



RAPPORT

Ondernemersonderzoek over accountancy diensten 2022

=exact

A photograph of two men in business attire sitting at a table. The man on the right, wearing glasses and a dark suit, is smiling and looking at a tablet computer. The man on the left, wearing a light-colored shirt, is also smiling and looking towards the first man. The background is a bright, out-of-focus office setting.

Inhoud

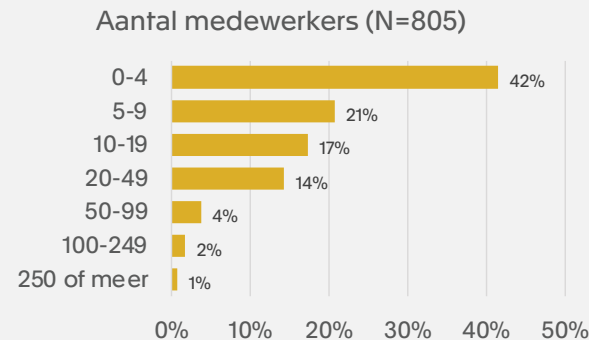
Inleiding	3
Ranking the stars	4
Kenmerken van een goede samenwerking	5
Sectoradvies	6
Samenwerking	11
Innovatie	17

Inleiding

Achtergrond en steekproef

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research in opdracht van Exact. In het najaar van 2022 hebben in totaal 1968 MKB-bedrijven een online vragenlijst ingevuld. Daarvan bleven uiteindelijk 805 respondenten over, voornamelijk directeuren en financieel verantwoordelijken, die uitgebreid vertelden over wat er nodig is voor een goede samenwerking en hoe hun kantoor op die gebieden presteerde.

Pb7 Research heeft de data geanalyseerd en de trends in kaart gebracht: wat maakt een goede samenwerking tussen MKB en kantoor; en hoe scoren administrateurs en accountants op gebieden als samenwerking en innovatie. Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de sector kennis van administratie- en accountancykantoren 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.



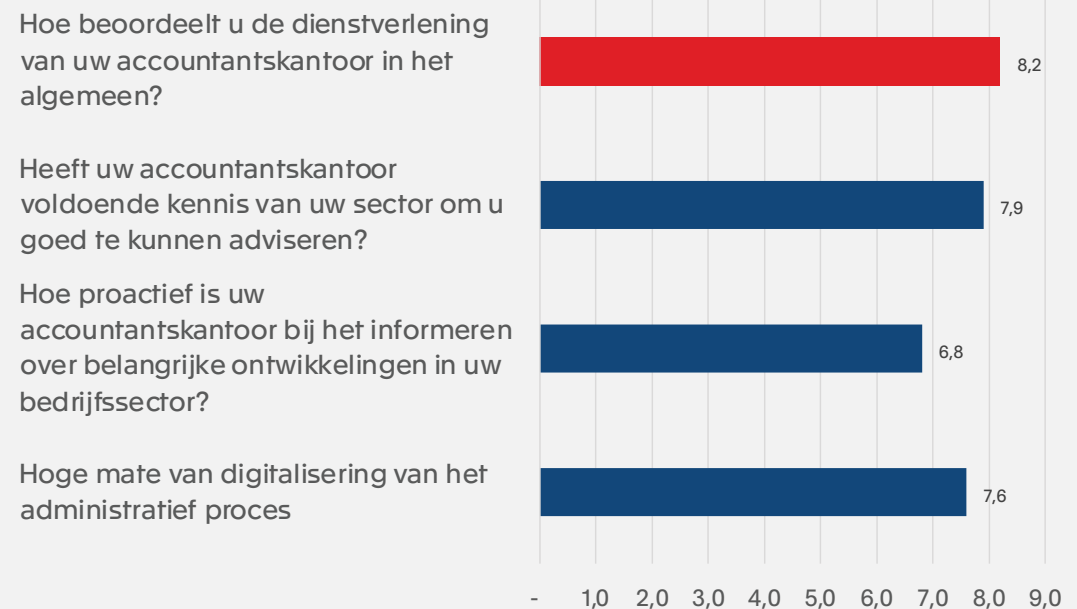
Inleiding

Ranking the stars

De meeste van de deelnemers aan het onderzoek geven aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de samenwerking met hun administratie- of accountantskantoor. Gemiddeld krijgt het kantoor zelfs een 8,2.

Maar MKB-bedrijven 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 Cloud Award (samenwerking en digitalisering) en sector kennis, dan zijn MKB'ers 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, bijvoorbeeld op het gebied van de digitalisering van het administratief proces, zijn de scores weer wat hoger. Maar ook hier blijft de score achter bij de algemene tevredenheid.

Rapportcijfers



Kenmerken van een goede samenwerking

Voorwaarden

De basis van de dienstverlening van een accountantskantoor bestaat uit administratieve ondersteuning en advies op dat gebied. MKB-bedrijven 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 de boekhouding. Voor ongeveer een op de drie bedrijven is het bovendien belangrijk dat het kantoor daar sectorspecifieke kennis aan toevoegt.

Verder verwachten veel MKB-bedrijven 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?



Sectoradvies

Kenmerken van een goede samenwerking

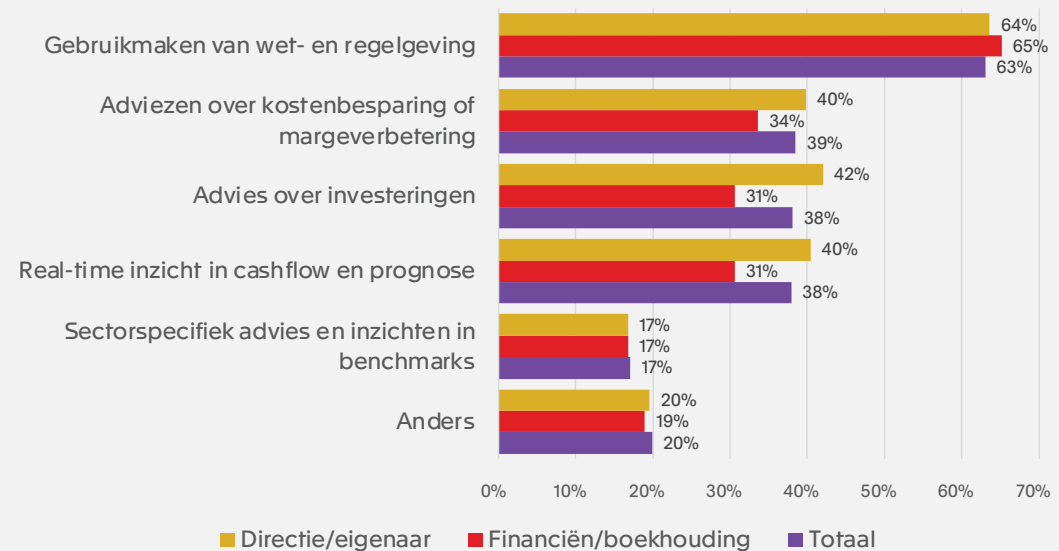
Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, verwachten de meeste MKB-bedrijven dat administratie- en 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. Dit is nu juist bij uitstek een gebied waar digitale middelen een grote faciliterende rol kunnen spelen en waar dus vooral directieleden zouden hopen van te kunnen profiteren.

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

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



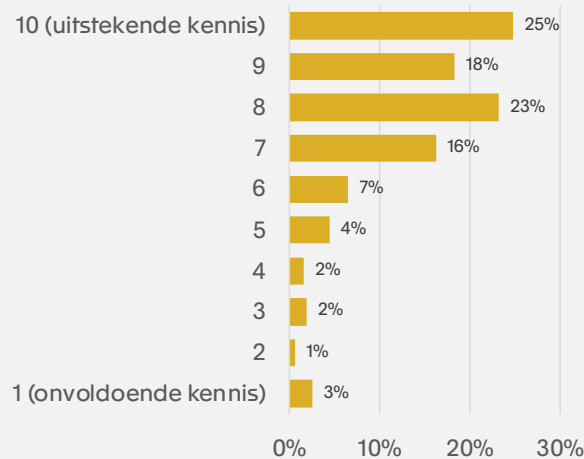
Sectoradvies

Sectorkennis

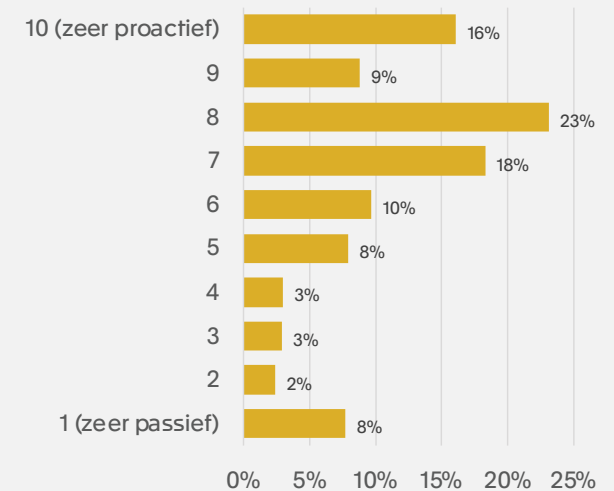
Sterker nog, de meeste bedrijven menen dat hun accountant over meer dan voldoende sectorkennis beschikt om hen goed te kunnen adviseren. Gemiddeld geven ze hen een rapportcijfer van 7,9. Bijna de helft geeft zelfs een score van 9 of 10.

In het delen van belangrijke sectorspecifieke informatie blijken administratie- en accountantskantoren een stuk minder sterk. Gemiddeld scoren ze niet hoger dan een 6,5. In feite vragen klanten dus duidelijk om meer sectorgericht advies, wat de meeste kantoren prima kunnen leveren, maar dat te weinig doen. Veel bureaus, maar ook hun klanten.

Heeft uw accountants- of administratiekantoor voldoende kennis van uw sector om u goed te kunnen adviseren?
(Gemiddelde: 7,9)



Hoe proactief is uw accountants- of administratiekantoor bij het informeren over belangrijke ontwikkelingen in uw bedrijfssector?
(Gemiddelde: 6,8)



Sectoradvies

Onderscheidend vermogen

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun administratie of accountantskantoor zich onderscheidde op het gebied van sector kennis. In veel gevallen gaat het om de kansen die (fiscale) wetten en regels bieden, bijvoorbeeld: "toepassen complexe regelgeving; investeringsadvies, fiscale adviezen, enzovoorts." Maar een sectorspecialisatie kan ook helpen om bedrijfsspecifieke software te selecteren en effectief te implementeren.

Ook zijn er veel ondernemers die aangeven van sectorspecifieke benchmarking gebruik maken, zoals: "zij hebben een eigen database waarin ze klanten vragen dezelfde vragenlijsten in te vullen die voor vergelijking binnen EN buiten de branche kunnen zorgen." Of: "ze geven ons op vlakken van huisvesting en toekomst advies, vergelijken onze cijfers met gelijksoortige bedrijven, adviseren over groei en hoe we ons beter kunnen onderscheiden door voorbeelden te laten zien van hoe het ook, soms zelfs makkelijker kan." Veel MKB-bedrijven kiezen voor een kantoor die een specialisatie in hun sector heeft.

Toch maakt uiteindelijk maar een kleine groep ondernemers gebruik van gerichte sectorspecifieke ondersteuning op een operationeel niveau. Een enkele ondernemer ervaart "zeer veel persoonlijke aandacht van de partners die echt mee ondernemen".

De sectorspecifieke kennis wordt op diverse manieren overgedragen. Naast de meer geijkte nieuwsbrieven en benchmarking rapportages, zijn er ook accountants die "Inspiratiesessies op kantoor" verzorgen. In veel gevallen wordt de meest waardevolle informatie persoonlijk overgedragen. Bij een ondernemer in de zorg, is het kantoor een belangrijke sparring partner: "vanuit jarenlange ervaring in ons specifieke werkveld zijn zij een administratiekantoor begonnen dat zich richt op begeleiding van ziekenhuis en kleinere GGZ instellingen. Vanuit hun expertise zijn zij een waardevolle informatiebron en sparring partner voor ons. Zij leveren niet alleen administratieve diensten maar ook kwalitatieve expertise en begeleiden verbeteringsprojecten."

Voor een andere ondernemer helpt de sector kennis van de accountant om verder te groeien: "hij snapt hoe onze branche in elkaar zit qua spelers en kansen en helpt daardoor ook mee bij het kijken naar kansen op het gebied van overnames."

Samenvatting

MKB-bedrijven 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 ondernemer 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. Ook vragen steeds meer MKB-bedrijven om sectorgericht advies. Er liggen bijvoorbeeld ook veel kansen om bedrijfsdata van de klant te benchmarken met diens sectorgenoten om tot gerichte bedrijfsadviezen te komen.

Het is in ieder geval duidelijk dat ondernemers in het MKB veel vertrouwen hebben in de sector kennis van hun administratie- of accountantskantoor.

Zeker een op de drie MKB'ers 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 Nederlandse administratie- en accountancykantoren. De tevredenheid over het proactief informeren van belangrijke ontwikkelingen in de sector blijft toch duidelijk achter. En maar weinig bedrijven 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 klanten kunnen bieden. Gelukkig zien we daar ook hele mooie voorbeelden van.

Samenwerking

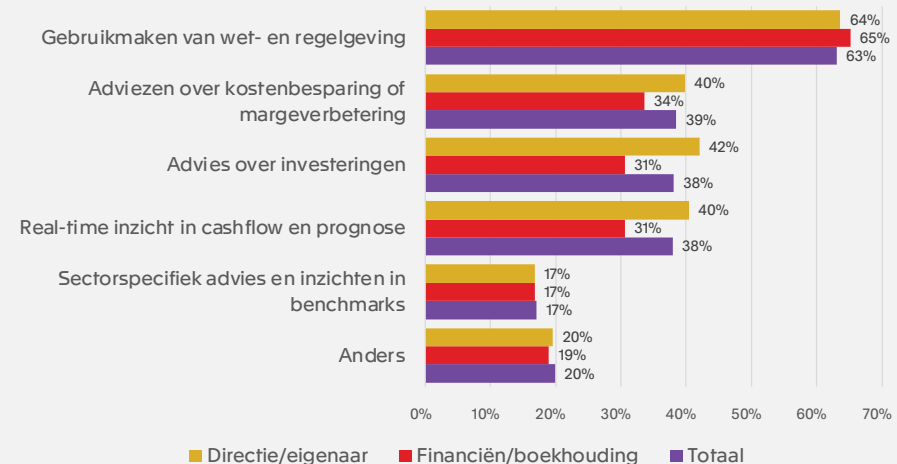
Kenmerken van een goede samenwerking

Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, verwachten de meeste MKB-bedrijven dat administratie- en 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. Dit is nu juist bij uitstek een gebied waar digitale middelen een grote faciliterende rol kunnen spelen en waar dus vooral directieleden zouden hopen van te kunnen profiteren.

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



Proactiviteit

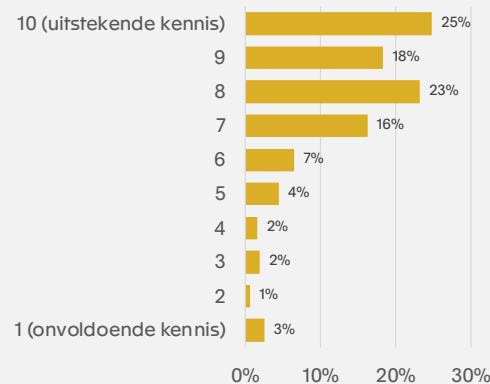
Informeren over sectorontwikkelingen

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

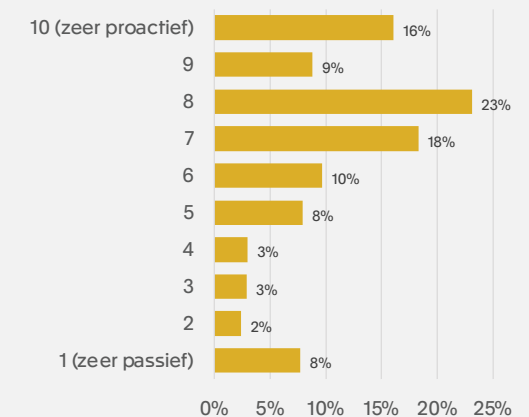
Sterker nog, de meeste bedrijven menen dat hun accountant over meer dan voldoende sector kennis beschikt om hen goed te kunnen adviseren. Gemiddeld geven ze hen een rapportcijfer van 7,9. Bijna de helft geeft zelfs een score van 9 of 10.

In het delen van belangrijke sectorspecifieke informatie blijken administratie- en accountantskantoren een stuk minder sterk. Gemiddeld scoren ze niet hoger dan een 6,5. In feite vragen klanten dus duidelijk om meer sectorgericht advies, wat de meeste kantoren prima kunnen leveren, maar dat te weinig doen.

Heeft uw accountants- of administratiekantoor voldoende kennis van uw sector om u goed te kunnen adviseren?
(Gemiddelde: 7,9)



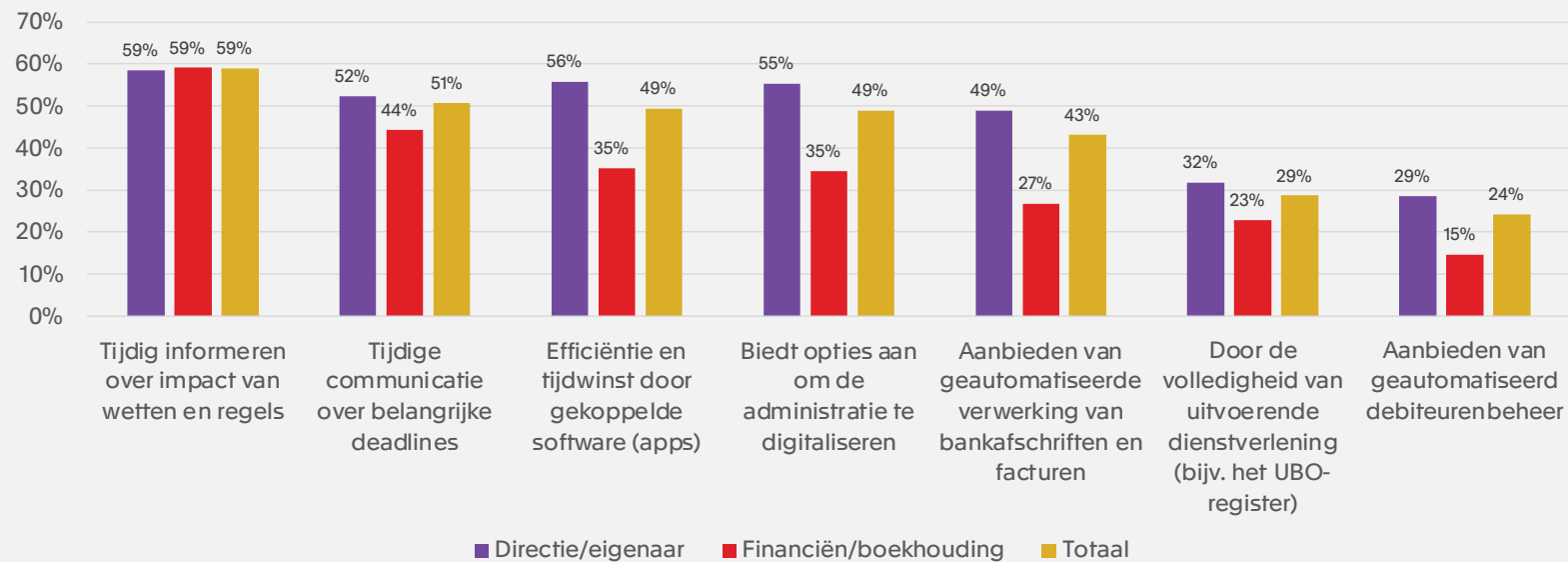
Hoe proactief is uw accountants- of administratiekantoor bij het informeren over belangrijke ontwikkelingen in uw bedrijfssector?
(Gemiddelde: 6,8)



Proactiviteit

Tijdig informeren

Op welke van de volgende manieren verlicht uw administratie- of accountantskantoor uw administratieve taken?



Proactiviteit

Onderscheidend vermogen

Proactiviteit is ook belangrijk voor het verlichten van de administratieve taken van de klant. MKB-bedrijven geven aan dat kantoren hen vooral helpen met het verlichten door het tijdig informeren van deadlines en het tijdig informeren over de impact van nieuwe wet- en regelgeving.

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van proactieve samenwerking. In veel gevallen begint dat met een regelmatige nieuwsbrief en regelmatig overleg. Zo heeft deze ondernemer “wekelijks contact met accountant/ adviseur waarin nieuwe zaken besproken worden. Maar ook nieuwsbrieven en andere update letters over grote wetwijzigingen.” Veel andere MKB'ers ontvangen ieder maand of zelfs iedere week nieuwsbrieven waarin nieuwe regels en subsidiemogelijkheden worden uitgelegd. Bedrijfs- en branchespecifiek advies wordt eerder in persoon besproken, tijdens het vaste overleg en wanneer het opportuun is: “als er belangrijke dingen zijn krijgen we meteen een belletje of een bericht met informatie”.

Naast deze ‘traditionele’ communicatiemethoden zetten sommige bureaus meer digitale middelen in: “hij heeft een portal voor ons gemaakt waarbij wij nooit meer te laat zijn voor het betalen van belastingen. Het systeem zit zo in elkaar dat wij alles moeten afvinken, wanneer wij dat niet snel genoeg doen dan worden wij gebeld, gemaïld en geappt om alles direct weer op orde te brengen.”

Naast de vorm draait het uiteraard bovenal om de inhoud. Sommige kantoren onderscheiden zich daar sterk in, zoals bij deze ondernemer: “onze accountant weet alles over de horacawet- en regelgeving. Omdat mijn vennoten wel heel goed zijn in het runnen van een restaurant maar niet zozeer in de boekhouding begeleidt [de accountant] deze mensen op een heel effectieve en fijne manier. Ze leggen ze uit wat een goede boekhouding is, hoe je daarmee omgaat, maar denken over alles mee waar deze mensen tegenaan lopen. Tot de inrichting van het voorraadhok aan toe! Maandelijks zitten ze samen over de trends in de sector, en treffen we alvast maatregelen en plannen voor als er weer een lockdown aankomt.” Naast advies rond corona,

CAO's of nieuwe regels zijn er ook accountants die “waarschuw[en] als marges onder druk komen te staan als gevolg van de gestegen grondstofprijzen” of meedenken over “voorraadbeheer, investeringen en vastgoedbeheer”.

Samenvatting

Een accountant kan veel waarde toevoegen en zich onderscheiden door proactief te zijn richting de MKB-klant. Daarbij gaat het om het tijdig informeren rond veranderingen in wet- en regelgeving die een impact hebben op de klant. Dat kan heel algemeen zijn, maar is vaak ook heel sectorspecifiek.

De meeste MKB-bedrijven tonen zich tevreden over de mate van proactief informeren waar het belangrijke deadlines en wet- en regelgeving betreft. Maar de tevredenheid over het proactief informeren van belangrijke ontwikkelingen in de sector blijft duidelijk achter.

Uiteindelijk betekent dat, dat juist hier veel kansen liggen om je als kantoor te kunnen onderscheiden van de rest. Sommigen doen dat door middel van nieuwsbrieven en/of seminars. Andere kantoren zetten juist sterker in op het aanleveren van benchmarks en sectorspecialisatie, waardoor informatie veel relevanter is en proactief op maat kan worden geleverd. Maar uiteindelijk gaat het om goed kijken naar wat de klant nodig heeft en weten wanneer deze bij de hand moet worden genomen of een sparring partner nodig heeft.

Innovatie

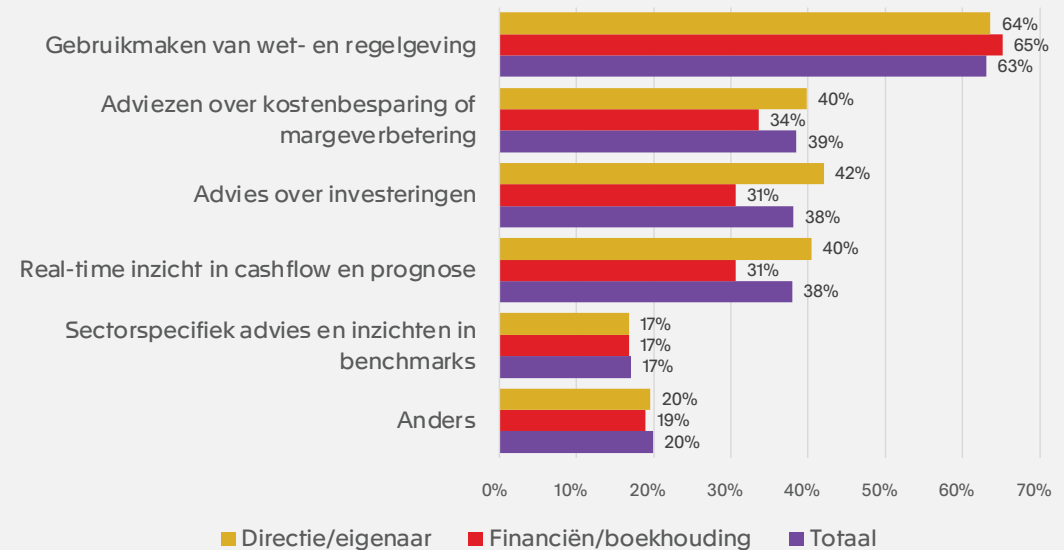
Kenmerken van een goede samenwerking

Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, verwachten de meeste MKB-bedrijven dat administratie- en 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. Dit is nu juist bij uitstek een gebied waar digitale middelen een grote faciliterende rol kunnen spelen en waar dus vooral directieleden zouden hopen van te kunnen profiteren.

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



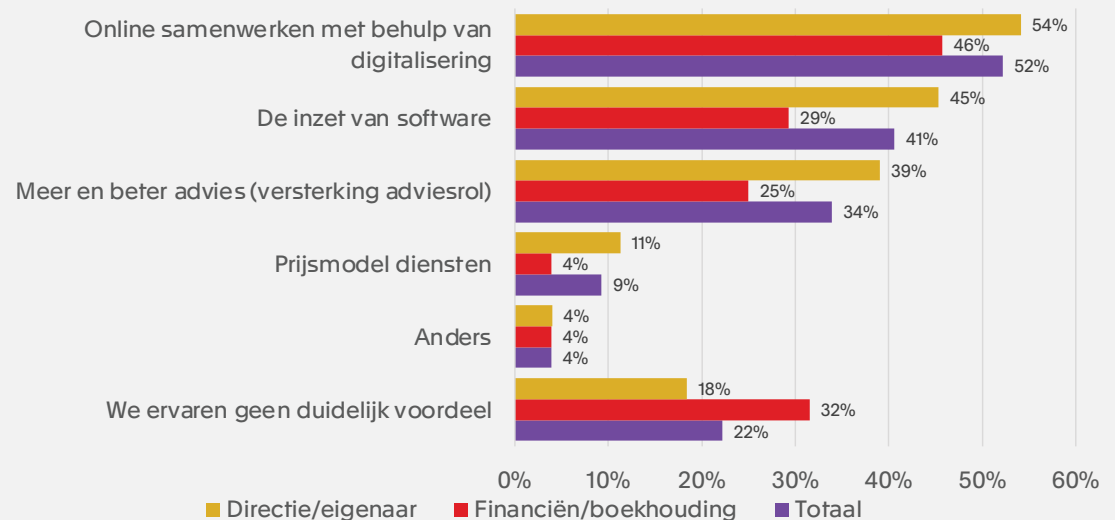
Innovatie

Gerealiseerde voordelen

De laatste jaren zijn er steeds meer digitale middelen beschikbaar gekomen waarmee accountants hun klanten kunnen bedienen. Door te werken in de cloud, komt data die een MKB-bedrijf invoert in de administratie direct bij de accountant terecht. Bovendien komen er steeds meer apps op de markt, waardoor het invoeren van bonnen, uren, ziekte en verlof en bijvoorbeeld transacties door werknemers zelf kunnen worden uitgevoerd waar en wanneer het ze het beste uitkomt. Deze gegevens kunnen, via de cloud, weer direct worden opgenomen in een dashboard of ander soort rapportage.

Vooral op het gebied van online samenwerken zien MKB-bedrijven veel voordelen. Directieleden ervaren ook veel voordeel uit het inzetten van allerlei apps en ervaren dat digitalisering ook tot een versterking van de adviesrol leidt. Hoewel financiële medewerkers wat terughoudend zijn, ziet 2 op de 3 een duidelijk voordeel.

Op welke wijze heeft u duidelijk voordeel ervaren van de software innovatie bij uw accountants- of administratiekantoor?



Innovatie

Onderscheidend vermogen

Om administratieve taken te verlichten, zien MKB'ers een grote rol voor digitalisering. Het aanbieden van mogelijkheden om de administratie te digitaliseren, vinden MKB'ers bijna net zo belangrijk als tijdig communiceren van deadlines en tijdig informeren over wetswijzigingen. Vooral directieleden zien veel toegevoegde waarde in geautomatiseerde diensten, zo ook op het gebied van het verwerken van bankafschriften en, in iets mindere mate, debiteurenbeheer.

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van het succesvol inzetten van software-innovatie voor hen als klant.

Volgens veel respondenten biedt digitalisering ze veel meer inzicht en overzicht. Bijvoorbeeld: "alle overzichten en aangiftes gaan via digitale portalen. Dat geeft mij overzicht." Of: "de adviseur heeft me goed uitgelegd hoe ik kan digitaliseren. We hebben nu altijd real-time zicht op dezelfde situatie op basis van dezelfde onderliggende stukken: single source of truth".

Zoals het laatste voorbeeld aangeeft, brengt software innovatie de samenwerking tussen het bedrijf en de accountant naar een hoger niveau. Zoals een andere deelnemer stelt: "wanneer ik vragen heb over het boeken van bepaalde zaken, dan kijkt de accountant online mee in onze boekhouding. Dat praat dan heel makkelijk omdat je hetzelfde ziet."

Digitalisering levert ook tijd op en ruimte om te ondernemen. Bijvoorbeeld: "de facturen worden gedigitaliseerd en wekelijks klaargezet ter verwerking zodat dit in een batch naar de bank gezonden kan worden. Facturen worden correct weggeboekt. Door deze extra dienstverlening hebben wij een persoon, die met pensioen ging, niet hoeven te vervangen. Levert een mooie kosten- en tijdsbesparing op." Of: "Minimale administratieve druk, geeft meer ruimte om te ondernemen."

Accountantskantoren kunnen zich verder onderscheiden door diensten aan te bieden die juist mogelijk worden door het online samenwerken. Zoals een deelnemer opmerkt: "ze nemen contact

met ons op als ze een verbetering kunnen maken door het automatisch koppelen. bijvoorbeeld de bankkoppeling van al onze BV's zodat ik deze niet meer hoef op te sturen bij het verzorgen van de opgave kwartaalomzet." Ook kan het leiden tot een situatie waar het kantoor "ongevraagd adviezen geeft die later, meestal, goed uitpakken. Ook zijn ze betrokken bij de bedrijfsvoering."

Samenvatting

De meeste administratie- en accountantskantoren hebben al de nodige stappen gezet op het gebied van software-innovatie. Het aanbieden van online software is bij veel kantoren al gemeengoed. Maar de ontwikkelingen gaan daar nog altijd zo snel, dat er ook veel mogelijkheden zijn om je te onderscheiden van andere kantoren. Doordat de nadruk steeds minder op administratieve invoer ligt, kan de vrijgekomen tijd gebruikt worden om meer waarde toe te voegen. Dat vereist allereerst het omarmen van de snelheid die digitalisering met zich meebrengt. De data waar de accountant over beschikt volgt steeds korter op het moment dat de transactie of andere gebeurtenis plaatsvindt, waardoor er bijna een real-time inzicht is in de MKB-klant. Dit kan nog versterkt worden door aan te sturen op self-service apps, zodat nog meer informatie nog sneller beschikbaar komt. Bijkomend voordeel is dat hiermee de administratieve inspanning van de klant verder wordt beperkt.

Verder kan de accountant het real-time inzicht in de prestaties van de klant zichtbaar maken met behulp van een dashboard. Op deze manier heeft

de ondernemer de beschikking over betere en accuratere data om op te sturen.

Tenslotte ontstaat er een mogelijkheid om de relatie met de klant nog verder te verdiepen en nog meer waarde toe te voegen. De accountant moet snel op die informatie kunnen reageren als een situatie daar om vraagt. Als een accountant daar in slaagt, kan deze op operationeel niveau de klant van advies en ondersteuning voorzien.



Exact Software Nederland B.V.

Molengraaffsingel 33
2629 JD Delft
The Netherlands

Tel: 0800 - 66 54 631
E-mail: info@exact.nl
Website: www.exact.com/nl

Exact inspireert het mkb om te groeien. Zij dragen de economie, wij ondersteunen ze daarbij. Net als het mkb is Exact niet bang voor het onbekende. We zijn ambitieus en lopen graag voorop. We kennen de uitdagingen en maken software om die te overwinnen. Onze innovatieve oplossingen zijn toegespitst op de bedrijfsbehoeften van onze klanten. Exact biedt het mkb 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.