



Management Summary: Onderzoek behoeften mkb-ondernemers & positionering SRA

**Niels Nieuwlaat
Bart Zweekhorst
Michael Petit**

November 2020

Voorwoord

SRA verenigt 370 accountants- en advieskantoren. Met praktische en strategische ondersteuning versterkt SRA de bedrijfsvoering van de aangesloten kantoren. Door de bundeling van kennis en ervaring kunnen SRA-kantoren ondernemers optimaal helpen en adviseren.

Om de aangesloten accountants- en advieskantoren zo goed mogelijk te kunnen informeren en ondersteunen, heeft SRA Markteffect benaderd om in de maanden oktober en november 2020 een behoeftenonderzoek uit te voeren binnen duizend Nederlandse mkb-organisaties. Aan de hand van het onderzoek wil SRA optimaal inzicht krijgen in de thema's waar ondernemers en andere verantwoordelijken binnen het mkb 'wakker van liggen' en waar ondersteuning door accountants en adviseurs van toegevoegde waarde kan zijn. Daarnaast zijn in het onderzoek enkele vragen opgenomen die inzicht verschaffen in de huidige naamsbekendheid van SRA en die kunnen ondersteunen bij het bepalen van de positionering van SRA.

De resultaten uit het onderzoek worden primair met SRA gedeeld in de vorm van een uitgebreid en gebruiksvriendelijk dashboard, dat in de huisstijl van SRA beschikbaar wordt gesteld en waarin inzichten zowel op totaalniveau als per gewenste uitsplitsing worden getoond. Om de belangrijkste resultaten op totaalniveau ook beknopt met diverse stakeholders te kunnen delen, verzorgt Markteffect via deze weg een Management Summary.

Wij danken SRA hartelijk voor de prettige samenwerking en wensen u veel succes met de interpretatie van de resultaten. Voor vragen of nadere analyses zijn wij graag voor u beschikbaar.

Markteffect B.V.

Niels Nieuwlaat
Bart Zweekhorst
Michael Petit

November 2020



Opbouw en inleiding

Opbouw & inleiding: onderzoeksopzet



Hoofdonderzoeksvraag

Met welke uitdagingen, zorgen en knelpunten kampen mkb'ers anno 2020 en wat betekent dit voor de dienstverlening van accountants en adviseurs?



Respons en betrouwbaarheid

Tijdens het veldwerk ten behoeve van dit onderzoek hebben 1.001 respondenten deelgenomen.

Op basis van deze respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 3,1% generaliseerbaar naar de doelgroep. In de praktijk betekent dit dat wanneer een uitkomst uit het onderzoek 50% is, dit in werkelijkheid tussen 46,9% en 53,1% ligt.



Onderzoeksmethode en doelgroep

- › De data is verworven middels online veldwerk;
- › Markteffect heeft zakelijke panelleden uit haar eigen panel geselecteerd om deel te nemen aan het onderzoek;
- › De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ondernemers en (andere) medewerkers die binnen Nederlandse mkb-organisaties met 5 tot 250 fte verantwoordelijk zijn voor financiën en/of personeelszaken en betrokken zijn bij de selectie van een accountant of belastingadviseur voor hun organisatie;
- › De data is gewogen naar een representatieve verdeling voor wat betreft sector (branche) en werknemersklasse.



Opbouw & inleiding: steekproef (gewogen)

Arbeidssituatie

Loondienst fulltime	40%
Loondienst parttime	22%
Ondernemer	39%

Betrokken bij selectie accountant

Eindverantwoordelijk	50%
Medeverantwoordelijk	40%
Adviserend	10%
Niet betrokken	0%

Functieniveau

Strategisch (top)	58%
Middenmanagement	42%
Uitvoerend	0%

Aantal fte in organisatie

5-19 fte	75%
20-49 fte	16%
50-99 fte	5%
100-249 fte	4%

Functie



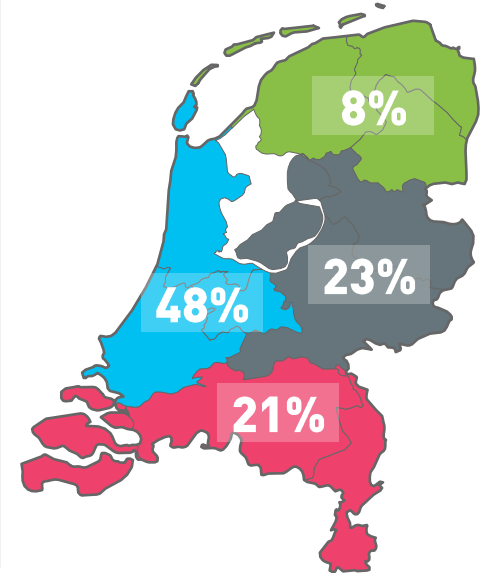
Eigenaar/DGA	36%
Controller	17%
Manager HR/personeelszaken	16%
Algemeen directeur	12%
Financieel directeur	11%
Operationeel direct.	4%
Andere functie	4%

Branche



Zakelijke dienstverl.	21%
Handel	19%
Industrie	10%
Horeca	10%
Medische zorg	9%
Bouw	8%
Infor. & communicatie	5%
Transport & logistiek	4%
Agrarisch	4%
Automotive	4%
Overig	7%

Regio mkb-organisatie



Bruto-omzet 2019



Lager dan € 500.000,-	16%
€ 500.000,- tot € 2.500.000,-	37%
€ 2.500.000,- of hoger	29%
Onbekend	17%

Noot: door afronding kan het voorkomen dat bepaalde verdelingen optellen tot een procent meer of minder dan 100%.

Management Summary

Knelpunten bij succesvol ondernemen

Spontaan genoemde knelpunten

Wanneer respondenten wordt gevraagd wat in hun ogen de voornaamste uitdagingen of knelpunten/issues zijn die een bedreiging (kunnen) vormen voor hun onderneming, zowel op de lange als op de korte termijn, dan ziet de top tien er qua thema's als volgt uit (op volgorde van frequentie):

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1) Coronavirus/ COVID-19 ; | 6) Financiering ; |
| 2) Het vinden/behouden van goed personeel ; | 7) Regelgeving ; |
| 3) Sterke concurrentie ; | 8) Fraude ; |
| 4) Gevolgen Brexit ; | 9) Toenemende kosten ; |
| 5) Staat van de economie /economische ontwikkeling; | 10) Automatisering/IT . |

Daarnaast worden ook de thema's ziekteverzuim, cybercriminaliteit en privacy-issues meermaals genoemd.

Geholpen genoemde knelpunten

Ook wanneer aan respondenten een lijstje met potentiële externe knelpunten wordt voorgelegd, blijkt men zich het vaakst zorgen te maken over **de gevolgen van de coronacrisis** (50%). De top drie wordt gecompleteerd door **overheidsmaatregelen/toenemende regeldruk** (34%) en **het aanbod van gekwalificeerd personeel** (28%). Van alle ondervraagden maakt 93% zich zorgen om één of meerdere externe factoren.

Als het gaat om interne uitdagingen of knelpunten dan ligt men het meest wakker vanwege de vraag **hoe men het huidige personeel kan behouden en betrokken kan houden** (34%), vanwege **de financiële situatie van de onderneming** (28%) en vanwege zorgen over **financiering** (19%). Van alle ondervraagden maakt 83% zich zorgen om één of meerdere interne factoren.

Knelpunten bij succesvol ondernemen

Inschatting toegevoegde waarde accountant en/of adviseur rond de knelpunten waarmee de organisatie te maken heeft

Twee derde van de mkb'ers (66%) geeft aan dat hun accountant of adviseur mogelijk een rol kan spelen bij de knelpunten waar zij mee te maken hebben. In 70% van deze gevallen gebeurt dat daadwerkelijk al, maar in 30% van deze gevallen gebeurt dat nog niet. **Er is kortom nog potentieel om waar mogelijk een bijdrage te leveren aan het meedenken bij of het oplossen van knelpunten waar mkb-organisaties mee te kampen hebben.**

Vooraf met betrekking tot de volgende thema's wordt, door respondenten die met deze knelpunten te kampen hebben, ingeschat dat de accountant of adviseur er zeker een bijdrage in kan leveren:

- › Overzicht houden over de huidige financiële situatie (performance) van de organisatie (80%);
- › Financiering (74%);
- › De financiële situatie van de onderneming (71%);
- › Het strategisch aanpassingsvermogen van de onderneming (59%);
- › Gevolgen Brexit (58%).



Verwachtingen bij en tevredenheid over adviseur

Externe partijen waar men gebruik van maakt voor boekhouding/advies

Naast hun huisbank maken mkb-organisaties voor hun boekhouding of advies vooral gebruik van een accountantskantoor (47%), een accountants-/advieskantoor (gemengde praktijk; 24%), een administratiekantoor (18%) en/of een (financieel, juridisch en/of fiscaal) adviesbureau (17%).

Verbondenheid met de organisatie of met enkele contactpersonen?

Ongeacht met welke soort(en) partij(en) men samenwerkt, voelt het merendeel van de mkb'ers zich vooral verbonden met 1 of 2 vaste personen binnen de betreffende organisatie. Dit geldt het sterkst bij de samenwerking met adviesbureaus of externe adviseurs (67%) en bij de samenwerking met een accountantskantoor (64%), zoals blijkt uit figuur 1.

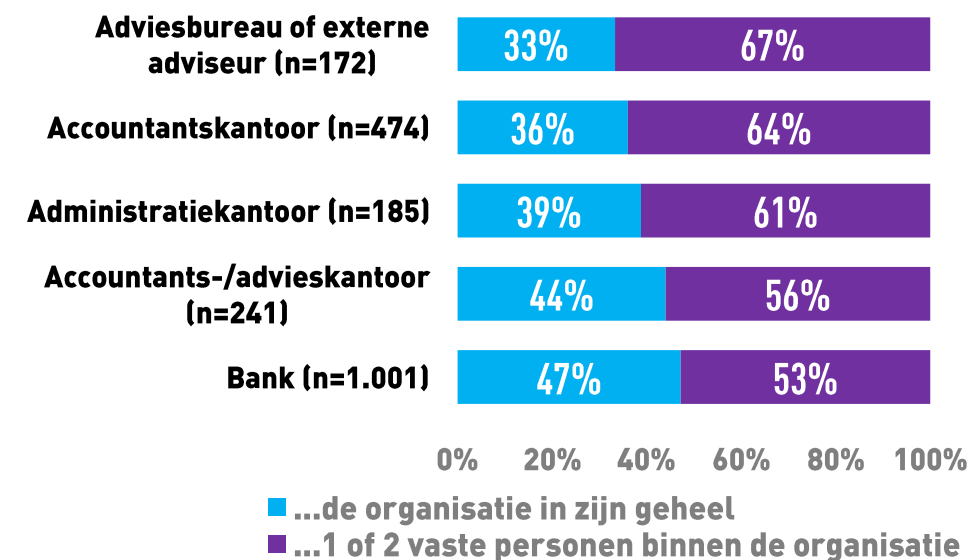
Belangrijkste externe adviseur

Wanneer men te maken heeft met een strategische vraag of een belangrijk issue met betrekking tot de organisatie dan wordt de accountant (51%) het vaakst als **de belangrijkste externe adviseur** beschouwd. De externe adviseur wordt door 20% genoemd, waar 6% de fiscalist noemt en 6% iemand binnen de huisbank. Binnen slechts 9% van de mkb-organisaties spelen externe adviseurs geen rol als er strategische kwesties spelen.

Figuur 1 Wanneer u samenwerkt met de volgende partijen, voelt u zich dan meer verbonden met de organisatie in zijn geheel, of met 1 of 2 vaste aanspreekpunten binnen die organisatie?

Basis: respondenten die samenwerken met de betreffende partij

Ik voel me vooral verbonden met...



Verwachtingen bij en tevredenheid over adviseur

Belangrijkste eigenschappen met betrekking tot de dienstverlening van een accountant of adviseur

Aan alle respondenten is gevraagd aan te duiden wat zij de belangrijkste eigenschappen vinden bij de dienstverlening van een accountant of adviseur. Daarbij is een lijstje met twaalf eigenschappen voorgelegd, met daarnaast de mogelijkheid om zelf andere antwoorden toe te voegen. De meest belangrijke eigenschappen zijn in de ogen van de mkb'ers **een persoonlijke relatie/klik met de accountant/adviseur** (47%), **snel antwoord geven** op vragen (47%), **aanspreekpunt zijn** voor alle vragen rond ondernemen/de organisatie (43%), **kennis en ervaring hebben met de branche** waarin de mkb-organisatie opereert (42%), **proactief zijn** ('mij ook vanuit zichzelf informeren bij relevante ontwikkelingen'; 39%) en **meedenken met de koers/strategie** die de organisatie voert of zou kunnen voeren (37%). Gemiddeld noemt elke mkb'er circa vier eigenschappen. Echter: geen enkele eigenschap wordt door meer dan de helft van de mkb'ers aangevinkt. Dat betekent dat er een breed scala aan eigenschappen is dat belangrijk wordt gevonden, zonder dat er duidelijke elementen uitspringen.

Tevredenheid over de dienstverlening van de accountant of adviseur

Driekwart (76%) van de mkb'ers is (zeer) tevreden over de dienstverlening van hun accountant of externe adviseur. Daarnaast oordeelt 20% hier neutraal over en is 5% (zeer) ontevreden. Ontevredenheid lijkt vooral voort te komen uit een gebrek aan 'oprechte' betrokkenheid, een te afwachtende houding (te weinig proactief) en het uitblijven van 'een stapje extra' (*"Ze doen wat ze moeten doen, niets meer en niets minder."*). Ook de kosten en de afnemende specifieke branchekennis worden een enkele keer als redenen van ontevredenheid genoemd.

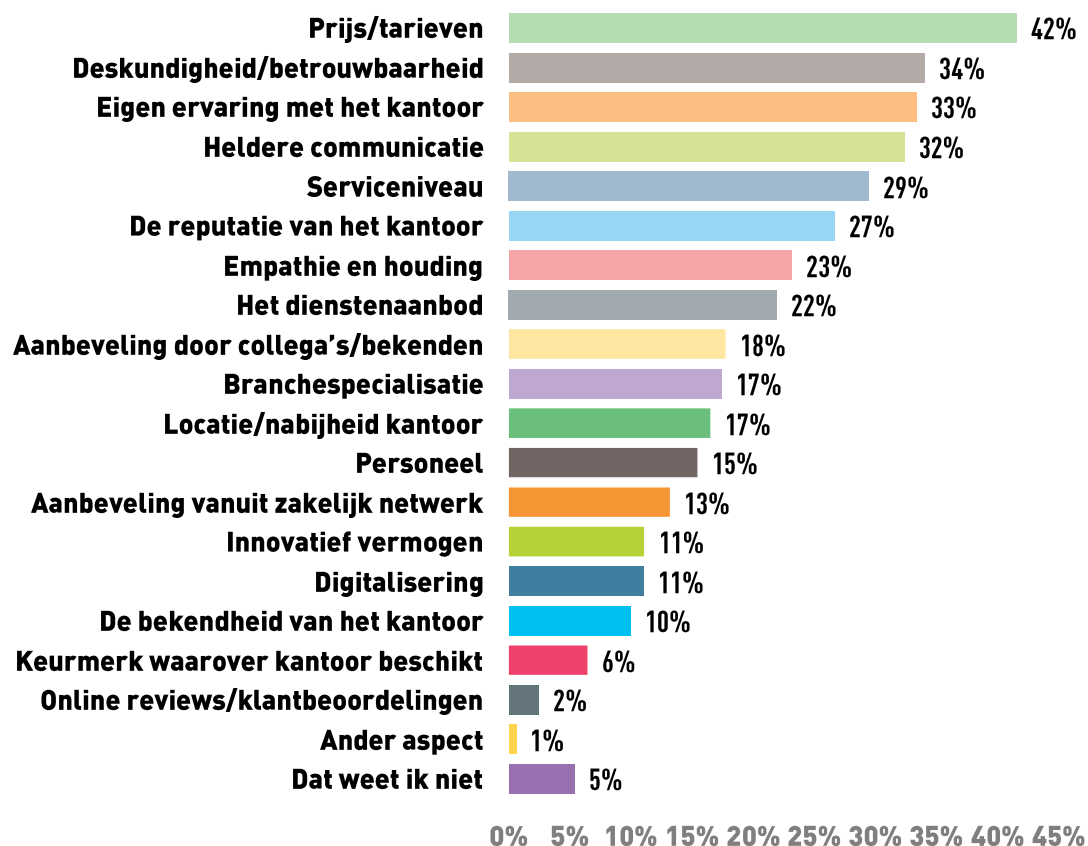
De dienstverlening van de accountant/adviseur **specifiek in coronatijd** was in de ogen van 78% van de mkb'ers volgens verwachting. Dertien procent van de mkb'ers is positief verrast en negen procent van de mkb'ers is juist (enigszins) teleurgesteld over de dienstverlening van hun accountant of adviseur, specifiek in deze roerige tijd. Met name op het vlak van communicatie noemen deze ondernemers verbeterpunten. Sommigen geven aan dat er niet proactief door de accountant is gecommuniceerd of geven aan dat de bereikbaarheid te wensen overliet en leggen de schuld daarmee bij de accountant, waar anderen 'de schuldvraag' in het midden laten en erop wijzen dat communicatie op afstand de samenwerking lastiger maakt. Ook over de aanvraag en afwikkeling van NOW-aanvragen wordt enkele keren kritiek geuit.

Keuzecriteria bij selectie adviseur

Figuur 2 Welke van de onderstaande aspecten spelen (of speelden) vooral een rol bij het kiezen voor een bepaald accountants- of advieskantoor?

Basis: alle respondenten (n=1.001)

Noot: maximaal 10 antwoorden mogelijk



Keuzecriteria bij selectie accountants- of advieskantoor

Het prijsniveau (42%) speelt voor twee op de vijf mkb'ers een voornamelijk rol bij de keuze van een accountant of adviseur. De (gepercipieerde) deskundigheid (34%), eigen ervaringen (33%) en heldere communicatie (32%) worden door een derde van de mkb'ers als keuzecriterium genoemd.

Voor slechts 6% van de mkb'ers behoort het keurmerk waarover het kantoor beschikt tot de tien meest belangrijke keuzecriteria.

Belang van keurmerk

Wanneer rechtstreeks aan mkb'ers wordt gevraagd of zij het belangrijk vinden of het accountants- of advieskantoor waarmee men werkt over een keurmerk beschikt, blijkt 63% dit van belang te vinden. Voor het merendeel van deze groep (58%) is het al dan niet beschikken over een keurmerk echter geen vereiste of voor een kantoor te kunnen kiezen. **Op basis van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat er binnen 74% van alle Nederlandse mkb-organisaties (eventueel) ook voor een accountants- of advieskantoor zonder keurmerk zou worden gekozen.**

Belang van aansluiting bij overkoepelende organisatie of netwerk

Desgevraagd vindt 61% van de mkb'ers het belangrijk dat het accountants- of advieskantoor waarmee men werkt is aangesloten bij een overkoepelende organisatie of een netwerk. **Een derde van alle mkb'ers (32%) zegt hier ook daadwerkelijk op te letten bij de keuze voor een kantoor.**

Keuzecriteria bij selectie

Belang dat alle kennis in eigen huis beschikbaar is

Aan alle mkb'ers is eveneens gevraagd of zij het belangrijk vinden dat het accountants- of advieskantoor waarmee men werkt alle kennis zelf in huis heeft. **Hierover bestaat geen eenduidige mening:** 51% vindt het belangrijk dat het kantoor kennis heeft over allerlei verschillende thema's, terwijl een vrijwel even groot aandeel (49%) dit niet van belang acht. Zij vinden dat, zo lang het kantoor hen maar goed adviseert, het kantoor de kennis over allerlei verschillende thema's ook uit hun netwerk mag halen.

Elementen die men zoekt in een accountant/adviseur

Van alle mkb'ers vindt 74% het belangrijk dat zij een persoonlijke klik hebben met hun accountant/adviseur. Slechts 6% vindt dit onbelangrijk. Daarmee is dit een zeer belangrijke factor in de beleving van de respondenten. De leeftijd van de accountant/adviseur speelt daarbij voor de meerderheid geen rol. Er is gevraagd of men het belangrijk vindt dat de accountant of adviseur ongeveer even oud is als zichzelf, maar dit vinden meer mkb'ers onbelangrijk (38%) dan belangrijk (25%).

Meer dan de helft van de mkb'ers (52%) maakt graag gebruik van een 'trusted business advisor', een adviseur die hun organisatie kan adviseren bij allerlei uiteenlopende vraagstukken.

Naamsbekendheid en perceptie SRA

Spontane naamsbekendheid overkoepelende organisaties

Op de vraag welke overkoepelende organisaties men kent in de wereld van accountants- en advieskantoren (al is het maar van naam), **weet 5% spontaan SRA te noemen**. Uitsluitend NBA (11%) wordt hier vaker spontaan genoemd.

Geholpen naamsbekendheid SRA

Aan alle mkb'ers is de volgende toelichting over SRA verstrekt:

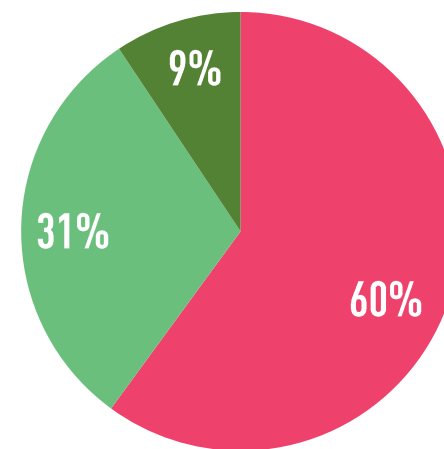
SRA verenigt 370 accountants- en advieskantoren. Met praktische en strategische ondersteuning versterkt SRA de bedrijfsvoering van de aangesloten kantoren. Door de bundeling van kennis en ervaring kunnen SRA-kantoren ondernemers optimaal helpen en adviseren.

Na het lezen van deze toelichting is nog altijd 60% volledig onbekend met SRA. Daarentegen blijkt 31% SRA tenminste van naam te kennen, waar 9% SRA ook inhoudelijk kent.

Twee derde van de mkb'ers weet niet of het accountants- of advieskantoor waar zij mee samenwerken, is aangesloten bij SRA. Veertien procent geeft aan dat dit wel zo is en 56% daarvan geeft aan dat dit meerwaarde heeft voor henzelf of hun organisatie.

Figuur 3 Welke uitspraak past het beste bij u?

Basis: alle respondenten (n=1.001)



- Ik heb nog nooit van SRA gehoord
- Ik ken SRA uitsluitend van naam
- Ik ken SRA en weet (ongeveer) wat zij doen

Behoeften aan diverse vormen van dienstverlening

Behoeften aan dienstverlening

Organisaties in het midden- en kleinbedrijf hebben vooral behoefte aan begeleiding, hulp of advies rond de jaarrekening (41%), aangifte Inkomstenbelasting/Vennootschapsbelasting (30%), aangifte loonheffing (27%), lonen (23%) en aangifte BTW (23%). Rond deze thema's wordt al op grote schaal een accountant of adviseur ingeschakeld.

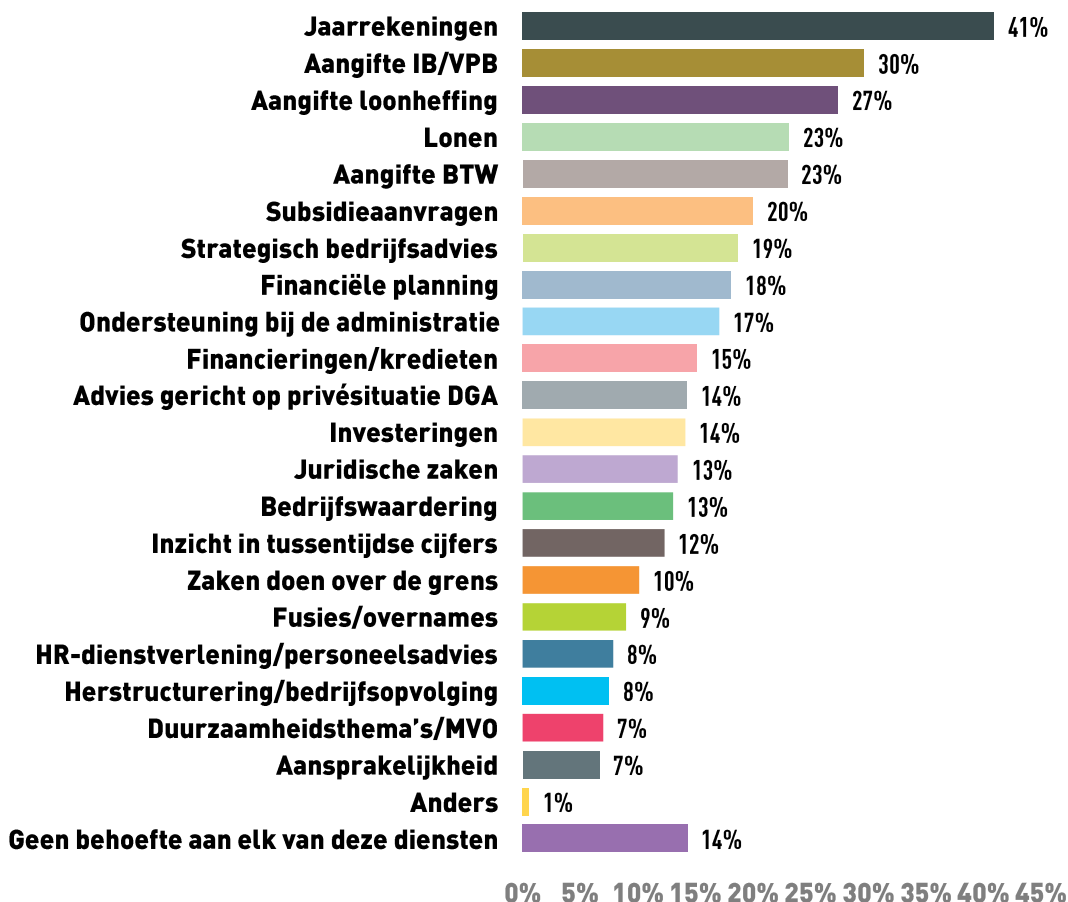
De behoefte aan dienstverlening rond de thema's subsidieaanvragen, strategisch bedrijfsadvies, financiële planningen, financieringen/kredieten, specifiek advies gericht op de privésituatie van de DGA (bijvoorbeeld rond de scholing van kinderen, advies over schenken en erven, etc.), investeringen, juridische zaken (bijvoorbeeld ondernemersrecht, arbeidsrecht, fiscaal recht en familierecht) en bedrijfswaardering is ook relatief aanzienlijk (13% tot 20% van de mkb'ers heeft hier behoefte aan) en relatief veel mkb'ers geven aan hier op dit moment nog geen accountant of adviseur voor in te schakelen, maar dit wel te overwegen. **Hier lijken voor accountants en adviseurs kortom nog mogelijkheden te liggen om (vaker) aanvullende diensten te leveren.**

Dit wordt versterkt door het feit dat 63% van alle mkb'ers er de voorkeur aan geeft om 1 partij in te schakelen wanneer zij zowel behoefte hebben aan accountancydiensten als aan adviesdiensten.

Figuur 4 Rond welke van deze thema's heeft u, vanuit uw onderneming, behoefte aan begeleiding, hulp of advies in de komende 12 maanden?

Basis: alle respondenten (n=1.001)

Noot: meerdere antwoorden mogelijk



Colofon

Markteffect B.V.
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

040 239 22 90
<https://markteffect.nl/>

Onderzoeksspecialist
Niels Nieuwlaat
n.nieuwlaat@markteffect.nl

Onderzoeksspecialist
Bart Zweekhorst
b.zweekhorst@markteffect.nl

Client consultant
Michael Petit
m.petit@markteffect.nl

Disclaimer ©

Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief ten behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden gezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.