

MKB BAROMETER 2018

Sector Rapport
Accountancy

exact.com/nl





INHOUD

- Inleiding
- De MKB Barometer voor Accountancy 2018
- Snelheid en technologie
- Interne automatisering
- Een branche in transitie
- Business software in de cloud
- Hoe accountants zakelijke uitdagingen aangaan
- Analyse

INHOUD



De onafhankelijke MKB Barometer is er weer! Voor het 5e jaar op rij kom jij te weten wat er nu echt leeft onder Nederlandse accountants- en administratiekantoren. En dat is enorm belangrijk. Want het mkb laat de motor van onze groeiende economie nu eenmaal op volle toeren draaien.

Een voorbeeld van de opvallende resultaten?

Zo bleek maar liefst 43% van de mkb'ers aan te geven dat online samenwerken heel belangrijk voor ze is. Niet gek in een wereld waarbij we zo'n beetje alles in real time kunnen doen en volgen. Dan wil je dezelfde snelheid en service als het gaat om je administratie.

Alleen spelen de meeste accountants- en administratiekantoren hier niet voldoende op in. Een gemiste kans, want de tools zijn al jarenlang voorhanden en zitten standaard in moderne softwarepakketten.



43% van de mkb'ers geeft aan dat online samenwerken heel belangrijk voor ze is. Maar accountants- en administratiekantoren lijken hier nauwelijks op in te spelen."

Er is gelukkig ook goed nieuws. Want met een gemiddelde stijging van 27% scoren de accountants namelijk ver boven de norm als het gaat om de nettowinstcijfers.

En dat is slechts een kleine greep uit de resultaten. Duik er eens in. Want ze kunnen wel eens essentieel zijn voor je strategie in 2018/2019.

Hoe we het onderzoek hebben aangepakt? Al voor het 5e jaar op rij wordt het onderzoek uitgevoerd door Pb7 een onafhankelijk IT-onderzoeksbureau. Eind 2017 hebben zij maar liefst 1.779 bedrijven in Europa ondervraagd via een online panel survey. Tussen die Europese bedrijven zaten 300 Nederlandse bedrijven met tussen de 1 en 50 werknemers. Daarnaast zijn er 75 Nederlandse accountants- en administratiekantoren ondervraagd. Omwille van de leesbaarheid hebben we het hierna alleen over accountants(kantoren) maar bedoelen we beide groepen.

Natuurlijk is de steekproef representatief voor het Nederlandse mkb (tot 50 werknemers). Zo zijn er voldoende interviews binnen een aantal branches gemaakt. Op die manier kan Pb7 er goede uitspraken over doen en de branches met elkaar vergelijken. Door de dataset tijdens de analyse te wegen, is representativiteit gegarandeerd.

In dit rapport heeft Pb7 de belangrijkste resultaten en daaraan verbonden conclusies samengevat.

Veel leesplezier!

DE MKB BAROMETER VOOR ACCOUNTANCY 2018

Fijn die groeiende economie. Want daardoor heeft de accountancybranche in 2018 meer lucht gekregen. Dat zien we terug in de indrukwekkende stijging van de nettowinstcijfers. Met een gemiddelde stijging van 27% scoren de accountants namelijk ver boven de norm. Net zoals voorgaande jaren ligt de gemiddelde omzetgroei op 13%. Een heel mooi cijfer.

Deze stabiele economische groei zorgt voor een toenemend vertrouwen in de toekomst onder accountants. Ze maken zich dan ook minder druk om kostenbeheersing. De focus is aan het verschuiven naar het voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving (51%) en het verbeteren van de dienstverlening (47%).

Die focus op de dienstverlening zien we ook terug als we accountants vragen naar branchespecifieke uitdagingen. Zo is de voornaamste zorg voor 2018 om de administratieve druk te verlagen. Een issue dat tijdens ons vorige onderzoek eind 2016 slechts een kleine rol speelde. Acquisitie van nieuwe klanten is dan weer op een lager pitje komen te staan.

Ondanks die gezonde groei staat de branche toch onder druk. Het is duidelijk in transitie – een trend die jaren geleden is ingezet. Technologie speelt hierbij een steeds grotere – zo niet de grootste – rol.

Ga maar eens na. Steeds meer (invoer)werk is te automatiseren, rapportages of prognoses zijn met 1 druk op de knop uit te draaien en – om nog meer werk te besparen – kun je zelfs werken met uitzonderingen. Dan ontvang je een seintje als iets anders dan normaal gaat. Dan ben je er altijd op tijd bij en werk je veel efficiënter. Kantoren die hier verder mee zijn kunnen dan ook beter concurreren op prijs – de focus verschuift dan naar bijvoorbeeld advieswerk.

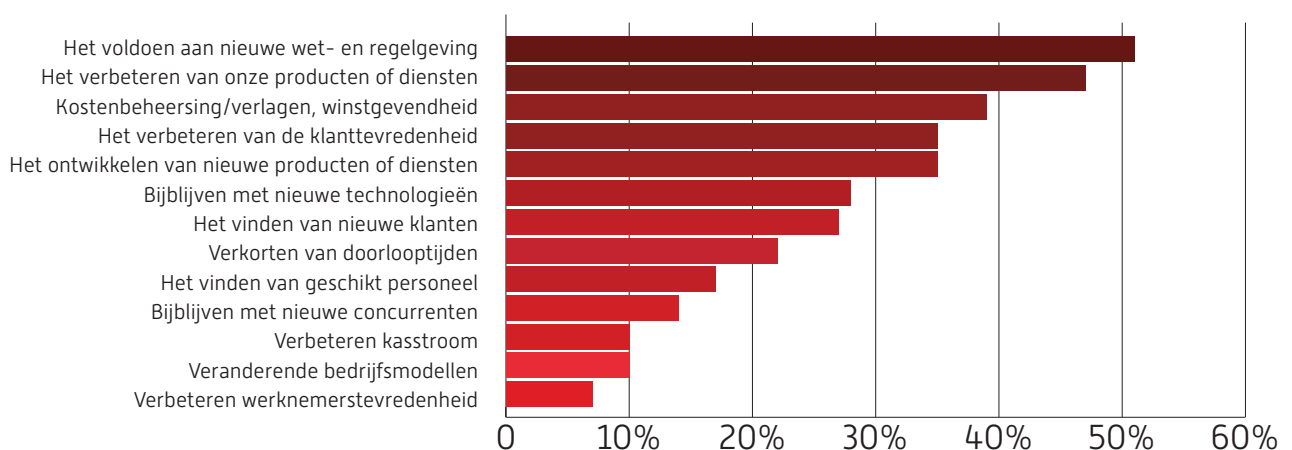
//

De voornaamste zorg voor 2018 is om de administratieve druk te verlagen."

//

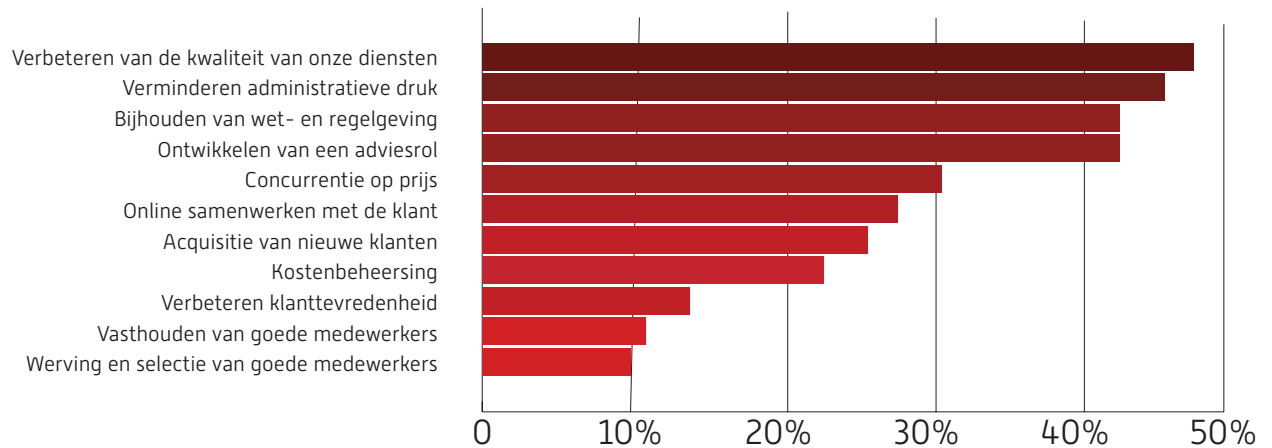
De focus is aan het verschuiven naar het voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving (51%) en het verbeteren van de dienstverlening (47%)."

Figuur 1: Algemene zakelijke uitdagingen, Accountancy
Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

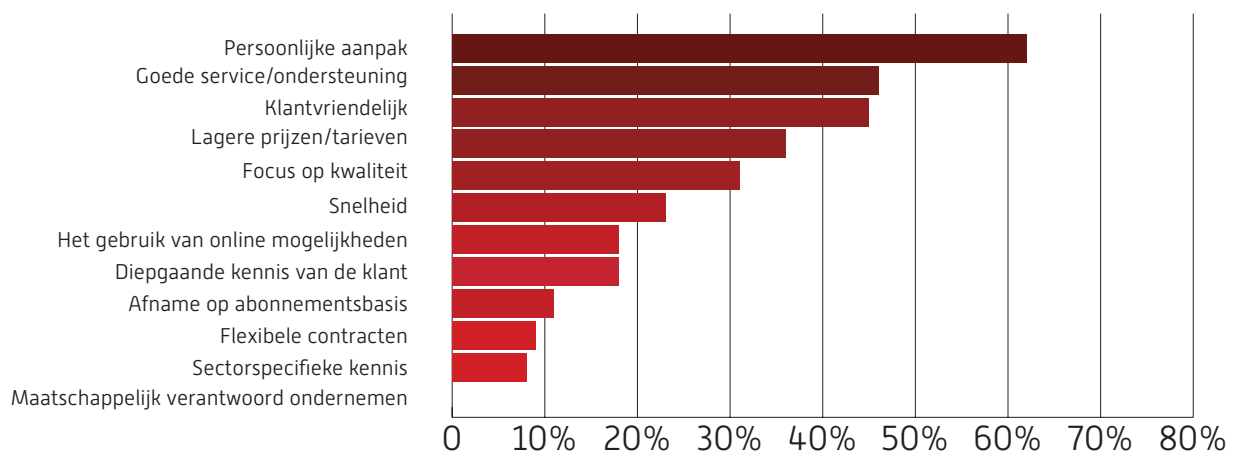


Figuur 2: Branche specifieke uitdagingen, Accountancy

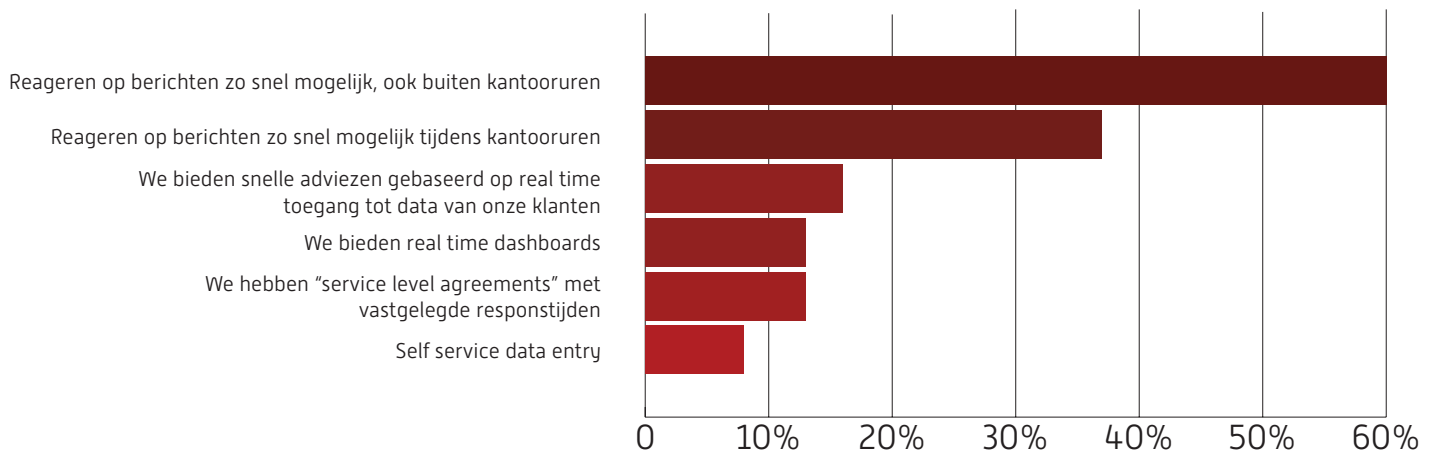
Accountants- en administratiekantoren hebben te maken met een aantal sectorspecifieke uitdagingen. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen?

**Figuur 3:** Onderscheidend vermogen

Hoe probeert u zich met name te onderscheiden van uw concurrenten?

**Figuur 4:** Omgaan met de vraag naar snelheid

Op welke van de volgende wijzen probeert u actief om (meer) snelheid te bieden aan uw klanten?



Onder het kopje technologie speelt online samenwerken ook een grote rol als marktverstoorder. Er zijn geen tijdrovende bezoeken bij klanten meer nodig. Laat ze in plaats daarvan meekijken op een online dashboard of zelf alle gegevens invoeren.

Zo kunnen accountants zich focussen op waardevol advieswerk of andere manieren om toegevoegde waarde te leveren.

Toch zien we dat niet iedere accountant inspringt op deze mogelijkheden om zich te onderscheiden. Sterker nog, er zijn er nog flink wat die zich proberen te differentiëren door nog meer in te zetten op gouden hits als een persoonlijke aanpak (62%) en een focus op service (46%).

Het risico bij deze aanpak? Jouw kantoor verliest zo het contact met de klanten die alleen geïnteresseerd zijn in een combinatie van lage tarieven, online inzicht en slechts een beperkte mate van persoonlijke ondersteuning. Die zitten gewoonweg niet te wachten op – oneerbiedig gezegd – een ‘knuffelaccountant’.



Niet iedereen zit te wachten op een knuffelaccountant.”

Daar tegenover staan de accountants die volledig inzetten op verandering. Opmerkelijk genoeg zijn ze (nu) nog in de minderheid, maar hun aantal groeit wel. Deze accountants grijpen elke mogelijkheid aan om zich te onderscheiden door in te zetten op snelheid, flexibel online samenwerken of te werken met abonnementen of contracten op maat.

Maar wat wil de klant nou eigenlijk zelf? We hebben aan mkb'ers gevraagd welke vaardigheden hun accountant zou moeten verbeteren. De belangrijkste verbeterpunten? Branchekennis en (reactie)snelheid. Bovendien geeft 43% van de mkb'ers aan dat online samenwerken met de accountant enorm belangrijk voor ze is. De meeste accountants lijken hier onvoldoende op in te spelen.



43% van de mkb'ers geeft aan dat online samenwerken met de accountant heel belangrijk is voor ze. De meeste accountants lijken hier onvoldoende op in te spelen.”

SNELHEID EN TECHNOLOGIE

Gezien die vraag naar hoge (reactie)snelheid, hebben we dit jaar accountants gevraagd hoe ze hier mee omgaan. De meerderheid van de Nederlandse accountants lijkt zich toch wel bewust van deze vraag. 60% geeft aan zo snel mogelijk te reageren – ook buiten kantooruren. Alleen komt er niet veel meer dan de telefoon of e-mail aan te pas.

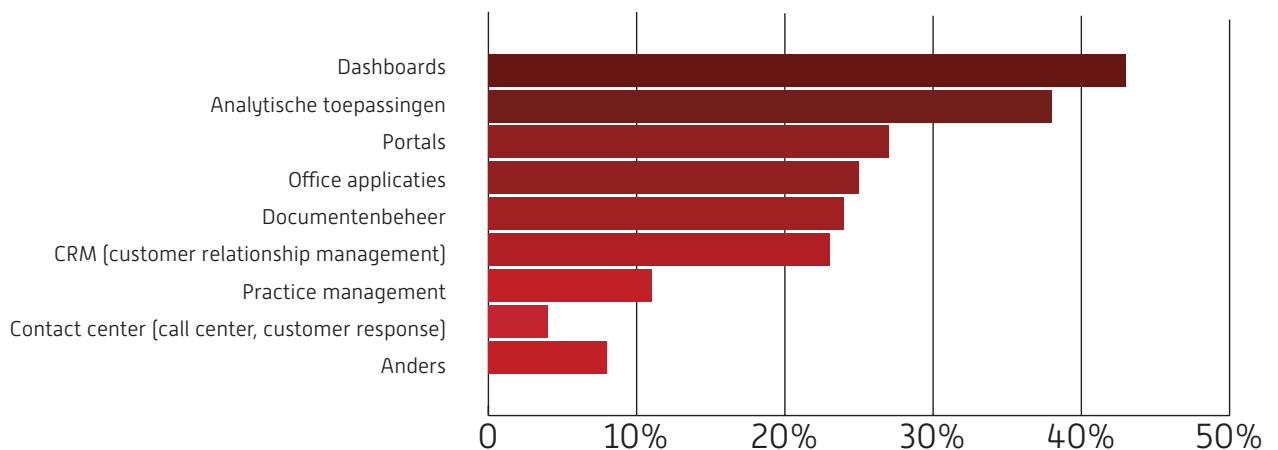
In het onderzoek zien we een interessant contrast met kantoren uit Frankrijk en Spanje. Zij zijn buiten kantoor tijden niet bereikbaar en willen dat vaak ook niet veranderen. Het gevolg is dat deze accountants vaker kijken naar zaken als online dashboards, zodat klanten zichzelf buiten kantoor uren kunnen helpen.

Dat wil niet zeggen dat Nederlandse accountants niet willen investeren in nieuwe technologie. Integendeel. 43% zien dashboards als een noodzakelijke investering om ook in het volgende decennium competitief te blijven. En bijna 40% zegt in analytische toepassingen te moeten investeren om bij te blijven. Maar ook andere technologieën staan hoog op het verlanglijstje. Denk aan CRM, portals en documentenbeheer.

Opvallend is dat accountants vooral naar individuele technologieën kijken en minder naar een geïntegreerde aanpak zoals practice management. Dat kan te maken hebben met de vraagstelling, want ook op het gebied van de interne processen beamen veel kantoren dat er nog wel het nodige verbeterd kan worden.

Figuur 5: Noodzakelijke technologische investeringen

In welke van de volgende softwaretechnologieën zult u moeten investeren om een competitieve dienst voor uw klanten te kunnen leveren in 2020?



INTERNE AUTOMATISERING

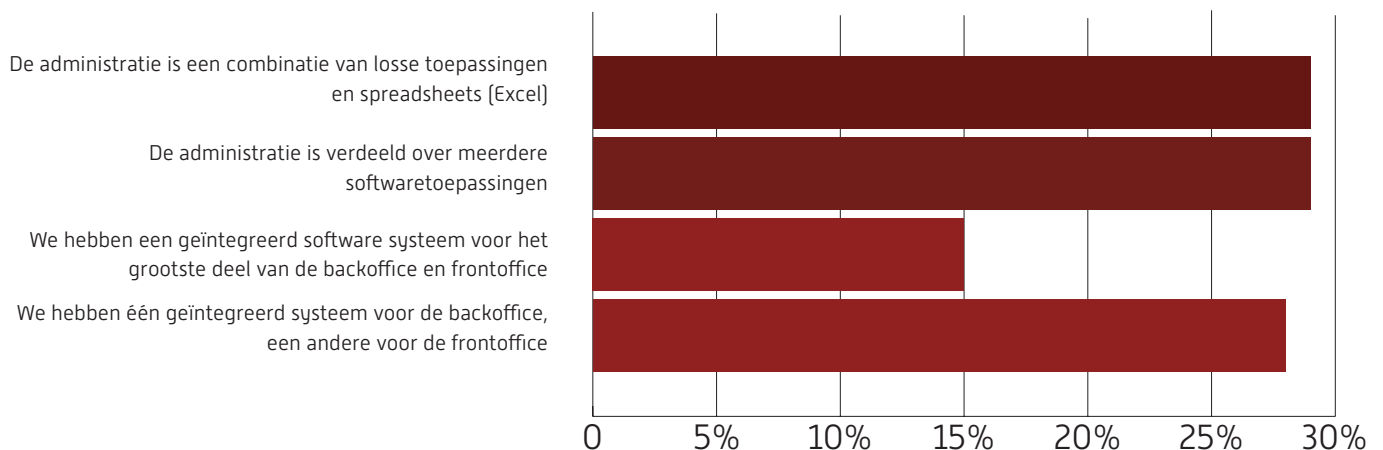
Want hoewel veel accountants hun klanten adviseren over welke software te gebruiken en hoe ze hun processen kunnen optimaliseren, betekent dat nog niet dat deze accountants het zelf goed voor elkaar hebben.

Bij meer dan de helft van de ondervraagde kantoren ontbreekt het aan geïntegreerde systemen. De administratie bestaat uit een combinatie van losse toepassingen en spreadsheets. Dat komt de (reactie)snelheid richting de klant en de betrouwbaarheid van de data niet ten goede - simpelweg omdat er een grotere kans is op fouten. Als ze van geïntegreerde systemen gebruik maken, gaat het meestal om afzonderlijke systemen voor de front- en de backoffice. Slechts 15% heeft een volledig geïntegreerd systeem.

Zoals we eerder zagen, zijn veel accountants erop gebrand om de interne administratie efficiënter te maken. En ze zijn ook heel erg duidelijk over wat daaraan het meeste zou kunnen bijdragen. Maar liefst 55% van de kantoren ziet practice management software als een belangrijke mogelijkheid. Verder ziet meer dan de helft in dat een betere integratie van de diverse softwarepakketten nodig is. Hier valt dus nog een flinke slag te maken. Een interessant contrast met de eerdere resultaten bij noodzakelijke technologische investeringen.

Figuur 6: Interne automatisering van het administratieve proces.

Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij hoe u het administratieve proces heeft geautomatiseerd?



Figuur 7: Wat maakt de interne administratie efficiënter?

Welke van de volgende veranderingen zouden het meeste bijdragen aan het verminderen van de tijd die u besteedt aan de interne administratie?



EEN BRANCHE IN TRANSITIE

De afgelopen jaren heeft technologie al veel veranderd in de accountancybranche. Maar dat is slechts het begin. En dat zien steeds meer accountants in. Het aantal kantoren dat aangeeft hun bedrijfsmodel te moeten optimaliseren of zelfs helemaal om te gooien om over 5 jaar nog te bestaan is sterk toegenomen.

//

Het aantal kantoren dat aangeeft hun bedrijfsmodel te moeten optimaliseren – of zelfs helemaal om te gooien – om over 5 jaar nog te bestaan is sterk toegenomen.”

Opmerkelijk genoeg zien we een afname van het aantal respondenten dat verwacht dat het concurrentielandschap sterk gaat veranderen door technologie. Deze trend zien we in veel branches in veel landen opkomen. Veel bedrijven zijn inmiddels gewend geraakt aan nieuwe technologie. Ze denken dat ze snel genoeg mee kunnen gaan in de veranderingen om zo hun marktpositie te behouden of zelfs te verbeteren.

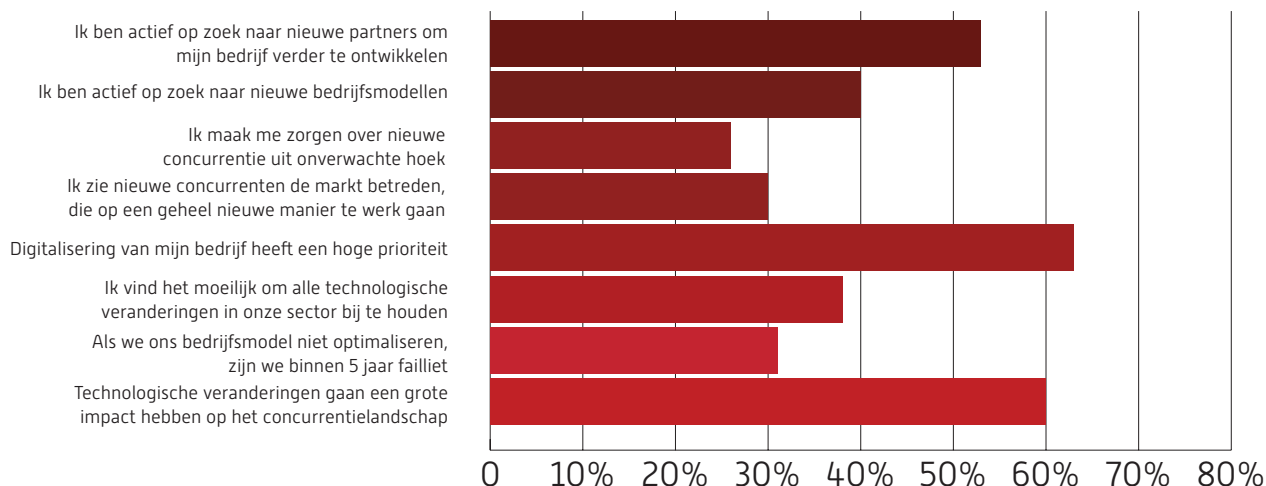
Wat dan ook opvalt is dat accountants veel actiever op digitale concurrenten reageren dan bedrijven in andere branches. Sterker nog, 8% van de ondervraagde kantoren beschouwt zichzelf al als een digitale speler, tegenover een gemiddelde van 3% in andere sectoren.

//

Wat dan ook opvalt is dat accountants veel actiever op digitale concurrenten reageren dan bedrijven in andere branches.”

Figuur 8: Impact van digitalisering op de sector

Bent u het eerder eens of oneens met de volgende stellingen? [% eens]



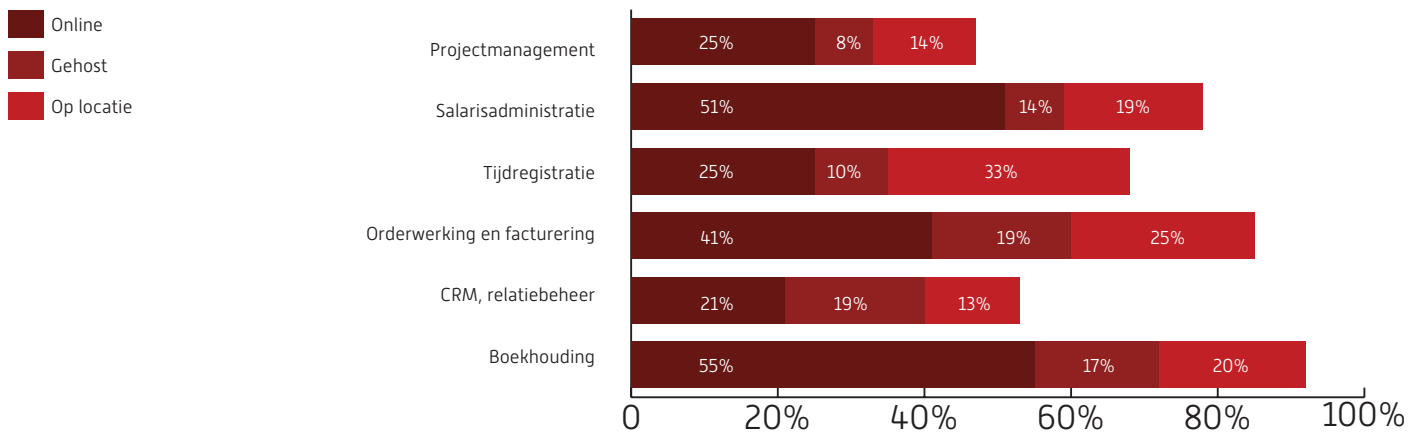
BUSINESS SOFTWARE IN DE CLOUD

Als het gaat om het gebruik van online (bedrijfs)software lopen accountants voorop. Maar liefst 55% van alle accountants maakt gebruik van online boekhoud- en salarisadministratiesoftware. Maar ook op het vlak van andere soorten bedrijfssoftware voor bijvoorbeeld projectmanagement of CRM lopen accountants voorop.

Doordat de penetratie van online oplossingen al redelijk hoog ligt, zal deze de komende jaren niet heel snel doorgroeien. Wel zullen veel kantoren naar verwachting verder de cloud instappen als ze zien dat ze er steeds meer mee kunnen doen.

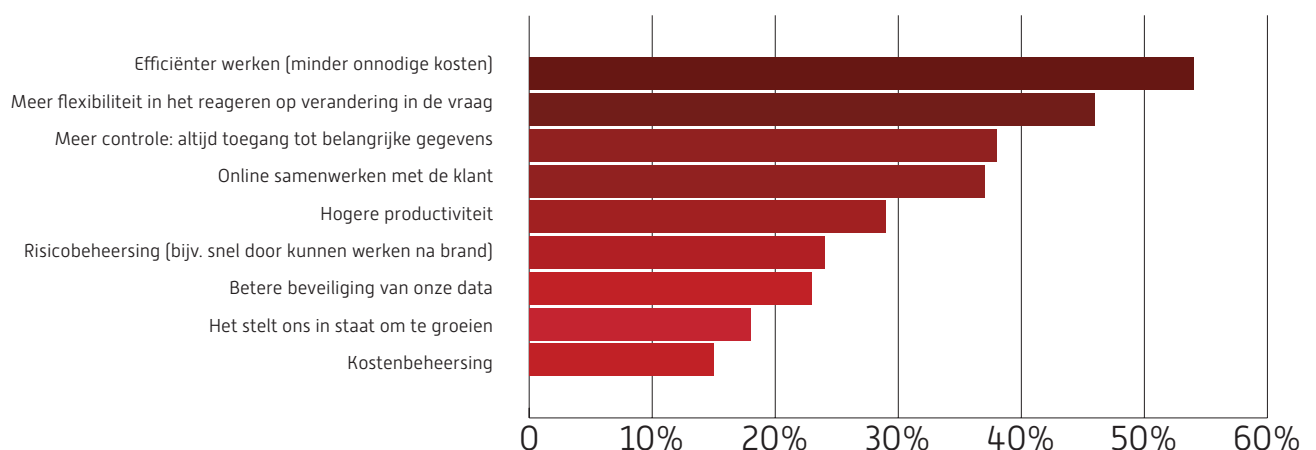
Figuur 9: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

Ondernemers gebruiken software ter ondersteuning van diverse administratieve taken. In figuur 9 staat via welke leveringsmethode: op locatie, hosted of online.



Figuur 10: Voordelen van online bedrijfsapplicaties

Wat ziet u als de belangrijkste mogelijke bijdragen van online en hosted software (cloudoplossingen) voor uw organisatie?



HOE ACCOUNTANTS ZAKELIJKE UITDAGINGEN AANGAAN



Voor veel accountants speelt bedrijfssoftware in de cloud een duidelijke rol om zakelijke uitdagingen aan te gaan. Net zoals in voorgaande jaren scoort ook dit jaar 'efficiënter werken' weer zeer hoog als voordeel van online bedrijfsapplicaties – al is het maar omdat accountants altijd en overal bij alle up-to-date gegevens kunnen.

Daarnaast zijn veel accountants fan van de flexibiliteit die komt met werken in de cloud.

Het is nu eenmaal veel makkelijker en voordeliger om extra functies of gebruikers toe te voegen of juist weer te verwijderen. Dat accountants blij zijn om flexibel online samen te kunnen werken met hun klanten zal je inmiddels niets verbazen.

ANALYSE

Nederlandse accountants- en administratiekantoren profiteren volop van de economische groei van de laatste jaren. Ze laten een hele gezonde omzetgroei zien. En met een stijging van de nettowinstcijfers van 27% scoren ze ver boven de norm. Accountants maken zich dan ook wat minder zorgen om kostenbeheersing. De focus is verschoven naar het verbeteren van de dienstverlening.

Verder maakt de accountancybranche een grote transitie door. Een trend die jaren geleden al is ingezet. De laatste jaren hebben we gezien hoe bedrijfssoftware in de cloud en automatisering de relatie tussen accountant en klant enorm heeft veranderd.

Steeds meer klanten leveren hun data namelijk online aan en maar liefst 43% willen online samenwerken met hun accountant. Alleen spelen kantoren hier niet voldoende op in. Een gemiste kans!

//

Maar liefst 43% van de mkb'ers willen online samenwerken met hun accountant. Alleen spelen kantoren hier niet voldoende op in. Een gemiste kans! "

Mkb'ers verwachten meer branchekennis en (reactie)snelheid van hun accountant. Ze zijn dus niet meer op zoek naar een knuffelaccountant maar naar iemand die met hun vooruit kijkt om op tijd de juiste beslissingen te kunnen nemen. In de tussentijd is veel (invoer)werk geautomatiseerd. Maar de branche is nog lang niet klaar met deze transitie.

Wat we zien als de belangrijkste uitdagingen? Om te beginnen moeten accountants mee in het automatiseren van zoveel mogelijk (invoer)werk om zo de kosten te verlagen en meer tijd te kunnen steken in het leveren van toegevoegde waarde. Denk hierbij aan het uitbreiden van de adviespraktijk.

Om hun klanten beter te bedienen - en in het komende decennium nog relevant te blijven - zullen veel kantoren hun administratieve software beter moeten integreren. Want het hebben van betrouwbare, up-to-date gegevens waar je overal bij kan is dan essentieel - om nog maar te zwijgen van efficiënte interne processen. Meer dan de helft van de accountants zien dan ook dat een online practice management systeem hierbij essentieel is, gevolgd door analytische software en dashboards.

Al met al hoopgevende resultaten voor de branche met genoeg kansen om de toekomst met vertrouwen tegemoet te zien.



Exact

Molengraaffsingel 33
2629 JD Delft
Nederland

Tel: 0800 - 66 54 631
Email: info@exactonline.nl
Site: www.exactonline.nl