

TRENDCATCHER COVID-19

When you have to be right



Digitalisering in een stroomversnelling, werkdruk piekt

Accountantskantoren grijpen de huidige gezondheidscrisis aan om hun digitale transitie te versnellen. Dat blijkt uit een peiling naar de impact van COVID-19, uitgevoerd door Wolters Kluwer België bij 350 accountants in september 2020. Hieronder zetten we de belangrijkste conclusies uit dat onderzoek op een rij.



1 Digitale factuur wordt populairder: stijging van 33 procent

Vóór de coronacrisis verstuurden ongeveer een kwart (27%) van de ondernemers hun facturen in digitale vorm naar hun accountants. Vandaag is dat aantal gestegen tot ruim een derde (36%). Dat is dus een stijging van 33% in enkele maanden tijd. En op de vraag of klanten hun factuur na de gezondheidscrisis digitaal zullen indienen, antwoordden de accountants dat ze dat naar 4 op de 10 klanten zien evolueren na COVID-19. Vóór COVID-19 kregen maar 18 procent van de accountants de facturen van meer dan de helft van hun klanten digitaal. Nu is dat 30 procent.



2 Meer vraag naar advies tijdens coronacrisis

Heel wat ondernemers gingen tijdens de coronacrisis te rade bij hun accountant. 48 procent van de respondenten is het dan ook eens met de stelling dat ze méér advies hebben gegeven dan voor de crisis. De helft (50%) van de respondenten geeft aan dat ze méér vragen krijgen van klanten over hun persoonlijke financiële planning omdat die door COVID-19 onder druk staat.

3 4 op de 10 kantoren willen werkdruk verlagen

De toenemende vraag naar advies en de groeiende administratieve druk doet accountants naar adem happen. 4 op de 10 kantoren geven aan dat het verlagen van de werkdruk een topprioriteit wordt de komende periode. Het behouden van hun huidige klantenportefeuille is voor 3 op de 10 kantoren dan weer een belangrijke doelstelling.



4 Whatsapp en videoconferencing zijn blijvers

Ook de communicatie ondervindt gevolgen van de huidige gezondheidscrisis. Meer dan 6 op de 10 (61%) accountants zegt dat hij of zij meer via videoconferencing communiceert dan voor COVID-19. Iets meer dan de helft (52%) is dat ook van plan te blijven doen eenmaal het virus bestreden is. Naast telefoon, e-mail en klantenbezoeken is videoconferencing sinds corona ook een van dé aangewezen manieren om te communiceren met klanten, geeft 45 procent van de respondenten aan. 32 procent geeft de voorkeur aan Whatsapp boven LinkedIn, Facebook of Twitter. 27 procent verkiest het klantenportaal.



45%



32%

5 Digitalisering blijft topprioriteit

Veel accountants geven aan dat ze in de toekomst verder willen gaan op de ingeslagen, digitale weg. Voor 47 procent van de respondenten is investeren in digitale tools zoals scanoplossingen, elektronisch factureren of het klantenportaal een van dé topprioriteiten. Ruim een vijfde (21%) wil klanten verder begeleiden in het digitaliseringstraject van hun bedrijf. Dat digitalisering een must blijft, hangt ook nauw samen met de verdere inburgering van het telewerken. Maar liefst 54 procent van de accountants geeft aan nu meer thuis te werken als gevolg van de gezondheidscrisis, maar ook de intentie te hebben om dit te blijven doen.



47%



54%