

WAAR LIGGEN MKB-ONDERNEMERS WAKKER VAN?

In het najaar van 2020 heeft SRA in samenwerking met het onafhankelijk onderzoeksbureau Markteffect een grootschalig onderzoek gehouden onder meer dan 1.000 mkb-ondernemers in Nederland. De doelstelling was te onderzoeken waar ondernemers wakker van liggen, wat ze verwachten van hun accountant/adviseur en op basis waarvan men die adviseur selecteert. Tot slot hoopten we inzicht te krijgen in de naamsbekendheid van SRA. In dit artikel leest u de belangrijkste resultaten.

Op de vraag waar ondernemers wakker van liggen zal het niet verbazen dat bij de externe knelpunten 'de gevolgen van de coronacrisis (50%)' met stip op 1 staat. De top drie wordt gecompliceerd door overheidsmaatregelen/toenemende regeldruk (34%) en het aanbod van gekwalificeerd personeel (28%).

Als het gaat om interne uitdagingen of knelpunten, dan liggen ondernemers het meest wakker van de vraag hoe zij het huidige personeel kunnen behouden en betrokken kunnen houden (34%), vanwege de financiële situatie van de onderneming (28%) en vanwege zorgen over financiering (19%).

UW ROL

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

Wanneer een ondernemer 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.

TEVREDENHEID

Aan alle respondenten is gevraagd aan te geven wat zij de belangrijkste eigenschappen vinden bij de dienstverlening van een accountant of adviseur. Dit zijn in de ogen van de mkb'ers: een persoonlijke relatie/klik met de accountant of adviseur (47%), snel antwoord geven op vragen (47%), aanspreekpunt zijn voor alle vragen rond ondernemen en de organisatie (43%), kennis en ervaring hebben met de branche

waarin de mkb-organisatie opereert (42%), proactief zijn (39%) en meedenken met de koers/strategie die de organisatie voert of zou kunnen voeren (37%). Kortom, een breed scala aan eigenschappen die belangrijk worden gevonden door de ondernemers, zonder dat er duidelijke elementen uitspringen.

Driekwart (76%) van de mkb'ers is overigens (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 afwachtende houding (te weinig proactief) en het uitblijven van een stapje extra.

CORONA

De dienstverlening van de accountant of adviseur specifiek in coronatijd is in de ogen van 78% van de mkb'ers volgens verwachting. 13% van de mkb'ers is positief verrast en 9% van de mkb'ers is juist (enigszins) teleurgesteld over de dienstverlening van hun accountant of adviseur. Met name op het vlak van communicatie noemen deze ondernemers verbeterpunten. Sommigen geven aan dat er niet proactief door de accountant is gecommuniceerd of dat de bereikbaarheid te wensen overliet.

KEUZECRITERIA

Het prijsniveau (42%) speelt voor twee op de vijf mkb'ers een voorname 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. 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. 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.

BEHOEFTE AAN DIENSTVERLENING

Organisaties in het midden- en kleinbedrijf hebben vooral behoefte aan begeleiding, hulp of advies rond de jaarrekening (41%), aangifte inkomstenbelasting/venootschapsbelasting (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, 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). 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 u 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 één partij in te schakelen, wanneer zij zowel behoefte hebben aan accountancy als aan adviesdiensten.

HOE VERDER?

Dit artikel geeft een eerste inzicht in de resultaten. We zijn op dit moment de uitkomsten verder aan het analyseren en acties aan het opstellen rond de volgende aandachtspunten:

- Welke uitkomsten vragen verdere actie van SRA in het kader van belangenbehartiging? Een mogelijk voorbeeld is de toenemende regelgeving bij externe knelpunten.
- We streven ernaar u meer duidelijk te geven welke factoren in uw dienstverlening van belang zijn voor uw klanten.
- Binnen SRA bekijken we hoe wij u nog beter kunnen ondersteunen in uw advisering naar uw klanten. Op welke gebieden en/of thema's heeft u nog extra kennis en/of ondersteuning nodig?
- N.a.v. de uitkomsten bekijken we de kansen om de naamsbekendheid en autoriteit van SRA, maar vooral het SRA-kantoor verder uit te bouwen.

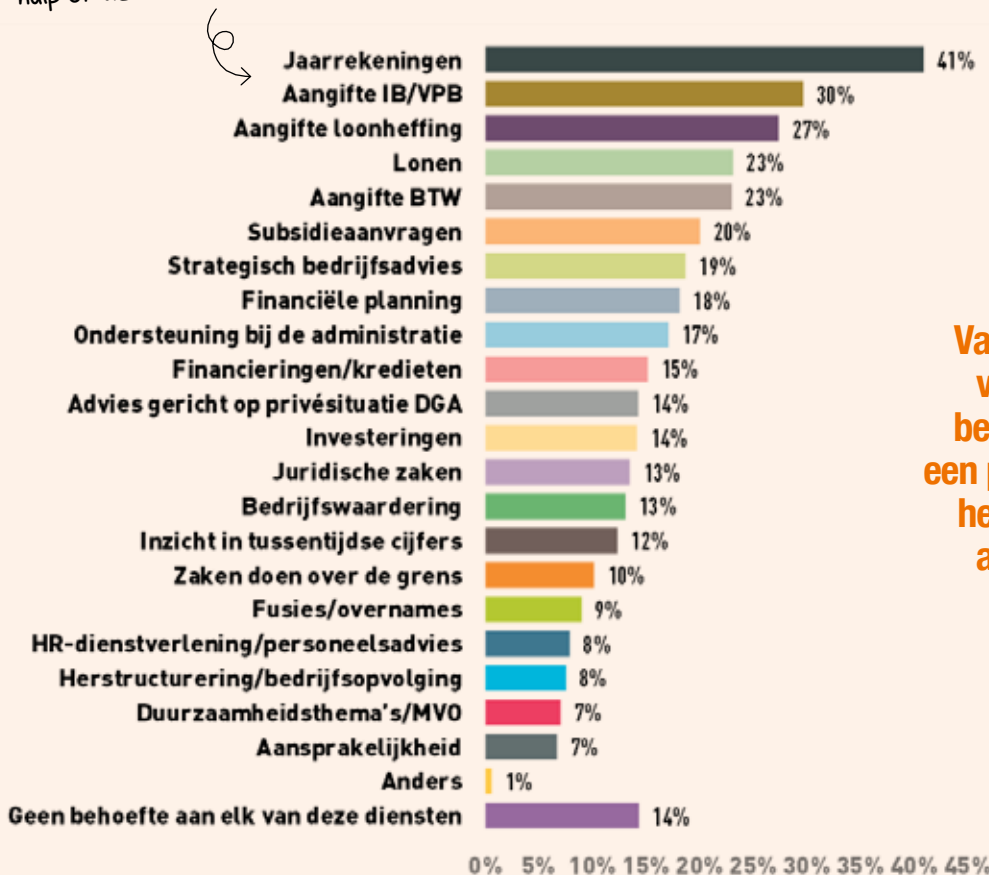
Kortom, u hoort zeker nog van ons! Mede omdat we overwegen om dit onderzoek periodiek terug te laten komen. ■



MEER INFORMATIE

Heeft u vragen naar aanleiding van dit artikel of wilt u meer weten over de uitkomsten van het onderzoek, neem dan contact op met Petra Noordermeer, pnoordermeer@sra.nl of 030 656 60 60.

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



“
Van alle mkb'ers vindt 74% het belangrijk dat zij een persoonlijke klik hebben met hun accountant of adviseur.
”