Onderzoeksrapport

Ondernemersonderzoek over accountancy diensten 2023

exact

Inhoud

Inleiding 3

Ranking the Stars 4

Kenmerken van een goede samenwerking 5

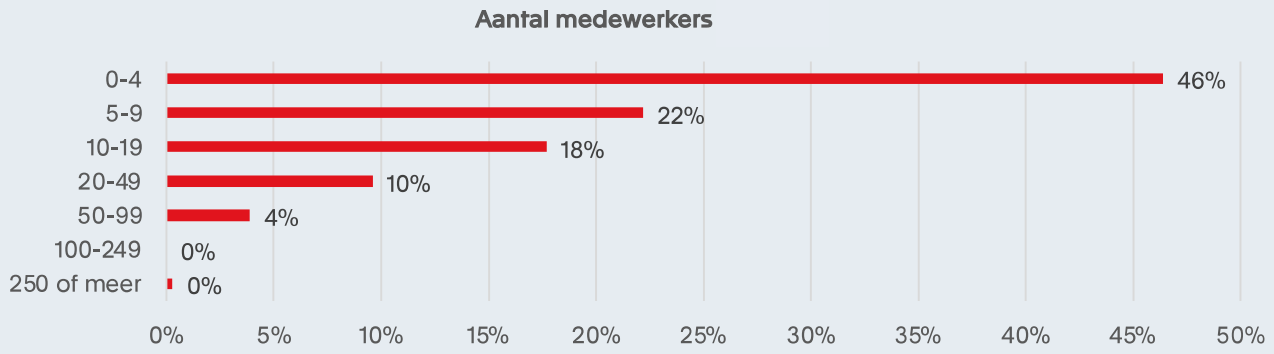
Proactiviteit 8

Innovatie 12

Inleiding

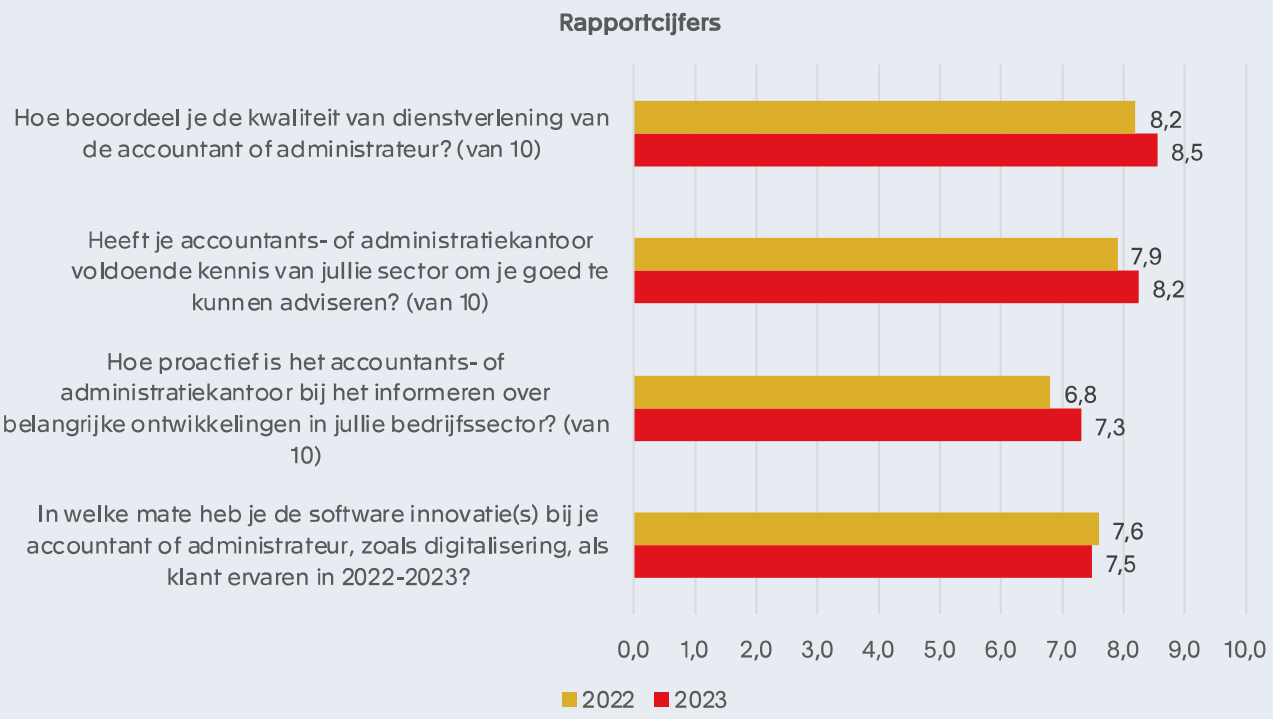
Achtergrond en steekproef

Exact Software reikt alweer voor de 11e keer prijzen uit aan de meest complete administratie- en accountancybureaus voor MKB-bedrijven in Nederland. 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.



Ranking the Stars

Veruit de meeste deelnemers aan het onderzoek zijn zeer tevreden over de samenwerking met hun administratie- of accountantskantoor. Dit jaar beoordeelden de respondenten de kwaliteit van de dienstverlening van hun kantoor gemiddeld zelfs met een 8,5. Toch scoren de kantoren niet op alle mogelijke aspecten van hun dienstverlening even sterk. Net als vorig jaar is de tevredenheid erg hoog over de aanwezigheid van sectorkennis die noodzakelijk is voor een goede advisering. Gemiddeld ligt de score op 8,2. Op andere gebieden zijn de voldoendes wat minder ruim. Voor het proactief delen van belangrijke sectorontwikkelingen blijft de score op 7,3 staan. Dat is overigens een duidelijke verbetering ten opzichte van een jaar geleden en daarin zien we dus een mooie ontwikkeling.
Wat software innovatie betreft, bijvoorbeeld op het gebied van de digitalisering van het administratief proces, zijn de scores net wat hoger. Het valt wel op dat dit de enige score is die niet verbeterd is ten opzichte van een jaar geleden.



Kenmerken van een goede samenwerking

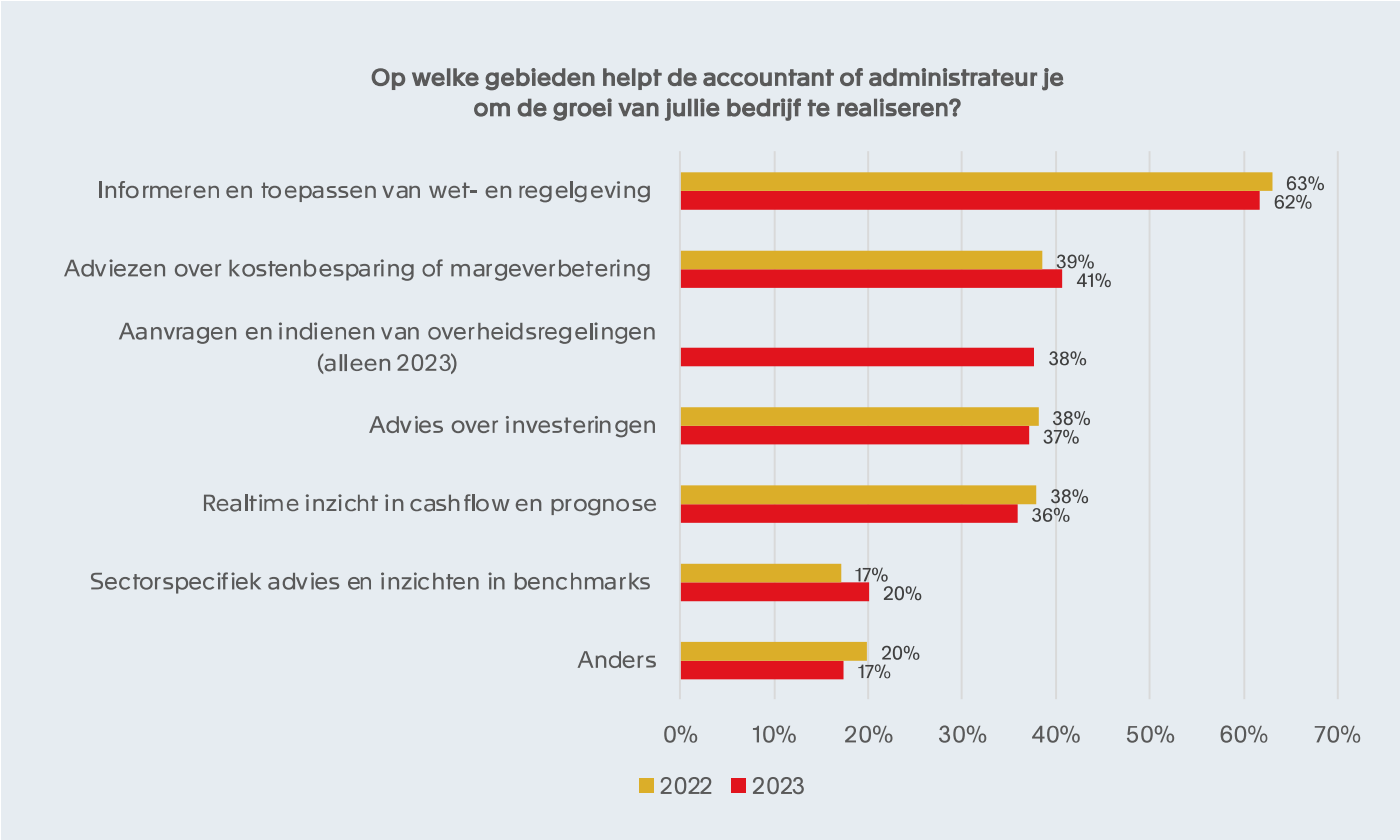
Voorwaarden

De kern van de dienstverlening van een accountants- of administratiekantoor bestaat uit ondersteuning en advies op administratief. MKB-bedrijven 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) belangrijker te zijn geworden.
Opvallend is dat in vergelijking met vorig jaar het belang van digitale ondersteuning en sectorkennis 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. Sectorkennis helpt immers om beter te adviseren en digitalisering zorgt voor meer snelheid in de dienstverlening en de communicatie.

Kenmerken van een goede samenwerking

Ondersteuning bij groei

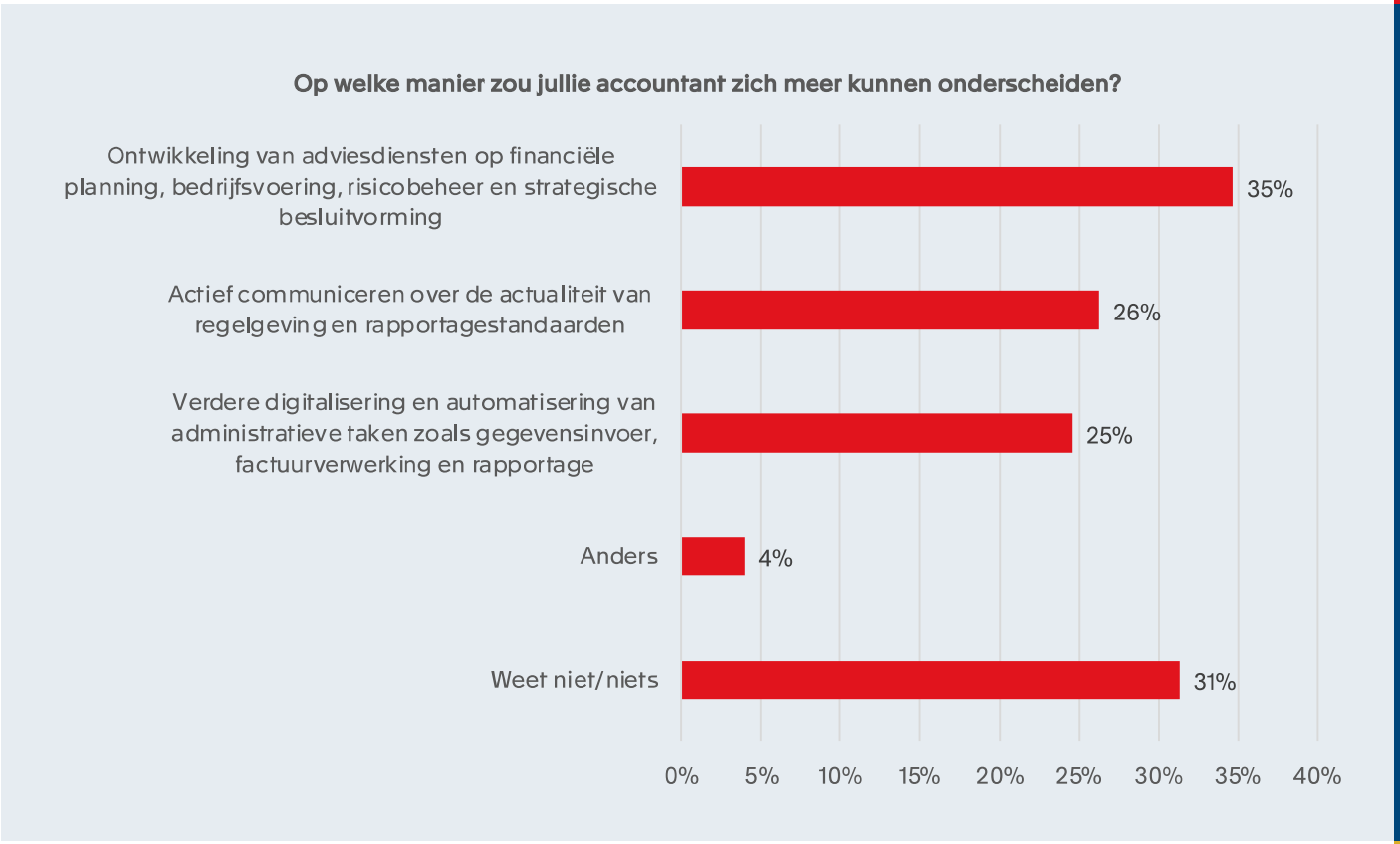
Naast administratieve ondersteuning, bieden administratie- en accountancykantoren ondersteuning gericht op de prestaties en groei van hun MKB-klanten. De basis wordt meestal gevormd door het informeren rond wet- en regelgeving en de toepassing daarvan. Veel MKB'ers ontvangen bovendien ondersteuning die tot een beter overzicht en/of concrete verbeteringen leiden. Dat gaat van advies over margeverbeteringen tot het aanvragen van overheidsregelingen. We zien hierbij 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. Maar ze maken vooral 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 nog altijd opvallend weinig ondernemers die op hun accountantskantoor leunen voor sectorspecifieke inzichten op basis van benchmarking. Wel lijkt dit langzaam wat toe te nemen.



Kenmerken van een goede samenwerking

Onderscheidend vermogen

Veel onderzochte MKB-bedrijven hebben nog wel wat advies voor hun accountant. 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. Meer dan een op de vier MKB'ers ziet daarin een kans voor hun accountancy- of administratiekantoor.
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.

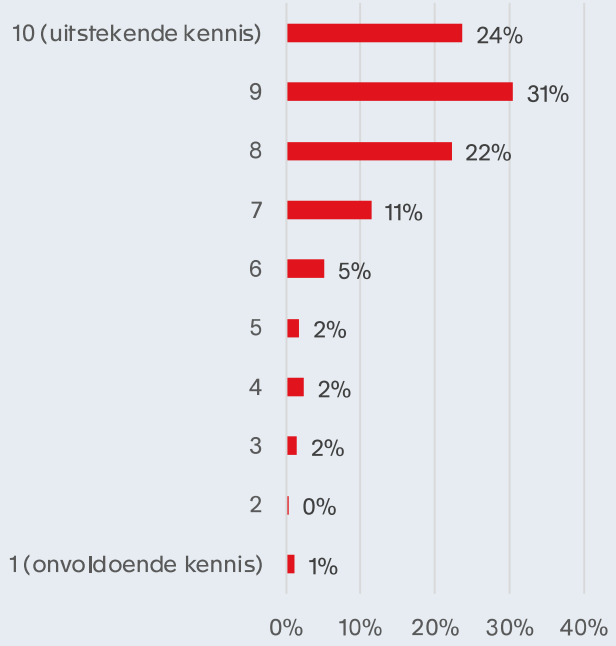


Proactiviteit

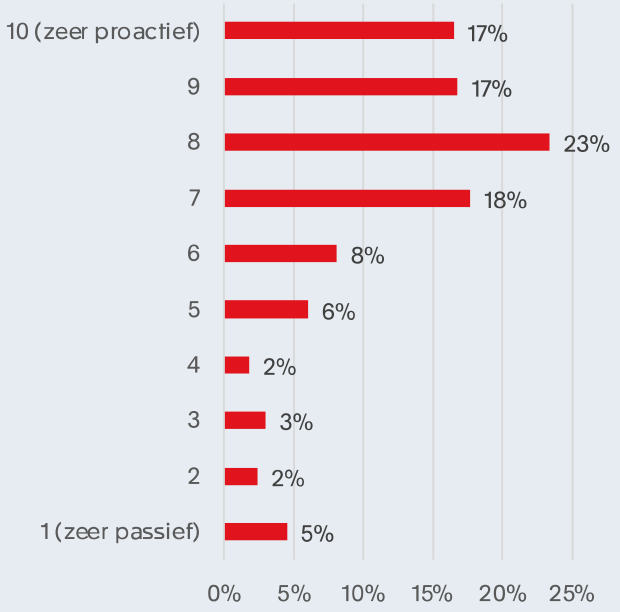
Informeren over sectorontwikkelingen

Proactief informeren speelt een steeds belangrijkere rol in de dienstverlening van accountancy- en administratiekantoren. De waarde van deze informatie neemt toe, naarmate deze meer op maat is voor de klant. Om dat te kunnen realiseren speelt sectorkennis een belangrijke rol.
De meeste MKB'ers zijn tevreden of zeer tevreden over de aanwezige kennis. Deze is in ieder geval meer dan voldoende om de klant goed te kunnen adviseren. Meer dan de helft geeft ze een score van 9 of zelfs 10.
In het proactief delen van belangrijke sectorspecifieke informatie blijken administratie- en accountantskantoren minder sterk. Gemiddeld scoren ze een 7,3. Hier is de nodige verbetering dus zeker mogelijk.
Het is mooi om te kunnen vaststellen dat de 7,3 toch alweer een half punt meer is dan de 6,8 die we vorig jaar zagen.

Heeft je accountants- of administratiekantoor voldoende kennis van jullie sector om je goed te kunnen adviseren? (Gemiddelde: 8,2)



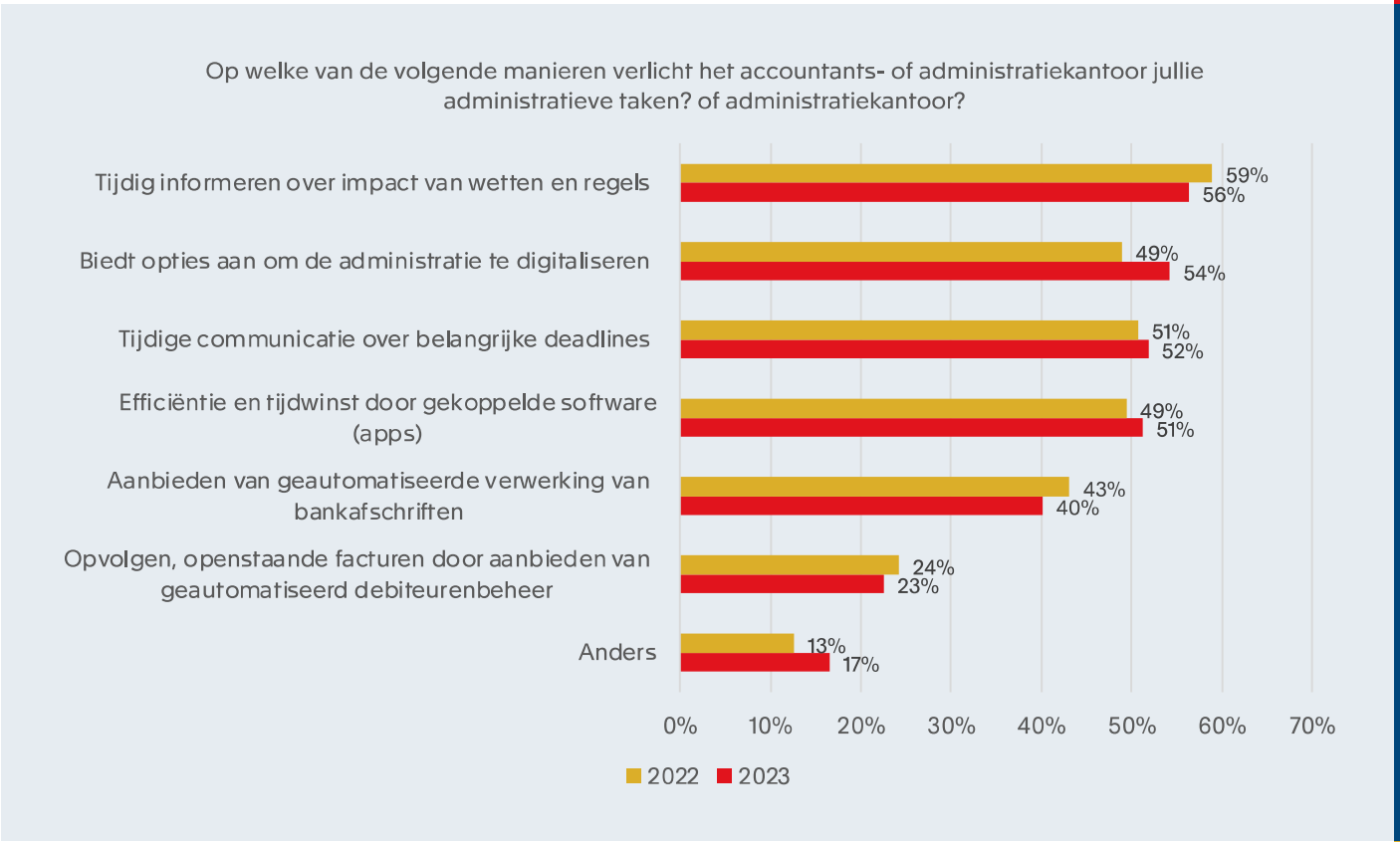
Hoe proactief is het accountants- of administratiekantoor bij het informeren over belangrijke ontwikkelingen in jullie bedrijfssector? (Gemiddelde: 7,3)



Proactiviteit

Tijdig informeren

Proactiviteit helpt MKB'ers ook door het verlichten van de administratieve taken. De deelnemers aan het onderzoek geven aan dat accountancy- en administratiekantoren 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 sprongetje in het aanbieden van opties om de administratie te digitaliseren. Proactiviteit helpt vooral om fouten te voorkomen, en dus meerwerk om deze op te lossen. Digitalisering zorgt voor een directe vermindering van de tijd die MKB-bedrijven kwijt zijn aan administratieve taken door de automatisering van voorheen handmatige taken.



Proactiviteit

Onderscheidend vermogen

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van proactieve samenwerking.
Een enkele accountant onderscheidt zich op een minder positieve manier en laat "[…] zero initiatief vanuit hun kant" zien. Maar bij veel kantoren geven de klanten aan proactief voorzien te worden van waardevolle informatie. Veel klanten zijn blij met de nieuwsbrieven of zien dat de accountant "zeer actief op social media [is] om informatie te delen".
Andere accountants onderscheiden zich niet zo zeer door geregelde updates, maar zitten er bovenop zodra er ontwikkelingen zijn die een impact hebben op hun klant: "bij wetswijzigingen informeren ze direct en heel duidelijk wat dit voor mij betekent!"
Andere informatie die op maat wordt gedeeld zijn bijvoorbeeld benchmarking op basis van KPI's (prestatie-indicatoren) en prijsontwikkelingen.

Sommige accountants gaan duidelijk verder dan alleen informeren en duiden. Bijvoorbeeld: de accountant neemt "direct contact [op…] om nieuwe ontwikkelingen/veranderingen te bespreken en voorstellen te doen." Tot aan volledige ontzorging aan toe: "als wij ergens niet van op de hoogte zijn dan weten we zeker dat dit door ons administratiekantoor wordt opgepakt en geregeld. Zij ontzorgen ons helemaal wat dat betreft."
De samenwerking gaat bij het ene bureau verder dan de andere. Er zijn MKB'ers die aangeven dat de accountant zelfs dagelijks met ze meedenkt.
Of dat de accountant een totaalpakket biedt: "ons accountantskantoor is zeer proactief in het informeren over belangrijke ontwikkelingen in onze bedrijfssector. Ze houden constant de vinger aan de pols en delen regelmatig relevante updates en strategisch advies om ons op de hoogte te houden en ons bedrijf vooruit te helpen.

Ze onderscheiden zich door hun diepgaande kennis van de sector en hun vermogen om deze kennis effectief toe te passen op onze specifieke situatie." Soms is dat heel gericht, van aanpassingen in de CAO tot het voorbereiden van certificering op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

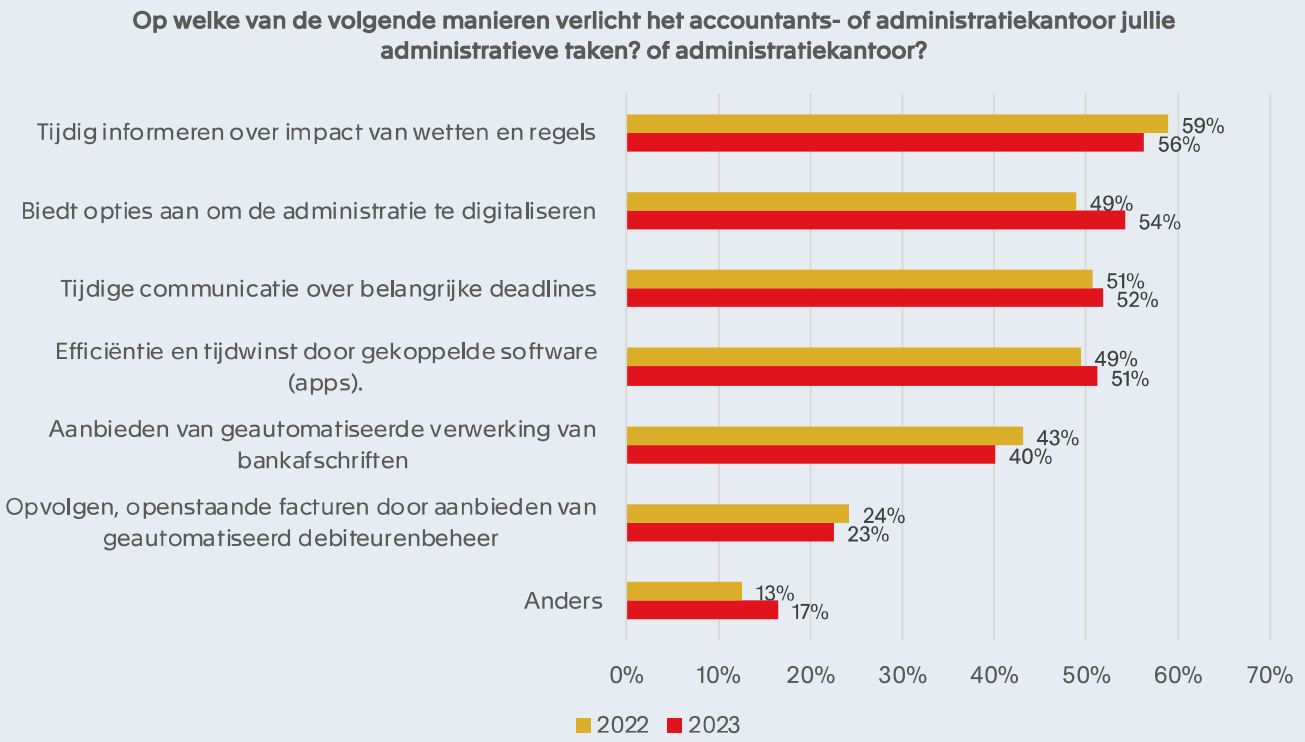
Samenvatting

Veel MKB-bedrijven werken nauw samen met hun accountantskantoor. De accountant 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 accountant de MKB'er ondersteunen door de administratie zo effectief mogelijk in te richten met behulp van digitale middelen. Maar veel MKB-bedrijven kijken ook naar de accountant 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 MKB-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 accountant dit jaar gemiddeld een 7,3 tegen 6,8 vorig jaar. Toch zien we dat dit nog altijd een relatief laag cijfer is. Er blijft veel ruimte voor verbetering en dus mogelijkheden om je als accountant te onderscheiden.
Accountants 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 accountant op schema in de transitie naar meer toegevoegde waarde.
Steeds meer klanten geven aan dat de accountant 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 proactieve communicatie, betere inzichten en gericht advies.

Innovatie

Digitalisering van administratieve taken

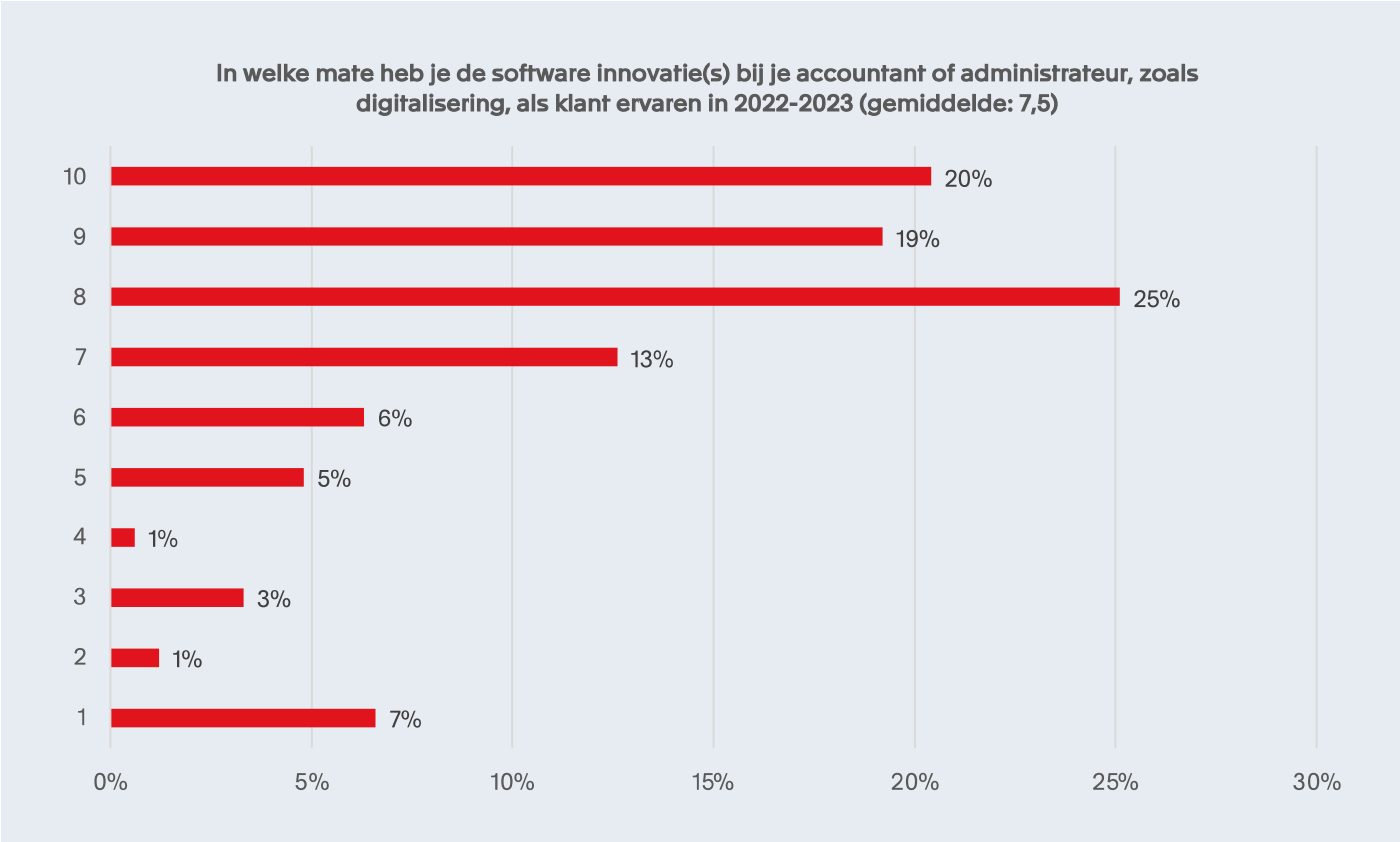
In de samenwerking tussen accountant en MKB-klant is er de laatste jaren veel veranderd. De samenwerking heeft steeds meer een sterke digitale basis en vindt steeds vaker plaats 'in de cloud'. Daardoor komt de data die de ondernemer invoert in de administratie, of medewerkers in een app, direct bij de 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.



Innovatie

Voordelen in de praktijk

Hoewel de digitale verschuivingen klein lijken, zijn de onderzochte MKB'ers behoorlijk positief te spreken over de mate waarin ze software innovatie hebben ervaren bij hun accountant of administrateur. Bijna twee op de drie beoordeelt dit met een 8 of hoger. De gemiddelde score komt uit op een mooie 7,5. Daarbij moeten we wel opmerken dat dat duidelijk lager ligt dan de beoordeling van de kwaliteit van de accountant in het algemeen en bijvoorbeeld de sectorkennis van deze.
Dat we eerder constateerden dat MKB'ers 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 accountants 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.



Innovatie

Onderscheidend vermogen

Om administratieve taken te verlichten, zien veel MKB'ers een belangrijke rol voor digitalisering. Een enkeling "wil alles offline" en blijft erg terughoudend. Voor de meesten geldt echter dat het aanbieden van mogelijkheden om de administratie te digitaliseren vrijwel net zo belangrijk is als het tijdig communiceren van deadlines en tijdig informeren over wetswijzigingen. Vooral directieleden zien veel toegevoegde waarde in geautomatiseerde diensten. 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. Een deel van de MKB'ers was vooral te spreken over hoe de accountant ze begeleid bij het proces. Veel accountants zijn bereid om de tijd te nemen om hun klant mee te nemen in de overstap naar nieuwe digitale middelen. Bijvoorbeeld: "op dit moment ligt bij ons de nadruk op de basis goed in de vingers krijgen en daarin worden we goed begeleid".
Een andere MKB'er die al wat verder is, wijst op de "continue begeleiding in hoe de software slimmer te gebruiken […]". Andere MKB'ers zijn enthousiast over de inzet om nieuwe stappen te zetten op het vlak van digitalisering: "Ik kan bij iedere nog overblijvende handmatige handeling contact met ze opnemen en dan kijken zij hoe dit te vereenvoudigen, dan wel digitaal op te lossen". Of: "de accountant probeert zichzelf actief weg te werken uit onze organisatie door zoveel mogelijk te automatiseren ;-)".
Een ander deel van de MKB'ers wijst niet zozeer op het proces, maar vooral op de gerealiseerde voordelen. Het uitbannen van papier en bonnetjes maakt sommige MKB-klanten bijzonder blij. Het zorgt voor een beter overzicht - "door digitale verwerking kan ik altijd met een druk op de knop de financiële status van mijn bedrijf opvragen" - en scheelt bovendien vaak veel tijd. De "BTW aangifte en loonbelasting worden op afstand door accountant klaargezet. Hoef alleen nog maar te betalen...".

Tenslotte zien we ook dat er opvallend veel positieve geluiden zijn over digitale facturering en het digitaliseren van betalingen, bijvoorbeeld een "scan-en-herken-oplossing t.a.v. de inkoopfacturen". Zo blijft de introductie van nieuwe functionaliteit de ondernemer positief verrassen.

Samenvatting

Steeds meer klanten geven aan dat de accountant 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 proactieve communicatie, betere inzichten en gericht advies.
Dat gezegd hebben, blijken veel MKB-klanten behoorlijk tevreden over hoe hun accountant zich onderscheid met behulp van software innovatie. Gemiddeld geven ze een rapportcijfer van 7,5. 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 accountantskantoren. 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 MKB'ers inmiddels gewoon. Maar met nieuwe digitale oplossingen kan het altijd eenvoudiger, sneller en vooral slimmer.

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 Group B.V., 2023. Alle rechten voorbehouden. Alle hierin vermelde merk- en handelsnamen behoren toe aan de respectievelijke eigenaren.
ACCB 23094

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.