountantskantoor voldoende kennis van uw sector om u goed te kunnen adviseren? (Gemiddelde: 7,5)



Hoe proactief is uw accountantskantoor bij het informeren over belangrijke ontwikkelingen in uw bedrijfssector? (Gemiddelde: 6,5)



Onderscheidend vermogen

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van sector kennis. In veel gevallen gaat het om de kansen die (fiscale) wetten en regels bieden, bijvoorbeeld: "We worden op de hoogte gebracht van nieuwe wetgeving (ook specifieke wetgeving voor onze sector), mogelijke premies, hulp bij het vinden van subsidies."

Ook zijn er veel KMO's die aangeven van sectorspecifieke benchmarking gebruik te maken, zoals "onze accountant maakt een overzicht van onze jaarresultaten en giet deze in een draaitabel om de vergelijking met gelijkaardige bedrijven overzichtelijk te maken".

Uiteindelijk maakt maar een kleine groep KMO's gebruik van gerichte sectorspecifieke ondersteuning op een operationeel niveau, zoals deze KMO die aangeeft dat de accountant zich actief inzet om "eigen relaties aan te spreken en zo cross-selling processen te voeden. Ook sector gerelateerd worden er vergelijkingen doorgevoerd zodat men in sales gewapender staat bij eerste contacten. Een doorlichting van nieuwe klanten [...] helpt ook de grootte en de solvabiliteit van de klant beter in te schatten wat zeker belangrijk is bij het maken van dealercondities en betalingsvoorwaarden".

Samenvatting

KMO's gaan meestal langjarige verbindingen aan met een accountantskantoor. Ze vertrouwen erop dat deze de administratie zorgvuldig uitvoert en/of controleert. Door het inzicht dat de accountant heeft in belangrijke bedrijfsdata en de vertrouwensrelatie die daar uit volgt, is de accountant ook als geen ander in staat om de KMO van advies te voorzien.

In eerste instantie richt zich dit vaak op administratieve kansen rond fiscaliteit en andere wetgeving. Vervolgens komt daar het optimaliseren en stroomlijnen van de administratie bij, bijvoorbeeld met behulp van digitale middelen. Maar er liggen ook veel kansen om bedrijfsdata van de KMO-klant te benchmarken met diens sectorgenoten om tot gerichte bedrijfsadviezen te komen.

Het is in ieder geval duidelijk dat de KMO veel vertrouwen heeft in de sector kennis van de accountant. Zeker een op de drie KMO's vindt het een belangrijk onderdeel van de relatie, dat de accountant deze kennis ook actief inzet.

Dat actief inzetten, is nog geen universele eigenschap van de Belgische accountant. De tevredenheid over het proactief informeren van belangrijke ontwikkelingen in de sector blijft toch duidelijk achter. En maar weinig KMO's geven aan dat de accountant ze helpt te groeien door middel van sectorspecifiek advies of inzichten in benchmarks. Accountants die hier wel in slagen, maximaliseren de toegevoegde waarde die ze hun KMO-klanten kunnen bieden.



Exact

Koningin Astridlaan 166
1780 Wemmel
België

Tel.: 02 711 15 11
Email: info@exact.be
Website: www.exact.com/benl

Exact inspireert kmo's om te groeien. Zij dragen de economie, wij ondersteunen ze 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 van over de hele wereld om hun ambities te realiseren.

Exact. Cloud business software.