

**=exact**

**Ondernemersonderzoek  
over accountancy  
diensten 2024**





# Inhoud

- + Inleiding
- + Kwaliteit van dienstverlening
- + Samenwerking
- + Sectorkennis en proactiviteit
- + Innovatie
- + Aanvullende diensten



# Inleiding

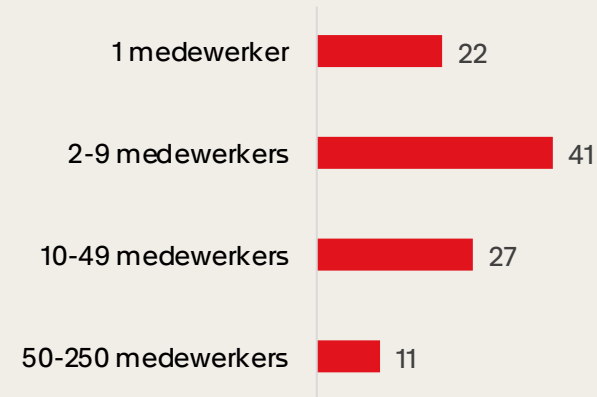
# Achtergrond en steekproef

Sinds 2013 reikt Exact prijzen uit aan de meest complete boekhoudkantoren voor het mkb in Nederland. Hiervoor heeft Exact een onderzoek laten uitvoeren door onafhankelijk bureau Markteffect.

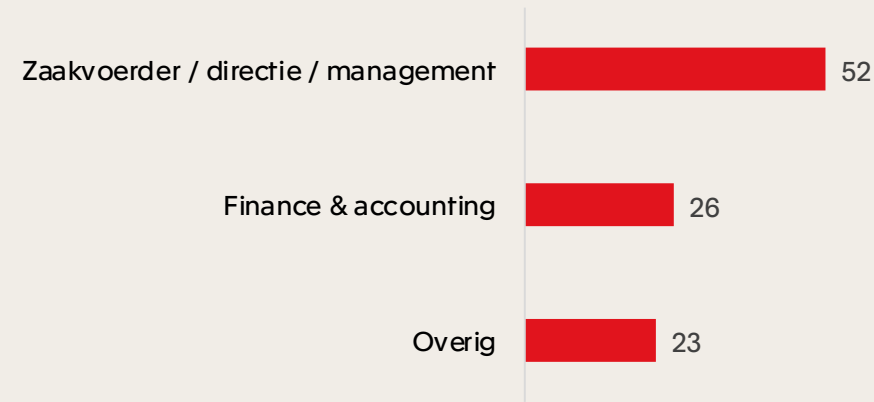
Naast het verzamelen van nominaties van accountants- en boekhoudkantoren geeft het onderzoek ook inzicht in wat ondernemers belangrijk vinden in de samenwerking en hoe hun kantoor hierop scoort. Dit rapport geeft een samenvatting van de resultaten.

Voor het onderzoek zijn 443 online interviews afgenomen met personen die direct of indirect betrokken zijn bij de samenwerking met hun boekhoudkantoor. De steekproef varieert qua bedrijfsomvang en functie.

Bedrijfsomvang (%)



Functie (%)



# Kwaliteit van dienstverlening



# De kwaliteit van dienstverlening ligt op een hoog niveau

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn zeer tevreden over de diensten van hun boekhoudkantoor, driekwart geeft een rapportcijfer van 8 of hoger.

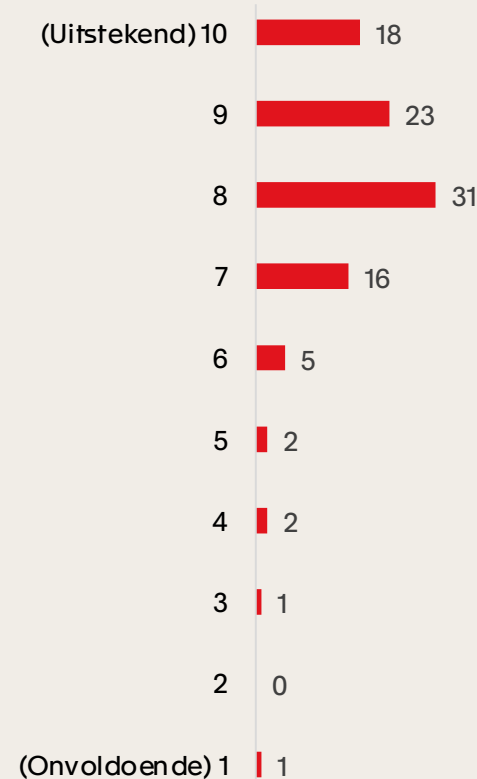
Als positieve punten noemt men onder meer de klantgerichtheid, proactieve houding en het innovatieve vermogen van hun kantoor.

” Heel persoonlijke aanpak, maximale optimalisatie, meedenken met het bedrijf, cijfers te allen tijde beschikbaar.

Wij hebben een vaste contactpersoon die ook buiten kantooruren bereikbaar is. Hij is ons altijd voor met advies, daadkrachtig, pro-actief en zeer betrouwbaar.

Ze hebben mijn angsten voor het doen van de boekhouding weggenomen en daardoor ben ik een betere bedrijfsvoering gaan doen.

Hoe beoordeel je de kwaliteit van dienstverlening van jouw externe accountant of externe boekhouder? (%)



8,0

# Er is nog verbeterruimte op proactiviteit en innovatie

De kwaliteit van dienstverlening ligt op een hoog niveau met een gemiddeld rapportcijfer van 8,0. Maar geldt dit voor alle onderdelen van de dienstverlening?

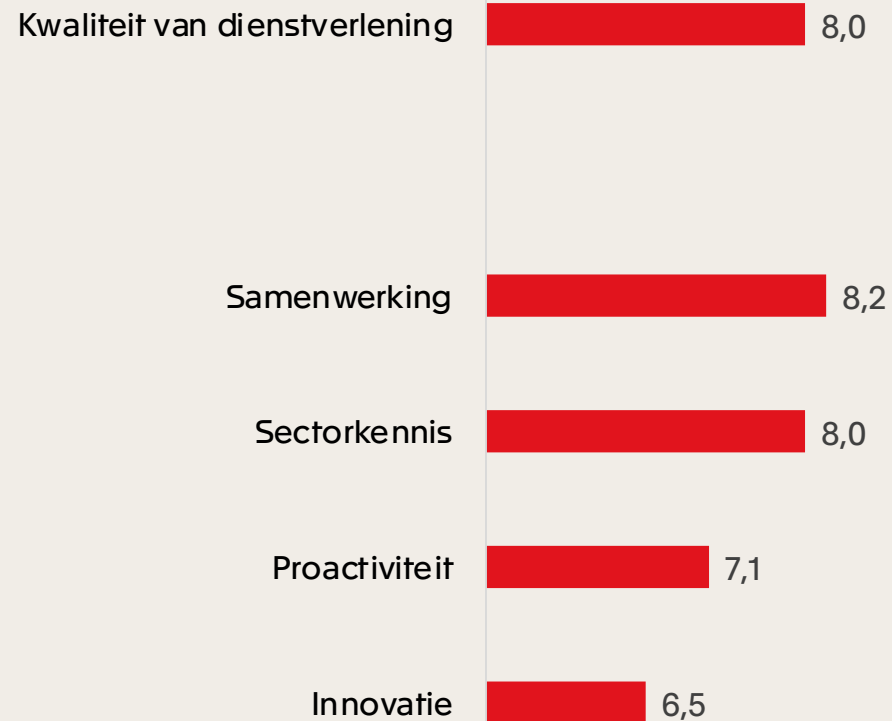
Als we inzoomen op verschillende aspecten, dan zien we dat boekhoudkantoren vooral goed scoren op samenwerking met de ondernemer (8,2) en sector kennis (8,0).

Verbeterruimte zit met name in het proactief informeren (7,1) en het bieden van innovaties rond de boekhouding (6,5).

” Er wordt snel teruggegrepen op de standaard en er wordt niet meegedacht in automatisering van processen.

Eerder signaleren wanneer er bijgestuurd zou moeten worden.

Tevredenheid met externe accountant of externe boekhouder (rapportcijfer)



# Daarnaast is er ruimte voor aanvullende adviesdiensten

Ondernemers geven aan dat er nog mogelijkheden zijn voor het boekhoudkantoor om zich meer te kunnen onderscheiden.

Meest voor de hand liggend hierbij is een verdere ontwikkeling van adviesdiensten om ondernemers te helpen bij de bedrijfsvoering en verdere groei van de onderneming. Eén op de drie ondernemers noemt dit als ontwikkelpunt.

Daarnaast geeft ook bijna één op de drie ondernemers aan dat kantoren zich kunnen onderscheiden op het gebied van digitalisering van de administratie en door een meer proactieve communicatie rond regelgeving en rapportagestandaarden.



Proactief vernieuwingen aanbieden.

Meer informatie geven over lopende zaken zoals regels en automatisering. Seintje geven bij belangrijke data.

Op welke manier zou jouw externe accountant of externe boekhouder zich meer kunnen onderscheiden? (%)





# Samenwerking



# De samenwerking tussen ondernemer en kantoor is goed

De meeste ondernemers zijn erg tevreden over de samenwerking met hun boekhoudkantoor, een kwart geeft zelfs een 10.

Een proactieve houding wordt vaak genoemd als sterk punt, maar is soms ook een verbeterpunt.



Staat altijd klaar en geeft voortijdig seintjes wanneer ik actie moet ondernemen.  
Het is gewoon een geweldig kantoor die helemaal meedraait in het proces en ook het voortouw durft te nemen.

Proactief vernieuwingen aanbieden.

Meer proactiviteit, regelmatig het net ophalen.  
Niet pas bij kwartaal of jaarafsluiting.

Hoe ervaar je de samenwerking met jouw externe accountant of externe boekhouder? (%)



8,2

# Naast advies is een persoonlijke band ook belangrijk

Naast een nauwkeurige uitvoering van financiële taken (43%) vinden ondernemers het ook belangrijk om een persoonlijke relatie op te bouwen met hun kantoor op basis van wederzijds vertrouwen.

Vier op de tien ondernemers vinden dit aspect belangrijk.

Andere veel genoemde zaken zijn hulp en advies bij wettelijke aangiften (39%) en om fiscale druk te verminderen (35%), de snelheid (32%) en het informeren over nieuwe boekhoudkundige wet- en regelgeving (25%).

De inzet van nieuwe technologie en digitalisering van de administratie worden minder vaak genoemd. Mogelijk ziet men dit meer als middel dan als doel op zich. Zo kan innovatie uiteindelijk de snelheid van financiële inzichten vergroten.

Wat zijn voor jou de belangrijkste zaken voor een goede samenwerking met een externe accountant of externe boekhouder? (%)



# Kantoren presteren goed op de zaken die er toe doen

Opvallend is dat kantoren hoog scoren op zaken die als meest belangrijk worden genoemd, zoals de persoonlijke benadering en klantvriendelijkheid, de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid bij het uitvoeren van financiële taken en hulp en advies bij wettelijke aangiften. Al deze aspecten scoren een 8,0 of hoger, dit zijn dan ook sterke punten om te koesteren.

De meeste verbeterruimte zit op advies bij selectie en implementeren van software, actueel inzicht in operationele resultaten via een dashboard/app, advies hoe groei van de onderneming te verhogen en hulp bij e-invoicing: deze aspecten scoren het laagst.

De prioriteitenmatrix op de volgende pagina geeft een combinatie weer van tevredenheid en belang. De rode vlakken tonen onderwerpen die als eerste aangepakt kunnen worden. Deze punten zijn relatief belangrijk voor ondernemers, maar hebben nog verbeterpotentieel. Zo kan een verbetering van adviezen om te groeien de samenwerking met de ondernemer versterken.

## Hoe goed presteert jouw externe accountant of externe boekhouder op deze gebieden? (rapportcijfer)



# Een proactieve houding en innovatie helpen bij verlichten taken

Een belangrijke taak van boekhoudkantoren is het verlichten van administratieve taken van ondernemers, zodat die zich kunnen focussen op hun kerntaken.

Naast het bieden van een brede uitvoerende dienstverlening is een proactieve houding van het kantoor erg belangrijk. Denk hierbij aan tijdige communicatie van belangrijke deadlines (46%) en het wijzen op de impact van (nieuwe) wet- en regelgeving (32%).

Een andere mogelijkheid om taken te verlichten is het toepassen van innovatie in de boekhouding zoals digitalisering (40%), koppeling van software (37%) en hulp bij e-invoicing (17%). Voordeel van deze digitale samenwerking tussen ondernemer en boekhoudkantoor is dat inzichten vaak direct zichtbaar zijn en met elkaar gedeeld kunnen worden.

Toepassing van AI staat nog in de kinderschoenen. De groep ondernemers die hiervan gebruik maakt is met 8% relatief klein.

Op welke manieren verlicht jouw externe accountant of externe boekhouder jouw administratieve taken? (%)





## Sector kennis en proactiviteit

# Ondernemers waarderen de aanwezige sector kennis

Specifieke kennis van bedrijf en sector is belangrijk om goed te kunnen adviseren op financieel gebied. De meeste ondernemers zijn positief over de aanwezige sector kennis, gemiddeld scoort dit aspect een 8,0. Ondernemers waarderen kennis en inlevingsvermogen rond relevante ontwikkelingen in de sector.



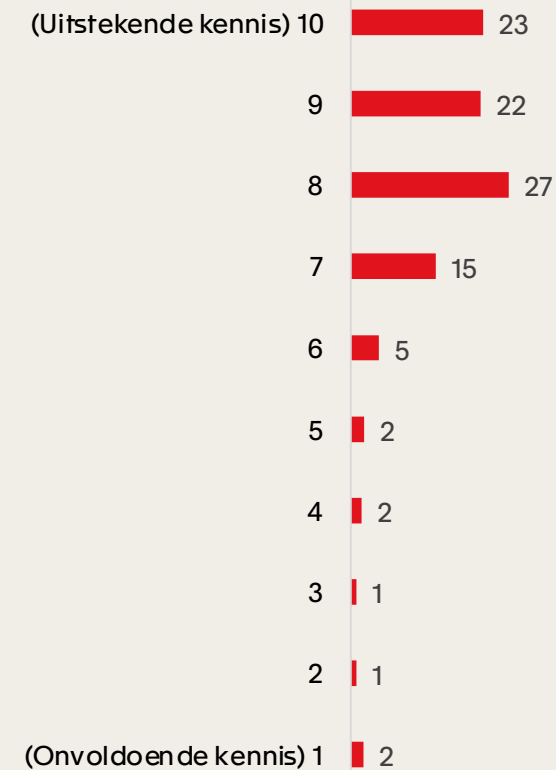
Ze weten precies waar ik geld kan besparen door een of andere wet.

Heeft alle kennis over de paramedische doelgroep waarin ik werk en dat is behoorlijk specifiek.

Salarisadministratie beter afstemmen op onze cao.

Inzicht hebben in de subsidies en die actief aanbieden.

Heeft jouw externe accountant of externe boekhouder voldoende kennis van jouw sector om jou goed te kunnen adviseren? (%)



8,0

# Maar het proactief delen van relevante informatie kan beter

Ten aanzien van het proactief delen van relevante informatie zien we nog verbeter ruimte, een vijfde geeft een 5 of lager hierop.

Verbeter ruimte zit onder meer in het periodiek delen en/of bespreken van nieuwe ontwikkelingen en wetgeving.



Via de mail met herinneringen over aankomende wijzigingen in CAO's of wetten.

Signalering d.m.v. nieuwsbrief en persoonlijke mails/contacten.

Vanuit hunzelf informeren en niet pas als wij een vraag stellen.

Proactief periodiek met elkaar spreken over de (financiële uitdagingen).

Hoe proactief is jouw externe accountant of externe boekhouder bij het informeren over belangrijke ontwikkelingen in jouw sector? (%)



7,1





# Innovatie

# Automatisering van de boekhouding levert tijdwinst op

Automatisering en digitalisering van de boekhouding levert verschillende voordelen op voor ondernemers.

Het voornaamste voordeel is tijdwinst, dit wordt door vier op de tien ondernemers genoemd. Daarnaast leidt het tot meer efficiency (36%), minder werk (34%) en lagere kosten (34%).

Automatisering van de boekhouding kan ook de analysemogelijkheden vergroten (19%) en indirect leiden tot een hogere kwaliteit (19%) en klanttevredenheid (8%).

Andere redenen voor (verdere) automatisering en digitalisering van de boekhouding zijn compliance (15%) en aspecten die te maken hebben met continuïteit en concurrentiekracht van de onderneming.

Wat zijn de belangrijkste redenen om jouw boekhouding (verder) te automatiseren en digitaliseren? (%)



# Maar niet iedereen ervaart de voordelen van innovaties

Ten aanzien van software innovaties zijn de meningen van ondernemers verdeeld. De helft geeft een 8 of hoger, zij zijn blij met het gemak en de snelheid van nieuwe digitale oplossingen. Drie op de tien geven een 5 of lager, deze groep ervaart voor een groot deel op dit moment nog onvoldoende de voordelen van innovaties. Een kleiner deel van hen heeft (nog) geen behoefte aan innovaties.



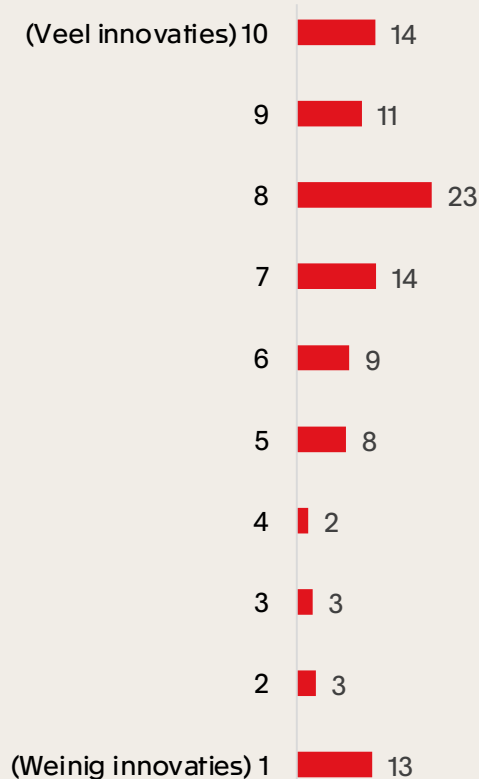
We zijn op hun voorspraak overgegaan naar een nieuw boekhoudpakket en zien een enorme verbetering en minder kosten.

Introductie Exact online waarbij scanservice en bankkoppeling een hele berg werk bespaart bij het boeken van de administratie.

Het inscannen van facturen en dat deze automatisch herkend wordt en alleen nog gecontroleerd hoeft te worden. We doen nu alles nog met de hand inboeken.

Ze gebruiken zelfs niet eens alle functionaliteiten van het huidige pakket, zoals bijvoorbeeld bedrijfsinventaris.

In welke mate heb je bij jouw externe accountant of externe boekhouder innovaties in software ervaren in 2023-2024? (%)



6,5

# Drempels weerhouden de overgang naar digitale facturen

Bijna de helft van de ondernemers gebruikt momenteel nog geen digitale facturen in hun organisatie.

Bijna een vijfde geeft aan dat ze geen tijd en geld hebben voor implementatie, en bijna een even groot deel vindt het niet urgent zolang het wettelijk niet verplicht is.

Andere drempels technische uitdagingen (12%), onbekendheid met de voordelen (10%) of weerstand van klanten en leveranciers om dit te gebruiken (8%).

Wat zijn drempels voor het gebruiken van digitale facturen door jouw bedrijf? (%)



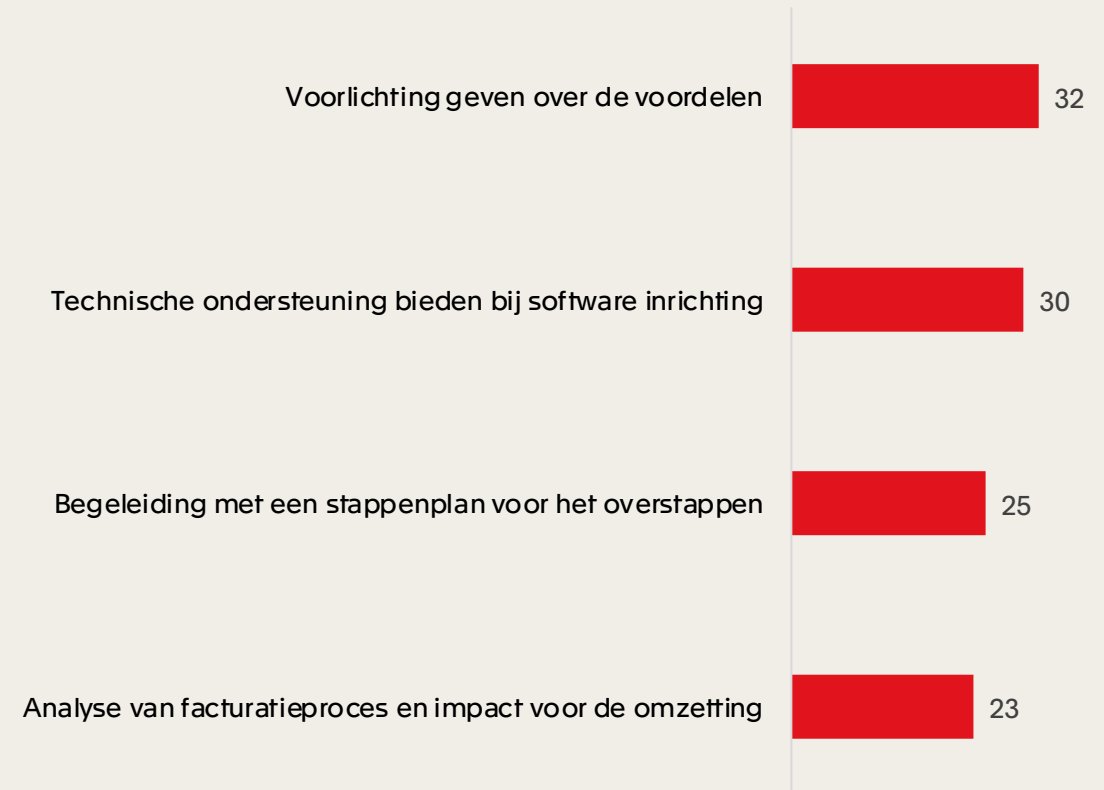
# Er is dan ook behoefte aan hulp bij de overgang naar digitaal

Bij de overgang naar digitale facturen is een belangrijke rol weggelegd voor het boekhoudkantoor.

Veel ondernemers verwachten voorlichting over de voordelen (32%), technische ondersteuning bij de software inrichting (30%) en hulp bij het overstappen naar digitale facturen (25%).

Daarnaast verwachten sommige ondernemers ook een analyse van het proces en mogelijke impact van omzetting, 23% ziet dit ook als rol van het boekhoudkantoor.

Welke rol verwacht je van een accountant of boekhoudkantoor bij het gebruik van digitale facturen? (%)





## Aanvullende adviesdiensten

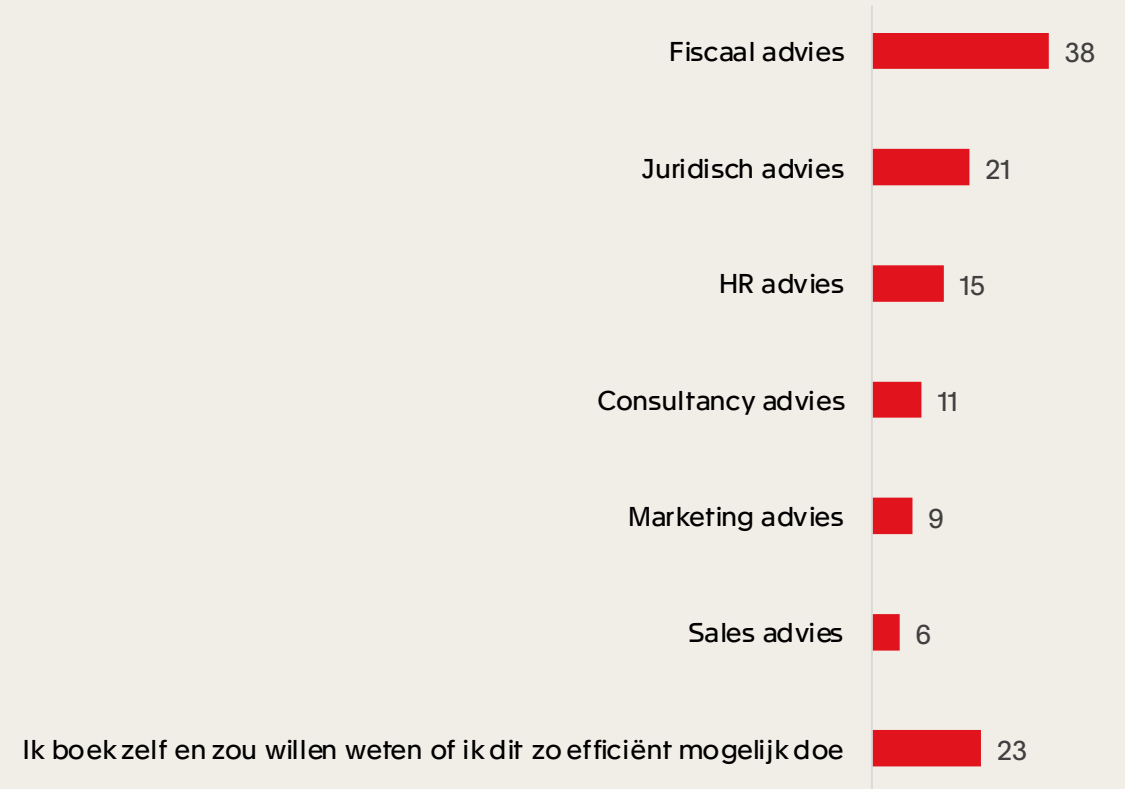
# Er is ruimte voor aanvullende adviesdiensten

Als mogelijke aanvullende dienst lijkt fiscaal advies (38%) het beste te passen bij een boekhoudkantoor.

In mindere mate noemt men ook andere vormen van advies, zoals juridisch (21%), HR (15%), consultancy (11%), marketing (9%) en sales (6%).

Een kwart geeft aan zelf te boeken en open te staan voor aanvullend advies om dit zo efficiënt mogelijk uit te voeren.

Welke aanvullende diensten zou jouw externe accountant of externe boekhouder nog meer kunnen aanbieden? (%)



# Aanvullend advies helpt ondernemers om te groeien

Boekhoudkantoren helpen ondernemers op verschillende manieren om te groeien.

De basis hiervan ligt in advies rond relevante wet- en regelgeving en toepassing hiervan in de praktijk. Dit geldt voor zes op de tien ondernemers.

Daarnaast krijgen ondernemers vaak financieel inzicht en advies rondom investeringen (39%), mogelijke kostenbesparingen (37%), realtime inzicht in cashflow en prognose (33%) en het aanvragen en indienen van overheidsregelingen (32%).

Advies dat minder voorkomt, heeft betrekking op specifieke onderwerpen zoals automatisering en digitalisering (24%), sectorspecifieke zaken (18%), benchmarks (10%), IT- en dataveiligheid (9%) en duurzaamheidsprestaties (7%). Er lijkt ruimte voor boekhoudkantoren om zich hierop te ontwikkelen en dit meer onder de aandacht te brengen.

Op welke gebieden helpt jouw externe accountant of externe boekhouder jou om te groeien? (%)







## Exact

Molengraaffsingel 33  
2629 JD Delft  
Nederland

Tel: 0800 – 66 54 631  
Email: [info@exactonline.nl](mailto:info@exactonline.nl)  
Website: [www.exact.com/nl](http://www.exact.com/nl)

© Exact Group B.V., 2024. Alle rechten voorbehouden. Alle hierin vermelde merken en handelsnamen behoren toe aan de respectievelijke eigenaren.

Exact ontwikkelt cloud software voor kleine en middelgrote bedrijven en hun accountants. De producten automatiseren bedrijfsprocessen: denk aan financiële en HR-processen. Maar ook aan specifieke ERP-oplossingen voor handel, productie, projecten en bouw. Dat levert niet alleen tijdwinst op, maar ook inzicht. Zo kunnen klanten efficiënt werken, onderbouwde beslissingen nemen en verder groeien. Inmiddels vertrouwen ruim 675.000 bedrijven, voornamelijk in Nederland, België en Duitsland, op Exact's software.

Exact is in 1984 opgericht in Delft, waar het hoofdkantoor nog altijd gevestigd is. Dagelijks werken ruim 2.000 ambitieuze professionals aan innovatie. Verantwoord ondernemen, met respect voor elkaar, het milieu en de samenleving staat daarbij centraal.

**Exact. Cloud business software.**