

Aeres Hogeschool Dronten

De boekhouder, een uitstervend ras?

Hoe de boekhouder ook in de toekomst relevant kan blijven

Martine Hakvoort
3020239
2 juni 2017
Dronten

Auteur Martine Hakvoort
Studentnummer 3020239
E-mail 3020239@aeres.nl

Instituut Aeres Hogeschool
Opleiding HBO Bachelor Bedrijfskunde en Agribusiness
Major Hippische Bedrijfskunde
Klas 4BP
Begeleider Dhr. T. Geersing

Stagekantoor MK Administratie
Stagebegeleider Dhr. K.M.C. Kramer
Plaats Creil

Onderwerp De rol van de boekhouder in de toekomst en de veranderende
klantbehoefte onder invloed van technologische ontwikkelingen
Titel De boekhouder, een uitstervend ras?

Datum 2 juni 2017

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.



VOORWOORD

Voor u ligt de scriptie ‘De boekhouder, een uitstervend ras?’. Deze scriptie is tot stand gekomen in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Bedrijfskunde & Agribusiness aan de Aeres Hogeschool. De vraagsteller is de heer K.M.C. Kramer, naar wie mijn dank uitgaat voor het aanbieden van een mooie afstudeerstage bij MK Administratie te Creil.

In overleg met de heer Kramer en afstudeerdocent Tjerk Geersing is het onderwerp voor de scriptie tot stand gekomen. Tijdens het vooronderzoek heb ik van Tjerk fijne begeleiding mogen ontvangen die mijn enthousiasme over het onderwerp versterkte. Tjerk prikkelde mij om steeds het onderwerp beter uit te diepen en af te bakenen en dankzij zijn begeleiding en hulp kon ik steeds verder het onderzoek uitvoeren. Bij dezen wil ik beide begeleiders bedanken voor het nemen van de tijd en het geven van de nodige ondersteuning.

Aan mijn collega’s bij MK Administratie heb ik ook enorm veel te danken. Zij stonden altijd klaar met mij te sparren over mijn onderzoek, en wisten altijd goede hulp te bieden. Met name gaat mijn dank uit naar Johannes Hoving, die continu dichtbij het proces heeft gestaan. Zijn feedback heeft mij elke keer weer verder op weg geholpen.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	2
Begrippenlijst	4
Samenvatting	5
Abstract	6
Inleiding.....	7
Aanpak.....	11
Resultaten	13
Beeldvorming respondentengroepen	13
Ondernemers	13
Boekhouders	14
1. Wat is de huidige behoefte van de klant aan zakelijke dienstverlening?	15
Ondernemers	15
Boekhouders	16
2. Welke factoren spelen een rol in de binding van de klant aan zijn boekhouder?	17
Ondernemers	17
Boekhouders	17
3. Hoe beïnvloeden de ontwikkelingen de behoefte van de klant?.....	18
Ondernemers	18
Boekhouders	19
4. Hoe kan de boekhouder zijn dienstverlening aanpassen om zijn klant van dienst te blijven?	19
Ondernemers	19
Boekhouders	21
Discussie	22
Conclusie	28
Aanbevelingen.....	31
Bibliografie	33
Bijlage 1. Enquête onder ondernemers	36
Bijlage 2. Enquete onder boekhouders	44
Bijlage 3. Resultaten open vragen.....	49
Bijlage 4. Resultaten enquête ondernemers.....	53
Bijlage 5. Resultaten enquête boekhouders.....	74

BEGRIPPENLIJST

- **Sparren**

Creatief meedenken van de boekhouder over de bedrijfsvoering of creatief brainstormen over nieuwe ideeën met de ondernemer (Innersteps, z.d.).

- **Insourcing**

Het tegenovergestelde van outsourcing. Het binnen eigen beheer brengen van bepaalde diensten.

- **Automatisering**

Met automatisering wordt bedoeld dat een proces automatisch wordt gemaakt. Er wordt overgegaan op een productiewijze waarbij handwerk vervangen is door computers (Woorden.org, z.d.).

- **Robotisering**

Met robotisering wordt bedoeld dat een toenemend aantal taken, die eerst door mensen werden uitgevoerd, door robots worden uitgevoerd (Woorden.org, z.d.).

- **Digitalisering**

Aanduiding van de veranderingen die zich voltrekken in de maatschappij en de economie ten gevolge van de invloed van informatie- en communicatietechnologie (ICT) (Woorden.org, z.d.).

- **Computerisering**

De overname van maatschappelijke en technische taken en functies door computers (Kernerman Nederlands Leerderswoordenboek, z.d.).

- **Realtime-informatie**

Realtime interactie vindt plaats zonder vertragingen of wachttijden als gevolg van de verwerking van gegevens. Direct, zonder enige vertraging (Woorden.org, z.d.) Bij realtime informatie gaat het dus om de directe overdracht van informatie, in deze scriptie betrekking hebbende op het direct verkrijgen van informatie over hoe het bedrijf ervoor staat.

- **Data-analyse**

Data-analyse is een proces waarbij de data geïnspecteerd wordt, opgeschoond wordt, getransformeerd wordt en gemodelleerd wordt om vervolgens de meest waardevolle informatie uit de data te halen (Marqit, z.d.).

SAMENVATTING

De ouderwetse boekhouder lijkt weg te kwijnen in het dynamische landschap van technologische ontwikkelingen. Het probleem is dat computerisering, digitalisering en automatisering de taken en functies van de boekhouder aan het overnemen zijn. Hierdoor is bij de onderzoeker de vraag ontstaan in hoeverre het beroep boekhouder toekomst heeft. De onderzoeksvraag van dit rapport luidt: Wat is het toekomstgerichte bestaansrecht van de boekhouder? Door middel van vier deelvragen is antwoord gegeven op de onderzoeksvraag. Kwantitatief onderzoek is uitgevoerd, door enquêtes onder boekhoudkundigen en ondernemers uit te zetten. Het doel van dit onderzoek is ontdekken wat de beweegredenen zijn achter de uitbesteding van de boekhouding, en of deze onder invloed van technologische ontwikkelingen zouden kunnen veranderen. Hierbij zijn ook de bindingsfactoren van een ondernemer aan zijn boekhouder onderzocht, en is de ondernemer gevraagd over welke eigenschappen de boekhouder zou moeten beschikken. Tenslotte is gevraagd hoe de boekhouder zijn dienstverlening kan aanpassen om zijn klant dienstbaar te blijven.

Uit het onderzoek blijkt dat de boekhouding voornamelijk wordt uitbesteed omdat de ondernemer hiervan geen verstand heeft, of hiervoor geen tijd heeft. De ondernemer focust zich liever op zijn bedrijfsvoering, en wil dat de boekhouding professioneel gebeurt. Het merendeel van de ondernemers ziet de toekomst voor de boekhouder positief. De boekhouder is volgens twee derde van de ondernemers veelzijdig genoeg om te overleven; zijn persoonlijke advies en expertise kunnen niet door een computer worden overgenomen. Het merendeel van de ondernemers vindt advisering en controle van belang. Het merendeel van deze groep respondenten zegt, ondanks mogelijke geautomatiseerde administraties en jaarrekeningen, de boekhouding te blijven uitbesteden. Bekwaamheid, en expertise op het vlak van administratie en fiscale aangelegenheden, is essentieel voor het voortbestaan van de boekhouder. Advisering verlenen en controles uitvoeren zijn eveneens van belang. De boekhouder van de toekomst beschikt over analytisch vermogen voor data-interpretatie, en kan probleemoplossend denken. Bovendien biedt de boekhouder diensten aan als realtime-informatie, data-analyses, managementrapportages en tussentijdse analyses. Hij doet dit met een proactieve en initiatief nemende beroepshouding.

Boekhouders wordt aanbevolen kritisch te kijken naar het huidige verdienmodel, de klanttevredenheid te onderzoeken, te reflecteren op de persoonlijke beroepshouding en de persoonlijke kennis op peil te houden. Tenslotte wordt geadviseerd, bij eventueel vervolgonderzoek, grotere onderzoeksgroepen te gebruiken en kwalitatieve onderzoeksmethoden toe te passen.

ABSTRACT

There are currently so many technological developments that the position of bookkeeper could be falling into obsolescence. The problem is that computerization, digitalization, and automation are taking over the tasks and functions of a bookkeeper. That is why the question arises, about whether the profession of bookkeeper has a future. Therefore, the research question is as follows: What place is there for a bookkeeper in companies, in the future? There are four main parts to answering this sub question. Quantitative research has been conducted through surveys among bookkeepers and entrepreneurs. The purpose of this research was to expose the reason behind the outsourcing of administrative duties by companies and whether this could change as the company develops. In addition, the associating factors of an entrepreneur to his bookkeeper were examined and the entrepreneur was asked what skills the bookkeeper should have. The final question is how can a bookkeeper adjust his service to stay servient to his customers.

The research shows that administration is mainly outsourced because the entrepreneur has no understanding of it or has a lack of time. The entrepreneur rather puts his focus on his management and wants his administration to be perform professionally. Also, the entrepreneur is not very negative about the future for the bookkeeper. According to two thirds of the respondents among the entrepreneurs, the bookkeeper is versatile enough to survive the developments. Besides, entrepreneurs assume that a bookkeeper's personal advice and expertise cannot be replaced by a computer. The research shows that the majority of the respondents among entrepreneurs find advice and monitoring important. Therefore, the majority of this group wish to continue outsourcing the administration, despite the possibility of fully automated administrations and annual accounts. Proficiency and expertise concerning the administrative and tax related matters is essential for the continued existence of the bookkeeper, by providing advice and monitoring. The bookkeeper of the future has an analytical ability for data interpretation and has a problem-solving way of thinking. Furthermore, the bookkeeper offers services through real-time information, data analysis, management reports and interim analysis. He performs his services with a proactive and initiative taking attitude.

This report recommends the bookkeeper to critically review his current earnings model, to perform research into customer satisfaction, to reflect on his personal professional attitude and to maintain personal expertise and knowledge. At last the report phrases a general recommendation for further research. This recommendation contains the use of bigger research groups and the use of qualitative research methods.

INLEIDING

In september is de student begonnen aan de afstudeerstage bij MK Administratie, hierna te noemen MK. Tijdens deze stage werd er opgemerkt dat er steeds meer digitaal en geautomatiseerd gewerkt wordt in de boekhoudsector. Functies en taken worden beetje bij beetje overgenomen door computers. Hierdoor ging de vraag leven bij de student hoe lang het nog zou duren voordat de computer volledig het werk van de boekhouder zou overnemen. Dit fenomeen, het ‘overnemen van maatschappelijke en technische taken en functies door computers’, wordt computerisering genoemd (Kernerman Nederlands Leerderswoordenboek, z.d.). Als gevolg van deze ontwikkeling vindt er minder klantcontact plaats op het kantoor omdat de klant niet continu facturen en bankafschriften hoeft aan te leveren. Dit gebeurt steeds vaker digitaal, zonder fysieke tussenkomst van de klant.

Direct in verband met computerisering staan digitalisering en automatisering. De digitalisering is het gevolg van de introductie van computers in de jaren 50'. Dit leidde tot chips en moderne informatie- en communicatietechnologie en is zonder twijfel de belangrijkste technologische ontwikkeling van de afgelopen decennia (Borghans & Weel, 2000, p. 1). Een wereld zonder de huidige technologie zou men zich haast niet meer kunnen voorstellen. De computerisering en automatisering leveren ons enorme besparingen op in de vorm van tijd en daarmee geld. Maar deze ontwikkelingen brengen niet puur alleen voordelen met zich mee, want samen met de technologische ontwikkelingen verschijnt ook technologische werkloosheid. In het rapport van Carl Benedikt Frey en Michael A. Osborne, ‘The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?’ wordt geconcludeerd dat voor 47% van de banen in de Verenigde Staten het risico bestaat dat zij volledig zullen worden uitgevoerd door computers (Frey & Osborne, 2013, p. 38). Dit betekent dat bijna de helft van de banen in de VS gevaar loopt.

In Nederland heeft het bovenstaande onderzoek aardig wat losgemaakt. Deloitte, een van de grootste internationale organisaties op het gebied van financiële en zakelijke dienstverlening, voerde in 2014 een onderzoek uit gebaseerd op statistieken van het rapport van Frey en Osborne. Hieruit rolde het rapport ‘De impact van automatisering op de Nederlandse Arbeidsmarkt’, waarin voor diverse beroepen berekend is in hoeverre de bijbehorende werkzaamheden geautomatiseerd kunnen worden (Deloitte, 2014). In dit rapport wordt gesteld dat steeds sneller verlopende automatisering kan leiden tot een toename van de werkloosheid en een toename van inkomensongelijkheid. Tot slot wordt in het rapport gesteld dat de economie van Nederland flink geraakt wordt, ondanks een groot aandeel hoger opgeleiden die minder te maken zullen krijgen met de negatieve gevolgen van de automatisering dan de lager opgeleiden. Automatisering leidt in Nederland tot substantieel baanverlies. Het tijdig anticiperen op de ontwikkelingen wordt als noodzaak gesteld (Deloitte, 2014, pp. 6,24).

Een tegengeluid op de technologische werkloosheid wordt gevonden in het rapport van Borghans en Weel. Hier wordt gesteld dat de nieuwe technologie ook een groot scala aan mogelijkheden heeft gecreëerd voor nieuwe producten en werkwijzen, waardoor talloze nieuwe banen zijn ontstaan die zowel hoger als lager opgeleide arbeidskrachten vragen (Borghans & Weel, 2000, p. 1). Echter vormt dit geen garantie dat dit in de toekomst, gezien de continue verdergaande ontwikkelingen, wederom zal gebeuren.

Aanvankelijk bestond er een optimistische visie over de digitale ontwikkelingen in de VS. Deze optimistische visie hield verband met de lage werkloosheid en de bloeiende economie in de VS in de jaren zestig. Echter was het plaatje dertig jaar later totaal veranderd. De angst voor werkloosheid sloeg toe toen grote bedrijven als General Motors en IBM tienduizenden van hun werknemers ontsloegen. Bijna twee decennia later staan de gevolgen van digitalisering opnieuw in de aandacht doordat de mogelijkheden van de robotica in een versnelling- en uitbreidingsfase zijn terechtgekomen als gevolg van technologische ontwikkelingen (Went, Kremer, & Knottnerus, 2015, pp. 23-24). Nog steeds leeft de vraag: gaan computers een groot deel van de banen overnemen?

In de jaren 90' leefde er discussie over de computerisering in het onderwijs. Een van de uitgesproken bezorgdheden was het uiteindelijk ontstaan van een stijf gestandaardiseerd onderwijssysteem dat in het nastreven van efficiency en gelijkheid de studenten als het ware als menselijke grondstof ziet en hen 'omvormt tot standaardproducten' (Nissenbauma & Walker, 1998, p. 260). Uit dit onderzoek blijkt een van de onderliggende problemen van automatisering en computerisering: standaardisering. Banen verdwijnen niet alleen, sommige banen en daarbij met name in de dienstverlening zijn ook verschaald. Denk aan callcentermedewerkers, winkelpersoneel en receptionistes die dankzij computertechnologie steeds strakker onder controle en toezicht staan. Men krijgt hierdoor het gevoel onderdeel te zijn van een onpersoonlijk proces waar niemand verantwoordelijk voor is (Went, Kremer, & Knottnerus, 2015, p. 122). Hieruit komt naar voren dat het onpersoonlijk worden van dienstverlening, en niet te vergeten van de algehele samenleving, een onderliggend probleem is.

Computerisering heeft impact op de gehele samenleving. Alle bedrijven in alle sectoren komen ermee in aanraking en ook bij de consument leidt het tot veranderingen. Deze krijgt dankzij de technologie meer macht. Zo is voor detailhandels ICT-gebruik noodzakelijk geworden om tegemoet te kunnen komen aan de wensen van consumenten. De consument kan sinds de komst van internet uitgebreid online winkelen. Vroeger was de gedachte dat de consument zich moest aansluiten bij de onderneming, tegenwoordig is de gedachte dat de onderneming zich moet aansluiten bij de consument (Vermaas & Holland, 2008, p. 4). Hoe gaan bedrijven om met deze ontwikkelingen? Bedrijven als Coolblue hebben zich volledig toegewijd aan het onlineconcept en Coolblue heeft daarmee de titel 'Beste webwinkel 2017' verworven. Met de gratis verzending, gratis retourneren en het 'voor 23:59 uur besteld, morgen in huis' concept wordt er veel op het gemak van de consument ingezet.

Niet alle branches zijn al zo goed ingespeeld op de digitalisering en computerisering. De digitale ontworpen heeft ook de samenwerking klant – boekhouder en samenwerking klant – accountant bereikt. Meer en meer boekhouders schakelen sinds begin 2016 over naar het inscannen van aankoopfacturen, en bankuittreksels worden al langere tijd dagelijks elektronisch aangeleverd (Cobofisk, 2017). Dit zijn maar enkele voorbeelden van taken die voor de boekhouder komen te vervallen. Hoe gaan boekhoudkantoren inspelen op onder andere taakverlies en contactverlies met klanten? Hier is weinig tot niets over bekend.

Het onderliggende probleem van de automatisering en computerisering voor de boekhouder wordt gevormd door het taakverlies, het onpersoonlijk worden en het standaardiseren van de dienstverlening. In het eerste kwartaal van 2017 waren er maar liefst 16.300 boekhoudkantoren (CBS, 2017) actief in Nederland. Er waren in 2016 zo'n 100.000 boekhouders (CBS, 2017) en 90.000 accountants (CBS, 2017) werkzaam. Dit betekent dat een aanzienlijke groep werkende Nederlanders de gevolgen van de

automatisering en computerisering voelt of gaat voelen. Hiermee wordt de noodzaak voor verder onderzoek versterkt.

In de huidige literatuur zijn diverse rapporten te vinden over ontwikkelingen als computerisering met hun invloed op de arbeidsmarkt. Ook worden regelmatig artikelen en blogs geschreven over deze ontwikkelingen en de toekomst van de boekhouder. Deze bevatten vaak voor een redelijk deel louter opinie. Er is geen onderzoek beschikbaar dat een analyse bevat van de werkelijke behoefte van de klant van de boekhouder. Vanuit deze constatering is de noodzaak voor onderzoek bij de student kenbaar geworden.

In de scriptie zal onderzoek gedaan worden naar het bestaansrecht van de boekhouder in de toekomst. Het onderzoek zal zich niet buigen over de kwestie of het bestaansrecht ophoudt, maar hoe het bestaansrecht gewaarborgd kan worden. Dit omdat de auteur van mening is dat het beroep in zekere mate zal blijven bestaan indien de beoefenaar zich aanpast aan de eisen van de moderne tijd. Het beroep boekhouder is een vrij beroep: er hoeft geen opleiding of diploma voor aanwezig te zijn. Accountant is een beschermd beroep: het vereist een opleiding en diploma. Over het algemeen worden de cijfers opgesteld door de boekhouder en controleert de accountant deze. De accountant kan uiteraard ook zelf de cijfers opstellen (Loorbach, 2012). Het onderzoek richt zich specifiek tot de boekhouder, dit betekent niet dat de uitkomsten niet bruikbaar zullen zijn voor de accountant.

De bepalende factoren bij dit onderzoek zijn de boekhouder, zijn klant en de omgeving. De behoeften en het gedrag van de klant en de attitude van de boekhouder worden onderzocht, waarbij de invloeden vanuit de omgeving een grote rol spelen. De uitkomst van dit onderzoek is van maatschappelijke relevantie omdat zij handvaten aanreikt voor de boekhoudsector om zodoende beter voorbereid de toekomst in te gaan. Een betere positie verwerven in de dynamische arbeidsmarkt staat hierbij centraal. De lezersdoelgroep is hierbij voornamelijk de administratief medewerker bij een boekhoudkantoor, de ZZP- boekhouder en de eigenaar of venoot van een boekhoudkantoor.

De centrale onderzoeksvraag die als leidraad functioneert in het onderzoek is als volgt geformuleerd:

‘Wat is het toekomstgerichte bestaansrecht van de boekhouder?’

Om systematisch een antwoord te kunnen formuleren op de hoofdvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de huidige behoefte van de klant aan zakelijke dienstverlening?
2. Welke factoren spelen een rol in de binding van de klant aan zijn boekhouder?
3. Hoe beïnvloeden de ontwikkelingen de behoefte van de klant?
4. Hoe kan de boekhouder zijn dienstverlening aanpassen om zijn klant van dienst te blijven?

De verwachting van het onderzoek is dat de meerwaarde van een boekhouder vooral in sociale, niet te automatiseren vaardigheden en handelingen zit. Dit is hetgeen wat buiten het bereik van de computer valt en wat waarschijnlijk een van de bindingsfactoren bij de klant zal zijn. Bij de grotere accountantskantoren is al een beweging waar te nemen in de vorm van werkterreinverschuiving. Zij leggen de focus steeds meer op onder andere advisering. Deze beweging wordt ook bij de boekhoudkantoren verwacht. Een meer concrete verwachting van het onderzoek is dat er nieuw te verlenen diensten bepaald worden die de klanten van de boekhouder een hogere meerwaarde bieden waar zij ook bereid toe zijn voor te betalen.

Er wordt verondersteld dat ondernemers toenemende belangen zouden hebben bij diensten als data-analyse en realtime-informatie.

Verder is de verwachting dat uit het onderzoek geconcludeerd kan worden dat de boekhouder alleen bestaansrecht zal hebben indien zij zich aanpast aan de wens van de klant die in de toekomst veranderen zal. Het product van het onderzoek is een rapport, dat door middel van online publicatie aan de doelgroep kan worden doorgegeven. De verwachting is dat de doelgroep het rapport leest, zich een beeld maakt van de huidige situatie op zijn kantoor en indien mogelijk aanpassingen doorvoert in zijn dienstverleningsbeleid.

AANPAK

Om een antwoord te formuleren op de hoofdvraag is onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van het uitzetten van enquêtes onder twee doelgroepen: ondernemers en boekhouders. Onder ondernemer wordt in de scriptie verstaan: de ondernemer in de zin van de Wet Inkomstenbelasting 2001, namelijk 'de belastingplichtige voor rekening van wie een onderneming wordt gedreven en die rechtstreeks wordt verbonden voor verbintenissen betreffende die onderneming' (Overheid.nl, 2000). Daarnaast wordt ook de aandeelhouder met meer dan 50 procent aandeel in een B.V. aangemerkt als ondernemer en valt daarom ook onder de doelgroep van het onderzoek. De ondernemer wordt in de scriptie gezien als de klant van de boekhouder. Onder de boekhouders wordt in de scriptie verstaan: eenieder die in de functie van boekhouder werkzaam is, zij het in de vorm van administratief medewerker, eigenaar of vennoot van een kantoor of ZZP-er.

De enquêtes zijn zorgvuldig vormgegeven om zodoende bruikbare en waardevolle informatie te verkrijgen. Voortijdig is eerst goed ingelezen in relevante onderzoeken om vooraf vast te stellen welke specifieke informatie de student uit de enquête wil verkrijgen. Na het vormgeven van de enquête is deze eerst door een pilot bestaande uit collega-medewerkers ingevuld. Aan de hand van de feedback van collega's zijn de enquêtes weer aangevuld en/of aangepast. De enquête voor ondernemers is opgenomen in bijlage 1. De enquête voor boekhouders is opgenomen in bijlage 2.

De informatie die hieruit verkregen is, is in bepaalde mate subjectief. Daarom worden de resultaten in het hoofdstuk 'Discussie' besproken. Ook op het proces en de methode van onderzoek wordt in dit hoofdstuk gereflecteerd. Tevens worden in dit hoofdstuk de resultaten vergeleken met resultaten van soortgelijke onderzoeken om zo de waarschijnlijkheid te kunnen beoordelen.

De enquêtes hebben voornamelijk kwantitatieve informatie opgeleverd. Er waren echter ook open vragen opgenomen waardoor er ook enige kwalitatieve informatie is verkregen. Tevens waren er in enkele meerkeuzevragen ook opties opgenomen waarmee toelichting gegeven kon worden indien de respondent een ander antwoord dan de gegeven opties had willen invullen. Door middel van het programma Excel is de kwantitatieve informatie geanalyseerd. Om te kunnen stellen dat de output van de enquête relevant en enigszins generaliseerbaar is, is bij de enquête onder ondernemers naar een minimale respons van 100 gestreefd. De minimale respons op de enquête van de boekhouders was gesteld op 50. Hier werd een lagere respons verwacht omdat men in deze sector momenteel veel benaderd wordt met berichten en verzoeken betreffende hetzelfde onderwerp als de scriptie. Om de gestelde respons te bereiken waren de enquêtes breed uitgezet: via Facebook en LinkedIn waren oproepen geplaatst om de enquêtes in te vullen. De vooringenomenheid van de respondenten is zoveel mogelijk getracht te voorkomen door in de oproep en inleidende tekst algemeen over de inhoud van de enquête te spreken. Om de betrouwbaarheid en validiteit te kunnen waarborgen zijn de resultaten voorgelegd aan en besproken met de collega-medewerkers.

In het begin van de enquêtes zijn nominale zaken gemeten als geslacht en provincie. Verder bestaan de enquêtes voornamelijk uit ordinale variabelen, dat wil zeggen waarden waarbij verschillende categorieën aan te duiden zijn. Dit uit zich in bijvoorbeeld stellingen. Daarnaast kwamen er vragen in de enquête voor

die een ratio meetniveau hadden, waarmee verhoudingen tussen verschillende waarden op een schaal berekend konden worden (InfoNu, 2014).

De huidige behoefte van de klant (deelvraag 1) is onderzocht door vragen in de enquête voor ondernemers, onder andere vraag 6,7 en 12 dragen hieraan toe.

De factoren die een rol spelen bij de binding (deelvraag 2) worden door onder andere vraag 10 van de enquête voor ondernemers aan het licht gebracht. Hier wordt achterhaald wat de beweegreden van de klant is om voor een bepaald boekhoudkantoor te kiezen.

De invloed van de ontwikkelingen op de behoefte van de klant (deelvraag 3) worden door middel van stellingen onderzocht. Onder andere vraag 23 draagt hieraan toe.

Tenslotte wordt aan de hand van de uitkomst van de enquête voor ondernemers het antwoord geformuleerd op de vraag hoe de boekhouder zijn dienstverlening kan aanpassen (deelvraag 4). De enquête voor de boekhouders wordt gebruikt om te peilen hoe de boekhouders zelf over hun vak en toekomst denken.

RESULTATEN

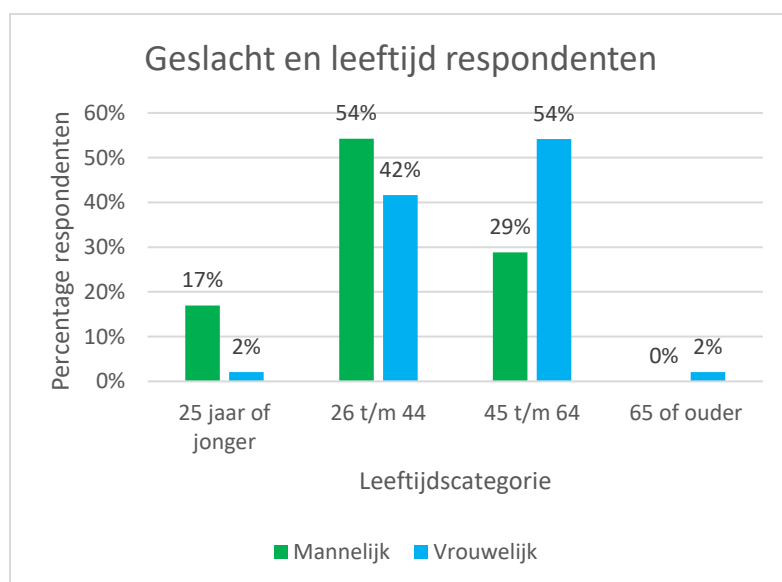
In dit hoofdstuk worden, volgens de structuur van de deelvragen, de resultaten besproken. Eerst worden de respondentengroepen toegelicht.

BEELDVORMING RESPONDENTENGROEPEN

Het onderzoek levert voornamelijk kwantitatieve data op. Echter, in de vragenlijsten zijn daarnaast open vragen verwerkt, waardoor ook kwalitatieve informatie is verworven. De twee enquêtes zijn uitgezet voor twee verschillende doelgroepen: ondernemers en boekhouders. In deze paragraaf worden allereerst de algemene kenmerken van deze groepen besproken. Daarna volgen de resultaten per deelvraag, per groep.

Ondernemers

De enquête heeft respons van 107 personen ontvangen, van wie 55% man en 45% vrouw. Ruim 48% is tussen 26 en 44 jaar. 2% heeft de huidige AOW-gerechtigde leeftijd bereikt (65 jaar in 2017). Bij de vrouwelijke respondenten is 54% tussen 45 en 64 jaar.



Figuur 1 Geslacht en leeftijd respondentengroep 'Ondernemers'

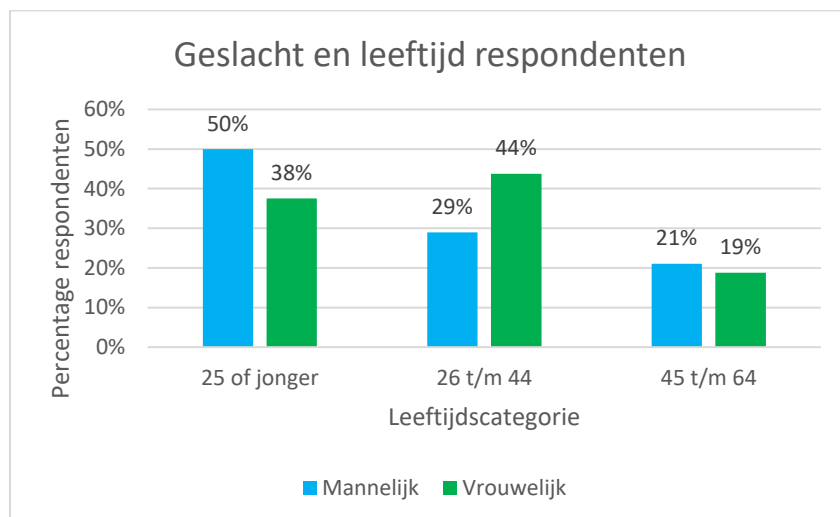
De respondenten zijn voornamelijk actief in het ondernemersleven als eenmanszaak. Van de respondenten is 65% actief in de vorm van een eenmanszaak, 13% is directielid van een B.V. en 22% is vennoot van een V.O.F. Van de respondenten heeft 60% geen medewerkers in dienst, en 31% heeft minder dan 10 medewerkers in dienst. 5% heeft 10 tot 50 medewerkers in dienst, 4% heeft 50 tot 250 medewerkers in dienst.

De groep respondenten bestaat voor 40% uit inwoners van Groningen. De tweede grootste groep van 21% is woonachtig in Drenthe. De enquête is niet ingevuld door inwoners van Limburg en Noord-Holland.

Boekhouders

De respondentengroep bestaat voor 70% uit mannen, van wie de helft 25 jaar of jonger is. Van de vrouwelijke respondenten is 44% tussen 26 en 44 jaar.

De enquête heeft respons ontvangen van 54 personen: 58% van hen is werkzaam op een boekhoudkantoor, 24% is vennoot of eigenaar van een boekhoudkantoor, 11% is werkzaam in een administratieve functie bij een andersoortig bedrijf, en 7% is werkzaam als freelancer.



Figuur 2 Geslacht en leeftijd respondentengroep 'Boekhouders'

De groep respondenten bestaat voor 28% uit inwoners van Flevoland. De op een na grootste respondentengroep is woonachtig in Overijssel: 24%. De enquête is niet ingevuld door mensen uit Limburg, Drenthe en Zeeland.

80% heeft een Hbo-opleiding gevolgd. 11% heeft een Mbo-opleiding gevolgd, van wie 7% niveau 4. 9% heeft een universitaire opleiding gevolgd.

De grootste groep respondenten is werkzaam op een kantoor met 5 tot 10 medewerkers: 35%. De kleine kantoren met 1 tot 4 werknemers worden vertegenwoordigd door 9%. Bij 13% zijn meer dan 10 medewerkers in dienst, bij 20% zijn meer dan 25 werknemers werkzaam. 15% van de medewerkers werkt op een kantoor met meer dan 50 medewerkers, en bij 7% is de vraag niet van toepassing op de situatie.

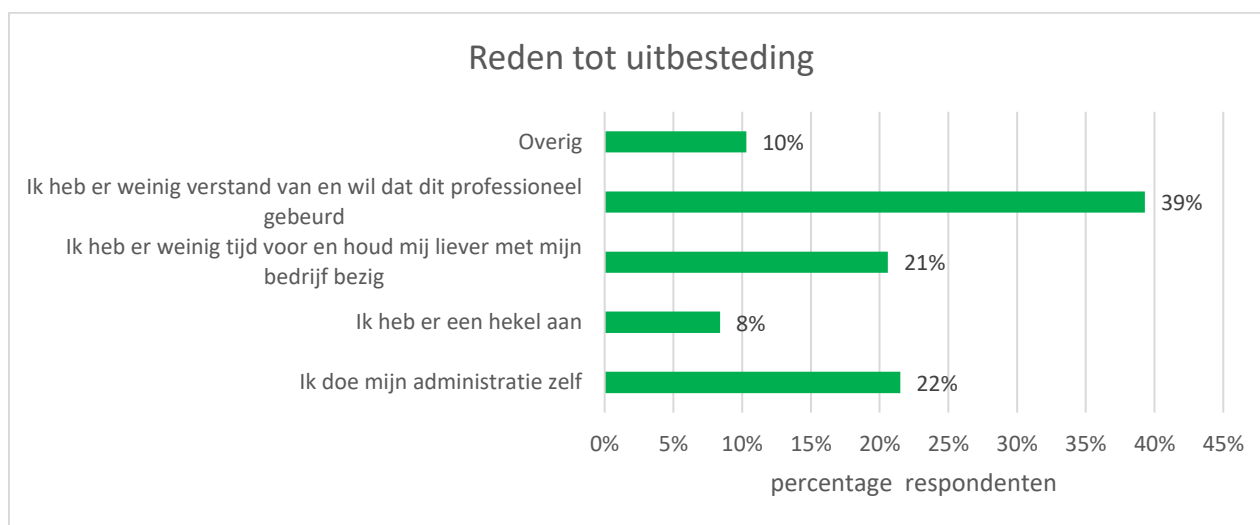
Bij 22% gebeurt alles digitaal. Bij 13% is alleen de software digitaal, en worden facturen nog vanaf papier ingeboekt. Bij 26% gaan brieven en jaarrekeningen via de post en wordt verder volledig digitaal gewerkt. 39% geeft aan dat facturen gescand en digitaal geboekt worden, maar dat bij jaarrekeningen maken nog papier wordt gebruikt.

De respondenten zijn twee stellingen voorgelegd. Bij de eerste stelling spreekt 37% de verwachting uit dat digitalisering en automatisering nieuwe kansen zullen bieden voor hun vakgebied. 30% verwacht dat het vak boekhouder zal verdwijnen: wat van de boekhouder overblijft, is een financieel adviseur.

1. WAT IS DE HUIDIGE BEHOEFTE VAN DE KLANT AAN ZAKELIJKE DIENSTVERLENING?

Ondernemers

De ondernemers is gevraagd naar de belangrijkste reden om de boekhouding uit te besteden. 39% geeft aan weinig tot geen verstand van boekhouding te hebben, en willen dat dit professioneel gebeurt. 20% geeft aan geen tijd te hebben voor de boekhouding, en zich liever met zijn bedrijf bezig te houden. 21% doet de boekhouding zelf. 8% heeft een hekel aan zijn boekhouding, en besteedt het daarom uit. Overige redenen de boekhouding uit te besteden, zijn onder andere: 'ik wil graag dat iemand met me meekijkt', 'extra controle', 'wil geen fouten maken bij belastingaangifte' en 'de wetgeving verandert continu'.



Figuur 3 Beweegreden achter uitbesteding boekhouding

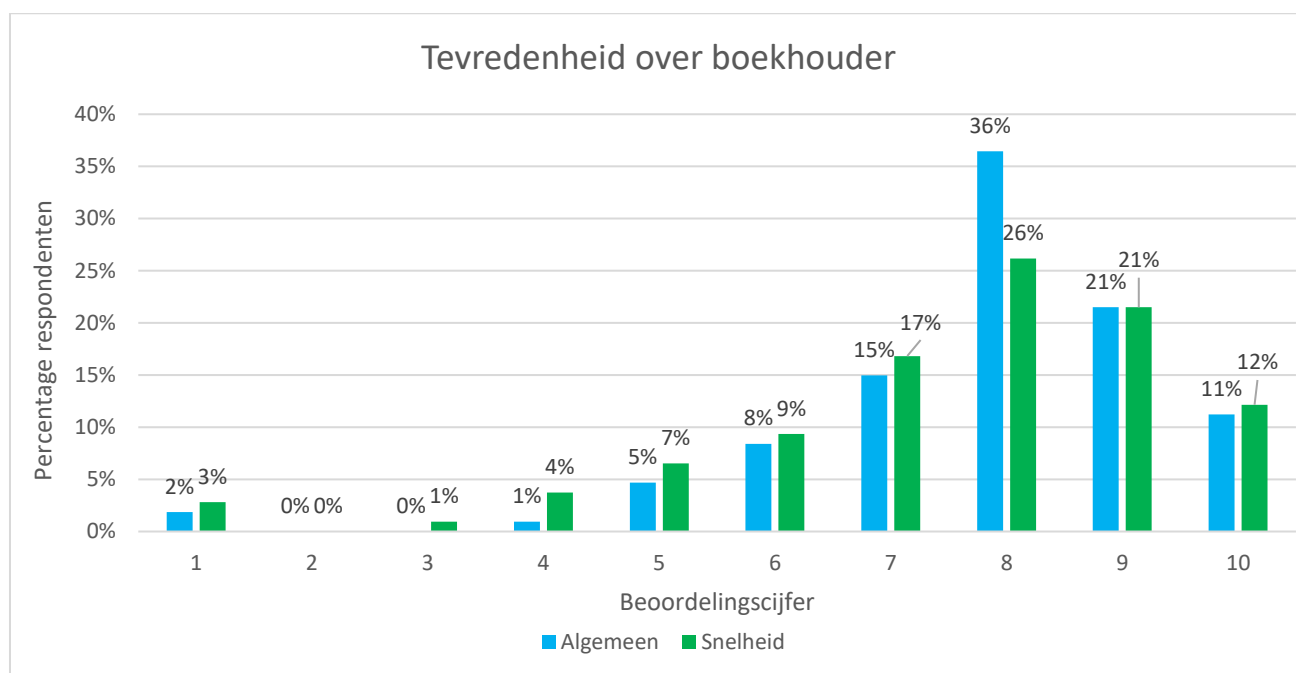
55% heeft in geval van facturering van de afgenomen diensten, de voorkeur voor een vooraf afgesproken prijs. 18% prefereert een abonnement, 27% wil per uur worden gefactureerd.

34% heeft eenmaal per kwartaal contact met zijn boekhouder, 22% elke maand. De meeste communicatie per kwartaal heeft plaats via e-mail. 32% spreekt eenmaal per jaar zijn boekhouder in levenden lijve, 35% eenmaal per kwartaal. In totaal zou 14% van de respondenten vaker contact willen hebben: 13% van de totaalgroep gaf hierbij de voorkeur aan voor het sparren met de boekhouder. 96% vindt de huidige frequentie naar wens, 4% vindt dat het aantal contactmomenten minder mag zijn.

Bij de vraag over gebruik van aanvullende diensten, kan de respondent kiezen voor meerdere zaken. 60% maakt gebruik van de adviserende rol, 61% van de fiscale kennis van de boekhouder. 10% maakt gebruik van ondersteuning door de boekhouder bij een hypotheek, 17% van ondersteuning bij een andersoortige financiering. Een overige dienst waarvan de ondernemers gebruikmaken, is onder andere de aangifte inkomstenbelasting.

In de enquête is een klein tevredenheidsonderzoek verwerkt, dat zich beperkt tot de algemene tevredenheid en de snelheid van opdrachten voltooien. De gemiddelde algemene tevredenheid is 7,8. De tevredenheid over de snelheid van opdrachten voltooien is 7,5. 23 onvoldoendes zijn gegeven: 8 voor de algemene tevredenheid, en 15 voor de snelheid. Over beide vragen is de ontevredenheidsscore 11%. De

resultaten over de tevredenheid zijn tevens bruikbaar bij de deelvraag: 'Hoe kan de boekhouder zijn dienstverlening aanpassen om zijn klant van dienst te blijven?'



Figuur 4 Tevredenheidsonderzoek onder ondernemers in het onderzoek

Boekhouders

Op 85% van de kantoren waarop de respondenten werkzaam zijn, wordt realtime-informatie aangeboden. Begrotingen en prognoses worden door 80% aangeboden, advies door 74% en tussentijdse analyses door 63%. Hypotheekondersteuning wordt door 61% aangeboden. Managementrapportages worden door 50% geboden, evenals financieringsondersteuning. De applicatie op de telefoon heeft in 19% van het dienstenaanbod een plaats. Bij 'overig' wordt onder andere genoemd: de salarisadministratie, als makelaar optreden, en koppelingen maken tussen boekhoudsoftware en andere pakketten.

De belangstelling van ondernemers en aangeboden diensten door boekhouders, zijn weergegeven in Tabel 1. In de discussie worden de resultaten geïnterpreteerd.

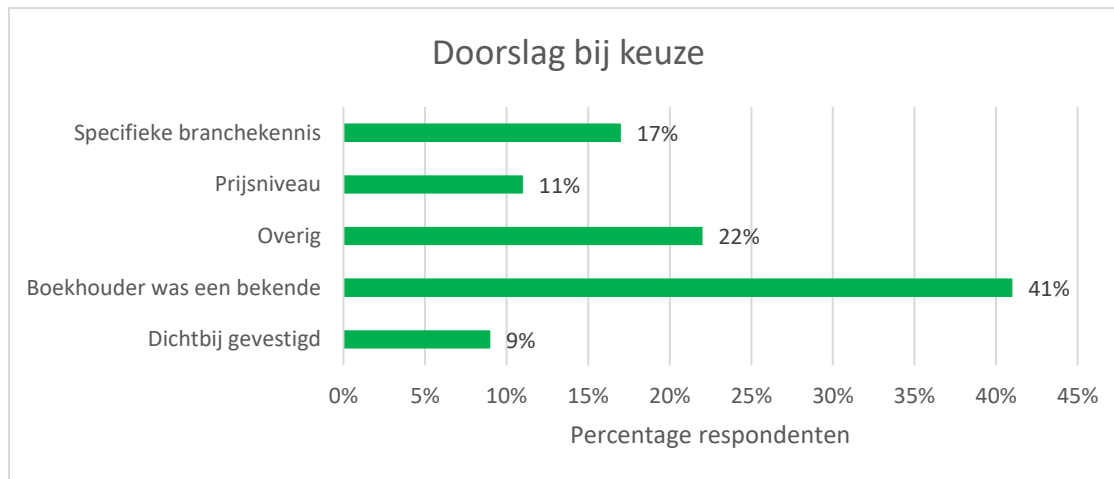
Tabel 1 Vergelijking aanbod boekhouder en belangstelling ondernemer

Dienst	Aangeboden door (in %)	Belangstelling ondernemers (in %)
Realtime informatie	85	18
Tussentijdse analyses	63	26
Applicatie op telefoon	19	12
Data-analyse	28	10
Managementrapportages	50	16

2. WELKE FACTOREN SPELEN EEN ROL IN DE BINDING VAN DE KLANT AAN ZIJN BOEKHOUDER?

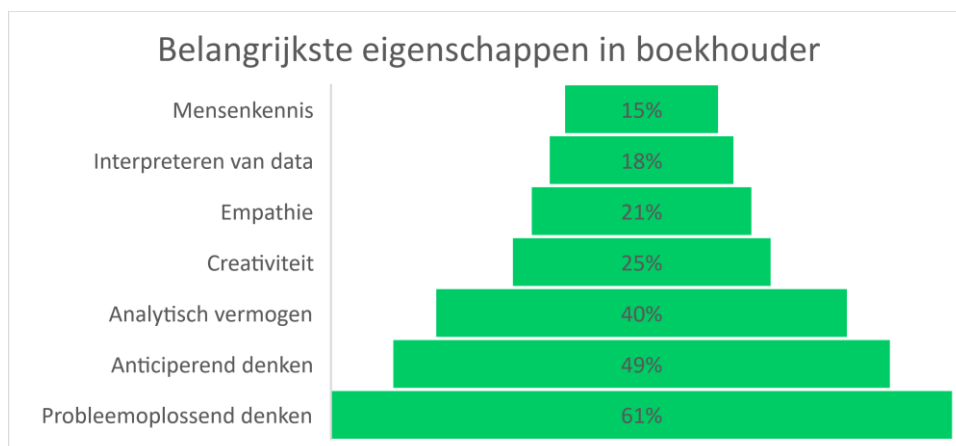
Ondernemers

De doorslag in de keuze voor een boekhouder ligt bij 41% in het feit dat de boekhouder een bekende is. 17% vindt de specifieke branchekennis van de boekhouder van doorslaggevend belang. 9% kiest voor een boekhouder die het dichtstbij gelegen is. Overige factoren zijn onder andere: 'aanbevolen door anderen', 'combinatie van alles', 'via via' en 'fiscale kennis'.



Figuur 5 Doorslag bij het kiezen voor een boekhouder

In een meerkeuzevraag met de mogelijkheid meerdere antwoorden te geven, is onderzocht welke eigenschappen de ondernemer in een boekhouder zoekt. 61% vindt het probleemoplossend denken de belangrijkste eigenschap van een boekhouder. Het anticiperend denken is voor 49% van belang. 40% kiest voor analytisch vermogen, 25% voor creativiteit, 21% voor empathie, 18% voor interpreteren van data, en 15% voor mensenkennis.



Figuur 6 Piramide van verkozen belangrijkste eigenschappen boekhouder

Boekhouders

De boekhouders is gevraagd wat zij denken dat de klant het meest waardeert. De keuzemogelijkheid bestaat uit: contactmomenten, expertise, meedenken en sparren. Daarnaast kan de boekhouder zelf een optie aanvullen, maar hiervan is geen gebruik gemaakt. Volgens 65% wordt meedenken het meest gewaardeerd door klanten. 15% kiest voor expertise, 13% voor sparren en 7% voor de contactmomenten.

3. HOE BEÏNVLOEDEN DE ONTWIKKELINGEN DE BEHOEFTE VAN DE KLANT?

Ondernemers

In het kader van de digitale samenleving, bevat de enquête een vraag over interactieve communicatie: staat hij/zij open voor interactieve communicatie met zijn boekhouder, door middel van een programma als Skype of FaceTime? Dit zijn communicatiemogelijkheden waarbij men elkaar live kan zien via een scherm, en zodoende live kan communiceren. 56% reageert negatief. Van de totale groep gaf 37% een blijvende voorkeur voor face-to-face-contact. 44% antwoordt positief. 8% vindt het 'een uitkomst'.

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd. De stellingen hebben betrekking op de invloed van computerisering op het werkvlak van de boekhouder. 4% ziet de toekomst niet rooskleurig in, en ziet het werk van de boekhouder volledig overgenomen worden door computers. 67% vindt de boekhouder veelzijdig genoeg de ontwikkelingen te overleven, en vindt dat het persoonlijk advies en de persoonlijke expertise niet door een computer kunnen worden overgenomen. 33% wil persoonlijk advies blijven ontvangen van zijn boekhouder ondanks dat de administratie in de toekomst misschien volledig automatisch uitgevoerd zal worden.

De respondent wordt een situatie voorgelegd waarin de jaarrekening met een druk op de knop uitgedraaid kan worden, nadat de administratie automatisch is ingeboekt. De vraag hierbij is of de respondent in deze situatie alsnog zijn boekhouding zou uitbesteden. 50% geeft aan dit te doen, omdat de boekhouder hierin meer expertise heeft. 18% blijft het uitbesteden, om de volledige focus te kunnen blijven houden op de bedrijfsvoering. Met de boekhouder sparren over de bedrijfsvoering, is voor 16% de reden de boekhouding te blijven uitbesteden. 17% zou de boekhouding niet meer uitbesteden. Van hen denkt 76% de boekhouding in dit geval gemakkelijk zelf te kunnen doen, 24% denkt de boekhouding binnenkort al zelf te gaan doen.



Figuur 7 Gevolg van gesteld toekomstscenario

Boekhouders

De respondent is gevraagd met een cijfer op de schaal van 1 tot 5 te beoordelen in welke mate merkbaar is dat klanten zelf meer administratieve zaken gaan doen. Het cijfer 1 staat voor 'Helemaal niet', en het cijfer 5 staat voor 'Heel veel'. 2% merkt niets, 6% merkt heel veel. 19% kiest voor het cijfer 2, 46% voor het cijfer 3, en 28% voor het cijfer 4. In totaal beoordeeld 79% met 3 of hoger.

4. HOE KAN DE BOEKHOUDER ZIJN DIENSTVERLENING AANPASSEN OM ZIJN KLANT VAN DIENST TE BLIJVEN?

Ondernemers

Vraag 24 vraagt om een eventuele toelichting bij een negatieve respons op vraag 23, betreffende de boekhouding blijven uitbesteden. Er wordt gericht gevraagd welke service of dienst de respondent weer zou uitbesteden aan de boekhouder. Hierbij worden onder andere genoemd: 'de bepaalde regelingen die op mij van toepassing zijn' waarvoor de betreffende respondent blijvend advies nodig heeft en 'controle en advies'. Met een meerkeuzevraag met meerdere mogelijkheden tot antwoorden, is een beeld geschetst van het belang bij bepaalde diensten. Hierbij is ook gevraagd wat de respondent bereid was te betalen. Uit Tabel 2 blijkt dat de meeste belangstelling (26%) wordt getoond voor de tussentijdse analyses. 53 respondenten hebben aangegeven welk bedrag het per maand hiervoor wil betalen: 68% is bereid €10 tot €30 te betalen, 19% wil €30 tot €50 betalen, 9% kiest voor €50 tot €75 en 4% is bereid €75 tot €100 te betalen.

Realtime-informatie is met 18% de tweede meest gekozen dienst. 57 respondenten hebben aangegeven welk bedrag het bereid is per maand te betalen voor deze dienst: 73% wil €10 tot €30 betalen, 14% wil €30 tot €50 betalen, 9% kiest voor €50 tot €75, en 4% is bereid €75 tot €100 te betalen. 16% heeft belangstelling voor managementrapportages. Van de 49 respondenten is 69% bereid €10 tot €30 te betalen voor deze dienst, 16% is bereid €30 tot €50 te betalen, 10% kiest voor €50 tot €75, en 4% procent voor €75 tot €100. In een applicatie van de boekhouder op de telefoon van de klant, is 12% geïnteresseerd. Van de 47 respondenten is 77% bereid €10 tot €30 te betalen, 11% is bereid €30 tot €50 te betalen, 6% kiest voor €50 tot €75 en ook 6% voor €75 tot €100.

Voor de data-analyse heeft 10% interesse. Van de 47 respondenten is 68% bereid €10 tot €30 te betalen voor deze dienst, 22% is bereid €30 tot €50 te betalen, 6% kiest voor €50 tot €75 en 4% voor €75 tot €100. 40% heeft geen belang bij de genoemde diensten. Bij de optie 'overig' werd 'fiscaal advies' genoemd.

Tabel 2 Betalingsbereidheid diensten

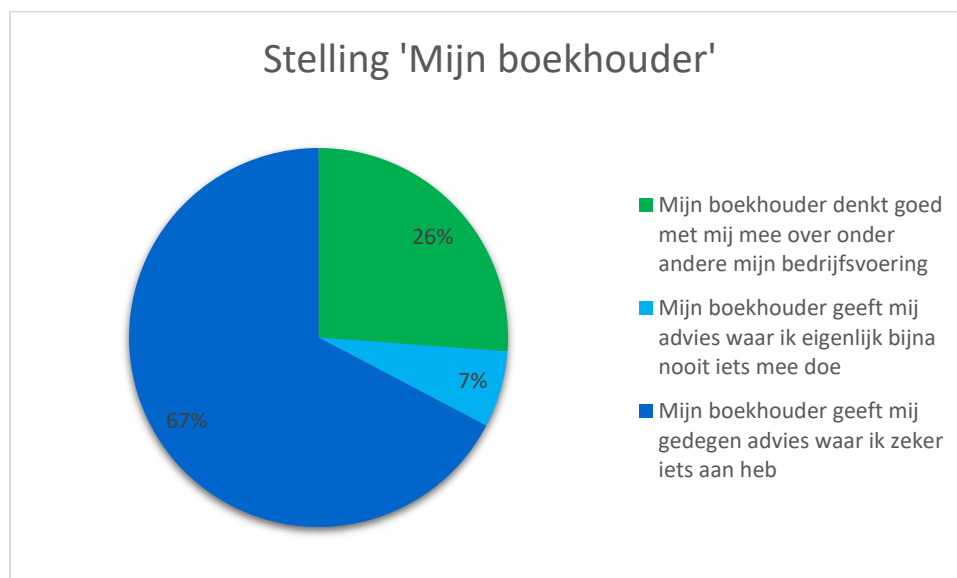
Dienst	Belangstelling totaal (in %)	€10 tot €30 (in %)	€30 tot €50 (in %)	€50 tot €75 (in %)	€75 tot €100 (in %)	Aantal respondenten
Applicatie boekhouder	12	77	11	6	6	47
Data-analyse	10	68	22	6	4	47
Managementrapportages	16	70	16	10	4	49
Realtime-informatie	18	74	14	9	3	57
Tussentijdse analyses	26	67	19	10	4	53

De respondenten zijn gevraagd naar hun voorkeur voor de invulling van de dienstverlening. 37% wil zijn boekhouding volledig uitbesteden: de boekhouder doet alles en de ondernemer levert gegevens aan indien nodig. 19% wil alleen de aangifte inkomstenbelasting en jaarrekening uitbesteden. Voor 5% behoeft alleen de jaarrekening verzorgd te worden, 7% doet alles zelf en ook 7% doet alles zelf behalve de jaarrekening. Voor 19% gaat de voorkeur uit naar de administratie zelf boeken, waarbij de boekhouder dit periodiek controleert en de btw-aangifte verzorgt. 7% doet de boekingen en de btw-aangifte zelf, waarbij de boekhouder periodiek controleert. 5% geeft aan dat de huidige situatie niet de voorkeur heeft.

In een open vraag is gevraagd of de respondent iets mist in het aanbod van diensten. Op deze vraag zijn twintig reacties ontvangen, waarbij de woorden 'advies' (4 keer), 'proactief' (5 keer) en 'fiscaal' (2 keer) het meest worden genoemd. Daarnaast worden 'initiatief' en 'interactie' eenmaal genoemd. Enkele reacties gaan over onvoldoende kennis beschikken: een op het gebied van webshops, een op fiscaal en een op agrarisch gebied. Tenslotte worden 'realtime-informatie' (1 keer) en 'sparren' (3 keer) genoemd.

In de enquête is gevraagd het algemene nut van de boekhouder te beoordelen. 3% beoordeelt met een cijfer lager dan 6. 97% antwoordt met een cijfer dat als voldoende kan worden beschouwd: 40% geeft een 8, 21% geeft een 9 en 22% geeft een 10. De mogelijkheid tot toelichting is gegeven, waarbij wordt genoemd dat de boekhouder nuttig is om in te schatten hoe het bedrijf loopt. Daarnaast vindt een respondent de boekhouder een vertrouwenspersoon die langs de zijlijn met het bedrijf meekijkt, en advies kan geven. Echter, ook wordt door een respondent genoemd dat de software de ouderwetse boekhouder verdrijft.

Een van de stellingen gaat over de boekhouder. 67% vindt dat de boekhouder gedegen advies levert, waar de respondent zeker iets aan heeft. Van de overige respondenten vindt 26% dat de boekhouder goed meedenkt over onder andere de bedrijfsvoering. 7% krijgt weliswaar advies van de boekhouder, maar doet hier niets mee.



Figuur 8 Algemene stelling over de boekhouder

De reeds besproken uitkomsten van de vragen over tevredenheid zijn ook bij deze deelvraag bruikbaar.

Boekhouders

De boekhouders zijn gevraagd naar hun voorkeur voor de invulling van de dienstverlening. De administratie volledig beheren, inclusief de loonadministratie, is met 37% de meest gekozen invulling. 31% kiest ervoor de klant facturen te laten inboeken, en zelf periodiek te controleren en aangiftes te doen. Voor 26% gaat de voorkeur uit naar de financiële administratie beheren. 6% kiest voor een invulling waarbij de boekhouder de jaarrekening en aangifte inkomstenbelasting verzorgt en de klant de boekingen en aangiftes doet.

DISCUSSIE

In dit rapport zijn de beweegredenen van de ondernemer onderzocht zijn boekhouding uit te besteden, en is onderzocht deze dit onder invloed van technologische ontwikkelingen zouden kunnen veranderen. Getracht is specifieke zaken aan het licht te brengen waarop de boekhouder zich zou moeten toelagen, om ook in de toekomst zijn werk te behouden. Twee enquêtes zijn uitgezet, een onder de doelgroep ondernemers en een onder de doelgroep boekhouders. Het onderzoek levert voornamelijk kwantitatieve data op. Echter, door eveneens open vragen te stellen in de enquêtes, zijn ook kwalitatieve data verworven.

De verwachting is dat de meerwaarde van de boekhouder zich vooral uit in sociale, niet te automatiseren vaardigheden en handelingen. Een zekere mate van werkterreinverschuiving wordt verwacht, van de samenstelpraktijk naar voornamelijk een adviserende rol. De boekhouder zou naar verwachting alleen bestaansrecht behouden als hij zich aanpast aan de mogelijk veranderende behoeften van zijn klanten. De verandering zou teweeggebracht kunnen worden door technologische ontwikkelingen zoals automatisering, waarbij administraties in de toekomst volledig automatisch geboekt zouden kunnen worden. Daarnaast wordt verwacht dat ondernemers toenemende belangstelling zouden hebben bij data-analyse en realtime-informatie.

Aanvankelijk is, bij de enquête onder boekhouders, ingezet op een respons van 100. Nadat de enquête is uitgezet, blijkt dit vrijwel onhaalbaar: een groot aantal kantoren is benaderd, en zeer weinig kantoren geven antwoord. Contact is opgenomen met eigenaar en redacteur van onderzoeksbureau GBNED, de heer G. Bottemanne. Hij is specialist op het raakvlak van accountancy en ICT, en volgt nauwlettend de ontwikkelingen op dit gebied (Bottemanne, z.d.). Hij liet weten dat kantoren een overdaad aan informatie krijgen over toekomstscenario's en ontwikkelingen, en daarmee ook een overdaad aan verzoeken tot deelnemen aan enquêtes. In overleg met de afstudeerdocent is daarom de inzet verlaagd naar 50 reacties.

Tijdens het dataverwerkingsproces is besloten de data te verwerken met Excel. In het eerder geschreven vooronderzoek is SPSS als dataverwerkingsprogramma genoemd. Echter, het is een kleinschalig onderzoek, en Excel is hiervoor gemakkelijker in zijn gebruik. Met Excel zijn de statistische gegevens verwerkt, en degelijke tabellen en grafieken gegenereerd die voor dit onderzoek voldoen.

In Nederland zijn, aan het begin van het tweede kwartaal van 2017, zo'n 1,6 miljoen bedrijven actief (CBS, 2017). De steekproef van 107 ondernemers is hiermee te klein om een uitspraak te kunnen doen over alle Nederlandse ondernemers. Daarnaast heeft de enquête in de provincies Limburg en Noord-Holland geen respons van ondernemers gekregen. Echter, de resultaten kunnen een indicatie geven van de situatie. In Nederland zijn ongeveer 104.000 boekhouders werkzaam (CBS, 2017). De steekproef onder de boekhouders is met 54 respondenten ook te klein om een uitspraak te kunnen doen over alle Nederlandse boekhouders. Daarnaast heeft de enquête onder boekhouders geen respons gekregen vanuit de provincies Limburg, Drenthe en Zeeland. Ook hier kunnen de resultaten toch een indicatie geven van de situatie.

Het onderzoek kent zijn beperking in de betrouwbaarheid van de resultaten. De enquête is niet door inwoners van alle provincies beantwoordt, en de omvang van de steekproef is niet groot genoeg om uitspraken te doen over de volledige doelgroepen. Omdat van respondenten met verschillende achtergronden respons is ontvangen, kunnen de resultaten wel indicaties geven. De vragenlijsten hadden

beter op elkaar afgestemd moeten worden. Bij de vraag over de belangstelling voor diensten door ondernemers en het aanbod van diensten door de boekhouder bleek juiste aansluiting te ontbreken, waardoor een volledige vergelijking niet mogelijk was. De onderzoeker heeft bij het ontwerpen van de enquêtes hier niet bij stilgestaan. Daarnaast worden er vraagtekens gezet bij de validiteit van deze vragen. Weten de kantoren en ondernemers precies wat er met data-analyse en realtime-informatie bedoeld wordt? Mogelijk hebben de respondenten een andere interpretatie van de diensten dan in het onderzoek bedoeld is. Een jaarrekening maken, en het daarbij vergelijken van de brutowinstmarge met de jaarrekening van het jaar daarvoor, kan al beschouwd worden als data-analyse. In de begrippenlijst van het onderzoek is de bedoelde interpretatie van de onderzoeker opgenomen. Echter, de respondenten hebben deze interpretatie vooraf niet vernomen.

Omdat de man-vrouwverhouding in het onderzoek in voldoende mate overeenkomt met de landelijke verhouding, zijn de resultaten die hierop betrekking hebben generaliseerbaar. Bij de ondernemers in het onderzoek is de man-vrouw verhouding 55:45. Nationaal gezien is deze verhouding ongeveer 66:34 (KvK, 2015, p. 12). De man-vrouw verhouding van de boekhouders is 70:30. De nationale man-vrouw verhouding onder boekhouders is 54:46 (CBS, 2017). Het vrouwelijke geslacht is hiermee ondervertegenwoordigd in het onderzoek, maar de verhoudingen wijken in beperkte mate af. Ook de verhouding van het aantal eenmanszaken onder de ondernemers in het onderzoek komt redelijk overeen met de nationale verhoudingen. In het onderzoek is 65% van de ondernemers actief in de rechtsvorm eenmanszaak. Nationaal zijn, in het eerste kwartaal van 2017, exact 1.606.645 bedrijven actief, waarvan 1.019.755 in de rechtsvorm eenmanszaak (CBS, 2017). Dit is 63% van alle Nederlandse bedrijven.

De resultaten worden nu per deelvraag kort samengevat en geïnterpreteerd. De eerste deelvraag betreft de huidige behoefte van de klant van de boekhouder. De behoefte aan contact van de meeste ondernemers is eenmaal per kwartaal. Dit vindt bij de meeste ondernemers (36%) plaats via e-mail, maar een bijna even grote groep ziet zijn boekhouder ook eenmaal per kwartaal in levenden lijve. Veruit de meeste ondernemers vinden de huidige contactfrequentie voldoende: 14% zou wel vaker contact willen, met name om te sparren met de boekhouder. 60% neemt ook adviesdiensten af, en 61% maakt gebruik van de fiscale kennis van zijn boekhouder.

Aan beide respondentengroepen is een vraag voorgelegd over bepaalde diensten. Aan de boekhouders is gevraagd welke aanvullende diensten, naast de samenstelpraktijk, werden aangeboden. Aan de ondernemers is gevraagd bij welke diensten, naast de samenstelpraktijk, belang bestaat. Bij nader inzien hadden bij beide vragen precies dezelfde antwoordopties mogelijk gemaakt moeten worden. Bij de boekhouders-enquête worden namelijk meer diensten genoemd dan bij de ondernemers-enquête. De vergelijking die wel gemaakt kan worden, is weergegeven in Tabel 3.

Tabel 3 Vergelijking aanbod boekhouder en belangstelling ondernemer

Dienst	Aangeboden door (in %)	Belangstelling ondernemers (in %)
Realtime informatie	85	18
Tussentijdse analyses	63	26
Applicatie op telefoon	19	12
Data-analyse	28	10
Managementrapportages	50	16

Uit Tabel 3 blijkt dat de ondernemers niet optimaal gebruikmaken van de aangeboden diensten. Data-analyse is essentieel in de optimalisatie van bedrijfsprocessen: niet alleen vooruitkijken, maar ook bijsturen en vooruitkijken worden hiermee mogelijk gemaakt. Veel blogs en artikelen roepen dat data-analyse steeds belangrijker gaat worden. De verwachting is daarom dat de ondernemers veel belangstelling in data-analyse zouden hebben en realtime-informatie. Echter, data-analyse heeft de laagste belangstelling (10%). Daarnaast is opvallend dat slechts 28% van de boekhouders data-analyse aanbiedt. Bronnen van informatie kunnen steeds beter aan elkaar worden gekoppeld. Daarmee zit er voor boekhouders toekomst in de analyse, interpretatie en toetsing van data binnen en buiten het bedrijf. Dit geldt ook voor de realtime-informatie: de jaarrekening zal op 31 december van het betreffende boekjaar ‘gewoon’ kunnen worden uitgedraaid. De software die deze realtime-informatie mogelijk maakt, zorgt voor inzicht in de laatste stand van zaken, elke dag op elk moment. (KPMG Nederland, 2016). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de boekhouders hier nog geen inzicht in hebben. Het is ook mogelijk dat zij wel interesse hebben deze diensten aan te bieden, maar de implementatie hiervan als ingewikkeld en lastig ervaren.

Een verklaring voor de lage belangstelling bij de aangeboden diensten, is dat onder de respondentengroep veel ondernemers actief zijn in het midden- en kleinbedrijf. Deze ondernemers hebben mogelijk minder behoefte aan uitgebreide analyses en rapportages. Het gebruik van data-analyse is bij grotere bedrijven veel gebruikelijker dan bij kleine bedrijven (CBS, 2016).

De ondernemers beoordelen hun huidige boekhouder gemiddeld met een 7,8. Op de snelheid van opdrachten voltooien scoort de boekhouder, met een gemiddelde van 7,5, iets lager. Dit laatste kan in het verlengde liggen van de digitalisering en automatisering: in de huidige samenleving kunnen veel zaken snel en op korte termijn plaatsvinden. Daarbij kan gedacht worden aan het concept ‘vandaag besteld, morgen in huis’.

De tweede deelvraag betreft de factoren die een rol spelen in de binding van een ondernemer aan zijn boekhouder. De meest gekozen verklaring voor uitbesteding van de boekhouding, is dat de ondernemer denkt te weinig verstand te hebben van de boekhouding; de respondenten willen dat de boekhouding op professionele wijze gebeurt. Een verklaring hiervoor is dat de wetgeving continu verandert, en ondernemers bang kunnen zijn fouten te maken bij aangiftes doen. Te weinig tijd hebben is daarnaast een veel gekozen reden. Bij de keuze voor een boekhouder, geeft het feit dat de boekhouder een bekende is vaak de doorslag. Een verklaring hiervoor kan zijn dat een bekend persoon vaak eerder wordt benaderd dan een onbekend persoon. Afstand blijkt van minder belang. Een verklaring hiervoor, is de globalisering. Verbintenissen worden over grotere afstanden aangegaan. Zo heeft MK een klant woonachtig in Amsterdam, terwijl het kantoor van MK gevestigd is in Creil, een dorpje in de Noordoostpolder van Flevoland.

De ondernemer wil een boekhouder die probleemoplossend denkt, anticiperend handelt en over analytisch vermogen beschikt. Het analyserend vermogen komt terug in het PwC rapport ‘Digitalisering en robotisering vragen om employability’. De aanleiding voor dit rapport is de impact van digitalisering op de zakelijke en financiële dienstverlening. In het rapport worden eigenschappen genoemd waarin de werknemers van de toekomst zouden moeten uitblinken, en die de computer niet bezit: empathie, analytisch vermogen om data te kunnen interpreteren, en creativiteit (PwC, 2015, pp. 7, 11).

De boekhouders merken dat meedenkend het meest wordt gewaardeerd door hun klanten. Deze behoefte aan meedenkend wordt ook op de werkvloer van MK ervaren, en uit zich bijvoorbeeld in 'even een belletje naar de boekhouder hoe die erover denkt'. Klanten bellen of e-mailen graag om naar de mening van hun boekhouder te vragen. Veelal wordt een bevestiging, ondersteuning of juist afkeuring gezocht van hetgeen men van plan is.

De derde deelvraag betreft de ontwikkelingen die mogelijk de klantbehoefte beïnvloeden. Van de ondernemers ziet de meerderheid, 44%, interactief communiceren zitten. Dit kan plaatsvinden via kanalen als Skype of FaceTime, waarbij beide partijen elkaar via een beeldscherm kunnen zien. Daarentegen geeft een redelijke groep, 37%, de voorkeur aan 'normaal' live contact. Een verklaring voor de open houding richting interactieve communicatie, is de al eerder genoemde globalisering, waardoor verbintenissen over grotere afstanden worden aangegaan.

67% van de ondernemers vindt de boekhouder veelzijdig genoeg de ontwikkelingen te overleven. Zij beargumenteren dat sociale componenten, onder andere persoonlijke expertise en advies, niet door computers kunnen worden overgenomen. Een verklaring voor dit resultaat is dat de ondernemers het brede scala aan diensten zien als veelzijdigheid. Veel kantoren bieden namelijk diverse diensten aan. Een derde wil dan ook persoonlijk advies blijven ontvangen met het gestelde scenario dat administraties straks volledig geautomatiseerd kunnen werken. Zelfs als de jaarrekening met een druk op de knop kan worden uitgedraaid, blijft de helft van de ondernemers zijn boekhouding uitbesteden. De groep die hier niet voor kiest, geeft aan te denken de boekhouding zelf te kunnen doen, of zelfs binnenkort al zelf te gaan doen. Hierbij heeft de ondernemer mogelijk softwareondersteuning nodig, om insourcing mogelijk te maken. Iets waar op de boekhouder zou kunnen inspelen, door deze softwareondersteuning aan te bieden. Blijkens de groep die de boekhouding blijft uitbesteden, blijft de boekhouder altijd meer expertise bezitten dan de ondernemer zelf.

De boekhouders merken daarnaast dat veel ondernemers zelf meer administratieve zaken gaan uitvoeren. Op een schaal van 1 tot 5, beoordeelt 79% van de boekhouders met een 3 of hoger. Op de werkvloer van MK wordt ook ervaren dat sommige klanten zelf de administratie willen gaan beheren, bijvoorbeeld de facturen inboeken. Een verklaring hiervoor is de software die gemakkelijker in gebruik wordt en de automatiserende administraties.

De vierde deelvraag stelt de vraag hoe de boekhouder zijn dienstverlening kan aanpassen om zijn klant van dienst te blijven. Oftewel: hoe te overleven in de dynamische wereld? De tijd die door de automatisering wordt bespaard, kan worden besteed aan diensten die een hogere meerwaarde creëren. Controle en advies blijven voor veel ondernemers de speerpunten om gebruik te maken van een boekhouder. Voor deze deelvraag is onderzoek gedaan naar het belang van de ondernemers bij bepaalde diensten (Tabel 2). De ondernemer heeft aangegeven voor welke dienst belangstelling bestaat, en in de daaropvolgende vraag aangegeven welk bedrag hij hiervoor wil betalen. Bij alle diensten is het meest gekozen voor €10 tot €30 per maand. Dit is een logisch resultaat: de ondernemer wil het liefst zo weinig mogelijk betalen voor kwalitatief goede dienstverlening, en de economische crisis is nog niet geheel voorbij. Echter, er zijn ondernemers die bereid zijn meer te betalen. 40% van de respondenten had geen belang bij de genoemde diensten. De verklaring hiervoor kan ook gelegen zijn in het gegeven dat onder de

respondentengroep veel ondernemers actief zijn in het midden- en kleinbedrijf, die mogelijk minder behoefte hebben aan diensten zoals analyses en managementrapportages.

De voorkeur (37%) qua invulling van de dienstverlening, gaat voor de meeste ondernemers uit naar volledige uitbesteding: de ondernemer levert wanneer nodig gegevens aan, en de boekhouder verzorgt de rest. Een verklaring hiervoor is dat de ondernemer geen tijd voor de boekhouding heeft, er geen verstand van heeft, of geen fouten wil maken en daarom de boekhouding volledig wil uitbesteden. Deze voorkeur is ook de daadwerkelijke situatie: slechts 5% geeft aan dat de voorkeur van invulling niet de huidige situatie betreft. Het feit dat meer dan een derde een volledige uitbesteding wil, in combinatie met de bevinding dat de helft van de ondernemers ook in de toekomst blijft uitbesteden, toont aan dat de vraag naar een boekhouder in zekere mate blijft bestaan.

In een open vraag is de respondent gevraagd of hij iets mist in het dienstenaanbod. Advies wordt hier het meest genoemd, afzonderlijk of in combinatie met de woorden 'proactief' en 'fiscaal'. 'Initiatief' en 'interactie' blijken ook vaak te ontbreken. Enkele reacties betreffen over onvoldoende kennis beschikken, op het gebied van webshops, en op fiscaal en agrarisch gebied. Het fiscale gedeelte van de ontoereikendheid kan worden verklaard: niet alle boekhoudkantoren hebben standaard een fiscalist in dienst. Van de geënquêteerde boekhouders biedt 40% adviesdiensten aan, wat mogelijk verklaart dat de ondernemer advies mist in het aanbod. Een mogelijke verklaring voor het gebrek aan proactiviteit en/of initiatief, is de houding van de boekhouder. Mogelijk ligt de focus bij veel boekhouders op taken als facturen inboeken en de samenstelpraktijk. Deze taken worden vrijwel op elk kantoor verricht, en vormen de kern van de huidige dienstverlening: het verwerken van financiële informatie. Als gevolg hiervan, wordt onbewust een passieve houding aangenomen richting de ondernemer.

In het rapport van VISMA, 'Waarom en hoe accountants hun verdienmodel moeten aanpassen', worden overeenkomsten gevonden met de resultaten in dit rapport. In dat rapport wordt ook gesteld dat de eisen van ondernemers veranderen: ze willen niet alleen minder betalen omdat ze het zelf economisch zwaar hebben, maar zijn ook mondiger en kritischer dan tevoren. Volgens dat rapport verlangt de ondernemer een sparringpartner die hen op een proactieve manier ondersteunt in zijn bedrijf (VISMA, z.d.). De betrouwbaarheid van de uitkomsten van dit onderzoek wordt hiermee versterkt.

Hoe ervaart de ondernemer zijn boekhouder in het algemeen? Driekwart vindt dat zijn boekhouder gedegen advies levert, waar de ondernemer zeker iets mee kan. 97% van de ondernemers beoordeelt het algemeen nut van de boekhouder met het cijfer 6 of hoger. 40% geeft een 8, 21% geeft een 9, en 22% geeft een 10. Ook onvoldoendes zijn gegeven. Een mooie toelichting van een respondent luidt: 'Het is een vertrouwenspersoon die langs de zijlijn met je bedrijf mee kijkt en advies kan geven. Prettig als iemand dat al jaren doet'. Deze gegevens tonen aan dat de boekhouder van algemeen nut wordt geacht door de ondernemer.

Een opmerkelijke uitkomst bij het onderzoek onder de boekhouders, is dat maar liefst 30% de verwachting uitspreekt dat het vak boekhouder zal verdwijnen. Zij verwachten dat hun baan in de toekomst niet meer zal bestaan, in ieder geval niet in de huidige vorm. Wat er volgens hen van het vak overblijft, is een financieel adviseur. Deze pessimistische visie op de toekomst van de boekhouder kan mogelijk verklaard worden door de negatieve berichtgeving in de media, maar ook door onderzoeken als het besproken onderzoek in de

inleiding van Frey en Osborne, waarin de boekhouder voorkomt in het lijstje van bedreigde banen. Ook opmerkelijk is dat slechts 22% volledig digitaal werkt, hoewel dit veel voordelen kent. Onder andere wordt informatie toegankelijker gemaakt, beter uitwisselbaar gemaakt en gemakkelijker te analyseren (MKB Servicedesk, z.d.).

Naar mijn mening zal het beroep boekhouder blijven bestaan, desalniettemin in gekrompen omvang en in een nieuwe vorm. Papieren administraties verdwijnen, en daarmee ook de ouderwetse boekhouder. Maar wat is dan die nieuwe vorm? De 'nieuwe stijl' boekhouder is een gedegen opgeleide professional, die gestructureerd denkt en uitblinkt in workflow- en cashflowmanagement (Perik, 2012). Hiernaast zullen sociale en creatieve vaardigheden steeds meer een vereiste worden, wil de boekhouder in de toekomst aan het werk zien te komen. Deze vaardigheden zijn namelijk niet te realiseren door computers. De reducerende omvang is een gevolg van de innovaties en een nog maar beperkte creatie van nieuwe banen in de boekhoudsector (PwC, 2015, p. 6). De afname in omvang wordt tevens onderbouwd door het rapport van Frey en Osborne, waarin een hoog risico op overname door computers en robots voorspeld wordt in de administratieve sector. Ook wordt hier een onderbouwing gevonden voor de essentiële vaardigheden: arbeiders moeten sociale en creatieve vaardigheden verwerven, om de race tegen werkloosheid te kunnen winnen (Frey & Osborne, 2013, pp. 41, 45).

CONCLUSIE

In de conclusie wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag: Wat is het toekomstgerichte bestaansrecht van de boekhouder? De hoofdvraag wordt beantwoord door middel van de vier opgestelde deelvragen. Het onderzoek is uitgevoerd om de beweegredenen achter uitbesteding van de boekhouding te ontdekken, en of deze onder invloed van technologische ontwikkelingen zouden kunnen veranderen. Hierbij zijn ook de factoren onderzocht die van invloed zijn bij het kiezen van een boekhouder door de ondernemer, en is de vraag gesteld hoe de boekhouder zijn dienstverlening kan aanpassen om zijn klant van dienst te blijven. De deelvragen worden hieronder beantwoord.

Deelvraag 1. Wat is de huidige behoefte van de klant aan zakelijke dienstverlening?

De huidige behoefte van de ondernemer aan zakelijke dienstverlening bestaat uit de volgende elementen:

- zorgeloos de boekhouding over kunnen laten aan een professional;
- gemiddeld eenmaal per kwartaal contact;
- advies en fiscale kennis;
- tussentijdse analyses, realtime informatie en managementrapportages;
- vooraf weten wat de prijs van de te verlenen diensten is.

Deelvraag 2. Welke factoren spelen een rol in de binding van de klant aan zijn boekhouder?

De grootste drijfveer achter uitbesteding van de boekhouding, is dat de ondernemer zichzelf hierin weinig tot niet bekwaam acht. De ondernemer wil dat de boekhouding op professionele wijze gebeurt. De wetgeving is dynamisch en vaak is de ondernemer bang fouten te maken bij bijvoorbeeld aangiftes. Te weinig tijd is hierna de meest gekozen drijfveer: de ondernemer focust zich bovendien liever op zijn bedrijf dan op administratieve zaken. De doorslag voor een boekhouder kiezen is het meest frequent dat de boekhouder een bekende is. De afstand blijkt hierin het minst van belang. De ondernemer wil een boekhouder die probleemoplossend denkt, anticiperend handelt, over analytisch vermogen beschikt om data te kunnen interpreteren en meedenkt met te maken beslissingen.

Deelvraag 3. Hoe beïnvloeden de ontwikkelingen de behoefte van de klant?

Door de automatisering en digitalisering, kunnen zaken zoals betalingen en administratieverwerking sneller uitgevoerd worden dan voorheen. Sneller over de resultaten van ingediende opdrachten kunnen beschikken is hiervan een gevolg. Deze kan door trekken in de behoefte van de klant. Een groot deel van de ondernemers reageert positief op de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van communicatiekanalen als Skype. Echter, 56% verkiest een gesprek in levenden lijve boven deze interactieve communicatie. Ondanks de technologische ontwikkelingen denken de respondenten dat de boekhouder veelzijdig genoeg is deze te overleven: persoonlijke vaardigheden en sociale componenten zijn niet of niet volledig door een computer te verwezenlijken. Het merendeel van de boekhouders geeft aan te merken dat de ontwikkelingen zorgen voor een trend, waarbij ondernemers zelf de boekhouding gaan doen. Ondernemers die zelf de boekhouding willen gaan doen hebben, hiervoor software nodig. Daarvoor is uitleg noodzakelijk.

De meerderheid van de ondernemers (84%) blijft zijn boekhouding in de toekomst uitbesteden. Dit ondanks de ontwikkelingen die mogelijk maken dat de jaarrekening met een druk op de knop kan worden uitgedraaid. Het gaat hen met name om de expertise van de boekhouder.

Deelvraag 4. Hoe kan de boekhouder zijn dienstverlening aanpassen om zijn klant van dienst te blijven?

Controle en advies zijn speerpunten waarvoor ondernemers een boekhouder in willen schakelen. Om de klant van dienst te blijven, wordt deze diensten aanbieden noodzakelijk. Een deel van de ondernemers (17%) zal op korte of lange termijn zelf de boekhouding gaan doen omdat de software blijft ontwikkelen en automatiseren. Uiteindelijk zal de ondernemer met enkele klikken de administratie bij kunnen werken, en een jaarrekening kunnen uitdraaien. Het is essentieel te focussen op de werkelijke behoefte van de klant. Een proactieve houding is een veelgenoemde ontoereikendheid bij de boekhouder: deze moet niet alleen cijfers en opdrachten genereren, maar ook proactief adviseren om (financiële) problemen bij de ondernemer te voorkomen. Ook initiatief en interactie zullen geïntegreerd moeten worden in de dienstverlening van de boekhouder, om betrokkenheid te tonen en de ondernemer aan zich te binden. Ruime kennis van zaken en fiscale regelgeving zijn ook een vereiste: ondernemers vertrouwen op de kennis van een boekhouder. De juiste kennis mag niet ontbreken in het dynamische landschap waarin de boekhouder opereert, waarin uitbesteding mogelijk afneemt en de expertise een kernwaarde is van de boekhouder.

Met behulp van de antwoorden op de deelvragen, kan antwoord worden gegeven op de hoofdvraag: Wat is het toekomstgerichte bestaansrecht van de boekhouder?

Het toekomstgerichte bestaansrecht van de boekhouder bestaat uit een aantal elementen. Ten eerste moet de boekhouder zich ervan bewust zijn dat de ondernemer hem inzet vanwege zijn bekwaamheid en expertise. Dit is het belangrijkste onderdeel van zijn huidige bestaansrecht, en is onlosmakelijk verbonden met het bestaansrecht op langere termijn. Immers, de ondernemer zal binnen onbepaalde tijd zelf zijn jaarrekening kunnen uitdraaien, maar wat zegt deze jaarrekening over zijn onderneming? Waar moet de ondernemer precies op letten? In welke context moeten de cijfers geplaatst worden, en wat is de toelichting hierbij? En hoe leert de ondernemer te werken met de boekhoudsoftware? Op het vlak van advies valt hier winst te behalen voor de boekhouder, mits hij beschikt over de juiste kennis. Een groep ondernemers (50%) zal blijven bestaan die, ongeacht de ontwikkelingen, zijn boekhouding blijft uitbesteden. Deze ondernemer heeft hier geen tijd voor, wil hier geen tijd voor maken of heeft er gewoonweg geen zin in. Voor deze ondernemers blijven het advies en de expertise van de boekhouder meerwaarde hebben.

Ondernemers willen een meer proactieve tussenkomst van de boekhouder. Realtime-informatie verkrijgen door de ondernemer, over het verloop van zijn bedrijf, zal meer van belang worden: tussentijdse analyses geven een beeld van de huidige stand en de ondernemer kan op tijd maatregelen nemen mocht het dreigen mis te gaan. De boekhouder is hierbij de signaleur, en de vertrouwenspersoon die langs de zijlijn meekijkt naar het reilen en zeilen van de onderneming. Hij is de persoon met analyserend vermogen, inlevingsvermogen, en met menseigen vaardigheden die door geen computer kunnen worden vervangen. Hij is daarnaast de persoon bij wie de ondernemer terecht kan met vraagstukken, en met wie hij kan sparren over de bedrijfsvoering. De boekhouder denkt met de ondernemer mee, ook over de dagelijkse zaken, en denkt daarbij in oplossingen. Dat is de meerwaarde die gecreëerd moet worden, de verdwijnende

samenstelpraktijk en handmatig gevoerde administraties beschouwende. Dat is de grond waarop de boekhouder zich in de toekomst op moet vestigen.

AANBEVELINGEN

De aanbevelingen, voortkomend uit de conclusies, worden in dit hoofdstuk geformuleerd. Dit gebeurt op een zo praktisch mogelijke manier, om implementatie te stimuleren. De eerste vier aanbevelingen zijn specifiek gericht op de boekhouder, de vijfde betreft het vervolgonderzoek.

◆ *Klanttevredenheidsonderzoek*

Om je klant van dienst te kunnen zijn is het van belang te weten wat deze precies wil. In contact blijven met de klant is daarom noodzakelijk. De beste manier erachter te komen of jouw klanten tevreden zijn met de verrichte diensten, is door het ze te vragen. Vraag specifiek of de klant tevreden is en vraag om toelichting wanneer dit niet het geval is. Hiermee toon je initiatief, en geef je de klant het gevoel gehoord te worden.

◆ *Zelfreflectie op beroepshouding*

Het is niet altijd gemakkelijk een houding te veranderen. Echter, een belletje naar de klant is zo gedaan: even belangstelling tonen, vragen naar de gang van zaken, en wanneer de klant zijn boekhouding komt aanleveren. Word ervan bewust dat initiatief en proactieve houding gewenst zijn. Werk je op een kantoor met meerdere medewerkers? Maak het bespreekbaar. Organiseer bijvoorbeeld een motivatiemeeting, waarbij aan deze punten aandacht wordt besteed, en waar men gezamenlijk reflecteert op de eigen beroepshouding.

◆ *Blijvend bijscholen*

Controle, expertise en advisering zullen meer van belang worden in de administratieve dienstverlening van de boekhouder. Om deze diensten op niveau aan te kunnen bieden, is van belang te blijven leren door bijvoorbeeld een cursus of opleiding te volgen. Ook is bijscholen op fiscaal gebied geen overbodige luxe. Dat geeft de boekhouder daarnaast de mogelijkheid zich te onderscheiden.

◆ *Verdienmodel*

Het huidige verdienmodel van kantoren bestaat voornamelijk uit financiële informatie vastleggen. Nadat de boekhouder de digitaliseringsslag heeft gemaakt op zijn kantoor, kan aan de volgende stap begonnen worden: een ander verdienmodel. Nog niet alle kantoren bieden diensten aan als realtime-informatie en data-analyse, terwijl deze in de toekomst een steeds belangrijkere rol gaan spelen in de dienstverlening. Ook op het gebied van softwareondersteuning ligt een kans. Ondernemers die zelf willen gaan boeken, hebben hierbij in eerste instantie uitleg nodig over het softwareprogramma. Daarnaast kan de boekhouder zich toeleggen op realisatie van koppelingen tussen meerdere softwaresystemen, en bijvoorbeeld ook een bankkoppeling. Een bankkoppeling maakt het mogelijk dat afschriften direct in de software ingelezen en verwerkt worden. Tevens kan een kantoor zich onderscheiden door, bijvoorbeeld, met snelle jaarrekeningen te adverteren. Immers, in onze samenleving worden dankzij digitalisering en automatisering veel zaken met gemak en snelheid geregeld. Nieuwe diensten kunnen, voorafgaand aan de implementatie, uitgetest worden bij klanten.

◇ Vervolgonderzoek

Voor het onderzoek zijn 107 ondernemers en 54 boekhouders geënquêteerd. Voor eventueel vervolgonderzoek wordt aanbevolen grotere respondentengroepen te benaderen. Grotere respondentengroepen leveren een meer stabiel, en daarmee betrouwbaar, onderzoeksresultaat op. Tevens is in dit rapport voornamelijk kwantitatief onderzoek uitgevoerd, en in beperkte mate kwalitatieve data verworven. Bij diepte-interviews bestaat een grotere kans dat er nauwkeurig achterhaalt kan worden wat er bij die persoon leeft. Na afname van een groot aantal interviews, stabiliseert het resultaat en wordt de grote lijn zichtbaar. Kwalitatief onderzoek doen zou een mooie aanvulling zijn van de bestaande literatuur.



Figuur 9 Visualisatie 'De boekhouder van de toekomst'

BIBLIOGRAFIE

- Borghans, L., & Weel, B. t. (2000). *Hoe computerisering de arbeidsmarkt verandert: de feiten op een rij vanuit een nieuw raamwerk*. Maastricht: Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt.
- Bottemanne, G. (z.d.). *Gerard Bottemanne*. Geraadpleegd op 30 mei 2017, van LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/gerardbottemanne/>
- CBS. (2015). *Steeds meer ondernemers in Nederland*. Geraadpleegd op 21 april 2017, van Centraal Bureau voor de Statistiek: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/16/steeds-meer-ondernemers-in-nederland>
- CBS. (2016, November 8). *Een op vijf bedrijven voert analyses op big data uit*. Geraadpleegd op 21 april 2017, van Centraal Bureau voor de Statistiek: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/45/een-op-vijf-bedrijven-voert-analyses-op-big-data-uit>
- CBS. (2017). *Bedrijven; bedrijfsgrootte en rechtsvorm*. Geraadpleegd op 21 april 2017, van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81588NED&Da=a&VW=T>
- CBS. (2017). *Bedrijven; bedrijfstak*. Geraadpleegd op 21 april 2017, van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81589ned&D1=0-1,9-12&D2=962,972,978,986,1024,1043,1058,1073,1083,1090,1101,1103-1105,1107-1108,1129,1133,1157,1167,1173,1180,1192&D3=I&HDR=G2,T&STB=G1&VW=T>
- CBS. (2017). *Werkzame beroepsbevolking; beroep*. Geraadpleegd op 11 april 2017, van Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=82808ned&D1=0&D2=a&D3=0&D4=39&D5=I&HDR=G4,T,G1&STB=G2,G3&CHARTTYPE=1&VW=T>
- Cobofisk. (2017). *Vlottere samenwerking met boekhouder door digitalisering*. Geraadpleegd op 15 april 2017, van Cobofisk: <http://cobofisk.be/vlottere-samenwerking-boekhouder-digitalisering/>
- Deloitte. (2014). *De impact van automatisering op de Nederlandse Arbeidsmarkt: een gedegen verkenning op basis van Data Analytics*. Amstelveen: Auteur.
- Deloitte. (2014). *Mogelijk 2 tot 3 miljoen banen op de tocht*. Geraadpleegd op 11 april 2017, van Deloitte: <https://www2.deloitte.com/nl/nl/pages/data-analytics/articles/mogelijk-2-3-miljoen-banen-tocht.html>
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2013). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 38. doi:<http://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>

- InfoNu. (2014). *Meetniveaus: Nominaal, Ordinaal, Interval en Ratio*. Geraadpleegd op 30 mei 2017 van Wetenschap.infonu.nl: <http://wetenschap.infonu.nl/onderzoek/110039-meetniveaus-nominaal-ordinaal-interval-en-ratio.html>
- Innersteps. (z.d.). *Sparren: iemand die even creatief meedenkt*. Geraadpleegd op 30 mei 2017, van Innersteps: <http://innersteps.com/coaching/sparren-iemand-die-even-creatief-meedenkt/>
- Kernerman Nederlands Leerderswoordenboek. (z.d.). *Computerisering*. Geraadpleegd op 24 januari 2017, van Woorden.org: <http://www.woorden.org/woord/computerisering>
- KPMG Nederland. (2016). *Accountant van de toekomst is data-scientist*. Geraadpleegd op 30 mei 2017 van Friends in Business : <https://www.friendsinbusiness.nl/nieuws/accountant-van-de-toekomst-is-data-scientist>
- KvK. (2015). *Jaaroverzicht Ondernemend Nederland*. Geraadpleegd op 21 mei 2017 van Kamer van Koophandel: https://www.kvk.nl/download/Bedrijvenoverzicht%202014_tcm109-401000.pdf
- Loorbach, G. (2012). *Wat is het verschil tussen een boekhouder en een accountant?* Geraadpleegd op 19 april 2017, van Loorbach financiële diensten: <http://loorbachfd.nl/ondernemerschap-tips/boekhouding/wat-is-het-verschil-tussen-een-boekhouder-en-accountant/>
- Marqit. (z.d.). *Data-analyse*. Geraadpleegd op 31 mei 2017, van Marqit.nl: <https://www.marqit.nl/data-analyse>
- MKB Servicedesk. (z.d.). *Tien redenen om je bedrijf te digitaliseren*. Geraadpleegd op 21 mei 2017, van MKB Servicedesk: <http://www.mkb servicedesk.nl/8070/tien-redenen-bedrijf-digitaliseren.htm>
- Nissenbauma, H., & Walker, D. (1998). Will computers dehumanize education? A grounded approach to values at risk. *Technology in Society*, 20(3), 260. doi:[http://doi.org/10.1016/S0160-791X\(98\)00011-6](http://doi.org/10.1016/S0160-791X(98)00011-6)
- Overheid.nl. (2000). *Wet- en regelgeving; wet inkomstenbelasting 2001*. Geraadpleegd op 21 april 2017, van <http://wetten.overheid.nl/BWBR0011353/2017-04-01#Hoofdstuk3>
- Perik, K. (2012). *Het einde van de boekhouder*. Geraadpleegd op 29 mei 2017, van ManagementSite B.V.: <https://www.managementsite.nl/einde-boekhouder>
- PwC. (2015). *Digitalisering en robotisering vragen om employability*. s.l.: Auteur. Geraadpleegd op 12 mei 2017, van <https://www.pwc.nl/nl/assets/documents/pwc-arbeidsmarkt-digitalisering-robotisering-employability.pdf>
- Vermaas, D. K., & Holland, D. C. (2008). *Trends in online kopen en consumentengedrag*. Utrecht: Dialogic. Opgehaald van Dialogic: <https://www.dialogic.nl/file/2016/12/2007.112-0807.pdf>
- VISMA. (z.d.). *Waarom en hoe accountants hun verdienmodel moeten aanpassen*. s.l.: Auteur.
- Went, R., Kremer, M., & Krottnerus, A. (2015, december). *De robot de baas*. Amsterdam: Amsterdam University Press. Opgehaald van Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid: <https://www.wrr.nl/publicaties/verkenningen/2015/12/08/de-robot-de-baas>

Went, R., Kremer, M., & Knottnerus, A. (2015). *De robot de baas*. Amsterdam: Amsterdam University Press. Opgehaald van <https://www.wrr.nl/publicaties/verkenningen/2015/12/08/de-robot-de-baas>

Woorden.org. (z.d.). *Automatisering*. Geraadpleegd op 30 mei 2017, van Encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/automatisering>

Woorden.org. (z.d.). *Digitalisering*. Geraadpleegd op 30 mei 2017, van Encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/Digitalisering>

Woorden.org. (z.d.). *Realtime*. Geraadpleegd op 31 mei 2017, van Encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/Realtime>

Woorden.org. (z.d.). *Robotisering*. Geraadpleegd op 30 mei 2017, van Encyclo.nl: <http://www.encyclo.nl/begrip/robotisering>

BIJLAGE 1. ENQUÊTE ONDER ONDERNEMERS

Enquête onder ondernemers

Beste ondernemer,

Hartelijk dank voor het deelnemen aan deze enquête. De enquête is voornamelijk vormgegeven door middel van meerkeuzevragen waardoor de verwachting is dat u de enquête vlot kan invullen.

Het onderzoek, waarvoor deze enquête is uitgeschreven, betreft de toekomst van het beroep boekhouder. Het beroep staat onder druk door vele technologische ontwikkelingen. Het onderzoek richt zich op hoe de boekhouder zijn dienstverlening zou kunnen aanpassen om zijn beroep en/of baan in de toekomst veilig te kunnen stellen. U als ondernemer bent de klant van de boekhouder en daarom is uw mening essentieel in mijn onderzoek.

Mocht u vragen en/of opmerkingen hebben, mail naar 3020239@aeres.nl

Ik dank u van harte voor uw medewerking aan mijn scriptie!

Met vriendelijke groeten,

Martine Hakvoort

*Vereist

1. U bent .. *

- ☐ Directie van een BV
- ☐ Directie van een NV
- ☐ Venoot van een VOF
- ☐ Venoot van een CV
- ☐ Een eenmanszaak

2. Hoeveel medewerkers heeft u in dienst? *

- ☐ 0
- ☐ Minder dan 10 werknemers
- ☐ 10 tot 50 werknemers
- ☐ 50 tot 250 werknemers
- ☐ Meer dan 250 werknemers

3. Wat is uw geslacht? *

- ☐ Mannelijk
- ☐ Vrouwelijk

4. Wat is uw leeftijdscategorie? *

- ☐ 25 jaar of jonger
- ☐ 26 t/m 44
- ☐ 45 t/m 64
- ☐ 65 of ouder

5. In welke provincie bent u woonachtig? *

- ☐ Groningen
- ☐ Friesland
- ☐ Drenthe
- ☐ Overijssel
- ☐ Flevoland
- ☐ Gelderland
- ☐ Utrecht
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Zuid-Holland
- ☐ Zeeland
- ☐ Noord-Brabant
- ☐ Limburg

6. Hoe vaak heeft u contact met uw boekhouder? *

	Tweemaal per maand	Eenmaal per maand	Eenmaal per kwartaal	Eenmaal per half jaar	Eenmaal per jaar
Telefonisch contact	☐	☐	☐	☐	☐
Mail contact	☐	☐	☐	☐	☐
Face to face contact	☐	☐	☐	☐	☐

7. Zou u meer contactmomenten willen hebben? *

- ☐ Ja
- ☐ Ja, ik zou wel wat vaker willen sparren met mijn boekhouder
- ☐ Nee, het is prima zo
- ☐ Nee, zou wel wat minder mogen

8. Staat u open tegenover interactief communiceren met uw boekhouder door middel van een programma als Skype of Face-Time? *

- ☐ Nee
- ☐ Nee, ik blijf persoonlijk face-to-face contact fijner vinden
- ☐ Ja
- ☐ Ja, dat zou een uitkomst zijn!

9. Wat is de belangrijkste reden geweest om uw administratie uit te besteden? *

- ☐ Ik heb er weinig tot geen tijd voor en houd mij liever met mijn bedrijf bezig
- ☐ Ik heb weinig tot geen verstand van boekhouden en wil dat dit professioneel gebeurd
- ☐ Ik heb er een hekel aan
- ☐ Ik doe mijn administratie zelf
- ☐ Anders: _____

10. Wat is voor u de doorslag geweest om voor een bepaalde boekhouder of kantoor te kiezen? *

- ☐ Prijsniveau
- ☐ Dichtbij gevestigd
- ☐ Specifieke branchekennis
- ☐ Ik kende mijn boekhouder al en heb mij daarom bij hem aangesloten
- ☐ Anders: _____

11. Welke manier van facturatie heeft uw voorkeur? *

- ☐ Uurtje factuurtje
- ☐ Een abonnement
- ☐ Vooraf afgesproken prijs

12. Van welke aanvullende diensten maakt u gebruik? *

- ☐ Ondersteuning bij financiering
- ☐ Ondersteuning bij hypotheek
- ☐ Fiscale aangelegenheden
- ☐ Begroting en/of prognose opstellen
- ☐ Advisering
- ☐ Anders: _____

13. Welke invulling van de dienstverlening heeft uw voorkeur? *

- ☐ Ik doe alles zelf
- ☐ Ik doe alles zelf, behalve de jaarrekening
- ☐ Ik doe de boekingen en btw-aangifte zelf, de boekhouder controleert dit periodiek
- ☐ Ik doe de boekingen zelf, de boekhouder controleert dit periodiek en verzorgt de btw-aangifte
- ☐ De boekhouder verzorgt alleen mijn jaarrekening
- ☐ De boekhouder verzorgt alleen mijn jaarrekening en aangifte inkomstenbelasting
- ☐ De boekhouder doet alles en ik lever wanneer nodig gegevens aan

14. Is de hierboven aangegeven voorkeur van invulling op dit moment ook de werkelijke situatie? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

15. Mist u iets in het aanbod van diensten die uw boekhouder biedt? *

Jouw antwoord _____

16. In welke mate bent u over het algemeen tevreden over uw boekhouder? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ze er ontevreden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ze er tevreden

17. In welke mate bent u tevreden over de snelheid betreffende voltooien van opdrachten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ze er ontevreden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Ze er tevreden

18. Kunt u een toelichting geven op het antwoord van bovenstaande vraag?

Jouw antwoord

19. In welke mate bent u van mening dat de boekhouder van algemeen nut is? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Niet van nut

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Zeer nuttig

20. Indien u bovenstaande vraag beoordeeld hebt met het cijfer zes of lager, hoe bent u van mening dat hier verbetering in gebracht kan worden?

Jouw antwoord

21. Met welke stelling bent u het meest eens? *

- ☐ Mijn boekhouder denkt goed met mij mee over onder andere mijn bedrijfsvoering
- ☐ Mijn boekhouder geeft mij gedegen advies waar ik zeker iets aan heb
- ☐ Mijn boekhouder geeft mij advies waar ik eigenlijk bijna nooit iets mee doe

22. Met welke stelling betreffende de toekomst van de boekhouder bent u het meest eens? *

- ☐ De toekomst van de boekhouder ziet er niet erg rooskleurig uit, hun werk zal in de toekomst volledig door computers overgenomen worden
- ☐ De administratie zal misschien wel straks volledig automatisch uitgevoerd worden door de computer, maar ik wil toch echt persoonlijk advies blijven ontvangen van mijn boekhouder
- ☐ De boekhouder is veelzijdig genoeg om te kunnen blijven bestaan, bovendien kan hun persoonlijke advies en persoonlijke expertise niet worden overgenomen door een computer

23. Indien in de toekomst uw administratie automatisch ingeboekt wordt en uw jaarrekening met één druk op de knop uitgedraaid kan worden, besteedt u de boekhouding dan nog uit? *

- ☐ Ja, ik focus mij liever volledig op mijn bedrijfsvoering
- ☐ Ja, ik blijf het uitbesteden omdat ik graag met mijn boekhouder spar over mijn bedrijfsvoering
- ☐ Ja, ik blijf het uitbesteden omdat mijn boekhouder hier altijd meer expertise in zal hebben
- ☐ Nee, ik denk dat ik dit binnenkort al zelf ga doen
- ☐ Nee, ik denk dat ik dit dan makkelijk zelf kan doen

24. Indien u bij de vorige vraag hebt gekozen voor een nee-optie, welke service of dienst zou u wel weer (of nog steeds) uitbesteden aan de boekhouder?

Jouw antwoord _____

25. Bij welke van de volgende diensten zou u eventueel belang hebben? *

- ☐ Real time informatie
- ☐ Managementrapportages
- ☐ Tussentijdse analyses
- ☐ Applicatie van boekhouder op telefoon
- ☐ Data analyse
- ☐ Geen enkele
- ☐ Anders: _____

26. Wat zou u bereid zijn per maand te betalen voor de gewenste dienst(en)?

	€10 tot €30	€30 tot €50	€50 tot €75	€75 tot €100
Real time informatie	☐	☐	☐	☐
Managementrapportages	☐	☐	☐	☐
Tussentijdse analyses	☐	☐	☐	☐
Applicatie boekhouder	☐	☐	☐	☐
Data analyse	☐	☐	☐	☐

27. Wat vindt u de belangrijkste eigenschappen van een goede boekhouder? *

Graag u keuze beperken tot drie eigenschappen.

- ☐ Empathie
- ☐ Creativiteit
- ☐ Interpreteren van data
- ☐ Mensenkennis
- ☐ Analytisch vermogen
- ☐ Probleemoplossend denken
- ☐ Anticiperend denken
- ☐ Anders: _____

BIJLAGE 2. ENQUETE ONDER BOEKHOUDERS

Enquête onder boekhouders

Beste boekhouder,

Hartelijk dank voor het deelnemen aan deze enquête. De enquête is voornamelijk vormgegeven met meerkeuzevragen, de verwachting is dat u de enquête vlot zal kunnen invullen.

Het onderzoek, waarvoor deze enquête is uitgeschreven, betreft de toekomst van het beroep boekhouder. Het beroep staat onder druk door vele technologische ontwikkelingen. Het onderzoek richt zich op hoe de boekhouder zijn dienstverlening zou kunnen aanpassen om zijn beroep en/of baan in de toekomst veilig te kunnen stellen. Heeft u vragen of opmerkingen? Neem dan contact op met het volgende e-mailadres : 3020239@aeres.nl

Ik dank u van harte voor uw medewerking aan mijn scriptie!

Met vriendelijke groeten,

Martine Hakvoort

*Vereist

1. U bent.. *

- ☐ Medewerker op een boekhoudkantoor
- ☐ Freelance boekhouder/eenmanszaak
- ☐ Werkzaam in administratieve functie op andersoortig bedrijf
- ☐ Venoot of eigenaar van boekhoudkantoor

2. Wat is uw geslacht? *

- ☐ Mannelijk
- ☐ Vrouwelijk

3. Wat is uw leeftijdscategorie? *

- ☐ 25 of jonger
- ☐ 26 t/m 44
- ☐ 45 t/m 64
- ☐ 65 of ouder

4. In welke provincie bent u woonachtig? *

- ☐ Groningen
- ☐ Friesland
- ☐ Drenthe
- ☐ Overijssel
- ☐ Flevoland
- ☐ Gelderland
- ☐ Utrecht
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Zuid-Holland
- ☐ Zeeland
- ☐ Noord-Brabant
- ☐ Limburg

5. Welke vooropleiding heeft u gevolgd? *

- ☐ Alleen middelbare school
- ☐ MBO
- ☐ MBO niveau 4
- ☐ HBO
- ☐ Universitair
- ☐ Anders: _____

6. Hoeveel medewerkers zijn er in dienst op uw kantoor? *

- ☐ 1-4
- ☐ 5-10
- ☐ Meer dan 10
- ☐ Meer dan 25
- ☐ Meer dan 50
- ☐ Niet van toepassing op mijn situatie

7. In hoeverre werkt uw kantoor digitaal? *

- ☐ Alles gaat digitaal
- ☐ Alles gaat digitaal, alleen brieven en jaarrekeningen gaan via de post
- ☐ Alle facturen worden gescand en digitaal geboekt, met het maken van jaarrekeningen wordt nog papier gebruikt
- ☐ Alle facturen worden vanaf papier geboekt, alleen de software is digitaal

8. Uit welke aanvullende diensten bestaat uw huidige dienstverlening? (Naast het beheren van administraties) *

- ☐ Advies
- ☐ Hypotheekondersteuning
- ☐ Financieringsondersteuning
- ☐ Fiscale ondersteuning
- ☐ Begrotingen en prognoses
- ☐ Tussentijdse analyses
- ☐ Managementrapportages
- ☐ Realtime informatie
- ☐ Data analyse
- ☐ Applicatie op telefoon
- ☐ Anders: _____

9. Welke invulling van uw dienstverlening heeft uw voorkeur? *

- ☐ De volledige administratie van klanten beheren, inclusief loonadministratie
- ☐ Volledig de financiële administratie van klanten beheren
- ☐ Mijn klant boekt de facturen zelf in, ik controleer deze periodiek, doe de aangiftes en maak de jaarrekening
- ☐ Mijn klant boekt de facturen zelf in en doet zelf de aangiftes, ik verzorg de jaarrekening en aangifte inkomstenbelasting

10. Welke ontwikkelingen merkt u vooral op in uw directe werkomgeving? *

Graag uw keuze beperken tot 2

- ☐ Werkterreinverschuiving
- ☐ Digitalisering
- ☐ Teruglopend klantencontact
- ☐ Standaardisering
- ☐ Automatisering
- ☐ Robotisering
- ☐ Anders: _____

11. Hoe ervaart u de onderstaande ontwikkelingen? *

	Bedreiging	Kans	Geen van beide
Werkterreinverschuiving	☐	☐	☐
Digitalisering	☐	☐	☐
Teruglopend klantcontact	☐	☐	☐
Standaardisering	☐	☐	☐
Automatisering	☐	☐	☐
Robotisering	☐	☐	☐

12. In hoeverre heeft u als boekhouder het gevoel benodigd te zijn? *

	1	2	3	4	5	
Onnodig	☐	☐	☐	☐	☐	Zeer benodigd

13. Wat waarderen uw klanten naar uw mening het meest? *

- ☐ Meedenkendheid
- ☐ Expertise
- ☐ Contactmomenten
- ☐ Sparren
- ☐ Anders: _____

14. In hoeverre merkt u dat klanten zelf meer administratieve dingen gaan doen? *

	1	2	3	4	5	
Helemaal niet	☐	☐	☐	☐	☐	Heel veel

15. Met welke stelling bent u het meest eens? *

- ☐ Het is niet de vraag of ik mee ga met de ontwikkelingen, het is de vraag hoe ik mee ga
- ☐ De huidige digitalisering en automatisering bieden nieuwe kansen voor mijn vak
- ☐ Het vak boekhouder verdwijnt in de toekomst: wat er eigenlijk overblijft is een financieel adviseur
- ☐ De huidige ontwikkelingen gaan verder weinig tot niets meer veranderen aan mijn vak

16. Met welke stelling bent u het meest eens? *

- ☐ Ik sta open voor verandering in mijn dienstverlening
- ☐ Mijn dienstverlening zal zeker aangepast moeten worden wil mijn werk blijven bestaan
- ☐ Mijn dienstverlening kan prima doorgaan op deze voet
- ☐ Mijn dienstverlening wordt op het moment aangepast naar de huidige ontwikkelingen

BIJLAGE 3. RESULTATEN OPEN VRAGEN

Enquête ondernemers

Vraag 9. Open antwoorden

- Ik wil graag dat iemand met me mee kijkt.
- Ben ik geen expert in
- Btw-aangifte doe ik zelf, eventueel met hulp van boekhouder. Aangifte inkomstenbelasting wordt samengesteld door boekhouder
- Eerlijk gezegd ben ik het na 10 jaar nu weer zelf gaan doen omdat ik het prijzig vond en ik al heel veel voorwerk deed. Nu heb ik alleen voor de inkomstenbelasting aangifte contact met een boekhouder om te kijken of ik het goed heb ingevuld. Bevalt tot nu toe prima.
- Extra controle
- Ik boek alles zelf. Zij controleren en passen eventueel aan of corrigeren
- Ik doe het gedeeltelijk zelf en de controle door de boekhouder
- Ik doe het meeste werk zelf, mijn boekhouder checkt alleen het jaaroverzicht en doet de aangifte.
- Is een vak
- Mijn accountant kan het vele malen beter dan dat ik het zelf zou doen, bovendien verandert de wetgeving continu.
- Wil geen fouten maken bij de belasting aangifte

Vraag 10. Open antwoorden

- Aanbevolen
- aanbevolen door anderen in combinatie met het prijsniveau.
- Aanbevolen door iemand
- Aanbevolen en bevalt goed
- Aangeraden door kennissen
- Als starter heeft hij mij vaak in de goede richting geholpen. Zo is er een goede vertrouwensband ontstaan
- Combi van alles
- Combinatie van prijs en locatie
- fiscale kennis
- Geadviseerd via via
- Het is iemand die meedenkt
- Hij heeft ook commercieel inzicht en kan dus goed meedenken
- Ik heb geen boekhouder
- Kennis van online en internationaal ondernemen
- Mijn registeraccountant staat zeer goed aangeschreven.
- Netwerk
- Op aanbeveling
- Tip via kennis
- Uitstraling
- Via via
- Ze kende het boekhoudsysteem

Vraag 12. Open antwoorden

- All in
- Belasting aangifte
- Belasting aangifte zakelijk en prive
- Echt boekhouden
- geen
- Ik met elke vraag kostenlos bij hem terecht.
- Maken van jaarrekening en doen van aangifte IB
- Niet
- Niet relevant. Ik doe alles zelf.
- Niets

Vraag 15. Open vraag

- alleen 'live' contact
- Analyse van de cijfers
- Foutloze rapporten tegen redelijke prijs. Kennis van webshops
- Iets pro actiever opstelling
- Integendeel. Mijn boekhouder leert mij hoe ik het zelf moet doen. Geweldig uitgangspunt
- Interactie
- Ja meer eigen initiatief
- Ja meer fiscaal advies.
- Ja ze heeft onvoldoende kennis en is geen sparringpartner
- Ja, ik zou willen dat ie proactiever met me mee denkt
- Meer advies
- Meer adviserend uit zichzelf en niet alleen reageren op vragen
- Meer sparringpartner zijn
- Misschien wat meer agrarische kennis.
- Pro actief advies
- Proactief meedenken
- Real time info
- regelgeving kennis belastingdienst
- Soms wat vaker sparren over ontwikkeling zaak.
- Waarschijnlijk

Vraag 18. Mogelijkheid tot geven toelichting op tevredenheid

- als een jecco
- Altijd vlot antwoord
- Contact is goed. Soms kan het op de allerlaatste dag nog zelfs in het weekend!
- Nee, ik heb geen toelichting
- Doet wat we vragen
- Ervaring
- Geen behoefte aan iets anders...
- Goede service
- Goedkoop maar een van de velen dus traag

- Het duurt soms wat lang voordat iets uitgevoerd is of een vraag is beantwoordt.
- Het is perfect - en ik zie ze overigens nooit face to face
- Hij heeft het maar druk als we weer een aangifte moet worden gedaan.
- Hij reageert soms weken tot maanden niet op een vraag of verzoek
- Ik ben net bij een andere boekhouder. Ze heeft nog geen jaarrekening opgesteld voor mij dus ik kan het nu slecht beoordelen. Wel is het contact prima en legt ze alles heel goed uit en denkt mee over de mogelijkheden.
- Ik had een niet 100 % boekhouder, die online ondernemen niet begreep (drama)
- Ik hecht waarde aan snelheid van reageren, dat is niet altijd het geval
- Ik lever zelf altijd erg laat aan dus mijn boekhouder moet heel snel werken
- Is altijd regelmaat.
- Jaarrekening laat ingediend
- Kan soms wel wat sneller
- Komt altijd afspraken na
- Mijn boekhouder werkt niet zo veel meer, is al met pensioen, en dat betekent dat we altijd in de uitstelregeling komen
- Passieve opstelling van boekhouder
- Sommige antwoorden op vragen zou ik liever binnen een paar dagen weten ipv binnen 2 weken
- Vaak duurt alles heel lang en krijg slecht terugkoppeling.
- Vlot antwoord op de email. Persoonlijk contact voor jaarrekening en inkomstenbelasting
- Ze werken erg efficiënt
- Zeer klantgericht en binnen een dag reactie

Vraag 20. Open vraag met toelichting op gegeven beoordeling bij het nut van de boekhouder

- Het is nuttig om in te schatten hoe het bedrijf loopt. Voor de belasting doe ik het niet
- Met goed boekhoudpakket in de cloud, is de boekhouder steeds meer noodzakelijk
- Meer overleg
- Software verdrijft m.i. de ouderwetse boekhouder.
- Het is een vertrouwenspersoon die langs de zijlijn met je bedrijf mee kijkt en advies kan geven. Prettig als iemand dat al jaren doet.

Vraag 24. Open vraag waarvoor men wel weer naar boekhouder stapt

- Controle en advies
- Het correct invoeren van facturen, de belastingen en de bepaalde regelingen die op mij van dienst zijn zal ik nog altijd advies voor nodig hebben.

Vraag 25. Open antwoorden

- Geen idee wat dat bovenstaande inhoud
- Fiscaal advies

Vraag 27. Open antwoorden

- Exact werken
- Goed geïnformeerd zijn
- Vakinhoudelijke kennis
- Eerlijkheid

Enquête onder boekhouders

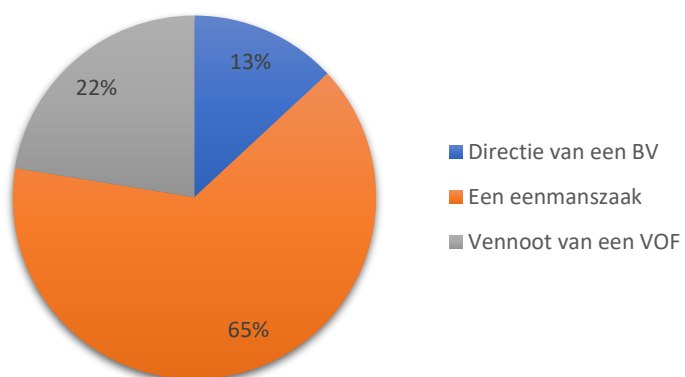
Vraag 8. Open antwoorden

- Salarisadministraties
- Makelaar
- Niet van toepassing
- Ikzelf werk op de controlepraktijk van een big4 accountantskantoor, maar het kantoor zelf verricht een enorme diversiteit aan financiële diensten
- Maken van koppelingen tussen boekhoudsoftware en andere pakketten

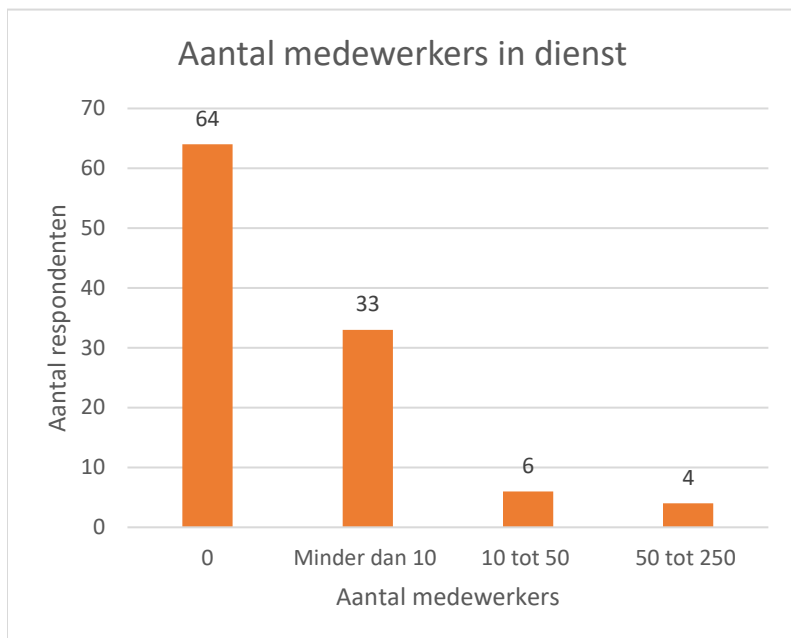
BIJLAGE 4. RESULTATEN ENQUÊTE ONDERNEMERS

Bedrijfsvorm	Aantal	%
Directie van een BV	14	13,1%
Een eenmanszaak	69	64,5%
Vennoot van een VOF	24	22,4%
Eindtotaal	107	100,0%

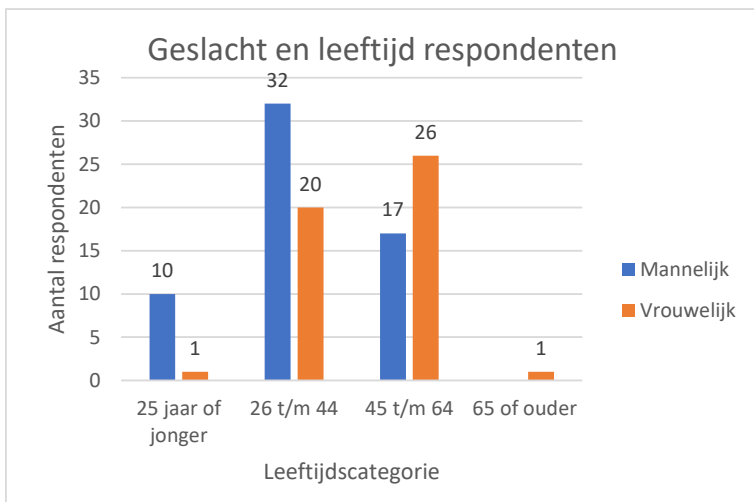
Bedrijfsvorm van respondenten



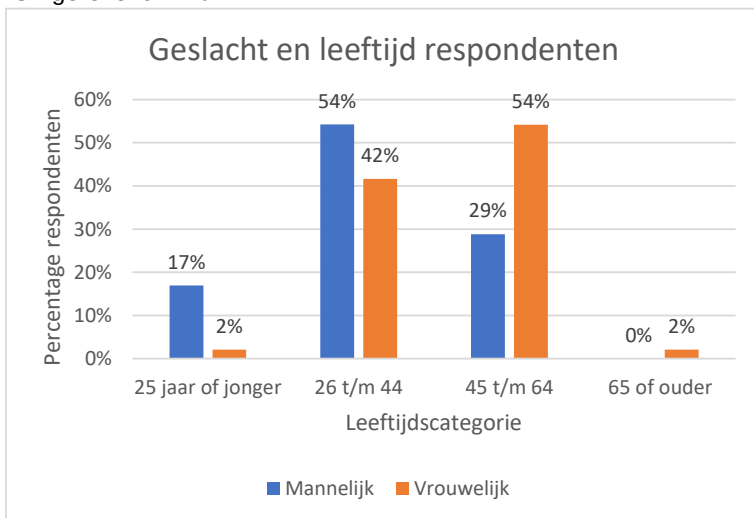
Aantal medewerkers in dienst	Aantal	%
0	64	60%
Minder dan 10	33	31%
10 tot 50	6	6%
50 tot 250	4	4%
Eindtotaal	107	100%



Leeftijdscategorie	Geslacht		Eindtotaal	%
	Mannelijk	Vrouwelijk		
25 jaar of jonger	10	1	11	10%
26 t/m 44	32	20	52	49%
45 t/m 64	17	26	43	40%
65 of ouder		1	1	1%
Eindtotaal	59	48	107	
%	55%	45%	100%	

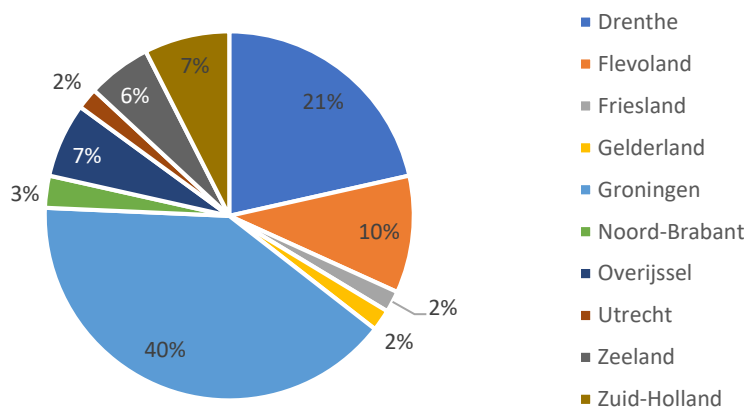


Omgerekend in %



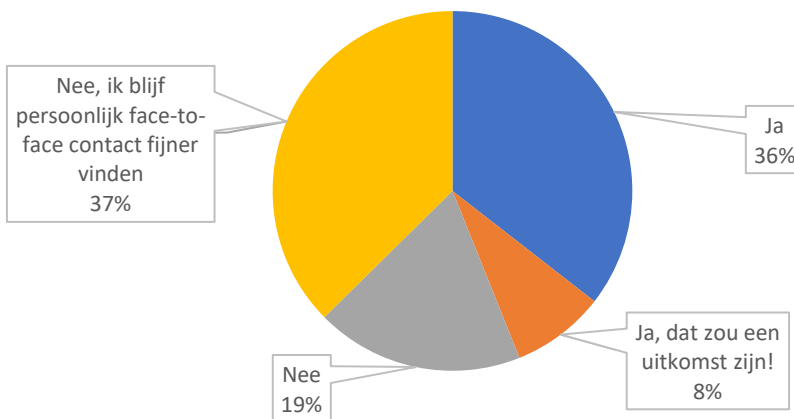
Provincie	Aantal	%
Drenthe	23	21%
Flevoland	11	10%
Friesland	2	2%
Gelderland	2	2%
Groningen	43	40%
Noord-Brabant	3	3%
Overijssel	7	7%
Utrecht	2	2%
Zeeland	6	6%
Zuid-Holland	8	7%
Eindtotaal	107	100%

Provincies respondenten



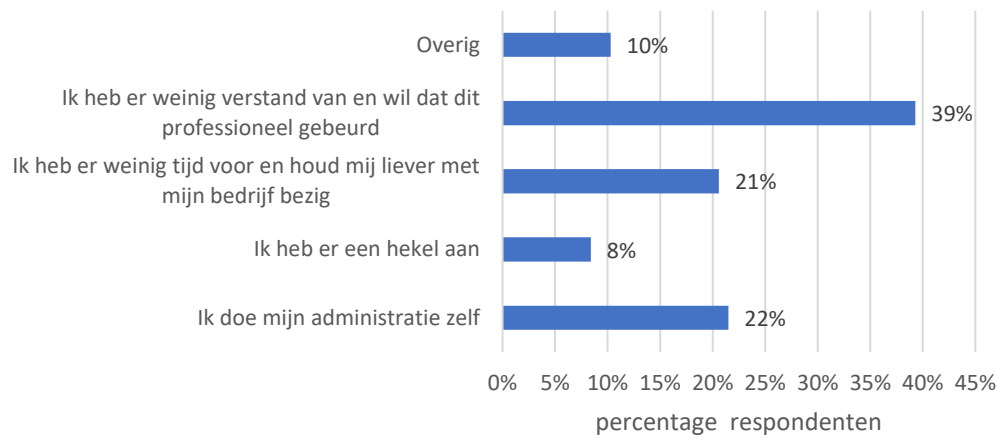
Reactie op interactieve communicatie	Aantal	%
Ja	38	36%
Ja, dat zou een uitkomst zijn!	9	8%
Nee	20	19%
Nee, ik blijf persoonlijk face-to-face contact fijner vinden	40	37%
Eindtotaal	107	100%

Houding tegenover interactieve communicatie met boekhouder

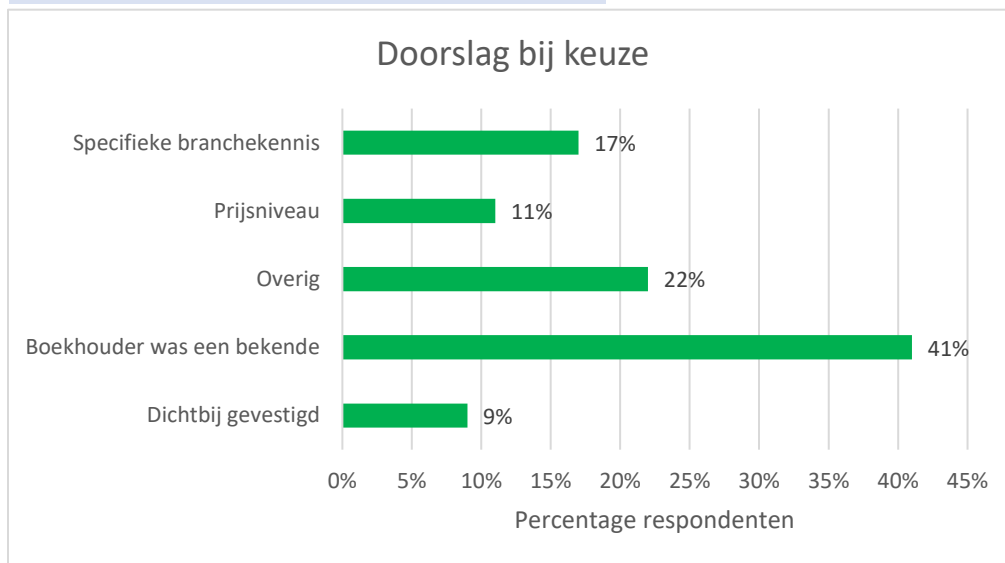


Reden	Aantal	%
Ik doe mijn administratie zelf	23	22%
Ik heb er een hekel aan	9	8%
Ik heb er weinig tijd voor en houd mij liever met mijn bedrijf bezig	22	21%
Ik heb er weinig verstand van en wil dat dit professioneel gebeurd	42	39%
Overig	11	10%
Eindtotaal	107	100%

Reden tot uitbesteding

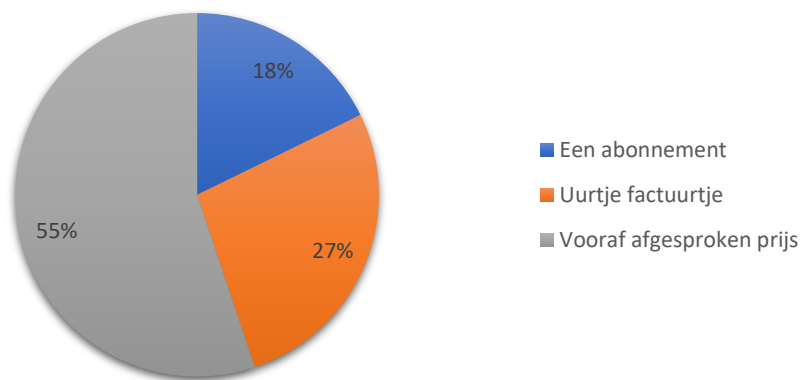


Reden	Aantal	%
Dichtbij gevestigd	10	9%
Boekhouder was een bekende	44	41%
Overig	23	22%
Prijsniveau	12	11%
Specifieke branchekennis	18	17%
Eindtotaal	107	100,0%



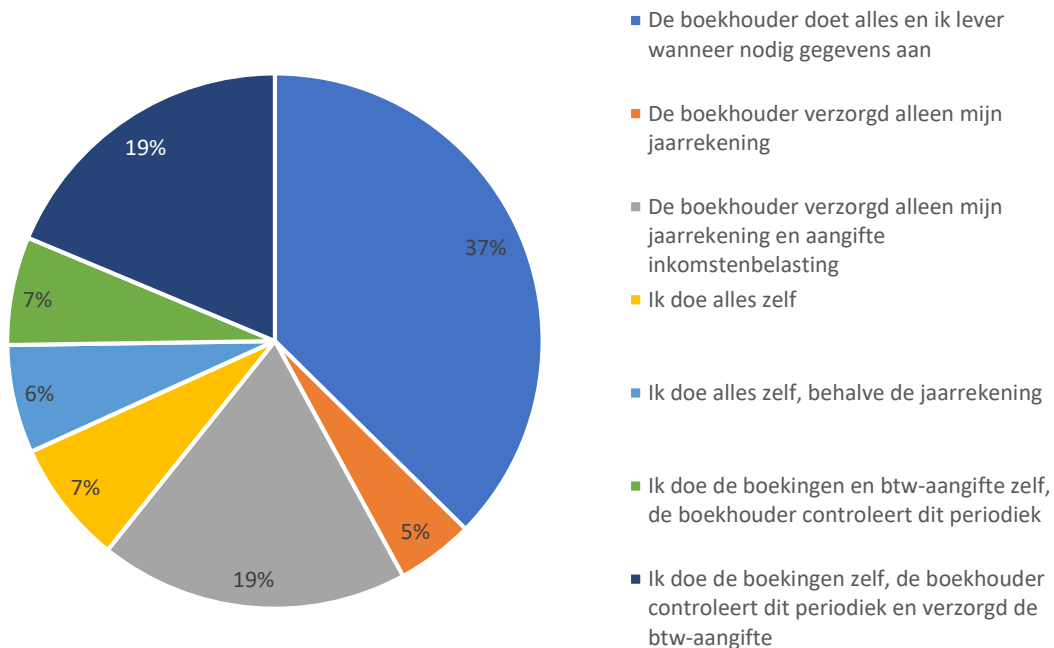
Wijze van facturing	Aantal	%
Een abonnement	19	18%
Uurtje factuurtje	29	27%
Vooraf afgesproken prijs	59	55%
Eindtotaal	107	100%

Voorkeur facturering



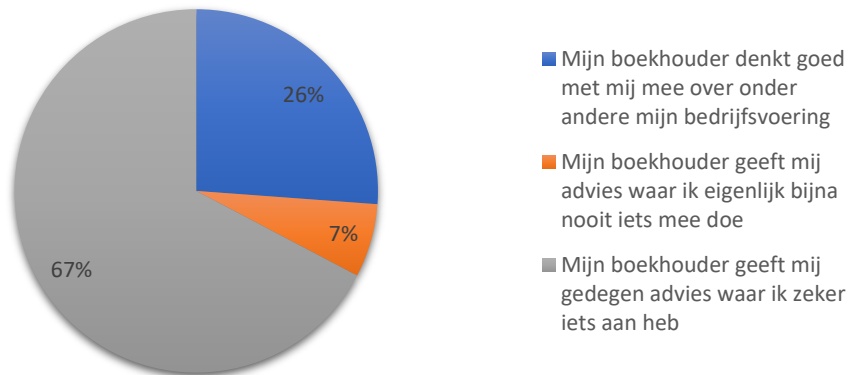
Invulling dienstverlening	Aantal	%
De boekhouder doet alles en ik lever wanneer nodig gegevens aan	40	37%
De boekhouder verzorgd alleen mijn jaarrekening	5	5%
De boekhouder verzorgd alleen mijn jaarrekening en aangifte inkomstenbelasting	20	19%
Ik doe alles zelf	8	7%
Ik doe alles zelf, behalve de jaarrekening	7	7%
Ik doe de boekingen en btw-aangifte zelf, de boekhouder controleert dit periodiek	7	7%
Ik doe de boekingen zelf, de boekhouder controleert dit periodiek en verzorgd de btw-aangifte	20	19%
Eindtotaal	107	100%

Voorkeur van dienstverlening



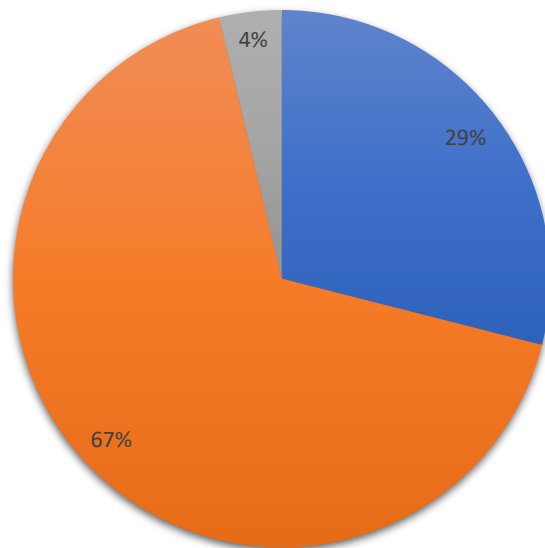
Stelling	Aantal	%
Mijn boekhouder denkt goed met mij mee over onder andere mijn bedrijfsvoering	28	26%
Mijn boekhouder geeft mij advies waar ik eigenlijk bijna nooit iets mee doe	7	7%
Mijn boekhouder geeft mij gedegen advies waar ik zeker iets aan heb	72	67%
Eindtotaal	107	100%

Stelling 'boekhouder'



Stelling	Aantal	%
De administratie zal misschien wel straks volledig automatisch uitgevoerd worden door de	31	29%
De boekhouder is veelzijdig genoeg om te kunnen blijven bestaan, bovendien kan hun per	72	67%
De toekomst van de boekhouder ziet er niet erg rooskleurig uit, hun werk zal in de toekomst	4	4%
Eindtotaal	107	100%

Stelling 'toekomst'

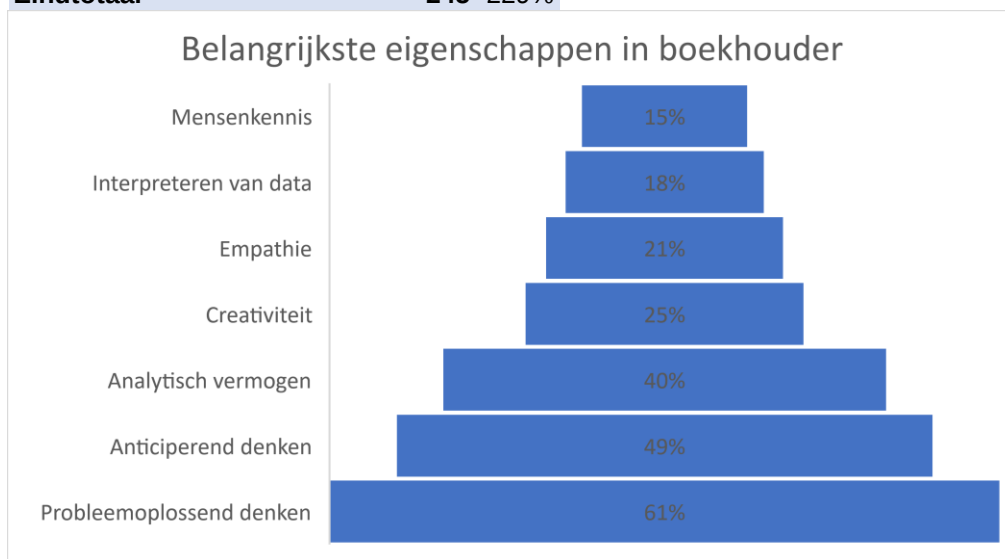


- De administratie zal misschien wel straks volledig automatisch uitgevoerd worden door de computer, maar ik wil toch echt persoonlijk advies blijven ontvangen van mijn boekhouder
- De boekhouder is veelzijdig genoeg om te kunnen blijven bestaan, bovendien kan hun persoonlijke advies en persoonlijke expertise niet worden overgenomen door een computer
- De toekomst van de boekhouder ziet er niet erg rooskleurig uit, hun werk zal in de toekomst volledig door computers overgenomen worden

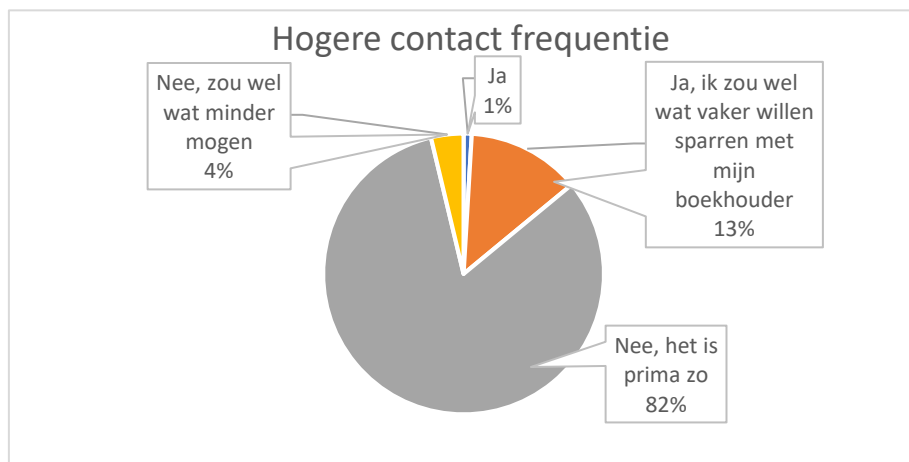
Blijvend uitbesteden in toekomst	Aantal	%
Ja, omdat ik graag spar over bedrijfsvoering	17	16%
Ja, omdat boekhouder altijd meer expertise blijft hebben	53	49%
Ja, ik focus mij liever op de bedrijfsvoering	19	18%
Nee, ik denk dat ik dit binnenkort al zelf kan doen	4	4%
Nee, ik denk dat ik dit dan makkelijk zelf kan doen	14	13%
Eindtotaal	107	100%



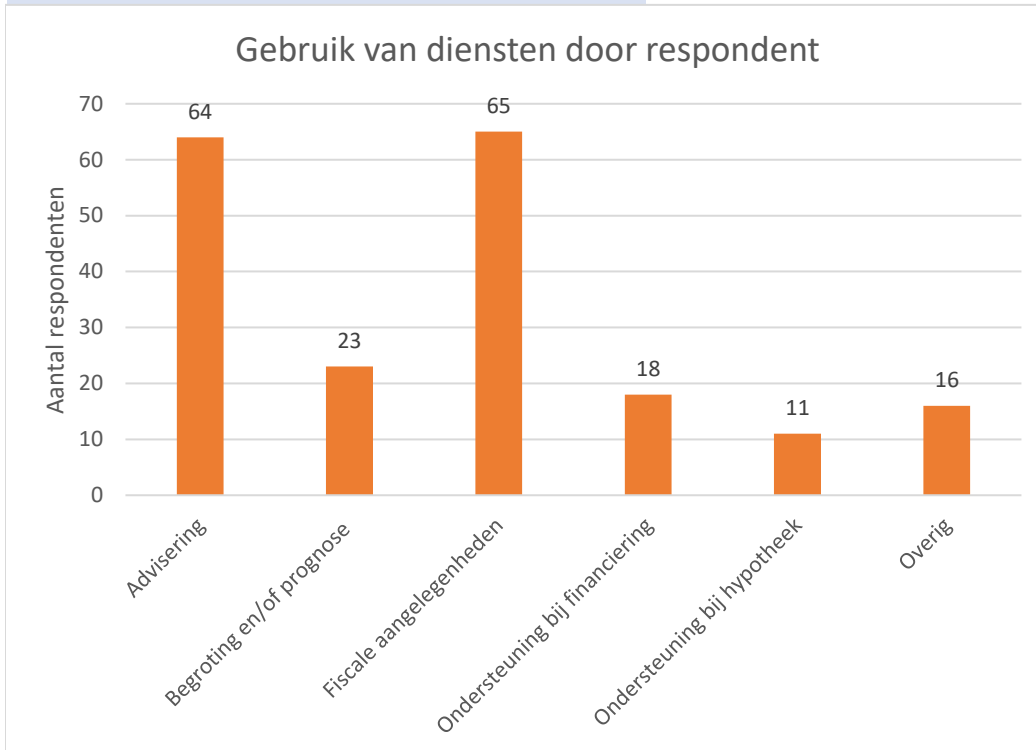
Eigenschap	Aantal	%
Analytisch vermogen	43	40%
Anticiperend denken	52	49%
Creativiteit	27	25%
Empathie	23	21%
Interpreteren van data	19	18%
Mensenkennis	16	15%
Probleemoplossend denken	65	61%
Eindtotaal	245	229%



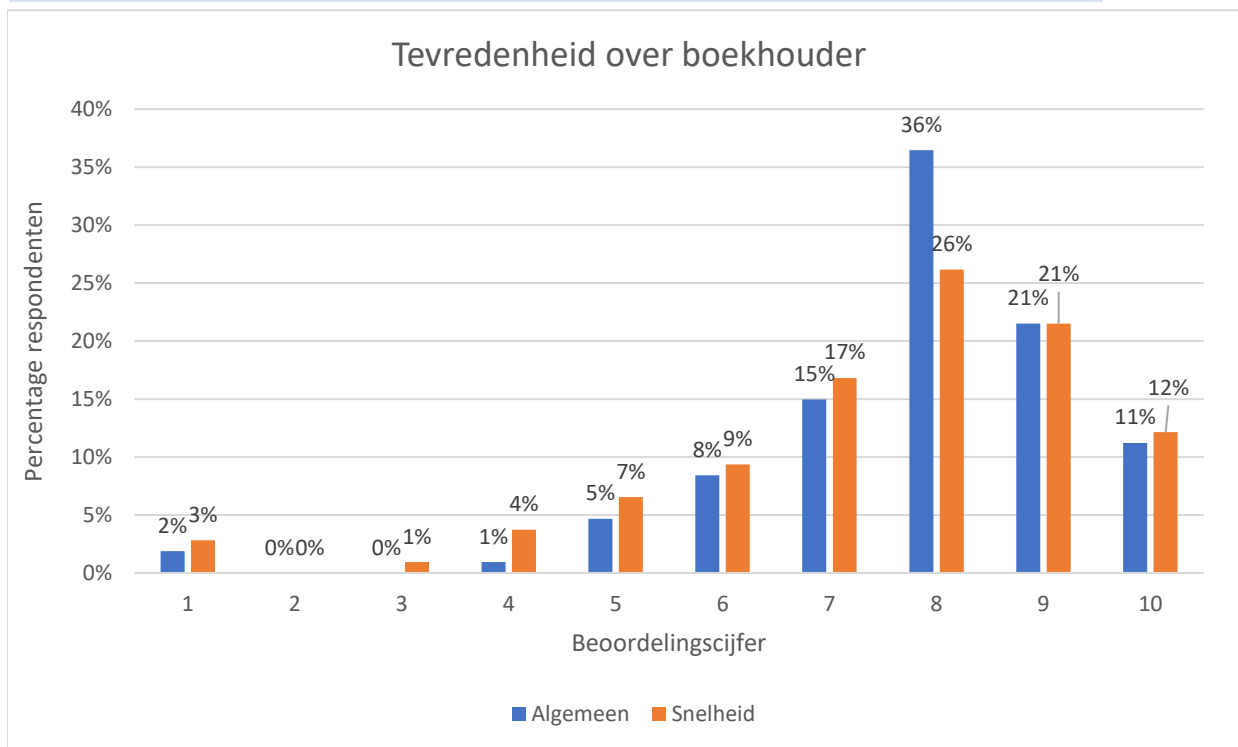
Vaker contact gewenst	Aantal	%
Ja	1	1%
Ja, ik zou wel wat vaker willen sparren met mijn boekhouder	14	13%
Nee, het is prima zo	88	82%
Nee, zou wel wat minder mogen	4	4%
Eindtotaal	107	100%



Dienst	Aantal	%
Advisering	64	60%
Begroting en/of prognose	23	21%
Fiscale aangelegenheden	65	61%
Ondersteuning bij financiering	18	17%
Ondersteuning bij hypotheek	11	10%
Overig	16	15%
Eindtotaal	197	184%



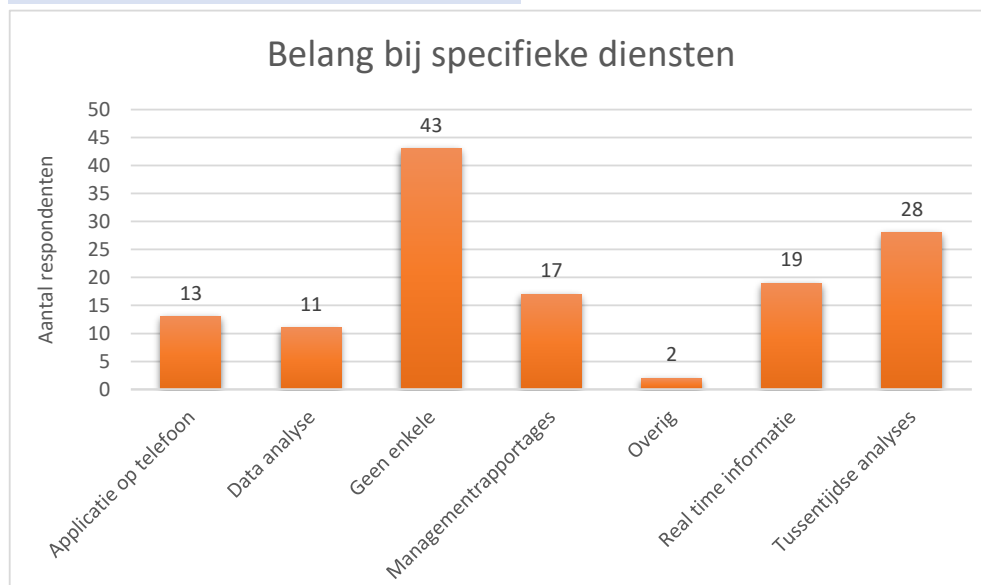
Cijfer	Algemeen	Snelheid voltooien opdrachten	Algemeen	Snelheid
1	2	3	2%	3%
2	0	0	0%	0%
3	0	1	0%	1%
4	1	4	1%	4%
5	5	7	5%	7%
6	9	10	8%	9%
7	16	18	15%	17%
8	39	28	36%	26%
9	23	23	21%	21%
10	12	13	11%	12%
Eindtotaal	107	107	100%	100%



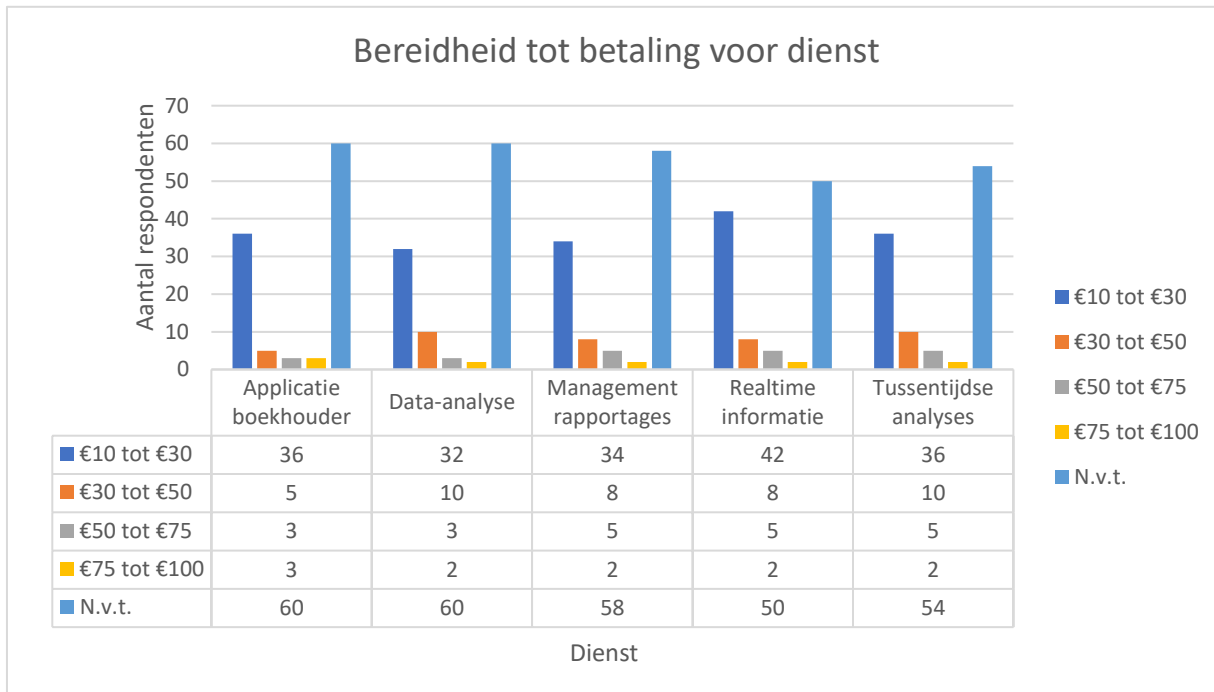
Ontevreden	%
Algemeen	8 7,48%
Snelheid	15 14,02%
Totaal	23 10,75%

Gemiddeld cijfer	
Snelheid	7,5
Algemeen	7,8

Aantal	Aantal	%
Applicatie op telefoon	13	12%
Data analyse	11	10%
Geen enkele	43	40%
Managementrapportages	17	16%
Overig	2	2%
Real time informatie	19	18%
Tussentijdse analyses	28	26%
Eindtotaal	133	124%



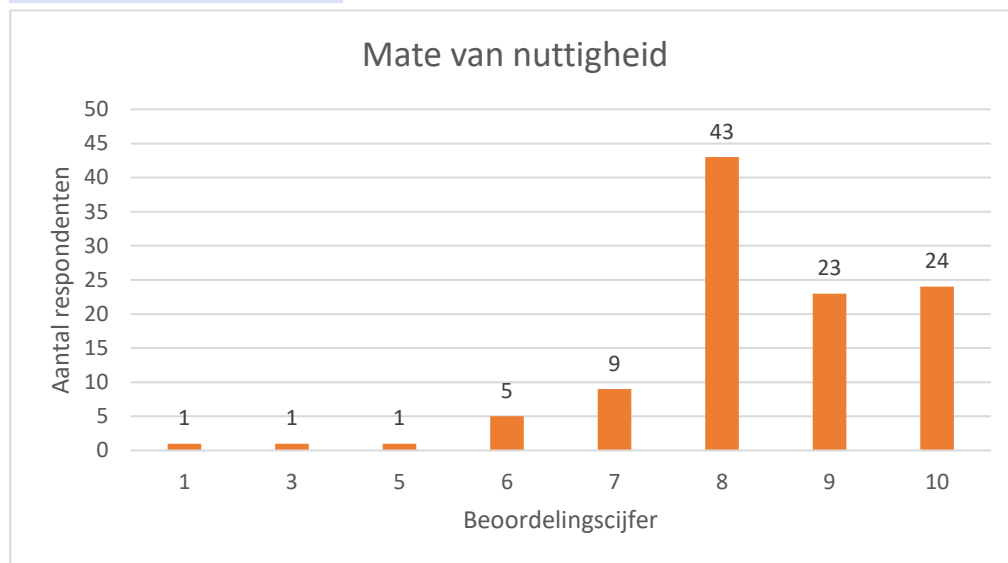
Rijlabels	€10 tot €30	€30 tot €50	€50 tot €75	€75 tot €100	N.v.t.	Totaal
Applicatie boekhouder	36	5	3	3	60	107
Data-analyse	32	10	3	2	60	107
Managementrapportages	34	8	5	2	58	107
Realtime informatie	42	8	5	2	50	107
Tussentijdse analyses	36	10	5	2	54	107
Eindtotaal	180	41	21	11	282	



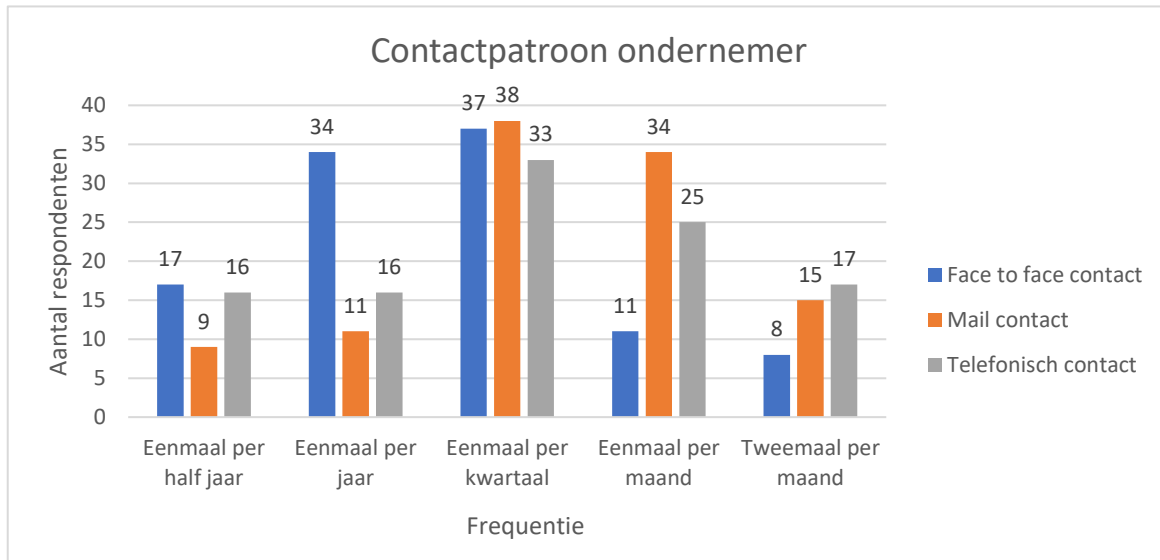
Voorkeur gelijk aan huidige situatie	Aantal	%
Ja	102	95%
Nee	5	5%
Eindtotaal	107	100%



Cijfer	Aantal	%
1	1	1%
3	1	1%
5	1	1%
6	5	5%
7	9	8%
8	43	40%
9	23	21%
10	24	22%
Eindtotaal	107	100%

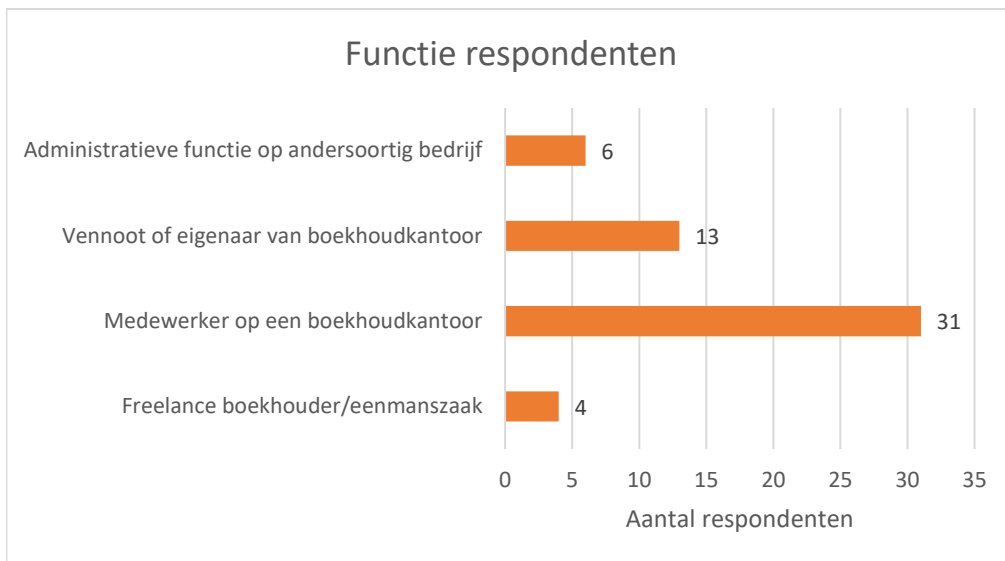


Rijlabels	Face to face contact	Mail contact	Telefonisch contact	Totaal	%
Eenmaal per half jaar	17	9	16	42	13%
Eenmaal per jaar	34	11	16	61	19%
Eenmaal per kwartaal	37	38	33	108	34%
Eenmaal per maand	11	34	25	70	22%
Tweemaal per maand	8	15	17	40	12%
Eindtotaal	107	107	107	321	100%

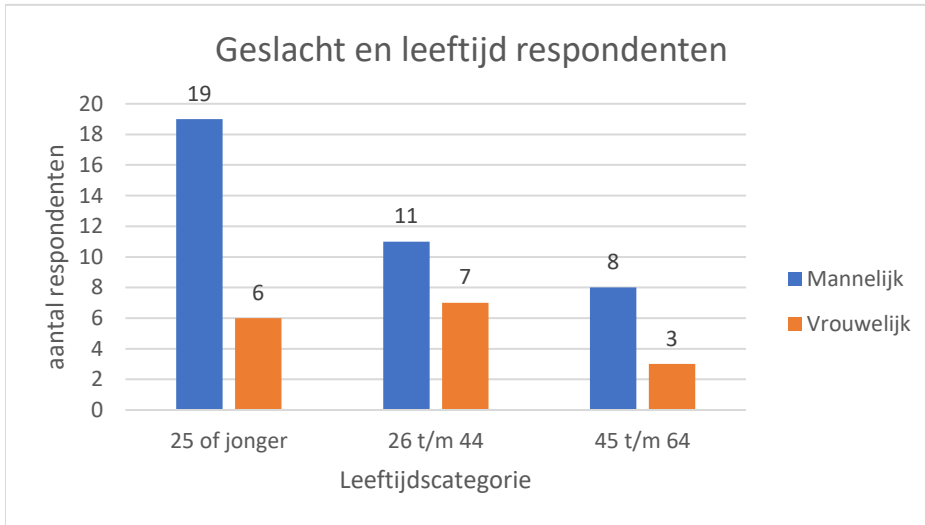


BIJLAGE 5. RESULTATEN ENQUÊTE BOEKHOUDERS

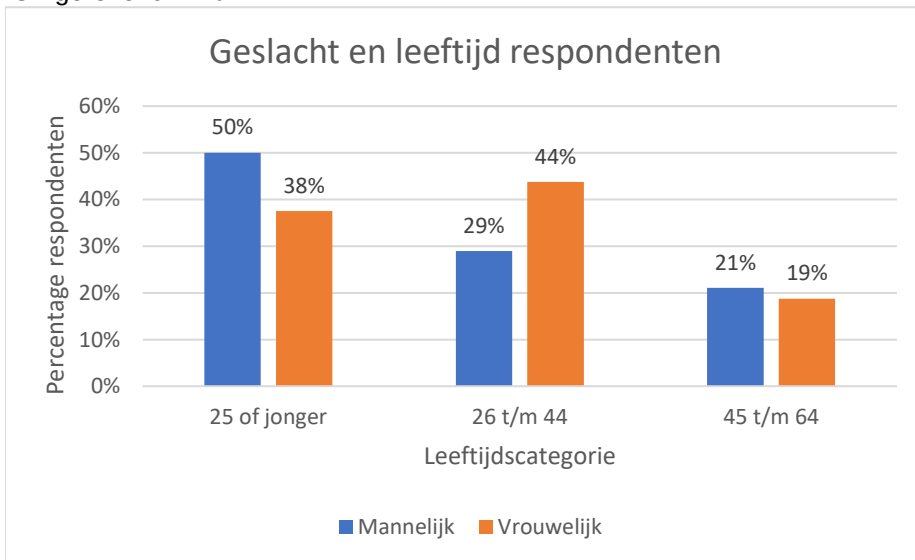
Functie	Aantal	%
Freelance boekhouder/eenmanszaak	4	7,4%
Medewerker op een boekhoudkantoor	31	57,4%
Vennoot of eigenaar van boekhoudkantoor	13	24,1%
Administratieve functie op andersoortig bedrijf	6	11,1%
Eindtotaal	54	100,0%



Leeftijdscategorie	Geslacht		Eindtotaal	%
	Mannelijk	Vrouwelijk		
25 of jonger	19	6	25	46%
26 t/m 44	11	7	18	33%
45 t/m 64	8	3	11	21%
Eindtotaal	38	16	54	
%	70%	30%	100%	

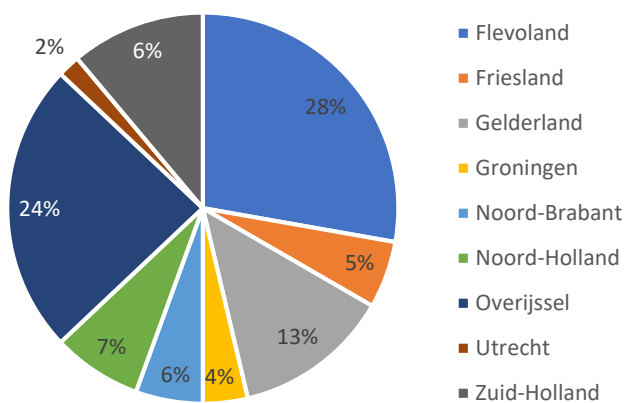


Omgerekend in %



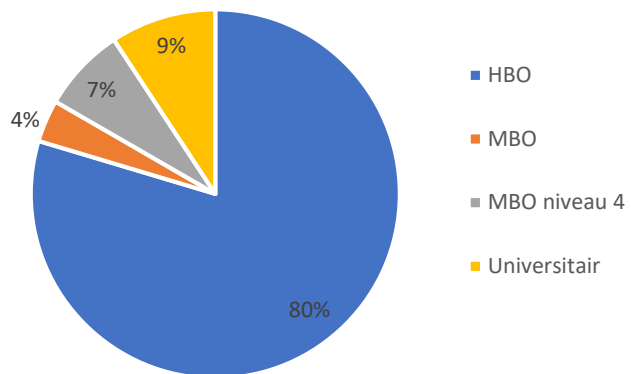
Rijlabels	Aantal	%
Flevoland	15	28%
Friesland	3	6%
Gelderland	7	13%
Groningen	2	4%
Noord-Brabant	3	6%
Noord-Holland	4	7%
Overijssel	13	24%
Utrecht	1	2%
Zuid-Holland	6	11%
Eindtotaal	54	100%

Provincies respondenten

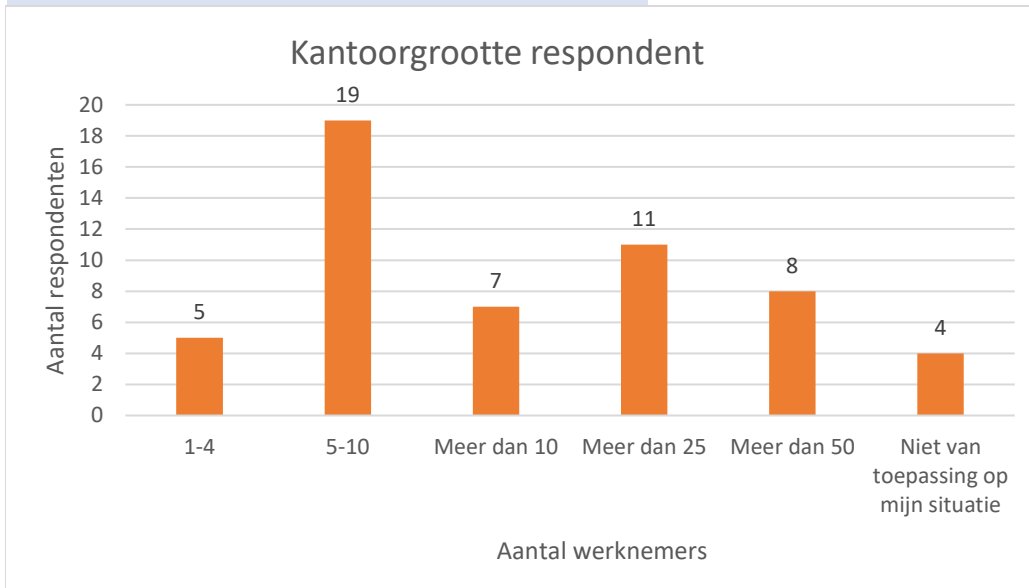


Rijlabels	Aantal	%
HBO	43	80%
MBO	2	4%
MBO niveau 4	4	7%
Universitair	5	9%
Eindtotaal	54	100%

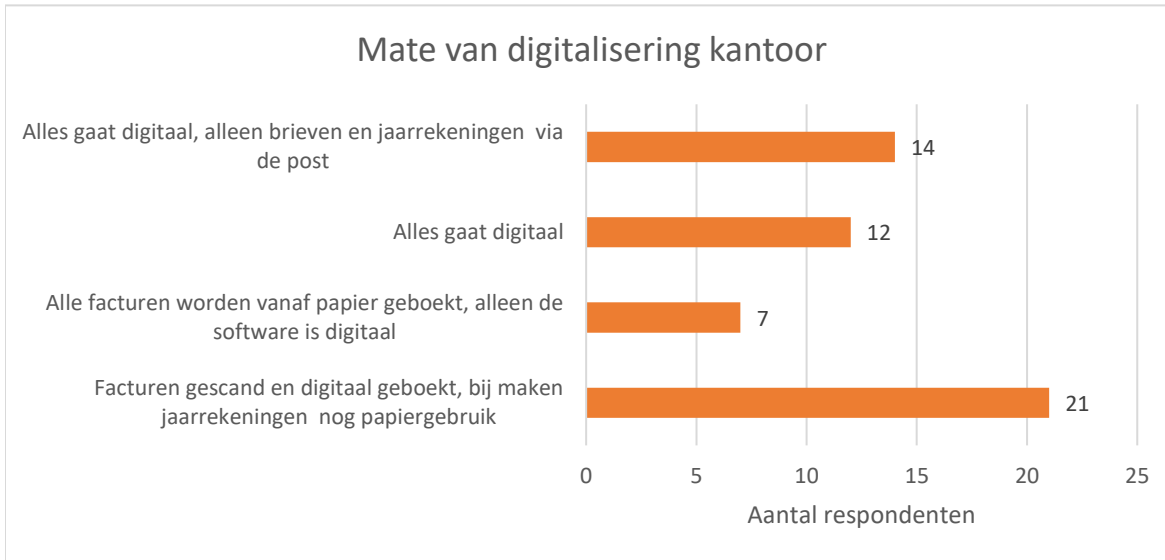
Opleidingsniveau respondenten



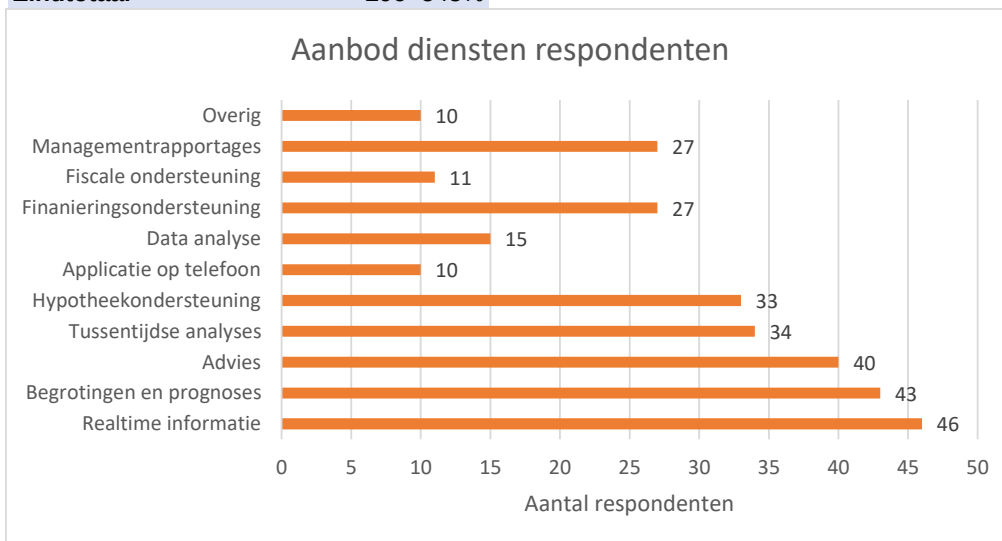
Aantal werknemers	Aantal	%
1-4	5	9%
5-10	19	35%
Meer dan 10	7	13%
Meer dan 25	11	20%
Meer dan 50	8	15%
Niet van toepassing op mijn situatie	4	7%
Eindtotaal	54	100%



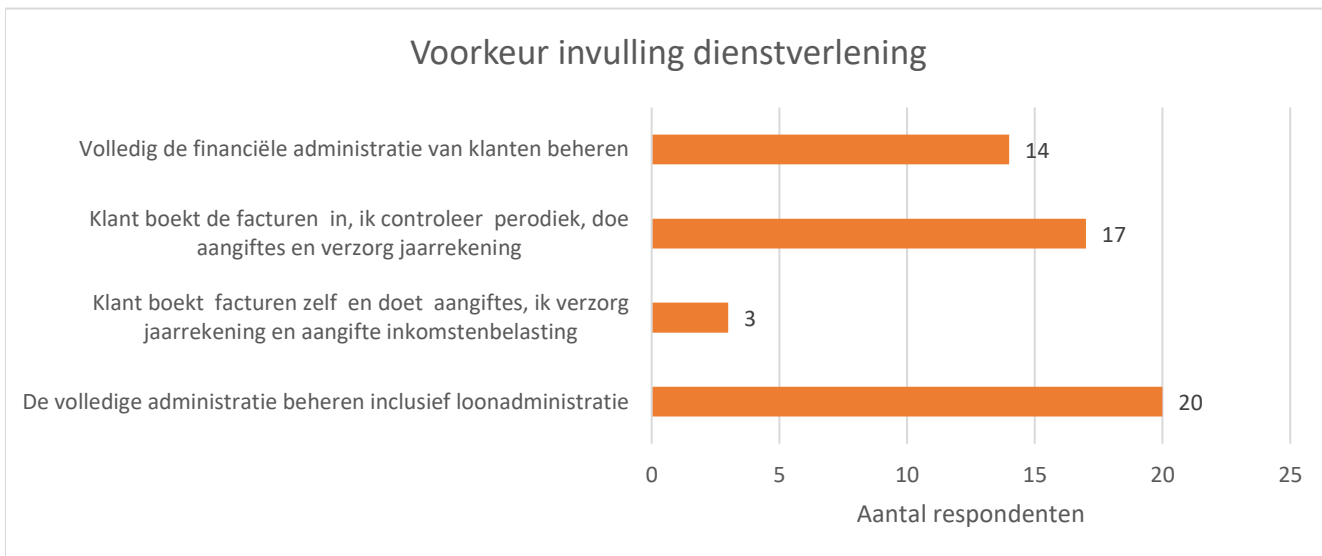
Mate van digitalisering kantoor	Aantal	%
Facturen gescand en digitaal geboekt, bij maken jaarrekeningen nog papiergebruik	21	39%
Alle facturen worden vanaf papier geboekt, alleen de software is digitaal	7	13%
Alles gaat digitaal	12	22%
Alles gaat digitaal, alleen brieven en jaarrekeningen via de post	14	26%
Eindtotaal	54	100%



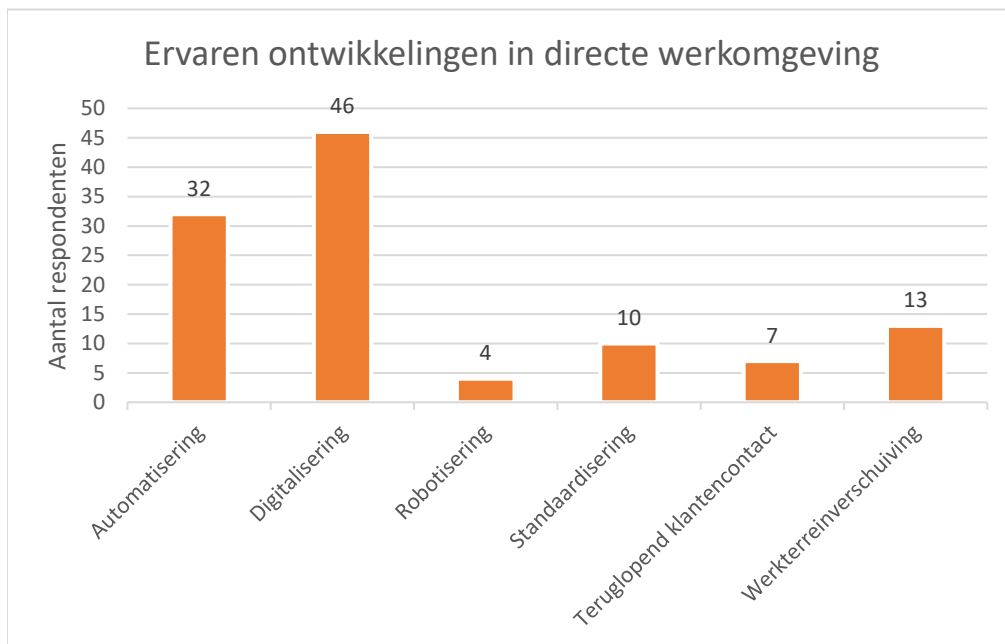
Dienst	Aantal	%
Realtime informatie	46	85%
Begrotingen en prognoses	43	80%
Advies	40	74%
Tussentijdse analyses	34	63%
Hypotheekondersteuning	33	61%
Applicatie op telefoon	10	19%
Data analyse	15	28%
Financieringsondersteuning	27	50%
Fiscale ondersteuning	11	20%
Managementrapportages	27	50%
Overig	10	19%
Eindtotaal	296	548%



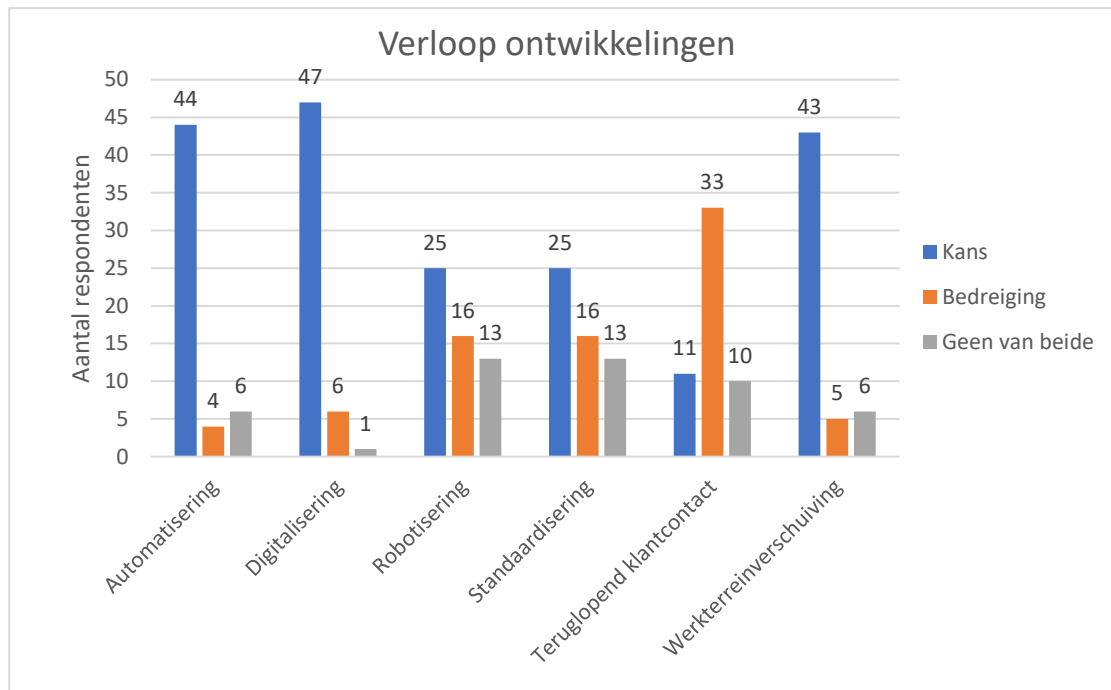
Voorkeur invulling dienstverlening	Aantal	%
De volledige administratie beheren inclusief loonadministratie	20	37%
Klant boekt facturen zelf en doet aangiftes, ik verzorg jaarrekening en aangifte inkomstenbelast	3	6%
Klant boekt de facturen in, ik controleer periodiek, doe aangiftes en verzorg jaarrekening	17	31%
Volledig de financiële administratie van klanten beheren	14	26%
Eindtotaal	54	100%



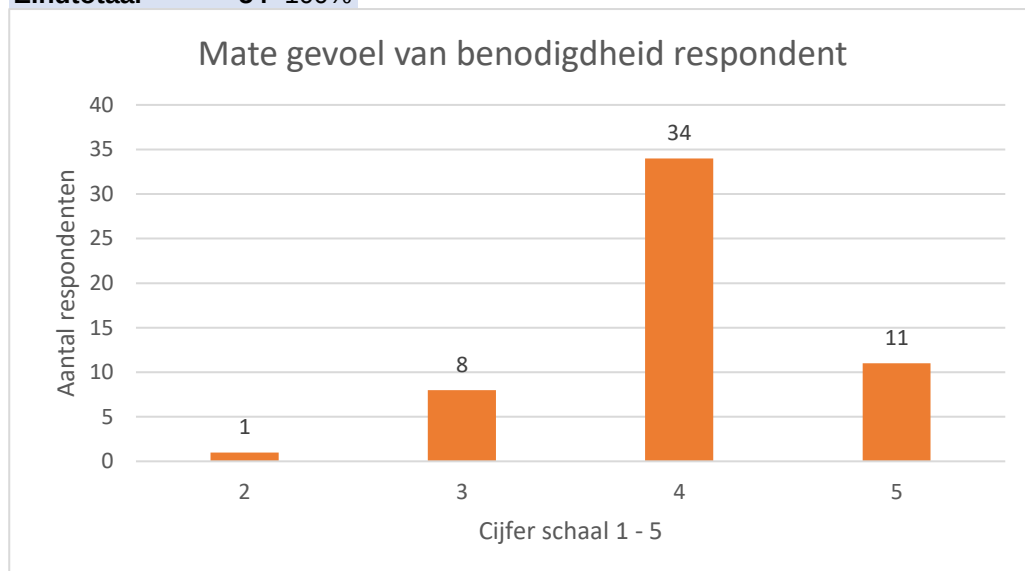
Ontwikkeling	Aantal	%
Automatisering	32	59%
Digitalisering	46	85%
Robotisering	4	7%
Standaardisering	10	19%
Teruglopend klantencontact	7	13%
Werktterreinverschuiving	13	24%
Eindtotaal	112	207%



Ontwikkeling	Kans	Bedreiging	Geen van beide
Automatisering	44	4	6
Digitalisering	47	6	1
Robotisering	25	16	13
Standaardisering	25	16	13
Teruglopend klantcontact	11	33	10
Werktterreinverschuiving	43	5	6
Eindtotaal	195	80	49

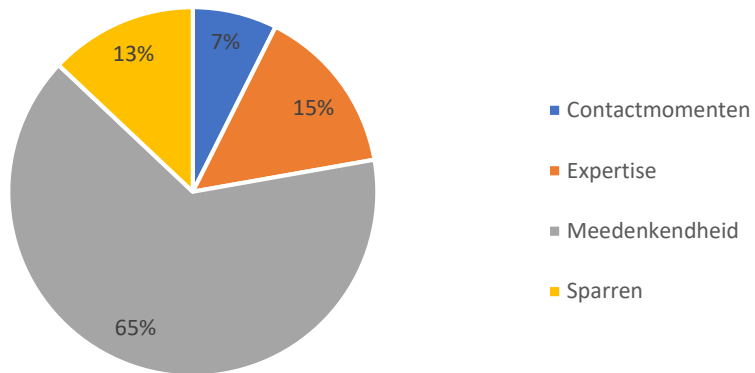


Cijfer	Aantal	%
2	1	2%
3	8	15%
4	34	63%
5	11	20%
Eindtotaal	54	100%

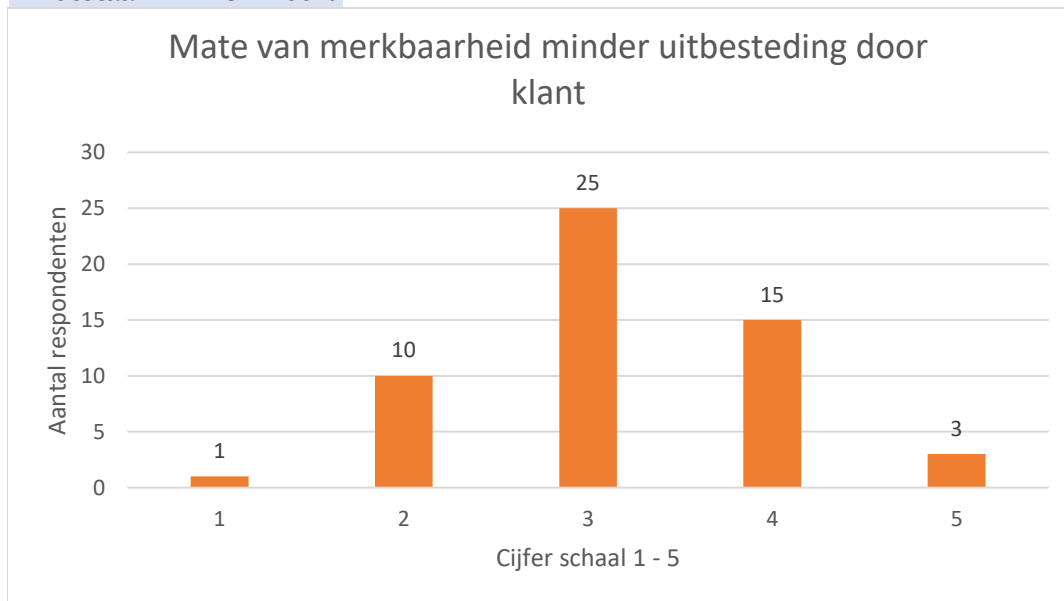


Aspect	Aantal	%
Contactmomenten	4	7%
Expertise	8	15%
Meedenkendheid	35	65%
Sparren	7	13%
Eindtotaal	54	100%

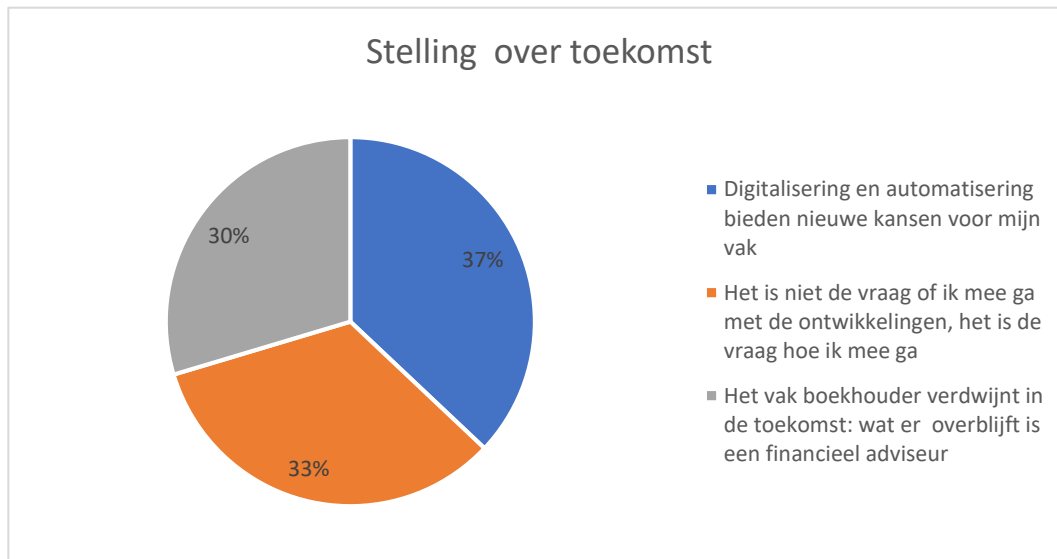
Meeste waardering klant volgens respondent



Cijfer	Aantal	%
1	1	2%
2	10	19%
3	25	46%
4	15	28%
5	3	6%
Eindtotaal	54	100%



Stelling	Aantal	%
Digitalisering en automatisering bieden nieuwe kansen voor mijn vak	20	37%
Het is niet de vraag of ik mee ga met de ontwikkelingen, het is de vraag hoe ik mee ga	18	33%
Het vak boekhouder verdwijnt in de toekomst: wat er overblijft is een financieel adviseur	16	30%
Eindtotaal	54	100%



Stelling	Aantal	%
Ik sta open voor verandering in mijn dienstverlening	25	46%
Mijn dienstverlening wordt op het moment aangepast naar de huidige ontwikkelingen	17	31%
Mijn dienstverlening kan prima doorgaan op deze voet	3	6%
Mijn dienstverlening zal zeker aangepast moeten worden wil mijn werk blijven bestaan	9	17%
Eindtotaal	54	100%

Stelling over dienstverlening

