

Even voorstellen



Herinnert u zich deze nog?



Topthema's



De klant is koning



Meten is weten!



Het onderzoek

Het onderzoek

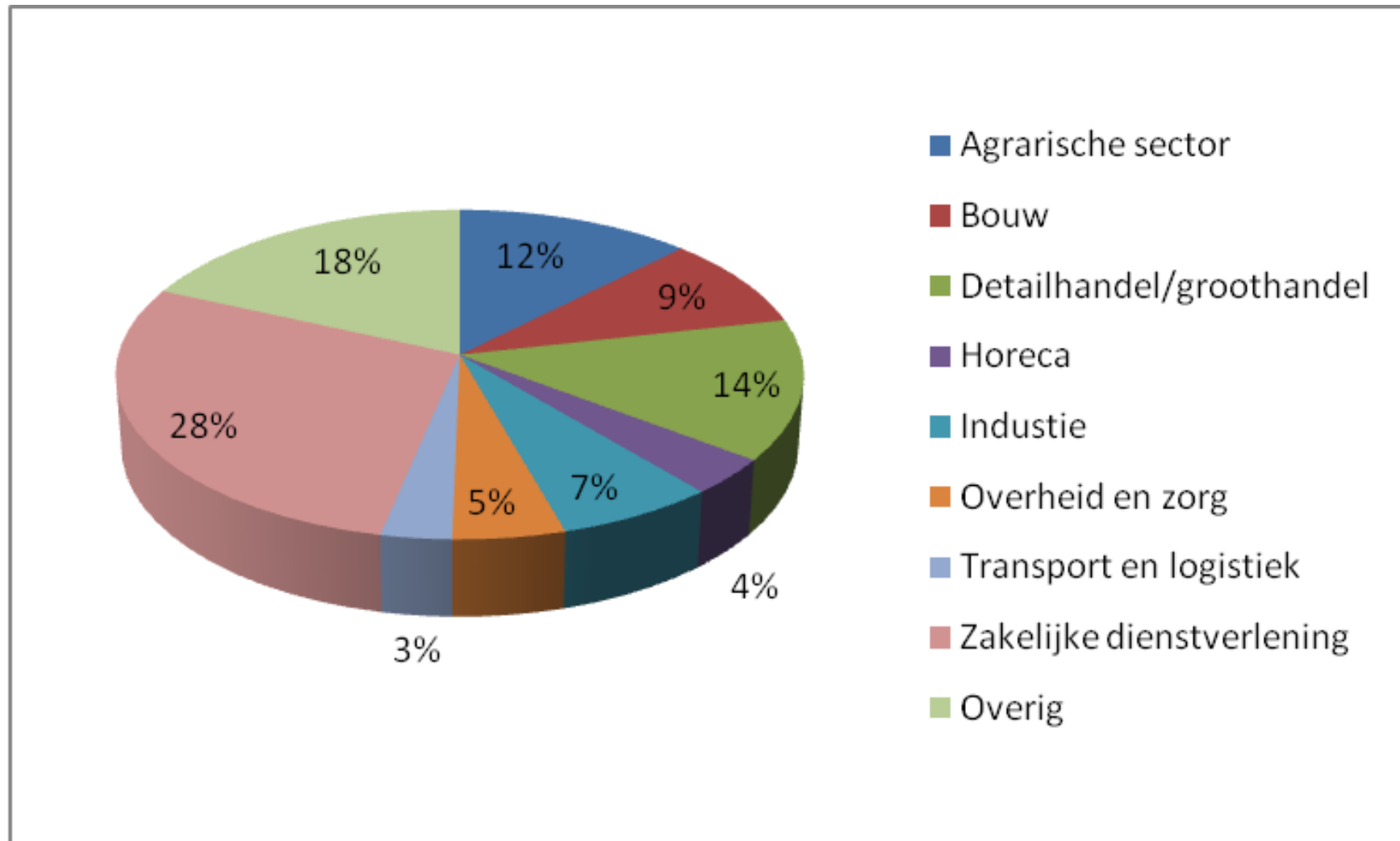
- Grootste klantonderzoek ooit
- Unieke samenwerking met de leden
- Samenwerking Universiteit Leiden
- 1086 respondenten
- 90,1% directieniveau
- 94,5% verantwoordelijk aannamebeleid accountant



Dank voor uw medewerking!



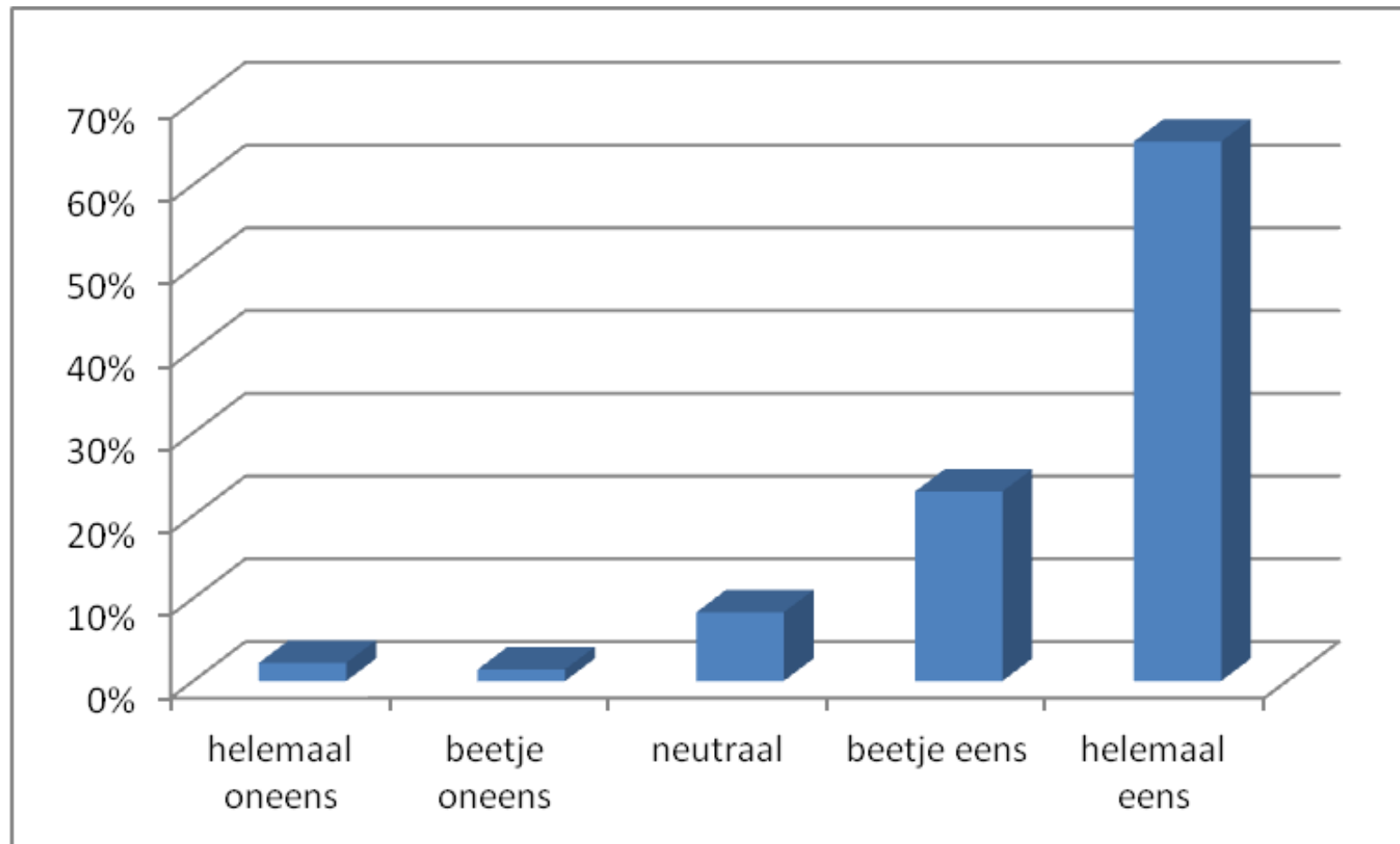
Overzicht respondenten naar sector



Naar een klantgerichte organisatie! SRA



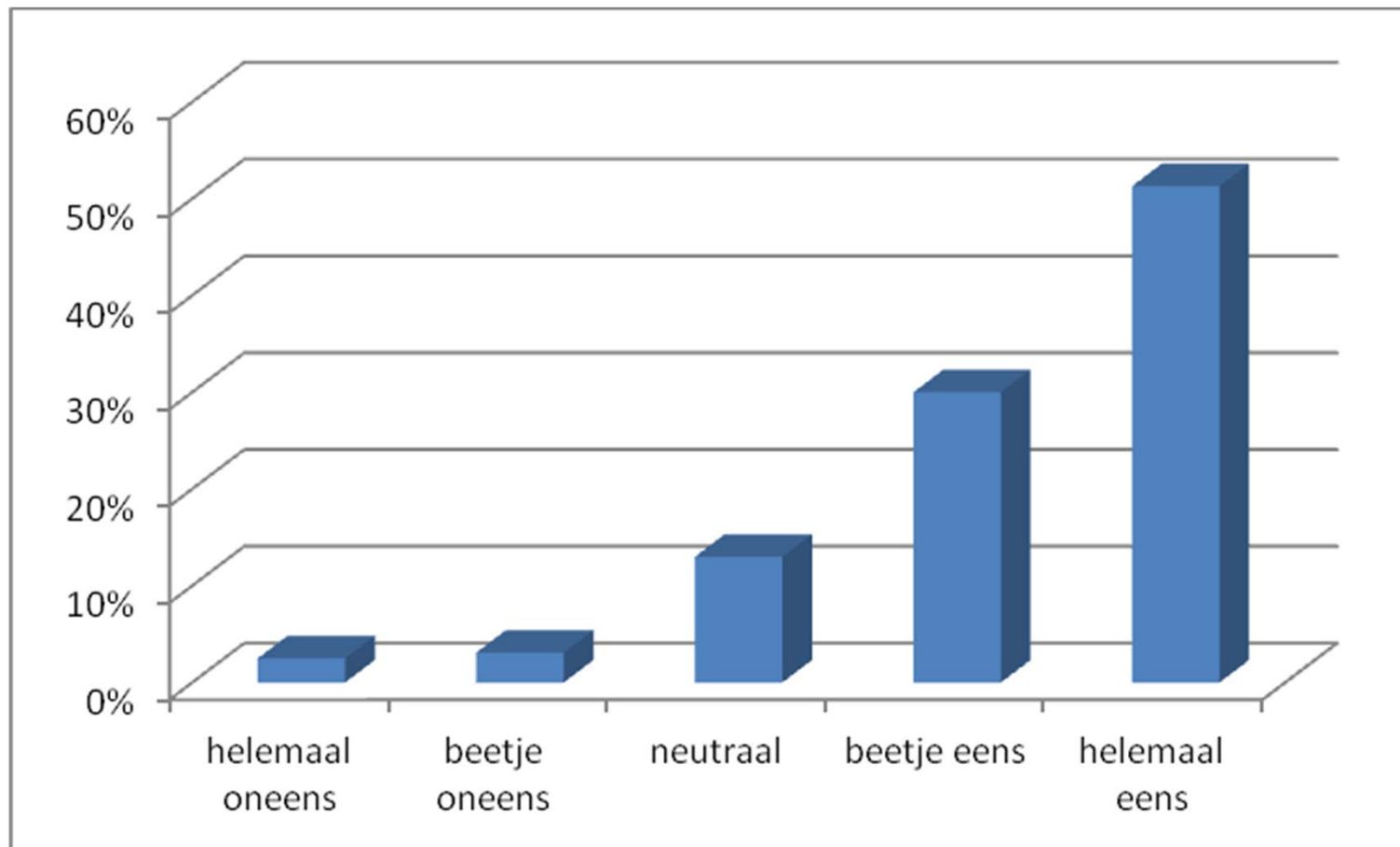
Ik wil dat mijn adviseur als een spanningspartner naast mij staat,
met raad en daad



Naar een klantgerichte organisatie!



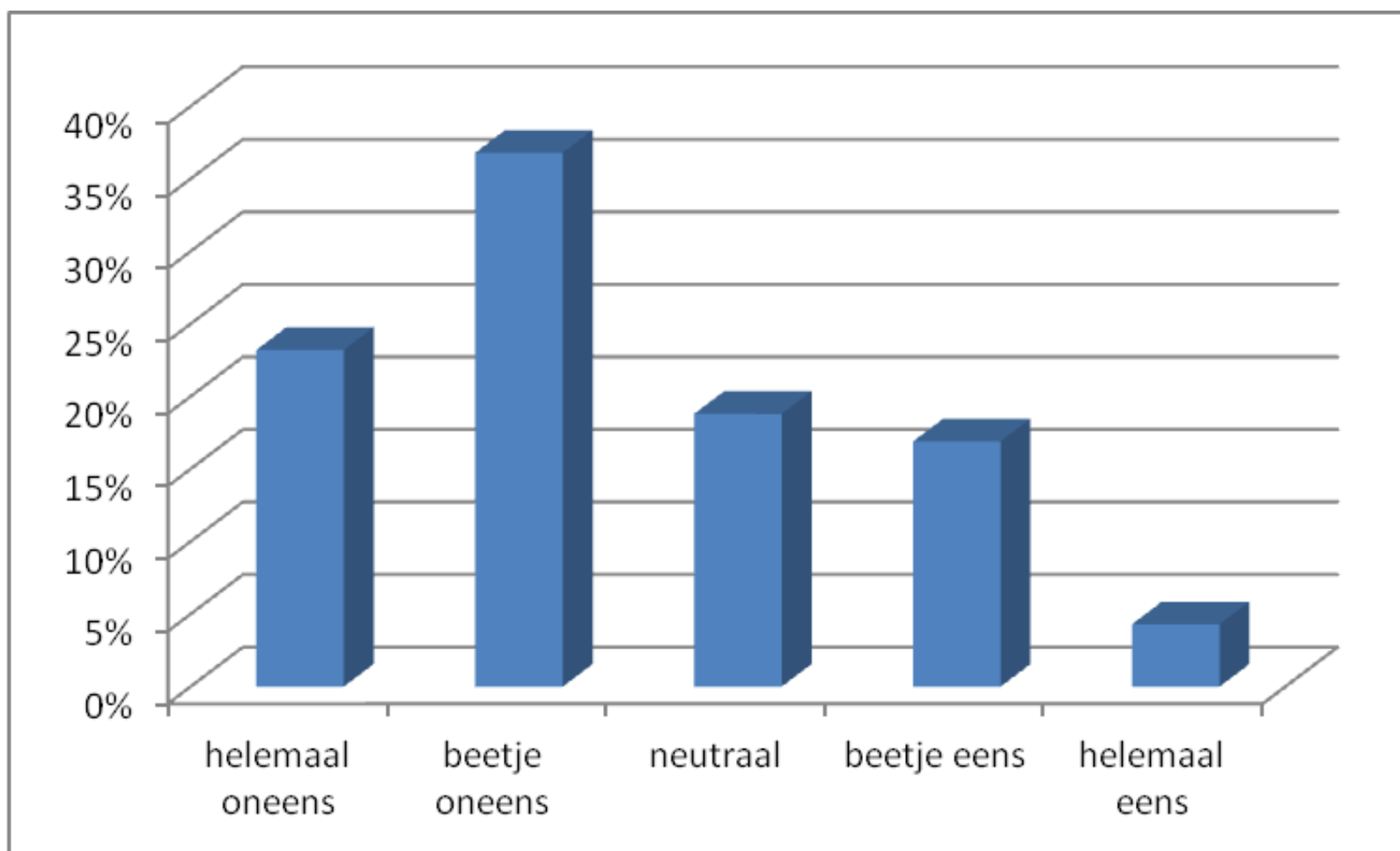
Ik vind het belangrijk dat mijn adviseur verder kijkt dan 'alleen de jaarrekening': ik wil graag strategisch advies voor de lange termijn.



Naar een klantgerichte organisatie!



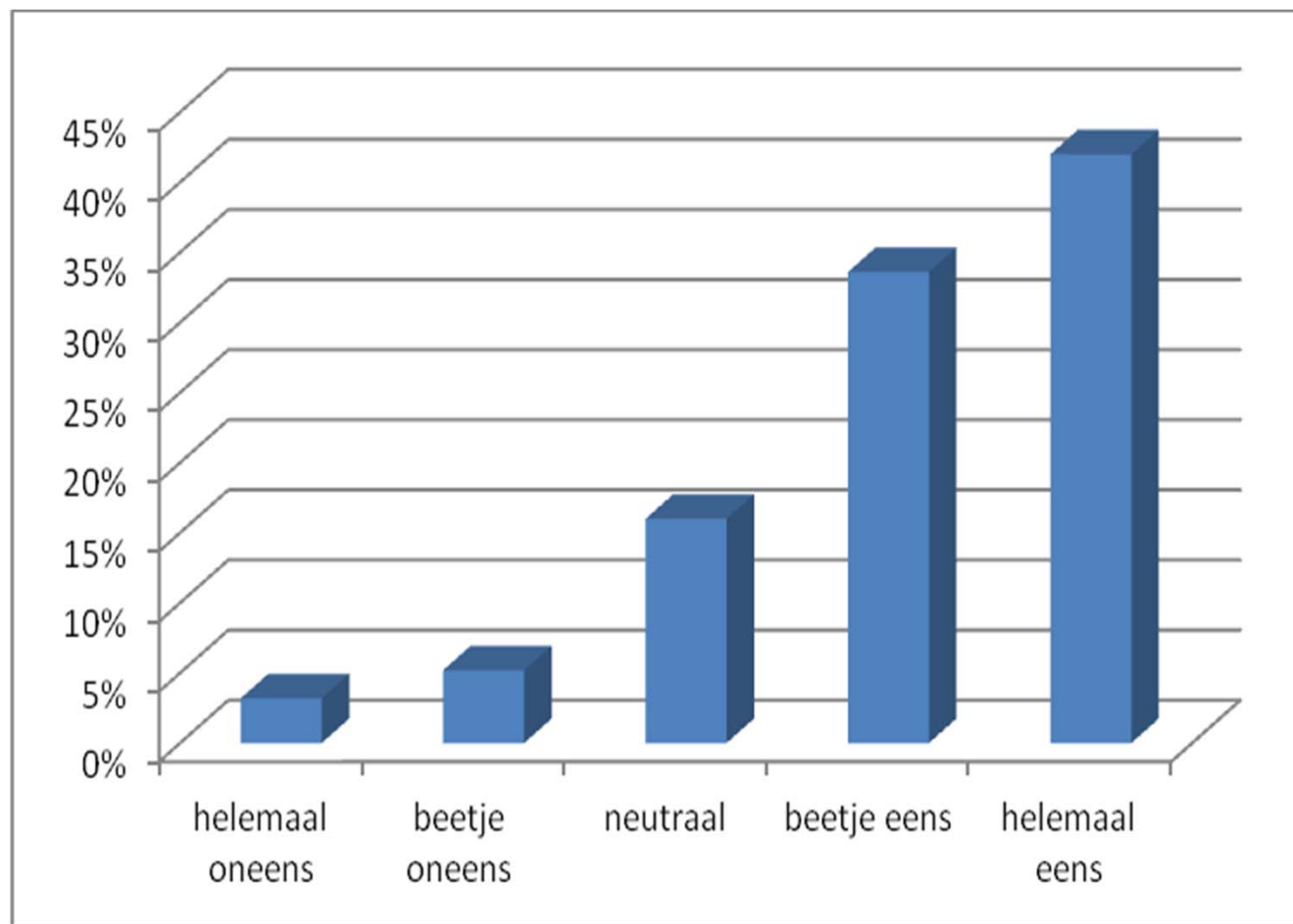
Ik zie mijn accountant vooral als controleur en minder als adviseur.



Naar een klantgerichte organisatie!



Ik wil dat mijn adviseur écht belangstelling voor mij toont, bijvoorbeeld door regelmatig contact op te nemen zonder hiervoor een factuur te sturen.



Selectie van een accountantskantoor

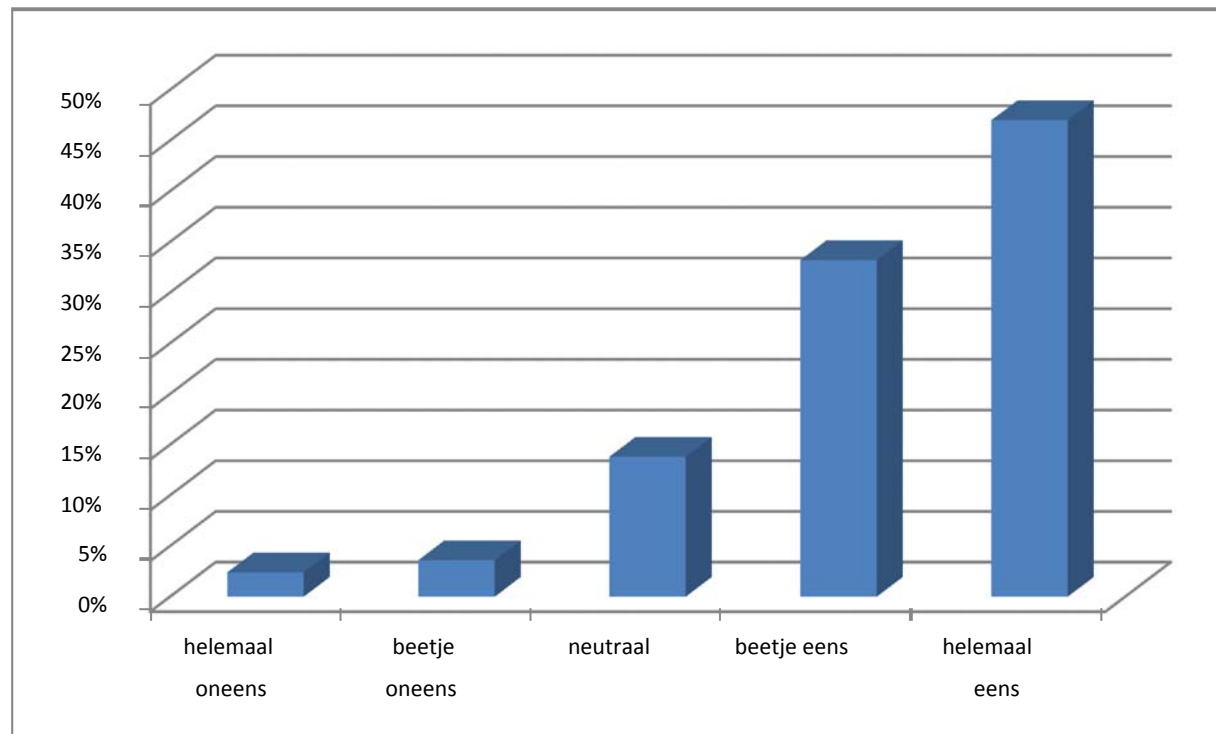
Bij de selectie van een accountantskantoor door de ondernemer komen twee thema's als het belangrijkste naar voren, namelijk:

- Digitalisering
- Dienstenaanbod

Selectie van een accountantskantoor

Het belang van regionale, branche specifieke en onderneming specifieke kennis wordt vaak genoemd in de open antwoorden op deze vraag. Dit wordt ook onderstreept door:

Ik vind het belangrijk dat mijn adviseur kennis en ervaring heeft met de branche waarin mijn onderneming actief is.



Prijs en prijszetting



Prijs wordt minder vaak genoemd als beslissingscriterium, echter zien we wel dat de ondernemer hier vooral transparantie in wilt...

1. Ik wil graag vooraf weten hoe de prijs tot stand komt en een gespecificeerde offerte ontvangen.

36.5% beetje mee eens

35.8% volledig mee eens

2. De facturen en declaraties moeten duidelijk en overzichtelijk zijn; de factuur moet een duidelijke urenspecificatie bevatten.

26.8% beetje mee eens

64.6% volledig mee eens

3. In plaats van 'uurtje factuurtje' wil ik graag afspraken kunnen maken voor een vast bedrag per maand of een vast bedrag per dienst.

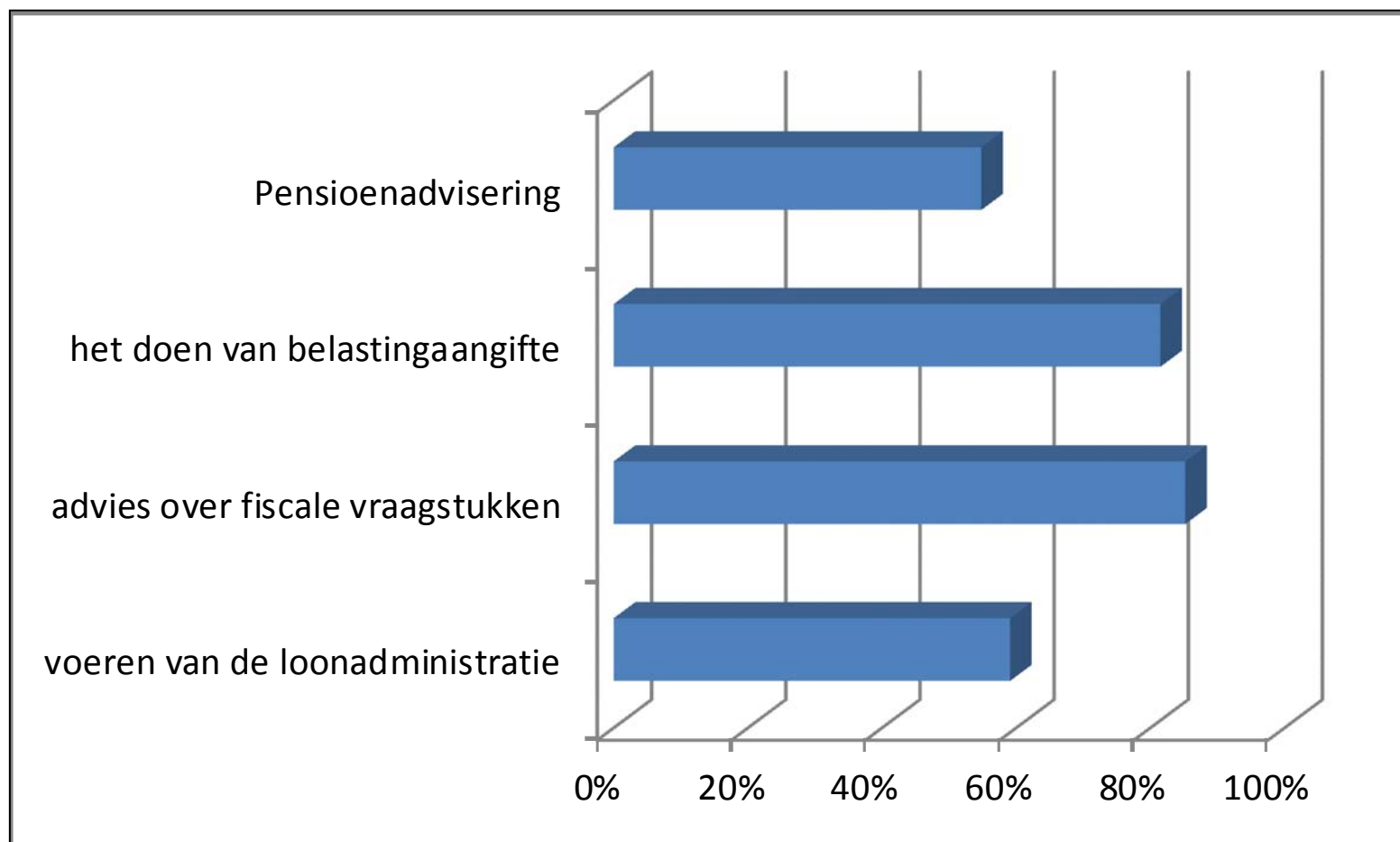
29.2% beetje mee eens

33.0% volledig mee eens

Naar een 'one stop-one shop-model' of 'schoenmaker blijf bij je leest'?



Er bestaat bij de respondenten vooral behoefte aan:



Naar een 'one stop-one shop-model' of 'schoenmaker blijf bij je leest'?



De antwoorden op de open antwoorden liggen uiteen:

Accountants willen graag adviseur worden en zich zo breed mogelijk met de bedrijfsvoering gaan bezighouden: dat is niet hun rol, ze zijn er niet voor opgeleid en ze kunnen het niet.

De rol van de accountant als adviseur, klankbord en praatpaal is minstens zo belangrijk als het controleren van de jaarrekening.

Spreeken vanuit werkelijke expertise en de eigen grenzen kennen voor wat betreft kennis.

Mijn adviseur beschikt over een antenne om mijn zaak zo goed mogelijk terzijde te staan. Ideeën en info die mijn omzet positief kunnen beïnvloeden zijn zeer welkom.

(Branchespecifieke) rapportages



49.9% van de respondenten wil regelmatig -wanneer hij/zij daar behoefte aan heeft- een (financiële) rapportage ontvangen om te weten hoe de onderneming ervoor staat. 38% heeft het opleveren van financiële bedrijfsinformatie uitbesteed aan een accountantskantoor. 10.4% zegt dat niet te doen, maar zou dit wel willen.

26.1% van de respondenten heeft behoefte aan benchmarking. 21.9% zegt benchmarking niet uit te besteden aan een accountantskantoor maar zou dit wel willen.

Verdere tijdspad onderzoek

Bespreking definitieve resultaten op de Kleine Kantorendag 6 februari 2013

Oplevering definitieve rapport maart 2013

Verwerking empirische data in proefschrift van de Ven “Selection and Evaluation of Professional Services” onder toezicht van promotoren prof.dr. J.A.A. Adriaanse en prof.dr.em. J.G. Kuijl RA, verwachte oplevering begin 2014

Samenvatting



Naar een klantgerichte organisatie

Samenvatting



Schoenmaker...



blijf bij je leest!



Test MRC		Referentiegroep	
Branche:	4120	Branche:	4120
Boekjaar:	Algemene burgerlijke en utiliteitsbouw	Boekjaar:	Algemene burgerlijke en utiliteitsbouw
Omzet:	2011		2011
Rechtsvorm:	€ 1.201.244		
Plaats:	N/A		
	Nieuwegein		

Deze rapportage is alleen bedoeld voor de...
Zonief GBA als haar diergezichten...
men ontvaste te ontvaste...
planning en...
rapport op...

Resultatenrekening

Hieronder is de verkorte resultatenrekening weergegeven waarin de netto omzet, de kosten van de personeelskosten, de overige bedrijfskosten, de afschrijvingen en de financiële baten en lasten middelen van de referentiegroep worden vergeleken. Omdat in de referentiegroep verschillend rechtsvormen zijn opgenomen ontbreekt de winstbelasting en is alleen het resultaat vóór belasting opgenomen.

	Test BV		Referentiegroep (n=)
	x € 1000	%	x € 1000
Netto omzet			
Vorraadmarges	13.279	100 %	13.279
Inkoopwaarde	-355	-3 %	1.604
Brutowinst	-5.994	-45 %	-7.244
Bedrijfskosten	6.930	52 %	7.638
Personeelskosten	-5.745	-43 %	-6.950
Huisvestingskosten	-4.241	-32 %	-1.800
Autokosten	-158	-1 %	-480
Verkoopkosten	-111	-1 %	-32
Overige bedrijfskosten	103	1 %	467
Bedrijfskosten	-1.338	-10 %	-1.038
Afschrijvingen	-752	-6 %	-1.027
Bedrijfsresultaat	434	3 %	2.491
Financiële baten en lasten	-395	-3 %	-480
Gewoon resultaat vóór belasting	39	0 %	2.008

Diverse posten van de resultatenrekening worden hieronder nader toegelicht. In de grafieken zijn de bandbreedtes per kwartiel (laagste 25%, 25%-50% etc.) weergegeven, alsmede de positie voor het desbetreffende kwartiel van uw onderneming. Hiermee kunt u dus zien hoe uw onderneming op de verschillende aspecten scoort ten opzichte van branchegenoten. Indien uw onderneming zich bijvoorbeeld bevindt in het eerste kwartiel (de eerste 25%) dan scoort uw onderneming een score heeft in het tweede kwartiel kan laagste 25 op 100 ondernemingen. Indien uw onderneming zich bevindt in het laatste kwartiel (75%-100%) dan scoort uw onderneming op dit aspect als één van de hoogste 25 op 100 ondernemingen.

Netto omzet

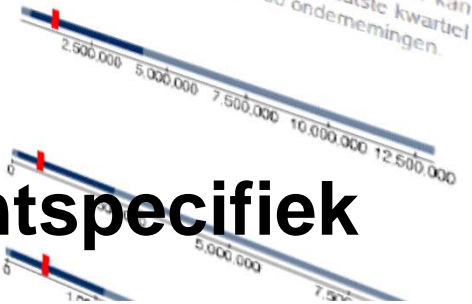
De netto-omzet bestaat uit de bruto-omzet minus de teruggenomen goederen en/of onderhanden projecten, de schadevergoedingen aan afnemers voor slechte producten en de betalingskortingen aan afnemers voor contante betaling.

Inkoopwaarde

De inkoopwaarde bevat de kostprijs van de verkochte goederen (grond- en hulpstoffen), alsook de kosten van uitbesteed werk en andere externe kosten.

Bedrijfskosten

Hierin zijn alle bedrijfskosten, zoals personeelskosten, auto- en transportkosten, huisvestingskosten, andere vaste kosten, verkoopkosten en andere variabele kosten in opgenomen.



Financiële rapportage maar dan klantspecifiek

Stelling 1



Naar een klantgerichte organisatie

- Hoe toon je echte belangstelling voor de klant?
- Wie kent zijn klant echt? Heeft u een goed functionerend CRM-systeem?
- Wanneer ben je als adviseur pro-actief?
- Wie overweegt een andere prijsstructuur, bijvoorbeeld met abonnementen?

Stelling 2



Naar een 'one stop one shop-model' of 'schoenmaker blijf bij je leest'?

- Is het 'one stop one shop-model' een antwoord op de vraag naar meer advies? Of gaat het om een goed netwerk?
- Moeten we specialiseren of juist een breder dienstenaanbod aanbieden?
- Hoe maak je keuzes voor je organisatie?
- Welke oplossingen zijn voor welk type kantoor passend?

Stelling 3



Financiële rapportages, zeker als deze branchespecifiek zijn, zijn noodzakelijk maar dan wel vertaald naar klantspecifieke kennis en advies!

- Denken accountants teveel in cijfers en te weinig in advies?
- De ondernemer wil dat de accountant naast hem staat, en helpt om te ondernemen. Hoe kunnen de (branchevergelijkende) cijfers helpen bij een aanpassing van het bedrijfsmodel van de accountant?
- Wie is erin geslaagd om de cijfers te vertalen naar adviesconcepten?
- Wie is er al actief met het BiZ-concept?