

=exact

KMO Barometer 2021

België, Accountancy

Inhoud

Inleiding	3
Zakelijke uitdagingen	4
Klantgericht werken	6
Interne processen	8
Digitalisering	11
Klanten over de accountant	13
Samenvatting	14

Inleiding

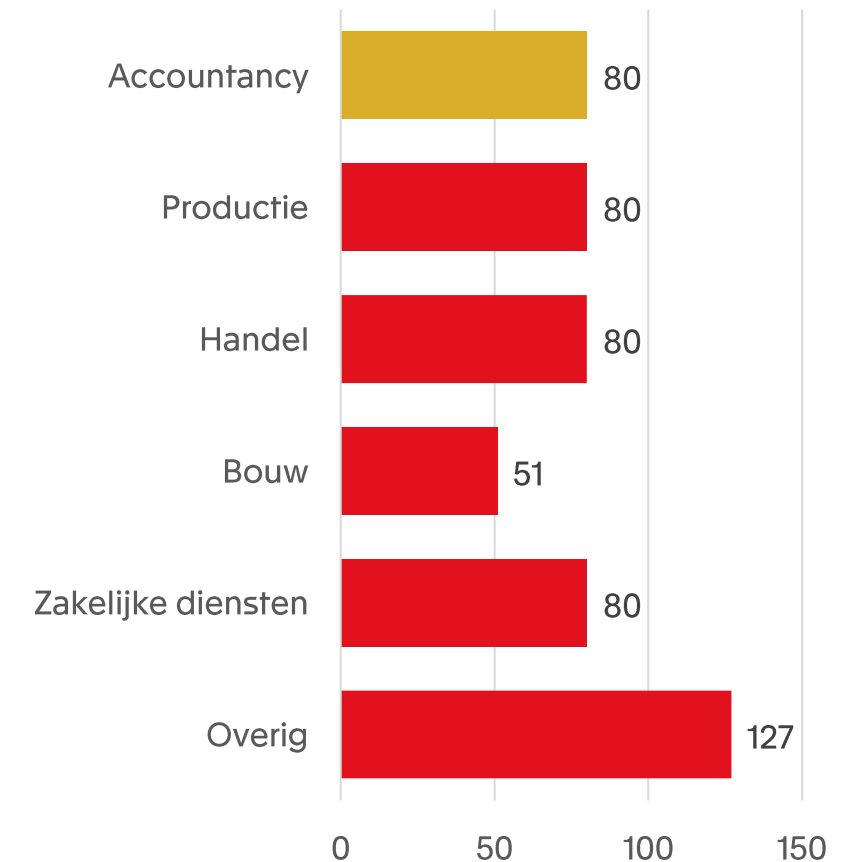
Met de KMO Business Barometer houdt Exact de vinger aan de pols bij KMO's. De barometer is een onderzoek naar de zakelijke uitdagingen van KMO's, onder meer voor wat betreft de financiële administratie en de rol van nieuwe technologie bij het uitgaan van deze uitdagingen. Het onderzoek wordt al weer voor de zesde keer uitgevoerd. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen en de rol van nieuwe technologie bij het aangaan van deze uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research. Begin 2021 zijn in totaal 1030 bedrijven in Nederland en België met 5 tot 250 werknemers onder-

vraagd met behulp van een web gebaseerde panel survey. De steekproef is zo ingericht dat er voldoende interviews binnen een beperkt aantal sectoren werden uitgevoerd om over die sectoren goed onderbouwde uitspraken te kunnen doen. Door de dataset met de 498 Belgische interviews te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van de Belgische KMO's (5 tot 250 werknemers).

Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de Belgische accountants en administratiekantoren en bevat de analyse en conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Steekproef België (N=498)



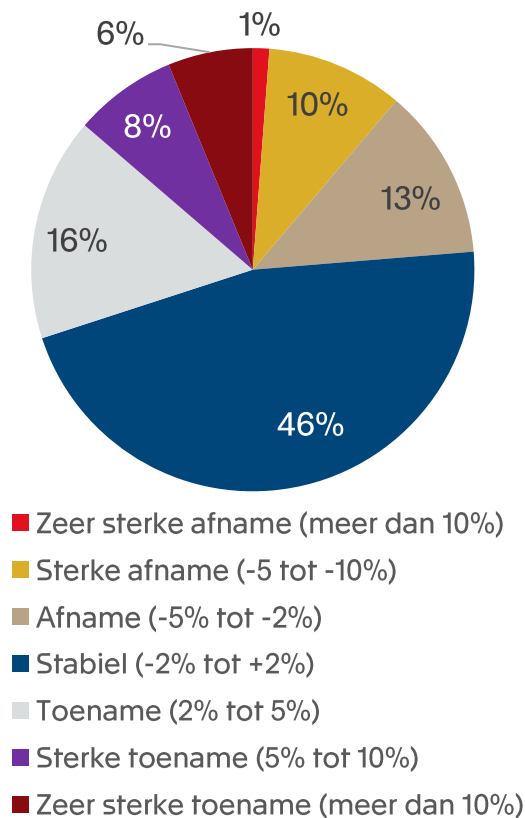
Zakelijke uitdagingen

Belgische accountants zitten in het voorjaar van 2021 nog middenin een bijzondere periode. Door Covid-19 loopt alles anders dan anders. Dat zien we maar beperkt terug in de prestaties van de sector.

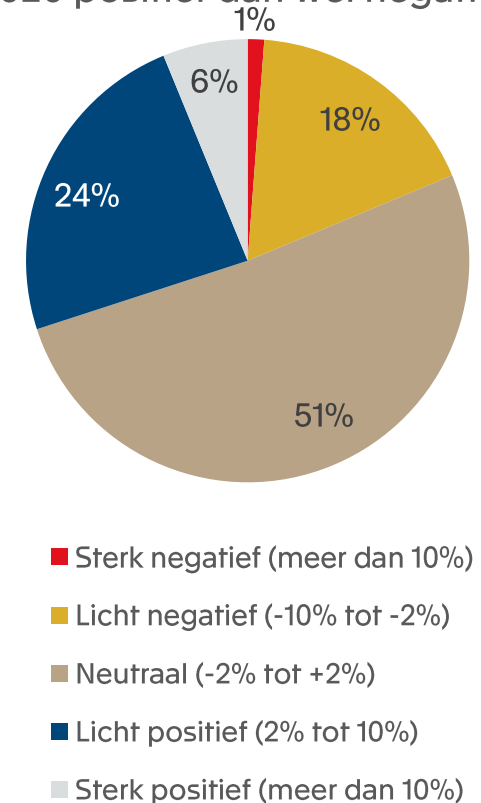
24% van de accountancies heeft in 2020 met krimp te maken gehad. Maar met 30% aan groeiende bureaus, deed de sector het aanzienlijk beter dan de meeste van hun klanten. De meeste accountants wisten dan ook rode cijfers te voorkomen. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 19%.

Terwijl hun klanten tijdelijk kostenbeheersing boven acquisitie stellen, zien we bij accountancies hele andere verschuivingen. Wat het meeste opvalt is dat het streven naar

Is uw omzet toe- of afgenomen in 2020?

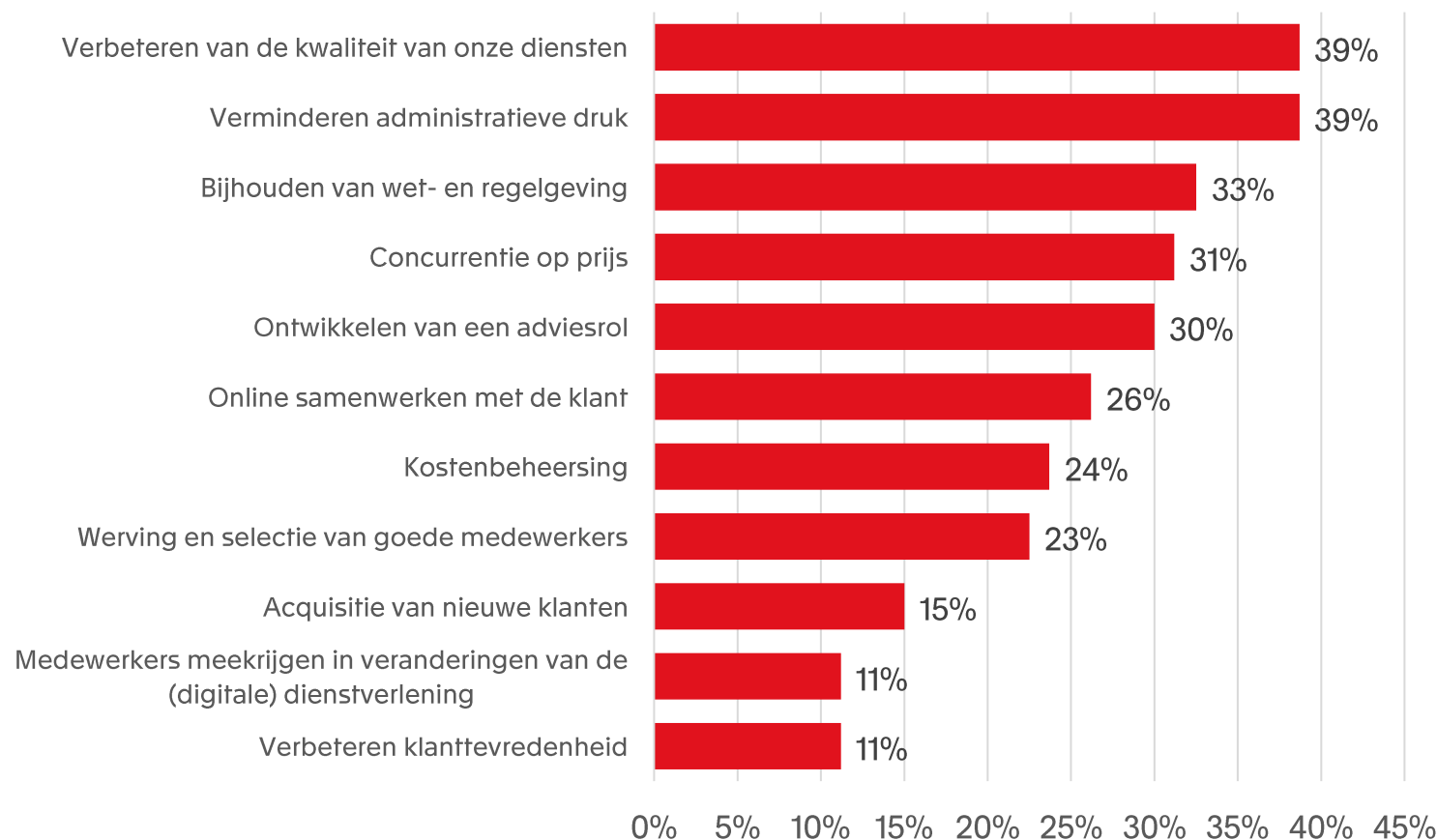


In welke mate was de nettowinstmarge van uw bedrijf in 2020 positief dan wel negatief?



Zakelijke uitdagingen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen?



klanttevredenheid en het werven van nieuwe klanten plaats heeft gemaakt voor uitdagingen op het gebied van productiviteit en het blijven met nieuw digitale concurrenten. Hoewel de nadruk op kwaliteit belangrijk blijft, blijft de ontwikkeling van nieuwe diensten toch wel achter.

Als we doorvragen naar de sectorspecifieke uitdagingen, zien we ook een aantal duidelijke verschuivingen. Het verbeteren van de kwaliteit is veel belangrijker geworden, net als het verminderen van de administratieve druk (productiviteit). Ook is er meer druk op de tarieven.

Er is juist veel minder aandacht voor het ontwikkelen van een adviesrol en het werven van nieuwe klanten. Tijdens Corona is de blik duidelijk meer naar binnen gericht.

Klantgericht werken

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



Veel klanten van accountancies zijn tevreden of zeer tevreden. Dit jaar zien we in de monitor dat, ondanks dat de meerderheid tevreden blijft, de tevredenheid is afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren. Klanten zouden graag zien dat accountancies investeren in IT- en softwarekennis, data-analysevaardigheden, diepgaande kennis van hun marktsector en snelheid/responsiviteit.

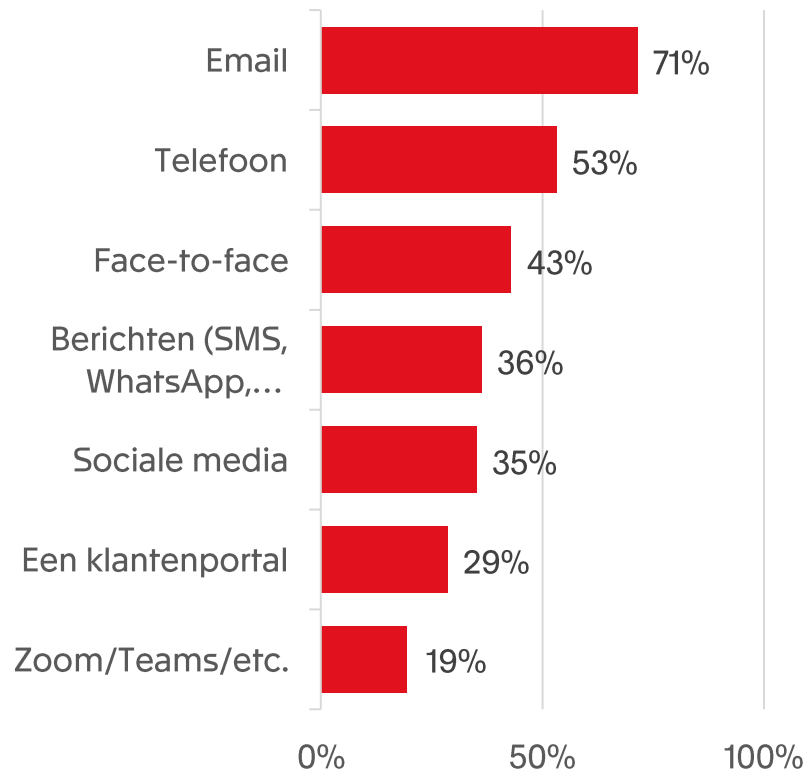
Opvallend is dat accountants zich vooral met een goede service ondersteuning en ook lage tarieven proberen te onderscheiden, terwijl de klant juist om veel meer vaardigheden en inhoud vraagt. Het is wel goed om te zien dat accountants de wens naar snelheid onderkennen.

Klantgericht werken

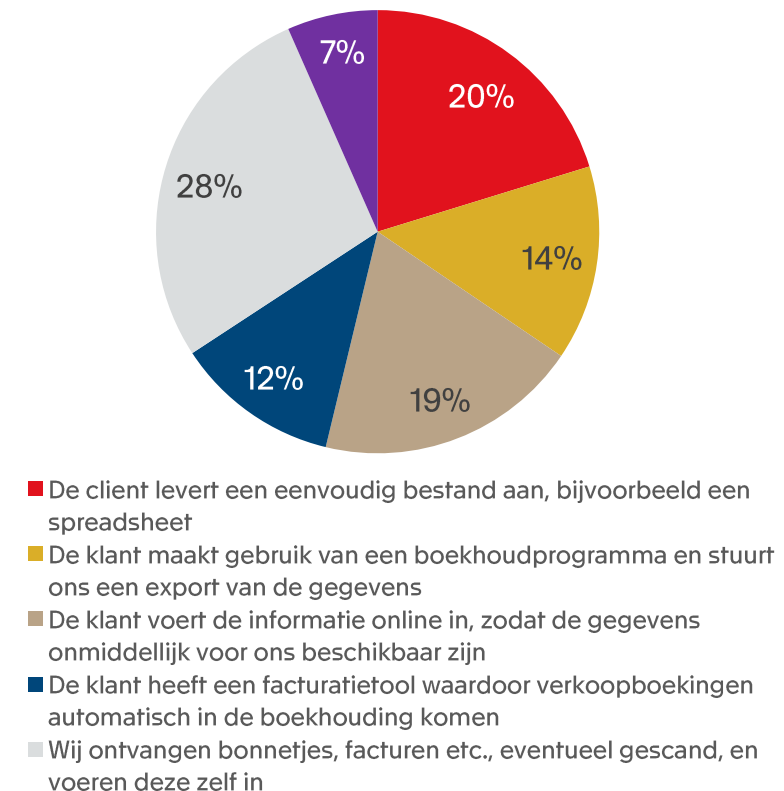
Bij accountants komen ruwe data van de klant binnen. En deze data worden geordend, verwerkt en de uitkomsten worden teruggekoppeld in de vorm van bijvoorbeeld een advies. De ruwe data wordt steeds vaker online ingevoerd. 14% van de klanten voert de data online in, terwijl nog eens 19% een facturatietool gebruikt, waardoor de data automatisch naar de accountant gaat. Toch zijn er nog altijd vele klanten die de 'schoenendoos met bonnetjes' aanleveren.

De manier waarop de accountant aan het eind informatie en advies deelt, lijkt steeds meer op een omnichannel-omgeving. Voorheen domineerden email, telefoon en face-to-face, maar sinds de laatste barometer zijn daar berichten, sociale media, portals en videocommunicatie bij gekomen.

Hoe deelt u informatie en advies met uw klanten?

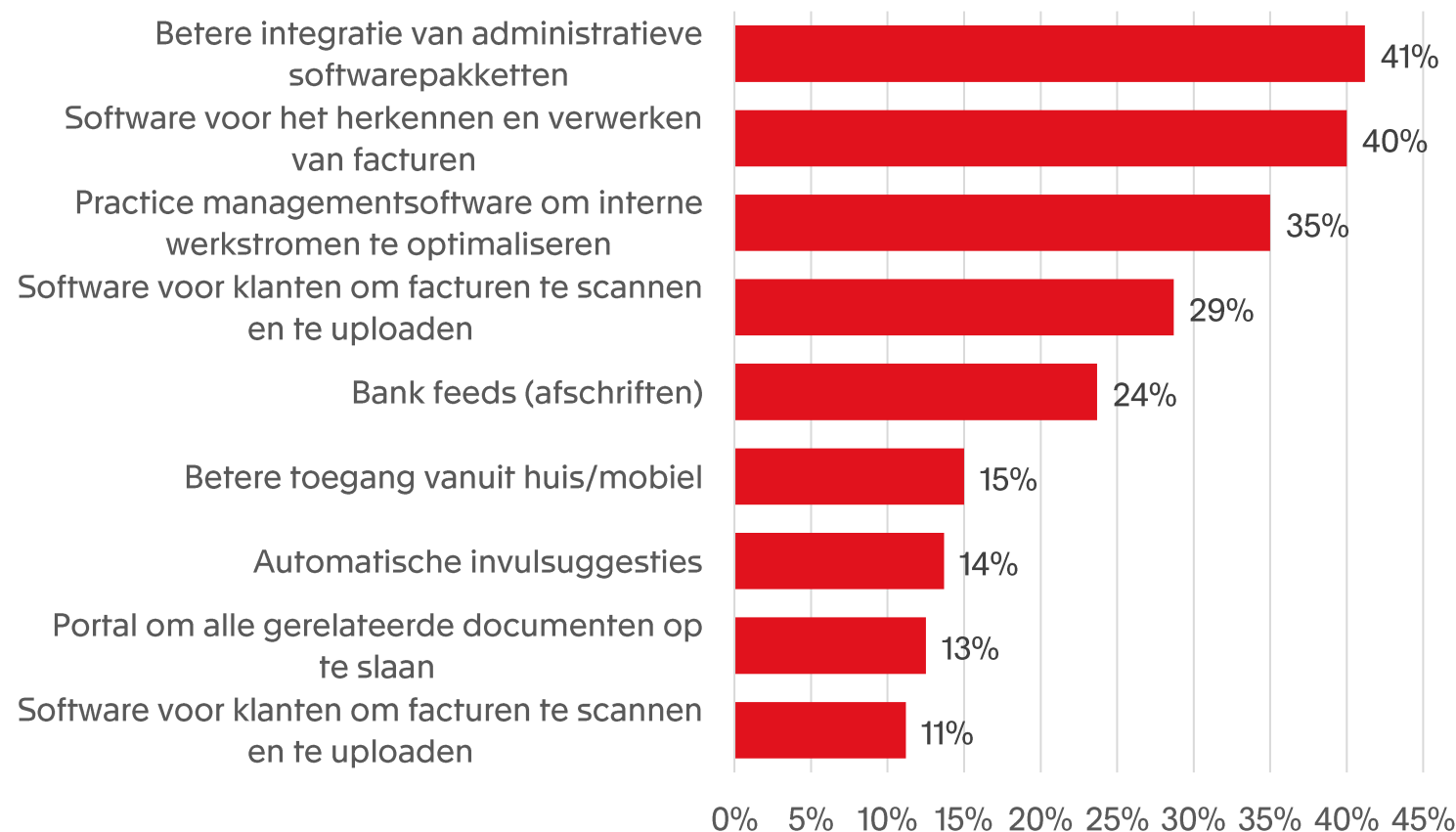


Hoeveel procent van uw klanten levert financiële gegevens en/of salarisinformatie aan via de volgende methoden?



Interne processen

Welke van de volgende aanpassingen kunnen het meest bijdragen aan het verminderen van de tijd die wordt besteed aan de interne administratie (in tegenstelling tot de klantadministratie)?



Een andere belangrijke uitdaging van accountancies is het verminderen van de administratieve druk. Accountants zien daarvoor diverse mogelijkheden. De belangrijkste aanpassing zou een betere integratie van de diverse administratie softwarepakketten zijn, of het aanschaffen van practice managementsoftware.

Daarnaast zijn er diverse tools die kunnen bijdragen aan een grotere efficiëntie, bijvoorbeeld door de pushen van self-service naar de klant, of door facturen geautomatiseerd te verwerken.

Als de integratie van diverse administratieve pakketten de grootste bijdrage moet leveren om de administratieve druk te verminderen, hebben veel accountants nog een

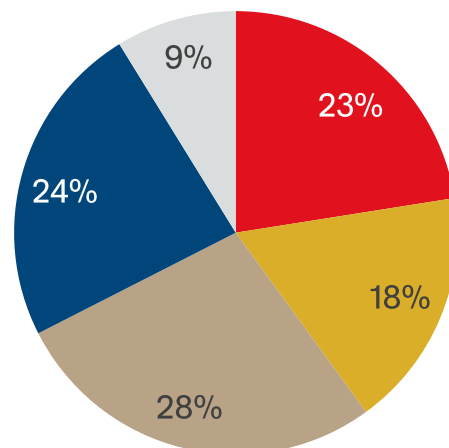
Interne processen

flinke klus voor de boeg. Op dit moment heeft maar 23% een geïntegreerd systeem voor de back- en de frontoffice. Veel accountants werken nog met een hoeveelheid softwaretoepassingen, vaak in combinatie met spreadsheets.

Gaandeweg zien we ook dat robotisering meer mogelijkheden biedt in het hele proces. Veel accountants verwachten dat dat de nodige mogelijkheden met zich mee brengt. Ze verwachten hun productiviteit te kunnen vergroten, of juist de handen vrij te krijgen om diensten met een hogere toegevoegde waarde te leveren.

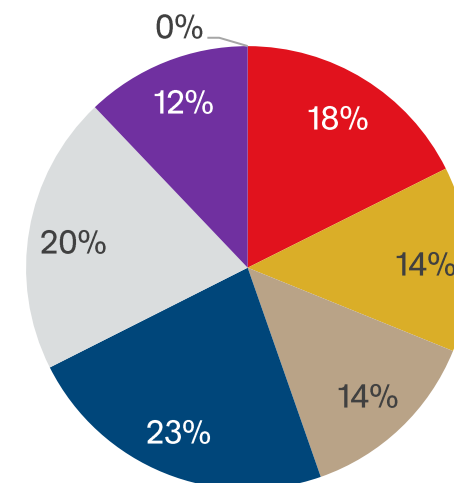
Niet iedereen is er helemaal gerust op. Robotisering zou namelijk ook wel eens ruimte kunnen bieden aan nieuwe concurrenten.

Hoe heeft u uw eigen administratieve processen heeft geautomatiseerd?



- We hebben een geïntegreerd end-to-end softwaresysteem voor de back- en frontoffice
- We hebben een geïntegreerd end-to-end back-office systeem voor de back-office, een ander voor de front-office.
- De administratie is verspreid over meerdere softwaretoepassingen.
- De administratie gebruikt een combinatie van losse software applicaties en spreadsheets (Excel).
- Anders

Hoe schat u de impact van automatisering (robotisering) van boekhoudprocessen op uw organisatie over 5 jaar?



- Geen impact, het is overhyped
- We kunnen meer klanten bedienen met dezelfde middelen
- We krijgen nieuwe, sterk geautomatiseerde concurrenten
- We hebben ruimte om meer waarde te leveren aan onze klanten
- We moeten ons verdienmodel en diensten er op aanpassen
- Ik heb er nog niet echt over nagedacht.
- Anders

Digitalisering

Naast de druk op omzet en winst, zorgt Covid-19 ook voor andere veranderingen. Door "social distancing" en de lockdowns, is werken op afstand waar mogelijk toegepast om zo goed mogelijk de figuurlijke deuren open te houden.

Bij veel accountants zijn de IT-systemen niet zo goed in staat om dat mogelijk te maken. Zoals we in het onderzoek zien, geven veel respondenten aan dat de IT-systemen niet flexibel genoeg zijn om goed te kunnen digitaliseren. Om dat te alsnog te realiseren, investeren veel accountants in betere thuiswerkmogelijkheden.

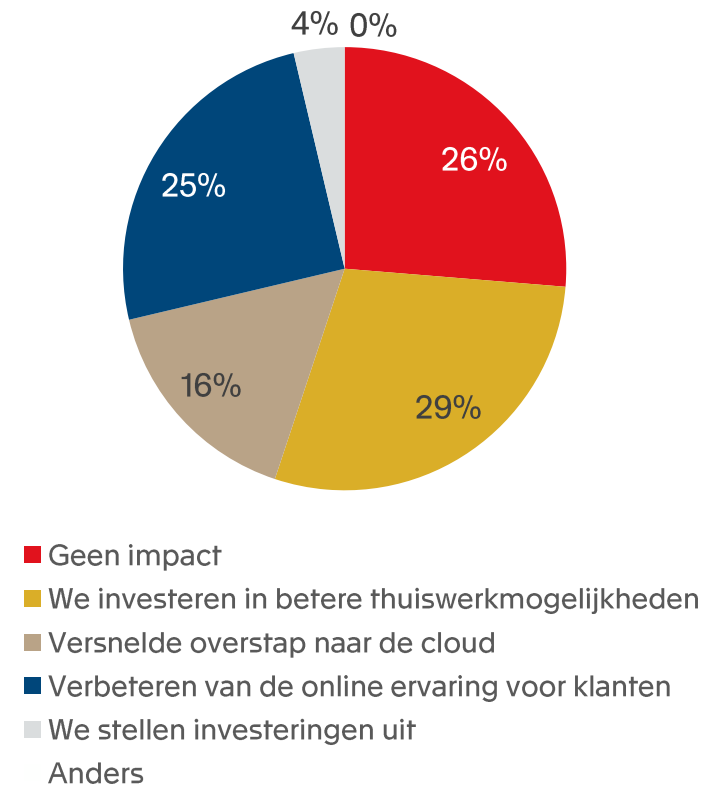
Anderen kiezen ervoor om vooral de overstap naar de cloud te versnellen, waardoor locatie-onafhankelijk werken mogelijk wordt gemaakt. En dan is er

nog een flinke groep bedrijven die investeert in een beter online klantcontact, ter compensatie van de huidige uitdaging om klanten fysiek te ontmoeten.

Zo zorgen accountants er niet alleen voor dat ze zo goed mogelijk productief kunnen blijven tijdens de pandemie. Ze zorgen er ook voor dat ze beter zijn voorbereid zijn op de toekomst, waar digitaal samenwerken met medewerkers en klanten naar verwachting het verschil gaan maken.

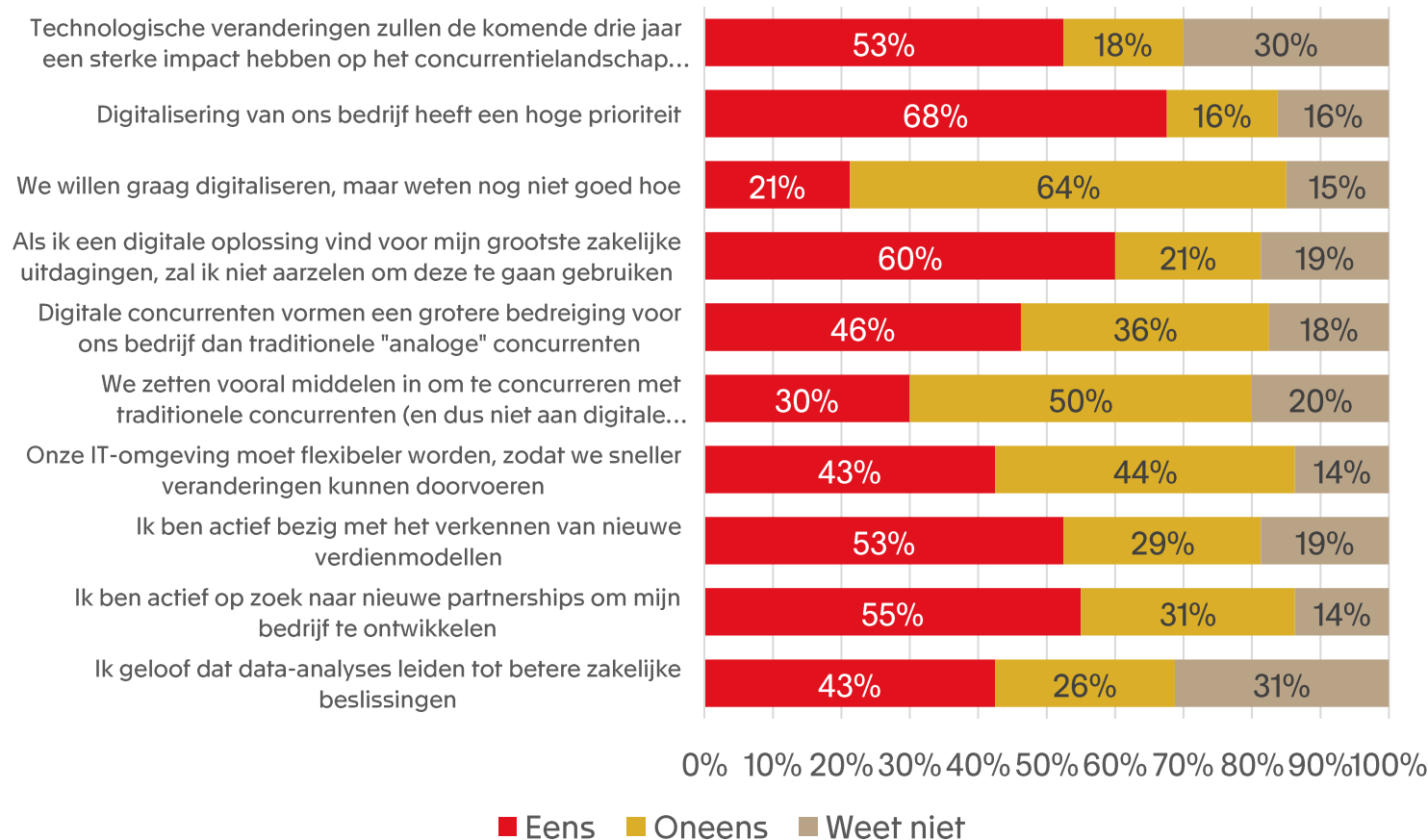
De meeste bedrijven (53%) verwachten dat technologische veranderingen een sterke impact op het concurrentielandschap voor de komende jaren gaan hebben. Daarom geeft een groep van 68% een hoge prioriteit aan digitalisering.

Wat zijn de gevolgen van de Corona-epidemie voor hoe uw bedrijf omgaat met digitalisering?



Digitalisering

Bent u het eerder eens of oneens met de volgende uitspraken?



Ook in de afgelopen barometer was die urgentie duidelijk. Inmiddels hebben steeds meer accountants dan ook wel een idee te hebben van hoe ze moeten gaan digitaliseren. Ze erkennen dat data-analyse tot betere beslissingen leiden. En ze staan ook meer dan ooit open voor nieuwe digitale oplossingen voor hun zakelijke uitdagingen.

Een verschil met andere sectoren is dat accountants zich vooral proberen te wapenen tegen digitale nieuwkomers, terwijl in andere sectoren de dreiging juist steeds meer van digitaliserende traditionele concurrenten komt.

De grootste uitdagingen die accountants zien bij digitalisering, zijn het meekrijgen van klanten en het vinden van voldoende budget.

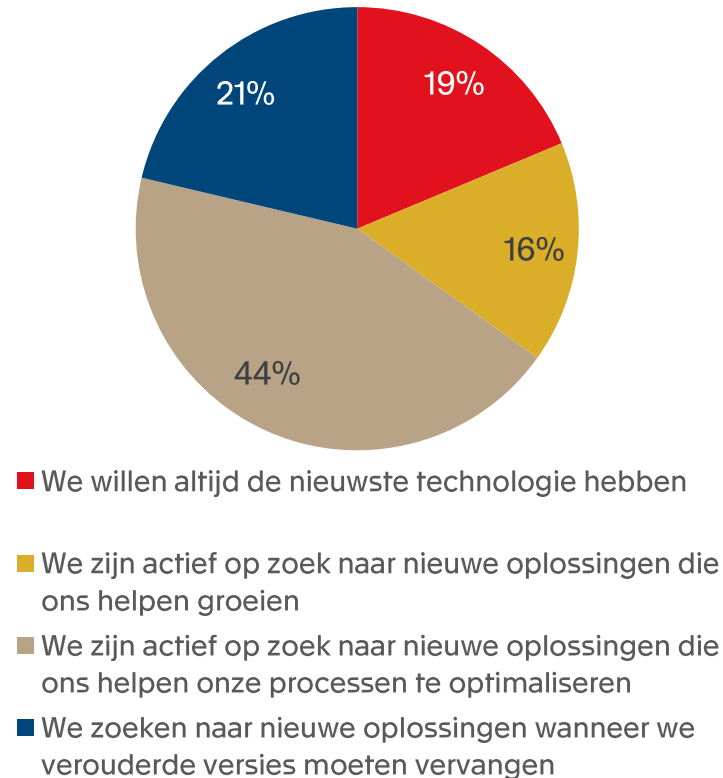
Digitalisering

De veranderende houding ten aanzien van digitalisering heeft ook zijn weerslag op hoe accountants naar nieuwe software kijken. In veel van de voorgaande barometers werd nieuwe software voornamelijk aangeschaft om verouderde software te vervangen.

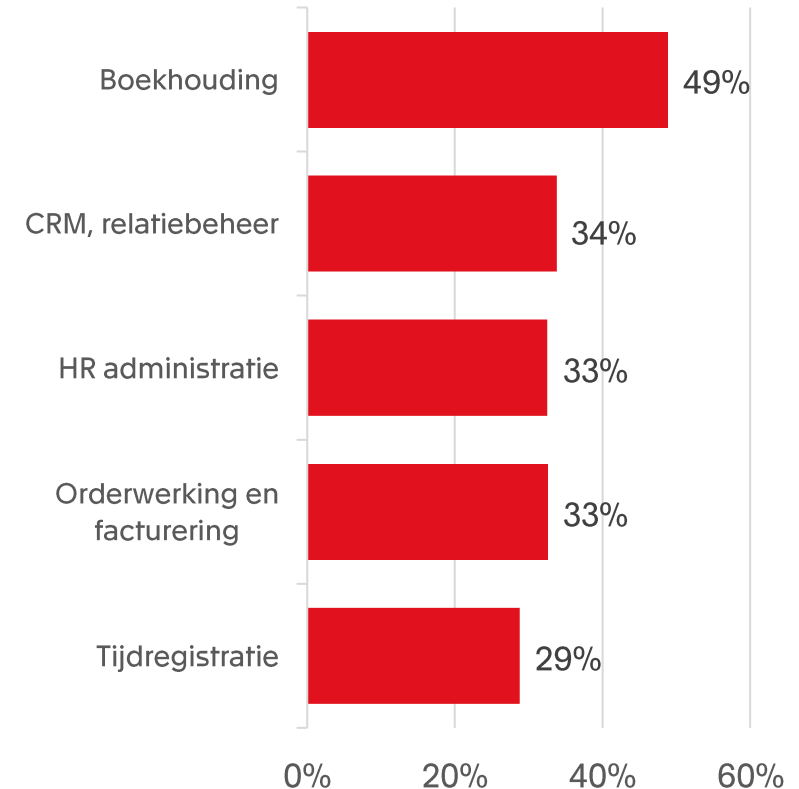
Nu zien we dat ook de meeste accountants naar nieuwe software kijken om processen te optimaliseren of juist omdat ze altijd over de nieuwste technologie willen beschikken. Alleen het aantal bedrijven dat actief nieuwe software zoekt om te groeien is dit jaar aan de lage kant, doordat veel bedrijven even minder op groei zijn gericht.

We zien verder dat het gebruik van software uit de cloud voor accountants de standaard is aan het worden is.

Welke van de volgende uitspraken omschrijft het best de houding van uw bedrijf ten opzichte van bedrijfssoftware?

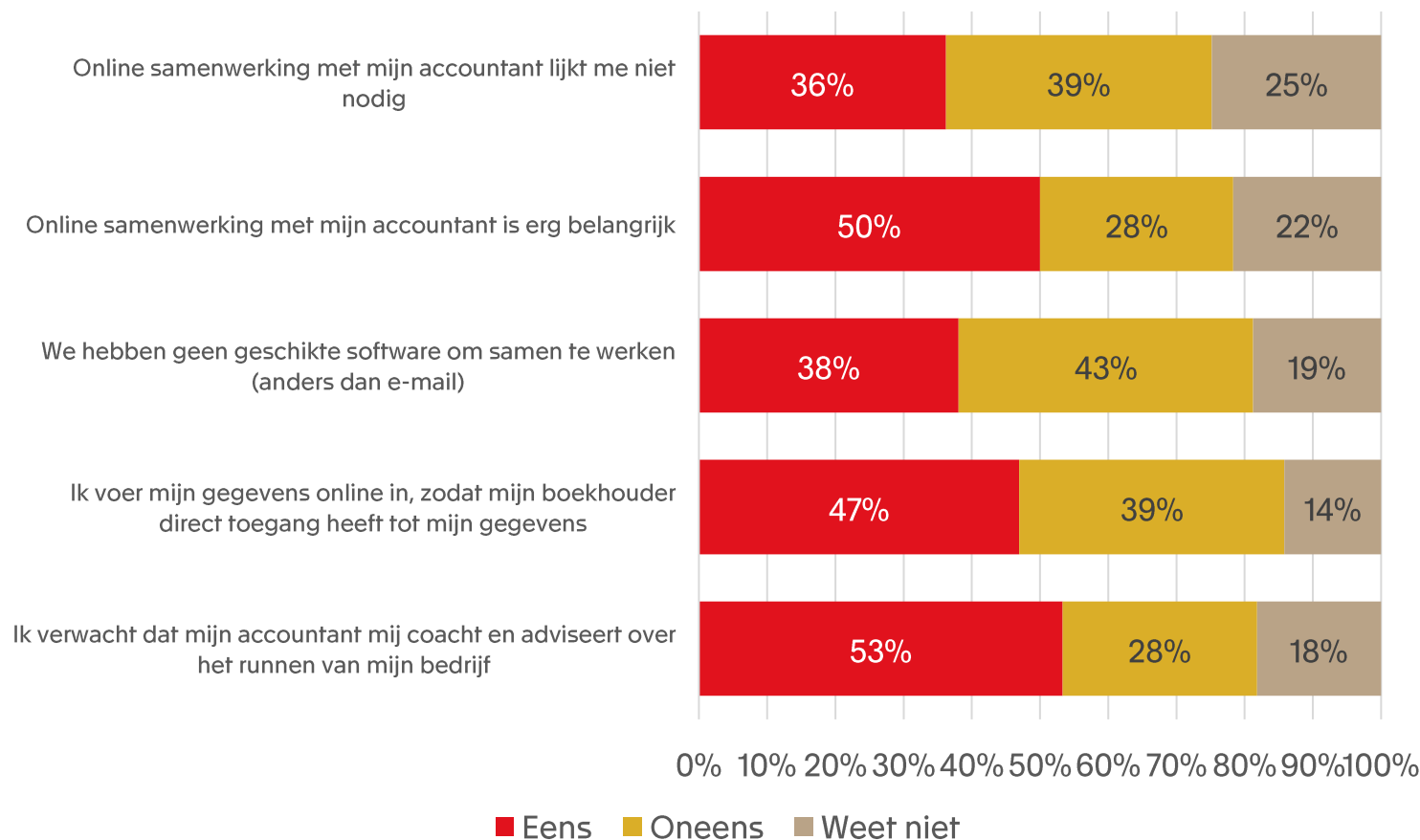


Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor een van de volgende processen? Zo ja, hoe? [% cloud]



Klanten over de accountant

Bent u het eerder eens of oneens met de volgende uitspraken?



De meeste KMOs werken samen met een accountant. Aangezien deze veel gegevens verwerkt die een bedrijf nodig heeft om op te kunnen sturen, is het nodig om snel inzicht te hebben in deze gegevens. Veel bedrijven vinden het daarom erg belangrijk om online samen te kunnen werken.

Dat begint al met het online aanleveren van gegevens naar de boekhouder. Hoe sneller de accountant over de data beschikt, des te sneller kan deze immers terugkoppeling geven. Dat kan in persoon – veel bedrijven verwachten advies en coaching, en via bijvoorbeeld een online dashboard. Maar er zijn ook nog veel klanten die niet over de juiste software beschikken om online samen te kunnen werken.

Samenvatting

Corona laat zijn sporen na. Veel accountantsbureaus hebben te maken (gehad) met een druk op de omzet en winst. En dat geldt nog sterker voor veel van hun klanten. Om deze tijd goed door te komen, hebben veel accountants in digitalisering geïnvesteerd, om zo overal en altijd zo productief mogelijk samen te werken en klanten te kunnen bereiken. Ook de komende jaren zullen ze van deze investeringen kunnen profiteren.

Klantgerichte uitdagingen

Inmiddels kijken de meeste bedrijven gelukkig weer positief vooruit. In de toch wat bedrukte economische omgeving, maken accountants zich vooral druk om administratieve druk en het bijblijven bij digitale concurrenten. Ze maken ze zich duidelijk meer druk dan in voorgaande

jaren over het bijhouden van alle technologische veranderingen. Met de opkomst van de cloud verandert er veel in deze sector. En door Corona, is het belang van online samenwerken met klanten naar een nieuwe hoogte gestegen. Ook komen er steeds meer nieuwe tools op de markt om het de klant makkelijker te maken en om meer waarde terug naar de klant te leveren.

Vanuit een klantperspectief zien we dat de tevredenheid over accountants aan het afnemen is. Klanten zouden graag zien dat accountants investeren in digitale vaardigheden, diepgaande kennis van hun branche en in snelheid/responsiviteit. Maar de meeste bureaus zetten vooral in op een persoonlijke benadering en lager tarieven. Ze begrijpen in ieder geval

deel goed dat de klant om een snelle reactie vraagt. We zien ook dat, mede dankzij Corona, accountants van steeds meer digitale kanalen gebruikmaken om hun klanten te bereiken.

Interne systemen

Het verminderen van administratieve druk zien Belgische accountancies als een van hun grootste uitdagingen. Ze zien nut in allerlei nieuwe self-service tools voor klanten en bijvoorbeeld in het automatisch inscannen en verwerken van bonnetjes en facturen. Maar ze verwachten vooral veel van een betere integratie tussen de verschillende softwarepakketten die ze voor de administratie gebruiken. Als alternatief kijken ook veel bureaus naar practice management oplossingen. Bij de meeste

Samenvatting

accountants is er nog sprake van een behoorlijke fragmentatie, hoewel er ook al een aardige groep is die over een enkel geïntegreerd systeem beschikt voor zowel de front-office als de backoffice.

Digitalisering

Ook zonder Corona is digitalisering een belangrijk thema voor accountancies. Veel accountancies maken zich zorgen om nieuwkomers die aan de onderkant van de markt met sterk geautomatiseerde diensten klanten weten te vinden. Maar inmiddels moeten ze zich net zo goed zorgen maken over hun concullega's die grote vorderingen maken met hun eigen digitalisering.

Maar het is niet altijd eenvoudig om te digitaliseren. Accountancies geven

aan dat het vooral moeilijk is om klanten mee te krijgen. Bovendien blijkt het vaak lastig om voldoende budget vrij te maken voor de benodigde investeringen. Tenslotte is het belangrijk om zowel de digitale voor- en achterkant goed op elkaar te laten aansluiten.

Accountants gaan steeds actiever op zoek naar digitale oplossingen om klanten beter te bedienen en kosten-efficiënt te opereren. In deze sector is er nauwelijks nog twijfel: deze veranderingen zullen gaan plaatsvinden in de cloud. De ervaringen die ze hierbij opdoen met hun eigen interne systemen zullen ze goed kunnen gebruiken. Niet alleen voor zichzelf, maar ook voor de klant die steeds vaker voor advies over digitale vraagstukken naar de accountant kijkt.