

# Klantonderzoek SRA en Universiteit Leiden

## Management Summary

In samenwerking met SRA heeft Niels van de Ven van de Universiteit Leiden een onderzoek uitgezet naar de veranderende klantbehoeften van de MKB-ondernemer omtrent de dienstverlening van de accountant en de notaris. Aan SRA-kantoren is gevraagd om hun klanten een link naar een enquête te sturen met het verzoek deze in te vullen. Dit heeft een respons opgeleverd van 1058 MKB- ondernemingen. De enquête is in de maanden oktober en november van 2012 online uitgezet.

## Beoordeling van de adviseur

Aan de respondenten is allereerst gevraagd wat men belangrijk vindt bij de beoordeling van de dienstverlening door hun accountant of notaris. Hier kwam uit naar voren dat men vooral belang hecht aan een rol als sparringpartner van de adviseur voor de ondernemer. Dit wordt ook ondersteund doordat 60% van de respondenten aangeeft hun accountant meer te zien als adviseur dan controleur. De MKB-ondernemer wil graag strategisch advies voor de lange termijn van hun adviseur in plaats van uitsluitend het aanleveren van gevraagde diensten. Het gaat dan met name om de kleinere MKB-ondernemers met minder dan 50 fte in dienst. Wanneer er gevraagd werd wat men nog meer van belang vindt bij de dienstverlening door een accountant of notaris wordt een diversiteit aan antwoorden gegeven. Het merendeel van de antwoorden komt neer op zaken als een vertrouwensband en persoonlijk contact, pro-activiteit, inlevingsvermogen, ICT-toepassingen, een eerlijke prijs en informatie over de sector waarin de ondernemer actief is.

## Selectie van de adviseur

Wanneer een ondernemer op zoek gaat naar een accountant is de mate van digitalisering het belangrijkste keuzecriterium. Dit is ook het geval bij de keuze van een notaris. Deskundigheid en professionaliteit is niet een zwaarwegend keuzecriterium, maar wordt meer als een vanzelfsprekend gegeven gezien. Ook wordt er bij de open antwoorden veelvuldig gerefereerd aan kennis van de sector waarin de onderneming actief is. Vooral respondenten uit de agrarische sector, de sector bouw en de horeca geven aan dit erg belangrijk te vinden. Verder is het opvallend dat bij de keuze voor een notaris de locatie of vestigingsplaats een veelgehoord criterium is.

## Doorverwijzers bij de selectie van een adviseur

Als wordt gevraagd wie de belangrijkste doorverwijzers zijn geweest bij de keuze voor een accountant of notaris worden collega-ondernemers het vaakst genoemd (29,2%), daarna vrienden en familie (25,4%) en 28,3% geeft aan dat doorverwijzers geen rol hebben gespeeld. De belangrijkste argumenten van de doorverwijzers waren deskundigheid en professionaliteit (31,4%) en kwaliteit en service van de dienstverlening (20,6%). Dit duidt er op dat tevreden klanten vooral zorgen voor mond-tot-mond reclame.

## Behoeften aan dienstverlening

Er is vervolgens gekeken in welke mate de ondernemer behoefte heeft aan een aantal zakelijke diensten. Hieruit blijkt dat de respondenten over het algemeen het meest behoefte hebben aan advies over fiscale vraagstukken (36,2% heeft hier een beetje behoefte aan, 48,9% heeft hier veel behoefte aan), het doen van belastingaangiften (24,2% heeft hier een beetje behoefte aan, 57,4% heeft hier veel behoefte aan), het voeren van de (loon)administratie (21,6% heeft hier een beetje behoefte aan, 37,5% heeft hier veel behoefte aan) en advies over pensioen en lijfrentes (33,1% heeft hier een beetje behoefte aan, 21,8% heeft hier veel behoefte aan).

Naast de algemene behoeften van de respondenten is er ook gekeken naar de behoeften per sector. Hiervoor zijn de respondenten opgedeeld in de volgende sectoren:

Agrarische sector (12,3%)  
Bouw (9,1%)  
Detailhandel/groothandel (13,9%)  
Horeca (3,6%)  
Industrie (6,6%)  
Overheid en zorg (4,7%)  
Transport en logistiek (3%)  
Zakelijke dienstverlening (28,5%)  
Overig (18,3%)

### **Verschillen naar sector**

Hieruit bleek dat vooral de agrarische sector, detailhandel/groothandel, horeca en industrie de sectoren zijn die behoefte hebben aan een breed scala van zakelijke diensten. De meest in het oog springende behoeften bij de agrarische sector zijn advies over bedrijfsopvolging, waardering, verkoop, herstructurering (63,6%) en advies over rechtsvormen en ondernemingsrecht (59%). Bij de sector detailhandel/groothandel zijn dit advies over persoonlijke financiële planning (63,3%), het voeren van de loonadministratie (61,7%) en advies over financiële planning van de organisatie (59%). Binnen de sector horeca wil men advies over financieringsaanvragen (71%), het voeren van de loonadministratie (71%), advies geven over financiële planning van de organisatie (71%) en advies over aansprakelijkheid (71%). En binnen de sector industrie het voeren van de loonadministratie (74%), advies over pensioen en lijfrentes (71%) en advies over financiële planning van de organisatie (66%).

### **Verschillen naar regio**

Respondenten uit de regio Zuid hebben meer behoefte aan financiële liquiditeitsprognoses en – scenario's dan de overige regio's (45% ten opzichte van 30% voor de overige regio's). Ook bestaat er in regio Zuid meer behoefte aan advies over financiële planning van de organisatie en advies over persoonlijke financiële planning dan de overige regio's (61% in vergelijking met gemiddeld 46% in de overige regio's). In de Randstad is er aanzienlijk minder behoefte aan advies bij een samenwerking, uitbreiding, fusie of overname dan in de overige provincies (13,7% in vergelijking met gemiddeld 48% voor de andere regio's). Er is in de Randstad wel weer meer behoefte aan advies over arbeidsrecht (bijvoorbeeld bij ontslagzaken) (36,6% ten opzichte van 15,5% in de overige regio's). Voor de regio Noord is het opvallend dat men meer behoefte heeft aan advies over en het doen van financieringsaanvragen (47% ten opzichte van 30% in de overige regio's).

### **Verschillen naar omvang**

Kleine ondernemingen (<50 fte) hebben aanzienlijk meer behoefte aan loonadvies dan micro-ondernemingen (<10 fte) en middelgrote ondernemingen (>50 fte) (71,4% ten opzichte van 40% voor de overige ondernemingen). Micro en kleine ondernemingen hebben meer behoefte aan het doen van belastingaangiften dan de middelgrote (81% ten opzichte van 57%). Kleine ondernemingen hebben meer behoefte aan advies over arbeidsrecht dan de overige ondernemingen (59,6% ten opzichte van 30%). Middelgrote ondernemingen hebben meer behoefte aan advies bij samenwerking, uitbreiding, fusie, of overname (76,2% ten opzichte van 45%).

Bereidheid ondernemingen diensten uit te besteden aan accountantskantoor

De MKB-ondernemers zien de accountant vooralsnog voornamelijk nog in hun traditionele rol van dienstverlening. De bereidheid om andere diensten bij de accountant weg te zetten is over het algemeen nog niet groot. Ook in de antwoorden op vragen over deze bereidheid lezen we vaak terug dat men in eerste instantie niet aan de accountant denkt wanneer deze behoeften ingevuld moeten

worden. Echter, de behoefte hieraan bestaat wel degelijk, dus er liggen volop kansen als de accountant dit imagoprobleem kan overwinnen.

### **Samenvattend**

De MKB-ondernemer verlangt steeds meer van de accountant, men wil strategisch advies, een adviseur die naast hen staat met raad en daad, pro-actief meedenkt, verstand heeft van de sector en uiteraard dit alles tegen een redelijk en vooral ook transparant tarief. Ook wil men graag dat de accountant betekenis geeft aan de cijfers (duiding), zodat deze helder zijn en er beleid op gevoerd kan worden. Er valt zeker nog te winnen wanneer men kijkt naar de kansen die er nog liggen voor de accountant om de klant beter van dienst te zijn voor wat betreft het dienstenaanbod. De MKB-ondernemer heeft behoefte aan verschillende facetten van zakelijke dienstverlening en zegt ook bereid te zijn hiervoor te betalen. Deze behoeften blijven nu nog veelal on vervuld dus het is nu aan de accountant om hierop in te spelen.