



MKB Cloud Barometer 2016
Management Samenvatting Accountancy
In opdracht van: Exact Nederland



Peter Vermeulen
Pb7 Research
22 juni 2016
peter@pb7.nl

Inhoud

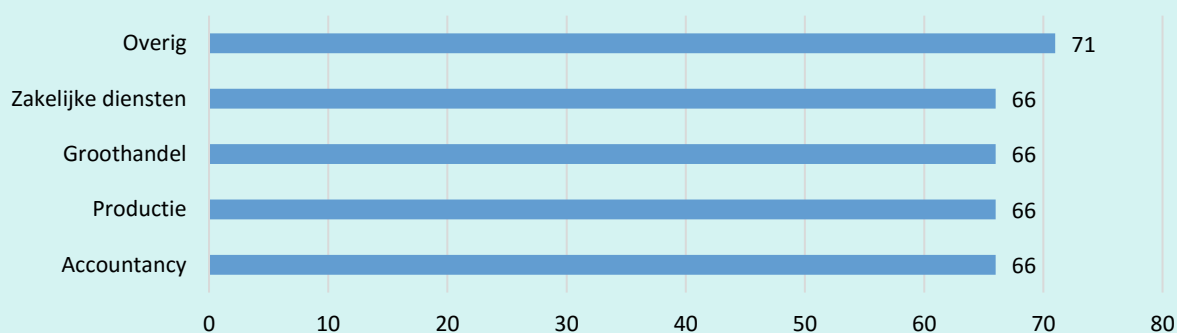
Inhoud	1
Achtergrond.....	2
De MKB Business Barometer voor Accountancy 2016.....	3
Digitalisering.....	6
Bedrijfsapplicaties uit de cloud	8
De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen	9
Analyse	9

Achtergrond

Met de MKB Business Barometer, voorheen de MKB Cloud 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 het vierde jaar op rij uitgevoerd. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren, waaronder accountants en administratiekantoren.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT onderzoeksbureau Pb7 Research. In maart 2015 zijn in totaal 2595 bedrijven in Europa en de VS, waaronder 335 Nederlandse bedrijven met 1 tot 50 werknemers ondervraagd met behulp van een web gebaseerde panel survey. 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. Aangezien we voor de Nederlandse accountants vorig jaar de vragenlijst telefonisch afname en nu per mail, is de vragenlijst vaak wat anders ingevuld en zijn de resultaten dus niet zonder meer één-op-één te vergelijken.

Figuur 1: Steekproefverdeling Nederland (N=335)



Bron: Pb7 Research, 2016

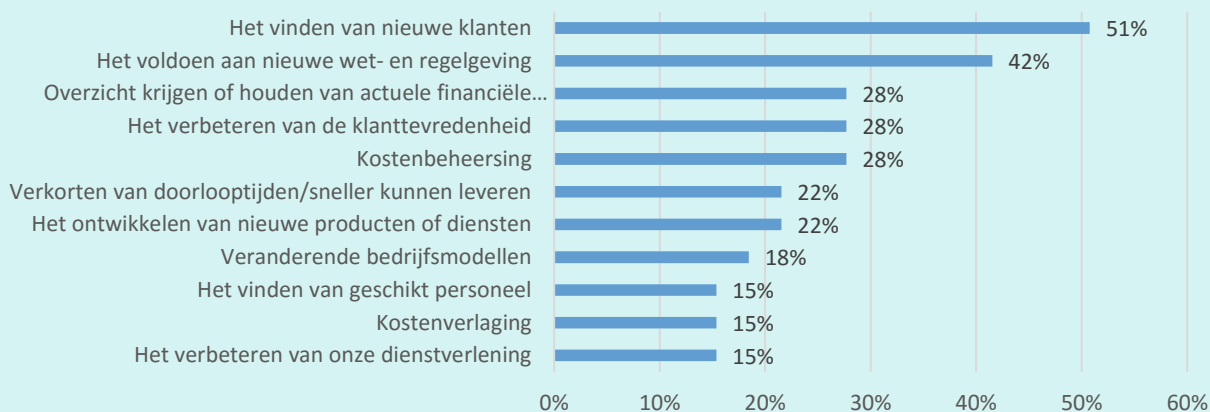
Het onderzoek heeft een grote hoeveelheid informatie opgeleverd verdeeld over diverse landen en verschillende sectoren. Het document dat u nu aan het lezen bent, is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies uit het onderzoek met betrekking tot accountancy (accountants en administratiekantoren) en vertegenwoordigd de visie en mening van Pb7 Research. De sponsor van het onderzoek, Exact, is het dus niet per definitie eens met de analyse en de conclusies.

De MKB Business Barometer voor Accountancy 2016

Ondanks dat de accountancysector al enige tijd onder druk staat, weten ook dit jaar veel ondervraagde kantoren een heel behoorlijke groei te realiseren. In 2015 lag deze omzetgroei bij de respondenten gemiddeld op 14%, exact gelijk aan wat de accountants een jaar geleden voorzagen. Voor 2016 zijn ze wat minder optimistisch en verwachten ze gemiddeld een groei van 8%.

Figuur 2: Algemene zakelijke uitdagingen, Accountancy

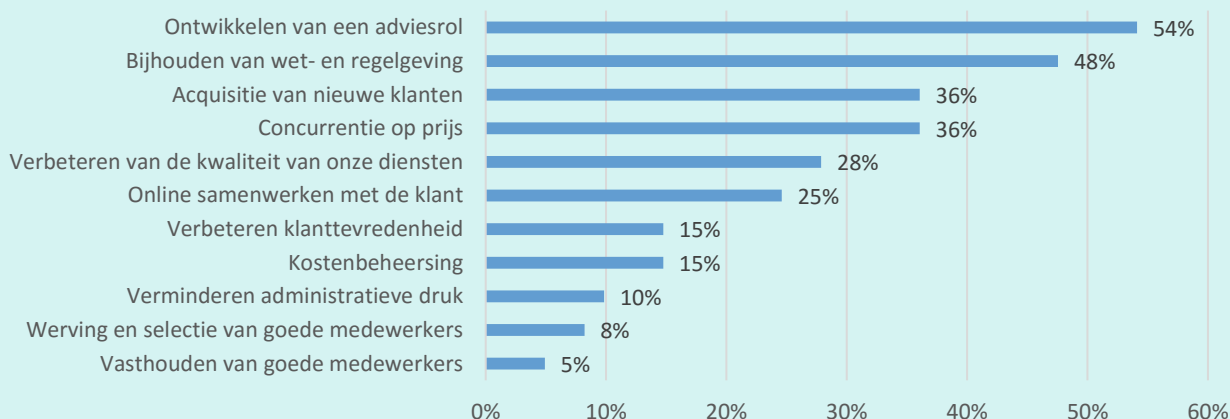
C1. Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



De meeste accountants zijn dan ook niet van plan om rustig achterover te gaan leunen. Opvallend is dat de aandacht het afgelopen jaar verder is verschoven naar het vinden van nieuwe klanten, terwijl de aandacht voor het verbeteren van de dienstverlening lager op de prioriteitenlijst is komen te staan. Ook het voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving is voor accountants een belangrijke uitdaging, maar wel één die intrinsiek onderdeel uitmaakt van de kernactiviteiten van de sector.

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?



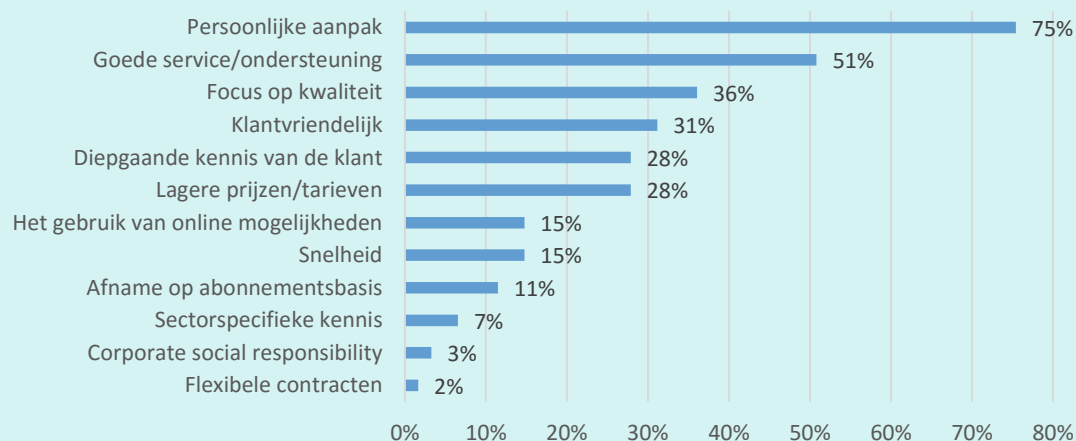
Dat het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening niet meer als één van de belangrijkste uitdagingen wordt gezien, betekent niet dat de Nederlandse accountant stil blijft staan. Als we vragen naar de sectorspecifieke uitdagingen, zien we dat net als vorig jaar de belangrijkste uitdaging het ontwikkelen van een adviesrol is. Tegelijkertijd is ook de concurrentie op prijs een belangrijke

uitdaging voor veel kantoren, die enerzijds door de toename van ZZP'ers in de sector wordt veroorzaakt en anderzijds door een kopgroep van accountants die via de cloud een gestandaardiseerd, goedkoop alternatief biedt.

Er ontstaat hierdoor steeds meer een tweedeling in de accountancymarkt. Aan de ene kant probeert een behoorlijk deel van de kantoren (28%) 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. Daarmee zetten ze 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 maar weinig accountantskantoren een echte keus voor een sectorspecialisatie durven te maken, terwijl we in de Barometer zien dat afnemers juist steeds meer sector kennis willen zien. Hetzelfde geldt voor snelheid: afnemers willen sneller inzicht hebben in hun gegevens, maar er zijn maar weinig accountants die zich op dat punt proberen te onderscheiden.

Figuur 4: Onderscheidend vermogen

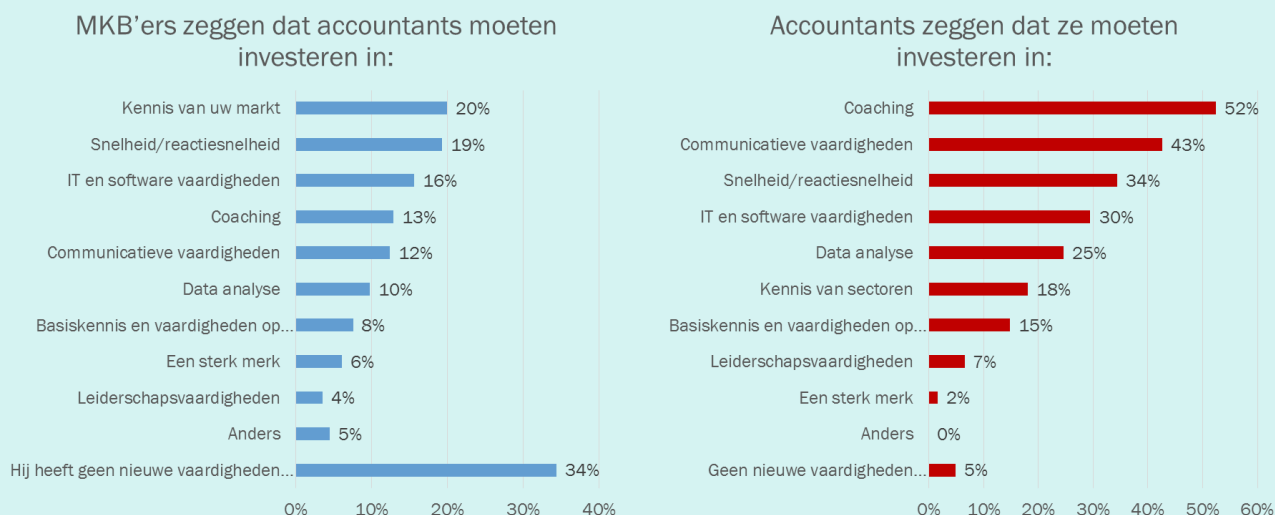
E2. Hoe probeert u zich met name te onderscheiden van uw concurrenten?



Accountants lijken dus maar beperkt in te zetten op een leveren van meer toegevoegde waarde. Ze kruipen dichter tegen de klant aan, maar is twijfelachtig of er wel voldoende wordt geïnvesteerd in nieuwe kennis en vaardigheden die ook echt waarde toevoegen voor de klant. En wat wil die klant dan eigenlijk? We hebben aan MKB'ers gevraagd welke vaardigheden hun accountant zou moeten verbeteren en de belangrijkste verbeterpunten zijn sector kennis en snelheid/reactiesnelheid. Vragen we aan accountants wat de accountant van morgen beter moet kunnen dan de huidige, zien we hele andere verbeterpunten boven drijven. Accountants menen vooral te moeten investeren in coachingvaardigheden en communicatieve vaardigheden. MKB'ers lijken zich af te vragen wat een accountant met deze vaardigheden moet, als deze de sectoruitdagingen niet goed begrijpt en willen liever sneller inzicht in data en sneller reacties op hun vragen.

Figuur 5: Verbeterpunten

D4. Van welke van de volgende vaardigheden zou u graag zien dat uw accountant ze verbetert? E3. Welke van de volgende vaardigheden moet de accountant van morgen verder ontwikkelen in vergelijking met die van de huidige accountant?

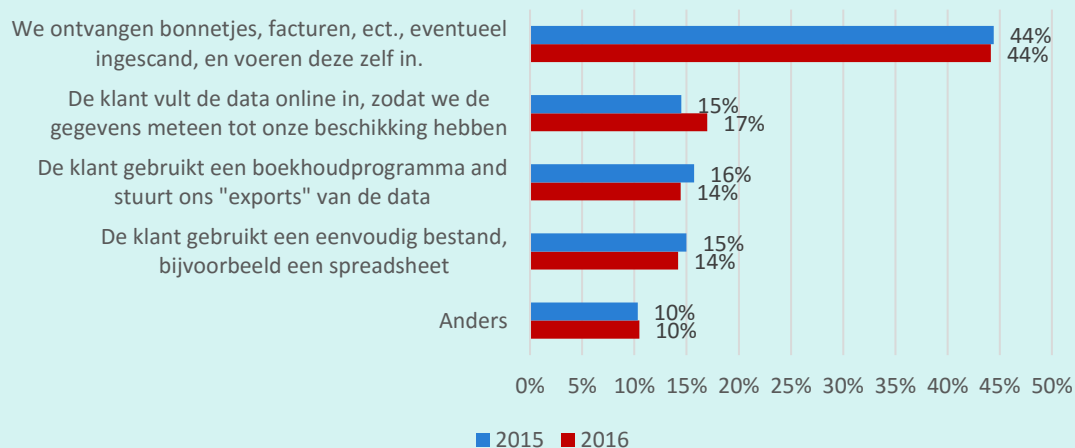


We moeten nog een ander vraagteken zetten bij de nadruk die Nederlandse accountants op coaching leggen. We zien dus al dat MKB'ers beduidend minder waarde aan coaching hechten dan accountants, maar we moeten bovendien constateren dat coaching een thema is dat zich tot de Benelux beperkt. Zowel in Nederland als België zetten veel accountants in op coaching. In andere onderzochte landen is coaching een non-issue en is het het minst genoemde verbeterpunt. Daar staan IT- en softwarekennis en data analyse bovenaan. Nederlandse accountants ontwikkelden zich de afgelopen jaren sneller op gebied van online oplossingen, maar dreigen nu voorbijgelopen te worden door accountants in andere landen. En dat terwijl we vorig jaar nog constateerden dat de Nederlandse accountant zich leek te ontworstelen aan het ons-kent-ons principe en inzette op professionalisering met behulp van technologie.

Dat de rol van technologie al een grote impact heeft op de sector, kunnen we zien aan het aantal kantoren dat gebruik maakt van cloudoplossingen voor de eigen, interne administratie. Van de ondervraagde Nederlandse accountants maakt 60% gebruik van online oplossingen en nog eens 3% van hosted oplossingen. Vooral met het gebruik van online oplossingen, springt Nederland er positief uit ten opzichte van de andere onderzochte landen.

Figuur 6: 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?



Ook ten behoeve van klanten wordt steeds meer cloudsoftware ingezet. En hoewel de meeste klanten hun gegevens nog niet via de cloud aanleveren, vult inmiddels toch 17% de data online in. Het omzetten van klanten naar de cloud lijkt momenteel wat langzaam te gaan. Veel accountants zouden best wel wat proactiever hun klanten naar een samenwerking via de cloud kunnen sturen.

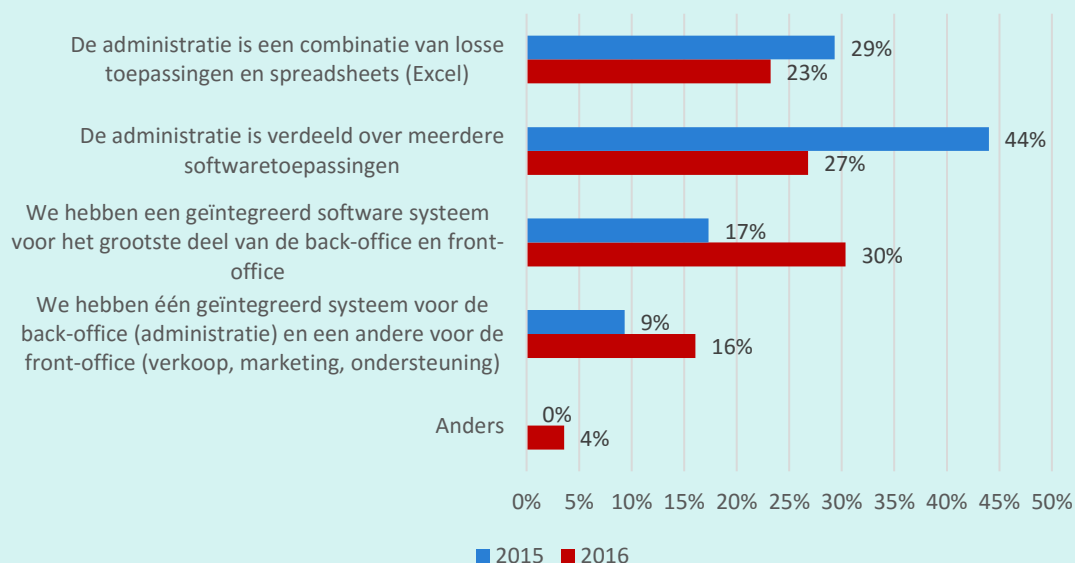
Digitalisering

In een markt waarin tarieven onder druk komen staan door concurrenten die voorheen arbeidsintensieve taken weten te automatiseren, neemt het belang van een goede automatisering toe. Vooral 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.

In het onderzoek van vorig jaar constateerden we dat de interne automatisering bij veel accountants vaak toch om een soort houtje-touwtje automatisering gaat, waardoor het moeilijk is om eenvoudig gegevens naast elkaar te leggen, laat staan te combineren. Dit jaar zien we dat veel accountants niet stil hebben gezeten en bezig zijn om de automatisering beter op orde te krijgen.

Figuur 7: Interne automatisering van het administratieve proces.

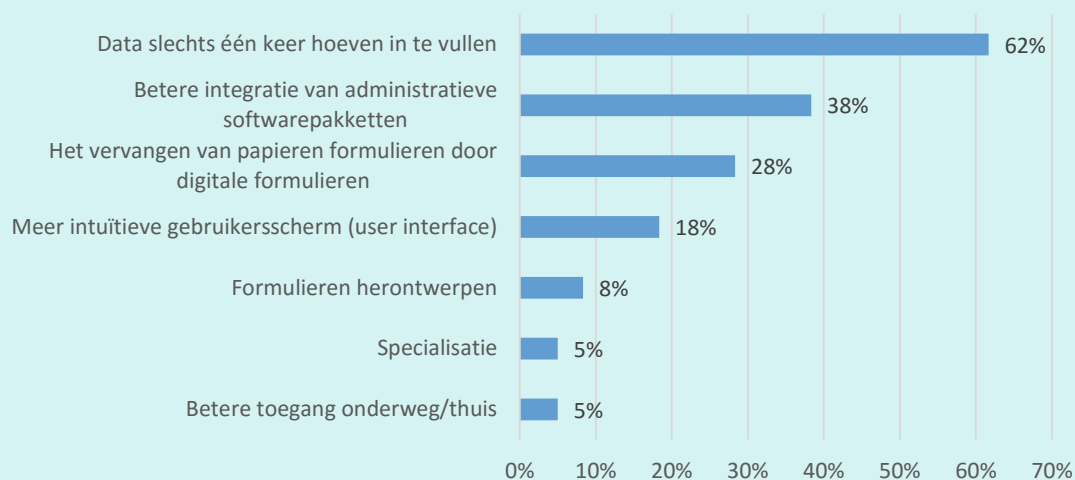
E4. Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij hoe u het administratieve proces heeft geautomatiseerd?



Een betere integratie van administratieve softwarepakketten is één van de meest geschikte manieren om de hoeveelheid tijd die wordt besteedt aan de interne administratie te beperken. Maar wat het meest zou helpen, is volgens accountants, als ze niet meerdere malen dezelfde data zouden moeten invoeren. Geïntegreerde systemen spelen daar uiteraard ook weer een belangrijk rol in, maar het loont ook om data direct digitaal in te voeren – of dat nu door de klant gebeurt, of door de accountant. Vandaar dat ook 28% zegt dat het vervangen van papieren formulieren door digitale formulieren een behoorlijke bijdrage aan de efficiëntie zou leveren.

Figuur 8: Wat maakt de interne administratie efficiënter?

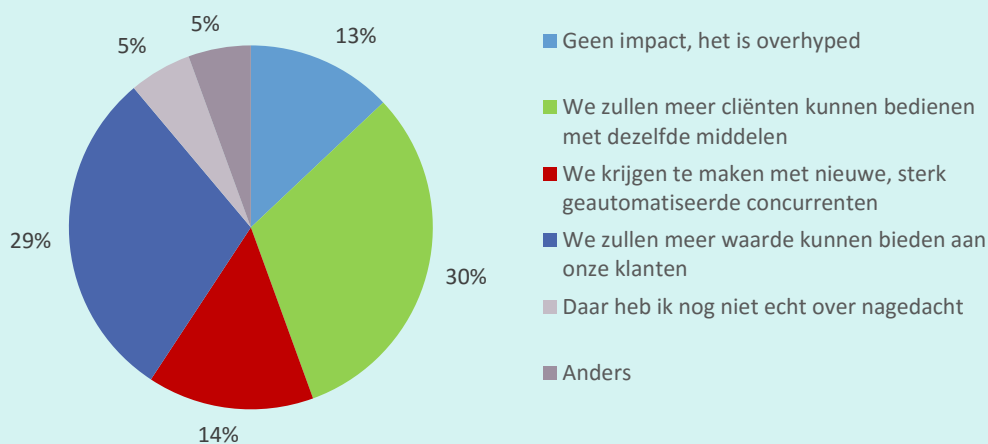
E5 Welke van de volgende veranderingen zouden het meeste bijdragen aan het verminderen van de tijd die u besteedt aan de interne administratie?



De stap van interne automatisering naar robotisering lijkt misschien groot, maar is kleiner dan velen denken. Echte, fysieke robots zullen niet snel de taken van een accountant gaan vervangen, maar dankzij het gebruik van slimme algoritmen zijn er behoorlijk wat taken die geautomatiseerd zouden kunnen worden. In de diverse onderzoeken naar de mogelijke impact van robotisering op diverse sectoren, wordt de accountancysector stevast als één van de sectoren aangewezen waar de impact het grootst zal zijn.

Figuur 6: Impact van robotisering

E11 Hoe groot denkt u dat de impact van robotisering of de automatisering van boekhoudprocessen is op uw organisatie vijf jaar van nu?

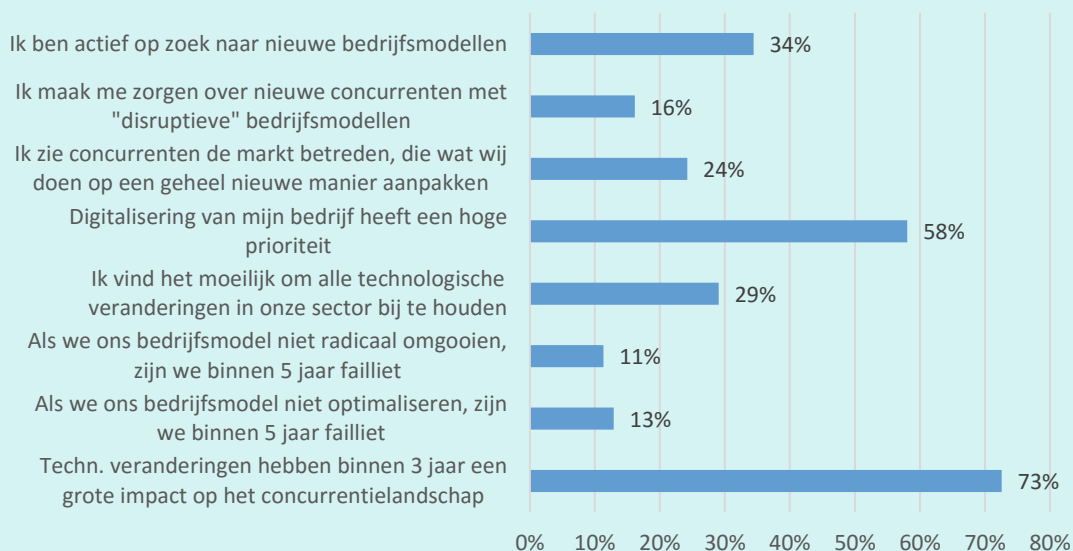


Het verrast dan ook niet dat veel respondenten een impact verwachten van de aanstaande robotisering. Maar 13% meende dat het overhyped is en dat er geen impact is en maar 5% had er nog niet over nagedacht. Vooral nog zien accountants vooral een positieve impact. Ze zien dat ze kunnen groeien, zonder dat ze hoeven te investeren in extra personeel en alle faciliteiten die daar bijhoren, of menen dat ze vooral meer waarde kunnen bieden dankzij de extra tijd die ze vrij kunnen maken of de additionele functionaliteit die slimme software kan brengen. Vooral nog maakt slechts 14% zich (vooral) zorgen over nieuwe concurrenten die dat kan opleveren. Op zich is het positief dat men

vooral naar de mogelijkheden kijkt, maar het blijft van belang om op te passen voor nieuwkomers met nieuwe bedrijfsmodellen die de markt onder druk kunnen gaan zetten.

Figuur 7: Impact van digitalisering op de sector

C6 Bent u eerder eens of oneens met de volgende stellingen? [% eens]

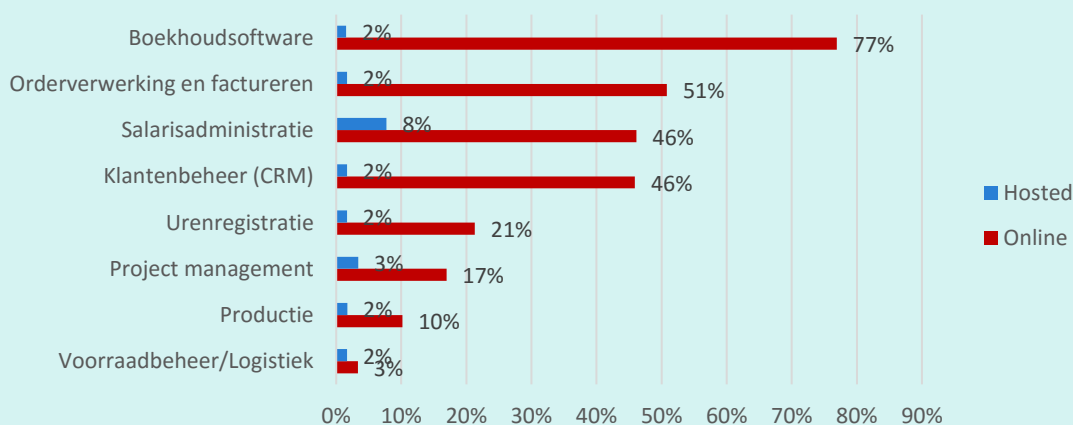


Bedrijfsapplicaties uit de cloud

Accountants lopen als sector beduidend voor op de meeste andere sectoren als het gaat om het gebruik van cloudoplossingen. Meer dan drie kwart van alle accountants maakt gebruik van online boekhoudsoftware. Maar ook op het vlak van andere bedrijfsapplicaties lopen accountants duidelijk voorop.

Figuur 8: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

B2 Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor de volgende processen? Indien ja, op welke wijze? *Volledig online (toegang tot de software als een online dienst, abonnementenmodel), gehost (online toegang tot een toegewezen server), op locatie (server met de software op één van uw locaties) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier.



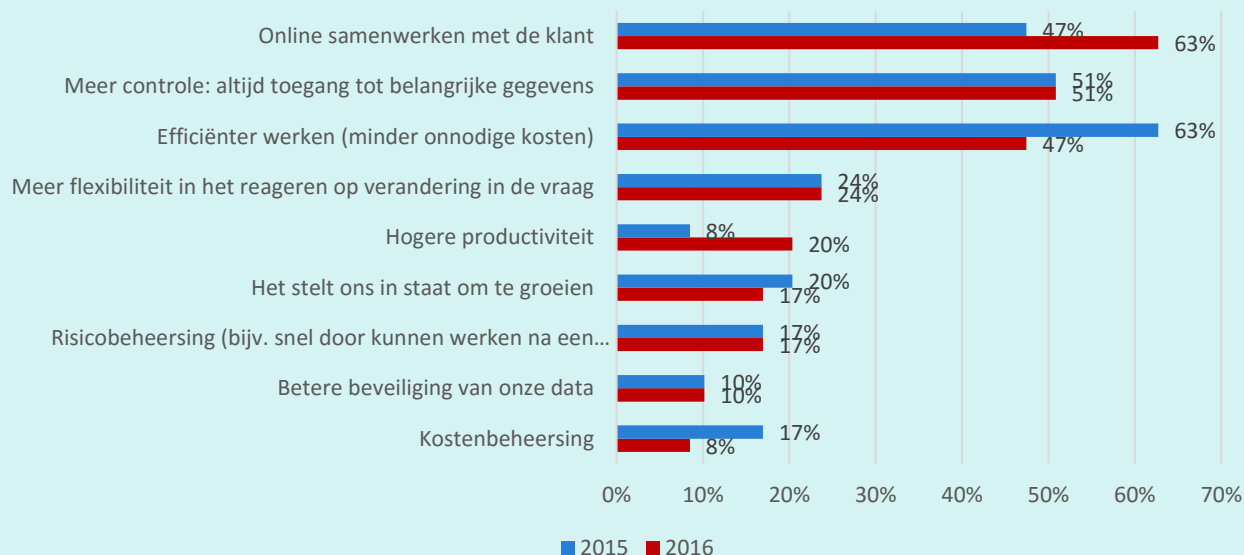
We zien nu al dat de groei van het aantal kantoren dat van online boekhoudoplossingen gebruik maakt afremt. Daar staat tegenover dat er nog veel mogelijkheden zitten in het daadwerkelijke gebruik door klanten en dat er veel mogelijkheden zijn om de functionaliteit uit te breiden op bijvoorbeeld het vlak van analyse en rapportage.

De bijdrage van online oplossingen aan zakelijke uitdagingen

Voor veel accountants en administratiekantoren spelen online oplossingen een duidelijke rol bij het aangaan van hun zakelijke uitdagingen. Vorig jaar zagen we dat vooral de positieve impact op efficiënter werken hoog scoorde hoog. In 2016 zien accountants vooral steeds meer voordelen in online samenwerking met klanten en waarderen ze dat ze een beter zicht hebben op belangrijke gegevens. Dankzij online oplossingen gaan 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.

Figuur 6: Gebruik van online bedrijfsapplicaties

11. Wat ziet u als de belangrijkste mogelijke bijdragen van online en hosted software (cloudoplossingen) voor uw organisatie? *Volledig online (toegang tot de software als een online dienst, abonnementenmodel), gehost (online toegang tot een toegewezen server), op locatie (server met de software op één van uw locaties) of niet, d.w.z. u gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier.



Analyse

Het afgelopen jaar hebben de meeste accountancykantoren weer een gezonde groei laten zien. Ten aanzien van de toekomst is men echter wat voorzigtiger. Niet geheel toevallig verschuiven veel kantoren de focus weer meer naar het vinden van nieuwe klanten, terwijl men zich wat minder zorgen maakt over de kwaliteit van de dienstverlening. Wat ook opvalt, is dat de rol van nieuwe technologie, in het bijzonder van de cloud, richting de klant zich nu wat rustig verder ontwikkelt. Wat betreft automatisering, is de aandacht vaak verschoven naar het interne proces, waar veel accountants een efficiëncyslag hopen te maken.

Digitalisering speelt hierin een belangrijke rol. Accountants denken dat ze veel efficiënter kunnen werken als ze data maar één keer zouden hoeven invoeren, als ze hun softwaretoepassingen beter zouden integreren en als ze papieren formulieren door digitale alternatieven zouden vervangen. Niet alleen komt er zo meer tijd vrij om aan de klant te besteden, maar het creëert ook kansen om

slimmere dingen met de data te doen: bijvoorbeeld het bieden van real-time inzicht in de prestaties van een organisatie of het leveren van geautomatiseerde rapportages.

De rol van digitalisering is nog lang niet uitgespeeld in de accountancysector. Sterker nog, hij is nog maar net begonnen. De meeste accountants zijn ervan overtuigd dat de digitalisering een duidelijk effect gaat hebben op het concurrentielandschap. Tegelijkertijd maakt men zich weinig over de eigen positie. De opvatting heerst, dat als een accountant maar dicht genoeg tegen zijn klant aankruipt, dat hij onmisbaar wordt voor zijn klant. Hoewel de meeste afnemers tevreden zijn over hun accountant, willen ze echter iets anders van de accountant dan deze denkt te moeten bieden. Klanten willen vooral dat de accountant investeert in sectorspecifieke kennis en snelheid. Of de focus van Nederlandse accountants op coaching en communicatieve vaardigheden daar mee in lijn is, is de vraag. Beter is het om een les te leren van accountants in andere landen die vooral sterk inzetten op IT-kennis en data-analyse.