

=exact

**Ondernemersonderzoek
over accountancy
diensten 2024**



Inhoud

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



Inleiding

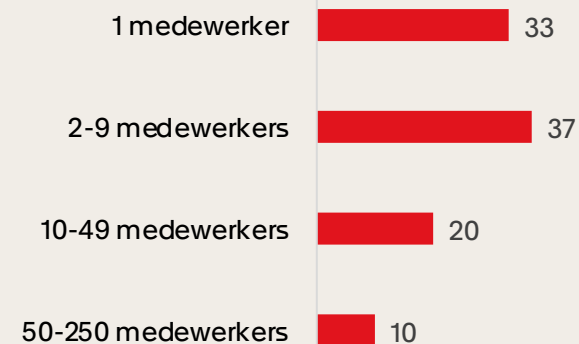
Achtergrond en steekproef

Exact Software reikt voor de vierde keer prijzen uit aan de meest complete boekhoudkantoren voor kmo's in België. Hiervoor heeft Exact een onderzoek laten uitvoeren door onafhankelijk bureau Markteffect.

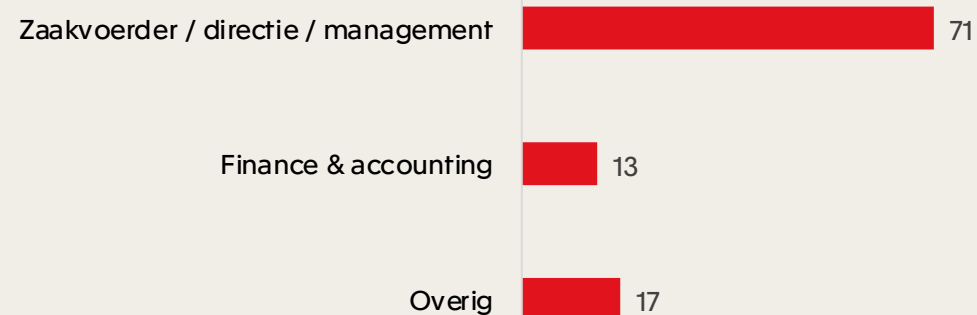
Naast het verzamelen van nominaties van boekhoudkantoren geeft het onderzoek ook inzicht in wat ondernemers belangrijk vinden in de samenwerking en hoe hun kantoor hierop scoort. Dit rapport geeft een samenvatting van de resultaten.

Voor het onderzoek zijn 383 online interviews afgenomen met personen die direct of indirect betrokken zijn bij de samenwerking met hun boekhoudkantoor. Van de 383 respondenten gebruikt 44% Exact Online en 56% maakt gebruik van andere software. 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. De groep respondenten die Exact Online gebruikt beoordeelt hun accountant gemiddeld met een 9.1 versus een 7.4 van de overige software gebruikers.

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

” Staan heel dicht bij de klant. Zijn proactief en zetten mij als klant centraal. Ze denken mee. Discreet en betrouwbaar.

Prima raad, advies en begeleiding bij het opstarten van mijn zaak. Meedenkend, bereid, bereikbaar, proactief.

Jong dynamisch en vooruitstrevend team dat mee is met de nieuwste ontwikkelingen en constant blijft investeren in de nieuwste technologieën.

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



8,2

Er is nog verbeterruimte op proactiviteit en innovatie

De kwaliteit van dienstverlening ligt op een hoog niveau met een gemiddeld rapportcijfer van 8,2. Maar geldt dit voor alle onderdelen van de dienstverlening?

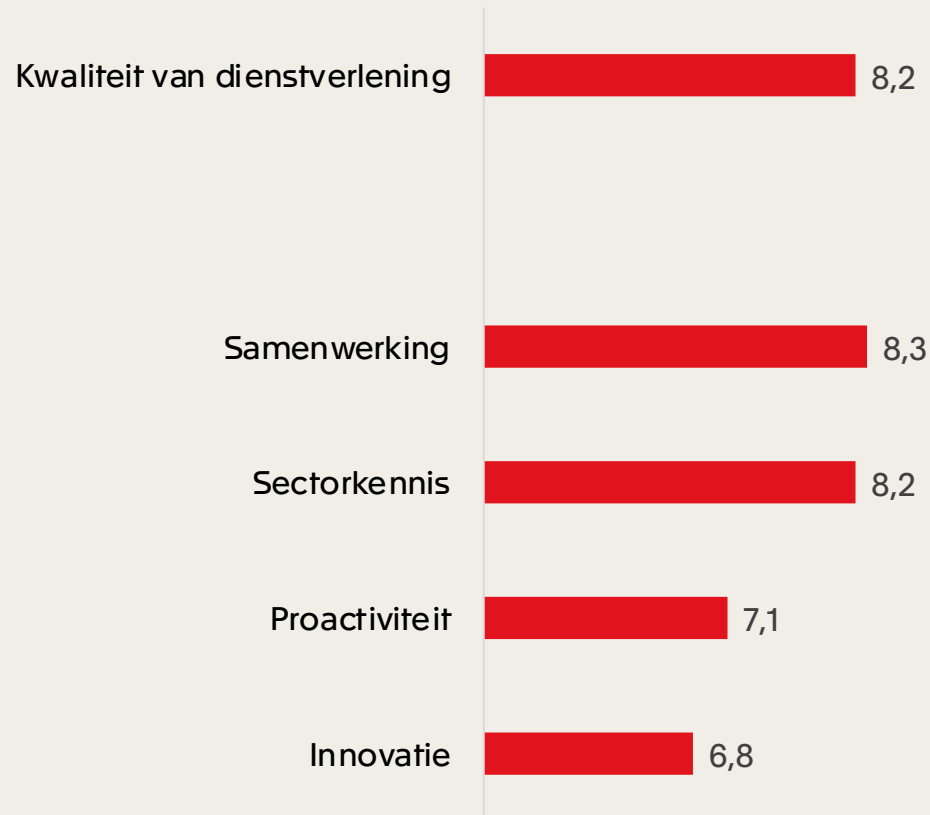
Als we inzoomen op verschillende aspecten dan zien we dat boekhoudkantoren vooral goed scoren op samenwerking met de ondernemer (8,3) en sector kennis (8,2).

Verbeterruimte zit met name in het proactief informeren (7,1) en het bieden van innovaties rond de boekhouding (6,8).

” Proactiever zijn, zelf met advies komen i.p.v. dat we naar details en mogelijkheden moeten vragen.

E-invoicing kan wat sneller op gang komen.

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. Vier op de tien ondernemers noemen dit als ontwikkelpunt.

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



Meer interesse en meer proactieve voorstellen doen.

Geen extra diensten en elke dienst of vraag kost extra.

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 op de drie geeft zelfs een 10.

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



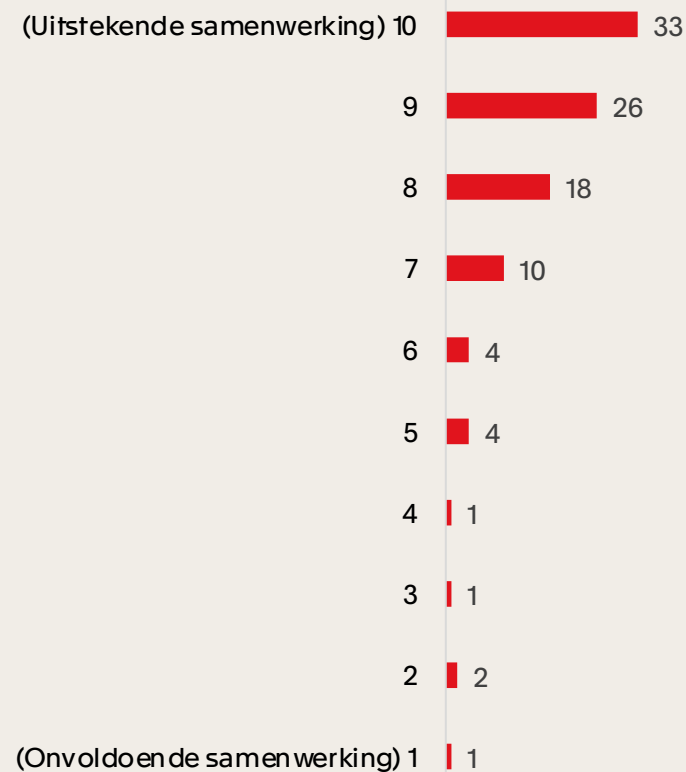
Handelt proactief en verstrekt nuttig advies inzake reglementering.

Een persoonlijke klik, en hoge verwachtingen in ondersteuning bij groei én sectorkennis.

Meer initiatief nemen om dingen te bespreken indien er iets slecht is of minder goed om dit aan te kaarten.

Snellere proactieve benadering, meer tips & trucs, betere kennis van de dienstverlenende sector.

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



8,3

Naast advies is een persoonlijke band ook belangrijk

Naast concreet advies rond boekhoudkundige en fiscale wetgeving 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 een nauwkeurige uitvoering van financiële taken (34%), de snelheid van communicatie (31%) en een goede bereikbaarheid (22%).

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 wettelijke/fiscaal advies, nauwkeurige en snelle dienstverlening en een persoonlijke benadering. Al deze aspecten scoren een 8,0 of hoger, dit zijn dan ook sterke punten om te koesteren.

De meeste verbeterruimte zit op advies om te groeien, software implementatie en optimalisatie van bedrijfsprocessen, deze aspecten scoren met 6,9 het laagst. Hulp bij e-invoicing scoort met 7,0 ook vrij laag. Daarnaast is er verbetering mogelijk op proactieve benadering en sectorkennis, beide scoren 7,3.

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 (63%) en het wijzen op de impact van (nieuwe) wet- en regelgeving (46%).

Een andere mogelijkheid om taken te verlichten is het toepassen van innovatie in de boekhouding zoals digitalisering (41%), koppeling van software (39%) en hulp bij e-invoicing (28%). 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 9% relatief klein.

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





Sectorkennis 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 8,2. Ondernemers waarderen kennis en inlevingsvermogen rond relevante ontwikkelingen in de sector.



Door de jarenlange samenwerking kent en begrijpt hij het bedrijf en de sector zeer goed.

Veel kennis van zaken en altijd geïnformeerd over de laatste ontwikkelingen.

Zich beter inwerken in de specifieke regels voor ons bedrijf.

Meer initiatief nemen en ons bewust maken van de mogelijke pijn/werk punten.

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



8,2

Maar het proactief delen van relevante informatie kan beter

Ten aanzien van het proactief delen van relevante informatie zien we nog verbeter ruimte, een kwart geeft een 5 of lager hierop. Exact Online gebruikers geven hun accountant een score van 8,2 voor proactief advies, terwijl gebruikers van andere software hun accountant op dit gebied een score van 6,0 geven. Verbeter ruimte zit onder meer in het periodiek delen en/of bespreken van nieuwe ontwikkelingen en wetgeving.



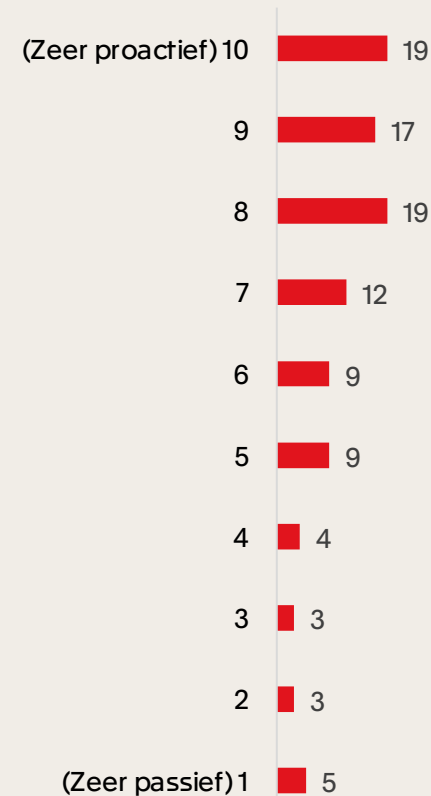
Informeert me persoonlijk over (wets)wijzigingen die mijn bedrijf direct aanbelangen.

We krijgen regelmatig een email met info i.v.m. nieuwheden of op te volgen zaken.

Regelmatiger communiceren en korte kwartaal meetings beleggen.

Door mee na te denken welke grotere investeringen ik kan maken.

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 zes op de tien ondernemers genoemd. Daarnaast kan het leiden tot minder werk (35%), meer efficiency (33%) en lagere kosten (31%).

Automatisering van de boekhouding kan ook de analysemogelijkheden vergroten (21%) en indirect leiden tot een hogere kwaliteit (15%) en klanttevredenheid (8%).

Uiteindelijk kan (verdere) automatisering en digitalisering van de boekhouding een bijdrage leveren aan de groei van de organisatie. Twee op de drie ondernemers beamen dit.

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 op dit moment nog onvoldoende de voordelen van innovaties. Kmo's die met Exact Online werken, geven hun accountant een score van 7,9, terwijl kmo's die met andere software werken, hun accountant een score van 5,7 geven.



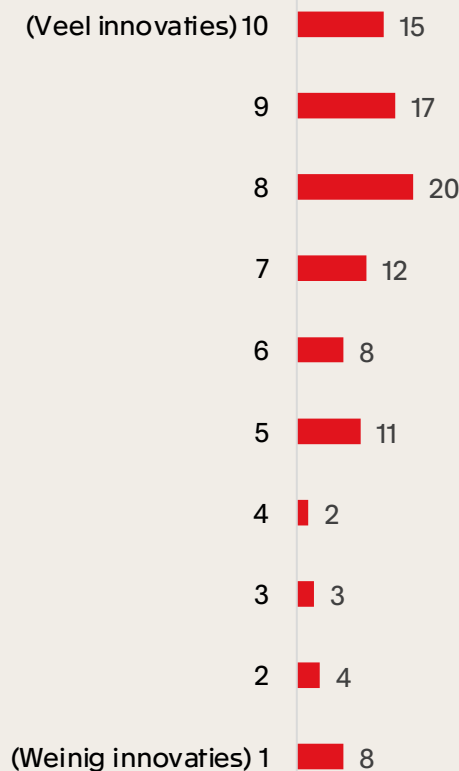
Wij hebben ons boekhoudpakket aan dat van onze boekhouder gelinkt, zodat alles nu automatisch loopt.

We werken samen via Exact Online waardoor realtime alles te zien is voor hun.

Nog veel te veel manueel, weinig interesse voor administratieve vereenvoudiging.

Meer detailoverzichten of betere oplijsting van facturen in en out.

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



6,8

Drempels weerhouden de overgang naar digitale facturen

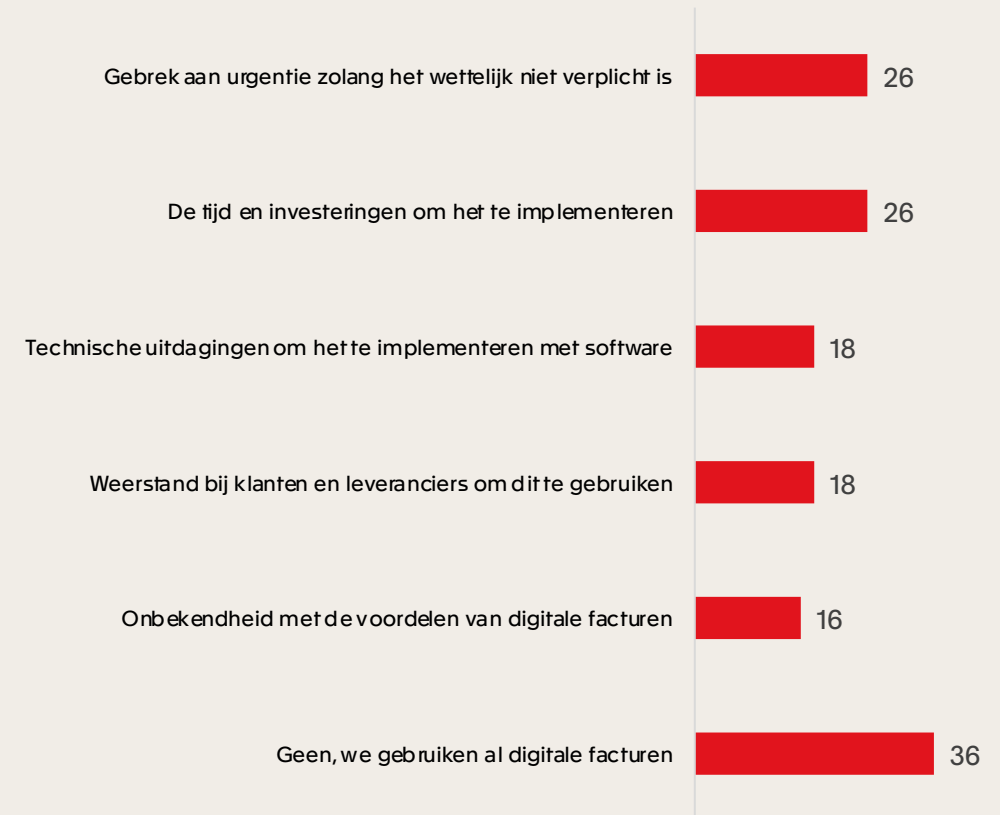
Twee op de drie ondernemers gebruiken momenteel nog geen digitale facturen in hun organisatie.

Een kwart geeft aan dat ze geen tijd en geld hebben voor implementatie. Eveneens een kwart vindt het niet urgent zolang het wettelijk niet verplicht is.

Andere drempels zijn een vrees voor technische uitdagingen (18%) of weerstand van klanten en leveranciers om dit te gebruiken (18%).

Tenslotte is een deel (16%) nog onvoldoende bekend met de voordelen van digitale facturen. Voor deze groep geldt: onbekend maakt onbemind.

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



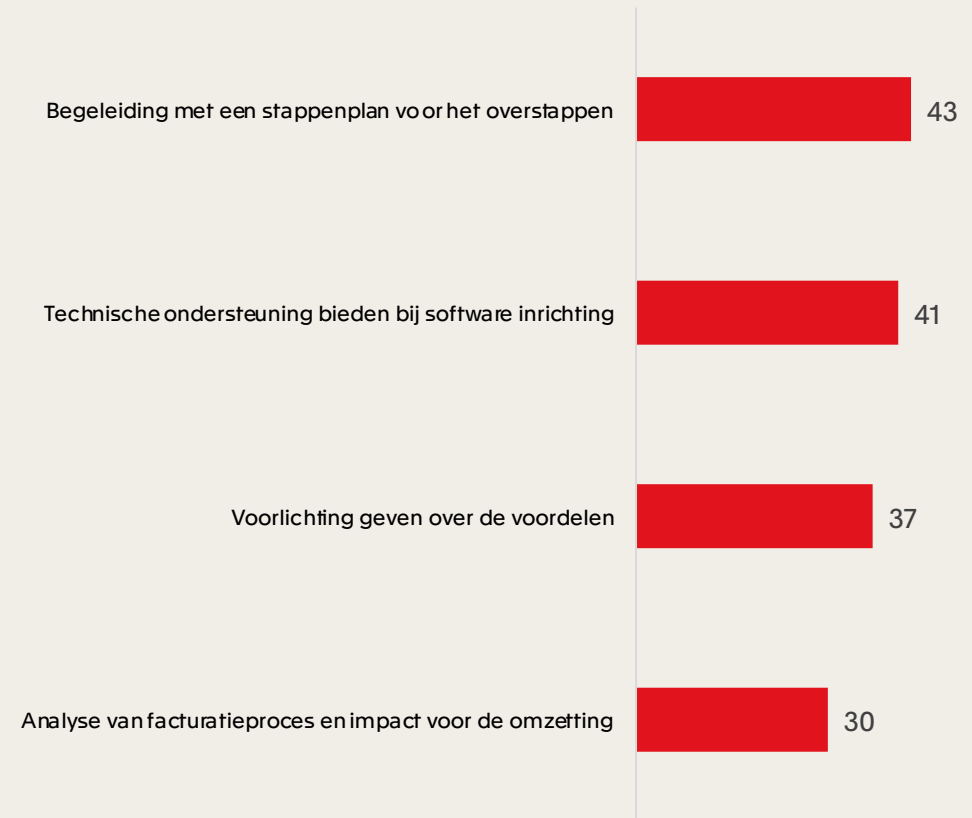
Er is dan ook behoefte aan hulp bij de overgang naar digitaal

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

Veel ondernemers verwachten hulp bij het overstappen naar digitale facturen (43%), technische ondersteuning bij de software inrichting (41%) en voorlichting over de voordelen (37%).

Daarnaast verwachten sommige ondernemers ook een analyse van het proces en mogelijke impact van omzetting, 30% 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

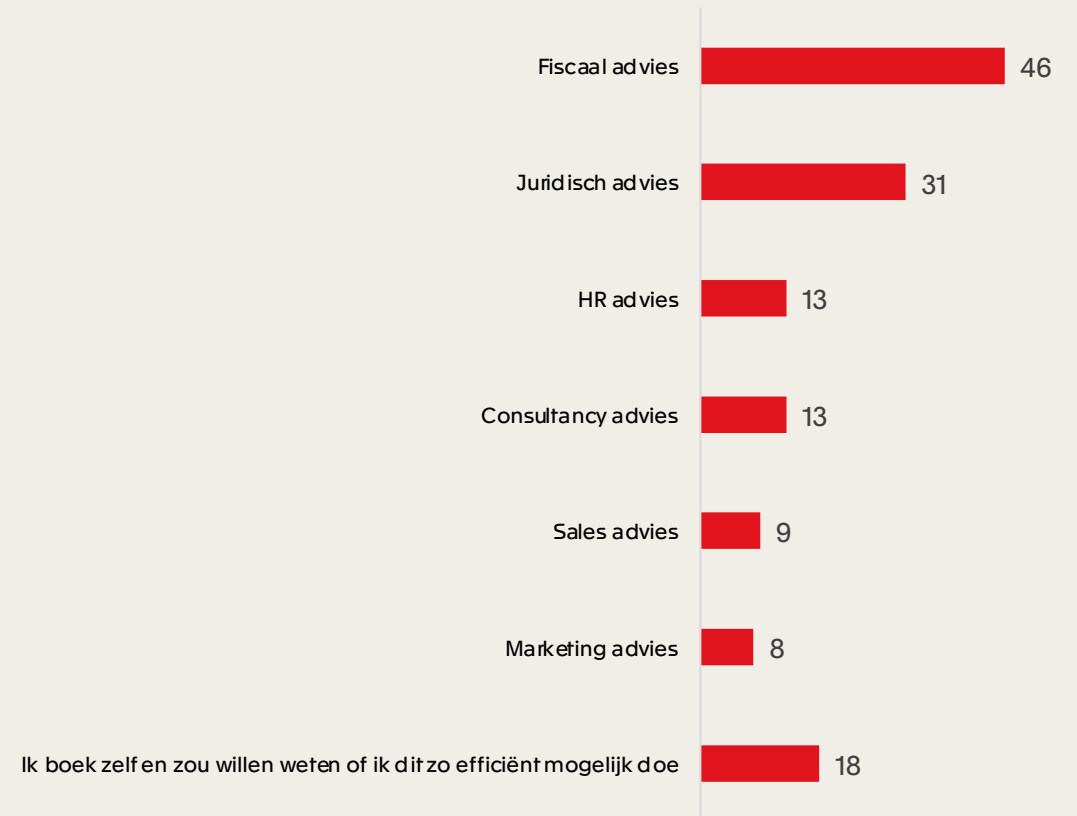
Er is ruimte voor aanvullende adviesdiensten

Als mogelijke aanvullende diensten lijken fiscaal advies (46%) en juridisch advies (31%) het beste te passen bij een boekhoudkantoor.

In mindere mate noemt men ook andere vormen van advies, zoals HR (13%), consultancy (13%), sales (9%) en marketing (8%).

De groep die zelf boekt staat open voor aanvullend advies om dit zo efficiënt mogelijk uit te voeren. Twee op de tien ondernemers zien dit als mogelijke aanvullende dienst.

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 zeven op de tien ondernemers.

Daarnaast krijgen ondernemers vaak financieel inzicht en advies rondom cashflow en prognoses (42%), investeringen (41%) en mogelijke kostenbesparingen (39%).

Advies wat minder voorkomt heeft betrekking op specifieke onderwerpen zoals dataveiligheid (12%), duurzaamheid (11%) of sectorspecifieke zaken (23%). 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

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.