



RAPPORT

Ondernemersonderzoek over accountancy diensten 2022

=exact

A photograph of two men in business attire sitting at a table. The man on the right, wearing glasses and a dark suit, is smiling and looking at a tablet computer he is holding. The man on the left, wearing a light-colored shirt, is also smiling and looking towards the first man. The background is a bright, out-of-focus office setting.

Inhoud

Inleiding	3
Ranking the stars	4
Kenmerken van een goede samenwerking	5
Sectoradvies	7
Proactiviteit	11
Digitalisering	15

Inleiding

Achtergrond en steekproef

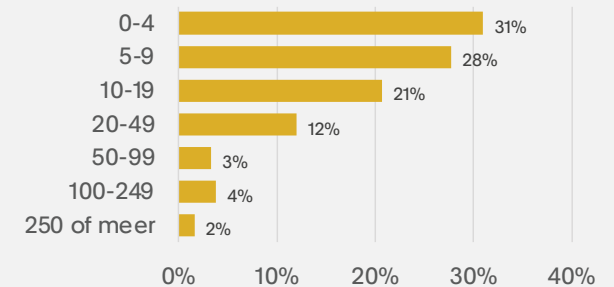
Exact Software reikt dit jaar voor de tweede maal prijzen uit aan de meest complete accountancybureaus voor KMO's in België. Om dit proces zorgvuldig en onbevooroordeeld te laten plaatsvinden, heeft Exact er net als vorig jaar voor gekozen om een onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau de nominaties te laten verzamelen.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research. In het najaar van 2022 hebben in totaal 381 KMO's de online vragenlijst ingevuld. Daarvan bleven uiteindelijk 184 respondenten over, voornamelijk directeuren en financieel verantwoordelijken, die uitgebreid vertelden over wat er nodig is voor een goede samenwerking met een accountantskantoor en hoe hun kantoor op die gebieden presteerde. Er waren 119 KMO's dermate tevreden over hun kantoor, dat ze besloten om hen te nomineren voor een prijs, beduidend meer dan de 88 nominaties van vorig jaar. Deze nominaties hebben ze onderbouwd

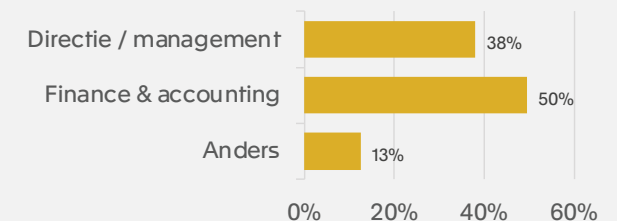
door rapportcijfers te geven op diverse gebieden en door uitgebreid te omschrijven hoe het kantoor zich onderscheidt. De lijst met nominaties en onderbouwingen heeft Pb7 Research overgedragen aan de jury.

Daarnaast heeft Pb7 Research de data geanalyseerd en de trends in kaart gebracht: wat maakt een goede samenwerking tussen KMO en accountant; en hoe scoren accountants op gebieden als sector kennis, proactiviteit en software & innovatie. Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de sector kennis van accountancykantoren en bevat de conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Aantal medewerkers (N=184)



Met welke van de volgende activiteiten houdt u zich voornamelijk bezig? (N=184)



Inleiding

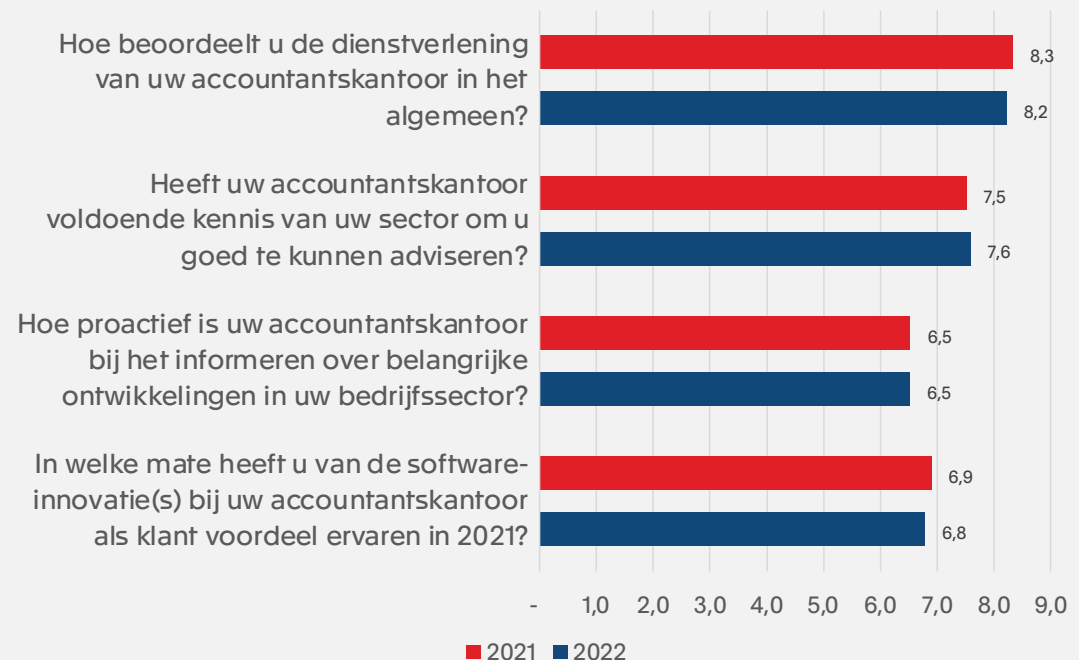
Ranking the stars

De meeste van de deelnemers aan het onderzoek geven net als vorig jaar aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de samenwerking met hun accountantskantoor. Gemiddeld krijgt het kantoor een 8,2.

Maar KMO's zijn niet allemaal in dezelfde mate tevreden over de diverse onderdelen van de samenwerking. Als we kijken naar de rapportcijfers voor de pilaren onder de Officium Universalis Awards (sectoradvies, proactiviteit en digitalisering), dan zijn KMO's met name te spreken voor de aanwezige sector kennis.

Over het proactief delen van deze kennis blijft de score een pak lager. Daar zit duidelijk nog ruimte voor verbetering. Wat innovatie betreft, is de score weer wat hoger. Maar ook hier blijft de score vaak toch beduidend achter bij de algemene tevredenheid en zijn nog veel stappen mogelijk.

Rapportcijfers



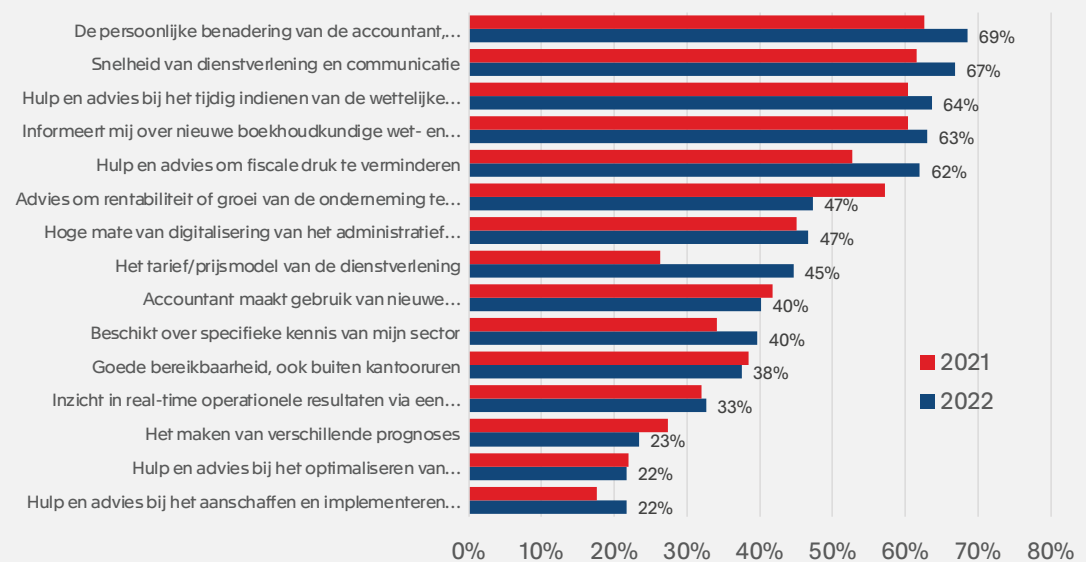
Kenmerken van een goede samenwerking

Voorwaarden

De basis van de dienstverlening van een accountantskantoor bestaat uit administratieve ondersteuning en advies op dat gebied. KMO's zoeken dan ook bovenal een partner met een goede 'klik', die naadloos communiceert en proactief informeert en adviseert op het vlak van de fiscus en rendabiliteit. Voor inmiddels 40% van de KMO's is het bovendien belangrijk dat het kantoor daar sectorspecifieke kennis aan toevoegt. Verder verwachten veel KMO's dat deze dienstverlening ondersteund wordt door goede digitale tools.

Opvallend is dat er enkele flinke verschuivingen hebben plaatsgevonden. Wat vooral opvalt is dat de tarieven en het prijsmodel sterk aan belang hebben gewonnen. Aangezien daarnaast ook vermindering van de fiscale druk wordt gezocht, kunnen we stellen dat door de hoge inflatie en energiekosten, kostenbeheersing stevig aan belang is toegenomen.

Wat zijn voor u de belangrijkste zaken voor een goede samenwerking met een accountantskantoor?



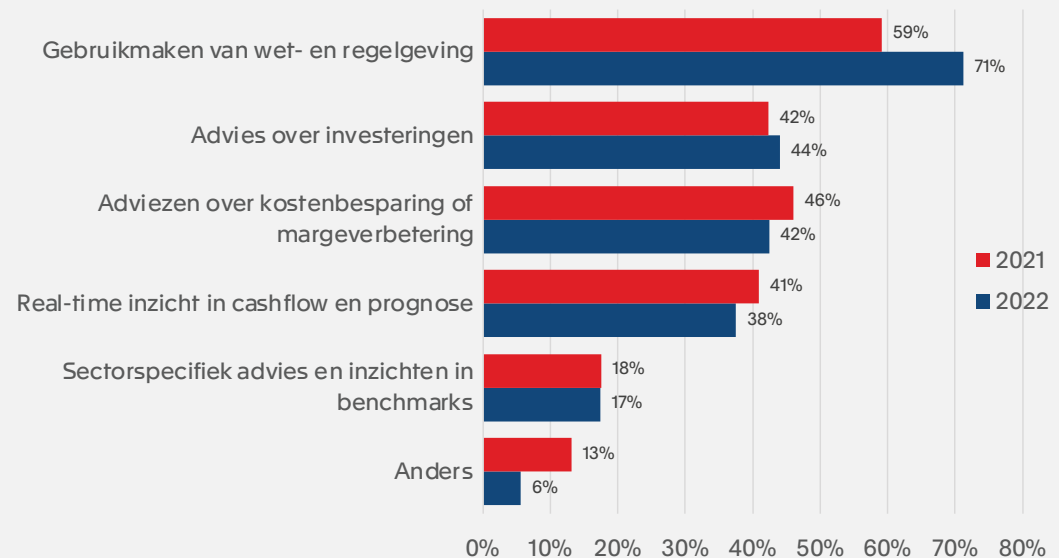
Kenmerken van een goede samenwerking

Ondersteuning bij groei

Naast administratieve ondersteuning, verwachten de meeste KMO's dat accountancykantoren een steunpilaar vormen voor de groei van hun bedrijf. In eerste instantie denken ze dan vooral aan administratieve adviezen, zoals op het gebied van de mogelijkheden van wet- en regelgeving of kostenbesparingen.

We zien hier een paar interessante verschuivingen optreden in vergelijking met het afgelopen jaar. Allereerst is het gebruikmaken van wet- en regelgeving nog belangrijker geworden om groei te kunnen realiseren. Daarnaast zien we op het eerste gezicht iets meer advies over investeringen. Maar als we alleen naar de directeuren kijken, zien we dat het percentage van 37% naar 57% is gestegen. Met de coronacrisis achter de rug, kijken KMO's weer naar mogelijkheden om te groeien en ze zoeken daarbij naar goed advies van hun accountant.

Op welke gebieden helpt uw accountantskantoor u om groei van uw bedrijf te realiseren?



Sectoradvies

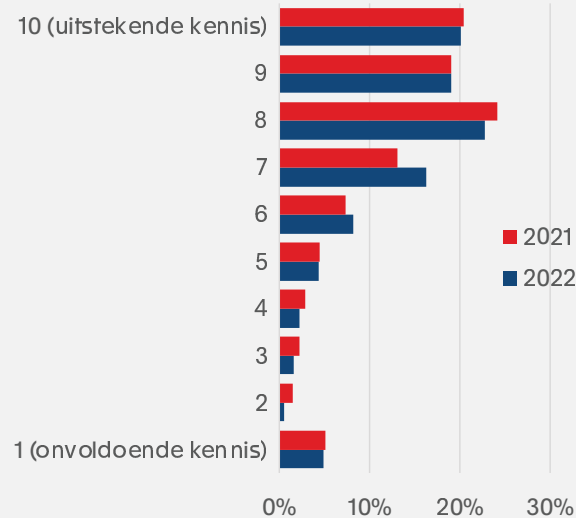
Sectoradvies

Sectorkennis

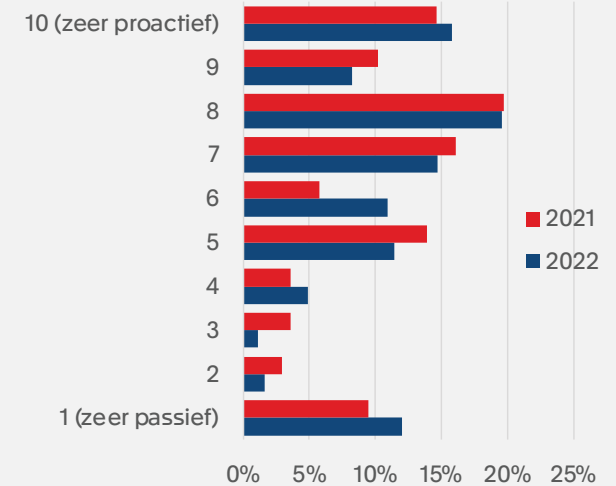
Zoals we vorig jaar ook zagen, zien we dat veel KMO's niet of nauwelijks gebruik maken van hun accountantskantoor voor sectorspecifiek advies en benchmarking. Toch zijn ze zeer positief over de aanwezigheid van relevante sectorkennis bij de accountant. Gemiddeld geven ze daarvoor namelijk een 7,6. Bovendien vinden steeds meer KMO's het belangrijk dat de accountant over sectorkennis geschikt.

Een deel van het probleem lijkt te zitten in de mate waarin het accountantskantoor deze sectorkennis inzet om hun klanten te informeren over belangrijke ontwikkelingen in hun sector. Gemiddeld geven KMO's hun accountant daarvoor een rapportcijfer van 6,5. KMO's zien dus graag meer sectoradvies, terwijl accountants daarbij wellicht te weinig proactief en klantspecifiek in voorzien op dit moment.

Heeft uw accountantskantoor voldoende kennis van uw sector om u goed te kunnen adviseren?
(Gemiddelde: 7,6)



Hoe proactief is uw accountantskantoor bij het informeren over belangrijke ontwikkelingen in uw bedrijfssector?
(Gemiddelde: 6,5)



Sectoradvies

Onderscheidend vermogen

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van sector kennis. In veel gevallen gaat het om de kansen die (fiscale) wetten en regels bieden, bijvoorbeeld: "Het up to date zijn met de laatste wetgeving op vlak van belastingen, investeringsaftrek en mogelijke financieringsmogelijkheden helpt ons door middel van het correcte advies om de juiste keuze te maken in onze kapitaalsintensieve sector en business."

Ook zijn er KMO's die aangeven van sectorspecifieke benchmarking gebruik maken, zoals "onze accountant heeft zoveel klanten dat ze zelfs intern rapporten en KPI's kunnen opmaken voor onze sector".

Maar soms schiet de accountant daarin ook wat tekort: "onze accountant heeft goede kennis over overheidssteun, maar helaas is

Thun opvolging en communicatie niet goed, waardoor de aanvraag van subsidies soms misloopt".

Gelukkig zijn er ook KMO's waar de accountant juist heel proactief is. Zoals: "onze accountant speelt kort op de bal, Geeft info ook al wordt dit niet specifiek gevraagd". Of: "Onze accountant heeft jarenlange ervaring in een zeer technisch specifieke sector waarin we ons bevinden. Hierdoor geeft hij steeds zeer gericht en proactief advies waardoor we tot op heden onze projecten steeds binnen de voorziene deadlines volledig kunnen afsluiten". Deze KMO laat zien dat de combinatie van goede sector kennis en proactief gericht advies van grote toegevoegde waarde is.

Samenvatting

De meeste KMO's hebben een langjarige relatie met hun accountantskantoor. Ze vertrouwen erop dat deze de administratie zorgvuldig uitvoert en/of controleert. Door het inzicht dat de accountant heeft in belangrijke bedrijfsdata en de vertrouwensrelatie die daar uit volgt, is de accountant ook als geen ander in staat om de KMO van advies te voorzien.

In eerste instantie gaat het daarbij om administratieve kansen rond fiscaliteit en andere wetgeving. Vervolgens komt daar het optimaliseren en stroomlijnen van de administratie bij, met behulp van steeds meer digitale tools. Bovendien zien we dat in 2022 adviezen rond investeringen in belang toeneemt. Tegelijkertijd worstelen KMO's met de hoge inflatie en energieprijzen en worden ze steeds kritischer ten aanzien van de tarieven en het prijsmodel van de accountant. Maar er zijn ook kansen om veel meer waarde toe te voegen door sectorspecifieke kennis in te zetten en op basis daarvan te adviseren. Zo kan bedrijfsdata van de KMO-klant te worden gebenchmarkt, wat tot gerichte bedrijfsadviezen kan leiden.

Het is in ieder geval duidelijk dat de KMO veel vertrouwen heeft in de sector kennis van de accountant. Vier op de tien KMO's vindt het een belangrijk onderdeel van de relatie, dat de accountant deze kennis ook actief inzet.

Dat actief inzetten, is nog geen universele eigenschap van de Belgische accountant. De tevredenheid over het proactief informeren van belangrijke ontwikkelingen in de sector blijft toch duidelijk achter. En maar weinig KMO's geven aan dat de accountant ze helpt

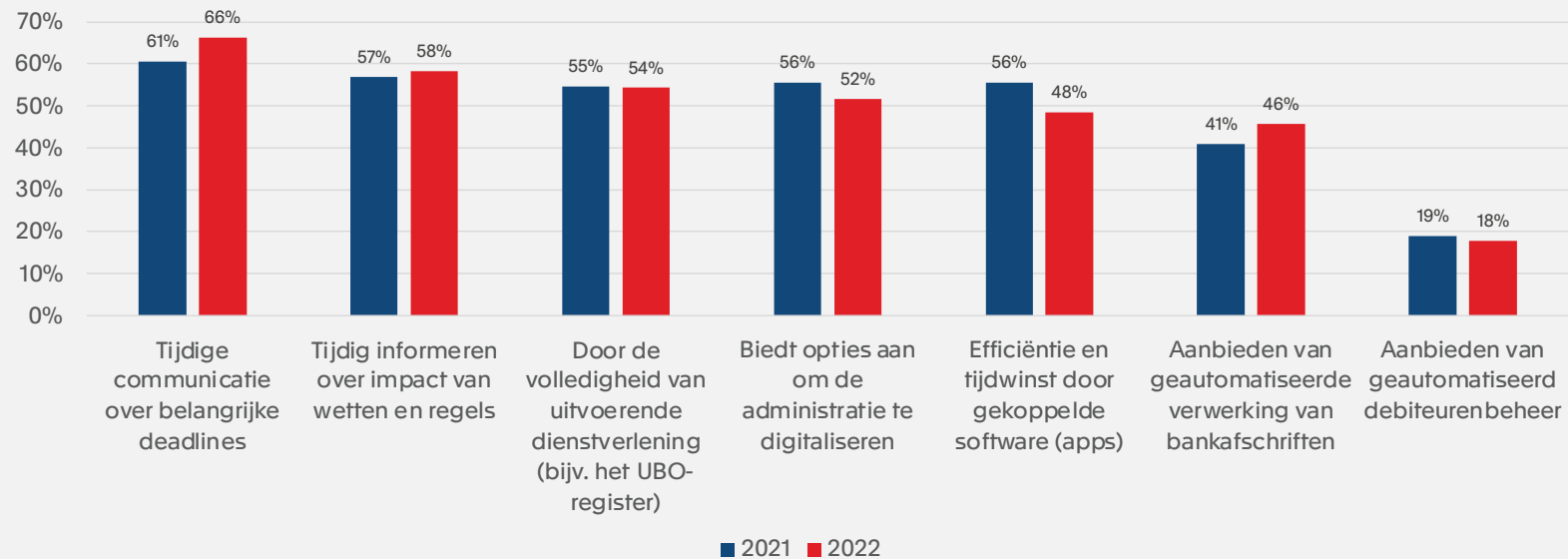
te groeien door middel van sectorspecifiek advies of inzichten in benchmarks. Accountants die hier wel in slagen, maximaliseren de toegevoegde waarde die ze hun KMO-klanten kunnen bieden.

Proactiviteit

Proactiviteit

Tijdig informeren

Op welke van de volgende manieren verlicht uw accountantskantoor uw administratieve taken?



Proactiviteit

Onderscheidend vermogen

Proactiviteit is ook belangrijk voor het verlichten van de administratieve taken van de KMO. KMO's geven aan dat accountantskantoren hen vooral helpen met het verlichten door het tijdig informeren van deadlines en het tijdig informeren over de impact van nieuwe wet- en regelgeving. Vooral het eerste is in 2022 in belang toegenomen.

In het onderzoek vertelden KMO's op welke manier hun accountant zich onderscheidde op het gebied van proactiviteit, met name in relatie tot sectorontwikkelingen. Niet iedere KMO is daar even tevreden over. Zo stelt een van de respondenten: "De laatste jaren voelen we ons een beetje aan ons lot over gelaten. Ze zouden wel een beetje meer mogen meedenken met ons". Een andere KMO vindt dat de accountant wel wat meer "proactief advies mag geven over financiële en fiscale materie. Nu overlopen we alleen zeer in detail het grootboek in aanloop naar de jaarafsluiting om te checken op fouten, maar we krijgen geen proactieve tips of advies over financiële bedrijfsvoering op dat moment noch op ander moment." En er zijn KMO's die er niet per se

op zitten te wachten: "ik houd zelf die boot af. Ik ben niet echt op zoek naar adviezen."

Toch zijn er ook relatief laagdrempelige manieren om, al dan niet tegen betaling, proactief te zijn in de informatie richting klanten. Diverse KMO's melden dat ze vergelijkende cijfers en nieuwsbrieven met info ontvangen, dat het bureau bijvoorbeeld seminars aanbiedt of dat er bij het geregeld overleg proactief advies wordt gegeven.

Gelukkig zijn er ook KMO's waar de accountant juist heel proactief is. Zoals: "onze accountant speelt kort op de bal, Geeft info ook al wordt dit niet specifiek gevraagd". Of: "Onze accountant heeft jarenlange ervaring in een zeer technisch specifieke sector waarin we ons bevinden. Hierdoor geeft hij steeds zeer gericht en proactief advies waardoor we tot op heden onze projecten steeds binnen de voorziene deadlines volledig kunnen afsluiten". Deze KMO laat zien dat de combinatie van goede sector kennis en proactief gericht advies van grote toegevoegde waarde is.

Samenvatting

Aangezien een KMO zich vooral op operationele zaken richt en de boekhouding veelal niet tot zijn kerncompetenties rekent, kan een accountant veel waarde toevoegen en zich onderscheiden door proactief de KMO-klant te informeren en adviseren. Dat begint met het tijdig informeren rond veranderingen in wet- en regelgeving die een impact hebben op de klant. Dat kan heel algemeen zijn, maar is vaak ook heel sectorspecifiek.

De meeste KMO's tonen zich tevreden over de mate van proactief informeren waar het belangrijke deadlines en wet- en regelgeving betreft. Maar de tevredenheid over het proactief informeren van belangrijke ontwikkelingen in de sector blijft ook in 2022 duidelijk achter.

Dat betekent dat hier veel kansen liggen om je als kantoor te kunnen onderscheiden van andere accountants. Veel accountants doen dat al door middel van nieuwsbrieven en/of seminars. Door daarin sectorspecifieke informatie te benadrukken neemt de waarde toe. Andere kantoren zetten juist sterker in op het aanleveren van bench-

marks en het adviseren vanuit een sectorspecialisatie, waardoor informatie veel relevanter is en proactief op maat kan worden geleverd. Bovenop het informeren, springt een accountant er pas echt bovenuit als deze heel klantgericht kan adviseren om bijvoorbeeld processen te stroomlijnen of groeimogelijkheden te identificeren.

Digitalisering

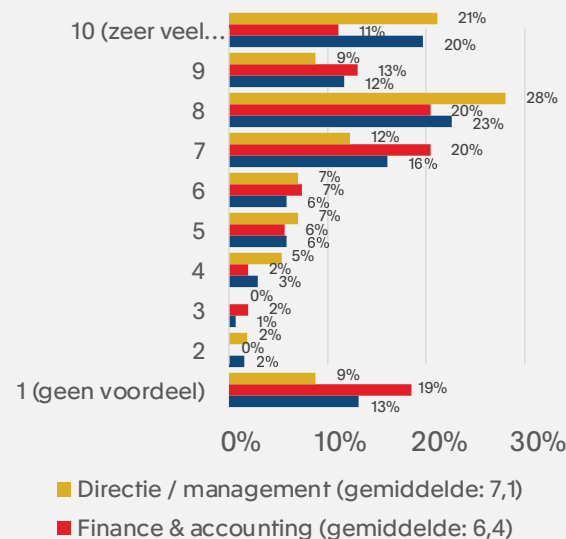
Digitalisering

Gerealiseerde voordelen

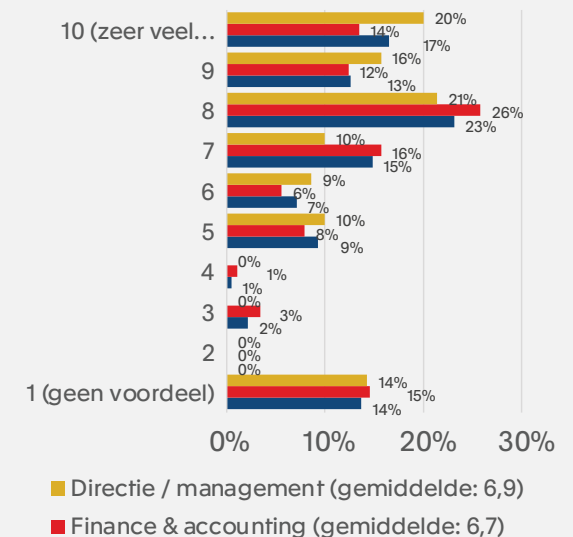
Ieder jaar zien we nieuwe of verbeterde digitale tools op de markt komen waarmee accountants hun klanten kunnen bedienen. Dankzij de cloud heeft de accountant direct toegang tot alle gegevens die de KMO in zijn administratie invoert. Daarnaast komen er steeds meer mobiele apps op de markt, waardoor het invoeren van bonnen, uren, ziekte en verlof en bijvoorbeeld transacties door werknemers zelf kunnen worden uitgevoerd waar en wanneer het ze het beste uitkomt. Deze gegevens kunnen vervolgens weer direct worden opgenomen in een dashboard.

Gemiddeld geven KMO's een 6,8 aan de mate van voordeel die ze in 2022 ervaren hebben van dergelijke software-innovatie, vergelijkbaar met vorig jaar. Daar zit zeker nog veel ruimte voor verbetering. Wel zien we dat het gat tussen directieleden en finance professionals beduidend kleiner is geworden.

In welke mate heeft u van de software- innovatie(s) bij uw accountantskantoor als klant voordeel ervaren in 2021?



In welke mate heeft u van de software-innovatie(s) bij uw accountantskantoor als klant voordeel ervaren in 2022?



Digitalisering

Onderscheidend vermogen

Wellicht neemt de terughoudendheid tegen digitale vernieuwing die we toch vaak zien in deze beroepsgroep geleidelijk af.

Om administratieve taken te verlichten, laten veel KMO's zich ondersteunen door digitale opties die de accountant biedt. Ze vinden dat (bijna) net zo belangrijk als tijdig communiceren van deadlines en tijdig informeren over wetwijzigingen. Vooral directieleden maken verder vaak gebruik van geautomatiseerde diensten op het gebied van het verwerken van bankafschriften en, in iets mindere mate, debiteurenbeheer.

In het onderzoek gaven respondenten ook aan op welke manier hun accountant zich onderscheidt op het gebied van het succesvol inzetten van software-innovatie voor hen als klant. Voor veel KMO's gaat het vooral om gemak. Ze hoeven niet meer met papier, mappen en eindeloze archiefkasten aan de slag. Bovendien kunnen ze ongeacht de locatie altijd bij alle gegevens, aangezien alles online gebeurt.

Sommige KMO's zijn vooral tevreden over de ondersteuning die de accountant biedt om effectief digitaal te werken: "Onze contactpersoon kent het pakket van buiten, is steeds bereikbaar en doet al het mogelijke mijn dagelijks werk te verlichten. Ze geeft me goede raad en vraagt het eventueel rondom haar wat de beste oplossing voor mij zou zijn. Ze is proactief met het zoeken naar effectieve manieren om digitaal te werken ...". Of zoals een andere KMO het kort samenvat: "Goede dienstverlening, goede support bij de implementatie van de Exact Online toepassing".

Accountantskantoren kunnen zich verder onderscheiden door diensten aan te bieden die juist mogelijk worden door het online samenwerken. Een accountant die direct inzicht heeft in de data die de klant invoert kan daar snel op reageren en de klant tijdig van adequaat advies voorzien. En natuurlijk kan de verwerkte data ook weer direct terug worden geleverd, bijvoorbeeld in een dashboard.

Samenvatting

De laatste jaren zijn accountants steeds meer bezig met het inzetten van software innovatie voor hun klanten. Financiële pakketten en andere software worden steeds meer online aangeboden. Vooral de ondernemer ziet veel profijt daarin. De financiële medewerkers lieten vorig jaar nog zien dat ze wat conservatief zijn wat betreft digitale vernieuwing. Toch zien we dit jaar dat juist deze groep steeds meer kansen op dat gebied ziet.

Doordat de accountant steeds minder handmatige invoer hoeft te doen en een beter en tijdig inzicht in de gegevens van de klant heeft, ontstaat er tijd en ruimte om waarde toe te voegen op andere wijze. Zo ontstaan er kansen om zich te onderscheiden van andere bureaus. Doordat er bijna real-time inzicht is in de gegevens van de klant, kan er sneller, gericht en vaker concreet advies worden gegeven. Door het introduceren van meer self-service apps bij de klant, komt er nog meer en nog sneller waardevolle data beschikbaar en wordt bovendien de administratieve last bij de klant verder beperkt.

Vervolgens kan de accountant prestaties van de KMO zichtbaar maken met behulp van een dashboard. Zo heeft de KMO de beschikking over betere en accuratere data om op te sturen.

Tenslotte ontstaat er een mogelijkheid om de data op nieuwe manieren te gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan het benchmarken en het koppelen aan andere gegevensbronnen. Zo wordt digitalisering optimaal benut.



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 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.