

=exact

# MKB Barometer 2021

## Sectorrapport Accountancy (NL)

# Inhoud

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

# Inleiding

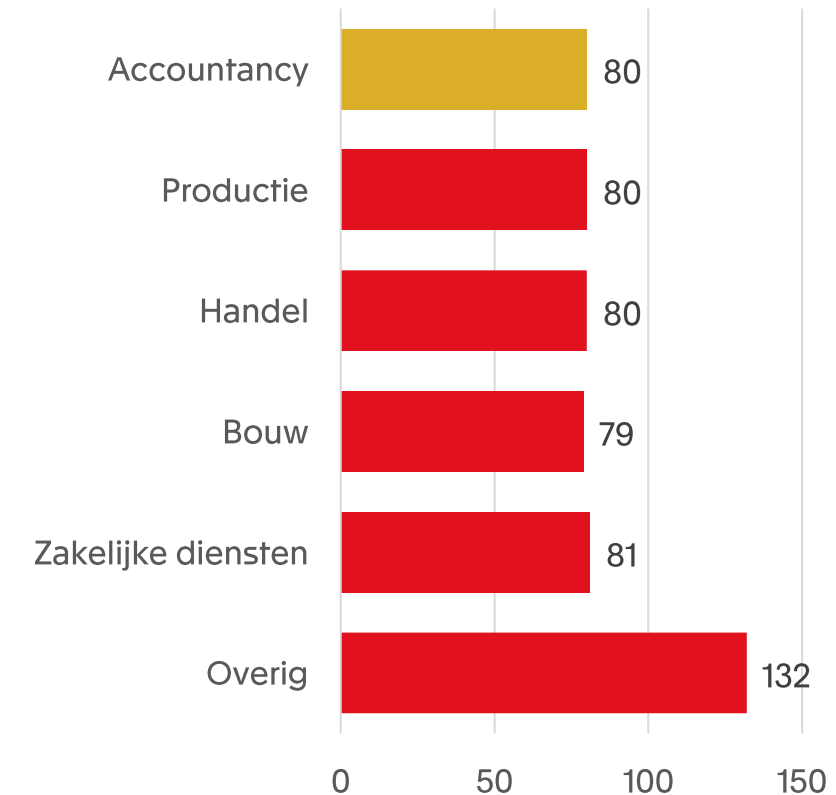
Met de MKB Business Barometer houdt Exact de vinger aan de pols bij het MKB. De barometer is een onderzoek naar de zakelijke uitdagingen van het MKB, onder meer voor wat betreft de financiële administratie en de rol van nieuwe technologie bij het uitgaan van deze uitdagingen. Het onderzoek wordt al weer 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 532 Nederlandse interviews te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (5 tot 250 werknemers).

Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de Nederlandse 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 Nederland  
(N=532)



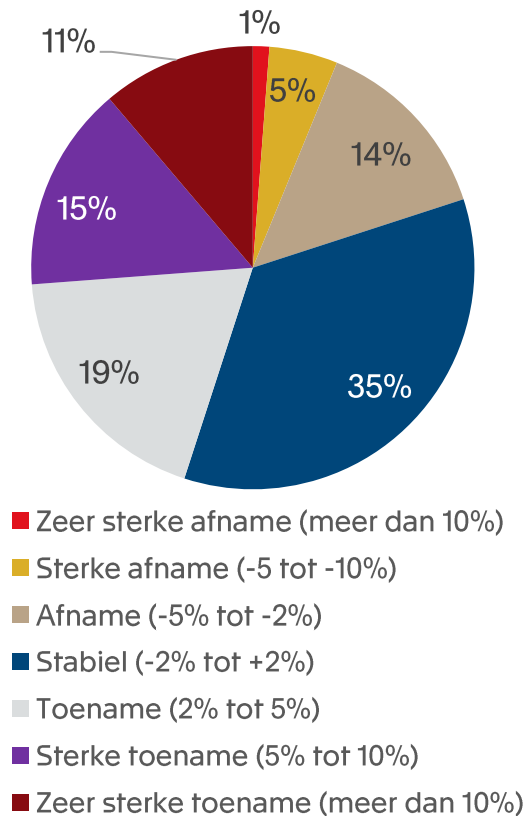
# Zakelijke uitdagingen

Nederlandse 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.

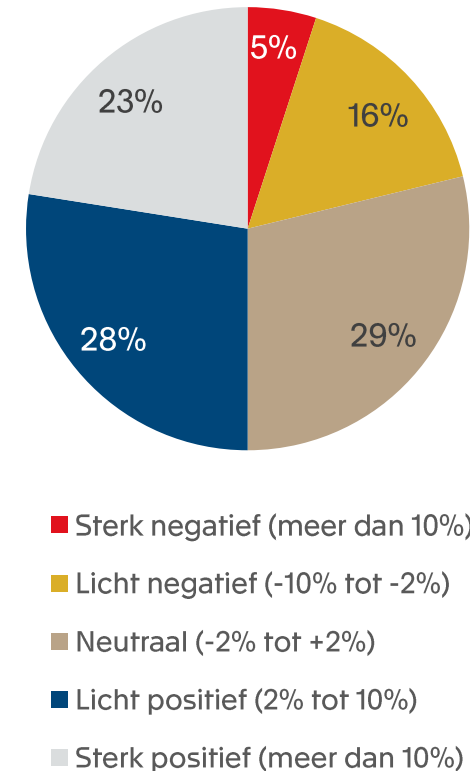
20% van de accountancies heeft in 2020 met krimp te maken gehad. Maar met 45% aan groeiende bureaus, deed de sector het aanzienlijk beter dan de meeste van hun klanten. De meeste accountants wisten dan ook rode cijfers te voorkomen. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 21%.

Terwijl hun klanten tijdelijk kostenbeheersing boven acquisitie stellen, wijken de uitdagingen van accountancies juist opvallend weinig af van "gewone" jaren. Ee thema is

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?



Wel veel belangrijker geworden: het  
blijblijven met nieuwe technologieën is  
net zo belangrijk geworden als het  
werven van klanten en het blijven  
met wet- en regelgeving.

Als we doorvragen naar de  
sectorspecifieke uitdagingen, wordt  
duidelijk waar dat vandaan komt.  
Online samenwerken met de klant is  
sterk gestegen op de rangorde van  
belangrijke uitdagingen. De  
aanwezigheid van een pandemie blijkt  
dus wel degelijk een duidelijke impact  
te hebben op de sector.

Ook intern hebben accountancies de  
nodige uitdagingen. Zo zien ze het  
nog steeds als een belangrijke  
uitdaging om de eigen, interne  
administratieve druk te verminderen.

# Klantgericht werken

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



Klanten van accountancies zijn meestal tevreden of zeer tevreden. Dit jaar zien we echter in de monitor dat, ondanks dat de meerderheid tevreden blijft, dat de tevredenheid is afgenomen in vergelijking met voorgaande jaren. Klanten zouden graag zien dat accountancies investeren in diepgaande kennis van hun marktsector (30%) en snelheid/responsiviteit (22%).

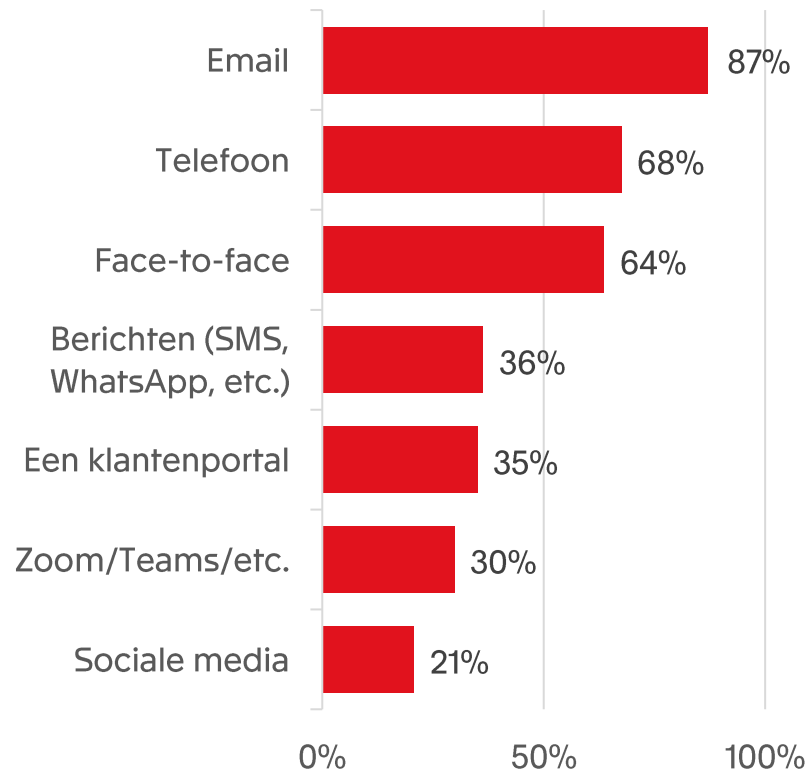
Opvallend is dat accountants zich vooral met een goede service ondersteuning proberen te onderscheiden, terwijl de klant om meer vraagt. Gelukkig zien we ook dat veel bureaus zich richten op diepgaande kennis van de klant en een grotere adviesfunctie, waar de klant dus inderdaad om vraagt. Op het gebied van snelheid zien accountants dan weer minder mogelijkheden.

# Klantgericht werken

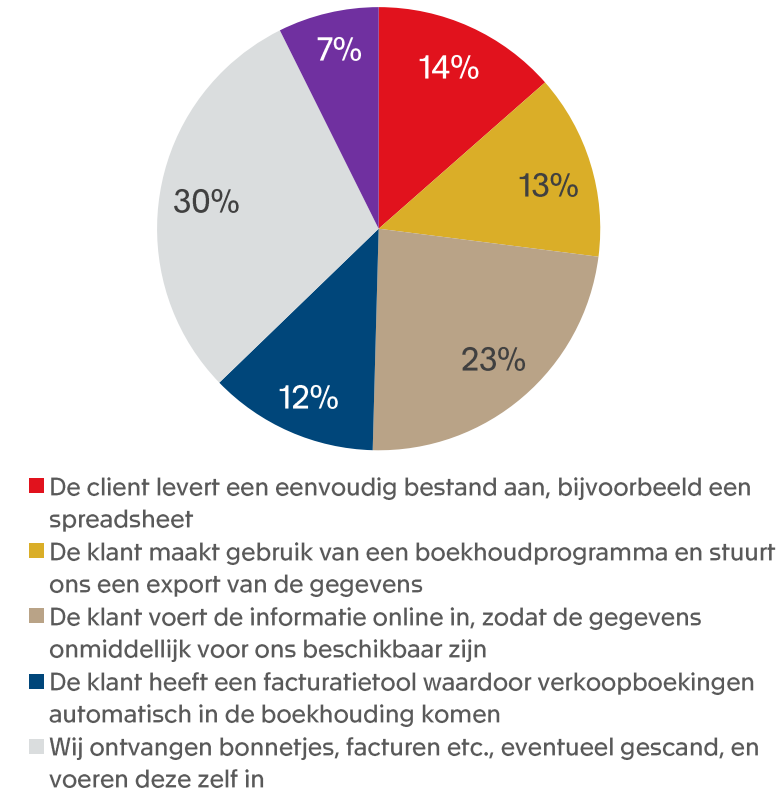
Bij accountants komen ruwe data van de klant binnen. En deze data worden geordend, verwerkt en de uitkomsten worden teruggekoppeld in de vorm van bijvoorbeeld een advies. De ruwe data wordt steeds vaker online ingevoerd. 23% van de klanten voert de data online in, terwijl nog eens 12% een facturatietool 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, klantenportals en videocommunicatie bij gekomen.

## Hoe deelt u informatie en advies met uw klanten?

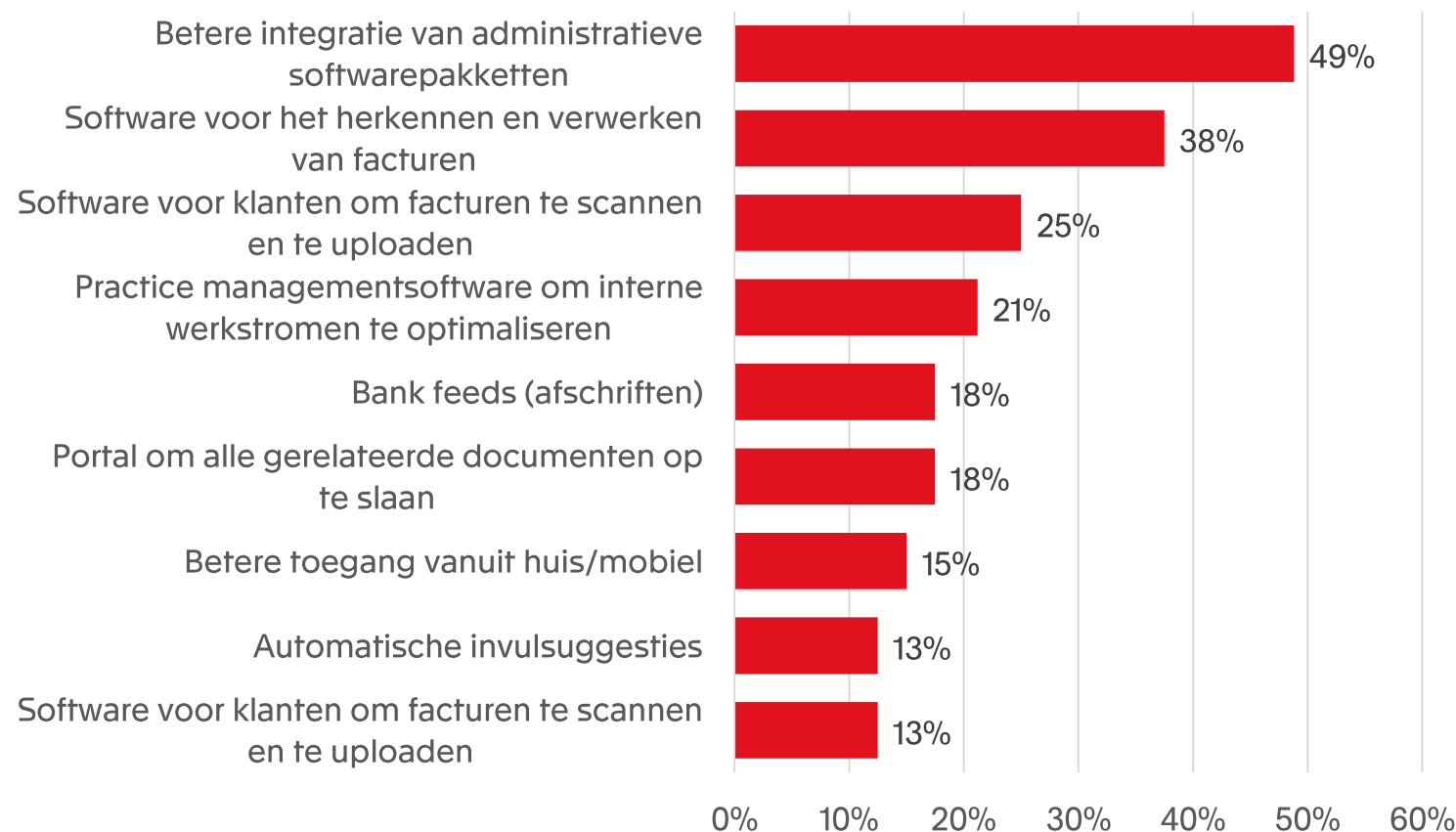


## Hoeveel procent van uw klanten levert financiële gegevens en/of salarisinformatie aan via de volgende methoden?



# 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.

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 flinke klus voor de boeg. Op dit moment heeft maar 36% een geïntegreerd systeem voor de

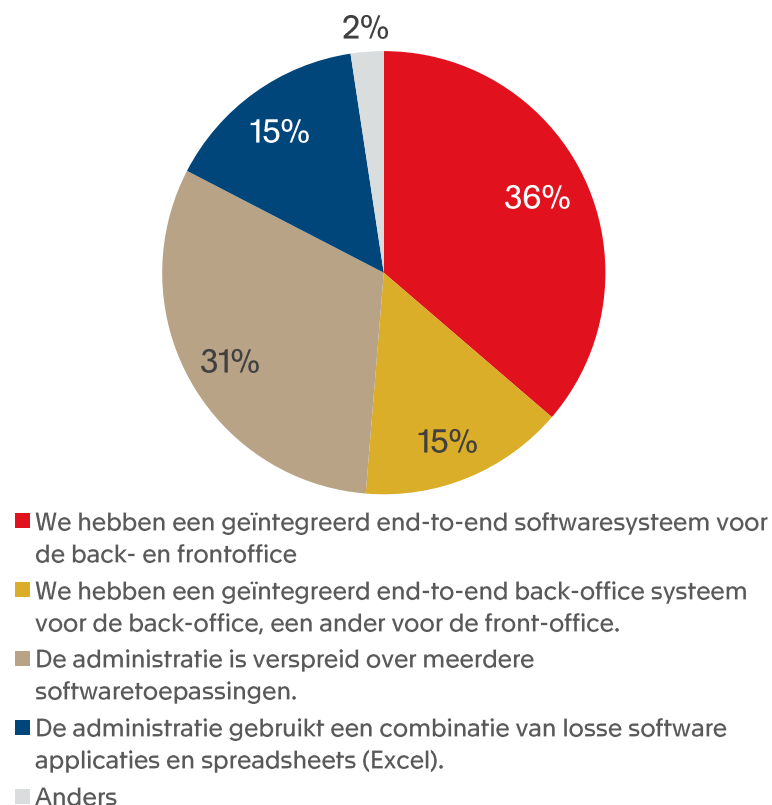
# Interne processen

back- en de frontoffice. Veel accountants werken nog met een grotere hoeveelheid softwaretoepassingen, vaak in combinatie met het nodige spreadsheetwerk.

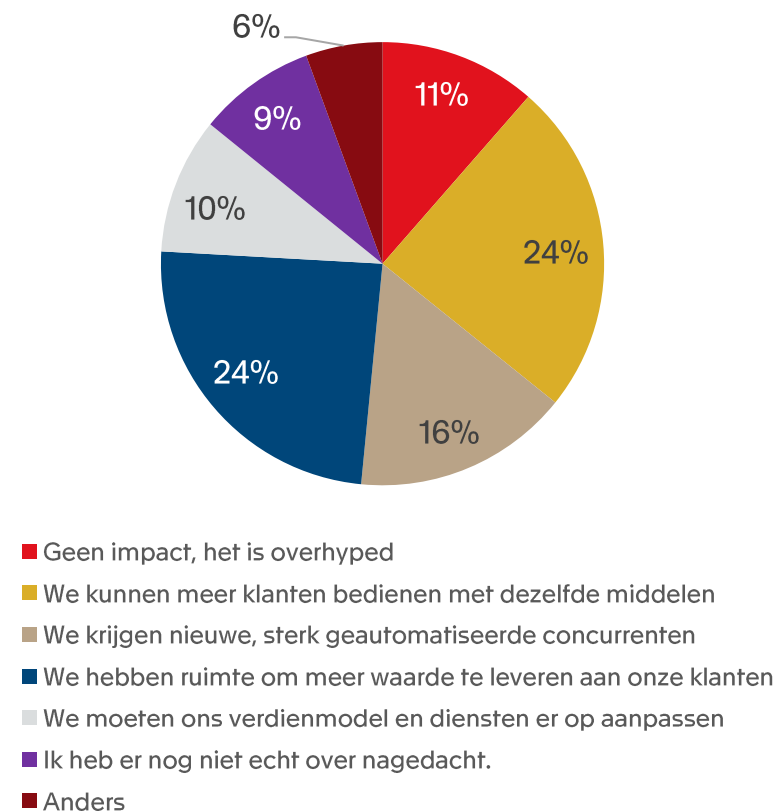
Gaandeweg zien we ook dat robotisering meer mogelijkheden biedt in het hele proces. De meeste accountants verwachten dat dat de nodige mogelijkheden met zich mee brengt. Ze verwachten hun productiviteit te kunnen vergroten, of juist de handen vrij te krijgen om diensten met een hogere toegevoegde waarde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

Niet iedereen is er helemaal gerust op. Robotisering zou namelijk ook wel eens ruimte kunnen bieden aan nieuwe concurrenten die heel goedkoop een basisset aan diensten in markt kunnen zetten.

Hoe heeft u uw eigen administratieve processen heeft geautomatiseerd?



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



# 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.

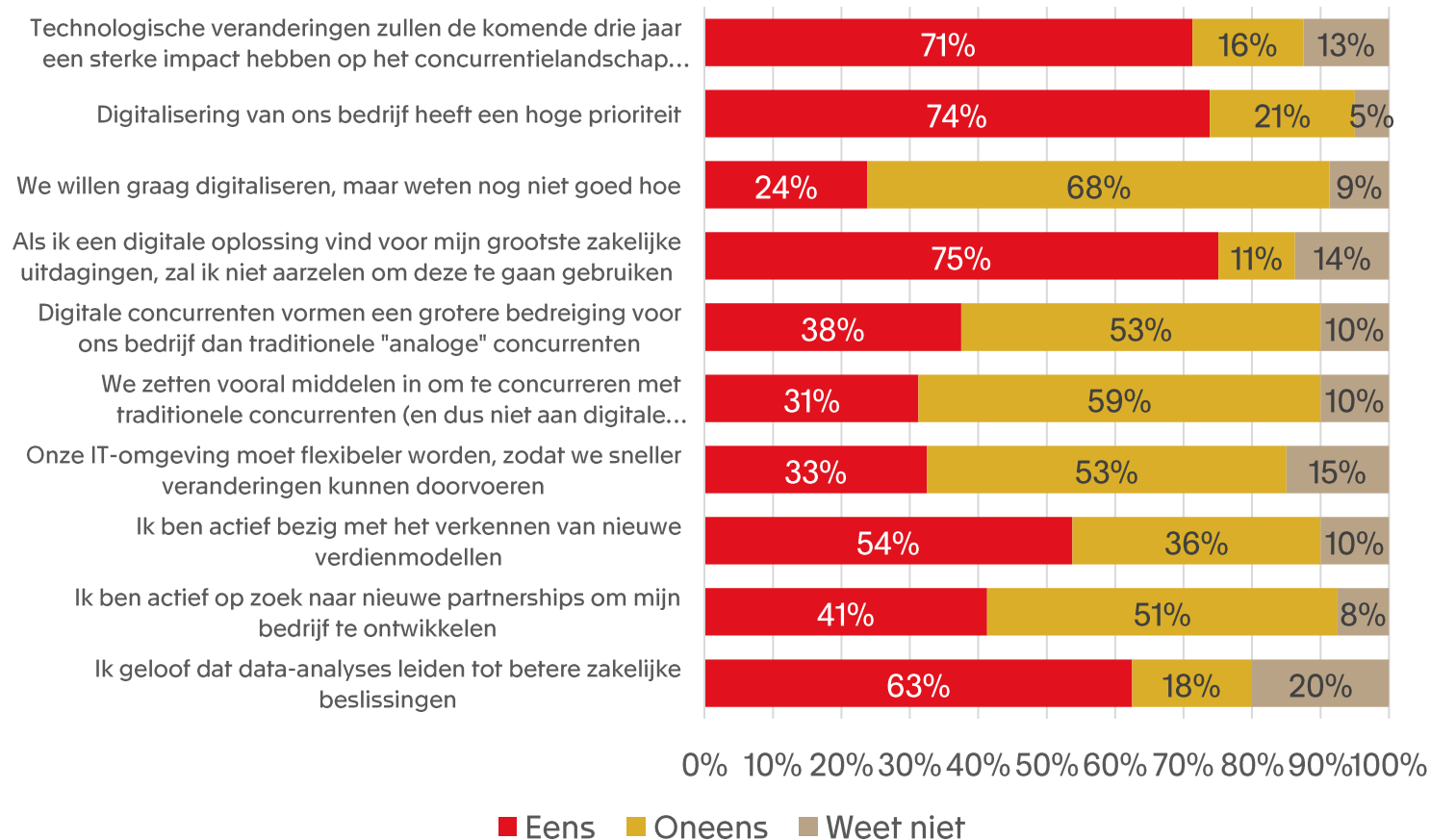
De meeste bedrijven (71%) verwachten dat technologische veranderingen een sterke impact op het concurrentielandschap voor de komende jaren gaan hebben. Daarom geeft een groep van 74% een hoge prioriteit aan digitalisering.

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 zorgen over veiligheid en privacy.

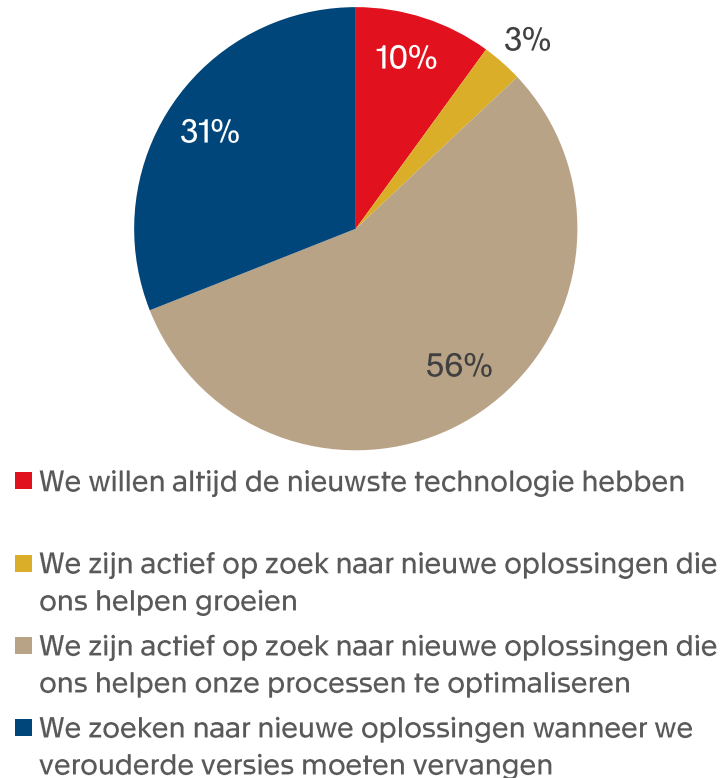
# Digitalisering

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.

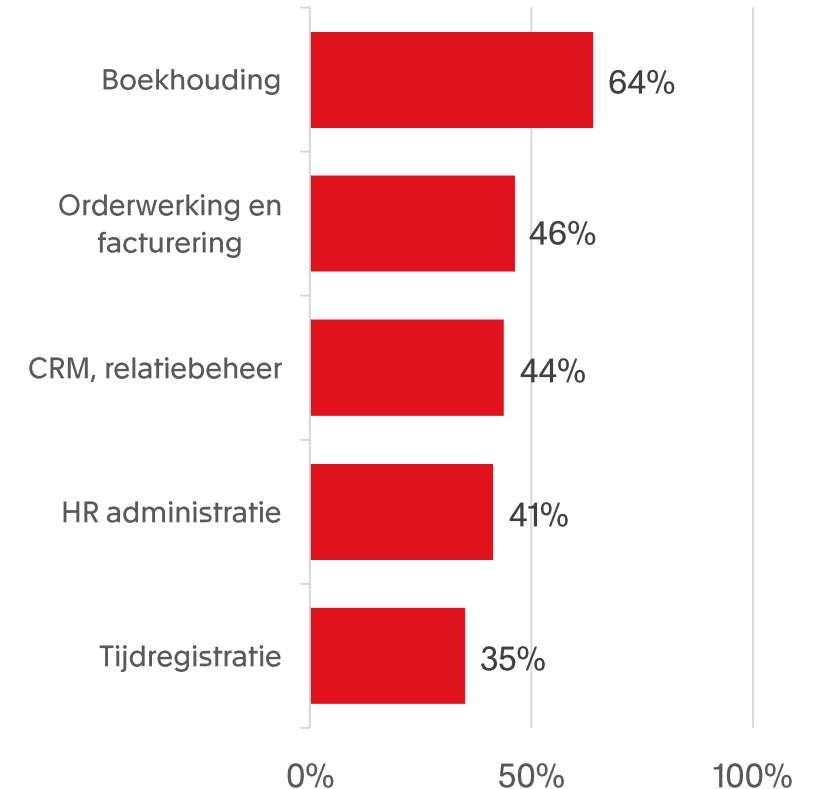
Nu zien we dat ook de meeste accountants naar nieuwe software kijken om processen te optimaliseren of juist omdat ze altijd over de nieuwste technologie willen beschikken. Alleen het aantal bedrijven dat actief nieuwe software zoekt om te groeien is dit jaar aan de lage kant, doordat veel bedrijven even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

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

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

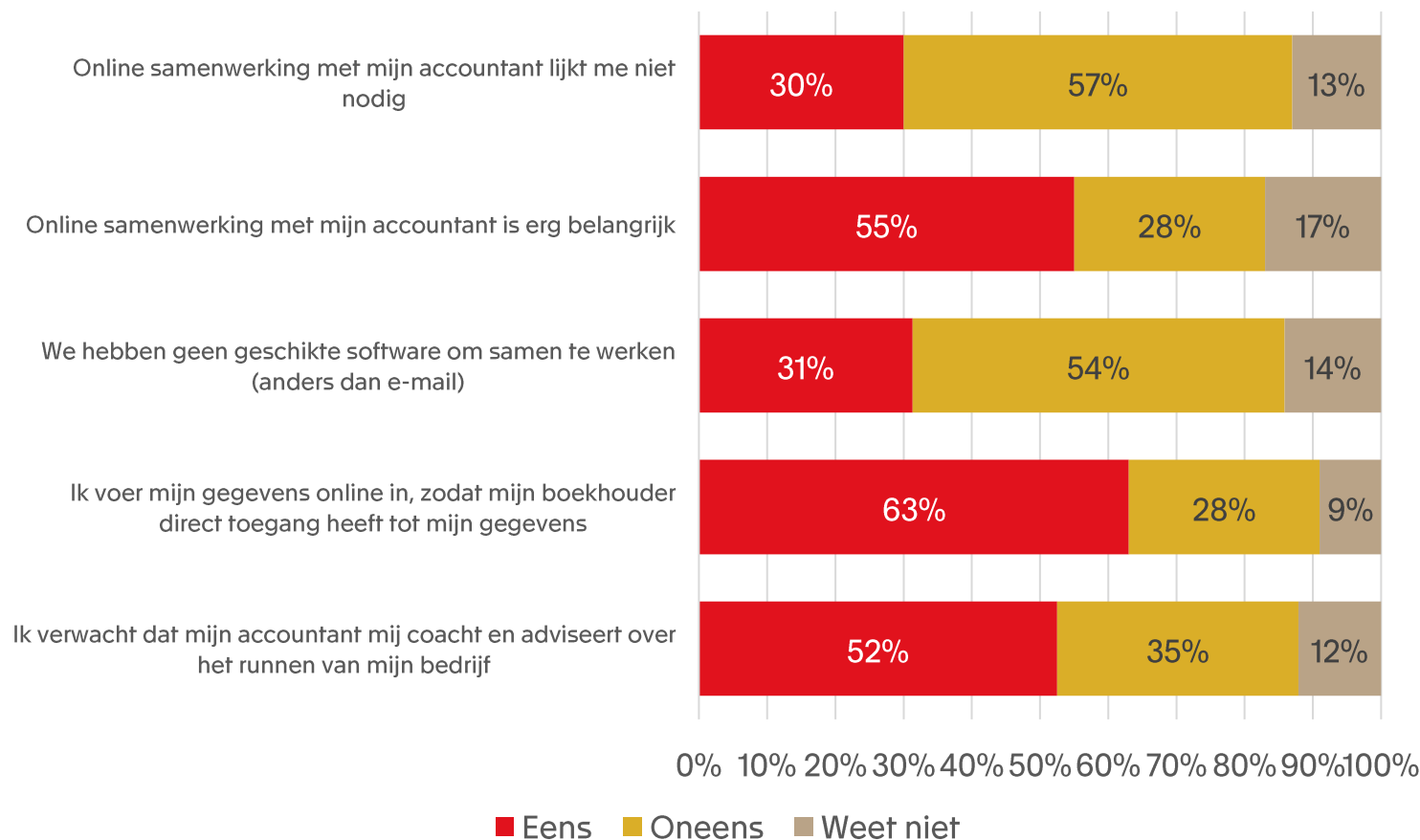


Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor een van de volgende processen? Zo ja, hoe? [% cloud]



# Klanten over de accountant

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



De meeste MKB'ers 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. Ondanks de bedrukte economische omgeving, maken accountants zich nog steeds druk om dezelfde zaken zoals het vinden van geschikt personeel en nieuwe klanten. Wel maken ze zich meer druk dan in

voorgaande jaren over het bijhouden van alle technologische veranderingen. Met de opkomst van de cloud is er al veel veranderd 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 diepgaande kennis van hun branche en in snelheid/responsiviteit. Op het eerste reageren veel bureaus door in te zetten op diepgaande kennis van de klant en het uitbouwen van de advies functie. Qua snelheid lijkt er

minder te veranderen. Maar we zien wel dat, mede dankzij Corona, accountants van steeds meer digitale kanalen gebruikmaken om hun klanten te bereiken.

## *Interne systemen*

Naast het verbeteren van het online samenwerken met de klant, en het obligate bijhouden van veranderende wet- en regelgeving, zien veel accountancies het verminderen van administratieve druk als een grote uitdagingen. Accountancies 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.

# Samenvatting

Bij de meeste accountants is er nog sprake van een behoorlijke fragmentatie, hoewel er ook al een flinke 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 mogen de privacy van klanten en beveiliging van de systemen niet in het geding komen. 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 twijfel: deze veranderingen zullen hoe dan ook plaatsvinden in de cloud. De ervaringen die ze hierbij opdoen zullen ze goed kunnen gebruiken. Niet alleen voor zichzelf, maar ook door de klant die steeds vaker voor advies over digitale vraagstukken naar de accountant stapt.