



MKB Cloud Barometer 2015
Management Samenvatting Accountancy
In opdracht van: Exact Nederland & KPN



Peter Vermeulen
Pb7 Research
17 november 2015
peter@pb7.nl

Inhoud

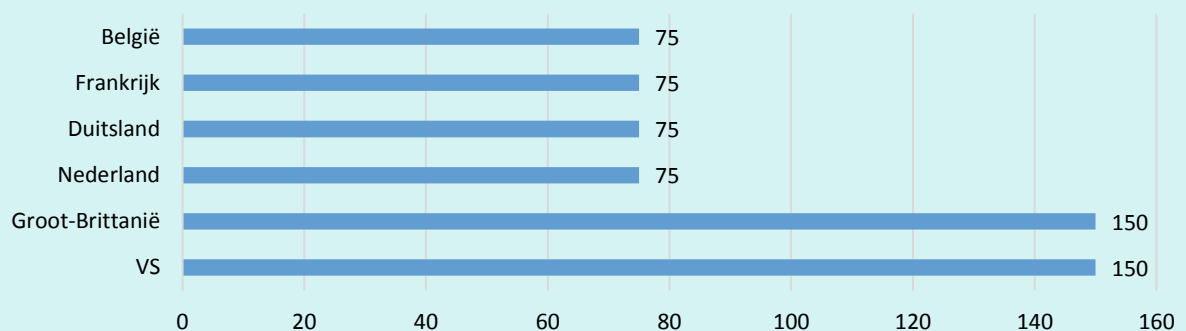
Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Cloud Barometer voor Accountancy 2015	3
Interne automatisering.....	5
Online bedrijfsapplicaties.....	6
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen	7
Wel of niet naar de cloud?	8
Wat levert het op?.....	8
Analyse	9

Achtergrond

Met de MKB Cloud Barometer houden Exact en KPN de vinger aan de cloudpols bij het MKB. De barometer is een onderzoek dat in kaart brengt hoeveel waarde MKB'ers uit de cloud halen, hoe ze nog meer zakelijke toegevoegde waarde eruit kunnen halen en hoe zich dat in de loop der jaren ontwikkelt. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren, waaronder productie.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT onderzoeksbureau Pb7 Research. In maart 2015 zijn in totaal 2975 bedrijven in Europa en de VS, waaronder 375 Nederlandse bedrijven met 1 tot 50 werknemers en 600 accountants en administratiekantoren ondervraagd met behulp van zowel een web gebaseerde panel survey als een telefonische survey (voor Nederland en België). De steekproef is zodanig ingericht dat er voldoende interviews binnen een beperkt aantal sectoren werden uitgevoerd om over die sectoren goed onderbouwde uitspraken te kunnen doen en ze met elkaar te kunnen vergelijken. Door de dataset tijdens de analyse te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van het Nederlandse MKB (tot 50 werknemers). N.B. Waar we cijfers van vorig jaar gebruiken, kan het enigszins afwijken van vorig jaar, doordat de cijfers opnieuw gewogen zijn om beide sets optimaal vergelijkbaar te maken.

Figuur 1: Steekproefverdeling Accountants (N=600)



Bron: Pb7 Research, 2015

In 2014 zijn accountancybedrijven niet specifiek in kaart gebracht (in 2013 wel) en was een focus op ZZP'ers (eenmanszaken) toegevoegd. Dit jaar zijn we weer terug bij het begin: de accountants doen weer mee en de ZZP'ers hebben we niet gericht ondervraagd.

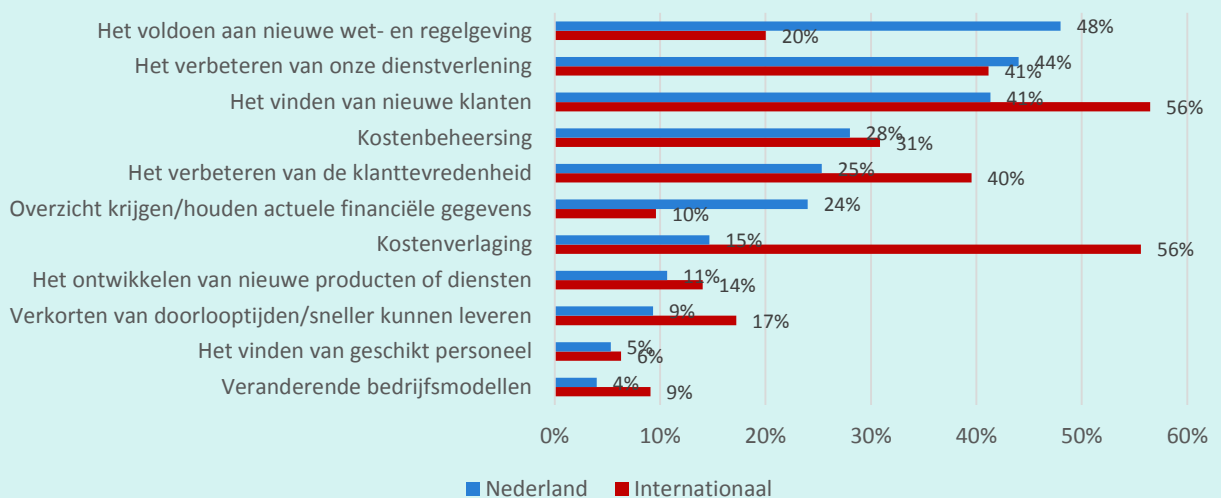
Het onderzoek heeft een grote hoeveelheid informatie opgeleverd over de zakelijke uitdagingen in het MKB, het gebruik van online oplossingen, hoe ze cloud inzetten om waarde te creëren op verschillende wijze in verschillende sectoren en wat de ontwikkelingen zijn in vergelijking met voorgaande jaren. Het document dat u nu aan het lezen bent, is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek met betrekking tot accountancy (accountants en administratiekantoren) en vertegenwoordigt de visie en mening van Pb7 Research. De sponsors van het onderzoek, KPN en Exact, zijn het dus niet per definitie eens met de analyse en de conclusies.

De MKB Cloud Barometer voor Accountancy 2015

In het MKB kent Nederland een relatief grote hoeveelheid kleine accountancybureaus en vooral administratiekantoren. Het aantal kantoren met 4 of minder medewerkers ligt in de survey voor Nederland dan ook op 73%, terwijl het in de andere ondervraagde landen tussen de 40 en 55% zit. Dat het juist met deze groep redelijk goed gaat, hebben ze in belangrijke mate te danken aan de toenemende vraag naar ondersteuning vanuit de snel groeiende ZFP-markt. Ondanks dat de accountancysector al enige tijd onder druk staat, weten de meeste ondervraagde kantoren dan ook een behoorlijke groei te realiseren. In 2014 lag deze omzetgroei gemiddeld op 13% en voor 2015 wordt een vergelijkbare groei verwacht (14%). Bovendien ligt de netto winstmarge met 19% ruim boven het gemiddelde in het MKB. Het gaat dus goed met de sector.

Figuur 2: Algemene zakelijke uitdagingen, Accountancy

C1. Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

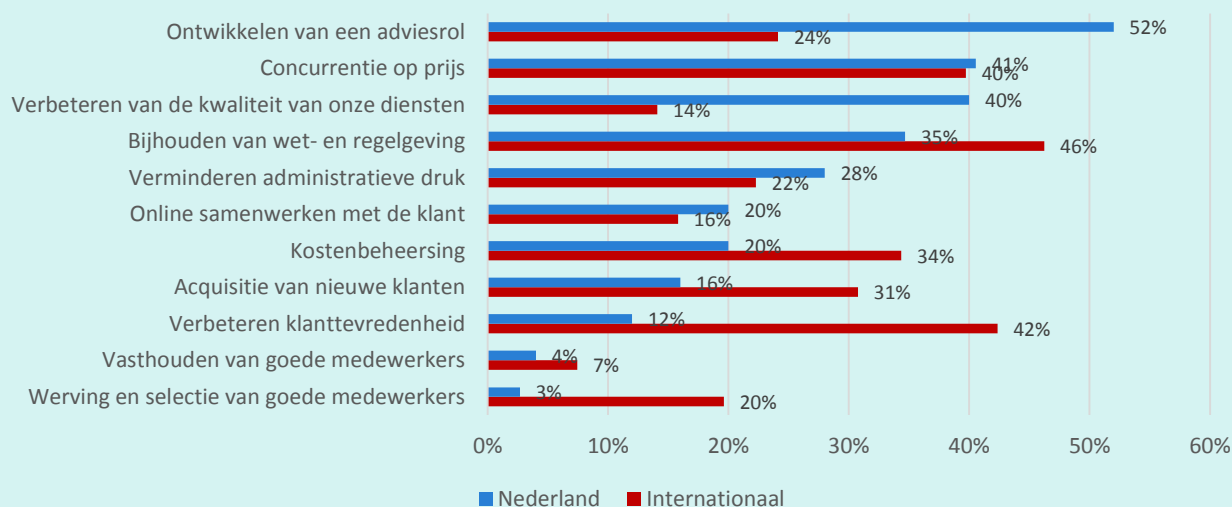


Toch hebben de meesten weinig tijd om rustig achterover te leunen. Met de almaar veranderende wet- en regelgeving is het een behoorlijke uitdaging om bij te blijven, terwijl veel kantoren de noodzaak voelen om de dienstverlening almaar te verbeteren en nieuwe klanten te werven. Veel accountants hebben te maken met een sterke prijsdruk. Sommigen proberen daar in mee te gaan, maar de meesten proberen daar vooral aan te ontsnappen door een adviesrol (verder) te ontwikkelen. Opvallend daarbij is dat de uitdagingen voor Nederlandse accountants best behoorlijk afwijken in vergelijking met de andere onderzochte landen. In andere landen zien we nu een druk in de markt ontstaan, die veel Nederlandse kantoren de afgelopen jaren al voelden. Daardoor zien kantoren buiten Nederland zich nu gedwongen om op zoek te gaan naar kostenverlagingen en nieuwe klanten. In Nederland staat de sector al langer onder druk en is veelal het besef doorgedrongen dat serieuze verandering noodzakelijk is.

Dat zie je goed terug als we kijken naar de branchespecifieke uitdagingen. Voor Nederlandse kantoren, is het ontwikkelen van een adviesrol een dominant thema. Ook in België zien we dat het een belangrijk thema is, maar in de andere onderzochte landen is er maar weinig aandacht voor: internationaal gezien, ligt de nadruk nog sterk op klanttevredenheid. Hoe belangrijk dat ook is, het levert maar een beperkte bijdrage aan het vergroten van de omzet bij een klant.

Figuur 3: Branchespecifieke uitdagingen, Accountancy

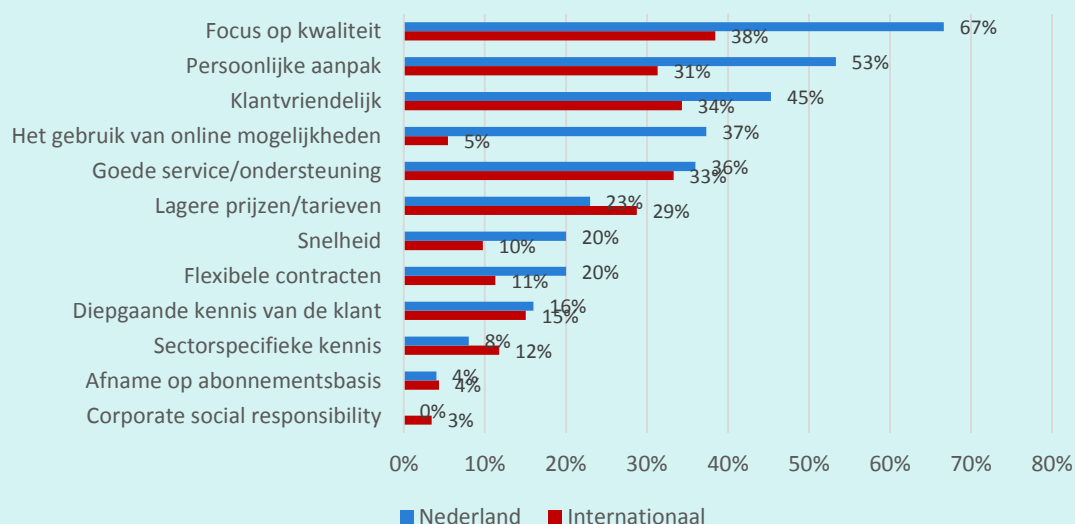
E1. Accountants en administratiekantoren hebben te maken met een aantal sectorspecifieke uitdagingen. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen?



Er ontstaat steeds meer een tweedeling in de accountancymarkt. Aan de ene kant probeert een aantal kantoren door middel van lage prijzen een groter marktaandeel te realiseren. Ze kunnen daarbij gebruik maken van alle nieuwe mogelijkheden die technologie de laatste jaren zijn gaan bieden, zoals online samenwerken in de cloud. In Nederland en ook in België, kijken veel kantoren hier heel bewust naar, niet alleen om kosten te besparen maar vaak ook om meer toegevoegde waarde te leveren. Kantoren in andere landen proberen zich op een meer traditionele wijze te onderscheiden.

Figuur 4: Onderscheidend vermogen

E2. Hoe probeert u zich met name te onderscheiden van uw concurrenten?



Minder dan een kwart probeert zich door middel van lage tarieven te onderscheiden, maar ze zetten daarmee wel de rest van de markt stevig onder druk. Als accountants hun groei willen vasthouden zullen ze hun operationele kosten laag moeten houden (om qua prijs niet te veel uit de pas te gaan

lopen) en vooral meer diensten met toegevoegde waarde realiseren én aan de man brengen. De winst zit hem uiteraard bij de klant, die steeds meer te kiezen heeft: kiest hij/zij voor een goedkope, kale dienst, voor een echte business coach, of voor een echte sectorspecialist. Opvallend is wel dat nog maar weinig Nederlandse accountantskantoren een echte keus voor een sectorspecialisatie durven te maken en dat ze daarbij ook internationaal gezien achterblijven.

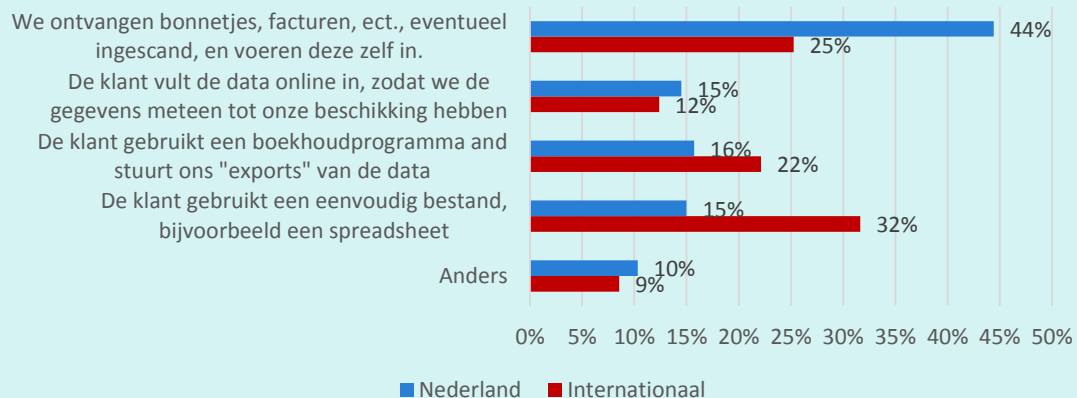
De focus op kwaliteit die we in Nederland zien, is minder vanzelfsprekend dan het op het eerste gezicht lijkt. In de andere landen die we onderzochten, scoorde de focus op kwaliteit wel hoog, maar niet zo hoog als in Nederland. In deze andere landen wordt vaker voor bijvoorbeeld prijsconcurrentie gekozen. De Nederlandse accountant zet duidelijk in op professionalisering, terwijl men veel aandacht voor de klant blijft houden.

Daarbij wordt volop gebruik gemaakt van cloudoplossingen. Zelfs voor de eigen administratie maakt de meerderheid (57%) van de Nederlandse accountants gebruik van online oplossingen, waar het internationale gemiddelde op 32% blijft steken. Ook ten behoeve van klanten wordt steeds meer cloudsoftware ingezet. 71% van de accountants zegt hun klanten 24/7 inzicht te bieden in hun financiële situatie, waarvan 83% dat geheel of gedeeltelijk met online software doet. Ook wat dat betreft, steken Nederlandse accountant met kop en schouders boven de rest uit.

Nederlandse accountants zijn wat online oplossingen betreft zeer progressief, vooral als je bedenkt dat nog altijd slechts 15% van hun klanten gegevens met hen deelt via online boekhoudprogramma's. En dat terwijl 44% van de klanten nog altijd met de schoenendoos vol bonnetjes komt aanzetten!

Figuur 5: Hoe klanten gegevens aanleveren

E10. Welk deel van uw klanten biedt u toegang tot de benodigde financiële en/of salarisgegevens op basis van de volgende methoden?

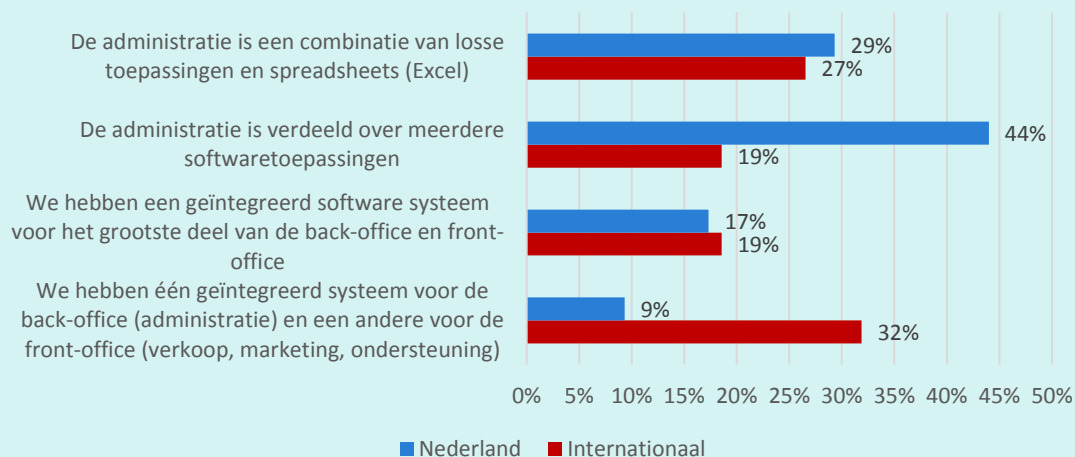


Interne automatisering

Veel MKB-klanten zijn de laatste jaren aan gaan kloppen bij hun accountant voor advies over welke software ze het beste kunnen gebruiken voor de boekhouding en andere administratieve processen. Maar hebben accountants eigenlijk wel voldoende aandacht voor de automatisering van de eigen processen? En daar valt toch nog wel het een en ander te verbeteren. Bij veel accountants blijkt het toch om een houtje-touwtje automatisering te gaan, waardoor het moeilijk is om eenvoudig gegevens naast elkaar te leggen, laat staan te combineren. Nederlandse kantoren maken opvallend vaak gebruik van diverse softwaretoepassingen, terwijl internationaal gezien veel vaker gebruik wordt gemaakt van geïntegreerde systemen.

Figuur 6: Hoe klanten gegevens aanleveren

E4. Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij hoe u het administratieve proces heeft geautomatiseerd?

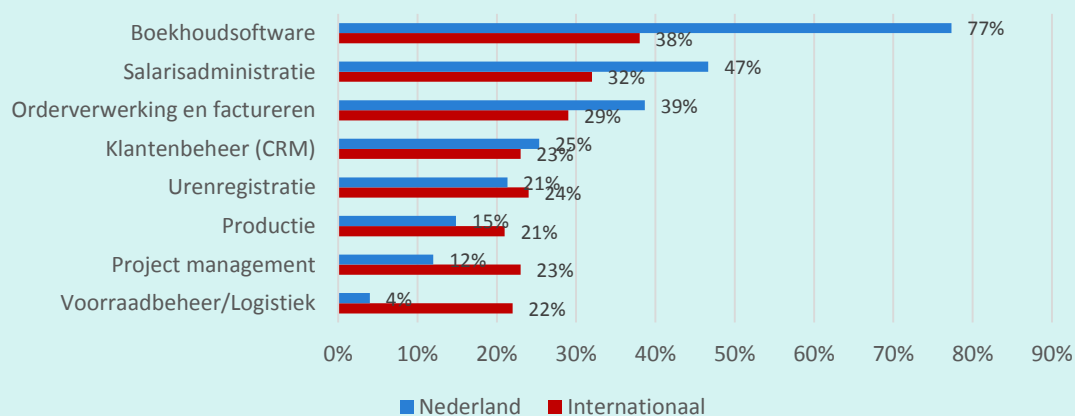


Een meer geïntegreerde aanpak biedt de nodige voordelen. Het vermindert in de meeste gevallen de administratieve last, waardoor de kosten van de dienstverlening omlaag kunnen, of de marge omhoog. Voor een accountant die last heeft van prijsconcurrentie is dat meer dan welkom. Maar een geïntegreerde aanpak maakt het ook eenvoudiger om verschillende typen data gecombineerd te analyseren, waardoor de klant beter kan worden geholpen. Bovendien kunnen op basis van dergelijke analyses proactief nieuwe diensten worden voorgesteld aan klanten. Op dit moment is dat nog een zeldzaamheid: 17% van de Nederlandse accountants (tegen 27% van de internationale accountants) suggereert nieuwe diensten op basis van harde data, terwijl 92% (46% van de internationale kantoren) zegt dat dat voornamelijk op basis van gesprekken tot stand komt.

Online bedrijfsapplicaties

Figuur 5: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

B2. Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor de volgende processen? Indien ja, op welke wijze? *Volledig online (via Internet, geen installatie nodig, maandelijkse betaling), op locatie/gehost (software zelf geïnstalleerd/laten installeren, vaak met onderhoudscontract) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier. [N.B.: de figuur laat alleen "online" gebruik zien]



Twee jaar geleden constateerden we al dat in Nederland accountants voorlopen als het gaat om het gebruik van cloudoplossingen ten opzichte van bedrijven in andere sectoren. Op dat moment gebruikten 37% van alle Nederlandse accountants online boekhoudsoftware. In de afgelopen twee jaar is dat aantal ruim verdubbeld tot 77%. Daarmee lopen Nederlandse kantoren ook ver voor op accountants uit andere landen. Dat geldt ook voor andere kernapplicaties voor accountants. Ook op het vlak van andere bedrijfsapplicaties, vooral als deze te maken hebben met de dienstverlening naar klanten toe, lopen accountants duidelijk voorop ten opzichte van andere sectoren, maar niet in vergelijking met andere landen.

Voor de komende jaren zal de groei van het aantal kantoren dat van online boekhoudoplossingen gebruikt logischerwijs afremmen. Daar staat tegenover dat er nog veel groeimogelijkheden zitten in het daadwerkelijke gebruik door klanten en dat er veel mogelijkheden zijn om de functionaliteit uit te breiden op bijvoorbeeld het vlak van analyse en rapportage.

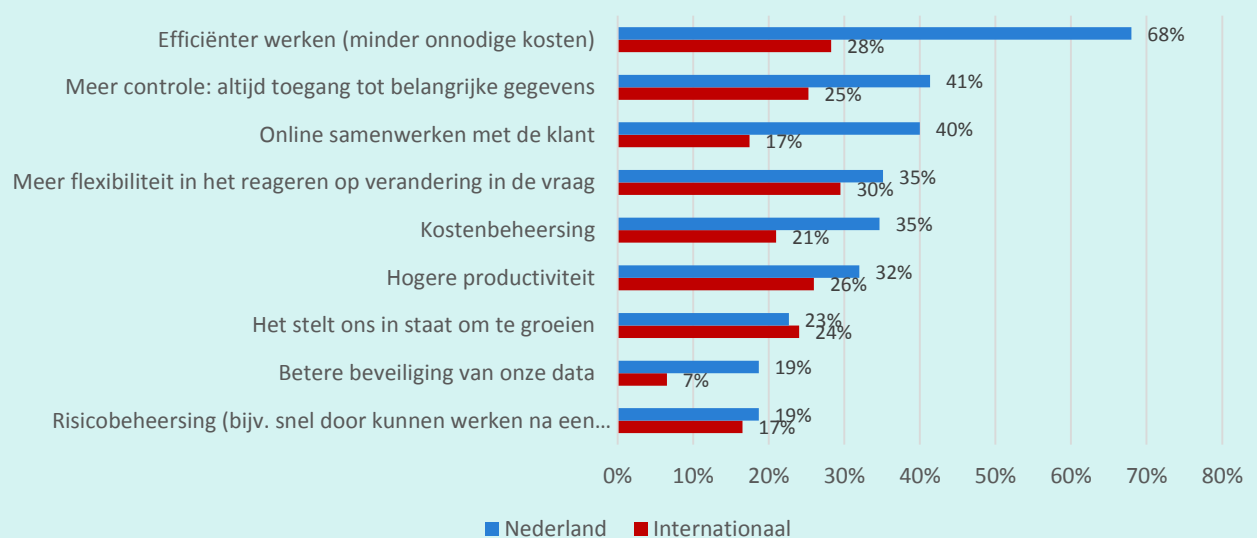
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen

Voor veel accountants en administratiekantoren, vooral in Nederland, spelen online oplossingen een duidelijke rol bij het aangaan van hun zakelijke uitdagingen. Vooral de positieve impact op efficiënter werken scoort hoog. Dat men hier daadwerkelijk in slaagt, wordt bevestigd als we kijken naar hoeveel tijd accountants aan de administratie kwijt zijn. Accountants die een online oplossing gebruiken, besteden gemiddeld 39% van hun tijd aan administratieve handelingen, terwijl accountants zonder cloudoplossingen hier gemiddeld 7% meer tijd aan spenderen (46%).

Naast efficiënter werken, zien Nederlandse accountants ook veel voordelen in online samenwerking met klanten en waarderen ze dat ze een beter zicht hebben op belangrijke gegevens. Dankzij online oplossingen gaan vooral Nederlandse accountants daadwerkelijk anders samenwerken met een deel van hun klanten, wat zowel voordeel voor de accountant als de klant biedt op het gebied van kosten en toegevoegde waarde. De hoeveelheid klanten waarmee deze online samenwerking ook daadwerkelijk tot stand komt, blijft daar nog wel wat bij achter en veel accountants zouden best wat proactiever, op basis van een goed verhaal, hun klanten de cloud in mogen sturen.

Figuur 6: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

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

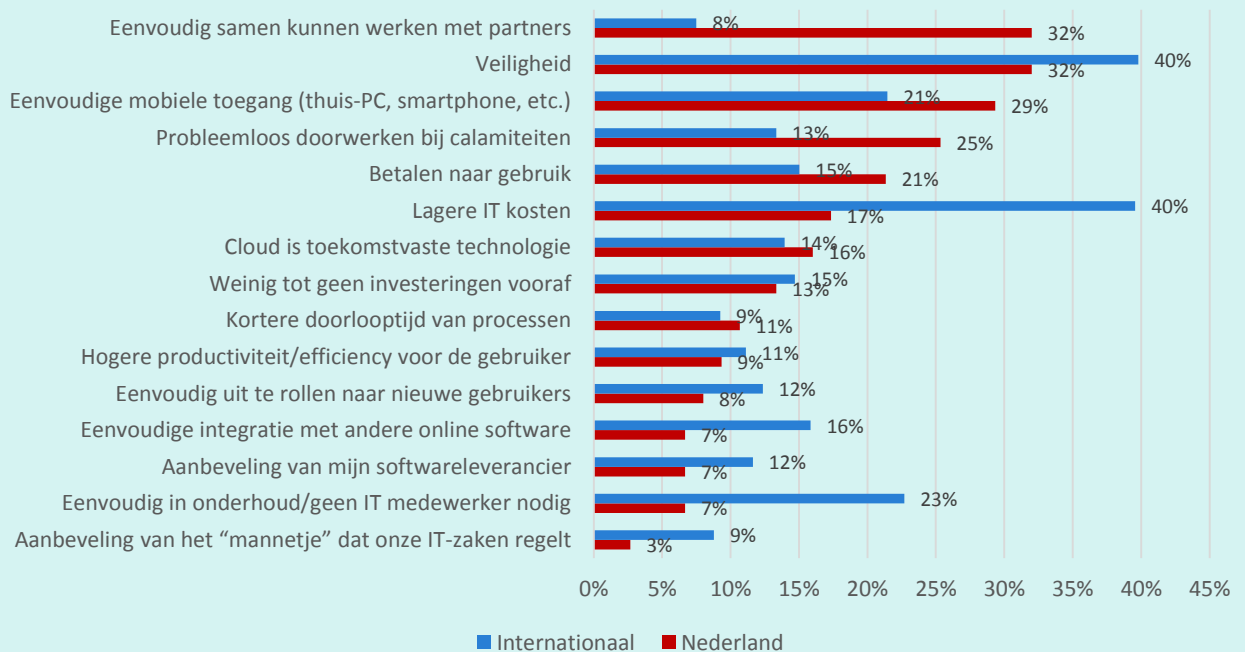


Wel of niet naar de cloud?

Op het moment dat Nederlandse accountants een online oplossing overwegen, niet alleen voor boekhouden, zien we een aantal van dezelfde argumenten voorbijkomen. Anders dan in de meeste andere landen, kiezen Nederlandse accountants een online oplossing vaak om eenvoudiger samen te kunnen werken en omdat de eenvoudige mobiele toegang een bijdrage levert aan efficiënter werken. Maar men kijkt ook sterk naar de continuïteit en veiligheid van de organisatie. Ook voor de meeste accountants geldt dat IT beheer en beveiliging geen kernactiviteit is. De data zijn dan ook meestal veiliger in de cloud bij een professionele dienstverlener, dan op een server op kantoor.

Figuur 7: Waarom online software overwegen?

B3: Wat zijn, of zouden, belangrijke redenen om voor online oplossingen te kiezen voor de zojuist genoemde processen?



Een andere interessante bevinding is dat kosten in deze sector in Nederland een minder sterke rol spelen, terwijl in andere sectoren en ook voor buitenlandse accountants dit vaak een leidende overweging is. Veel meer dan accountants in andere landen, zijn Nederlandse accountants zich bijzonder bewust van de zakelijke waarden die online oplossingen met zich mee kunnen brengen.

Wat levert het op?

Ook dit jaar hebben we in de MKB Cloud Barometer de gebruikers van online oplossingen gevraagd naar de voordelen die ze daadwerkelijk hebben gerealiseerd. Aangezien de steekproefomvang het niet toelaat om met deze vraag in te zoomen op sectoren, kijken we daarbij alleen naar de cloudbuikers als geheel. Opvallend is dat deze gebruikers dit jaar nog positiever zijn dan vorig jaar. Als we kijken of wordt gerealiseerd wat productiebedrijven willen realiseren, kunnen we dat bevestigen. We zien dat cloudbuikers, gemiddeld genomen, beduidende kostenbesparingen hebben weten te realiseren en dat de productiviteit is toegenomen. Het meest tevreden zijn ze over het gebruiksgemak en de eenvoudige toegang tot belangrijke informatie.

Opvallend is dat zowel op het vlak van beveiliging als op het gebied van storingen er aanzienlijke verbeteringen zijn opgetreden nadat men op online oplossingen is overgestapt. Waar MKB'ers steeds

meer worstelen met het in de lucht houden van hun IT-omgeving en het ervan beschermen tegen kwaadwillenden, zijn professionele online aanbieders vaak een uitkomst.

Analyse

Het gaat goed met de meeste kleinere Nederlandse accountants en administratiekantoren. Maar ze hebben een aantal moeilijke jaren achter de rug en ze zijn zich er veelal van bewust dat de betere vooruitzichten niet wegnemen dat de sector structureel aan het veranderen is. Doordat de sector in veel andere landen minder last heeft gehad van terugvallende omzetten, is de discussie over toegevoegde waarde daar ook minder prominent gevoerd. Dat die discussie die wel in Nederland vrij prominent plaats vindt, werpt zijn vruchten af.

Nederlandse kantoren liggen een stap voor op kantoren in andere landen als we kijken naar de ontwikkeling van meer toegevoegde waarde, met name als we het over een adviesrol hebben. In de hele sector zijn kantoren bezig om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en door meer toegevoegde waarde te leveren nog meer een belangrijke partner te worden voor hun klanten. Waar sommige bedrijven juist steeds meer een goedkope, eenvoudige dienst proberen aan te bieden, kiezen de meesten voor kwaliteit, waardoor uiteindelijk de klant meer te kiezen heeft.

Nederlandse kantoren liggen ook ver voor bij het inzetten van nieuwe technologische mogelijkheden, vooral op het vlak van online samenwerking met klanten. Dat de sector desondanks nog geen hele grote structurele wijzigingen doormaakt, heeft vooral te maken met het feit dat vooral Nederlandse kleinzakelijke klanten aanzienlijk minder snel veranderen en vaak lang “analoog” blijven samenwerken met hun accountant of administratiekantoor. Het aantal kantoren dat echt proactief klanten naar de cloud probeert te krijgen, lijkt ondanks de internationale voorsprong niet bijzonder talrijk. Toch kan dat juist een belangrijke stap zijn om grip te krijgen op de uitdagingen in de markt. Online accountants zijn beduidend efficiënter, doordat ze minder tijd hoeven te besteden aan administratieve handelingen en zich daardoor juist meer op advies kunnen richten. En de mogelijkheden voor online samenwerking zorgen er bovendien voor dat zowel de klant als de accountant eerder en beter inzicht kunnen krijgen in financiële gegevens en daarop gebaseerde prognoses en analyses.

Met de zoektocht naar meer toegevoegde waarde voor klanten en de opkomst van nieuwe technologieën, wordt het wellicht tijd dat accountants hun eigen interne automatisering eens goed onder de loep gaan nemen. Hier lopen Nederlandse kantoren juist achter internationaal gezien. Veel Nederlandse accountants gebruiken een lappendeken aan softwaretoepassingen en spreadsheets voor de interne en externe administratie. Door deze beter te koppelen, kan een beter zicht op de klant vanuit een commercieel perspectief worden gecreëerd, zodat de klant bijvoorbeeld beter geadviseerd kan worden over het afnemen van aanvullende diensten. Ook kan er een slag gemaakt worden doordat er minder tijd hoeft te worden besteed om gegevens uit verschillende systemen te halen. En tenslotte kunnen nieuwe inzichten voor de klant worden gecreëerd, door data die voorheen in verschillende databases zat opgeslagen te gaan combineren.