

## Eerste resultaten SRA-klantenonderzoek

SRA-klantonderzoek met Universiteit Leiden wijst uit:

### Accountant moet ondernemer strategisch adviseren

- 81,4% van ondernemend Nederland wil dat de accountant verder kijkt dan de jaarrekening en strategisch advies geeft voor de lange termijn.
- 89% wil dat de accountant als een sparringpartner naast hem/ haar staat.
- 83,2% betaalt graag wat extra wanneer hij/ zij goed wordt geholpen, ondanks de economische crisis en de prijsdruk. Een transparante factuur met urenspecificatie is echter wel een randvoorwaarde, evenals persoonlijke advisering:
- 80,2% wil dat de adviseur kennis en ervaring heeft met de eigen branche.

Dit blijkt uit een grootschalig promotieonderzoek, geëntameerd door Universiteit Leiden en SRA onder mkb-ondernemers. Ruim 90% van de ruim 1000 respondenten heeft een functie op directieniveau en 94,5% is eindverantwoordelijk voor het aannamebeleid van de accountant. Uitkomsten dus voor de accountantsbranche om rekening mee te houden!

### Randvoorwaarden voor de perfecte sparringpartner

Uit het onderzoek komt een top-5 naar voren met belangrijke aandachtspunten voor de accountant:

1. Neem regelmatig contact op zonder een factuur te sturen: 75,9% wil dat de adviseur écht belangstelling toont door regelmatig contact op te nemen zonder hiervoor een factuur te sturen.
2. Luister naar de klant: niet alleen actief maar ook pro-actief. Zorg dat elke klant het advies krijgt wat hij nodig heeft en kijk verder dan cijfers. 25,5% heeft geen behoefte aan tussentijdse cijfers, terwijl 85% behoefte heeft aan fiscaal advies en 80,2% aan brancheadvies: wat is de betekenis van de cijfers voor de betreffende ondernemer in zijn/ haar specifieke branche?
3. Zorg voor persoonlijk advies en empathie. Voorkom wisselende klantcontactpersonen/ verloop van personeel. Uit de open antwoorden blijkt dat ondernemers dit als storend ervaren.
4. Bel altijd dezelfde dag terug: 80,9% geeft dit expliciet aan, wanneer ze contact opnemen met een vraag en de adviseur is op het moment zelf niet bereikbaar.
5. Zorg voor transparantie: 91,4% wil een transparante factuur met urenspecificatie en 80,1% wil van te voren precies weten wanneer het resultaat opgeleverd wordt. Vaste prijsafspraken zijn ook interessant om te overwegen: slechts 14% heeft hier geen behoefte aan, 24,2% is neutraal en 61,9% heeft (veel) behoefte aan vaste prijsafspraken in plaats van 'uurtje factuurtje'.

### One shop-one stop?

57,2% wil dat de accountant op zoveel mogelijke terreinen kan adviseren en ook dat hij deze diensten in huis heeft. 60,4% vindt dat laatste niet nodig; deze groep ondernemers wil vooral dat de accountant hem/ haar doorverwijst indien nodig. Opvallend is dat de behoefte aan diverse adviesdiensten verdeeld is. Er is veel behoefte aan fiscaal advies (85,2%) en pensioenadvies (54,8%). 36% wil arbeidsrechtelijk advies. Gezien het feit dat 82% van de SRA-leden een full service-concept wil aanbieden, is de vraag gerechtvaardigd of hiervoor wel voldoende draagvlak is vanuit de markt? Zo ja, voor welke ondernemers, voor welke adviesdiensten en voor welke type kantoren?

Het wetenschappelijke onderzoek naar klantbehoeften past binnen de kernactiviteiten van SRA om naast de klant te staan. Het onderzoek is op 1 december jl. gesloten; bovenstaande gegevens zijn de eerste globale, beschikbare onderzoeksresultaten. Tijdens de Kleine Kantorendag op 6 februari worden de vervolganalyses gepresenteerd met meer gedetailleerde informatie. In het voorjaar van 2013 wordt het definitieve rapport met alle analyses verwacht. Met de uitkomsten van dit promotieonderzoek kunt u beter uw marktstrategie bepalen.