

Forse investeringen in ICT bij accountants- en administratiekantoren

's-Hertogenbosch / Zwolle, 20 oktober 2020

Accountants-, administratie- en belastingadvieskantoren, aangesloten bij NOAB en Fiscount, laten duidelijk zien dat ze investeren in ICT. De totale kosten in 2019 stijgen met gemiddeld 5%, maar de ICT-kosten met 14%. Daarmee stijgt het percentage dat de ICT-kosten uitmaken van de totale kosten van 5,7% naar 6,7%. Hoewel nog steeds klein in vergelijking met de personeelskosten, neemt het belang van ICT toe. De omzetgroei vlakkt af (van 7,5% vorig jaar naar 4,6% dit jaar). De personele bezetting in 2019 steeg met 3,6%, waarbij we een productiviteitsverbetering zien van 1,0%.

Lichte stijging behalen norminkomen

Het aantal kantoren dat onvoldoende resultaat voor managementbeloning behaalt om per fte management € 60.000 te verdienen, is licht gestegen. Vorig jaar was dit aan de orde bij 27% van de kantoren, nu is dat het geval bij 29%. Bij kantoren tot en met 2 fte zien we dat 54% verlies maakt als van de standaard managementfee wordt uitgegaan. Het grootste deel van de omzet wordt nog steeds gehaald uit administratieve dienstverlening en het samenstellen van jaarrekeningen, maar de omzet uit overige advisering laat een sterke groei zien.

Gemiddelde kantoor

Het gemiddelde kantoor (op basis van 377 deelnemers, waarvan 359 met financiële cijfers over 2019) heeft in 2019 een omzet van € 539.400 en is 5,9 fte groot, waarvan 1,6 fte eigenaar/vennoot/aandeelhouder. Het gemiddelde kantoor heeft in totaal € 180.700 aan resultaat vóór managementbeloning. Het gemiddelde kantoor investeert € 30.900 (6,6% van de omzet) in ICT en € 211.000 (45% van de omzet) in personeel. Het gemiddelde kantoor keert € 135.000 uit aan haar eigenaren.

Administratief werk levert nog steeds grootste deel omzet

Het grootste deel van de omzet (in totaal 62%, tegen 61% in het onderzoek van 2019) wordt nog steeds behaald met administratieve verwerkingen en het samenstellen van jaarrekeningen. Maar het aandeel van deze werkzaamheden in de omzet neemt af ten gunste van de omzet uit overige advisering. Het percentage omzet uit het verzorgen van aangiften en de loonadministratie bedraagt 19%. De omzet fiscale en overige (strategische) advisering omvat nog steeds 17% van de omzet, waarbij de omzet overige advisering met 9% groeit. Langzaam maar zeker neemt strategische advisering een belangrijkere rol in.

Grote verschillen tussen groepen van gelijke omvang

De declarabiliteit blijft stabiel op 75%. De omzet per medewerker (inclusief kantoorhouder) stijgt licht, met 3,5% tot € 93.300. De verschillen tussen groepen van gelijke omvang zijn echter groot. Kantoren met maximaal 1 fte en boven de 15 fte behalen de hoogste omzet per fte van meer dan € 97.000. Kleine kantoren met 1 tot 2 medewerkers behalen € 81.000 omzet per medewerker en vanaf 3 medewerkers zit de omzet per medewerker al op € 87.000. De kosten per medewerker bij grotere kantoren zijn ook hoger dan bij kleinere kantoren. Het resultaat voor managementbeloning is het hoogst bij kantoren zonder personeel. Gemiddeld halen zij een resultaat per medewerker (inclusief kantoorhouder) van € 63.300. Kantoren vanaf 16 medewerkers behalen een gemiddeld resultaat van € 24.000 per medewerker. Het resultaat vóór managementbeloning per kantoorhouder is bij grotere kantoren echter veel hoger dan bij kleinere, tot wel € 214.000.

Prijsstelling

Qua prijsstelling zien we dat het hanteren van een uurtarief nog steeds gebruikelijk is, vooral bij de grotere kantoren. Net als vorig jaar wordt dit gecombineerd met vaste prijzen, value pricing en abonnementen. 21% van de kantoren hanteert één prijsmodel (25% vorig jaar), waarvan meer dan 60% op uurbasis. 38% van de kantoren hanteert 2 prijsmodellen. Dit betekent dat 41% meer dan twee prijsmodellen hanteert. 72% van de kantoren hanteert een vorm van een vaste prijs, waarbij in 20% van de gevallen geen uurtarieven eraan worden gehanteerd. Het volledig werken op basis van vaste prijzen/abonnementen stijgt daarmee slechts beperkt (met 2%).

Personeel en ICT-ontwikkelingen

Het aantal medewerkers inclusief eigenaren (in fte) dat in 2020 werkzaam is bij de 377 kantoren die deze vraag hebben ingevuld, is 2.106, een gemiddelde van 5,6 fte. Dit is een stijging van 4,7%.

Qua ICT-ontwikkelingen zien we dat steeds meer kantoren investeren in procesautomatisering via scan & herken en het inboeken zelf. Ruim 75% van de kantoren heeft dit uitgerold bij haar klanten (vorig jaar 65%) en 8% is of gaat daarmee bezig (vorig jaar 11%). Al met al een sterke stijging ten opzichte van 2019, wat een mogelijke verklaring kan zijn voor de stijging in ICT-kosten. Boekhouden in de cloud wordt inmiddels door 84% van de kantoren gebruikt. Nieuwe vormen van dienstverlening, zoals data-analyse, benchmarking en KPI-dashboard ontwikkelen zich gestaag. 30% van de kantoren heeft inmiddels KPI-dashboards geïmplementeerd (vorig jaar 25%) en nog eens 17% zal dat dit jaar of volgend jaar doen. Van de kantoren stelt 82% tussentijdse cijfers op voor haar klanten. Het grootste deel (93%) doet dit in ieder geval per kwartaal.

Ruim driekwart van de kantoren gebruikt inmiddels een vorm van adviessoftware als hulpmiddel, tegen 38% vorig jaar. Dit kan ook één van de punten zijn die de hogere investeringen in ICT verklaren. Het is een signaal dat kantoren de volgende stap aan het zetten zijn; van efficiënter werken, en werken 'in de actualiteit' (dus de cijfers van de cliënt zijn redelijk 'bij') naar het ook daadwerkelijk iets doen met die actuele cijfers.

Branche ontwikkelt zich sterk

Het gemiddelde kantoor groeit qua omzet en resultaat vóór managementbeloning met 4,6%. Bovendien lukt het om personeel aan te trekken en meer omzet te halen uit strategische advisering. Kantoren investeren sterk in automatisering, ook in automatisering van activiteiten met een extra toegevoegde waarde, zoals KPI-rapportages. Het administratieve werk prevaleert nog sterk en biedt een goede basis. Al met al ontwikkelt de branche zich positief en is zij bezig met het leveren van meer toegevoegde waarde aan de klant. En dat werpt zijn vruchten af.

Over de Benchmark Kantoorcijfers

In 2020 hebben 377 kantoren aangesloten bij NOAB en/of Fiscount deelgenomen aan de 10^e editie van deze benchmark. Dit is representatief genoeg om uitspraken te doen over de gehele markt.

De Benchmark Kantoorcijfers is de succesvolle branche-brede benchmark voor accountants-, administratie- en belastingadvieskantoren, aangesloten bij Fiscount en NOAB. Doel van de benchmark is om de aangesloten kantoren te voorzien van relevante vergelijkingsinformatie om inzicht te krijgen in de eigen cijfers en voor uitzicht op verbetering.

Analyse

Accountants-, administratie en belastingadvieskantoren aangesloten bij NOAB en Fiscount, blijven groeien in aantal medewerkers, omzet en resultaat. De groei is echter lager dan vorig jaar. Er is een significante stijging zichtbaar in de afschrijving debiteuren en in de ICT-kosten.



5,6 FTE (+4,7%)



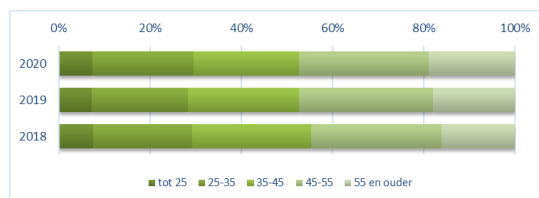
€ 539.400 (+4,6%)



€ 180.700 (+4,6%)

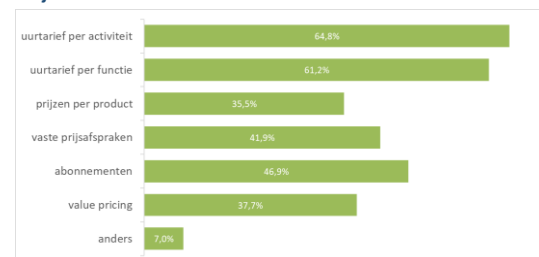
In 2020 hebben 377 kantoren die zijn aangesloten bij NOAB en/of Fiscount, deelgenomen aan de 10^e editie van de Benchmark Kantoorcijfers. De benchmark geeft inzicht in de kantoorexplotatie, tarieven en ontwikkelingen. Bij deze kantoren werken 2.638 mensen en 2.106 fte (gemiddeld 5,6 fte per kantoor), inclusief kantoorhouders/eigenaren. Van de 377 kantoren heeft 359 de resultatenrekening ingevuld. De totale omzet over 2019 van deze 359 kantoren is circa € 194 mln. (gemiddeld € 539.400 per kantoor) en het totale resultaat vóór managementbeloning € 65 mln. (gemiddeld € 180.700 per kantoor). De benchmark geeft inzicht in de verschillen tussen kantoren van diverse grootte, regionale ligging, gehanteerde tarieven, medewerkers, kosten en omzet.

Personeelsbestand



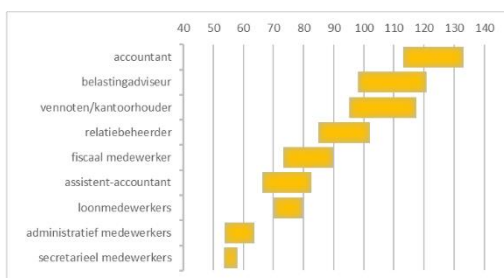
Deelnemers die zowel in 2020 als in 2019 hebben meegedaan (208 kantoren) laten een groei in aantal medewerkers van 2019 naar 2020 zien van 3,6%. Het percentage medewerkers boven 45 jaar stijgt van 46,5 naar 47,5%.

Prijzmodel

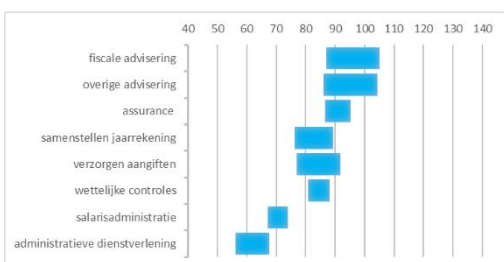


Qua tarieven zien we in 2020 dat de kantoren diverse prijsmodellen tegelijkertijd gebruiken. Ongeveer 61% maakt gebruik van tarieven op uurbasis (vorig jaar 60%), waarbij grotere kantoren meer op tarieven per functie zitten en kleinere meer op tarieven per activiteit. Vaste abonnementsprijzen worden door 35% van de deelnemers gehanteerd, waarbij de resultaten per provincie en omvangsklasse sterk verschillen.

Tarieven



Accountants, belastingadviseurs en kantoorhouders hebben de hoogste minimum- en maximumtarieven, tussen € 95 en € 133. Deze tarieven liggen zo'n 2,6% hoger dan vorig jaar. Conform verwachting liggen de tarieven bij grotere kantoren hoger dan bij de kleinere.



Qua activiteiten zien we dat ook in 2020 de hoogste tarieven worden gevraagd voor fiscale en overige advisering (€ 87 - € 105). Dit is licht hoger dan vorig jaar. De laagste tarieven worden gevraagd voor administratieve dienstverlening (€ 56 - € 68). Ook hier hanteren de grotere kantoren over het algemeen hogere tarieven.

Exploitatie

Van de 377 deelnemers hebben 359 deelnemers de omzet- en kostengegevens over 2019 ingevuld, met bijbehorend aantal medewerkers. Dat maakt de benchmark representatief. Hiervan ziet het gemiddelde kantoor er als volgt uit:

	€	€/fte	% omzet	% groei t.o.v. 2018*
Netto omzet:	539.400	93.300	100%	4,6%
Bruto marge:	517.000	89.400	96%	4,7%
Totale kosten vóór managementbeloning:	336.200	57.600	62%	4,8%
Resultaat vóór managementbeloning:	180.700	31.000	34%	4,6%
Management beloning	135.000	23.100	25%	4,8%
Netto resultaat	45.800	7.800	9%	3,0%
<i>Aantal medewerkers (fte):</i>	<i>5,9</i>			<i>3,6%</i>

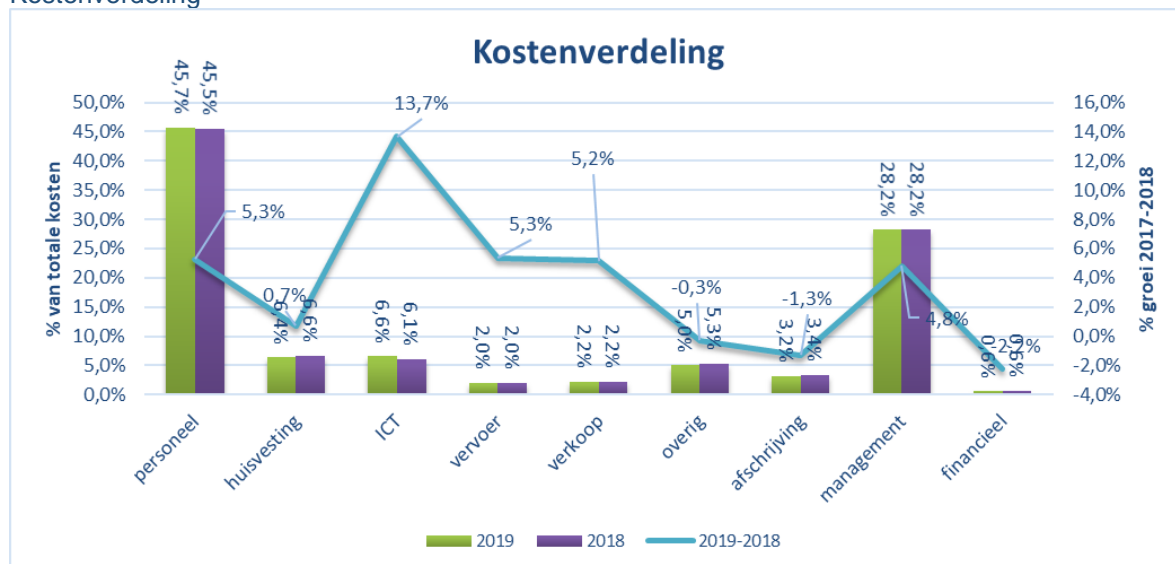
*) betreft groei van de deelnemers die in 2020 en 2019 hebben deelgenomen aan de Benchmark Kantoorcijfers en omzet, kosten en bijbehorend aantal medewerkers hebben ingevuld voor de jaren 2019 resp. 2018 (2-jars panel van 208 kantoren).

Per kantoorhouder is het resultaat vóór managementbeloning € 109.000, een groei van 3,7% t.o.v. 2018. Dit is vergelijkbaar voor IB-ondernemingen en voor VPB-ondernemingen, omdat de managementbeloning nog niet is meegenomen (die zit bij IB-ondernemingen niet in het resultaat maar bij VPB-ondernemingen wel).



De ontwikkeling van omzet, kosten en resultaat van 2018 naar 2019 is bepaald op basis van die kantoren in 2020 die over beide jaren gegevens hebben aangeleverd (2-jars panel van 208 kantoren). De ontwikkeling van omzet, kosten en resultaat van 2017 naar 2018 is bepaald op basis van die deelnemers in 2020 die over beide jaren gegevens hebben aangeleverd (3-jars panel van 130 kantoren). Op basis van deze ontwikkelingscijfers zijn de resultaten over 2019 terugerekend naar 2018 en 2017.

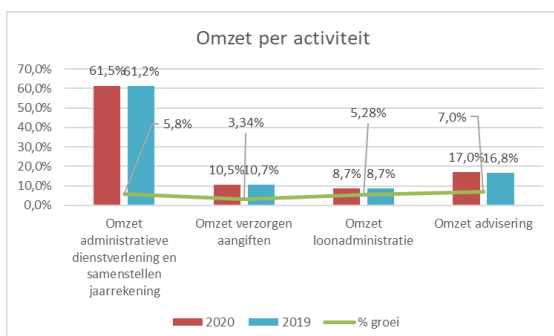
Kostenverdeling



Personeelskosten maken ongeveer 45% uit van de totale kosten en stijgen met 5,3%, terwijl het aantal personeelsleden (exclusief kantoorhouders) met 4,3% stijgt.

De ICT-kosten bedragen bijna 7% van de totale kosten (vorig jaar 6%) en stijgen met 14%. Een opvallende stijging is de afschrijving op debiteuren, die stijgt met 19%. Omdat het percentage van deze kosten ten opzichte van de totale kosten slechts 0,4% is, heeft deze stijging nauwelijks impact op het resultaat.

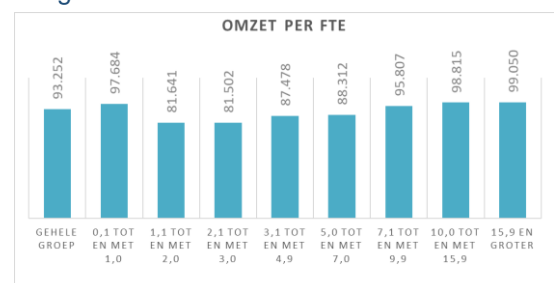
Omzet naar activiteiten



284 deelnemers geven in 2020 een opgave van de verdeling van de omzet naar activiteiten. 62% van de omzet over 2019 komt uit administratieve dienstverlening en samenstellen jaarrekening en 17% uit fiscale en overige advisering (gelijk aan vorig jaar). Kleinere kantoren hebben relatief gezien een hogere omzet uit administratieve dienstverlening (tot 72%) ten opzichte van grotere kantoren. Kantoren met meer dan 10 medewerkers halen slechts 62% omzet uit administratieve activiteiten en kantoren met meer dan 16 medewerkers slechts 52% en tot wel 26% uit advisering.

De omzet uit overige (strategische) advisering stijgt met 9% en uit fiscale advisering met 5,3%, terwijl de omzet uit administratieve dienstverlening en het samenstellen van de jaarrekening stijgt met 5,8%.

Kengetallen

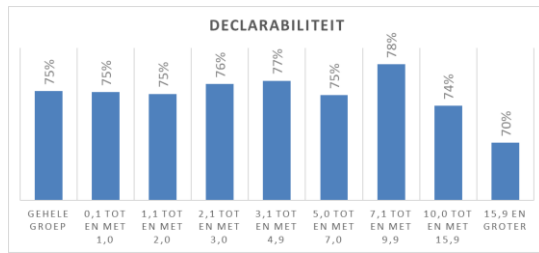


Omzet per fte is een belangrijk kengetal dat de productiviteit per medewerker laat zien. De gemiddelde netto omzet per fte (in 2019) van de deelnemers in 2019 bedraagt € 93.300.

De kantoren die 2019 en 2018 hebben ingevuld laten een stijging van de omzet per fte zien van 1%. De omzet stijgt meer dan het aantal medewerkers. Prijsstijgingen en productiviteitsverbeteringen zijn hier debet aan.

De omzet per medewerker neemt toe met een toenemende omvang van het kantoor, met uitzondering van de eenpitters. Zodra zij echter iemand aannemen, daalt de omzet per medewerker. Naarmate de kantoren groter worden, stijgt de omzet per medewerker.

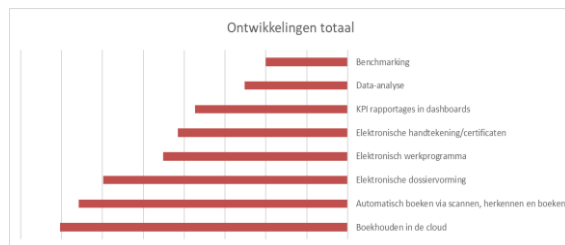
Declarabiliteit



De gemiddelde declarabiliteit ligt met 75% gelijk aan het niveau van vorig jaar. Kleinere kantoren - tot 5 medewerkers - scoren over het algemeen een hogere declarabiliteit.

Ontwikkelingen

Ook dit jaar hebben we aan de kantoren ten aanzien van 8 innovatieve ontwikkelingen gevraagd om aan te geven hoe ze hiermee omgaan, variërend van 'heb ik bij klanten uitgerold' (1) tot 'Ben ik niet actief mee' (5).

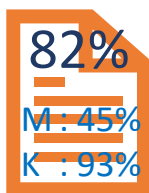


Het beeld van deze ontwikkelingen is vergelijkbaar met het beeld van vorig jaar. De ontwikkelingen die vorig jaar al hoog stonden (boekhouden in de cloud, productiviteitsverhogende ontwikkelingen), staan op hetzelfde niveau, met uitzondering van scan- en herken software en elektronische handtekeningen, die meer zijn gegroeid dan de rest. Kantoren zijn nog steeds bezig om hun processen te optimaliseren,

waardoor meer tijd wordt overgehouden voor advieswerkzaamheden en voor overige dienstverlening met meer toegevoegde waarde voor klanten, zoals dashboards, data-analyse en benchmarking.

Het is niet vreemd dat de grotere kantoren vooroplopen in deze ontwikkelingen. Zij beschikken over het algemeen over meer middelen om te investeren in ICT. Opvallend is dat grotere kantoren bijna allemaal elektronische dossiervorming volledig hebben uitgerold en zij in mindere mate boekhouden in de cloud, terwijl we bij kleinere kantoren een omgekeerde ontwikkeling zien.

Opstellen tussentijdse cijfers



Zo'n 82% van de kantoren heeft het maken van tussentijdse cijfers als onderdeel van de dienstverlening, waarbij grotere kantoren deze dienstverlening meer leveren dan kleinere kantoren. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (85%). Over het algemeen gaat het dan om kwartaalcijfers (93%), maar hoe groter het kantoor, des te vaker zien we het opstellen van maandcijfers (tot wel 60%).

Software



Driekwart kantoren gebruiken een vorm van adviessoftware als hulpmiddel bij de advisering van cliënten. Vaak betreft dit managementinformatie/dashboards, soms met bijvoorbeeld prognose-mogelijkheden. Vorig jaar werd door 38% van de deelnemers aangegeven dat zij van dergelijke software gebruik maken. Ook deze ontwikkeling kan één van de punten zijn die de hogere investeringen in ICT verklaren.

Communicatie met klanten



- 100% via mail
- 53% via post (54%)
- 34% via portal of website (31%)
- 73% via social media of WhatsApp (64%)
- 91% via face-2-face (94%)
- 97% via telefoon (97%)

Vrijwel iedereen e-mailt en belt met cliënten of spreekt ze in persoon. Ruim de helft van de kantoren communiceert nog per post met de cliënt, denk o.a. aan papieren nieuwsbrieven. Dit zijn vooral de grotere kantoren. Ook maken grotere kantoren vaker gebruik van een portal,

hun website of social media. Kleinere kantoren maken meer gebruik van Whatsapp. Het gebruik van social media en WhatsApp is in totaal gestegen van 64% naar 73% van de kantoren.

Strategisch plan

Bijna 30% van de deelnemers geeft aan dat zij een schriftelijk beleidsplan hebben geformuleerd. Kleinere kantoren maken hier weinig gebruik van, grotere des te meer. Het percentage is iets lager dan vorig jaar, maar de verdeling over de omvangsgroepen laat hetzelfde beeld zien. Hoe groter het kantoor wordt, des te meer behoefte aan strategische planning.

Verdere analyse

Dit rapport bevat de informatie van de benchmark 2020, waarbij financiële gegevens zijn gevraagd over 2019. Er is op hoog niveau een analyse gegeven van een breed algemeen beeld.

Maakt u gebruik van de online Benchmark Kantoorcijfers? U heeft dan de beschikking over een uitgebreid rapport, waarmee u uw eigen cijfers kunt vergelijken met die van referentiegroepen die voor u interessant zijn.

Nog deelnemen?

Het is nog steeds mogelijk om deel te nemen aan de Benchmark Kantoorcijfers. Hiervoor zal een kleine vergoeding worden gevraagd. Neem hiervoor contact op met NOAB of Fiscount.