


KPI Barometer Rapport

Wat de best presterende kantoren
in jouw buurt anders doen.

 Ontdek de cijfers achter het succes

Er zijn twee soorten meningen over de Vlaamse accountancysector: die van aan de koffiemachine, en die van de data. Dit rapport kiest zonder schaamte voor optie twee.

Wij stelden ons de vraag: hoe staat het Vlaamse accountantskantoor er écht voor?

Kantoren die meer automatiseren, beheren gemiddeld minder dossiers per medewerker én groeien toch het hardst in omzet. Bijna 1 op 5 heeft een klantenstop. En klanttevredenheid staat hoog op de agenda, maar wordt opvallend vaak niet gemeten.

Welkom bij de Accountancy KPI Barometer: een datagedreven blik op hoe Vlaamse accountants- en administratiekantoren omgaan met automatisatie, groei, personeelsdruk en strategische keuzes. In totaal vulden 213 accountants de barometer in. Na een grondige kwaliteitscheck analyseerden we de data van **169 unieke kantoren**, verspreid over de vijf Vlaamse provincies.

De cijfers in dit rapport zijn enkel gebaseerd op hun antwoorden op vragen rond de bovenstaande kernthema's. Daarnaast vroegen we ook naar de gebruikte software, zodat we verschillen en trends ook per tool kunnen kaderen.

Dit rapport is niet voor academici bestemd. Het is een praktische reality check voor iedereen die een kantoor leidt of wil laten groeien. Herkenbaar waar het moet. Confronterend waar het mag.

Gedaan met buikgevoel.

De inzichten zijn je tijd zeker waard. En als jij na dit rapport anders kijkt naar je kantoor, is onze opzet geslaagd.



Inhoudstafel

01	Automatisatie	p. 04
<hr/>		
02	Klantenstop en openstaande vacatures	p. 15
<hr/>		
03	KPI's	p. 23
<hr/>		
04	Groeistrategie	p. 26
<hr/>		
05	Klanttevredenheid	p. 34
<hr/>		
06	Facturatiemodel	p. 39
<hr/>		
07	Dossiers per werknemer	p. 42
<hr/>		
08	Mythes vs. Cijfers	p. 44
<hr/>		
09	Conclusie	p. 49

01. Automatisatie

Automatisatie

Meer dan 1 op 4 kantoren verwerkt minder dan 25% van de documenten automatisch binnen de 24 uur

De cijfers liegen niet: automatisatie in de boekhoudsector is volop in beweging, maar de kloof tussen koplopers en achterblijvers blijft groot. We doken in de data en ontdekten een verhaal van twee snelheden.

Eerst en vooral maken we een scherp onderscheid: het automatisch verwerken van banktransacties binnen de 24 uur versus het automatisch verwerken van documenten binnen diezelfde tijdspanne.

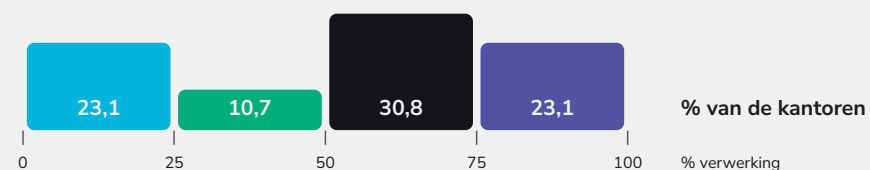
Banktransacties: het laaghangend fruit

Laten we beginnen met goed nieuws. Dankzij CODA-bestanden die gestructureerde data bevatten, is automatisatie hier geen onoverkomelijke opdracht. En dat zie je terug in de cijfers. De helft van de kantoren verwerkt meer dan 63% van de banktransacties binnen de dag.

Gemiddelde in de sector:
51,5%

Mediaan:
63,2%

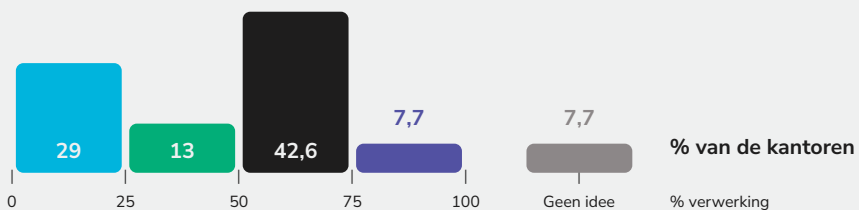
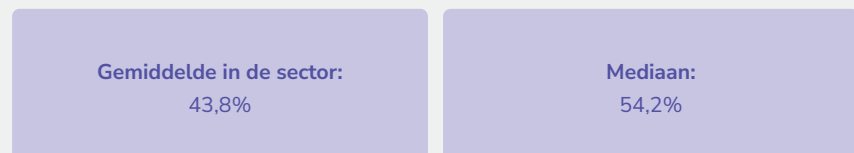
De verdeling is opvallend: de groepen die het laagst én het hoogst scoren, zijn even groot.



Documenten: daar knelt het schoentje

Het automatiseren van documenten is uiteraard een ander paar mouwen. Hiervoor moet niet alleen je software de nodige spierballen tonen, maar moet je als accountant ook zelf de juiste acties ondernemen om de flow optimaal op te zetten.

De mediaan (54,2%) ligt hoger dan het gemiddelde (43,8%) en dat zegt veel: een groep achterblijvers trekt het gemiddelde omlaag. De verdeling maakt dit duidelijk:



Investeren in procesoptimalisatie loont

Meer dan 1 op 4 kantoren worstelt nog met de automatisatie van hun documenten. Tegelijk bewijst de groep koplopers dat het echt wel kan, én dat de inspanning loont. De data zijn helder: wie investeert in een slimme documentflow, plukt daar direct de vruchten van.

De software bepaalt het glazen plafond

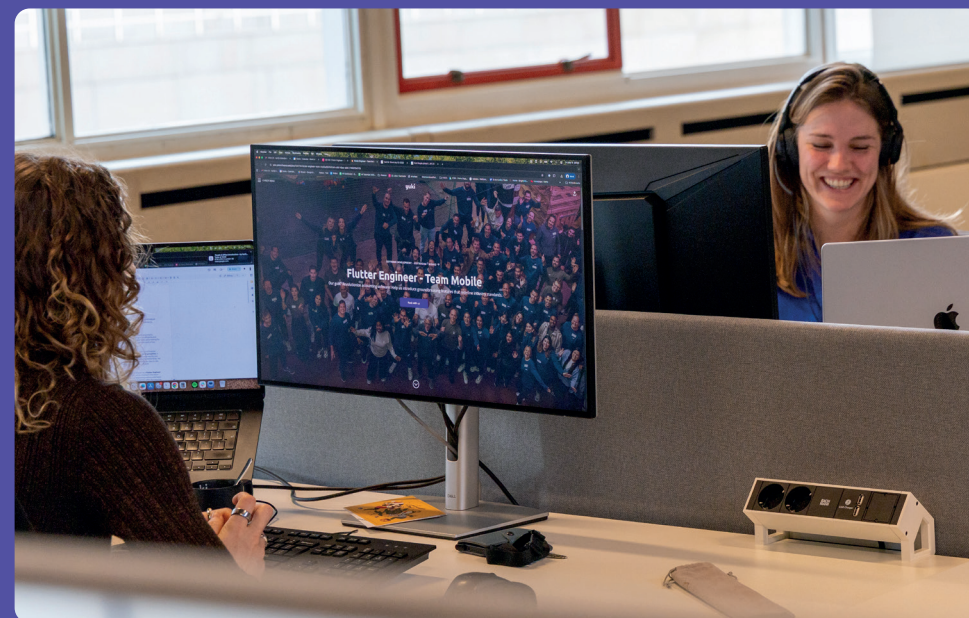
De analyse bevestigt dat de softwarekeuze een bepalende factor is voor de automatisatiegraad van banktransacties en documenten. Pakketten zoals Adsolut en Expert M zijn oververtegenwoordigd in de segmenten met de laagste verwerkingsnelheid (0-25%). Bij de cloud-native platformen zien we een significante verschuiving: in de categorie van 51-75% automatisatie is Yuki met een marktaandeel tot 98% de dominante speler.

Automatisatie Index

Om een volledig beeld te krijgen van de efficiëntie van een kantoor, worden de automatisatiedata van banktransacties en documenten samengebracht in één gecombineerde maatstaf: de **Automatisatie Index**. Omdat documenten doorgaans complexer te automatiseren zijn, krijgen ze een groter gewicht: 70% tegenover 30% voor banktransacties.

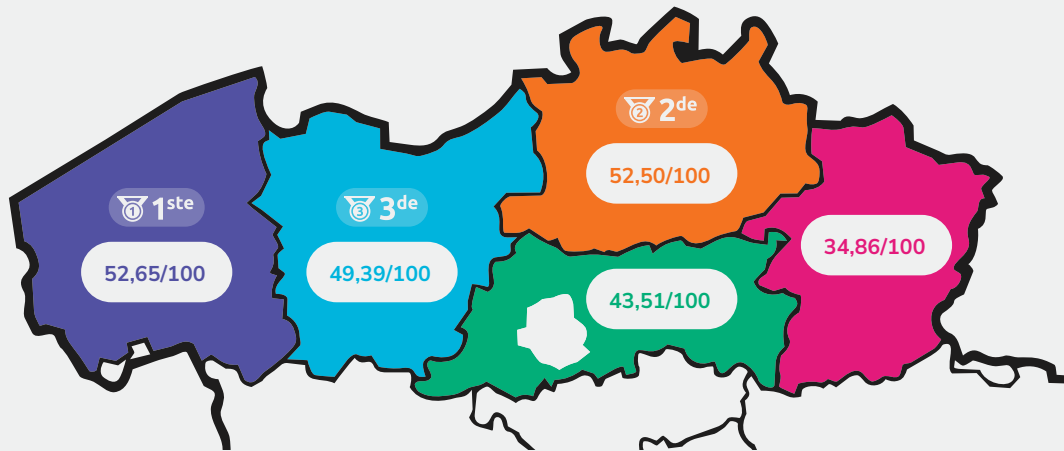
De index werd berekend voor **146 kantoren**. De overige 23 respondenten vielen buiten de berekening omdat ze op minstens één van de twee parameters (automatische verwerking documenten of banktransacties) aangaven dit percentage niet te weten.

De grote lijn: er is nog veel groeipotentieel



Automatisatie per provincie

Automatisatie Index



Wat onthouden we?

Documenten automatiseren blijft overal de grote uitdaging; zelfs de sterkste provincie haalt hier net 50%.

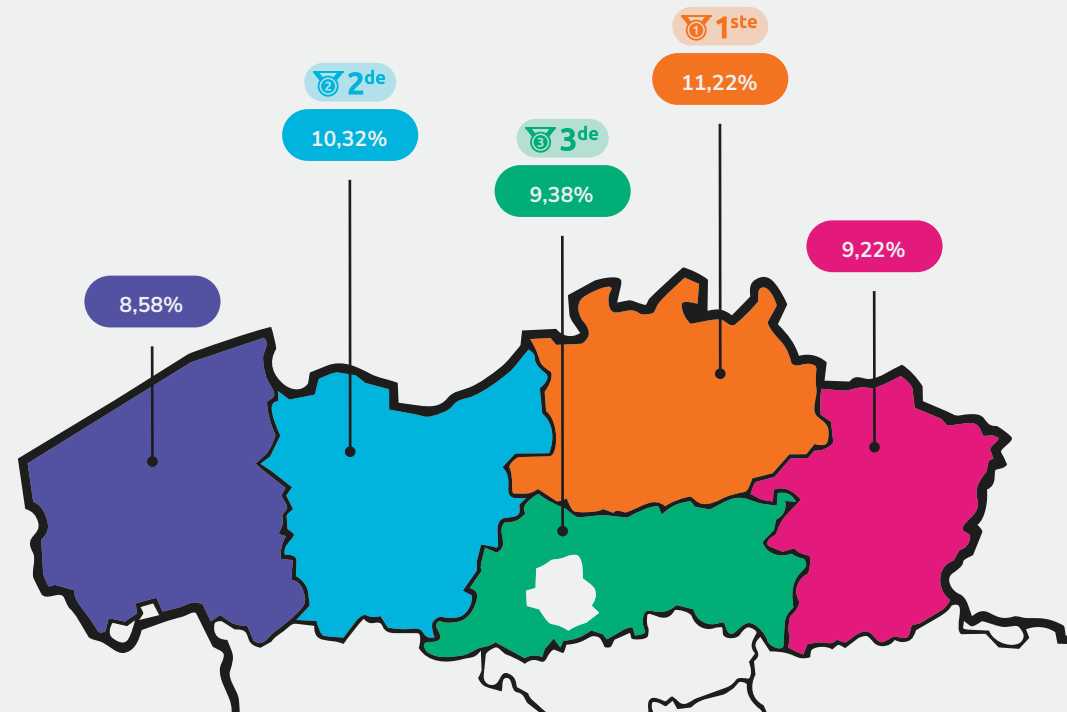
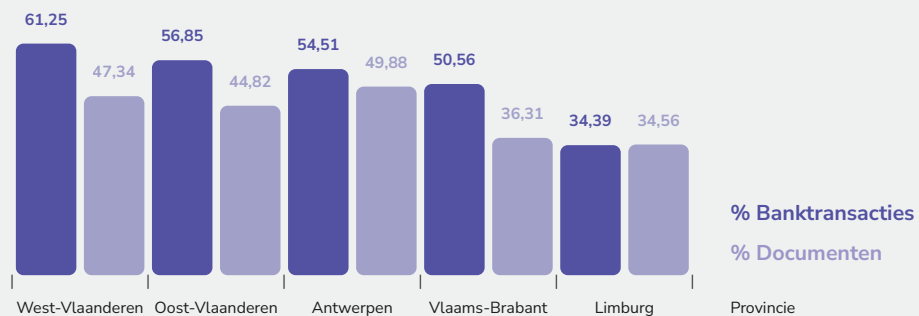
Daarom is het belangrijk om met de juiste tools aan de slag te gaan. We zagen net eerder al dat je softwarepakket ervoor kan zorgen om het percentage op te drijven en zo toch het marktgemiddelde te behalen.

Omzetgroei

Laten we dan nu eens de gerealiseerde omzetgroei en de ambitie voor komend jaar hiernaast leggen. We zien dat Antwerpen de sterkste groei realiseerde (11,22%). Op plaats twee zou je dan West-Vlaanderen verwachten, maar die laten net de minst sterke omzetgroei noteren (8,58%).

West-Vlaanderen en Antwerpen gaan aan de leiding en presteren vergelijkbaar. Oost-Vlaanderen volgt daarop en situeert zich net onder de mediaan.

Banktransacties vs. documenten: een andere rangschikking



Eerste hypothese: ligt het aan de openstaande vacatures?

Om een verklaring te vinden, kijken we eerst naar capaciteit: openstaande vacatures. Als West-Vlaanderen structureel te weinig mensen heeft, kan groei logischerwijs afgeremd worden.

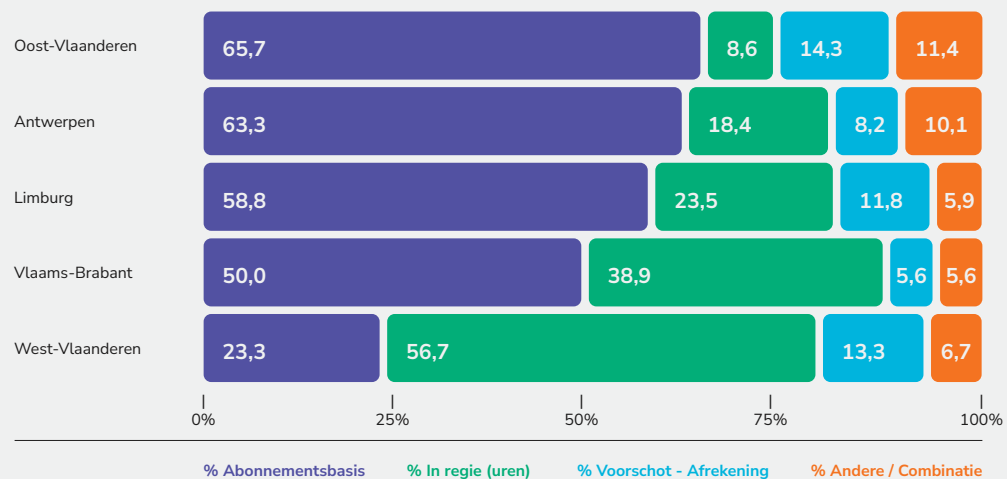
Alleen: die piste verklaart het niet. Het aandeel kantoren met openstaande vacatures ligt rond het marktgemiddelde:



De échte verklaring: het facturatiemodel

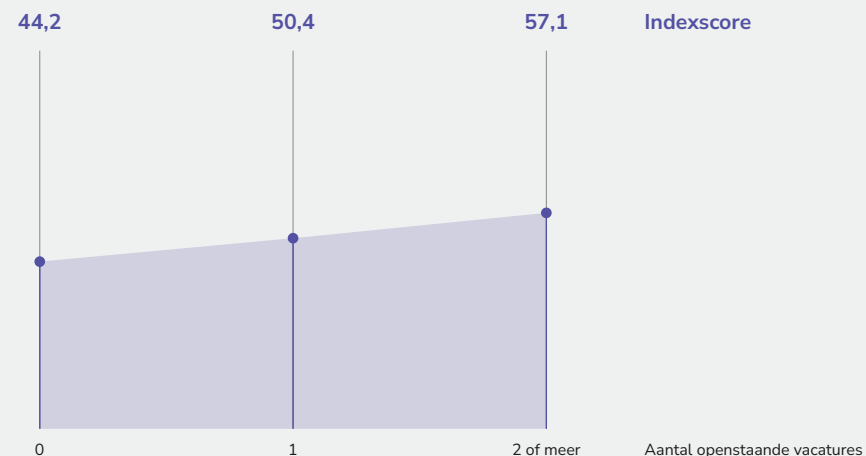
De sleutel zit in hoe kantoren hun omzet opbouwen: abonnement vs. regie (uren). In de markt is er een duidelijke verschuiving naar abonnementsfacturatie. Het marktgemiddelde ligt op 53,8%. Abonnementen zijn een soort groeiversneller: schaalbaar, voorspelbaar en minder afhankelijk van "meer uren draaien".

En laat West-Vlaanderen nu net de provincie bij uitstek van regie zijn (56,7% van de kantoren).



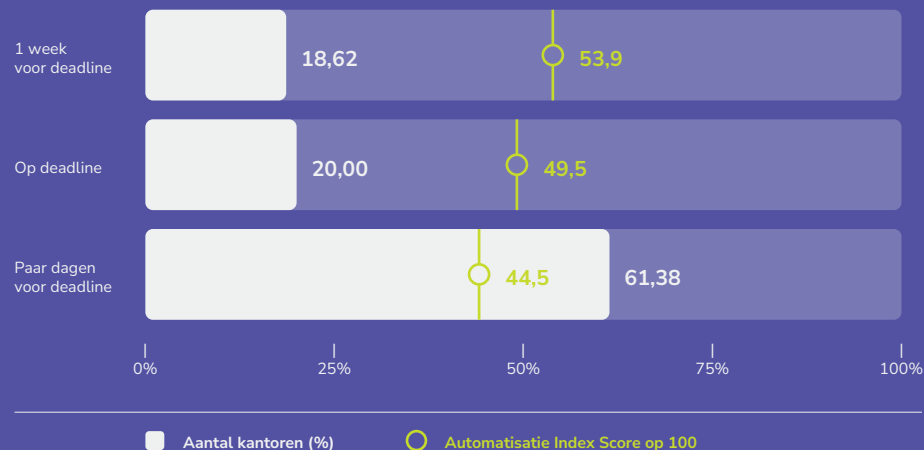
Impact van automatisatie op capaciteit

Spontaan zou je verwachten dat wie het meest automatiseert, minder handen nodig heeft. Maar de indexcijfers draaien dat idee om.



Zorgt automatisatie voor rustigere BTW-periodes?

Wanneer we de Automatisatie Index koppelen aan wanneer kantoren hun BTW-afsluiting aanpakken, ontstaat een helder patroon:



De categorie "paar dagen voor deadline" is niet alleen de minst geautomatiseerde, maar ook veruit de grootste groep: 89 kantoren. Dat wijst op een klassieke marktrealiteit: de meerderheid werkt nog dicht op de klok.

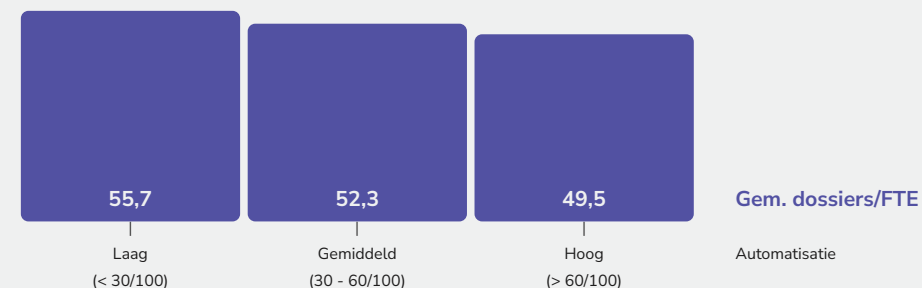


Hoe hoger je automatisatie, hoe meer controle je houdt over je eigen agenda. Minder afhankelijk van last-minute brandjes en onvoorspelbaarheid, meer tijd voor kwaliteitscontrole. Of teambuildings.

Meer automatisatie = meer dossiers per werknemer?

Een overtuiging die sterk leeft in de markt. In theorie klopt dat zeker en vast, maar is dat in de praktijk ook het geval?

Nu wordt het interessant. We zien dat naarmate de score op de Automatisatie Index toeneemt, het aantal dossiers per FTE net afneemt.



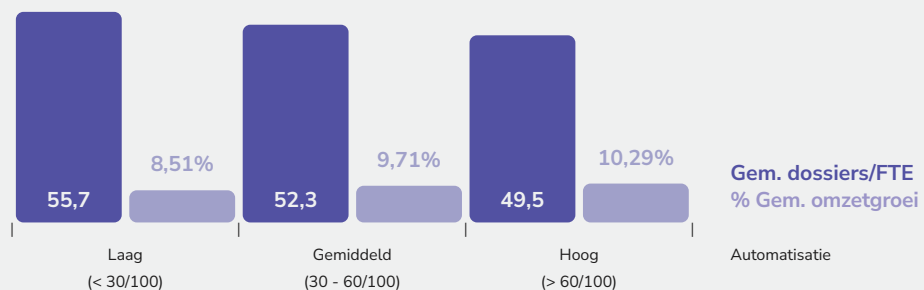
Dit is geen teken dat automatisatie niet werkt. Integendeel: het suggereert dat geautomatiseerde kantoren niet groeien door meer dossiers op één persoon te stapelen, maar door anders te werken.

Mogelijke verklaring achter dit patroon:

- Automatisatie creëert ruimte voor kwalitatief werk: controle, advies, klantcontact, uitzonderingen correct oplossen.
- Digitale koplopers trekken vaker complexere dossiers aan, waardoor het appels met peren vergelijken wordt.
- Deze kantoren denken na over duurzaam werken, en zetten dus ook in op de work-life balans van hun werknemers.

Plottwist: minder dossiers per FTE, maar wél meer omzetgroei

Als we de data van de gemiddelde omzetgroei erbij nemen, zien we ook dat naarmate de automatisatie toeneemt, de gemiddelde omzetgroei ook de hoogte in gaat.



Automatisatie vertaalt zich niet in “meer dossiers per medewerker”, maar in “meer groei met minder druk”. Met andere woorden: wie inzet op efficiëntie, kan de druk op werknemers verlichten én toch meer omzetgroei realiseren.



02. Klantenstop en openstaande vacatures



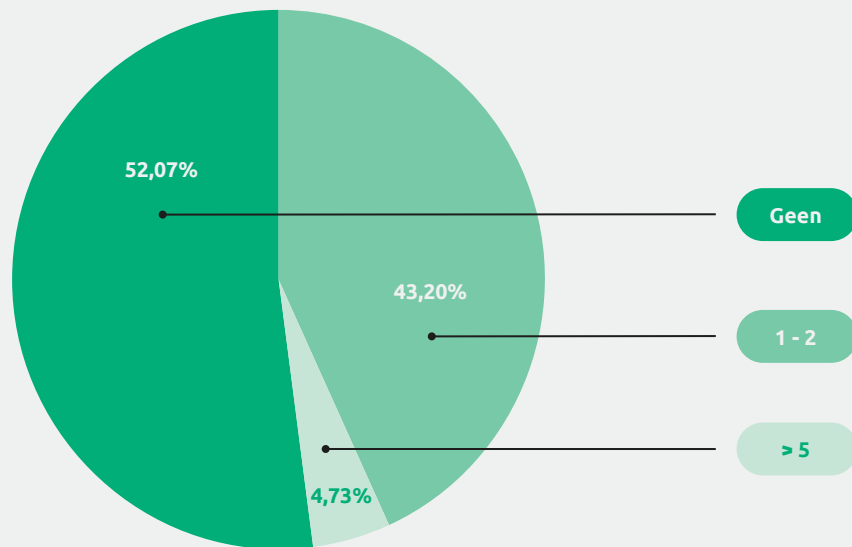
63,3% heeft geen actieve klantenstop

Je hoort het steeds vaker: kantoren denken aan een klantenstop, of moesten er al één invoeren. Omdat nieuw personeel vinden moeilijk is, zitten veel kantoren vast in een situatie die niemand lang volhoudt.

Daarom kijken we in de KPI Barometer naar twee thema's: openstaande vacatures en klantenstops. We willen één ding helder krijgen: wat komt er eerst? Het tekort aan mensen of de stop op groei?

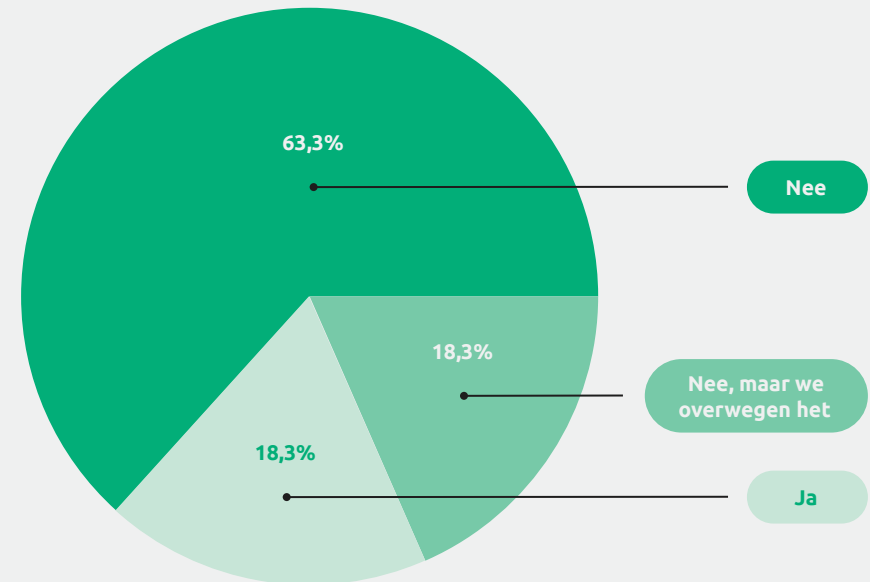
We kunnen het een evenwichtsoefening noemen. Ongeveer de helft van de accountancykantoren heeft geen vacatures, maar de andere helft wel.

Aantal openstaande vacatures



En dan de klantenstop. Ook daar zien we dezelfde tweedeling: een meerderheid zegt nog "nee", maar de groep met een stop dreigt te verdubbelen.

Hebben jullie een klantenstop?

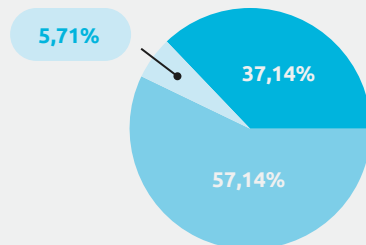
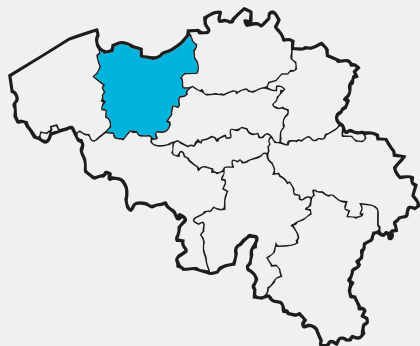
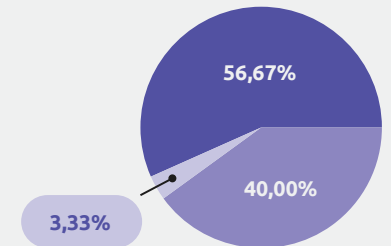
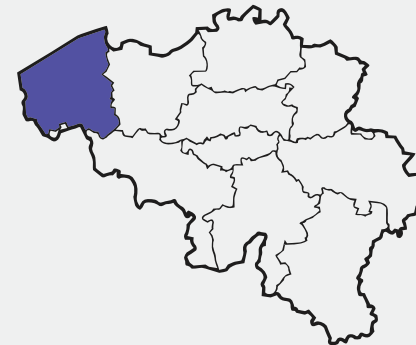
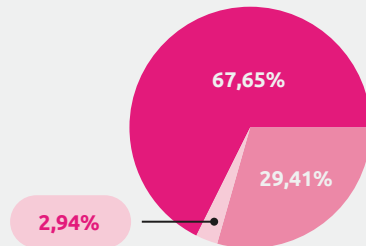
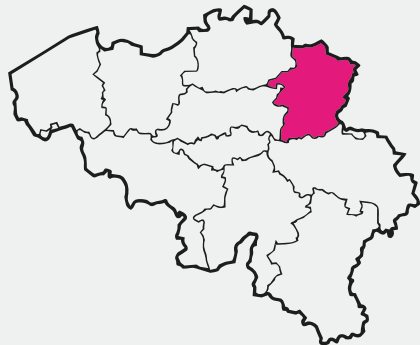
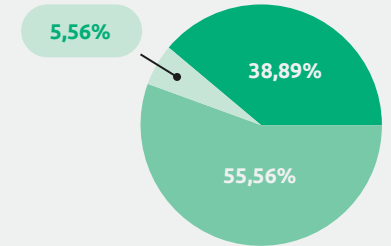
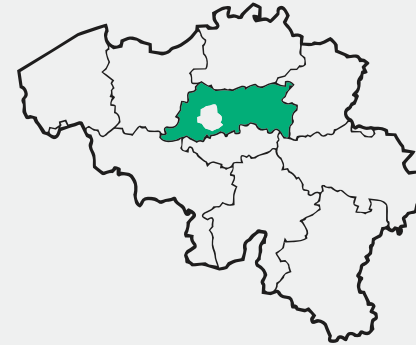
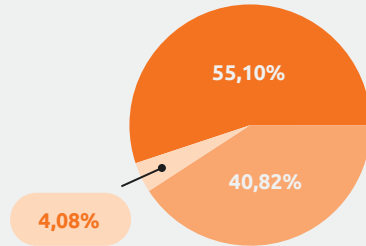


Per provincie

Openstaande vacatures

● Geen (%) ● 1 - 2 (%) ● > 5 (%)

● Geen (%) ● 1 - 2 (%) ● > 5 (%)



Klantenstop

Als je de cijfers op provincieniveau bekijkt, zie je dat een klantenstop geen uniform fenomeen is. Sommige regio's remmen af, andere zijn in twijfel, en een paar tonen (voorlopig) nog veel stabiliteit.



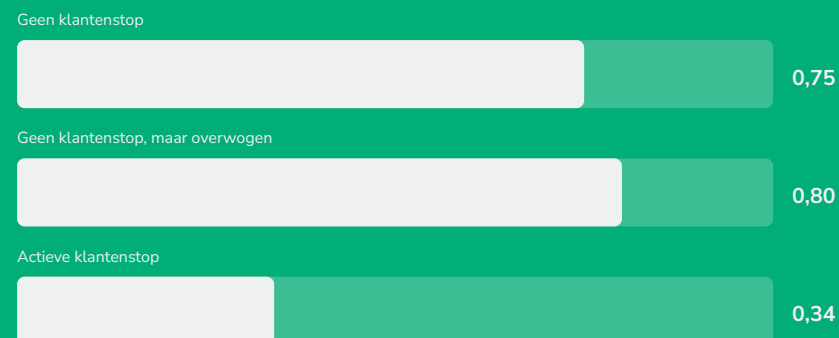
- **De twijfel groeit in Oost-Vlaanderen.** Daar heerst momenteel het laagste percentage actieve stops, maar het hoogste percentage kantoren dat een stop overweegt (28,6%). Mogen we daar een verschuiving verwachten?
- **Spanning in Vlaams-Brabant.** Daar zit 1 op 2 kantoren al in of richting klantenstop.

Klantenstop en openstaande vacatures naast elkaar

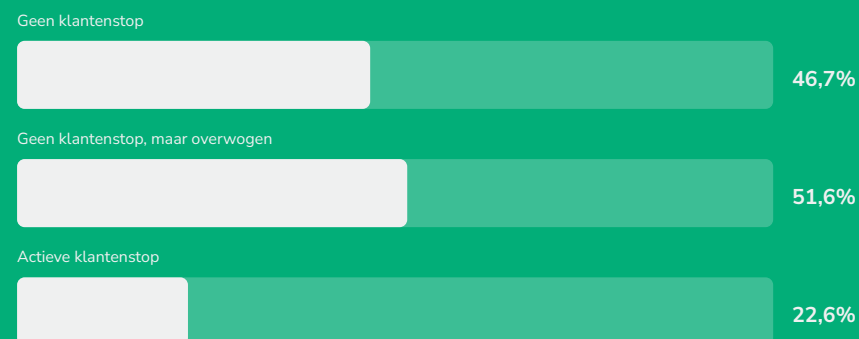
Nu wordt het kip-of-het-ei-verhaal plots een stuk concreter. Niet iedereen zit in dezelfde fase: sommige kantoren proberen nog te groeien (en werven volop aan), andere drukken op pauze.

De cijfers tonen dat een klantenstop zelden plots gebeurt. Het is vaak het zichtbare eindstation van een periode waarin vacatures oplopen, de druk stijgt, en de agenda stap voor stap de controle overneemt.

Gemiddeld aantal vacatures



Kantoren met actieve vacatures



Net de groep die een klantenstop overweegt, is ook de groep die het vaakst actief op zoek is naar mensen. De klantenstop is dus vermoedelijk een reactie op personeelstekort.

Is er een verband met de kantoor grootte?

Zodra je de cijfers uitsplitst per kantoor grootte, zie je dat een klantenstop niet overal hetzelfde betekent.

< 5 medewerkers

Bij kleine kantoren zie je een specifieke dynamiek. 30,3% van de kantoren zonder stop werft aan. Dat zakt naar 25% bij de kantoren die een stop overwegen. Als de stop er is, stopt ook het rekruteren nagenoeg (5,6%). De focus verschuift naar behoud en stabiliteit, niet naar opschalen.

6 - 15 medewerkers

De scherpste verschuiving is te vinden in de middenmoot. Zodra zij een klantenstop beginnen te overwegen, schiet het percentage kantoren met vacatures omhoog van 50% naar 81,8%. Het gemiddeld aantal vacatures is daar ook het hoogst binnen de categorie (1,23). Dit bevestigt dat voor deze specifieke groep personeelstekort de kritieke factor is.

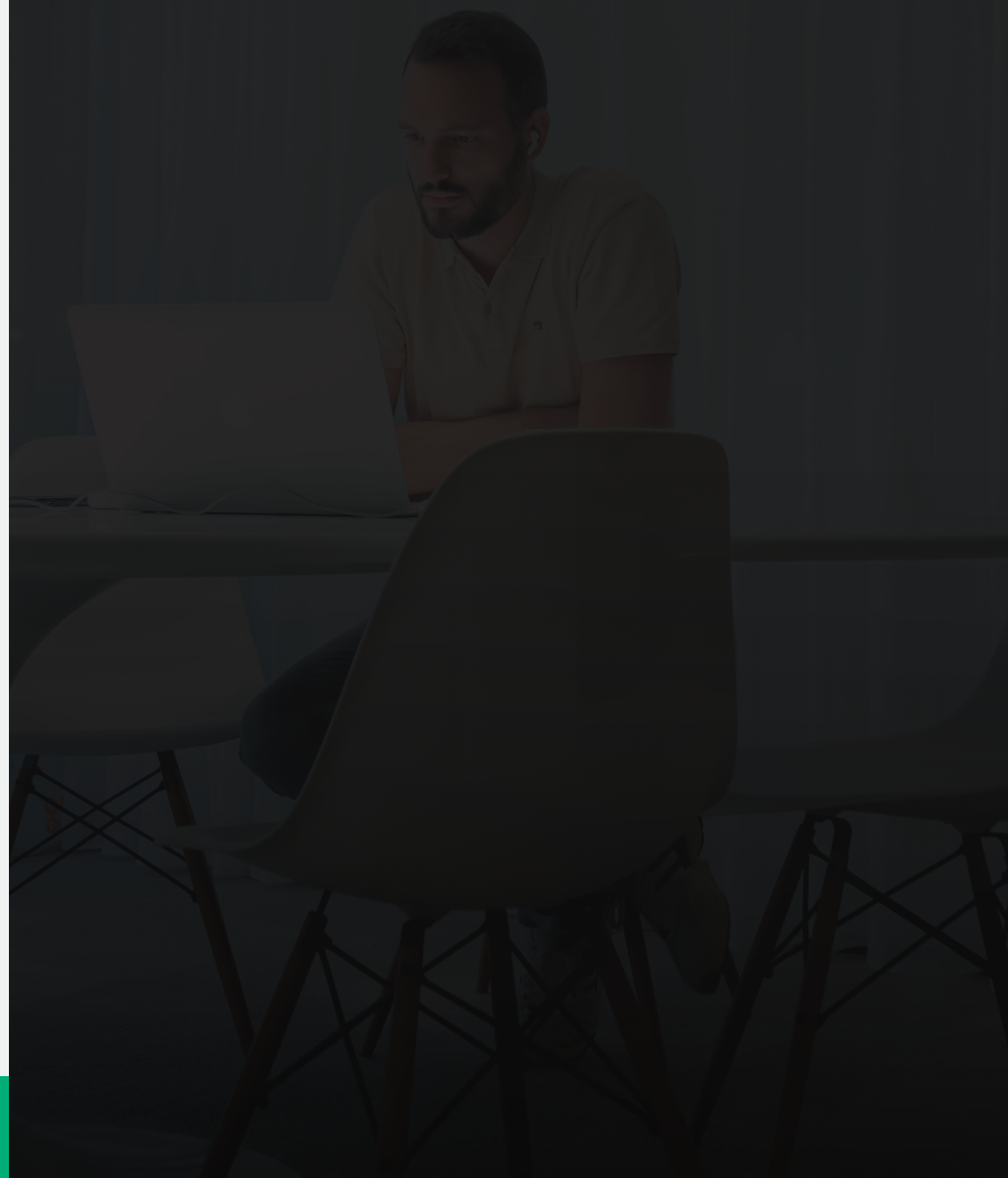
16 - 30 medewerkers

Meer dan 66% van deze kantoren heeft vacatures openstaan, ongeacht de klantenstop-status. Een klantenstop wordt hier minder vaak ingezet als noodrem op rekrutering, maar eerder als een instrument voor continue kwaliteitsbewaking.

> 30 medewerkers

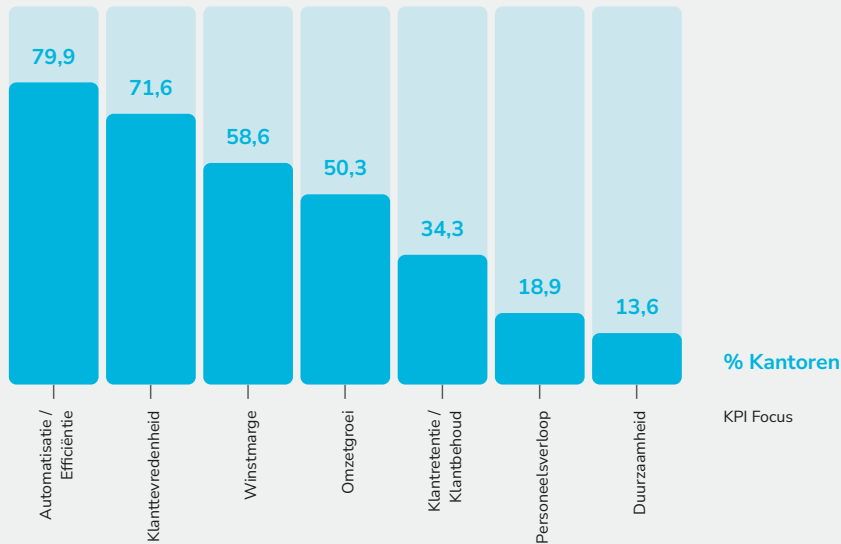
De groep 30+ is met 11 respondenten aan de kleine kant. Het onderzoek laat hier een trend zien van permanente rekrutering, maar deze data moeten voorzichtig geïnterpreteerd worden als indicatieve trend in plaats van een harde statistiek.

03. KPI's



79,9% van de kantoren focust op automatisatie & efficiëntie

Een **KPI (Key Performance Indicator)** is een waarde waarmee je je belangrijkste doelen gaat meten. Het is dus een concreet getal of index waarmee je snel ziet: wat loopt goed, wat loopt achter en waar je moet bijsturen. Zo stuur je op feiten in plaats van op buikgevoel of de drukte van het moment.

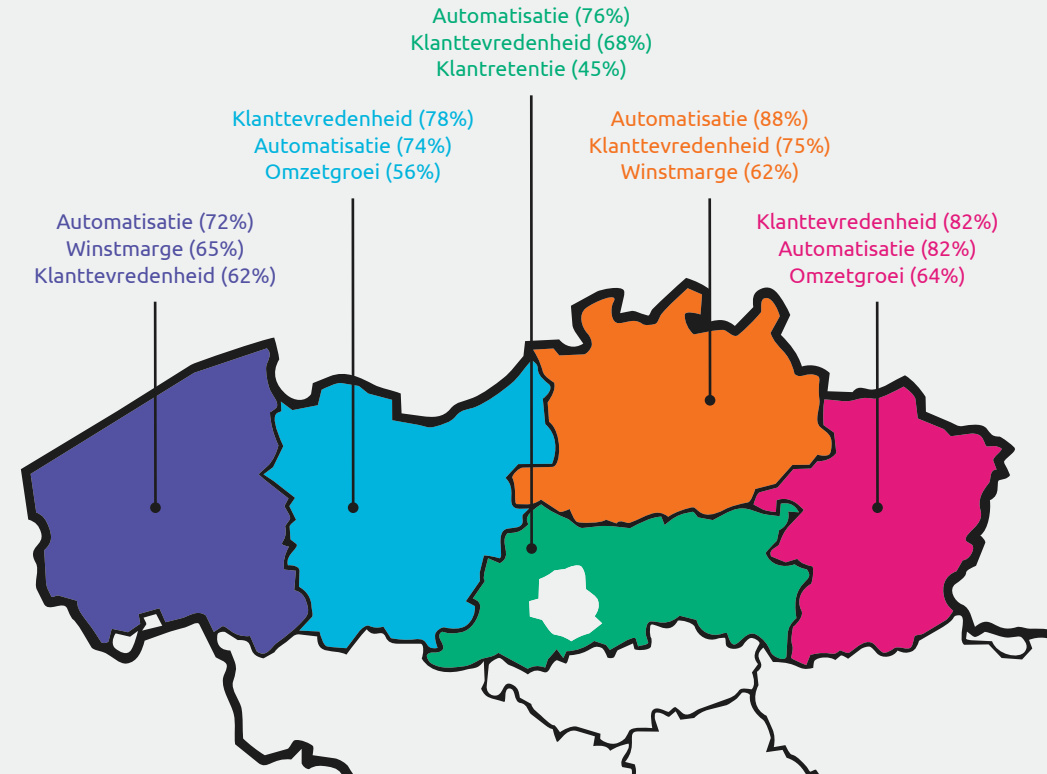


Klanttevredenheid scoort hoog. 71,6% van de kantoren geeft aan hierop te willen focussen het aankomende jaar. Erg opvallend, zeker wanneer het onderzoek ook aantoonde dat 65,1% van de bevroegde accountants dit vandaag nog niet actief meet. Maar daarover later meer.

Duurzaamheid is nog geen topprioriteit, al wint dit thema meestal snel aan belang zodra klanten, wetgeving of employer branding het op de agenda zetten.

KPI-prioriteiten per provincie

Over alle provincies heen zie je één duidelijke rode draad: **automatisatie** en **klanttevredenheid** domineren overal de top 3. Maar de derde KPI verschilt dan weer per regio. Wat ziet men lokaal als de volgende hefboom: groei, marge of retentie?



Een opvallende keuze bij **Vlaams-Brabant** als derde KPI: klantretentie. De kantoren lijken er meer te sturen op behoud en stabiliteit, niet alleen op nieuwe instroom. Dat past bij de cijfers rond klantenstops in deze regio: kantoren met een (actieve of overwogen) klantenstop en kantoren zonder zijn er mooi in evenwicht.

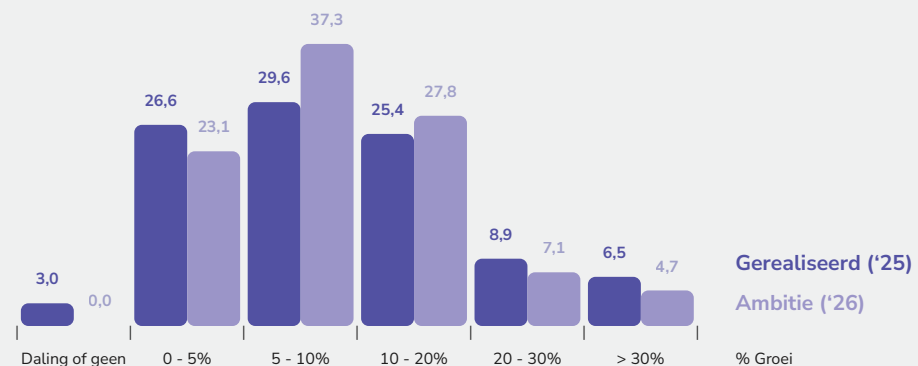
04. Groeistrategie

Groeistrategie

37,3% wil volgend jaar 5 à 10% groeien

Omzetgroei onder de loep

We zien consistentie! De gemiddelde gerealiseerde groei lag op **9,85%**, en de ambitie om verder te groeien ligt gemiddeld op **9,78%**. De sector verwacht dus nagenoeg precies hetzelfde groeitempo aan te houden.



De sector blijft voorzichtig optimistisch

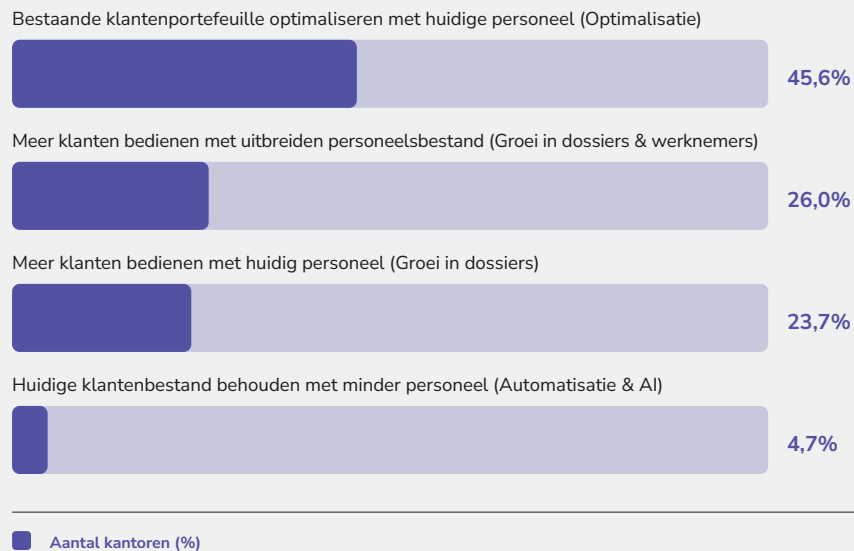
De grootste verschuiving zien we in de categorie **5-10% groei**. Waar vorig jaar bijna 30% van de kantoren in deze schijf zat, mikt voor volgend jaar maar liefst **37,3%** op dit groeipercentage. Die middenzone lijkt daarmee steeds meer de nieuwe "veilige haven" te worden: groei die haalbaar voelt, zonder te grote risico's. Kortom: ambitieus, maar met beide voeten op de grond.

AI of mensen: wie stuwt de groei?

Ambitie en een doel voor ogen hebben met betrekking tot je omzetgroei is belangrijk. Maar hoe wil je daadwerkelijk groeien? Op welke manier wil je daar geraken?

Daarom brachten we de groeistrategie achter de cijfers in kaart via vier duidelijke routes.

Strategie



Wat meteen opvalt is dat een sterke **minderheid** all-in wil gaan op **AI**, waarbij het huidige klantenbestand behouden wordt met minder personeel. De markt kijkt dus totaal nog niet naar AI als motor om te groeien. Het doorsnee accountantskantoor wil vandaag eerder gezond groeien met het bestaande klantenbestand en personeel.

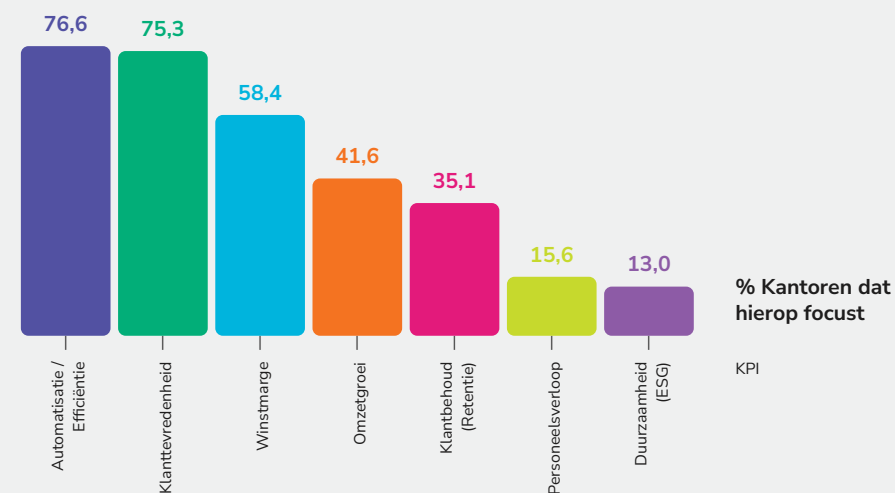
Dit zien we terug in de cijfers waarbij 45,6% kiest voor **optimalisatie**. Samen kiest 49,7% voor groei door **méer klanten te bedienen** (met of zonder extra personeel).

De KPI's achter de groeistrategie

Om vervolgens te kijken naar wat groei voor deze kantoren betekent, hebben we de KPI's er even naast gelegd. Spoiler, de KPI's waar accountants op focussen, zijn in lijn met hun strategische keuze.

Optimalisatie (Bestaande klantenportefeuille optimaliseren met huidige personeel)

De groep kantoren voor wie optimalisatie de groeistrategie bij uitstek is, focust vervolgens het meest op de volgende KPI's.

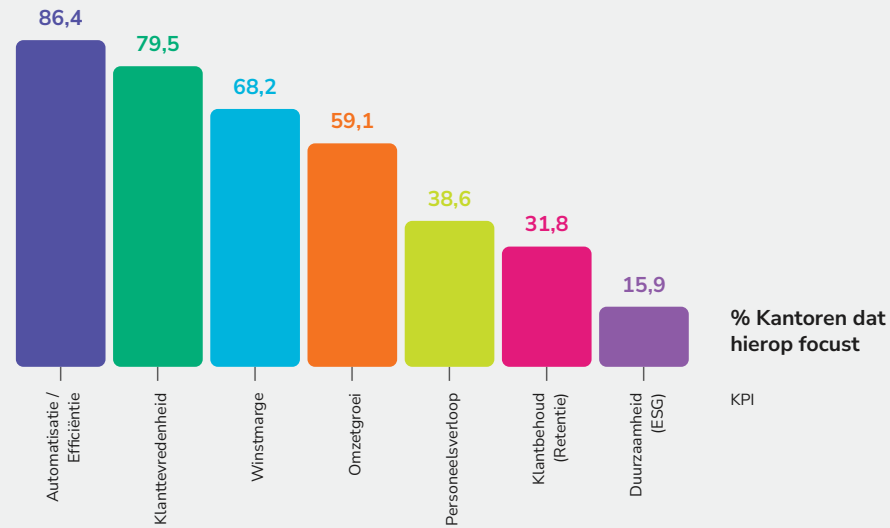


Take-away: rendement boven volume

Deze groep optimaliseert vooral om winstgevender te werken, niet om meer dossiers binnen te halen: **winstmarge** (58,4%) weegt zwaarder dan **omzetgroei** (41,6%). Automatisatie en klanttevredenheid ondersteunen die keuze, met extra aandacht voor klantbehoud en minder nadruk op personeelsverloop.

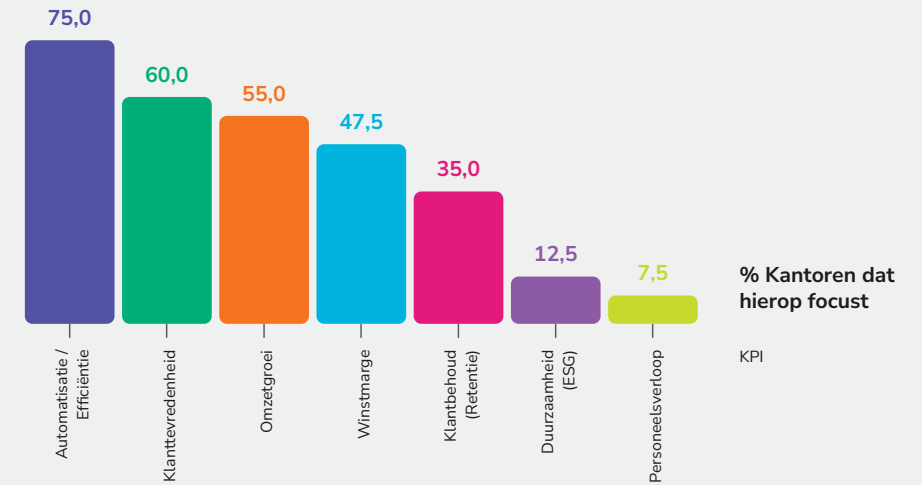
Meer klanten bedienen met uitbreiden personeelsbestand (Groei in dossiers & werknemers)

Deze groep toont een heel duidelijke mindset: ze willen opschalen, maar niet blind.



Meer klanten bedienen met huidig personeel (Groei in dossiers)

Deze groep kiest voor een heel herkenbare, maar ook spannende strategie: meer dossiers bedienen zonder extra medewerkers. Dat kan alleen als je tegelijk slimmer werkt en scherp stuurt op wat groei je oplevert.



Take-away: personeelsverloop als kern-KPI

Dit segment heeft de hoogste score op Personeelsverloop. Logisch, want hun strategie staat of valt met het behouden van de talenten die ze aannemen om de groei te realiseren. Automatisatie blijft daarbij een sleutel om het werk behapbaar te houden.

Take-away: groei ten koste van het personeel?

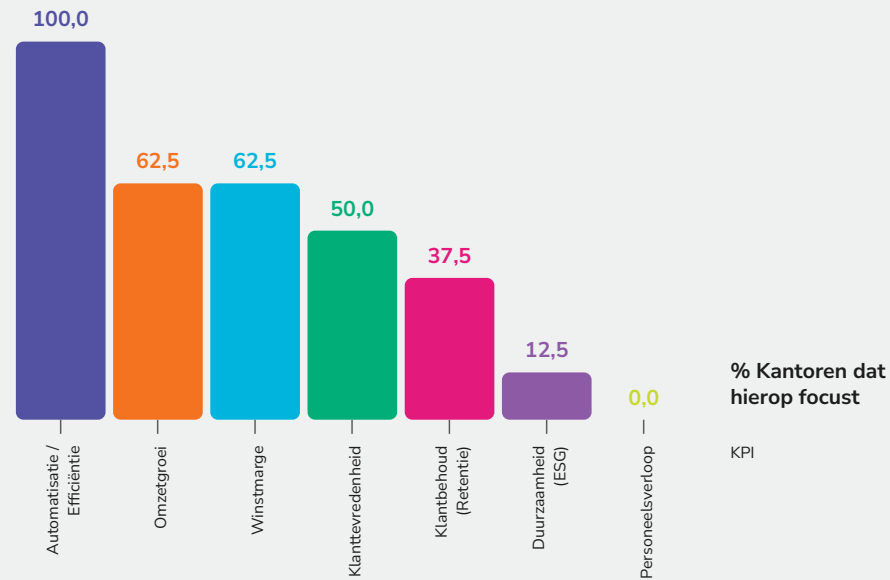
Bij deze groep staat omzetgroei duidelijk centraal: ze sturen sterker op groei dan de 'Optimaliseerders' (55% vs 41,6%), maar doen dat met heel weinig aandacht voor personeelsverloop, de laagste van alle groepen.

Automatisatie blijft nodig om zonder extra handen meer dossiers te verwerken. Maar omdat de druk volledig op het bestaande team komt te liggen, hangt het succes vooral af van één vraag: kan het team die extra output ook volhouden op lange termijn?

Huidig klantenbestand behouden met minder personeel (Automatisatie & AI)

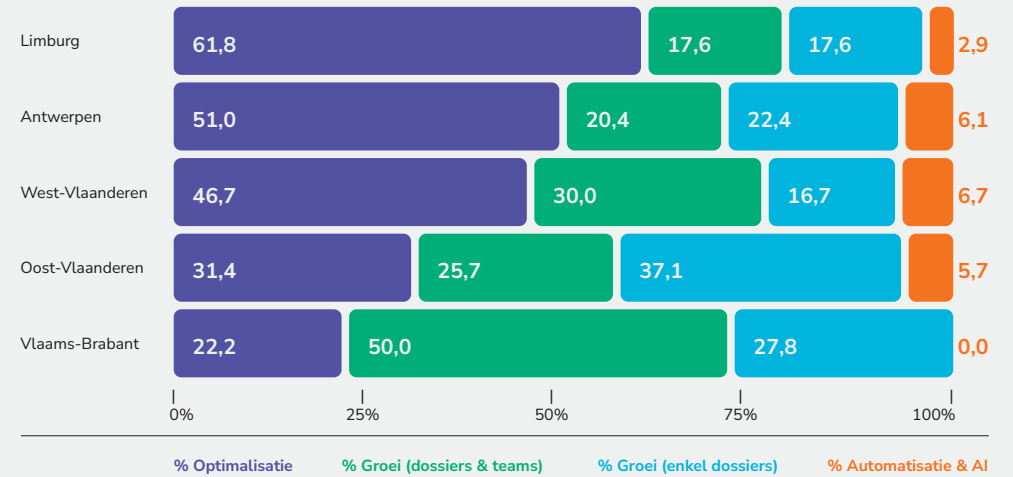
Met slechts 4,7% van de respondenten die voor deze groeistrategie kiezen, is deze groep best klein om conclusies op te maken.

De perfecte score voor automatisatie toont alleszins opnieuw aan dat de kantoren consistent zijn geweest bij het invullen van de Barometer.



In één provincie is de focus mooi verdeeld

Deze tabel laat mooi zien dat provincies niet alleen anders groeien, maar vooral anders naar groei kijken. Deze verschillen in strategie verklaren waarom groeidruk en personeelsnoden regionaal zo anders kunnen aanvoelen.



05. Klanttevredenheid

Klanttevredenheid

65,1% meet nog geen klanttevredenheid

In dit hoofdstuk zoomen we in op hoe je als kantoor de relatie met je klant en de kwaliteit van het dossier slim monitort, zonder dat het een administratieve extra last wordt. Succesvolle kantoren meten niet alleen hoe tevreden iemand is, maar ook waarom.

Klanttevredenheid en kwaliteit zijn geen aparte domeinen. Wie de samenwerking actief opvolgt (per klant én per dossier), creëert meer vertrouwen en rust in het team. Een stevige basis om duurzaam te groeien.

Nee:
65,1%

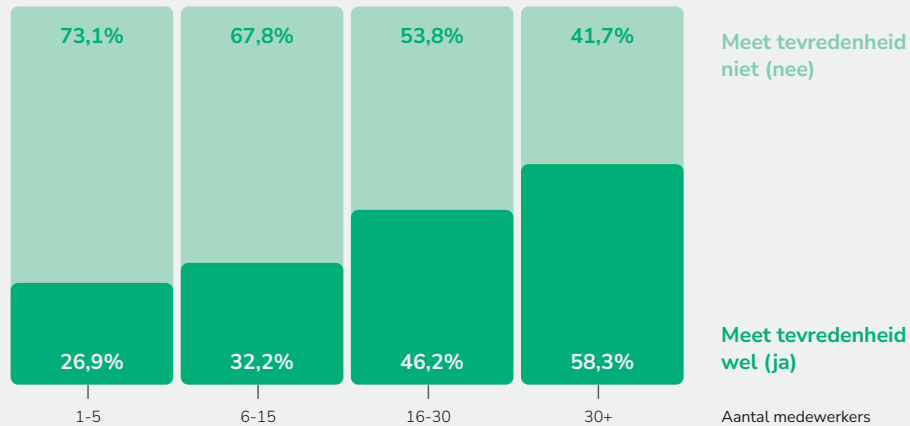
Ja:
34,9%

Bij de kantoren die de tevredenheid wél meten (34,9%), zien we dat er verschillende methodes gebruikt worden:

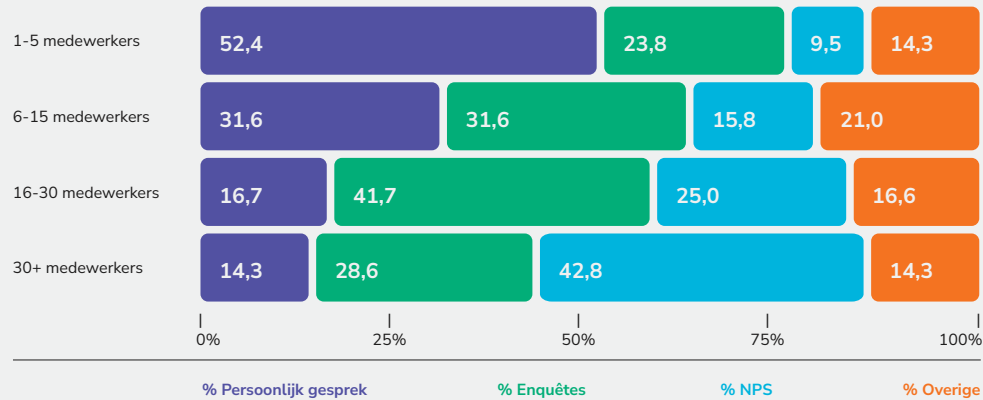


Kantoor grootte en meetgedrag

Metten neemt toe met schaal, maar zelfs bij 30+ meet nog 4 op 10 kantoren niet. Een gemiste kans. Want hoe groter je wordt, hoe belangrijker het is om klanttevredenheid te monitoren als een vroege kwaliteitsmeter: welke klanten zijn tevreden en welke vragen iets meer aandacht.



Welke methode primeert?



Kleinere kantoren monitoren de klantrelatie vooral via directe nabijheid. Bij de tweede groep zie je de eerste stap naar "meetbaarheid", maar er is nog geen dominante standaard.

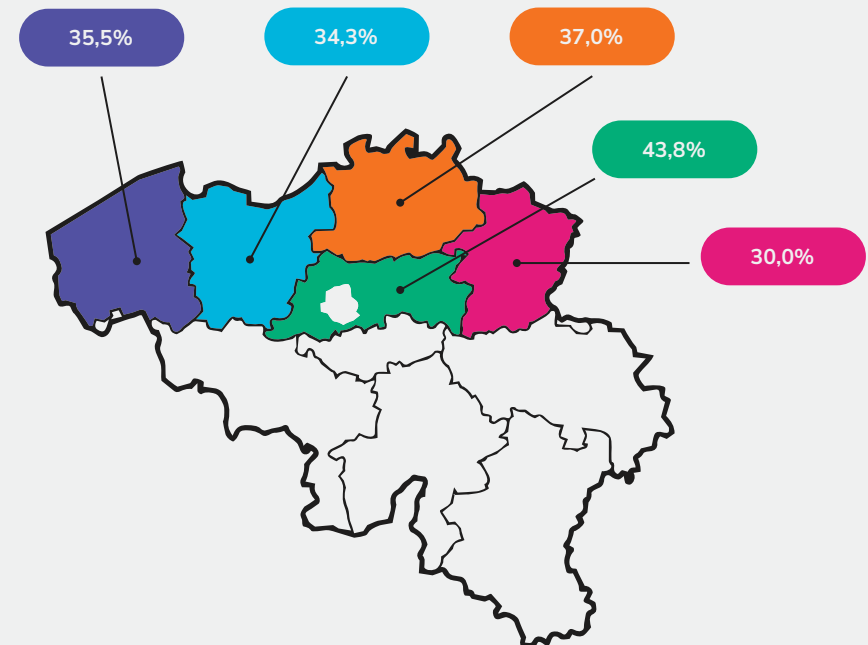
Vanaf 16 medewerkers wint structuur, omdat er nood is aan een methode die over teams heen vergelijkbaar is. Grote kantoren kiezen vaker voor één duidelijke manier. NPS is hier populair omdat het snel en schaalbaar is.

Klanttevredenheid per provincie

Klanttevredenheid meten is regionaal nog geen standaard. In een ideale wereld vergelijken we per provincie de meetgraad met de effectieve tevredenheidsscores bij kantoren die wél meten. Alleen moeten we voorzichtig zijn met die vergelijking: het meetgedrag ligt laag, en niet elke software laat toe om tevredenheid op een consistente manier te registreren.

Binnen de beperkte data die we wél konden verzamelen, zien we een indicatie dat kantoren die het meten gemiddeld hogere tevredenheidsscores rapporteren. Die conclusie is echter richtinggevend en onder voorbehoud, gezien de beperkte en mogelijk niet-representatieve steekproef.

Hieronder zie je hoeveel procent van de kantoren per provincie tevredenheid meet.



Hoe kwaliteitsvol is je dossier?

Vooraleer je een antwoord kan formuleren op die vraag is het belangrijk om te weten hoe je dat kan opmeten.

Aan de hand van een kwaliteitsscore kan je proactief te weten komen hoe een dossier presteert. Waar loopt het goed, en wat heeft extra aandacht nodig? Denk hierbij aan signalen zoals ontbrekende documenten, openstaande taken, afschrijvingen, enz.

Kortom: inzichten die je nodig hebt om je kantoor op een duurzame manier te doen groeien om je klantretentie hoog te houden.

Dus, heb je inzicht in de kwaliteitsscore van je dossiers? Onze data toont een vrij gebalanceerde verdeling aan.



Opvallend: binnen de groep die wel een kwaliteitsscore meet, werkt **84,1%** met de **Kwaliteitsmonitor van Yuki**. Hun software laat hen toe om concreet en structureel kwaliteit te meten, waardoor het niet als een extra taak aanvoelt.

De **Kwaliteitsmonitor** voert 24/7 automatische controles uit over verschillende domeinen van al je dossiers (bankcontroles, btw-analyses, personeelsbeheer, aankoopbeheer, activabeheer, intercompany posten).

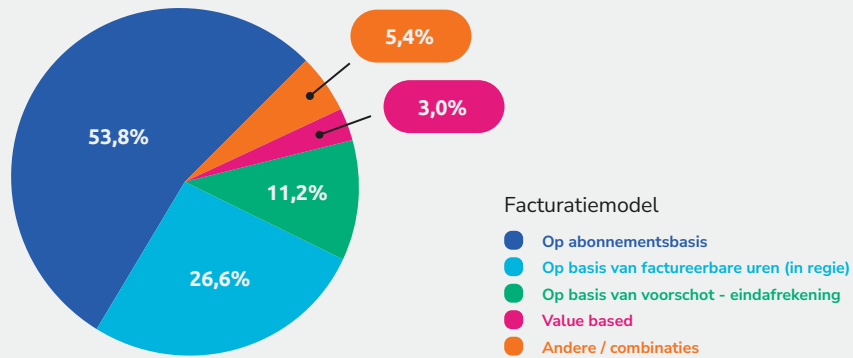
Zo kan het snel onregelmatigheden signaleren. Die worden visueel weergegeven in een dashboard, zodat je als accountant te allen tijde weet waar je op moet focussen om het dossier te optimaliseren. Kwaliteitsmeting wordt op deze manier een continue, objectieve check, wat bijdraagt aan een consistente dossierkwaliteit.

06. Facturatiemodel



Is uurtje-factuurkje nog van deze tijd?

Nog zo'n topic waar veel om te doen is in de sector: het facturatiemodel. Een moeilijk vraagstuk, waar accountants zich graag vergelijken met hun netwerk. De hamvraag is hier: staat het uurtje-factuurkje prijsmodel onder druk? We laten de cijfers aan het woord.



Kantoorgruote: geen impact op het facturatiemodel

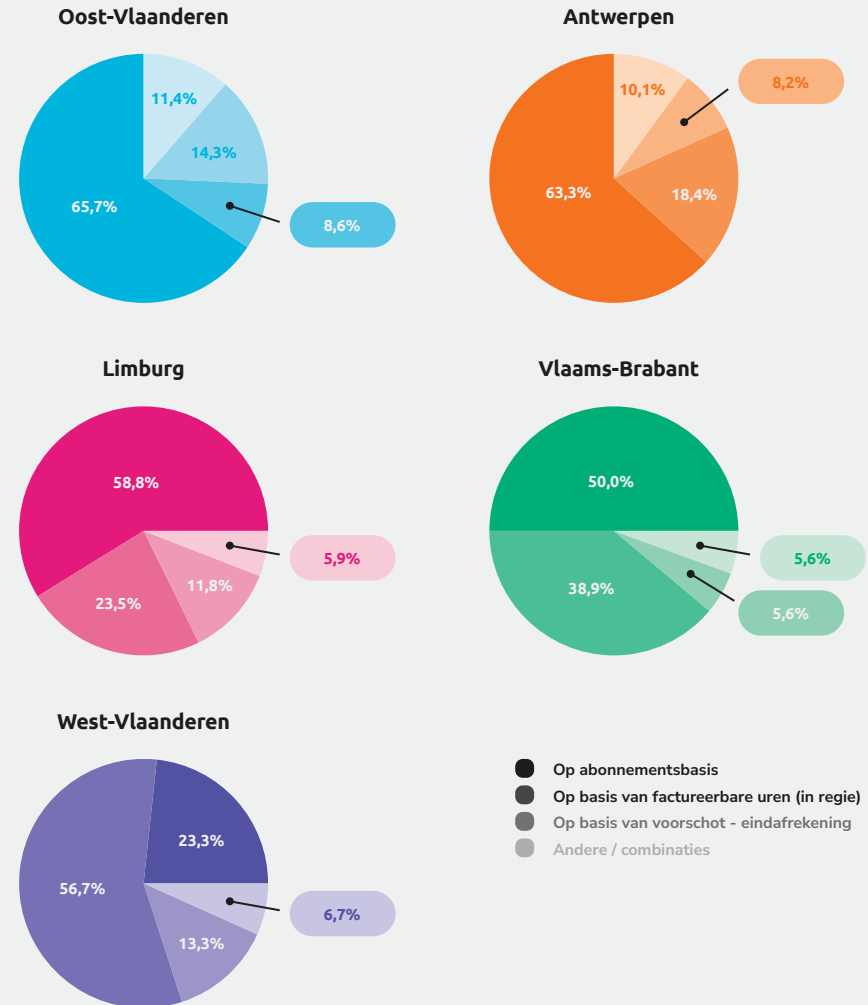
Ongeacht de kantoorgruote blijft factureren op abonnementsbasis de dominante keuze. In alle segmenten blijven de cijfers vrij stabiel.

Kantoorgruote	Abonnementsbasis	In regie (uren)	Voorschot - Afrekening
1-5 medewerkers	55,2%	29,9%	9,0%
6-15 medewerkers	52,2%	22,4%	14,9%
16-30 medewerkers	54,2%	29,2%	12,5%
30+ medewerkers	54,5%	27,3%	0,0%

Eén provincie klampt vast aan factureren in regie

Het doel van dit rapport is om jezelf te kunnen vergelijken met kantoren uit je regio. Deze tabel toont aan dat dit een interessante piste is. Op provincieniveau lopen de facturatiekeuzes namelijk veel verder uiteen dan die op basis van kantoorgruote.

Zo zien we dat West-Vlaanderen de enige provincie is waar het facturatiemodel 'In regie' de bovenhand neemt.



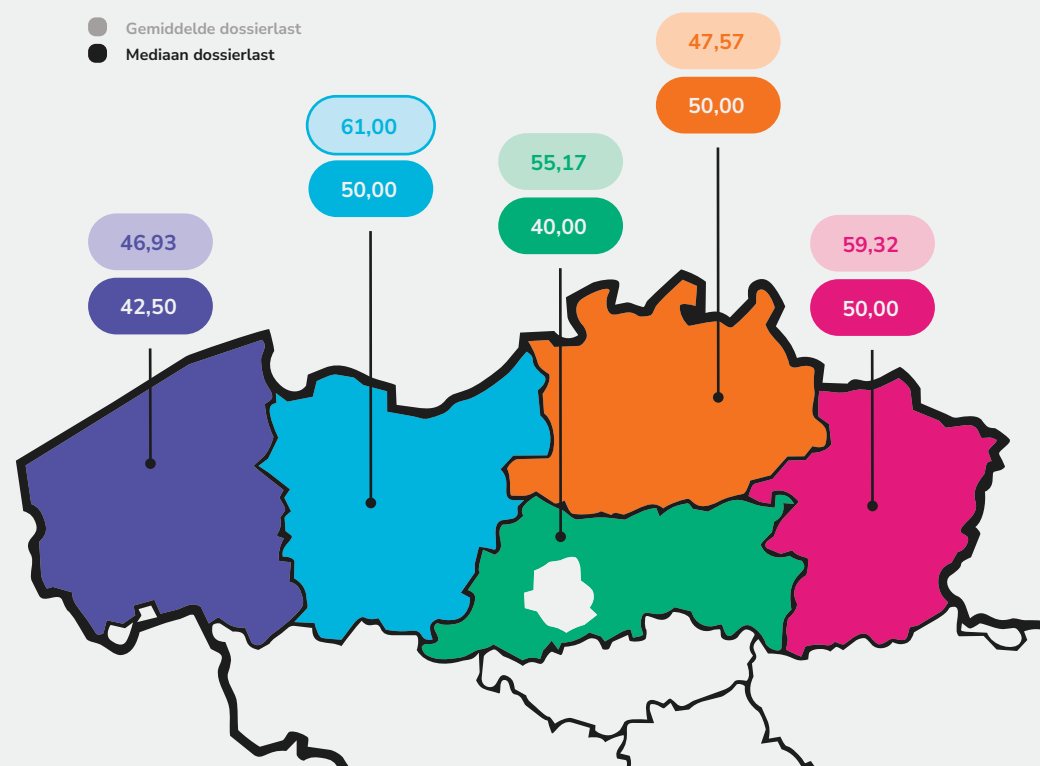
07. Dossiers per werknemer

Dossiers per werknemer

Aantal dossiers per werknemer per provincie

De benchmark voor de gehele sector ligt op 52,8 dossiers per medewerker.

- Gemiddelde dossierlast
- Mediaan dossierlast

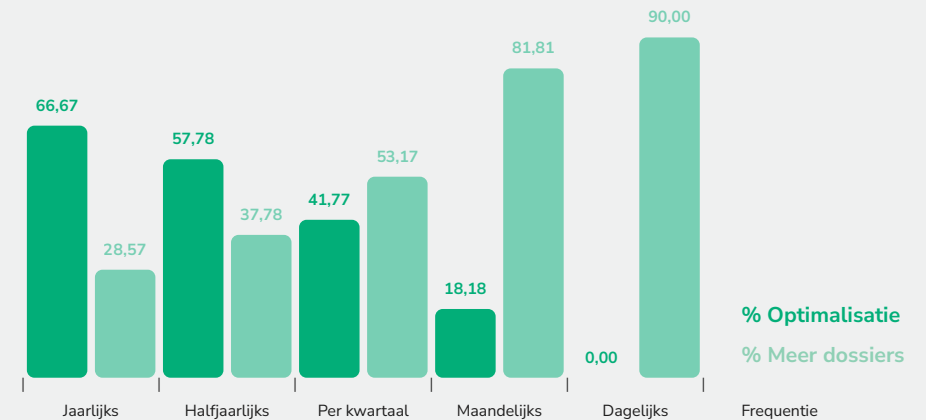


De dossierlast ligt een stuk lager in Antwerpen en West-Vlaanderen. Dat zijn meteen ook de twee provincies met de hoogste Automatisatie Index.

08. Mythes vs. Cijfers

Mythes vs. Cijfers

Mythe 1: Kantoren die vaker tussentijdse cijfers leveren, focussen meer op groei via optimalisatie van de bestaande portefeuille in plaats van op meer dossiers.



Het antwoord is: nee

De cijfers tonen aan dat kantoren die maandelijks / dagelijks cijfers delen, meer op klantengroei focussen.

Kantoren die halfjaarlijks of jaarlijks cijfers delen, focussen dan weer meer op het optimaliseren van hun bestaande klantenportefeuille.

Mythe 2: Automatisatie is het antwoord op personeelstekort.

Situatie

Kantoren met 1-2 vacatures



Kantoren zonder vacatures



■ Gem. Automatisatie Index

Kantoren mét vacatures zijn gemiddeld gezien 14% meer geautomatiseerd.

De meer digitale kantoren lijken net sneller te groeien (en hebben daardoor vaker extra mensen nodig).

Klantenstop

Nee (Open)



Ja (Noodrem)



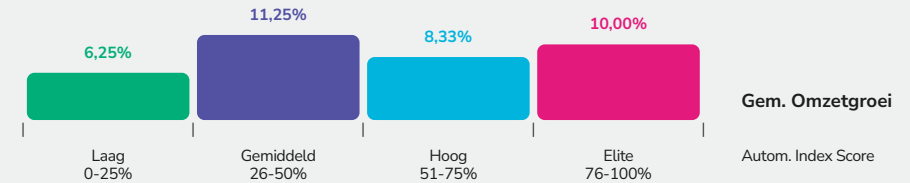
■ Gem. Automatisatie Index

Kantoren met een klantenstop zijn gemiddeld 27% minder geautomatiseerd. Een lagere automatisatiegraad gaat vaker samen met het punt waarop groei stilvalt en een klantenstop noodzakelijk wordt.

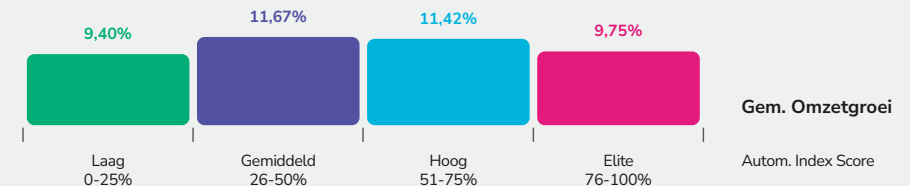
Het antwoord is genuanceerd: automatisatie is minder een “vervangmiddel voor mensen” en meer een voorwaarde om groei werkbaar te houden.

Mythe 3: Wie per uur factureert, wordt gestraft voor elke minuut automatisatie.

In regie (uren)



Abonnement



Het antwoord is: niet onjuist

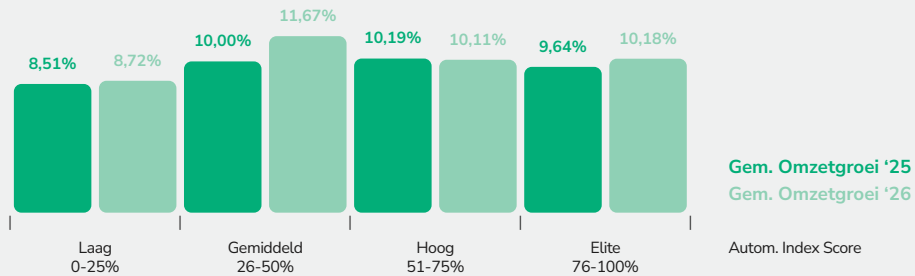
Automatisatie creëert wel degelijk efficiëntiewinst, die voor het uurtariefmodel moeilijker financieel te capteren is. Voor een kantoor in regie ligt het gevaar in de zone tussen 51% en 75% automatisatie. In dit barema is de efficiëntiewinst zo groot dat het uurtje-factuurmodel de groei begint te verstikken. Het herbekijken van het facturatiemodel is in die fase van de groei aangeraden.

(Nuance: sommige cellen hebben een klein aantal respondenten, bv. regie “elite”, dus de extremen zijn richtinggevend eerder dan definitief.)



09. Conclusie

Mythe 4: Kantoren die meer processen automatiseren, groeien sneller.



Het antwoord: klopt, tot op een zeker moment.

Automatisatie is noodzakelijk voor groei. Kantoren in de laagste categorie groeien objectief het traagst. Wie meer automatiseert, kan mooi blijven groeien.

Maar, er is een verzadigingspunt. Meer automatisatie boven de 50% leidt in deze dataset niet tot een lineaire versnelling van de groei. Het stelt kantoren wel in staat om hun groei te behouden met een lagere dossierlast (en dus minder stress op de werkvloer).

Van cijfers naar keuzes

We zijn met de Accountancy KPI Barometer gestart omdat je overal in de sector de goesting om te groeien voelt, maar altijd met enkele achterliggende vragen: hoe groei je gezond, met kwaliteit, en zonder je team op te branden?

Met dit rapport wilden we het buikgevoel vervangen door iets waar je echt mee kan werken: heldere cijfers die tonen waar de druk zit, waar de kansen liggen en welke keuzes écht verschil maken.

Wat hebben we ontdekt?

De cijfers tonen geen sector die wild om zich heen slaat, maar eentje die heel bewust vooruit schuift: 5–10% omzetgroei lijkt voor steeds meer kantoren de sweet spot tussen ambitie en haalbaarheid.

Tegelijk zien we dat automatisatie niet simpelweg een antwoord is op personeelstekort, maar vooral een manier om controle te houden. Digitale koplopers groeien sneller (en zoeken dus ook extra mensen), terwijl kantoren met een klantenstop gemiddeld net wat minder geautomatiseerd zijn.

Die drang naar grip zie je ook in de KPI's: klanttevredenheid en kwaliteit worden nog niet overal standaard gemeten, maar waar men dat wél doet, kan men sneller ingrijpen.

En als uitsmijter: het facturatiemodel doet meer dan je denkt. Uurtje-factuurje laat efficiëntiewinst sneller verdampen, terwijl abonnementen die winst makkelijker omzetten in schaalbaarheid en (eindelijk) wat rust.

Als je maar één ding onthoudt, laat het dan dit zijn:

Groei is niet alleen een cijfer, maar een keuze in strategie.

De meest toekomstgerichte kantoren zijn niet per se degene die het hardst gaan, maar degene die:

- hun processen op orde zetten (efficiëntie),
- hun klantenrelaties actief bewaken (tevredenheid/kwaliteit),
- en hun model laten matchen met hun ambities (facturatie + capaciteit).

Automatisering neemt niet de medewerker uit het proces, maar de druk uit de agenda.

