

2014•2015
FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE WETENSCHAPPEN
master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterproef

Rol van de externe accountant binnen Vlaamse micro-ondernemingen

Promotor :
Prof. dr. Nadine LYBAERT

Niels Zeelmaekers

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen

2014•2015
FACULTEIT BEDRIJFSECONOMISCHE
WETENSCHAPPEN
master in de toegepaste economische wetenschappen

Masterproef

Rol van de externe accountant binnen Vlaamse
micro-ondernemingen

Promotor :
Prof. dr. Nadine LYBAERT

Niels Zeelmaekers

Scriptie ingediend tot het behalen van de graad van master in de toegepaste economische wetenschappen

Woord vooraf

Deze masterproef vormt het slotstuk van mijn opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen, master Accountancy en Financiering, aan de Universiteit Hasselt. Het vormt tevens het einde van een boeiende studentenperiode die gekenmerkt wordt door interessante ontmoetingen en het vergaren van nieuwe kennis. Het heeft heel wat voeten in de aarde gehad om deze masterproef succesvol af te werken. Desondanks hebben een aantal personen mij steeds gesteund en geholpen. Ik zou van deze kans gebruik willen maken om deze mensen te bedanken.

In de eerste plaats gaat mijn oprechte dank uit naar mijn promotor Prof. Dr. Nadine Lybaert. Haar deskundigheid, suggesties, opbouwende kritiek en geduld hebben enorm geholpen bij de totstandkoming van deze masterproef.

Daarnaast wil ik graag mijn vrienden en familie bedanken voor de onvoorwaardelijke steun tijdens mijn gehele opleiding. In het bijzonder gaat mijn dank uit naar mijn ouders omwille van hun morele steun en het feit dat ze mij financieel de mogelijkheid hebben gegeven om deze studies aan te vangen. Zonder hen had ik deze opleiding nooit tot een goed einde kunnen brengen.

Ten slotte wil ik ook graag de micro-ondernemingen die de enquête hebben ingevuld, bedanken voor de tijd en moeite die ze hebben genomen en de interessante informatie die ze hierdoor hebben verschaft.

Heusden-Zolder, juli 2015

Niels Zeelmaekers

Samenvatting

De traditionele rol van de externe accountant en de standaarddiensten die eruit voortvloeien, komen steeds meer onder druk te staan. Dit is het gevolg van een immer voortschrijdende technologische evolutie waardoor boekhoudkundige taken steeds eenvoudiger en minder tijdsintensief worden. Daarnaast is er bij ondernemingen een stijgende informatiebehoefte naar overzichtelijke, makkelijk te vatten en bovendien actuele prestatieparameters. Ten slotte is er ook een trend van deregulering merkbaar op Europees vlak. Men wil de administratieve lasten voor micro-ondernemingen verder beperken. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat het accountingberoep in zekere zin onder vuur komt te liggen. Welke rol is er in Vlaanderen weggelegd voor de externe accountant van micro-ondernemingen? In deze masterproef wordt getracht op deze centrale onderzoeksvraag een zo gedetailleerd mogelijk antwoord te formuleren. Het praktijkprobleem, de centrale onderzoeksvraag, de deelvragen en de onderzoeksopzet worden in **hoofdstuk 1** besproken. Aan de hand van de opsplitsing in verschillende deelvragen wordt er in de literatuurstudie over de diverse deelaspecten informatie vergaard. In de empirische studie ten slotte, wordt er getracht de Vlaamse situatie op extensieve wijze in kaart brengen.

Hoofdstuk 2 vormt het eerste deel van de literatuurstudie en legt zich toe op de definiëring van enkele ambigue begrippen. Concreet worden er twee begrippen uitgebreider beschreven, de externe accountant en de kleine en middelgrote onderneming. Beide begrippen krijgen verschillende invullingen, afhankelijk van de geografische context.

In **hoofdstuk 3** worden de diensten die de externe accountant verleent aan kmo's, uitgebreid behandeld. Enerzijds zijn er de traditionele standaarddiensten en anderzijds de uitgebreide waaier aan adviserende diensten. Zowel de definiëring, het gebruik als de perceptie worden besproken voor beiden categorieën.

De markt van adviserende diensten bij kmo's wordt in **hoofdstuk 4** beschreven. Het eerste deel van dit hoofdstuk is gewijd aan de aanbodzijde van advies. De kenmerken van de kmo die de vraag naar, impact van en tevredenheid over extern advies beïnvloeden, worden in het tweede deel toegelicht.

Het slot van de literatuurstudie omvat **hoofdstuk 5**. De relatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder wordt hierin belicht. Verder wordt er een invulling gegeven aan het begrip vertrouwen en we onderzoeken tot slot het mogelijke verband met de vraag naar adviserende diensten.

De empirische studie vormt het tweede deel van deze masterproef en vangt aan met de ontwikkeling van de hypothesen in **hoofdstuk 6**. Het opstellen van deze hypothesen gebeurt aan de hand van de vergaarde informatie uit de literatuurstudie.

Hoofdstuk 7 legt zich vervolgens toe op de onderzoeksopzet van het empirisch onderzoek. De dataverzameling, variabelen en steekproef worden allen in detail beschreven. Daarnaast werpen we eveneens een eerste blik op de resultaten.

De effectieve bespreking van de empirische resultaten vindt plaats in **hoofdstuk 8**. De indeling van dit hoofdstuk is in grote lijnen analoog aan de indeling van de literatuurstudie. Uit de resultaten blijkt in de eerste plaats dat de zaakvoerders wel een toegevoegde waarde ervaren ten aanzien van de standaarddiensten. Daarnaast erkent de helft van de zaakvoerders een nood aan aanvullende informatie. Op de markt van adviserende diensten is de externe accountant de belangrijkste bron van advies. De grootte of de leeftijd van de micro-ondernemingen hebben voorts geen significante invloed op de vraag naar advies. Wat de adviserende diensten betreft, kunnen we stellen dat deze in het algemeen positief gepercipieerd worden. Dit is in het bijzonder het geval voor het corebusiness-advies van de externe accountant. Een laatste bevinding uit het empirisch onderzoek is de sterke vertrouwensrelatie die veel zaakvoerders ervaren met hun externe accountant. Deze relatie blijkt echter geen significante invloed te hebben op de vraag naar adviserende diensten.

In het laatste hoofdstuk van deze masterproef, zijnde **hoofdstuk 9** wordt het algemeen besluit gevormd. Ten slotte worden de beperkingen van het onderzoek toegelicht en zullen er tevens enkele aanbevelingen voor verder onderzoek worden geformuleerd.

Inhoudsopgave

Woord vooraf	I
Samenvatting	III
Inhoudsopgave	V
Lijst van tabellen	IX
Lijst van figuren	XI

Hoofdstuk 1: Probleemstelling en onderzoeksopzet **1**

1.1	Praktijkprobleem	1
1.2	Centrale onderzoeksvraag en deelvragen	3
1.3	Onderzoeksopzet.....	4
1.3.1	Literatuurstudie	4
1.3.2	Empirisch onderzoek	4

DEEL I: Literatuurstudie

Hoofdstuk 2: De begrippen externe accountant en kmo **7**

2.1	De externe accountant	7
2.1.1	De externe accountant in de internationale context	8
2.1.2	De externe accountant in België.....	10
2.2	De kleine en middelgrote onderneming	14
2.2.1	De internationale context	14
2.2.2	De Europese context	15
2.2.3	De kleine vennootschap in België	17

Hoofdstuk 3: De diensten die de externe accountant verleent aan kmo's **19**

3.1	De standaarddiensten van de externe accountant	19
3.1.1	De standaarddiensten in de brede definitie	19
3.1.2	De standaarddiensten in de enge definitie	20
3.1.3	De sourcingstrategie van kmo's in België	21
3.1.4	De perceptie van de kmo-zaakvoerder	22
3.1.5	Administratieve vereenvoudiging voor kmo's	24

3.1.6	Andere evoluties met een invloed op de standaarddiensten	25
3.2	De adviserende diensten van de externe accountant	26
3.2.1	De externe accountant als aanbieder van adviserende diensten	27
3.2.2	De adviserende diensten	29
3.2.3	Het effect op de financiële toestand van de onderneming	32
3.2.4	De perceptie van de kmo-zaakvoerder	32
Hoofdstuk 4:	De markt van adviserende diensten bij kmo's	35
4.1	De aanbieders van extern advies aan kmo's	35
4.1.1	De internationale context	35
4.1.2	De raad van advies.....	36
4.2	Kenmerken van de kmo die de vraag naar, impact van en tevredenheid over extern advies beïnvloeden	37
4.2.1	Kenmerken die de vraag naar extern advies beïnvloeden	37
4.2.2	Kenmerken die de impact van en tevredenheid over adviserende diensten beïnvloeden	39
Hoofdstuk 5:	De relatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder	41
5.1	Het concept vertrouwen.....	41
5.2	Het verband tussen de relatie en de vraag naar advies	43
DEEL II:	Empirisch onderzoek	45
Hoofdstuk 6:	Ontwikkeling van de hypothesen.....	45
6.1	De perceptie ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt.....	45
6.2	De externe accountant als aanbieder van adviserende diensten	47
6.3	De perceptie ten aanzien van de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt.....	50
6.4	De opgebouwde vertrouwensrelatie en de vraag naar adviserende diensten	52
Hoofdstuk 7:	Onderzoeksopzet.....	53
7.1	Dataverzameling en steekproef.....	53
7.1.1	Online enquête	53
7.1.2	Bepaling van de steekproef	54
7.1.3	Beschrijving van de werkelijke steekproef	55

7.2 Kenmerken van de totale steekproef	57
7.3 Beschrijving van de variabelen	60
7.3.1 Gebruik van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt	60
7.3.2 Perceptie ten aanzien van standaarddiensten	60
7.3.3 Belang van de externe accountant als adviseur	61
7.3.4 Gebruik van de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt	61
7.3.5 Aantal gevraagde categorieën van advies	62
7.3.6 Frequentie van de vraag naar adviserende diensten van de externe accountant	62
7.3.7 Grootte van de onderneming	62
7.3.8 Leeftijd onderneming	62
7.3.9 Perceptie ten aanzien van de adviserende diensten van de externe accountant	63
7.3.10 Vertrouwen	63
Hoofdstuk 8: Empirische resultaten	65
8.1 De standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt	65
8.1.1 Gebruik van de standaarddiensten	65
8.1.2 De perceptie ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt (hypothese 1)	66
8.1.3 Informatiebehoefte van respondenten	68
8.2 De markt van adviserende diensten	69
8.2.1 De aanbieders van adviserende diensten (Hypothese 2a)	69
8.2.2 De vraag naar de adviserende diensten van de externe accountant (Hypothese 2b en 2c)	72
8.3 De adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt	76
8.3.1 Gebruik van de adviserende diensten	77
8.3.2 De perceptie ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt (hypothese 3a en 3b)	78
8.3.3 Aanvullende bevindingen omtrent de adviserende diensten	81
8.4 De opgebouwde vertrouwensrelatie en de vraag naar adviserende diensten	84
8.4.1 Het bestaan van een vertrouwensrelatie	84

8.4.2 De opgebouwde vertrouwensrelatie als basis van de vraag naar adviserende diensten (hypothese 4)	86
DEEL III: Conclusie.....	89
Hoofdstuk 9: Algemeen besluit.....	89
9.1 Conclusies.....	89
9.2 Beperkingen van het onderzoek en aanbevelingen voor verder onderzoek.....	92
Lijst van geraadpleegde werken	95
Bijlage: Enquête	99

Lijst van tabellen

Tabel 1: Categorieën van ondernemingen en hun drempelvoorwaarden.....	16
Tabel 2: Overzicht van literatuur over perceptie van standaarddiensten	46
Tabel 3: Overzicht van literatuur over gebruik van adviserende diensten	48
Tabel 4: Overzicht van literatuur over de relatie tussen grootte en vraag naar adviezen	49
Tabel 5: Overzicht van literatuur over perceptie van adviserende diensten	51
Tabel 6: Intern uitgevoerde standaarddiensten	66
Tabel 7: Perceptie ten aanzien van standaarddiensten externe accountant	66
Tabel 8: Beschrijvende statistiek: proportie geen gepercipieerde toegevoegde waarde standaarddiensten	67
Tabel 9: One-sample binomial test: gepercipieerde toegevoegde waarde standaarddiensten	67
Tabel 10: Aantal raadplegingen per jaar	70
Tabel 11: One-sample binomial test: belang externe accountant	71
Tabel 12: Gebruik adviserende diensten van externe accountant	72
Tabel 13: Bivariate correlatie: aantal werknemers en aantal gevraagde categorieën van advies	74
Tabel 14: Bivariate correlatie: aantal werknemers en frequentie vraag om advies	74
Tabel 15: Bivariate correlatie: leeftijd en aantal gevraagde categorieën van advies	76
Tabel 16: Bivariate correlatie: leeftijd en frequentie vraag om advies.....	76
Tabel 17: Gebruik adviserende diensten externe accountant	77
Tabel 18: Perceptie ten aanzien van adviserende diensten externe accountant.....	78
Tabel 19: Beschrijvende statistiek: proportie wel gepercipieerde toegevoegde waarde adviserende diensten	79
Tabel 20: One-sample binomial test: gepercipieerde toegevoegde waarde adviserende diensten	80
Tabel 21: Bivariate correlatie: aantal werknemers en perceptie adviserende diensten ...	81
Tabel 22: Beoordeling op de vijf eigenschappen	85
Tabel 23: Gemiddelde beoordelingen op de vijf eigenschappen	85
Tabel 24: Bivariate correlatie: vertrouwensrelatie en aantal gevraagde categorieën van advies	87
Tabel 25: Bivariate correlatie: vertrouwensrelatie en frequentie vraag om advies	87

Lijst van figuren

Figuur 1: Aantal werknemers per micro-onderneming	57
Figuur 2: Leeftijden van de micro-ondernemingen	58
Figuur 3: Sectoren	58
Figuur 4: Grootte accountantskantoor	59
Figuur 5: Duur zakelijke relatie	59
Figuur 6: Informatiebehoefte	68
Figuur 7: Belangrijkste adviseur van de micro-ondernemingen	71
Figuur 8: Belangrijkste adviseur voor micro-ondernemingen die niet voor externe accountant opteren	72
Figuur 9: Correlatie tussen aantal werknemers en aantal gevraagde categorieën van advies	73
Figuur 10: Correlatie tussen leeftijd en aantal gevraagde categorieën van advies	75
Figuur 11: Correlatie tussen aantal werknemers en perceptie adviserende diensten	80
Figuur 12: Redenen vraag om advies bij externe accountant	82
Figuur 13: Uiting van toegevoegde waarde van advies	83
Figuur 14: Vertrouwensrelatie met de externe accountant	86

Hoofdstuk 1: Probleemstelling en onderzoekopzet

1.1 Praktijkprobleem

Het is algemeen geweten dat het accountingberoep de afgelopen decennia veranderingen heeft gekend op vele vlakken. De evolutie die we kunnen vaststellen is drieërlei. Ten eerste zien we dat de opkomst van nieuwe informatietechnologieën en meer bepaald het gebruik van de computer en het internet ervoor hebben gezorgd dat de boekhoudkundige gegevensverwerking sneller en tevens kosten-efficiënter is geworden (Elliott & Jacobson, 2002). Het logische gevolg hiervan is dat er voor de externe accountant van kleine en middelgrote ondernemingen oftewel kmo's, veel tijd is vrijgekomen die normaal besteed werd aan het calculeren en registreren van de financiële gegevens (Marriott & Marriott, 2000; Nandran, 2010). Ten tweede zien we dat er een stijgende informatiebehoefte is bij kmo-zaakvoerders (Greenwood, Suddaby & Hinings, 2002). Men is steeds meer geïnteresseerd in informatie die verder gaat dan de standaard wettelijk voorgeschreven vereisten. Marriott & Marriott (2000) en Nandran (2010) merkten hieromtrent op dat de kmo-zaakvoerder een behoefte heeft aan een meer gebruiksvriendelijkere weergave van de financiële resultaten van zijn/haar bedrijf. Ten derde is er een Europese trend van administratieve vereenvoudiging en deregulering merkbaar op het vlak van micro-entiteiten (Commissie, 2007). Ook buiten Europa manifesteert deze tendens zich (Blackburn, Carey & Tanewski, 2010).

De eerder beschreven evoluties hebben ervoor gezorgd dat de externe accountant zich genoodzaakt zag zijn portfolio van diensten uit te breiden (Blackburn, Carey & Tanewski, 2010). Zijn takenpakket bevat tegenwoordig, naast het registreren en rapporteren van de financiële gegevens, ook allerhande adviserende diensten die hij levert aan zijn cliënteel. Het beroep dat eerst werd aanzien enkel strikt boekhoudkundige taken te vervullen, is geëvolueerd tot een quasi-consulting service (Barbera & Hasso, 2013). Om deze transitie succesvol te maken zal de accountant zich moeten ontdoen van het 'beancounter' imago en het stereotype dat de accountant schetst als zijnde een introverte en saaie professional (Aranya, Meir & Bar-Ilan, 1978; Matthews, 2001; Nandran, 2010).

In het verleden hebben verschillende onderzoekers zich gebogen over het advies dat kmo's vragen. Er is echter nog geen eenduidige indeling waar te nemen in deze onderzoeken aangaande de verschillende soorten. Deze masterproef tracht in de eerste plaats de reeds verschenen literatuur omtrent de vraag naar advies door kmo's samen te brengen. Het beoogde doel is een duidelijk globaal beeld te schetsen van de soorten advies, de aanbieders ervan en de perceptie van de kmo-zaakvoerder.

Een aspect dat vaak terugkomt in de literatuur over advies aan kmo's is de relatie die zich vormt tussen de zaakvoerder en de externe adviseur. Hierin is vooral het concept vertrouwen erg belangrijk. Het reeds verrichte onderzoek op dit vlak is zelfs in de internationale context eerder beperkt. Aangezien de adviserende diensten steeds belangrijker worden in de portfolio van de externe accountant is het zeker en vast nuttig informatie omtrent de relatie samen te vatten in de literatuurstudie en deze te gebruiken wanneer we de Vlaamse situatie onderzoeken.

Ondanks de opmerkelijke evolutie die het accountingberoep doormaakt, merken we dat het onderzoek op Belgisch of Vlaams niveau hieromtrent schaars is, zeker op het vlak van kmo's. Dit is opmerkelijk aangezien Vlaanderen het kmo-landschap bij uitstek is (KMO-rapport, 2014). Everaert, Sarens en Rommel (2007) merkten deze schaarste ook op en voegen hieraan toe dat kmo's niet zomaar kleinschalige versies zijn van grote bedrijven. Ze hebben immers specifieke karakteristieken en maken gebruik van andere methodes om beslissingen te nemen en deze te implementeren (Everaerts, Sarens & Rommel, 2007). De schaarste aan wetenschappelijke studies omtrent Vlaamse kmo's zal deze masterproef voor een beperkt deel trachten te verhelpen door een beknopt onderzoek te voeren dat zowel een beschrijvend als exploratief aspect kent.

Rekening houdend met de hierboven beschreven evoluties en het huidige tekort aan onderzoek met betrekking tot de Vlaamse situatie kan het uiterst nuttig blijken om een stand van zaken op te maken. We kunnen te weten komen wat de accountant tegenwoordig precies doet, hoe hij zich gepositioneerd heeft in de markt van adviesdiensten en hoe de relatie met zijn klanten een invloed kan hebben. Deze masterproef kan bijgevolg van nut zijn voor eenieder die in contact komt met accountancy in Vlaanderen. Hierbij kan er enerzijds gedacht worden aan de accountants en boekhouders zelf. Zij kunnen gebaat zijn met informatie over de vraag naar accounting- en adviserende diensten aangezien ze zo een beter inzicht zullen krijgen in de markt van deze diensten. Ook een blik op het belang van de relatie tussen de zaakvoerder en accountant zal voor hen zeer informatief zijn. Anderzijds is er ook een mogelijke toegevoegde waarde voor de Vlaamse kmo-zaakvoerders. De resultaten uit het empirisch deel kunnen hen een interessant inzicht verschaffen in de huidige stand van zaken en dus bijgevolg ook de situatie bij hun concurrenten. De manier waarop de doorsnee zaakvoerder van een Vlaamse micro-onderneming tegenwoordig omgaat met de externe accountant en zijn diensten is een boeiend gegeven. Ten laatste kunnen ook regelgevende instanties zoals de overheid of de verschillende beroepsorganisaties mogelijks bruikbare informatie halen uit deze masterproef.

1.2 Centrale onderzoeksvraag en deelvragen

Hierboven werden een aantal evoluties beschreven die ervoor hebben gezorgd dat de accountant zich genoodzaakt ziet te anticiperen en aldus zijn aanbod van diensten mee te laten evolueren. Alvorens hierover gericht informatie kan worden gezocht, is het nuttig een algemene centrale onderzoeksvraag voorop te stellen die steeds in het achterhoofd gehouden wordt tijdens het opzoekingswerk. De nood aan een correct en actueel beeld van de situatie werd ook reeds aangehaald. Gezien deze behoefte kan de centrale onderzoeksvraag als volgt geformuleerd worden.

"Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot de diensten die de externe accountant aanbiedt aan Vlaamse micro-ondernemingen en de relatie van de externe accountant met de zaakvoerder?"

We kunnen deze centrale onderzoeksvraag opdelen in verscheidene deelvragen die betrekking hebben op de algemene aspecten in de internationale context. We moeten een antwoord vinden op deze deelvragen alvorens we in het empirisch gedeelte van deze masterproef een antwoord kunnen formuleren op de centrale onderzoeksvraag met betrekking tot de Vlaamse situatie.

Een eerste deelvraag heeft betrekking op de traditionele diensten die de accountant aanbiedt aan zijn cliënten. Daarnaast wordt ook de perceptie van de kmo-zaakvoerder onderzocht.

"Welke standaarddiensten worden door de externe accountant aangeboden aan kmo's en wat is de perceptie van de zaakvoerder?"

Een tweede deelvraag gaat specifiek in op het advies dat de accountant verschaft en hoe de kmo-zaakvoerder deze ervaart.

"Welke adviserende diensten worden door de externe accountant aangeboden aan kmo's en wat is de perceptie van de zaakvoerder?"

De derde deelvraag behandelt de markt van adviserende diensten bij kmo's en gaat dieper in op de aanbod- en vraagzijde.

"Hoe ziet de markt van adviserende diensten bij kmo's eruit?"

Ten laatste wordt er een antwoord gezocht op de vierde deelvraag die de relatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder behandelt.

"Wat zijn de elementen en implicaties van de relatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder?"

1.3 Onderzoekopzet

1.3.1 Literatuurstudie

Deze masterproef vangt traditioneel aan met een literatuurstudie waarin centrale begrippen worden gedefinieerd en voorts bevindingen uit voorgaande onderzoeken worden beschreven en toegelicht. Met de centrale onderzoeksvraag en de hieruit voortvloeiende deelvragen in het achterhoofd, wordt er op gestructureerde wijze gezocht naar bruikbare informatie. Deze informatie wordt hoofdzakelijk gevonden in internationale onderzoeken aangezien de wetenschappelijke literatuur over dit specifiek onderwerp op Belgisch of Vlaams niveau erg schaars is. In de literatuurstudie ligt de nadruk dus op het samenbrengen van informatie uit verscheidene landen. Vooral het Verenigd Koninkrijk en Australië blijken over een schat van informatie te beschikken met betrekking tot dit onderwerp. Er wordt steeds informatie opgezocht over kleinere bedrijven, de zogenaamde 'small and medium-sized enterprises' oftewel 'SMEs'. Het doel van de verkennende literatuurstudie is het verduidelijken van de verschillende aspecten rond de centrale onderzoeksvraag. De informatie die wordt samengebracht in dit eerste deel zal verderop nuttig blijken in het empirisch onderzoek waar specifiek wordt nagegaan of de gevonden resultaten uit internationale onderzoeken ook gelden in de context van de Vlaamse micro-ondernemingen.

Er wordt vooral een beroep gedaan op primaire publicaties zoals wetenschappelijke artikels en rapporten. Het is uiteraard niet mogelijk zich enkel te beperken tot strikt wetenschappelijke bronnen. Allerhande wetgevingen en verscheidene handboeken worden eveneens geraadpleegd. Verder wordt er gebruikgemaakt van informatie die ter beschikking wordt gesteld op de websites van de overheid, beroepsinstellingen en andere officiële instanties. De wetenschappelijke bronnen worden geraadpleegd via de database Business Source Premier (EBSCOhost) en via zoekmachines zoals Google Scholar. Het opzoeken van bijkomende informatie omtrent wetgeving en officiële websites gebeurt met de algemene zoekrobot van Google. Zoals reeds eerder werd vermeld is het accountingberoep erg veranderd in de afgelopen decennia. De nadruk ligt bijgevolg op zo recent mogelijke informatie zodat het beeld dat geschetst wordt correct en actueel is.

1.3.2 Empirisch onderzoek

Na de literatuurstudie volgt er een empirisch onderzoek. Dit deel van de masterproef tracht de Vlaamse situatie in kaart te brengen. De informatie wordt bekomen via een online enquête bij zaakvoerders van Vlaamse micro-ondernemingen. De Bel-first database van het Bureau van Dijk biedt de mogelijkheid om de micro-ondernemingen te selecteren en hun gegevens op te vragen. Na een statistische analyse van de data uit de enquête kunnen we deze toetsen aan de informatie uit de literatuurstudie. Er wordt

derhalve een antwoord geformuleerd op de centrale onderzoeksvraag. In dit onderzoek komen zowel eigenschappen van beschrijvend als van exploratief onderzoek naar voren. Enerzijds hebben een aantal hypothesen tot doel stellingen met betrekking tot het gebruik en de perceptie van diensten van de externe accountant te ontkrachten dan wel te bevestigen. De bevindingen uit de enquête worden in dit geval enkel beschreven. Zodoende wordt er getracht een beter beeld te schetsen met betrekking tot de huidige situatie op het vlak van de dienstverlening door de externe accountant bij Vlaamse micro-ondernemingen. Anderzijds is er ook een exploratief aspect waarbij de hypothesen testen of er significante relaties bestaan tussen bepaalde variabelen.

DEEL I: Literatuurstudie

Een uitgebreide literatuurstudie vormt het eerste deel van deze masterproef. Er wordt aangevat met een optioneel hoofdstuk waarin de begrippen externe accountant en kmo worden beschreven. Deze informatie is nuttig om de kern van de literatuurstudie, die begint met hoofdstuk 3, in het juiste perspectief te kunnen plaatsen. De diensten die de externe accountant verleent aan kmo's worden besproken in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 behandelt de markt van adviserende diensten bij kmo's. De relatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder wordt ten slotte onderzocht in hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 2: De begrippen externe accountant en kmo

In dit hoofdstuk wordt er in de secties 2.1 en 2.2 dieper ingegaan op de begrippen 'externe accountant' en 'kmo'. Het is evident dat de externe accountant zowel van het mannelijke als van het vrouwelijke geslacht kan zijn. Om echter te vermijden dat er telkens met hij/zij en zijn/haar verwezen moet worden, wordt in deze masterproef steeds het oorspronkelijke genus van het woord accountant gebruikt, zijnde mannelijk.

Bij de definiëring van het begrip 'kmo' zal duidelijk worden dat er in wezen veel verschillen bestaan tussen landen onderling. De notie van deze verschillen is belangrijk bij het interpreteren van de informatie die wordt gegeven in de literatuurstudie aangezien deze hoofdzakelijk bestaat uit internationale onderzoeken. Het wordt de lezer bijgevolg ten zeerste aangeraden de informatie van dit hoofdstuk in het achterhoofd te houden tijdens het doornemen van de literatuurstudie. Het staat hem of haar echter volledig vrij ervoor te kiezen dit hoofdstuk over te slaan en meteen over te gaan naar de eigenlijke literatuurstudie die begint in hoofdstuk 3.

2.1 De externe accountant

Een belangrijke component van de centrale onderzoeksvraag is de term externe accountant. In de literatuurstudie van deze masterproef wordt er gebruikgemaakt van verscheidene buitenlandse onderzoeken en rapporten. Wanneer men deze internationale literatuur omtrent het begrip externe accountant wil analyseren moet men zich er steeds van bewust zijn dat deze term niet internationaal, universeel en expliciet gedefinieerd is. In verschillende Engelstalige contexten heeft het een ietwat andere betekenis en het is tevens van belang het effect van de grootte van de onderneming in acht te nemen. We beschrijven eerst de brede en enge definitie. Vervolgens verduidelijken we het onderscheid tussen de 'certified public accountant' die men kent in de Verenigde Staten en de externe accountant. Ten laatste wordt er dieper ingegaan op de Belgische context.

2.1.1 De externe accountant in de internationale context

2.1.1.1 De brede definitie van het begrip externe accountant

De brede definitie van het begrip externe accountant omvat zowel de strikt boekhoudkundige functies als de auditfunctie. Een eerste context waarin deze definitie gebruikt wordt is in Australië. De 'professional accounting body' CPA Australia zet een heel aantal beroepen onder de algemene noemer accountant. De afkorting CPA staat in dit geval voor 'certified practising accountants'. Het gaat hier dus niet om een specifiek beroep maar om een geheel aan accountingberoepen. Op de website van CPA Australia vindt men terug dat volgende beroepen onder de noemer van 'certified practising accountants' vallen:

- accountant (general)
- corporate treasurer
- external auditor
- finance manager
- management accountant
- taxation accountant

We merken dat deze lijst een aantal beroepen bevat die intern oftewel binnen het bedrijf zelf gesitueerd kunnen worden. Een aantal beroepen in de lijst kunnen ook als externe partij worden uitgeoefend. CPA Australia heeft het in dit geval over een 'external accountant'. We zien in de lijst verder boekhoudfuncties die het opstellen en rapporteren van de financiële informatie tot doel hebben en daarnaast ook de auditfunctie. Deze is belast met de taak van het controleren en attesteren van de financiële staten.

In het Verenigd Koninkrijk zien we een gelijkaardige situatie. Het Institute of Chartered Accountants in England and Wales (ICAEW) is hier de overkoepelende organisatie die de verschillende accountancyberoepen samenbrengt. In hun Anti-Money Laundering Guidance wordt hun definitie van de externe accountant beschreven (ICAEW, 2008).

Regulation 3(7) defines external accountant as someone who provides accountancy services by way of business to other persons, when providing such services. The 2007 Regulations do not define the term accountancy services. For the purpose of this Guidance, Accountancy services includes, any service provided under a contract for services (ie, not a contract of employment) which pertains to the recording, review, analysis, calculation or reporting of financial information. (p.9)

2.1.1.2 De enge definitie van het begrip externe accountant

Anderzijds merken we op dat er in verscheidene situaties een definitie gebruikt wordt die enigszins beperkter is dan diegene die eerder werd besproken. Deze definitie laat de audit of 'assurance' aspecten weg en focust op de strikt boekhoudkundige taken van de externe accountant. We zien deze definiëring vooral terugkomen in het onderzoek naar de kleinere bedrijven. We stellen bijvoorbeeld vast dat Barbera en Hasso (2013) in hun onderzoek over familiebedrijven in Australië de externe accountant een 'strict bookkeeping' taak aanmeten.

2.1.1.3 De 'Certified Public Accountant'

Verder is het nuttig om de specifieke functie 'Certified Public Accountant' oftewel CPA toe te lichten. De benaming CPA wordt in de Verenigde Staten gegeven aan de externe auditor. Hij wordt in deze context een accountant genoemd en opereert extern ten opzichte van het bedrijf. Deze benaming mag echter niet verward worden met de traditionele externe accountant die in de vorige alinea werd beschreven. Gramling, Rittenberg en Johnstone (2012) schrijven in hun boek het volgende over het public accounting beroep.

The external audit profession performs a unique task. It does not create the financial statements and it is precluded from designing the internal control systems for a public audit client. However, auditors provide opinions on financial statements and, as part of an integrated audit, auditors provide opinions on the internal control effectiveness.
(p.4)

Het wordt dus duidelijk dat deze partij de financiële gegevens niet opstelt maar ze enkel en alleen controleert en vervolgens beoordeelt. Het gaat hier over een 'public accountant' die voornamelijk in grotere bedrijven ingehuurd wordt en een verantwoordelijkheid heeft ten opzichte van de stakeholders en de maatschappij (Gramling, Rittenberg & Johnstone, 2012).

Hoewel de focus van deze masterproef niet ligt bij de auditfunctie is het evenwel nuttig te vermelden dat er reeds heel wat onderzoek is verricht naar de onafhankelijkheid die vereist wordt van de externe auditor. In dit licht debatteert men reeds 30 jaar over het effect van het combineren van audit en niet-audit opdrachten op de onafhankelijkheid van de auditor. Indien de auditor van een bedrijf naast zijn compliance opdracht ook adviserende diensten aanbiedt, wordt dit hem vaak niet in dank afgenomen door de publieke opinie. De Securities and Exchange Commission (SEC) heeft bijgevolg hieromtrent beperkingen opgelegd (Paterson & Valencia, 2011).

We kunnen aldus besluiten dat er op internationaal vlak heel wat ambiguïteit bestaat rond de term accountant en meer bepaald de externe accountant. Enerzijds zien we de bredere definitie die door beroepsorganisaties en regelgevende instantie wordt opgelegd en betrekking heeft op zowel kleine als grote ondernemingen. Deze definitie houdt het registreren, rapporteren en auditeren van de financiële gegevens in. Anderzijds zien we vaak een engere definitie terugkomen in onderzoeken naar kmo's. Een mogelijke reden hiervoor is het feit dat kleinere ondernemingen doorgaans niet wettelijk verplicht zijn hun financiële staten te laten controleren door een auditor, terwijl grotere bedrijven deze verplichting wel hebben. Ook hebben ondernemingen van een kleinere schaal vaak geen interne boekhoudafdeling die de gegevens registreert en rapporteert en is er bijgevolg nood aan een externe aanbieder van deze diensten. Een groot bedrijf daarentegen zal de strikt boekhoudkundige functies intern verzorgen en heeft enkel een externe partij nodig om de jaarrekening te controleren (Everaert, Sarens & Rommel, 2007). De focus ligt overigens doorheen deze masterproef en in het bijzonder in het empirisch deel op de engere definitie die het auditsaspect achterwege laat.

2.1.2 De externe accountant in België

Wanneer we dieper ingaan op de Belgische context zien we dat er drie actieve beroepsinstellingen zijn voor de economische beroepen. Ten eerste is er het Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten (IAB). Leden van dit beroepsinstituut vervullen de rollen van accountant adviseur en fiscaal consulent. Zij dragen officieel de titel van belastingconsulent, accountant of accountant-belastingconsulent en kunnen hun werkzaamheden op twee wijzen uitvoeren. Ofwel werken ze in ondergeschikt verband krachtens een arbeidsovereenkomst of een door de overheid bezoldigde betrekking, ofwel in de hoedanigheid van beoefenaars van een vrij beroep. In het eerste geval worden ze op het tableau van de leden als intern lid ingeschreven. In het tweede geval zijn ze externe leden van het Instituut (www.iec-iab.be). Het IAB werkt overigens samen met het Instituut der Bedrijfsrevisoren (IBR) en de twee instellingen hebben een gemeenschappelijke webstek zijnde www.accountancy.be. Beide instellingen zijn eveneens organisaties van een vrij beroep en zijn lid van de International Federation of Accountants (Mercken, 2013).

Op voornoemde website valt te lezen dat men de term externe accountant gebruikt om de externe leden van het IAB aan te duiden en men omschrijft tevens de 'voorbehouden taken' van de externe accountants en de bedrijfsrevisoren in twee delen. Enerzijds vermeldt men "*het verifiëren en corrigeren van alle boekhoudingstukken leidend tot een attest of een expertiseverslag bestemd om te worden overgemaakt aan derden*". Anderzijds heeft men het over "*de expertise, zowel privé als gerechtelijk, op het gebied van de boekhoudkundige organisatie van de ondernemingen, alsmede de analyse volgens*

boekhoudmethodes van de toestand en de werking van ondernemingen vanuit het oogpunt van hun kredietwaardigheid, hun rendabiliteit en risico's in de mate waarin deze activiteiten leiden tot een attest of een expertiseverslag bestemd om te worden overgemaakt aan derden (Artikel 78 en 82 van de wet van 21 februari 1985)" (www.accountancy.be). Ook definieert men verder de 'andere opdrachten' waarmee de externe accountant en bedrijfsrevisor zich bezighouden, gewoonlijk als zelfstandige en voor rekening van derden:

- de organisatie van de boekhoudingdiensten en de raadgeving daaromtrent;
- het openen, het houden, het centraliseren en het sluiten van boekingen geschikt voor het opmaken van rekeningen;
- het bepalen van de resultaten en het opmaken van de jaarrekening in de door de wet bepaalde vorm.

Ten tweede is er het eerder vermelde IBR. We kunnen in dit kader refereren naar de wet van 22 juli 1953 houdende oprichting van een Instituut van de Bedrijfsrevisoren en organisatie van het publiek toezicht op het beroep van bedrijfsrevisor, gecoördineerd op 30 april 2007. De wetgever preciseert in artikel 4 de functie en de hoofdactiviteit van de bedrijfsrevisor.

De bedrijfsrevisor heeft als hoofdtaak alle opdrachten uit te voeren die bij of krachtens de wet aan de bedrijfsrevisoren uitsluitend zijn toevertrouwd en op algemene wijze, alle revisorale opdrachten te vervullen met betrekking tot financiële overzichten, verricht met toepassing van of krachtens de wet.

Vervolgens heeft de wetgever in 1985 beslist dat de bedrijfsrevisoren als voornaamste activiteit de taken, bedoeld in het voorgaande artikel, dienden uit te oefenen. De beslissing werd voornamelijk door twee overwegingen onderbouwd. Enerzijds was er de noodzaak om een evenwicht te vinden tussen de beroepen bedrijfsrevisor en accountant aangezien de opdrachten, die de uiteenlopende overheden toevertrouwen aan de bedrijfsrevisoren, steeds uitgebreider werden. Anderzijds was er de wil om de activiteit van de bedrijfsrevisorenkantoren voornamelijk toe te spitsen op de onafhankelijke controle van de boekhoudbescheiden (Instituut, 2009).

Daarnaast wordt dit concept verduidelijkt op de gemeenschappelijke website van het IAB en IBR. Hier worden een aantal wettelijke opdrachten omschreven die enkel voorbehouden zijn voor bedrijfsrevisoren namelijk:

- de certificering van de jaarrekening, van de geconsolideerde jaarrekening en van de aan de ondernemingsraad te verstrekken inlichtingen voor de publiek- of

privaatrechtelijke vennootschappen en instellingen die aan een wettelijke audit van hun financiële staten zijn onderworpen;

- verslag over de inbrengen in natura, zowel bij oprichting van een vennootschap (NV, BVBA, CVBA) als bij een kapitaalverhoging, alsook over quasi-inbrengen tijdens de eerste twee bestaansjaren van deze vennootschap.

Het is overigens belangrijk op te merken dat kleine vennootschappen in België volgens artikel 141 in het Wetboek van Vennootschappen niet verplicht zijn een commissaris of auditor aan te stellen die hun jaarrekening controleert.

Ten laatste is er ook een derde beroepsinstituut, namelijk het Beroepsinstituut van Erkende Boekhouders en Fiscalisten (BIBF). De leden van het BIBF dragen de titel boekhouder of boekhouder-fiscalist. Zij staan aldus in voor het eigenlijke voeren van de boekhouding en de fiscale dienstverlening (Mercken, 2013). De website van het instituut vermeldt dat de erkende boekhouders, de stagiair-boekhouders, de erkende boekhouders-fiscalisten of de stagiair boekhouders-fiscalisten in het algemeen worden beschouwd als de naaste raadgevers van de ondernemingen (www.bibf.be). Het is in deze context van belang te verwijzen naar de wet van 22 april 1999 betreffende de boekhoudkundige en fiscale beroepen die het koninklijk besluit van 19 mei 1992 tot bescherming van de beroepstitel en van de uitoefening van het beroep van boekhouder diende te vervangen. Voormelde wet heeft vier werkzaamheden inzake boekhouding en fiscaliteit aan de boekhouders toevertrouwd. In artikel 49 wordt bepaald dat diegene die de beroepswerkzaamheid van boekhouder uitoefent, diegene is die zich gewoonlijk als zelfstandige en voor rekening van derden, bezighoudt met:

- de organisatie van boekhoudingdiensten en raadgeving daaromtrent;
- het openen, het houden, het centraliseren en het sluiten van boekingen, geschikt voor het opmaken van de rekeningen;
- het bepalen van de resultaten en het opmaken van de jaarrekening in de door de wet bepaalde vorm;
- de in artikel 38 van de wet bedoelde werkzaamheden, namelijk advies verstrekken in alle belastingaangelegenheden; belastingplichtigen bijstaan bij de nakoming van hun fiscale verplichtingen; belastingplichtigen vertegenwoordigen.

De eerste drie activiteiten herkennen we aangezien deze eerder werden omschreven als zijnde de 'andere activiteiten' van de externe accountant. Op de website van het BIBF wordt vermeld dat deze eerste drie activiteiten behoren tot het monopolie van de leden van het BIBF maar toch zien we dat ze worden gedeeld met de accountants en bedrijfsrevisoren. De vierde activiteit wordt gedeeld met de belastingconsulenten (www.bibf.be).

Het wettelijk gestructureerde onderscheid in drie aparte beroepsinstellingen zou in principe voor de nodige helderheid moeten zorgen, echter zien we dat in realiteit de scheidingslijn tussen de drie verschillende instellingen niet altijd even duidelijk is. Dubbel lidmaatschap is bijvoorbeeld mogelijk waardoor een persoon als lid van het IBR als commissaris kan optreden en tegelijkertijd lid kan zijn van het IAB en in deze hoedanigheid kan optreden als boekhoudadviseur voor een ander bedrijf. Verder is er een duidelijke evolutie merkbaar in die zin dat de grotere bedrijfsrevisorenkantoren, de zogenaamde 'Big 4' een steeds vastere grip krijgen op de markt. Ze hebben door middel van fusies en overnames ook bij de accountants een sterkere marktpositie bemachtigd en ontwikkelden zich tot allround dienstenaanbieder (Mercken, 2013).

In het onderzoek van Everaert, Sarens en Rommel (2007) wordt de externe accountant van de Belgische kmo gezien als een partij die de financiële gegevens enkel registreert en vervolgens de jaarrekening opstelt en neerlegt. De auditfunctie wordt hier dus buiten beschouwing gelaten en men heeft het hier dus voornamelijk over de leden van het IAB en het BIBF. De standaardtaken die de externe accountant vervult volgens deze auteurs komen in het volgende hoofdstuk uitgebreid aan bod.

We kunnen dus besluiten dat de invulling van de term accountant erg kan verschillen, naargelang de locatie. De situatie in België wijkt af van deze in andere landen zoals de Verenigde Staten, Australië en het Verenigd Koninkrijk. In België kent men een systeem waar drie verschillende beroepsinstellingen actief zijn. Men kan er, in tegenstelling tot de hierboven besproken landen waar er een overkoepelend orgaan is, een onderscheid maken tussen de verschillende accountingberoepen zijnde boekhouders, accountants en bedrijfsrevisoren. We haalden reeds aan dat de laatste categorie vaak verweten wordt zijn onafhankelijkheid in gevaar te brengen bij het aanbieden van advies. Verder kunnen we concluderen dat de leden van het Instituut van de Accountants en Belastingconsulenten (IAB) en het Beroepsinstituut van Erkende Boekhouders en Fiscalisten (BIBF) het beste aansluiten bij de enge definitie van de externe accountant. In dit onderzoek en meer bepaald in het empirisch deel ligt de nadruk dus eerder op deze beroepsinstellingen. Desalniettemin zullen we nog steeds conclusies halen uit onderzoeken uitgevoerd in landen waar de bredere definitie wordt gehanteerd aangezien deze definitie nog steeds voor een groot deel overlappend is. We gaan er dus van uit dat al de internationale bevindingen omtrent het onderwerp geldig zijn, ongeacht de gehanteerde definitie van externe accountant.

2.2 De kleine en middelgrote onderneming

Om een totaalbeeld te krijgen van het begrip kmo is het noodzakelijk even een bredere kijk te nemen op internationaal niveau. Kmo's onderscheiden zich van grote ondernemingen op basis van enkele criteria. Deze criteria kunnen evenwel erg verschillen afhankelijk van de geografische context. We bespreken zowel de internationale, Europese als Belgische context in afzonderlijke subsecties.

2.2.1 De internationale context

Wanneer we ons wederom tot de Angelsaksische literatuur wenden, zien we dat er net zoals bij het begrip externe accountant heel wat uiteenlopende definities gebruikt worden om de 'small and medium-sized enterprises' oftewel 'SMEs' aan te duiden. In de publicatie 4169 van de U.S. Trade Commission hekelt men het feit dat één bepaalde, globaal geaccepteerde definitie van de SME onbestaande is. De afwezigheid van een dergelijke definitie is hoofdzakelijk te wijten aan het feit dat voor verschillende landen de termen 'small' en 'medium' erg kunnen verschillen. Deze interpretatie is namelijk afhankelijk van de grootte van de economieën in kwestie. Wat echter wel steeds overeenkomt in de definitie van de SME is het feit dat men de grootte beoordeelt op basis van het aantal voltijdse werknemers. Vaak ziet men naast dit restrictieve criterium een drempel voor de financiële parameters van het bedrijf terugkomen in de definitie (U.S. International Trade Commission, 2010).

De economie van de Verenigde Staten wordt gekenmerkt door een aanzienlijk percentage grote bedrijven. De definitie van de SME in dit land is aldus grootschaliger opgevat in vergelijking met de Europese definitie die we later zullen bespreken. Meer bepaald spreekt men in de VS van een SME indien de onderneming in kwestie minder dan vijfhonderd personen tewerkstelt. Dit is de enige maatstaf die geldt voor de productiebedrijven en de niet-exporterende dienstverlenende bedrijven. Voor de dienstverlenende bedrijven die wel exporteren wordt er een extra drempel opgelegd met betrekking tot de jaaromzet. Deze moet namelijk minder zijn dan of gelijk zijn aan 25 miljoen dollar voor de 'high value' diensten (enkel computerdiensten werden ondergebracht in deze categorie), voor de resterende exporterende dienstverlenende bedrijven is deze drempel gelijk aan 7 miljoen dollar. Ook de landbouwsector ten laatste krijgt bovenop de werknemersdrempel een drempel met betrekking tot de jaaromzet die vastgelegd werd op minder dan of gelijk aan 250.000 dollar (U.S. International Trade Commission, 2010).

In Australië zien we wederom een andere indeling van de verschillende bedrijfsgroottes. Hier kenmerkt men een SME als zijnde een bedrijf met minder dan 200 werknemers. Men maakt evenwel nog onderscheid tussen 'micro businesses' met minder dan vijf

werknemers, 'small businesses' indien er minder dan twintig personen werken en 'medium-sized businesses' indien er tussen de twintig en de tweehonderd personen werkzaam zijn (Commonwealth of Australia, 2011). In de volgende hoofdstukken zullen Barbera en Hasso (2013), Carey, Simnett en Tanewski (2005), Blackburn, Carey en Tanewski (2010) en Nandran (2010) deze definitie gebruiken in hun onderzoek.

2.2.2 De Europese context

Op Europees niveau is het nuttig de aanbeveling 2003/361/EG van de Europese Commissie te vermelden. Deze aanbeveling verving vanaf 1 januari 2005 de eerdere aanbeveling 96/280/EG. Er was naar eigen zeggen een dringende noodzaak om een gemeenschappelijke definitie te hanteren voor het aanduiden van de kmo-entiteit. De inachtneming van eenzelfde definitie door de Commissie, de lidstaten, de Europese Investeringsbank (EIB) en het Europees Investeringsfonds (EIF) zou de samenhang en de doeltreffendheid van het op de kmo's gerichte beleid versterken en zo de risico's van mededingingsvervalsing beperken. Er werd aldus een duidelijk afgebakende definitie vastgelegd ten aanzien van de kmo namelijk zijnde "*ondernemingen waar minder dan 250 personen werkzaam zijn en waarvan de jaaromzet 50 miljoen EUR of het jaarlijkse balanstotaal 43 miljoen EUR niet overschrijdt*". Verder werd er ook een specifieke opsplitsing gemaakt tussen twee subcategorieën. Enerzijds sprak men van een kleine onderneming als zijnde een "*onderneming waar minder dan 50 personen werkzaam zijn en waarvan de jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal 10 miljoen EUR niet overschrijdt*". Anderzijds werd een micro-onderneming getypeerd als zijnde een "*onderneming waar minder dan 10 personen werkzaam zijn en waarvan de jaaromzet of het jaarlijkse balanstotaal 2 miljoen EUR niet overschrijdt*". De ondernemingen hadden evenwel de mogelijkheid één van de laatste twee criteria met betrekking tot de jaaromzet en het balanstotaal te overschrijden zonder hun status desgevallend te verliezen (Commissie, 2003).

In 2009 kwam er een impuls vanuit de Europese Commissie om de criteria van het balanstotaal en de omzet te verlagen. Ze deden namelijk een voorstel tot wijziging van Richtlijn 78/660/EEG van de Raad betreffende de jaarrekening van bepaalde vennootschapsvormen wat micro-entiteiten betreft. Het voorstel van de Commissie was om de drempels van het balanstotaal en de omzet op respectievelijk 500.000 EUR en 1.000.000 EUR vast te leggen (Commissie, 2009).

Enige tijd geleden werd er gehoor gegeven aan dit voorstel door de invoering van de nieuwe EU-Jaarrekeningrichtlijn 2013/34/EU van 26 juni 2013. Deze nieuwe richtlijn vervangt de vertrouwde Vierde en Zevende Richtlijnen, die ruim dertig jaar de basis van het huidige jaarrekeningrecht vormden. De definiëringen van kmo's zoals we deze

kenden voortkomende uit de Europese aanbeveling 2003/361/EC werden grondig aangepast. In tegenstelling tot de aanbeveling van 2003 betreft het ditmaal een richtlijn. Er wordt aldus een doel vooropgesteld dat gepaard gaat met een aantal regels die door alle lidstaten dienen te worden gevolgd, mits enige vrijheid bij de invulling ervan. Bij deze nieuwe Europese richtlijn wordt het 'think small first'-principe toegepast en men moedigt de lidstaten aan verschillende regelingen te voorzien voor micro-, kleine, middelgrote en grote ondernemingen. Het doel hiervan is ervoor te zorgen dat de administratieve kosten om de regels na te leven in verhouding zijn met de grootte van de betrokken ondernemingen. Deze trend tot administratieve vereenvoudiging voor kleinere ondernemingen komt in deze masterproef uitgebreider aan bod in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 1, artikel 3 van de EU richtlijn behandelt men de definiëring van de verschillende categorieën van ondernemingen en groepen. Een overzicht van deze categorieën en hun drempelvoorwaarden is weergegeven in onderstaande figuur (Europees, 2013).

Tabel 1: Categorieën van ondernemingen en hun drempelvoorwaarden (bron: eigen verwerking)

	Balanstotaal	Netto-omzet	Gemiddeld personeelsbestand
Micro-onderneming	€ 350.000	€ 700.000	10
Kleine onderneming	€ 4.000.000 (optioneel te verhogen tot €6.000.000)	€ 8.000.000 (optioneel te verhogen tot €12.000.000)	50
Middelgrote onderneming	€ 20.000.000	€ 40.000.000	250
Grote onderneming	€ 20.000.000	€ 40.000.000	250

Voor de categorieën micro-, kleine en middelgrote ondernemingen is het zo dat een onderneming op balansdatum ten minste twee van de drie criteria niet mag overschrijden om tot een bepaalde categorie te behoren. Voor de grote ondernemingen geldt dat ze twee van de drie criteria moeten overschrijden om deel uit te maken van deze categorie.

In de twee volgende hoofdstukken zullen de onderzoeken in het Verenigd Koninkrijk van de auteurs Keasey en Short (1990), Kirby en King (1997), Bennet en Robson (1999; 2005), Marriott en Marriott (2000) en Berry, Sweeting en Goto (2006) gebruikmaken van de toenmalig geldende Europese definitie. Naast deze onderzoeken uit het Verenigd Koninkrijk gebruiken ook Everaerts, Sarens en Rommel (2007) de Europese criteria bij het definiëren van de kmo in de Belgische context.

2.2.3 De kleine vennootschap in België

Tot op heden heeft België nog geen gehoor gegeven aan de EU Richtlijn 2013/34/EU. De categorieën 'micro-onderneming' en 'middelgrote onderneming' zijn in het Belgisch recht nog steeds onbestaande en men beperkt zich enkel tot het onderscheid tussen de kleine en de grote ondernemingen. De kleine vennootschap wordt gedefinieerd door artikel 15 van het Wetboek van Vennootschappen. De drempelvoorwaarde van het jaargemiddeld personeelsbestand van 50 personen zien we hierin terugkomen. Verder wordt de maximale jaaromzet vastgelegd op 7.300.000 euro en het balanstotaal op 3.650.000 euro. Slechts één van voorgaande criteria mag overschreden worden om als kleine vennootschap te worden beschouwd. Indien het jaarlijks personeelsbestand van een onderneming groter is dan 100 zal zij nooit een kleine vennootschap zijn. Bij de beoordeling van deze drempelvoorwaarden dient men te kijken naar de gegevens van het laatst en het voorlaatst afgesloten boekjaar. In het vorige deel van dit hoofdstuk werd geschreven dat kleinere vennootschappen vaak niet verplicht zijn een auditor aan te stellen. In België is het eveneens zo dat de 'kleine vennootschap' niet verplicht is een commissaris aan te stellen. Hetzelfde geldt overigens voor de vennootschappen onder firma, gewone commanditaire vennootschappen, coöperatieve vennootschappen met onbeperkte aansprakelijkheid waarvan alle onbeperkt aansprakelijke vennoten natuurlijke personen zijn, economische samenwerkingsverbanden waarvan geen enkel lid onderworpen is aan de controle door een commissaris en de landbouwvennootschappen. Dit vinden we terug in artikel 141 van het Wetboek van Vennootschappen.

Het valt op dat de huidige criteria die in België gelden opmerkelijk verschillen van de criteria die vermeld worden in de Europese richtlijn van 26 juni 2013. In de richtlijn wordt verder gesteld dat de lidstaten voor 20 juli 2015 de nodige wettelijke aanpassingen moeten doorvoeren om zodoende aan de richtlijn te voldoen. Het voorontwerp ligt momenteel op tafel en een actualisatie van het Belgisch recht met betrekking tot de categorieën van ondernemingen en hun drempelvoorwaarden is in de zeer nabije toekomst bijgevolg erg aannemelijk.

Men mag besluiten dat het van groot belang is het concept SME/kmo steeds in het juiste perspectief te plaatsen. De schaal van de definiëring kan namelijk erg verschillen van land tot land. Wanneer we gepubliceerde onderzoeken analyseren in het kader van een literatuurstudie is het belangrijk deze kennis mee te nemen om de relevantie op het Belgisch en Vlaams niveau correct in te schatten.

Hoofdstuk 3: De diensten die de externe accountant verleent aan kmo's

In dit hoofdstuk zal duidelijk worden dat de activiteit van de externe accountant in kmo's tweeledig is. Enerzijds zijn er de traditionele of standaarddiensten. Deze worden in sectie 3.1 besproken. Anderzijds zijn er ook bijkomende adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt aan kmo's. Deze zullen in sectie 3.2 worden behandeld.

3.1 De standaarddiensten van de externe accountant

Zoals eerder werd aangegeven kunnen de zogenaamde standaarddiensten enigszins verschillen op basis van welke definitie men gebruikt voor de externe accountant. In subsecties 3.1.1 en 3.1.2 worden deze diensten gedefinieerd en het voornoemde onderscheid verduidelijkt. In subsectie 3.1.3 wordt er dieper ingegaan op de sourcingstrategie die Belgische kmo's gebruiken voor deze diensten. Verder wordt er in subsectie 3.1.4 een uitgebreid overzicht verschaft van de mogelijke percepties van de zaakvoerder ten aanzien van deze standaarddiensten. In de laatste twee subsecties, zijnde 3.1.5 en 3.1.6 zullen de tendens tot administratieve vereenvoudiging en de evoluties die een impact hebben op de standaarddiensten besproken worden.

3.1.1 De standaarddiensten in de brede definitie

Matthews (2001, p. 330) omschrijft de standaarddiensten in zijn beschrijvend onderzoek als *"the tools of their trade: the drawing up, presentation and auditing of companies' accounts both for internal and external consumption"*. Dit onderzoek is niet specifiek gericht op kmo's maar heeft eerder tot doel een historische blik te werpen op de rol die de accountant door de jaren heen heeft gespeeld in het succes van alle ondernemingen in het Verenigd Koninkrijk. Belangrijk in dit citaat is dat Matthews (2001) een brede taakverdeling ziet voor de accountant en opmerkt dat de gegevens zowel intern als extern gebruikt worden.

De Association of Chartered Certified Accountants (ACCA), een overkoepelende organisatie van verschillende accounting beroepen die oorspronkelijk enkel actief was in het Verenigd Koninkrijk maar intussen internationaal opereert, hanteert eveneens de brede definitie. In het rapport geschreven door Blackburn, Carey en Tanewski (2010) in opdracht van de ACCA worden de standaarddiensten van de externe accountant wederom in de brede zin omschreven.

For decades, external accountants have provided historically oriented compliance and monitoring services (eg taxation, compilation and audit) designed around regulatory requirements or to satisfy either statutory or voluntary contractual constraints. These

'traditional' services typically focus on the preparation or interpretation of financial data within existing rules and standardised formats (eg GAAP). (p. 7)

Carey, Simnett en Tanewski (2005) omschrijven op hun beurt ook de zogenaamde standaarddiensten. In hun rapport dat werd uitgebracht in opdracht van CPA Australia met als doelstelling de vraag naar adviserende diensten bij kmo's in Australië in kaart te brengen, vermelden ze dat de externe accountant naast zijn adviserende functie de volgende standaarddiensten uitvoert:

- tax preparation
- financial accounts/annual return preparation
- audit
- assurance

3.1.2 De standaarddiensten in de enge definitie

In de Belgische context en meer bepaald in het onderzoek van Everaert, Sarens en Rommel (2007) zien we dat de standaarddiensten van de accountant geacht worden minder uitgebreid te zijn. Hun onderzoek heeft tot doel de sourcingstrategie voor accountingdiensten bij Belgische kmo's te bestuderen. Voor de definitie van het begrip kmo gebruiken ze de eerder aangegeven aanbeveling van de Europese Commissie. Bedrijven met minder dan tien werknemers werden echter niet in de onderzoekspopulatie opgenomen. De steekproef werd samengesteld met behulp van de Bel-first Database en bestond uit 1200 bedrijven met minder dan 250 werknemers. Voor deze steekproef ging men door middel van een vragenlijst na welke accountingdiensten intern werden uitgevoerd en welke werden uitbesteed aan een externe accountant. Uiteindelijk waren er 121 bruikbare resultaten.

De opsomming van de traditionele accountingdiensten uit de jaarlijkse boekhoudcyclus neemt men integraal over uit het handboek van Jones (2002). De diensten zijn het gevolg van verplichtingen of ze worden in het algemeen als noodzakelijk geacht om een bedrijf degelijk te kunnen leiden. Het onderzoek bevat de volgende opsomming (Everaert, Sarens & Rommel, 2007, p. 717):

- 1) *Entry of invoices and financial transactions: the bookkeeping work, in which purchases, sales and related cash transactions are recorded systematically.*
- 2) *Preparation of interim profit and loss accounts: determination of the profit by listing the sales and operational expenses over a period of time (monthly, quarterly or semi-annually).*
- 3) *Period-end accounting: adjustments made at year end, such as stock changes, prepayments, depreciations, and doubtful debts.*

- 4) *Preparation of financial statements: preparation of the balance sheet, profit and loss account and the notes.*
- 5) *Belgian VAT compliance: filing of the VAT that can be reclaimed (on purchases) against the VAT that has to be paid (on sales) to the tax authorities.*
- 6) *Belgian corporate tax compliance: declaration, on an annual basis, of profits and gains on which corporate tax is charged.*

We stellen vast dat er opeenvolgend zes taken worden vastgelegd: het registreren van facturen en financiële verrichtingen, het opstellen van de tussentijdse resultatenrekening, de eindejaarsverrichtingen en jaarafsluiting, het opstellen van de jaarrekening (inclusief balans, resultatenrekening en jaarverslag), de Belgische btw-aangifte en ten laatste de Belgische vennootschapsbelastingaangifte.

3.1.3 De sourcingstrategie van kmo's in België

Het hierboven vermelde onderzoek van Everaert, Sarens en Rommel (2007) beschrijft voorts de sourcingstrategie van Belgische kmo's met betrekking tot de bovenstaande standaarddiensten. Men stelt vast dat de sourcingstrategie in drie categorieën kan worden ingedeeld. Er is enerzijds sprake van totale insourcing of totale investering wanneer het bedrijf voornamelijk eigen personeel inzet om de gehele boekhouding te voeren. Anderzijds, wanneer de onderneming hoofdzakelijk een beroep doet op een dienstverlener om de accountingdiensten uit te voeren, spreken we van totale outsourcing oftewel totale uitbesteding. De dienstverlener wordt in dit onderzoek gezien als een enkele persoon of een bedrijf dat accountingdiensten en/of fiscale diensten aanbiedt. Een combinatie van voorgaande sourcingstrategieën vormt een derde categorie. Men zal bij deze sourcingstrategie zowel de krachten van werknemers als die van een dienstverlener combineren. Een dergelijke strategie noemt men selectieve outsourcing.

De resultaten van de vragenlijst wijzen uit dat 35% van de eerder vermelde accountingdiensten worden uitbesteed. Het ingeven van facturen wordt het minst uitbesteed en het bepalen van de vennootschapsbelasting het meest. In het algemeen gebruikt 53% van de bedrijven een selectieve outsourcingstrategie. De totale insourcingstrategie wordt verkozen door 35% van de bedrijven en de totale outsourcingstrategie door de resterende 12% van de bedrijven. De reden om de accountingdiensten te outsourcen is volgens de respondenten vooral de toegang tot expertise en specifieke knowhow. Door het outsourcen zijn ze er gerust in dat de diensten correct zijn uitgevoerd en ze kunnen zich focussen op hun kernactiviteiten. Ook achten deze respondenten het uitbesteden als minder duur dan de andere opties. Een andere redenering zien we bij de respondenten die de accountingdiensten intern

verzorgen. Zij geven aan dat ze voor deze strategie kiezen omdat de outsourcingstrategie volgens hen duurder is. Verder halen ze ook het verlies aan controle over de informatie aan als nadeel van het uitbesteden. Het vermindert de flexibiliteit van het bedrijf aangezien de managers niet onmiddellijk toegang hebben tot de informatie.

Verder blijkt dat de bedrijven die voor totale outsourcing kiezen, significant kleiner zijn dan de bedrijven die voor andere sourcingstrategieën opteren. Een mogelijke verklaring hiervoor is de transactiekostredenering van Williamson (1996, in Everaert, Sarens & Rommel, 2007). In kleinere bedrijven worden gespecialiseerde accountingtaken minder frequent uitgevoerd en is er een hogere eenheidskost verbonden met het volledig aanwerven van een expert. Een groter bedrijf zal dergelijke expert wel kunnen aanwerven door hun schaalvoordelen.

De vaststelling dat de kleinste bedrijven in de steekproef accountingdiensten volledig uitbesteden is zeer nuttig voor het onderzoek naar micro-ondernemingen. De kleinste bedrijven in de steekproef van Everaert, Sarens en Rommel (2007) hadden echter nog steeds minstens tien werknemers. Een logische verwachting die we kunnen vooropstellen is dat ondernemingen met minder dan tien werknemers, zijnde micro-ondernemingen, de traditionele accountingdiensten doorgaans volledig zullen uitbesteden aan de externe accountant.

3.1.4 De perceptie van de kmo-zaakvoerder

Ondanks het feit dat de standaarddiensten deel uitmaken van een wettelijke rapporteringsverplichting, moeten we opmerken dat ze niet altijd als nuttig worden ervaren door de zaakvoerder van de kmo. Templeman en Wootton (1987, in Marriott & Marriott, 2000) stellen dat in kleinere bedrijven de vraag naar de rapporterende diensten van de accountant voornamelijk gedreven is door wettelijke vereisten. Aangezien veel kmo-eigenaars slechts beperkte financiële vaardigheden hebben, begrijpen of gebruiken ze de informatie die tot stand komt niet en wordt de statutaire jaarrekening beschouwd als een document dat weinig waarde toevoegt. In hun exploratief onderzoek voerden Marriott en Marriott (2000) vijftien interviews uit met kmo-zaakvoerders in de regio South Wales. Het doel van deze interviews was het vergaren van informatie over de financiële vaardigheden en behoeften bij kmo's, de mate waarin ze gebruikmaakten van informatietechnologieën en de relatie met hun accountant. De definitie van de term kmo moet men hier uiteraard zien in het kader van het Verenigd Koninkrijk. Hier gebruikt men de definitie van de Europese Commissie waarin de personeelsdrempel werd gelegd op 250 personen. Verder focust men in dit onderzoek op de professional accountant zoals reeds beschreven in de enge definitie. Ook zij concluderen dat de meerderheid van de respondenten de diensten van de accountant ziet als het voldoen aan de behoeften en

vereisten van derden, en niet zozeer als het bieden van bruikbare informatie voor de kmo-zaakvoerder zelf. Met betrekking tot de standaarddiensten van de externe accountant blijkt uit hun interviews dat 2/3^{de} van de kmo-cliënten niet altijd begrijpen wat de taak van de accountant precies inhoudt, ze kunnen dus ook moeilijk uitspraken doen over de prijs/kwaliteit verhouding die hun accountant biedt of inschatten of ze waar voor hun geld krijgen (Marriott & Marriott, 2000).

Verder zijn er ook aanwijzingen dat er onder sommige kmo-zaakvoerders zelfs een negatief denkbeeld heerst ten aanzien van de traditionele accountingdiensten die de accountant verschaft. Ze worden in dit geval als noodzakelijk kwaad gezien. Keasey en Short (1990) analyseerden de data die voortkwam uit 100 interviews bij kleine bedrijven in North East England in 1986. Uit deze relatief oude data blijkt dat de helft van de kleinere bedrijven in North East England de verplichting van het opstellen van de jaarrekening een administratieve last vond. Een ander deel van de respondenten was echter positiever en gaf aan dat de jaarrekening wel degelijk een voordeel was bij het managen van hun bedrijf en het verkrijgen van leningen.

Blackburn, Carey en Tanewski (2010) stellen in hun rapport dat werd uitgevoerd in opdracht van de ACCA dat de traditionele compliance diensten over het algemeen worden gezien als een wettelijke verplichting waar men niets aan kan veranderen. Het wordt gezien als een onvermijdelijke en tevens hoge kost die weinig of geen toegevoegde waarde vertegenwoordigt voor het bedrijf. We kunnen dit resultaat echter niet geheel doortrekken naar dit onderzoek aangezien de definitie van de traditionele diensten in dit rapport ook de audit van de financiële staten omvatte.

Deze conclusies dient men echter te relativiseren aangezien er in andere literatuur zoals die van Cameron (1995, in Blackburn, Carey & Tanewski, 2010) een ander resultaat gevonden wordt. Deze auteur onderzocht de perceptie van 882 Nieuw-Zeelandse bedrijven met minder dan twintig werknemers ten aanzien van de waardecreatie van de externe accountant. In zijn onderzoek stelt hij vast dat traditionele compliance-diensten doorgaans wel degelijk als kosteneffectief en 'waar voor zijn geld' worden gezien bij deze respondenten. Onder de noemer compliance-diensten wordt in dit onderzoek ook de jaarlijkse audit van de financiële staten opgenomen, dus men definieert de externe accountant hier in de bredere zin.

Op Belgisch niveau komt hierover meer aan bod in het artikel van Hanot (2012) in het tijdschrift *Pacioli*, dat tweemaandelijks wordt uitgegeven door het BIBF. Hij rapporteert een citaat van de heer Kris Baetens, Adviseur bij de Studiedienst van UNIZO en woordvoerder van FVIB in het paritair comité van de vrije beroepen:

Teveel ondernemers denken nog altijd dat een boekhouder onder de arm nemen een noodzakelijke kost is. Ze moeten ervan overtuigd worden dat een boekhoudprofessional raadplegen daarentegen een investering is voor de toekomst en het voortbestaan van hun onderneming. (p.4)

3.1.5 Administratieve vereenvoudiging voor kmo's

Uit het vorige deel blijkt dat er onduidelijkheid heerst rond de perceptie van de zaakvoerder ten aanzien van de traditionele accountingdiensten en de eventuele toegevoegde waarde ervan. Door dit debat is er een tendens merkbaar ten gunste van de administratieve vereenvoudiging voor kleine en meer specifiek micro-ondernemingen. Een dergelijke denkpiste zien we ook tot uiting komen in de mededeling van de Commissie van 10 juli 2007 over een vereenvoudiging van het ondernemingsklimaat op het gebied van vennootschapsrecht, financiële verslaggeving en controle van jaarrekeningen (Commissie, 2007). Hierin werd voorgesteld om bepaalde openbaarmakingsverplichtingen te laten vallen.

Het standpunt van de Commissie voor Boekhoudkundige Normen met betrekking tot dit voorstel werd gepubliceerd op 5 mei 2009. Men is zeer kritisch over het wegvallen van de publiek beschikbare informatie, iets waar in België steeds zwaar aan getild werd in het verleden. De C.B.N. stelt verder dat de openbaarmaking van de jaarrekening de prijs is die moet worden betaald in ruil voor de beperkte aansprakelijkheid die het merendeel van de ondernemingen geniet. Het wegvallen van deze openbaarmakingsverplichting voor micro-entiteiten is volgens de C.B.N. aldus ondenkbaar (Van Hulle, Lybaert & Maes, 2010).

Deze opinie wordt overigens gedeeld door de drie Belgische beroepsinstellingen, het IBR, IAB en BIBF. In hun gezamenlijke reactie schrijven deze instellingen dat een afzwakking op het gebied van boekhouding onvermijdelijk zal leiden tot hogere administratieve lasten voor de ondernemingen en derden die van deze financiële gegevens gebruik willen maken. Deze gebruikers zullen immers andere middelen moeten aanspreken om deze informatie te bekomen. Daarnaast vermelden ze dat een verlichting van de eisen de samenhang tussen de boekhouding en fiscaliteit zal uithollen. Men stelt verder: *"Als de geplande maatregelen worden uitgevoerd, zouden in België 75% van de ondernemingen geen jaarrekening meer moeten opstellen en 95% ervan geen jaarrekening meer moeten publiceren."* Ten slotte zou er volgens hen niets meer overblijven van de geloofwaardigheid van de kmo's ten aanzien van hun bankiers, leveranciers, werknemers en klanten. Ze besluiten dat er veeleer alternatieve maatregelen dienen te worden gepland met het oog op een ware vereenvoudiging. Ze zien hierbij zelfs een rol weggelegd voor de accounting professional. De tussenkomst en het advies van een

accounting professional zou er bijvoorbeeld voor kunnen zorgen dat het bedrijf aanspraak kan maken op administratieve vereenvoudigingsmaatregelen (Advies, 2007).

3.1.6 Andere evoluties met een invloed op de standaarddiensten

Naast de administratieve vereenvoudiging zijn er met betrekking tot de standaarddiensten enkele andere evoluties merkbaar. De eerste uit zich in de vorm van een stijgende informatiebehoefte bij de kmo-zaakvoerder. In het eerder aangehaalde onderzoek van Marriott en Marriott (2000) blijkt uit de interviews met kmo-eigenaars in het Verenigd Koninkrijk dat meer dan de helft van de respondenten aangeeft dat ze een voordeel zouden kunnen halen uit meer en betere informatie die op zijn beurt op een gebruiksvriendelijke manier wordt weergegeven. De kmo-eigenaars waren echter eerder terughoudend zulke informatie te vragen aan hun externe accountant aangezien verwacht werd dat dit gepaard zou gaan met een hoger ereloon. Nandran (2010) schrijft eveneens dat kmo-eigenaars die beperkte financiële vaardigheden hebben, een sterke voorkeur hebben voor de presentatie van accountinginformatie in de vorm van grafieken, diagrammen, tabellen en ratio's in combinatie met een duidelijke uitleg. Ze kunnen zo beter hun financiële prestaties beoordelen en verbeteren in de toekomst. Management accounting informatie zoals de vergelijking van historische en huidige prestaties en ratio-analyses zijn allen bijproducten van de financiële informatie die voortkomt uit de standaarddiensten van de accountant (Nandran, 2010). Ook in het rapport van Blackburn, Carey en Tanewski (2010) wordt deze stijgende vraag naar informatie erkend en stelt men tevens dat de externe accountants reeds sinds de jaren tachtig hun aanbod aan diensten hebben uitgebreid om zodoende in te spelen op de groeiende behoefte van bedrijven.

Een andere evolutie met betrekking tot de traditionele accountingdiensten is dat nieuwe gebruiksvriendelijke informatietechnologieën ervoor zorgen dat de boekhoudkundige gegevensverwerking en belastingaangifte sneller en tevens kosten-efficiënter wordt. Dit zorgt ervoor dat er voor accountants meer tijd is vrijgekomen die normaal besteed wordt aan het calculeren en registreren van de financiële gegevens (Marriott & Marriott, 2000; Nandran, 2010). Een andere implicatie is volgens Marriott en Marriott (2000) dat kleine bedrijven in de toekomst door het gebruik van informatietechnologie zelf aan de vereiste rapporteringsvereisten kunnen voldoen en de auteurs zien voor de traditionele kleine accountant slechts een minieme bureaucratistische functie.

Elliott en Jacobsen (2002) merken ook op dat er een steeds kleiner wordende rol is weggelegd voor de professional die enkel data registreert. In de toekomst zien zij slechts een marginale rol voor deze dienstverlener aangezien computersoftware steeds meer registrerende taken overneemt of sterk vereenvoudigt. Ook in het onderzoek van

Nandran (2010) lezen we dergelijke bevindingen. Men stelt hier dat vooruitgang in IT het potentieel heeft om een groot deel van de routinematige boekhoudkundige taken te vergemakkelijken en dit eveneens aan een lagere kost. Dit zet druk op de accountants om een meer proactieve rol te spelen in hun beroepsdomein. Eenzelfde conclusie wordt getrokken in het artikel van Hanot (2012) waar het specifiek gaat over de leden van het BIBF. Er valt te lezen dat het werk van de economische beroepsbeoefenaar vroeger essentieel bestond uit het bijhouden van de boeken en de bijstand bij fiscale controles. Vandaag de dag is dat helemaal anders, want het beroep maakt een evolutie door die door verschillende factoren nog versneld wordt:

- de economische conjunctuur;
- de automatisering bij de boekhoudkundige gegevensverwerking (waardoor de boekhouder in zijn planning tijd kan vrijmaken voor adviesverlening);
- de veralgemening van online tools (e-government in het bijzonder).

We kunnen dus besluiten dat de standaarddiensten afhankelijk zijn van de definitie die gehanteerd wordt. Er bestaat verder internationaal geen consensus over de toegevoegde waarde van de traditionele accountingdiensten voor kleine bedrijven en meer bepaald de micro-ondernemingen. De trend der vereenvoudiging van de administratieve plichten van deze bedrijven is hier mogelijks een uitvloeisel van. Verder stellen we vast dat het accountingberoep beïnvloed wordt door een aantal evoluties en het zal hierop moeten anticiperen om zodoende zijn relevantie in het economische landschap niet te verliezen. Accountants zouden bijvoorbeeld een grotere focus kunnen leggen op het aanbieden van advies aan hun cliënten. De adviserende diensten van de externe accountant worden in het volgende deel uitgebreid besproken.

3.2 De adviserende diensten van de externe accountant

Zoals reeds in het vorige deel werd aangegeven, zal de externe accountant in de toekomst steeds meer evolueren naar een professional die naast de traditionele accountingdiensten andere services aanbiedt zoals het verstrekken van allerhande advies. In het artikel van Hanot (2012, p. 2) lezen we dat "*de boekhouder niet langer als een cijfergoochelaar moet worden aanzien, maar eerder als een bedrijfsadviseur, zeker in tijden van crisis*". Carey, Simnett en Tanewski (2005) stellen dat het beroep dat eens werd geacht enkel boekhoudkundige taken te verrichten, zich heeft ontwikkeld tot een quasi-consulting service, met advies over talrijke aspecten van de bedrijfsvoering, naast zuiver boekhoudkundig advies. Barbera en Hasso (2013) confirmeren dit idee en zien de accountant als 'one-stop shop' voor de familiale kmo. De zogenaamde Big 4-kantoren zijn het schoolvoorbeeld van deze diversificatiestrategie aangezien zij een uitgebreide waaier aan diensten aanbieden. Frank et al. (2001) zien deze evolutie echter ook bij

kleine accountantskantoren en zelfstandige accountants en beweren dat ook zij een steeds grotere rol zullen spelen in de multidisciplinaire ontwikkeling van het beroep. In subsectie 3.2.1 wordt de rol van de externe accountant als aanbieder van adviserende diensten behandeld. In subsectie 3.2.2 volgt een bespreking van de mogelijke categorieën van adviserende diensten. Subsecties 3.2.3 en 3.2.4 behandelen respectievelijk het effect van advies op de financiële toestand van de onderneming en de perceptie van de kmo-zaakvoerder ten aanzien van het advies.

3.2.1 De externe accountant als aanbieder van adviserende diensten

Ten aanzien van de vraag naar advies bij kmo's wijzen voorgaande onderzoeken steeds uit dat de externe accountant een primaire positie inneemt als aanbieder ervan. Bennett en Robson (1999) deden een onderzoek naar de omvang, sourcing en impact van extern zakelijk advies voor kmo's in het Verenigd Koninkrijk. Ze maakten gebruik van een grootschalige vragenlijst die in 1997 door 2547 respondenten werd beantwoord. De kmo's werden gevraagd aan te geven op welk vlak ze zakelijk advies hadden geraadpleegd om hun doelen te bereiken in de voorgaande drie jaren. Het begrip kmo werd hier breed opgevat en bevatte bedrijven met maximaal 500 personeelsleden. Het begrip accountant werd eveneens breed opgevat zoals beschreven in de definitie van het ICAEW. De auteurs stelden vast dat er in het algemeen ten opzichte van 1991 een aanzienlijke stijging was in de vraag naar extern zakelijk advies. In 1997 deed 95% van de kmo's een beroep op extern zakelijk advies terwijl dit in 1991 nog 85,8% bedroeg. Specifieker was de accountant in 1997 de voornaamste bron van dit advies en werd hij door 83% van de kmo's geraadpleegd. Ook in het onderzoek van Bennett en Smith (2002, in Barbera & Hasso; 2013) vindt men een gelijkaardig percentage. Men stelt dat 75 tot 95% van alle kmo's vertrouwen op de externe accountant voor advies.

Berry, Sweeting en Goto (2006) deden een gelijkaardig onderzoek. Ditmaal met betrekking tot de vraag naar zakelijk advies en het effect ervan op de bedrijfsprestaties bij kmo's, wederom in het Verenigd Koninkrijk. Ze maakten gebruik van persoonlijke interviews afgenomen bij 140 kmo-zaakvoerders. De kmo's waren allen gelegen in Manchester maar de criteria die de auteurs gebruiken om een kmo te definiëren worden in dit onderzoek echter niet expliciet vermeld. Men mag er bijgevolg van uitgaan dat de algemene criteria van het Verenigd Koninkrijk gelden. De definitie van externe accountant wordt in dit onderzoek opgevat in de brede zin. Uit de interviews blijkt dat het percentage van kmo's die een beroep deden op de adviserende diensten van de externe accountant erg gelijklopend is met de bevindingen van Bennett en Robson (1999). Van de bevroegde kmo's gaf 85% aan dat ze gebruikmaakten van de externe accountant voor advies. De bedrijven vermeldde voorts dat hun accountant de meest voorkomende bron van ondersteuning was.

In het artikel van Hanot (2012) worden de resultaten besproken van een enquête die eind 2011 door het BIBF werd gehouden bij 500 ondernemers en vrije beroepen uit de drie gewesten. De steekproef bevat dus niet enkel kmo's maar een breed spectrum van bedrijven en vrije beroepen. De enquête heeft als titel '*Vertel ons alles over het contact met uw boekhouder!*' en heeft bijgevolg een brede omvang. Uit deze bevraging blijkt dat 60% van de respondenten hun erkende boekhouder(-fiscalist) als hun bevoorrechte raadgever en partner beschouwen. Ongeveer hetzelfde percentage betreft zijn boekhouder bij investerings- of ontwikkelingsprojecten en hun algemene ontwikkelingsplan. Ook vinden we in het artikel terug dat de boekhouder een taak van assistentie en adviesverlening vervult, die cruciaal is in de ontwikkeling van de ondernemingen en in het bijzonder kmo's, aangezien deze vaak over onvoldoende middelen beschikken om zelf intern deze vaardigheden te verwerven. Ook wordt erop gewezen dat de boekhouder de uitgelezen persoon is om de ondernemingen te informeren over de mogelijkheden geboden door de wet op de continuïteit van ondernemingen (WCO) (Hanot, 2012). Deze observatie zou men kunnen doortrekken naar alle actuele wetswijzigingen in de accountancy en fiscaliteit.

Er bestaat een logisch verband tussen de standaarddiensten die de accountant aanbiedt en de adviserende diensten die hieruit kunnen voortvloeien. Collis en Jarvis (2002) merken hieromtrent op dat financiële managementtaken eerder ingewikkeld zijn, zelfs in kleine bedrijven. De rol die de externe accountant speelt in het voorbereiden en opstellen van de jaarrekening biedt volgens hen de mogelijkheid om advies te geven. Verder stellen ze dat de externe accountant in een unieke positie staat om de specifieke noden van het bedrijf te identificeren. Deze conclusie is ook terug te vinden in het onderzoek van Kirby en King (1997). Men stelt dat de standaarddiensten die de externe accountant voor de kmo uitvoerde in het verleden een beïnvloedende factor zijn in de vraag naar advies bij deze partij. De auteurs stellen "*the accountant does have a valuable entree to the small business, capable of providing an important conduit through which advice and guidance may be channeled*" (Kirby & King, 1997, p. 297). Dezelfde conclusie wordt ook getrokken in het rapport van Blackburn, Carey en Tanewski (2010). Volgens hen vormen de traditionele diensten van de externe accountant een goede basis voor additionele diensten inclusief zakelijk advies. Deze auteurs leggen tevens de link met de vertrouwensrelatie die wordt opgebouwd door het aanbieden van de standaarddiensten. Deze link wordt in hoofdstuk 5 uitgebreid toegelicht. De auteurs stellen:

The existing relationship based on the purchase of compliance services, appears to provide a foundation from which the external accountant might also sell business advisory services. (p. 30)

In de volgende paragraaf zal blijken dat er een grote variëteit is aan adviserende diensten. Het verschaffen ervan vereist dan ook vaak specialistische kennis op een bepaald domein. Grotere accountingbedrijven zullen hier geen probleem mee ondervinden aangezien zij doorgaans een uitgebreid arsenaal aan experts hebben. Voor kleinere accountants is dit echter niet zo vanzelfsprekend. Blackburn, Carey en Tanewski (2010) schrijven dat hoewel de kleinere accountant de eerste zal zijn bij wie de kmo-eigenaar aanklopt, hij niet altijd de vereiste expertise zal hebben. De accountant zal dit oplossen door op zijn beurt een beroep te doen op andere adviseurs en professionals die lid zijn van zijn netwerk. De accountant heeft op deze manier een doorverwijzende rol. Ook Døving en Gooderham (2008) onderstrepen het belang van deze connecties voor de kleinere accountantskantoren en sommen een aantal mogelijke partijen op die lid kunnen zijn van het externe netwerk:

- advocaten;
- externe auditors;
- IT-consultants;
- software leveranciers;
- banken;
- verzekeringsmaatschappijen.

Ten laatste zien Berry, Sweeting en Goto (2006) eveneens een groeiende rol van de accountant als tussenpersoon in het verschaffen van meerdere bronnen van advies aan de kmo. Dit zorgt voor een meer holistische aanpak in de ontwikkeling van het bedrijf.

3.2.2 De adviserende diensten

Om een duidelijk beeld te krijgen op de zogenaamde adviserende diensten is het noodzakelijk verschillende onderzoeken te bestuderen die elk een ietwat andere kijk hebben. Uniformiteit over de indeling of definitie van dergelijk advies is in de wetenschappelijke literatuur echter niet te bespeuren. Berry, Sweeting en Goto (2006) delen de adviserende diensten van een externe accountant in als volgt:

- business advice
- emergency advice
- financial management support
- statutory advice

Men verduidelijkt deze categorieën evenwel niet in het onderzoek en er is bijgevolg heel wat onduidelijkheid over de inhoud van deze verschillende adviserende diensten. Het is bijvoorbeeld niet duidelijk waarom 'business advice' onderscheiden wordt van 'financial management support'. Uit hun onderzoek blijkt dat 70% van de respondenten zich tot de

externe accountant wendt voor advies over wettelijke aangelegenheden. Voor 'emergency' advies en 'financial management support' zijn dit respectievelijk 33% en 31%. Slechts 4% van de bevroegde ondernemingen geeft aan dat ze hun externe accountant als actief lid beschouwen van het managementteam.

Blackburn, Carey en Tanewski (2010) zien de term 'business advice' niet zo specifiek als Berry, Sweeting en Goto (2006). Ze stellen 'business advice' oftewel zakelijk advies gelijk aan professionele diensten, geleverd door de accountant, die de cliënt assisteren en adviseren ten aanzien van de multidimensionale, strategische en operationele aspecten van zakelijk en financieel management. Op basis van interviews met kmo-eigenaars in Australië en het Verenigd Koninkrijk onderscheiden de auteurs zakelijke adviesdiensten op vijf verschillende vlakken. Ten eerste is er het advies over de 'financial services' zoals de cashflow en bankafschriften, pensioenregeling, vermogensopbouw en dergelijke. Ten tweede is er het advies aangaande de 'business operational services' zoals de efficiëntie van de productie, leaseonderhandelingen, salarisadministratie, personeelszaken of informatie technologie. Een derde adviesdienst heeft betrekking op de 'business dynamics'. Men heeft het hier dan over de aankoop, overdracht of verkoop van een bedrijf. Een voorlaatste aspect is het advies omtrent de 'intangible services' die een accountant aanbiedt. Het gaat hier dan voornamelijk over de rol als klankbord voor de kmo-eigenaar. Een laatste onderdeel is het advies op het vlak van 'family services' zoals testamenten, nalatenschapsplanning, successieplanning en mentoring.

Er werd reeds eerder aangehaald dat de traditionele diensten van de externe accountant vaak worden gezien als een noodzakelijke en bovendien hoge kost. De motivatie van de kmo-eigenaar om dergelijke diensten aan te kopen is voornamelijk gebaseerd op de wettelijke verplichting die hem wordt opgelegd. Bij de diensten opgesomd in de vorige alinea is dit evenwel niet het geval. De kmo-eigenaar zal in dit geval nagaan hoeveel waarde dergelijk advies mogelijk zal toevoegen voor zijn bedrijf en vervolgens beslissen of hij het advies al dan niet zal inwinnen (Blackburn, Carey & Tanewski, 2010). Een ander punt dat deze auteurs aanhalen is het onderscheid tussen 'business-specific advice' en 'personal-specific advice'. Men schrijft hieromtrent dat in familiebedrijven en micro-ondernemingen het verschil tussen de twee categorieën doorgaans zeer vaag wordt. Het vermogen van de onderneming en het inkomen van de zaakvoerder

zijn erg verweven en er wordt met andere woorden advies gevraagd met een reikwijdte die zowel de onderneming als de privésfeer overspant.

Het rapport van Carey, Simnett en Tanewski (2005) gaat specifiek in op de adviserende diensten van de externe accountant in kmo's. Zij delen het zakelijk advies op in vier afzonderlijke delen. Op de eerste plaats onderscheiden ze het 'financial

planning' advies. In hun steekproef wordt dit door 60% van de kmo's aangekocht. Het 'financial planning' advies bevat allerhande advies over de pensioenen, verzekeringen en investeringen. Ten tweede wordt het advies met betrekking tot 'corporate finance and related activities' vermeld. Dit soort advies bevindt zich in de sfeer van het aantrekken van nieuwe financieringsbronnen, herstructureringen van het bedrijf en de aankoop van nieuwe gebouwen en machines. Van dit soort advies maakt 58% van de kmo's in deze steekproef gebruik. Een derde categorie is het advies aangaande de 'planning and review of operations'. Het gaat hier dan over de beoordeling van de operationele prestaties en benchmarking. Voor dit advies spreekt 38% van de kmo's in de steekproef van Carey, Simnett en Tanewski (2005) zijn externe accountant aan. Een laatste soort advies dat door 26% van de kmo's in de steekproef wordt aangekocht, heeft betrekking op de 'systems reviews'. Advies op het vlak van de controlesystemen, IT-middelen en de risicomanagementpraktijken zijn hier voorbeelden van.

Een laatste onderzoek dat nuttig is om te vermelden is dit van Døving en Gooderham (2008). Zij deden in Noorwegen een onderzoek naar de diversificatiestrategie die kleinere accountancykantoren hanteren bij het aanbieden van diensten aan kmo's. Ze concluderen dat bijna alle accountancykantoren naast het uitvoeren van de normale, door de wet voorgeschreven taken, ook aanvullende adviserende diensten aanbieden. Deze diensten zijn bovendien voor de kantoren winstgevender dan de standaarddiensten. Om de adviserende diensten te identificeren en classificeren, stelden de onderzoekers in samenwerking met zeven erkende accountants een uitgebreide lijst op. Ze delen de verschillende adviserende diensten als volgt in:

- belastingen en fiscale planning;
- erfeniskwesties/successieplanning;
- keuze rechtsvorm;
- beheer van schulden en het sluiten van bedrijven;
- financieel management en budgettering;
- pensioenregeling;
- eigendomsoverdracht;
- marketing, sales en strategische planning;
- externe accountant als secretaris in raad van bestuur;
- administratieve routines en IT;
- management, organisatie, human resources management;
- training en het ontwikkelen van vaardigheden;
- externe accountant als financieel directeur;
- beloningsbeleid en salarisadministratie;
- waardebeoordeling bedrijf, fusies en splitsingen.

3.2.3 Het effect op de financiële toestand van de onderneming

Een belangrijk aspect van het advies dat eventueel door de accountant kan worden verstrekt, is het effect dat ze hebben op de kmo. Barbera en Hasso (2013) deden een longitudinaal onderzoek naar de relatie tussen het gebruik van een externe accountant en de groei in verkoop en overlevingskansen van Australische familiebedrijven. Eén van hun bevindingen is dat het gebruik van een externe accountant het potentieel heeft de verkoop te laten groeien en de overlevingskansen van het bedrijf te verhogen. Kleinere bedrijven hebben vaak te weinig middelen ter beschikking om experts aan te werven (Barbera & Hasso, 2013; Døving & Gooderham, 2008). De externe accountant vult bijgevolg een interne 'resource gap' op als adviseur. Om een stijging in verkoop en overlevingskansen tot gevolg te hebben, moet het inhuren van een externe accountant echter wel gepaard gaan met strategische planningsprocessen en de externe accountant moet ingebed worden in het bedrijf. De Engelstalige term voor dit fenomeen is 'embeddedness' en de auteurs definiëren het als "*the degree to which the accountant is acquainted with the family and the firm's needs*" (Barbera & Hasso, 2013, p. 275).

Praktisch gezien moet de 'embeddedness' dus worden geassocieerd met de relatie tussen de externe accountant en de zaakvoerder. Op dit aspect zal dieper worden ingegaan in hoofdstuk 5. Er moet intussen wel worden opgemerkt dat dit concept slechts in beperkte mate werd onderzocht door Barbera en Hasso (2013). Indien de onderneming in een jaar meer dan drie maal een beroep had gedaan op de externe accountant voor een advies werd de 'embeddedness' hoog geacht. Het is erg onwaarschijnlijk dat enkel de frequentie van de vraag naar advies voldoende is als proxy voor dit toch wel veelomvattende concept. Verder merken ook Berry, Sweeting en Goto (2006) op dat adviserende diensten een positief effect hebben op de onderneming. De kmo's waarvan de eigenaar een trouwe gebruiker is van extern advies zijn in hun onderzoek ook de kmo's die het snelst groeien.

3.2.4 De perceptie van de kmo-zaakvoerder

Eerst en vooral is het vermeldenswaard dat de perceptie van de zaakvoerder een erg belangrijk aspect is binnen het thema van adviserende diensten. In het onderzoek van Bennett en Robson (2005) concludeert men dat klanttevredenheid, impact en de intentie tot hergebruik van zakelijk advies zeer belangrijk zijn in de adviseur-cliënt relaties bij kmo's. Ze stellen dat deze drie onderdelen in deze context even belangrijk zijn als in de context van marketing voor diensten aan particulieren, waar voorheen al veel onderzoek naar is gevoerd. Het is dus zeker nuttig de tevredenheid en impact ten aanzien van de adviserende diensten van de accountant te bespreken en onderzoeken.

Over de perceptie van de kmo-zaakvoerder ten aanzien van de adviserende diensten zijn voorgaande onderzoeken eerder eensgezind. Het merendeel van de onderzoeken wijst uit dat de kmo-zaakvoerder een stijging van de bedrijfsprestaties en positieve financiële gevolgen ervaart ten gevolge van het advies. Net zoals in het deel over de perceptie van de zaakvoerder ten aanzien van de standaarddiensten van de accountant, wijkt het besluit van Cameron (1995, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) af van de conclusies die we lezen in andere onderzoeken over dit onderwerp. Zijn vaststelling is dat de kmo-zaakvoerders eerder een neutrale mening hebben over de kostenefficiëntie van het zakelijk advies dat de externe accountant levert. Er wordt dus niet gesteld dat de klant ontevreden is, enkel dat hij twijfels heeft of de voordelen van het advies wel opwegen tegen de relatief hoge kosten van de adviserende diensten. Ook Kirby en King (1997) suggereren dat de zaakvoerders niet altijd een toegevoegde waarde zien in de adviserende diensten. Uit hun enquête bleek dat slechts 41.9% van de respondenten vond dat het 'value for money' aspect 'fairly influential' of 'very influential' was.

Zoals eerder vermeld vinden de meeste onderzoeken een positieve perceptie van de zaakvoerder ten aanzien van de adviserende diensten. Zo kwamen Carey, Simnett en Tanewski (2005) tot dit besluit in hun rapport dat werd uitgevoerd in opdracht van CPA Australia. Uit de enquête die ze uitvoerden bij 469 Australische kmo's blijkt dat 80% van de kmo-eigenaars die overgaan tot de aankoop van advies hier erg tevreden over zijn. Men is ervan overtuigd dat er een financieel voordeel aan overgehouden wordt. Verder wordt het verkrijgen van advies ook gelinkt met een beter evenwicht tussen werk en ontspanning. Hierdoor komt er meer tijd vrij voor familiale activiteiten (Carey, Simnett & Tanewski, 2005).

De enquête die Bennett en Robson (1999) in hun onderzoek uitvoerden in het Verenigd Koninkrijk verschaft eveneens informatie over de perceptie van de zaakvoerder ten aanzien van zakelijk advies en vergelijkt deze onder de verschillende aanbieders. Een conclusie was dat uit alle zakelijke adviseurs die de kmo raadpleegt, de externe accountant en de klanten van de onderneming de hoogste impact hebben. De impact van het zakelijk advies werd gemeten aan de hand van een 5-punts Likertschaal. Hierbij stond de laagste quotering, namelijk 0 voor 'no impact' en de hoogste quotering voor 'crucial'. Enkel de externe accountants en klanten kregen een impactscore van 'important' of beter, oftewel een gemiddelde score hoger dan 3. In hun onderzoek verwijzen ze tevens naar Doggett en Hepple (1995, in Bennett & Robson; 1999) die concluderen dat 53,7% van de kmo's het advies van de accountant beoordeelt als zijnde 'good'. Verder beoordeelt 42,1% het advies als 'fairly good'. Wanneer Bennett en Robson zes jaar later opnieuw een onderzoek doen, ditmaal meer gericht op de relatie tussen de externe adviseur en de kmo, vinden ze soortgelijke resultaten. De hoogste impact

ervaren de kmo-zaakvoerders van de gereguleerde accountants en advocaten, klanten, vrienden en familie. Eenzelfde patroon zien we terugkomen bij de tevredenheid van de kmo-zaakvoerder over het verkregen advies (Bennett & Robson, 2005).

Hoofdstuk 4: De markt van adviserende diensten bij kmo's

Dit hoofdstuk handelt specifiek over de markt van adviserende diensten in de context van kmo's. In sectie 4.1 worden de aanbieders van advies besproken. Sectie 4.2 behandelt de vraagzijde van advies. Zowel kenmerken die de vraag naar advies beïnvloeden als kenmerken die de impact van advies beïnvloeden, komen aan bod in deze sectie.

4.1 De aanbieders van extern advies aan kmo's

De externe accountant is doorgaans de meest geraadpleegde partij voor adviserende diensten. We mogen echter niet uit het oog verliezen dat hij zeker niet de enige bron van advies is voor kmo's. We kunnen de andere aanbieders op dit vlak beschouwen als concurrenten van de externe accountant aangezien zij ook advies aanbieden dat in sommige gevallen gelijkaardig zal zijn aan het advies van de externe accountant (Kirby & King, 1997). Een aantal wetenschappelijke artikels zijn specifiek ingegaan op de markt van adviserende diensten, de belangrijkste zullen in subsectie 4.1.1 besproken worden. De raad van advies wordt in subsectie 4.1.2 behandeld.

4.1.1 De internationale context

Bennett en Robson (1999) deden een onderzoek naar extern advies in het algemeen, dus niet specifiek zakelijk advies. Ze maken in hun onderzoek een duidelijk onderscheid tussen aanbieders die zich in de private sector situeren en aanbieders in de publieke sector. Specifieker onderscheiden ze bij het opstellen van hun enquête zes categorieën, zijnde:

- de professionele specialisten: accountants, banken en advocaten;
- de professionele generalisten: consultants;
- de marktcontacten: klanten en leveranciers;
- de sociale contacten: vrienden en familie;
- de beroepsinstellingen;
- de overheidsinstanties.

De eerste vier categorieën situeren zich in de private sector en de laatste twee zijn (semi-) publiek. Uit de enquête van Bennett en Robson (1999) blijkt dat de vraag naar extern advies vooral door de private sector bediend wordt. Verder wordt de markt voornamelijk gedomineerd door de eerste categorie oftewel de professionele specialisten. Zij zijn met name de meest frequent gebruikte bron van advies voor kmo's in het Verenigd Koninkrijk. De accountants, banken en advocaten worden door respectievelijk

82%, 62% en 56% van de kmo's geconsulteerd. De populariteit van deze categorie kan verklaard worden door het feit dat deze partijen gezien worden als vakkundig en zeer bekwaam. Verder is het opmerkelijk dat niet de beroepsinstellingen maar de klanten en leveranciers volgen in de lijst. Klanten worden door 47% van de kmo's geraadpleegd voor advies en leveranciers door 36%. Ook de categorie familie en vrienden scoort goed, deze wordt door 38% van de ondernemingen geraadpleegd. Een beroep doen op de raad van vrienden en familie wordt door de kmo-zaakvoerder blijkbaar gezien als 'low-cost substitute' voor de diensten van accountants, banken en advocaten. De reden van het succes van de klanten, leveranciers, familie en vrienden is dat ze allen gezien worden als 'high trust' partijen. De consultants en de overheidsinstanties scoorden in dit onderzoek een stuk slechter. Dit is volgens Bennett en Robson (1999) te wijten aan het lager niveau van (institutioneel) vertrouwen. Op dit aspect zullen we verder ingaan in hoofdstuk 5.

Berry, Sweeting en Goto (2006) vermelden in hun onderzoek de resultaten die werden gevonden bij het onderzoek van Bennett en Robson (1999) als basis om op voort te gaan. Ze stellen op hun beurt een vragenlijst op maar delen de aanbieders van extern advies bij kmo's ditmaal anders in. In hun enquête werden kmo-zaakvoerders gevraagd of ze gebruikmaken van een bepaalde adviseur en hoe vaak ze deze raadplegen. De volgende opties werden voorgelegd aan de respondenten:

- academic
- support agency
- external accountant
- network contact
- consultant
- other

De bevindingen zijn erg vergelijkbaar met die in het onderzoek van Bennett en Robson (1999). Op de eerste plaats komt de externe accountant. Hij wordt door 85% van de kmo's geconsulteerd. De netwerkcontacten komen op de tweede plaats en worden door 79% geraadpleegd.

Blackburn, Carey en Tanewski (2010) stellen dat de markt van zakelijk advies zeer competitief is en dat hoewel de externe accountant in een goede positie zit om advies te verschaffen, hij zijn cliënten moet overtuigen van zijn 'value for money' diensten en zijn vereiste zakelijke expertise.

4.1.2 De raad van advies

In het licht van advies dat gegeven wordt aan kmo's kunnen we specifiek voor België de zogenaamde 'raad van advies' vermelden. Dit begrip vinden we terug in de Code Buysse

II, een aanbeveling met betrekking tot corporate governance in niet-beursgenoteerde ondernemingen. Men stelt dat er een raad van advies kan worden opgericht op initiatief van het bestuur. Deze zal fungeren als denktank voor de strategische toekomst van het bedrijf en eveneens als klankbord voor de zaakvoerder. Men legt verder de nadruk op de gediversifieerde samenstelling van deze raad met interne en externe leden. Deze samenstelling zal zorgen voor complementariteit en de verscheidenheid aan expertise zal de kwaliteit van het advies bevorderen (Code Buysse II, 2009). Van Boven (2005) neemt de eerste Code Buysse van 2005 onder de loep in een artikel dat werd gepubliceerd door het IAB in hun driemaandelijks tijdschrift *accountancy & tax*. De auteur schrijft dat de Code Buysse met externe leden oftewel externe adviseurs volgende partijen voor ogen had: bedrijfsrevisoren, accountants, belastingconsulenten, advocaten, notarissen etc. Hij merkt op dat deze partijen vanuit hun specifieke vaardigheden kunnen bijdragen tot de objectivering van de besluitvorming binnen de onderneming (Van Boven, 2005).

4.2 Kenmerken van de kmo die de vraag naar, impact van en tevredenheid over extern advies beïnvloeden

Een laatste aspect dat we terugvinden in de literatuur omtrent advies heeft betrekking op de kenmerken van de kmo die een invloed hebben op de vraag naar en impact van extern advies. De kenmerken die een invloed hebben op de vraag naar advies worden eerst besproken in subsectie 4.2.1. Vervolgens komt de gepercipieerde impact ervan aan bod in subsectie 4.2.2.

4.2.1 Kenmerken die de vraag naar extern advies beïnvloeden

Een eerste kenmerk dat de vraag naar advies mogelijks beïnvloedt, is de grootte van het bedrijf. Zo ondervonden Bennett en Robson (1999) dat grotere kmo's in het algemeen een grotere behoefte hebben aan extern advies. Ook Gooderham et al. (2004, in Blackburn, Carey en Tanewski; 2010) zien zulk verband in Noorwegen. Ze verklaren dit door te stellen dat grotere kmo's doorgaans professioneler georganiseerd zijn en kunnen inschatten welke kennis ze niet zelf beschikken. Bovendien hebben ze een groter budget voor het inwinnen van advies. Blackburn, Carey en Tanewski (2010) schrijven in hun rapport echter dat er geen verband is tussen de grootte van de kmo en de vraag naar advies. Ze stellen dat er naast deze conclusies ook soms tegenovergestelde resultaten werden gevonden. Zo schreven Deakins, Logan en Steele (2001, in Blackburn, Carey en Tanewski; 2010) dat kleinere kmo's net een grotere vraag zouden hebben naar advies omdat ze zelf minder kennis hebben binnen de onderneming.

Uit de enquête van Bennett en Robson (1999) bleek evenwel dat er een aantal uitzonderingen zijn voor bepaalde categorieën van adviseurs. Zo doen kleine kmo's vaker een beroep op vrienden en familie dan grote kmo's. Daarnaast blijkt er voor de

categorieën accountants en banken een omgekeerde U-vorm te ontstaan bij de relatie tussen de vraag naar advies en de grootte van het bedrijf. De kleinste en grootste kmo's consulteren deze twee partijen minder dan de kmo's met een gemiddelde grootte. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de kleinere kmo's een relatief beperkte behoefte hebben aan advies en de grotere kmo's intern de nodige expertise ter beschikking hebben (Bennett & Robson, 1999). Een andere bevinding in het onderzoek is dat groeiende ondernemingen meer gebruikmaken van extern advies dan bedrijven die een kleinere of afnemende groei kennen. De groei werd in dit onderzoek gemeten door een stijging in het aantal werknemers. Ook blijkt dat dienstverlenende ondernemingen, in vergelijking met productiebedrijven, zich eerder zullen wenden tot vrienden en familie voor het inwinnen van advies.

Uit de bevestigingen van Kirby en King (1997) besloten de auteurs dat jongere kmo's een grotere vraag hebben naar advies. Hetzelfde werd geconcludeerd door Deakins, Morrison en Galloway (2002, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010). Zij merken hierbij op dat in het beginstadium van de kmo, de zaakvoerder voor heel wat wettelijke en operationele uitdagingen komt te staan.

De conclusies geformuleerd in de vorige alinea's worden echter niet bevestigd door de resultaten van de enquête in het rapport van Carey, Simnett en Tanewski (2005). Dit rapport handelt specifiek over het zakelijk advies van externe accountants in de Australische context terwijl de vorige onderzoeken het extern advies in het algemeen bestudeerden. Uit de enquête van deze auteurs blijkt dat de grootte, leeftijd of industrie van de onderneming geen significante invloed heeft op de vraag naar zakelijk advies.

Bovendien werd er zelfs een tegenovergestelde vaststelling gedaan ten opzichte van het onderzoek van Bennett en Robson (1999). Carey, Simnett en Tanewski (2005) besluiten dat de groeiende onderneming net minder vaak een beroep doet op zakelijk advies. Van de ondernemingen die in hun enquête aangaven in een groeifase te zitten, kocht 62% zakelijke advies, voor de niet-groeiende bedrijven was dit 73%. Ze stellen dan ook dat de externe accountant voornamelijk waarde creëert door ondernemingen die een tragere groei ervaren, te helpen deze situatie te verbeteren. Aan de andere kant wordt dan weer geen significant effect gevonden voor de kenmerken 'restructuring' en 'financial difficulty'. Hieruit blijkt dat bedrijven die een herstructurering doorvoeren of financiële moeilijkheden hebben, niet zozeer meer zakelijk advies vragen.

Een eerder vanzelfsprekende conclusie uit het onderzoek van Carey, Simnett en Tanewski (2005) is verder dat ondernemingen met een interne accountant minder zakelijk advies aankopen dan bedrijven zonder interne accountant. Daarnaast heeft de leiding van het bedrijf ook een significante invloed op de vraag naar zakelijk advies

volgens de onderzoekers. Indien de eigenaar tevens de zaakvoerder van het bedrijf is, wordt er meer advies ingewonnen. Dit is overigens meestal het geval, hoewel in het onderzoek in 15% van de gevallen een professionele manager aan het hoofd van het bedrijf stond. Ook doen ondernemingen met een onafhankelijk lid in de raad van bestuur vaker een beroep op de externe accountant voor advies dan bedrijven die zulk lid niet hebben. Een laatste conclusie uit hun enquête is dat bedrijven die een lening hebben lopen meer extern advies inwinnen.

Een laatste factor die van invloed kan zijn op de vraag naar advies is de vertrouwensrelatie die al dan niet bestaat tussen de kmo-zaakvoerder en de externe accountant. In hoofdstuk 5 wordt er in detail ingegaan op deze factor.

4.2.2 Kenmerken die de impact van en tevredenheid over adviserende diensten beïnvloeden

Op het vlak van tevredenheid en de gepercipieerde impact zien we ook een aantal kenmerken terugkomen die verschillen kunnen verklaren tussen ondernemingen. Bennett en Robson (1999) vonden dat enkel het aspect 'grootte' hierin van belang is, namelijk dat grotere kmo's een grotere impact ervaren. Uit de resultaten van de enquête die dezelfde auteurs enkele jaren later voerden, werd naast de grootte ook de leeftijd als beïnvloedende factor gevonden (Bennett & Robson, 2005). Op de eerste plaats duiden de auteurs hier wederom op een positief effect van bedrijfsgrootte op de impact en tevredenheid. De zaakvoerders van grotere kmo's ervaren dus doorgaans een grotere tevredenheid en impact dan de zaakvoerders van kleinere kmo's. Dit zou volgens de auteurs kunnen verklaard worden omdat grotere kmo's meer interne vaardigheden hebben en dus het advies beter kunnen implementeren. Daarnaast werd voor de leeftijd van de onderneming dan weer een negatief effect gevonden. Jongere bedrijven hebben dus blijkbaar een positievere beoordeling dan oudere ondernemingen op dit vlak. De auteurs stellen hierbij dat deze bevinding indruist tegen de verwachting dat onervaren kmo's het advies minder goed kunnen implementeren. Men gaat er bijgevolg van uit dat jongere bedrijven er beter in slagen om de juiste adviseurs aan te trekken en specifiek en gericht advies te vragen.

Hoofdstuk 5: De relatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder

In het laatste hoofdstuk van deze literatuurstudie wordt de relatie tussen de zaakvoerder en de externe accountant besproken. Het belangrijkste element in deze relatie is het onderlinge vertrouwen. Dit element komt in sectie 5.1 aan bod. Verscheidene onderzoekers die de adviserende diensten bij kmo's bestudeerden legden een link tussen dit onderwerp en de relatie tussen de adviseur en de kmo-zaakvoerder. In sectie 5.2 wordt deze link verder toegelicht.

5.1 Het concept vertrouwen

Wanneer we het hebben over de relatie tussen de externe accountant en de zaakvoerder dan zien we onvermijdelijk het concept vertrouwen op de voorgrond treden. In het rapport van Blackburn, Carey en Tanewski (2010) wordt zeer veel informatie over deze materie samengebracht. De auteurs raadplegen een aantal bronnen om het immateriële concept vertrouwen vorm te geven. Carey en Tanewski (2009, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) stellen het volgende:

Through an active relationship, while simultaneously providing traditional accounting services to the sme client, the external accountant is able to demonstrate their ability and competence, build a deeper understanding of the client's needs, and through this process develop trust. (p.12)

Verder kunnen we ook het volgende lezen in het onderzoek van Blackburn, Carey en Tanewski (2010):

Thus an important dimension of business advisory services is being a 'trusted partner', a confidante, having empathy and providing a personal relationship with the owner-manager (...) Trust is typically built during a relationship between the accountant and the sme client through the provision of compliance services, and is developed over time" (p.5)

Bolton (1998, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) merkt hierbij op dat vertrouwen ontstaat naarmate de duur van de relatie tussen de klant en de zakelijke adviseur toeneemt. In hetzelfde rapport vinden we ook een algemene definitie van het begrip vertrouwen beschreven door Rousseau et al. (1998, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010).

Trust it is argued, is developed through a relationship, established over time, between parties to facilitate better understanding of mutual needs, enhance competencies and to assist in minimizing potential uncertainties. (p.13)

Verder zien we dat Grönroos (1990, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) in zijn marketinggericht onderzoek een aantal eigenschappen van de zakelijke adviseur beschrijft die de relatie en de vestiging van vertrouwen beïnvloeden. Hij maakt het onderscheid tussen enerzijds 'offer-related characteristics' die competentie, betrouwbaarheid en punctualiteit omvatten. Anderzijds zijn er de 'person-related characteristics' bestaande uit empathie en vriendelijkheid. Omschrijvingen van deze begrippen vindt men terug in het onderzoek van Parasuraman, Zeithaml en Berry (1985, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010). Competentie wordt gedefinieerd als de mate waarin de klant ervaart dat de zakelijke adviseur de noodzakelijke kwaliteiten en kennis bezit om de professionele diensten te leveren. Betrouwbaarheid en punctualiteit slaan dan weer eerder op het verstrekken van het advies op een betrouwbare en tijdige wijze. Empathie op zijn beurt omschrijft men als de mate waarin de zakelijke adviseur een warme, attente en zorgzame attitude aan de dag legt. Ten laatste omschrijven de auteurs vriendelijkheid als de mate waarin de zakelijke adviseur gepercipieerd wordt als zorgzaam, tactvol en hoffelijk.

Mayer, Davis en Schoorman (2005, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) geven een ietwat andere doch sterk gelijklopende invulling aan het begrip vertrouwen. Het gaat hier niet om het vertrouwen in de algemene zakelijke adviseur maar specifiek over het vertrouwen in de externe accountant door kmo-cliënten. Een eerste bouwsteen van vertrouwen is 'ability' oftewel competentie. De vraag is of de accountant beschikt over de kwaliteiten en kennis die noodzakelijk zijn voor het geven van advies. Verder onderscheiden de auteurs ook het begrip 'integrity'. De integriteit wordt omschreven als de mate waarin de kmo-zaakvoerder gelooft dat de accountant zich zal houden aan een aantal deontologische principes zoals bijvoorbeeld zijn ethische code. Als laatste wordt 'empathy' vermeld. Dit concept omvat de welwillendheid van de accountant, in hoeverre hij zal handelen in het belang van de cliënt. Belangrijk hierbij is het begrijpen en oprecht geven om de zakelijke en persoonlijke behoeften van de klant.

Blackburn, Carey en Tanewski (2010) deden vervolgens zelf een onderzoek aan de hand van interviews bij kmo-zaakvoerders en accountants. Bij de analyse van de rol die vertrouwen speelt in de interacties tussen de twee partijen, merkten de auteurs het bestaan van een algemeen patroon op. Het werd duidelijk dat vertrouwen wordt opgebouwd door de onderlinge relatie. Dit proces heeft vanzelfsprekend tijd nodig. De initiële basis waaruit vertrouwen groeit is het tonen van competentie door de accountant. Dit gebeurt doorgaans door de traditionele diensten die hij levert. Gaandeweg en

naarmate er meer interactiemomenten zijn, kan de externe accountant empathie tonen. De relatie ontwikkelt zich en wordt versterkt door 'social rapport' oftewel een sociale verstandhouding. Met deze term doelen de auteurs op de kunst om een gevoel van vertrouwen en respect op te bouwen met een persoon. Spontane, eerlijke conversaties en een algemene interesse in de situatie van de kmo-cliënt versterken dit gevoel. Een deel van de kmo-zaakvoerders vond 'social rapport' belangrijk en had graag het gevoel dat de accountant een deel was van het management team. In het algemeen is het voor de kmo-zaakvoerder evenwel niet nodig dat de sociale interactie verder gaat dan de puur zakelijke kant. Ze zien buiten de zakelijke context geen plaats voor sociale interactie.

Op Belgisch niveau zien we dat Hanot (2012) hierover schrijft dat het voor de instandhouding van de vertrouwensrelatie uiterst belangrijk is dat de boekhouder zichzelf duidelijk uitdrukt in het wederzijds proces van informatie-uitwisseling en hierbij niet al te technische taal gebruikt. Ook de bereikbaarheid van de boekhouder is in dit opzicht van belang. In datzelfde artikel haalt Hanot (2012) een zeer actueel thema aan, namelijk de antiwitwaswetgeving die inhoudt dat de boekhouder(-fiscalist) zijn cliënt moet identificeren en de inlichtingen verifiëren die zijn cliënt hem verstrekt. De auteur legt hier ook de link met de vertrouwensrelatie en zegt het volgende: "*De grootste moeilijkheid voor de boekhouders is de verplichtingen ingevolge de antiwitwaswetgeving en de vertrouwensrelatie die zij met hun cliënten moeten ontwikkelen te verzoenen.*" (Hanot, 2012, p. 5)

5.2 Het verband tussen de relatie en de vraag naar advies

Een heel aantal onderzoeken hebben reeds aangetoond dat de relatie tussen de kmo-zaakvoerder en de externe accountant een impact heeft op de vraag naar advies. In het algemeen vinden Bennett en Robson (1999) dat de mate van gebruik en de impact van advies sterk afhangen van de vertrouwensrelatie. Ze schrijven dat advies een zeer specifieke vorm van zakelijke dienstverlening is die een grotendeels ontastbaar product levert. Het proces van de totstandkoming van het advies is meestal een uitwisselingsproces en dit vereist dat beide partijen bereid zijn om bij te leren en ideeën uit te wisselen. De auteurs verklaren aan de hand van deze redenering het grote succes van enerzijds accountants, banken en advocaten en anderzijds familie en vrienden als adviseurs van kmo's. Beide groepen genieten immers een hoog niveau van vertrouwen. De accountants, banken en advocaten beschikken doorgaans over een hoge mate van institutioneel vertrouwen door de aanwezigheid van (zelf-)regulering. De groep van familie en vrienden beschikken dan weer over een grotere hoeveelheid persoonlijk vertrouwen.

Bennett en Robson stellen enkele jaren later nogmaals dat *“for an exchange of business advice to be successful, personal relationships must develop which allow explicit and implicit assumptions and obligations to be explored, and trust to develop”* (Bennett & Robson, 2005, p.256). Zij stellen evenzeer vast dat het concept vertrouwen en de intensiteit van zakelijk advies positief gerelateerd zijn aan elkaar. In de twee voorgaande onderzoeken gaat het evenwel over de algemenere context van een externe adviseur en niet specifiek de externe accountant.

Kirby en King (1997) gingen na welke factoren de vraag naar advies van de externe accountant beïnvloeden bij kmo's in het Verenigd Koninkrijk. Ze besluiten dat de relatie, gevestigd door eerdere 'compliance' diensten de meest significante factor is. Blackburn, Carey en Tanewski (2010) schrijven in hun rapport gelijkaardige bevindingen en stellen:

Nurturing the relationship and building up trust are necessary to facilitate the exchange of business advice. (...) The existing relationship based on the purchase of compliance services, appears to provide a foundation from which the external accountant might also sell business advisory services.(p. 30)

We bespraken al eerder kort het concept van 'embeddedness' in hoofdstuk 3. Er werd daarbij meteen de link gelegd met de relatie tussen de externe accountant en de zaakvoerder van het familiebedrijf (Barbera & Hasso, 2013). Volgens Dyer en Ross (2007, in Barbera & Hasso, 2013) moet men de relatie ontwikkelen en voeden tot er vertrouwen bestaat tussen de partijen. Het is door dit proces dat de externe hulpbron geïnternaliseerd of ingebed kan worden in de onderneming. Vanuit deze positie kan de externe accountant dan afgestemd advies verlenen en een bron van concurrentievoordeel worden (Barbera & Hasso, 2013). Een belangrijk inzicht is dus dat de ingebedde externe accountant een beter begrip heeft van de specifieke situatie en behoeften van het bedrijf en de familie. Hierdoor zal hij deze behoeften beter kunnen vervullen.

Berry, Sweeting en Goto (2006) vullen hierbij aan dat de accountant en de bankier beiden een unieke relatie hebben met het bedrijf. Vanuit deze positie kunnen ze optreden als mentor van de zaakvoerder, enerzijds op het vlak van algemeen management en anderzijds bij het oplossen van problemen op het vlak van planning en controle, inclusief kostenbeheersing.

DEEL II: Empirisch onderzoek

De voornamelijk internationale literatuur die in het eerste deel van deze masterproef werd verzameld vormt de basis voor het empirisch onderzoek dat zich in de volgende hoofdstukken zal ontfouwen. In de eerste plaats worden er hypothesen ontwikkeld, dit gebeurt in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 behandelt vervolgens de onderzoeksopzet. De bespreking van de onderzoeksresultaten vindt plaats in hoofdstuk 8.

Hoofdstuk 6: Ontwikkeling van de hypothesen

In het eerste hoofdstuk van dit empirisch onderzoek zullen de hypothesen worden geformuleerd. Alvorens wordt overgegaan tot deze formulering is het handig om de centrale onderzoeksvraag even te recapituleren. In hoofdstuk 1 werd het reeds duidelijk dat een aantal evoluties ervoor hebben gezorgd dat de accountant zijn portfolio aan diensten steeds verder heeft uitgebreid doorheen de jaren. We willen nu nagaan hoe dit de Vlaamse situatie heeft beïnvloed en de centrale onderzoeksvraag luidde als volgt:

"Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot de diensten die de externe accountant aanbiedt aan Vlaamse micro-ondernemingen en de relatie van de externe accountant met de zaakvoerder"

Vervolgens werd deze algemene vraag opgedeeld in deelvragen die achtereenvolgens dieper ingaan op de standaarddiensten, de adviserende diensten, de markt naar advies en de vertrouwensrelatie tussen de externe accountant en de kmo-zaakvoerder. Om een antwoord te kunnen formuleren op deze onderzoeksvraag en zijn deelvragen zullen er in de eerste plaats hypothesen moeten worden opgesteld. De ontwikkeling van elke hypothese zal aanvangen met een beknopt overzicht van de relevante resultaten die reeds uitgebreider werden behandeld in de literatuurstudie. Uit deze synopsis zal aansluitend steeds de hypothese voortvloeiën.

6.1 De perceptie ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt

De standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt zoals bijvoorbeeld het opstellen van de jaarrekening en het invullen van de vennootschapsbelastingaangifte, worden door de kmo-zaakvoerders mogelijkwvns ervaren als een noodzakelijke kost met weinig bruikbare gegevens als resultaat. Ze vloeien voort uit een verplichting die hen wordt opgelegd en het is maar de vraag of ze een toegevoegde waarde vormen voor het bedrijf zelf. Templeman en Wootton (1987, in Marriott & Marriott, 2000) besluiten in hun onderzoek dat de vraag naar standaarddiensten voornamelijk gedreven is door de wettelijke vereiste. De bekomen informatie biedt verder weinig toegevoegde waarde.

Marriott en Marriott (2000) vinden dertien jaar later hetzelfde resultaat, namelijk dat de kmo-zaakvoerders de diensten eerder zien als het voldoen aan behoeften en vereisten van derden. Bovendien stellen de onderzoekers vast dat de informatie niet meteen bruikbaar is voor de kmo-zaakvoerder zelf. Blackburn, Carey en Tanewski (2010) vinden een gelijkaardig resultaat. In hun rapport concludeert men dat de traditionele compliance diensten over het algemeen worden gezien als een wettelijke verplichting waar men niets aan kan veranderen. De diensten vormen een onvermijdelijke en tevens hoge kost die weinig of geen toegevoegde waarde vertegenwoordigt voor het bedrijf.

Keasey en Short (1990) ondervinden in hun onderzoek dat een deel van de kmo-zaakvoerders het opstellen van een jaarrekening ziet als een administratieve last. De onderzoekers beschrijven echter ook een andere tendens. Een tweede deel van de zaakvoerders oordeelt namelijk dat de bekomen informatie wel degelijk een voordeel is bij het managen van het bedrijf. Deze laatste conclusie werd eveneens gevonden door Cameron (1995, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010). Hij stelt in zijn onderzoek dat de standaarddiensten en de informatie wel degelijk als kosteneffectief en 'waar voor zijn geld' worden gezien door kmo-zaakvoerders. Onderstaande tabel zet deze informatie op een rijtje.

Tabel 2: Overzicht van literatuur over perceptie van standaarddiensten (bron: eigen verwerking)

Auteur(s)	Conclusie	Land	Jaartal
Templeman & Wootton	Wettelijke vereiste, weinig toegevoegde waarde, men gebruikt de resultatenrekening verder niet	Verenigd Koninkrijk	1987
Keasey & Short	50%: administratieve last 50%: informatie voordeel bij het managen van het bedrijf	Verenigd Koninkrijk	1990
Cameron	Kosteneffectief en waar voor zijn geld	Nieuw-Zeeland	1995
Marriott & Marriott	Voldoen aan vereiste, niet zozeer bruikbare informatie voor de kmo-zaakvoerder. 2/3de weet niet wat de accountant precies doet	Verenigd Koninkrijk	2000
Blackburn, Carey & Tanewski	Onvermijdelijke en hoge kost, weinig of geen toegevoegde waarde	Australië en Verenigd Koninkrijk	2010

De algemene tendens in landen als het Verenigd Koninkrijk en Australië neigt eerder naar een negatieve perceptie ten aanzien van de standaarddiensten. In hun onderzoek stellen Blackburn, Carey en Tanewski (2010) dat de resultaten uit hun onderzoek zonder problemen kunnen worden doorgetrokken naar andere landen met ontwikkelde economieën. We verwachten bijgevolg gelijkaardige resultaten bij de Vlaamse micro-

ondernemingen, ondanks het feit dat de bovenvermelde onderzoeken een uitspraak doen over kmo's in het algemeen en niet expliciet over micro-ondernemingen in het bijzonder. Dit levert de eerste hypothese op.

Hypothese 1: De standaarddiensten van de externe accountant en de daaruit resulterende informatie worden door de meerderheid van de Vlaamse micro-ondernemingen niet gezien als een toegevoegde waarde.

6.2 De externe accountant als aanbieder van adviserende diensten

Het staat vast dat de externe accountant een gevestigde waarde is in het verlenen van advies. Uit de literatuur leiden we af dat de externe accountant door een groot percentage van kmo's wordt geraadpleegd voor adviserende diensten. Het resultaat uit de vragenlijst van Bennett en Robson (1999) was dat in 1997 83% van de kmo's in het Verenigd Koninkrijk een beroep deed op de externe accountant voor advies. Ook bij het onderzoek van Bennett en Smith (2002, in Barbera en Hasso; 2013) komt een dergelijk percentage terug. Men spreekt hier over 75 tot 95%. Berry, Sweeting en Goto (2006) vinden eveneens eenzelfde resultaat, uit hun interviews bleek dat 85% van de kmo's in het Verenigd Koninkrijk advies vroeg aan de externe accountant. Een iets lager resultaat, namelijk 67% werd gevonden in het rapport van Carey, Simnett en Tanewski (2005) voor Australische kmo's.

Naast deze hoge gebruikspercentages zijn er een heel aantal onderzoekers die stellen dat de externe accountant de voornaamste bron is van advies voor kmo's. Bennett en Robson (1999) stellen dat de externe accountant in 1997 de voornaamste bron was van advies voor kmo's in het Verenigd Koninkrijk. Uit de resultaten van het onderzoek van Berry, Sweeting en Goto (2006) blijkt eveneens dat de externe accountant de meest voorkomende bron van advies was voor kmo's. Ditzelfde resultaat komt verder terug in het onderzoek van Blackburn, Carey en Tanewski (2010) dat werd uitgevoerd in Australië en het Verenigd Koninkrijk. De resultaten uit de enquête van het BIBF 'Vertel ons alles over het contact met uw boekhouder' verschaffen ons een beeld van de Belgische situatie. De respondenten van de enquête waren bedrijven van alle groottes en vrije beroepers. Het bleek dat 60% van de Belgische bedrijven de boekhouder als hun bevoorrechte raadgever beschouwde (Hanot, 2012). Deze informatie wordt hieronder kort samengevat.

Tabel 3: Overzicht van literatuur over gebruik van adviserende diensten (bron: eigen verwerking)

Auteur(s)	Conclusie	Land	Jaartal
Bennett & Robson	83% van kmo's doet een beroep op externe accountant voor advies Accountant is voornaamste bron van advies voor kmo's	Verenigd Koninkrijk	1999
Bennett & Smith	75%-95% van de kmo's doet een beroep op externe accountant voor advies	Verenigd Koninkrijk	2002
Carey, Simnett & Tanewski	67% van de kmo's doet een beroep op externe accountant voor advies	Australië	2005
Berry, Sweeting & Goto	85% van de kmo's doet een beroep op externe accountant voor advies Externe accountant is meest voorkomende bron van advies voor kmo's	Verenigd Koninkrijk	2006
Blackburn, Carey & Tanewski	Externe accountant is voornaamste adviseur van kmo's	Australië en Verenigd Koninkrijk	2010
Hanot (BIBF)	60% van de bedrijven beschouwen de externe accountant als hun bevoorrechte raadgever	België	2012

We stellen vast dat internationaal gezien de externe accountant vaak de voornaamste raadgever is van de kmo, naast banken, advocaten, vrienden en dergelijke. Ook in België werd reeds een gelijkaardig resultaat gevonden. De verwachting voor de Vlaamse micro-ondernemingen ligt in dezelfde lijn, ook al situeren ze zich op een kleinschaliger niveau. Deze verwachting levert het eerste deel van de tweede hypothese op.

Hypothese 2a: De externe accountant is de voornaamste bron van adviserende diensten voor de meerderheid van de Vlaamse micro-ondernemingen.

Verder zien we ook dat sommige onderzoekers besluiten dat enkele kenmerken van de kmo een invloed hebben op de vraag naar advies. In het algemeen stellen Deakins, Logan en Steele (2001, in Blackburn, Carey en Tanewski; 2010) dat kleinere kmo's een grotere vraag zouden hebben naar advies.

Bennett en Robson (1999) kwamen tot een ander besluit, namelijk dat grotere bedrijven een grotere vraag naar advies hebben. Uit hun enquête bleek overigens dat 90,4% van de kmo's met 1-4 werknemers om extern advies vroeg. Voor de kmo's met 5-9 werknemers was dit 94,3%. Het onderzoek van Gooderham et al. (2004, in Blackburn, Carey en Tanewski; 2010) wees eveneens uit dat grotere kmo's ook een grotere vraag naar advies hebben. Echter werd geen statistisch bewijs gevonden voor dit verband bij

advies door de externe accountant. Bennett en Robson (1999) observeerden verder het bestaan van een omgekeerde U-vorm bij de relatie tussen de vraag naar advies bij de externe accountant en de grootte van het bedrijf. De kleinste en grootste kmo's consulteren de externe accountant minder dan de kmo's met een gemiddelde grootte.

Tabel 4: Overzicht van literatuur over de relatie tussen grootte en vraag naar adviezen (bron: eigen verwerking)

Auteur(s)	Conclusie	Land	Jaartal
Bennett & Robson	90.4% van de kmo's met 1-4 werknemers vraagt om advies 94.3% van de kmo's met 5-9 werknemers vraagt om advies	Verenigd Koninkrijk	1999
Deakins, Logan & Steele	Kleinere kmo's hebben grotere vraag naar advies	Verenigd Koninkrijk	2001
Gooderham et al.	Grotere kmo's hebben grotere vraag naar advies	Noorwegen	2004

Er zijn duidelijk tegenstrijdigheden in de resultaten die werden gevonden omtrent het verband tussen de grootte van de kmo en de vraag naar advies. Enkel Bennett en Robson (1999) doen overigens een uitspraak specifiek over het advies van de externe accountant. Bovendien gaan deze onderzoeken over kmo's in de internationale context en hebben ze een opmerkelijk grotere schaal dan de micro-ondernemingen die voldoen aan de Europese definitie. Het is bijgevolg maar de vraag of we een vergelijkbaar patroon zullen vinden bij de Vlaamse micro-ondernemingen. Aangezien de resultaten van Bennett en Robson (1999) het meest toepasselijk zijn in het kader van micro-ondernemingen volgen we dit resultaat bij het formuleren van de hypothese.

Hypothese 2b: Hoe groter de micro-onderneming, hoe meer er gebruik wordt gemaakt van de adviserende diensten van de externe accountant.

Daarnaast werd ook de leeftijd van de kmo als beïnvloedende factor beschouwd door enkele onderzoekers. Na uitgebreide bevestigingen besloten Kirby en King (1997) dat jongere kmo's een grotere vraag hebben naar advies. Hetzelfde werd geconcludeerd door Deakins, Morrison en Galloway (2002, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010). De hoeveelheid onderzoek op dit vlak is eerder beperkt maar we verwachten dat de resultaten kunnen worden doorgetrokken naar het niveau van de Vlaamse micro-ondernemingen. Hieruit volgt het derde deel van de tweede hypothese.

Hypothese 2c: Hoe jonger de micro-onderneming, hoe meer er gebruik wordt gemaakt van de adviserende diensten van de externe accountant.

6.3 De perceptie ten aanzien van de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt

Wanneer we kijken naar de adviserende diensten van de externe accountant merken we dat de meeste onderzoekers besluiten dat deze diensten een toegevoegde waarde betekenen voor de kmo-zaakvoerder. Uit het onderzoek van Carey, Simnett en Tanewski (2005) bleek dat 80% van de kmo-eigenaars tevreden was over het zakelijk advies dat ze aankochten. Doggett en Hepple (1995, in Bennett & Robson; 1999) concluderen dat 53,7% van de kmo's het advies van de accountant beoordeelde als 'good' en 42,1% als 'fairly good'. We kunnen dus stellen dat 95,8% overwegend tevreden was. Ook in het onderzoek van Bennett en Robson (1999) trekt men een gelijkaardige conclusie. Het zakelijk advies van de externe accountant kreeg een impactscore van 'important' of beter, oftewel een gemiddelde score die hoger lag dan 3 op 5. Dezelfde auteurs deden in 2005 nogmaals een onderzoek en hier bleek eveneens dat 77% van de kmo-eigenaars tevreden was over het advies van de externe accountant (Bennett & Robson, 2005).

Ten laatste zijn er ook twee bronnen die hier niet in meegaan. Cameron (1995, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) merkte in zijn onderzoek dat de zaakvoerder een eerder neutrale mening had over de kostenefficiëntie van het zakelijk advies dat hij/zij aan de externe accountant vroeg. De voordelen van het advies zouden volgens dit onderzoek niet altijd opwegen tegen de relatief hoge kosten. Kirby en King (1997) concluderen verder dat de meerderheid van de zaakvoerders niet altijd een toegevoegde waarde ziet in de adviserende diensten. Uit hun enquête in het Verenigd Koninkrijk bleek dat slechts 41,9% van de respondenten vond dat het 'value for money' aspect van het advies 'fairly influential' of 'very influential' was. Een beknopt overzicht van de vermelde onderzoeken wordt weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 5: Overzicht van literatuur over perceptie van adviserende diensten (bron: eigen verwerking)

Auteur(s)	Conclusie	Land	Jaartal
Cameron	Zaakvoerders hebben neutrale mening over kostenefficiëntie van zakelijk advies van externe accountant	Nieuw-Zeeland	1995
Doggett & Hepple	53,7% beoordeelt advies van externe accountant als 'good'. 42,1 % beoordeelt het als 'fairly good' (95.8% 'tevreden')	Verenigd Koninkrijk	1995
Kirby & King	41,9% ziet de adviserende diensten van externe accountant als 'fairly influential' of 'very influential' op het vlak van 'value for money'	Verenigd Koninkrijk	1997
Bennett & Robson	Het zakelijk advies van de externe accountant kreeg impactscore van 'important' of beter	Verenigd Koninkrijk	1999
Carey, Simnett & Tanewski	80% is tevreden over het advies. Financieel voordeel en beter evenwicht tussen werk en ontspanning	Australië	2005
Bennett & Robson	77% van de kmo-eigenaars zijn tevreden over het advies van de externe accountant	Verenigd Koninkrijk	2005

Uit deze gegevens kunnen we afleiden dat een groot deel van de kmo-eigenaars de adviserende diensten die de externe accountant levert, ziet als een toegevoegde waarde voor hun bedrijf. We verwachten dit eveneens terug te zien in de Vlaamse situatie op het niveau van micro-ondernemingen. Dit levert het eerste deel van de derde hypothese op.

Hypothese 3a: De adviserende diensten van de externe accountant worden door de meerderheid van de Vlaamse micro-ondernemingen die er gebruik van maken, gezien als een toegevoegde waarde.

Verder zien we ook dat er twee onderzoeken zijn waarin werd besloten dat de grootte van de kmo een invloed heeft op de perceptie van advies. Bennett en Robson (1999) stelden dat grotere kmo's een grotere impact ervaren van advies. Dezelfde auteurs vonden in een later onderzoek nogmaals een verband tussen de grootte van de kmo en de perceptie van advies. De zaakvoerders van grotere kmo's ervaren volgens Bennett en Robson (2005) doorgaans een grotere tevredenheid en impact dan de zaakvoerders van kleinere kmo's.

De wetenschappelijke resultaten met betrekking tot het bovenvermelde verband zijn echter zeer beperkt. Bovendien gaat het hier over de perceptie van advies in het algemeen, niet specifiek over het advies van de externe accountant. Daarnaast handelen de bovenvermelde onderzoeken over kmo's in het algemeen en dus niet uitsluitend over

micro-ondernemingen. De hypothese die we mits enige voorzichtigheid vooropstellen luidt als volgt:

Hypothese 3b: Hoe groter de micro-ondernemingen, hoe positiever de perceptie ten aanzien van het advies van de externe accountant.

6.4 De opgebouwde vertrouwensrelatie en de vraag naar adviserende diensten

Uit de literatuur blijkt verder dat de vertrouwensrelatie tussen de zaakvoerder en de externe accountant een belangrijke rol speelt bij de vraag naar adviserende diensten. Dit proces van vertrouwen begint bij de standaarddiensten van de externe accountant en ontwikkelt zich doorheen de jaren. Collis en Jarvis (2002) stellen dat de rol die de externe accountant speelt in het voorbereiden en opstellen van de jaarrekening hem/haar de mogelijkheid biedt om advies te geven. De resultaten van Kirby en King (1997) ondersteunen deze bevinding en stellen dat de relatie gevestigd door de standaarddiensten de meest invloedrijke factor is bij de vraag naar advies. Bennett en Robson (1999) suggereren eveneens dat de mate van gebruik van advies sterk afhangt van de vertrouwensrelatie tussen de adviseur en de zaakvoerder. In 2005 schreven deze auteurs nogmaals dat het concept vertrouwen en de intensiteit van zakelijk advies positief gerelateerd zijn aan elkaar (Bennett & Robson, 2005). Ook Carey, Simnett en Tanewski (2005) stellen dat betrouwbaarheid en competentie, naast prijs/kwaliteit de sleutelfactoren zijn bij de vraag naar advies bij de externe accountant. We verwachten bijgevolg dat er een verband merkbaar is tussen de vertrouwensrelatie en de vraag naar advies bij de Vlaamse micro-ondernemingen. De laatste hypothese van deze masterproef stelt:

Hypothese 4: Hoe sterker de vertrouwensrelatie tussen de zaakvoerder en de externe accountant, hoe meer er gebruik wordt gemaakt van de adviserende diensten van de externe accountant.

Hoofdstuk 7: Onderzoeksopzet

Dit hoofdstuk heeft tot doel de onderzoeksopzet toe te lichten. In sectie 7.1 zullen de dataverzameling en de steekproef besproken worden. De kenmerken van de totale steekproef worden behandeld in sectie 7.2. Ten slotte zal sectie 7.3 zich toeleggen op de beschrijving van de variabelen.

7.1 Dataverzameling en steekproef

Deze sectie is opgedeeld in drie subsecties. Het opstellen van de online enquête wordt verder toegelicht in subsectie 7.1.1. De bepaling en beschrijving van de steekproef worden in subsecties 7.1.2 en 7.1.3 behandeld.

7.1.1 Online enquête

De informatie die we in deze empirische studie trachten te vergaren, kan niet teruggevonden worden in bestaande databases. Om de gegevens te verzamelen die nodig zijn om de vooropgestelde hypothesen te onderzoeken, werd er daarom een online enquête verstuurd naar Vlaamse micro-ondernemingen. Om de Vlaamse micro-ondernemingen te selecteren en hun contactgegevens te bekomen werd er gebruikgemaakt van de Bel-first databank van het Bureau van Dijk.

Bij het opstellen van de enquête werden de richtlijnen van Sekaran en Bougie (2010) ter harte genomen. Een introductie inclusief de identificatie van de afnemer werd via mail en in het begin van de enquête weergegeven. Verder werden de bewoordingen simpel en objectief gehouden om de respondent niet te beïnvloeden in zijn keuzes. Daarnaast werden de vragen kort en bondig opgesteld om een goede doorstroom te verzekeren. Om te vermijden dat er onduidelijkheden zouden ontstaan bij twee uitgebreidere vragen werd ervoor geopteerd om een verduidelijkende tekst in te voegen. Ten laatste werd er ook geen persoonlijke informatie of identificatie gevraagd.

De inhoud van de vragen in de enquête is gebaseerd op de informatie uit de uitgebreide literatuurstudie. Bij een aantal vragen werden er elementen uit reeds uitgevoerde enquêtes gebruikt, andere vragen werden zelf opgesteld. Het werd de respondent verplicht de belangrijkste vragen, die gelinkt zijn aan hypothesen, in te vullen. Concreet kreeg men een foutmelding indien men zulk een vraag wou openlaten en doorklikken naar de volgende pagina. Afhankelijk van de antwoorden die de respondent gaf, bestond de vragenlijst uit vier tot veertien vragen. Er werd bij verschillende vragen met voorwaarden/functies gewerkt. Indien een respondent een bepaald antwoord gaf, werd er hem/haar een bijvraag gesteld met betrekking tot dit antwoord. Indien men in de vierde vraag aangaf dat er geen gebruik werd gemaakt van de diensten van de externe accountant, werd men onmiddellijk naar het einde van de enquête gestuurd. Om te

testen of deze foutmeldingen en voorwaarden correct functioneerden werden er verschillende piloottesten uitgevoerd. In bijlage wordt een blanco versie van de meest uitgebreide enquête weergegeven.

7.1.2 Bepaling van de steekproef

Bij het bepalen van de steekproef werd er gekeken naar de huidige Europese definitie van micro-ondernemingen. De richtlijn 2013/34/EU werd in hoofdstuk 2 reeds uitgebreid uiteengezet. Ondanks de verscheidene criteria, werd ervoor gekozen om de micro-ondernemingen enkel te selecteren op basis van het werknemerscriterium. Ondernemingen met maximaal tien werknemers werden geselecteerd in de Bel-first databank. Eén werknemer wordt hier gezien als één voltijdse equivalent. Het criterium met betrekking tot de omzet kan hier niet gebruikt worden, aangezien een groot deel van micro-ondernemingen in België hun omzet niet publiceert en ervoor opteert enkel de brutomarge vrij te geven. Er is ook nog een derde criterium, dat eveneens niet werd gebruikt bij de selectie van de steekproef, namelijk het balanstotaal van minder dan 350.000 euro. Dit criterium werd niet opgenomen omdat een bedrijf één van de drie criteria mag overschrijden zonder dat het onder de categorie van 'kleine onderneming' valt. Aangezien de omzet doorgaans onbekend is, zou een selectie van ondernemingen met maximaal tien werknemers en daarnaast een balanstotaal van minder dan 350.000 euro de steekproef onnodig minimaliseren.

Het eerste selectiecriterium in de Bel-first databank is dus het personeelsbestand dat maximaal tien mag bedragen. In de databank staat er geen enkel bedrijf met nul werknemers, men kan er dus van uitgaan dat in deze databank de zaakvoerder als eerste werknemer wordt gezien. Verder selecteren we enkel de actieve ondernemingen in het Vlaams gewest. We kiezen ervoor om de rechtsvormen NV, Comm. VA, Comm. V, BVBA, EBVBA en VOF op te nemen in de steekproef. Aangezien er een online enquête wordt verstuurd, selecteren we enkel bedrijven waarvan een emailadres beschikbaar is in de Bel-first databank. Na deze schiften blijven er uiteindelijk 12.960 ondernemingen over. Het is echter mogelijk dat een groot internationaal bedrijf een kleiner bijkantoor heeft in België dat minder dan tien personen tewerkstelt. We kunnen in dit geval niet spreken van een micro-ondernemingen aangezien de omzet en balanstotaal van het bedrijf zeer hoog zijn. Om te voorkomen dat deze bedrijven worden opgenomen in het onderzoek worden de bedrijven met een opvallend hoog balanstotaal- en/of omzetcijfer uit de lijst verwijderd. Na deze manuele schifting blijven er 12.836 ondernemingen over. De gegevens werden in juli 2014 uit de Bel-first databank onttrokken en de data op zich hebben betrekking op de jaren 2012 en 2013.

Om de minimale steekproefgrootte te berekenen (bij de schatting van een populatiefractie) wordt er gebruikgemaakt van de volgende formule (Anderson, Sweeney & Williams, 1998):

$$n = \frac{\left(\frac{z_{\alpha}}{2}\right)^2 p(1-p)}{E^2}$$

Waarbij:

n = de minimale steekproefgrootte

$\frac{z_{\alpha}}{2}$ = de waarde van de standaardnormale stochastische variabele die overeenkomt met een gebied van $\frac{\alpha}{2}$ in de rechterstaart van de verdeling (bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% is $z_{0,025} = 1,96$)

p = de populatiefractie (aangezien deze onbekend is nemen we hier de veiligste waarde, die de steekproef steeds maximaliseert, nl. $p = 50\%$)

E = de foutenmarge (hier $E = 5\%$)

Met behulp van deze formule bekomen we een minimale steekproefgrootte van 385 ondernemingen ($n = \frac{(1,96)^2 0,5(0,5)}{0,05^2}$). Kmo's en micro-ondernemingen staan bekend om hun lage respons bij vragenlijsten, daarom werd er besloten de enquête uit te sturen naar alle 12.836 ondernemingen die voldoen aan de bovenvermelde voorwaarden.

7.1.3 Beschrijving van de werkelijke steekproef

De enquête werd via mail uitgestuurd op 1 augustus 2014. Exact één week na het lanceren van de enquête hadden 601 ondernemingen hier gevolg aan gegeven en de enquête gestart. Niet elke zaakvoerder heeft de enquête echter volledig ingevuld. In 166 gevallen werd de vragenlijst vroegtijdig beëindigd op zulke wijze dat er geen bruikbare informatie werd vergaard. Deze resultaten worden verwijderd. Er blijven bijgevolg nog 435 volledige cases over. Dit stemt overeen met een voltooiingspercentage van 72,38% en globaal gezien is er een succesvolle response rate van 3,39%. In hun boek beschrijven Sekaran en Bougie (2010) het gevaar van de zogenaamde 'non-response error' waarbij het deel van de populatie dat niet antwoordt, een andere mening zou hebben dan het deel dat wel deelneemt aan de enquête. In dit onderzoek is de relatief lage response rate echter vermoedelijk voor een groot deel te wijten aan het feit dat deze enquête afgenomen werd in de zomervakantie, namelijk eind juli en begin augustus. Heel wat ondernemingen houden rond deze periode hun jaarlijks verlof. Daarnaast is het algemeen geweten dat de response rate bij kmo's steeds relatief laag is.

De 435 cases die werden bekomen zijn echter niet allen bruikbaar. Door het gebruik van de soms incorrecte gegevens van de Bel-first databank zijn er twaalf respondenten die niet onder de categorie 'micro-onderneming' vallen. Deze ondernemingen hebben in tegenstelling tot de informatie in de databank (beduidend) meer dan tien werknemers. Dit blijkt uit de enquête waar er rechtstreeks gevraagd wordt naar het werknemersaantal. Er is bijvoorbeeld onder de respondenten een onderneming die in de Bel-first lijst over één werknemer beschikt, terwijl er uit de enquête blijkt dat er in werkelijkheid meer dan 400 personen werken. Omwille van de mogelijk misleidende informatie in de Bel-first databank omtrent het aantal werknemers werd deze data manueel gecontroleerd aan de hand van het ingevulde werknemersaantal in de enquête. In een aantal gevallen verschilden de twee bronnen erg. Aangezien deze masterproef enkel uitspraken wil doen over de populatie van micro-ondernemingen werden deze cases verwijderd. In negen gevallen bleek het werkelijke werknemersaantal op het tijdstip van de enquête elf te bedragen. In één geval was het werkelijke werknemersaantal gelijk aan twaalf. Gezien de kleine afwijking ten opzichte van het maximaal toegelaten aantal werknemers werden deze bedrijven wel behouden in de steekproef. De kleine stijging in het aantal werknemers is wellicht te wijten aan het feit dat de informatie in de Bel-first databank dateert van één jaar voor het afnemen van de enquête. Na bovenstaande correctie blijven er nog 423 ondernemingen over in de steekproef.

Daarnaast waren er ook 28 respondenten die aangaven geen gebruik te maken van de diensten van een externe accountant. Zij werden meteen doorverwezen naar het einde van de enquête. Deze categorie valt gedeeltelijk samen met de categorie van bedrijven met meer dan tien werknemers. Specifiek voor de micro-ondernemingen zijn er in deze steekproef 22 respondenten die naar eigen zeggen geen beroep doen op een externe accountant. Op een totaal van 423 ondernemingen vertegenwoordigt dit 5,20%. Aangezien deze bedrijven ons geen informatie verschaffen die relevant is voor dit onderzoek, worden deze cases eveneens verwijderd.

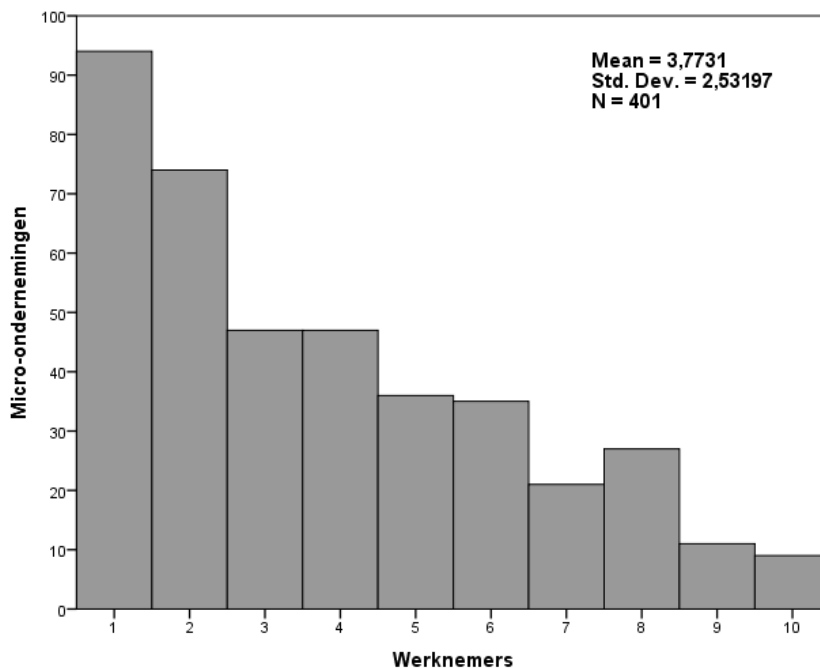
Verder werden de data gecontroleerd op onlogische uitschieters en inconsistentie (Sekaran & Bougie, 2010). Voorbeelden van uitschieters waren respondenten die aangaven dat hun bedrijf meer dan 150 jaar bestaat, deze gegevens blijken na een controle echter te kloppen. Inconsistentie werd eveneens gecontroleerd, bijvoorbeeld door te verifiëren of de duur van de relatie met de externe accountant niet langer was dan de leeftijd van het bedrijf.

We houden uiteindelijk nog 401 cases over, zij zullen de populatie van micro-ondernemingen vertegenwoordigen in deze masterproef. Het aantal bruikbare responsen is groter dan de vooropgestelde minimale steekproefgrootte van 385 ondernemingen.

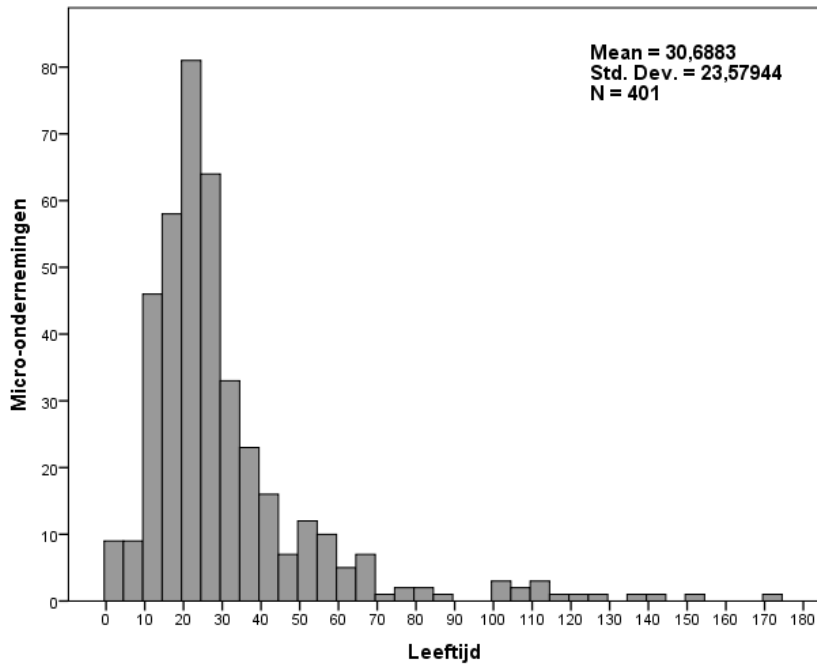
Deze totale steekproef bevat micro-ondernemingen die een beroep doen op de standaarddiensten en/of de adviserende diensten van de externe accountant. Bij de empirische verwerking in hoofdstuk 8 wordt er echter gebruikgemaakt van enkele afzonderlijke deelsteekproeven. Enerzijds hebben bepaalde hypothese enkel betrekking op het deel van de micro-ondernemingen dat gebruikmaakt van de standaarddiensten van de externe accountant. Deze deelsteekproef bevat 400 ondernemingen. Anderzijds zijn er ook hypothesen die enkel van toepassing zijn op de micro-ondernemingen die een beroep doen op de adviserende diensten van de externe accountant. Deze deelsteekproef bevat 366 bedrijven. In andere gevallen moet de deelsteekproef aangepast worden aan het aantal respondenten die een geldig antwoord gaven op een bepaalde vraag.

7.2 Kenmerken van de totale steekproef

De meest uitgebreide steekproef van dit empirisch onderzoek bevat alle ondernemingen die gebruikmaken van de diensten van een externe accountant. Dit kunnen zowel de standaard- als de adviserende diensten zijn. De totale steekproef bevat 401 cases. De beschrijvende statistiek in verband met het aantal personeelsleden en de leeftijd van de ondernemingen wordt in onderstaande staafdiagrammen geïllustreerd.



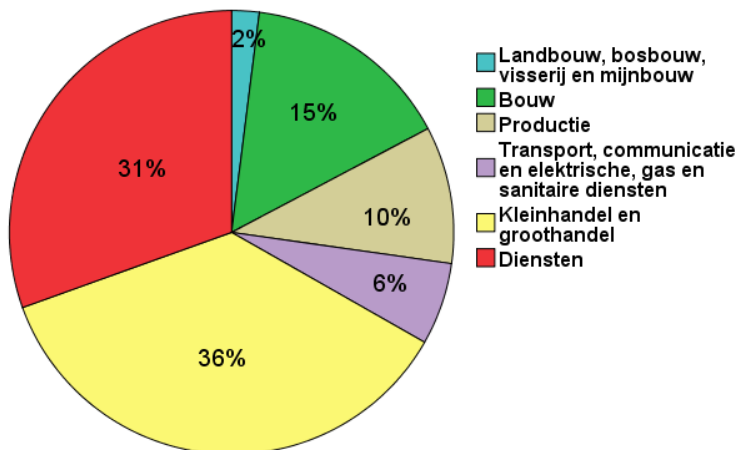
Figuur 1: Aantal werknemers per micro-onderneming (bron: eigen verwerking)



Figuur 2: Leeftijden van de micro-ondernemingen (bron: eigen verwerking)

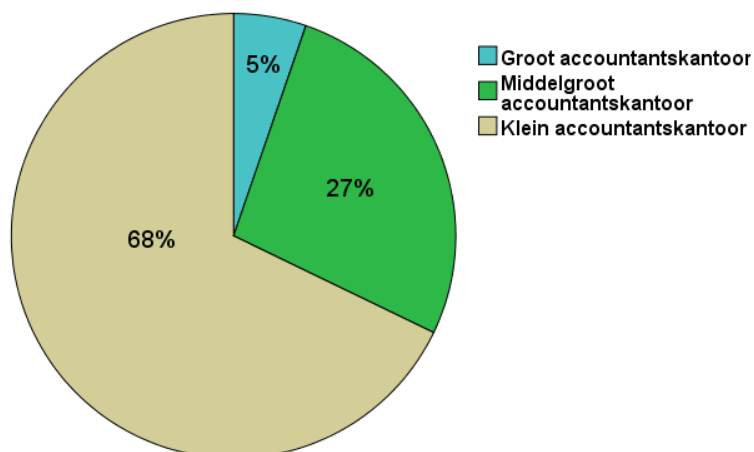
De minimale bestaansduur van de ondernemingen is twee jaar. Dit kan verklaard worden door het feit dat de gegevens werden verzameld aan de hand van de Bel-first databank. De meest recente gegevens omtrent de leeftijd dateren in deze databank van 2012. De enquête werd afgenomen in 2014 en bijgevolg bestonden de jongste ondernemingen op dat moment twee jaar.

Wat de sectoren betreft, geeft onderstaande taartdiagram wat extra informatie. Het is duidelijk dat vooral de dienstensector en de klein- en groothandel het sterkst gerepresenteerd zijn in deze steekproef. Dit ligt in de lijn der verwachting gezien het hier uitsluitend micro-ondernemingen betreft.



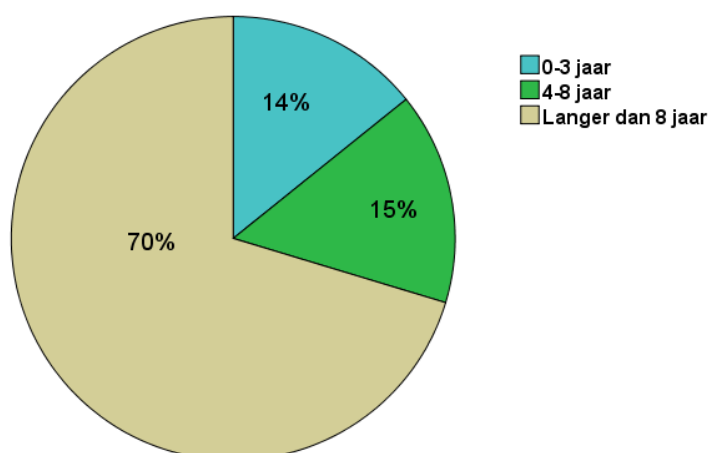
Figuur 3: Sectoren (bron: eigen verwerking)

Daarnaast werd de respondent eveneens gevraagd aan te geven bij welk soort accountantskantoor men klant is. De overgrote meerderheid van de micro-ondernemingen in deze steekproef werkt met een klein accountantskantoor. Ook dit is geen verrassend resultaat aangezien grotere accountantskantoren zich vaak eerder richten op grotere klanten. Figuur 4 brengt de resultaten in beeld.



Figuur 4: Grootte accountantskantoor (bron: eigen verwerking)

De duur van de zakelijke relatie met de externe accountant werd eveneens bevraagd. Uit onderstaande taartdiagram blijkt dat 70% van de respondenten een zakenrelatie heeft met de externe accountant die langer duurt dan acht jaar. Wanneer we enkel rekening houden met de ondernemingen die minstens acht jaar bestaan, zien we dat 72% van deze ondernemingen een zakelijke relatie heeft die reeds langer dan acht jaar duurt.



Figuur 5: Duur zakelijke relatie (bron: eigen verwerking)

Naast deze totale steekproef zijn er nog twee deelsteekproeven. Deze zijn noodzakelijk om de verscheidene hypothesen te kunnen toetsen. Enerzijds is er de deelsteekproef van micro-ondernemingen die een beroep doet op de standaarddiensten van hun externe

accountant. Deze is nagenoeg dezelfde als de steekproef die hierboven werd beschreven. Ze telt slechts één onderneming minder. Anderzijds is er een deelsteekproef die bestaat uit ondernemingen die aangeven een beroep te doen op de adviserende diensten van de externe accountant. Deze steekproef bestaat uit 366 ondernemingen en de karakteristieken zijn eveneens sterk gelijkend aan diegene van de totale steekproef.

7.3 Beschrijving van de variabelen

7.3.1 Gebruik van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt

Het meten van het gebruik van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt, gebeurt aan de hand van de lijst met standaard boekhoudkundige taken die Everaert, Sarens en Rommel (2007) in hun onderzoek hanteerden. Specifiek gaat het over de volgende zes diensten.

- 1) het registreren van facturen en financiële verrichtingen;
- 2) het opstellen van tussentijdse resultatenrekeningen;
- 3) de eindejaarsverrichtingen en jaarafsluiting;
- 4) het opstellen van de jaarrekening (inclusief balans, resultatenrekening en jaarverslag);
- 5) de btw-aangifte;
- 6) de vennootschapsbelastingaangifte.

In de enquête wordt aan de respondent gevraagd om voor alle zes diensten afzonderlijk aan te geven of ze deze in hoofdzaak zelf uitvoeren of niet. Deze variabele kan bijgevolg voor elke diensten twee mogelijke waarden aannemen. Indien de respondent van een bepaalde dienst geen gebruikmaakt, zal deze de waarde 0 aannemen. In het andere geval zal de waarde gelijk zijn aan 1.

7.3.2 Perceptie ten aanzien van standaarddiensten

Om te meten hoe de perceptie van de zaakvoerder is ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt, maken we eveneens gebruik van bovenstaande lijst met standaard boekhoudkundige taken die Everaert, Sarens en Rommel (2007) in hun onderzoek gebruiken. Indien de respondent een bepaalde dienst uitbesteedt aan de externe accountant, wordt hem/haar gevraagd aan te geven in welke mate hij/zij ervaart dat deze dienst en de bekomen informatie een toegevoegde waarde vormt voor het bedrijf. Deze perceptie wordt gemeten door middel van een 5-punts Likertschaal (1=onnuttig, 5=nuttig). Deze variabele kan voor de zes diensten afzonderlijk, vijf waarden aannemen.

Deze variabele wordt in hoofdstuk 8 gebruikt om hypothese 1 te toetsen.

7.3.3 Belang van de externe accountant als adviseur

Om het belang van de externe accountant als adviseur te bepalen, wordt aan de respondent gevraagd een lijst van acht adviseurs te rangschikken van belangrijkste naar minst belangrijk. De lijst van adviseurs werd zelfstandig opgesteld aan de hand van geaggregeerde informatie uit de literatuurstudie en heeft tot doel alle belangrijke categorieën te bevatten. Specifiek gaat het over de volgende aanbieders van adviserende diensten:

- advocaat / jurist
- bank
- beroepsorganisatie
- externe accountant
- overheidsdiensten
- sociaal secretariaat
- verzekeringsmaatschappij
- vrienden en familie

Het is een variabele die de situatie schetst op de markt van adviserende diensten en daardoor specifiek een blik kan werpen op het belang van de externe accountant in vergelijking met andere adviseurs. Deze variabele wordt gebruikt bij het toetsen van hypothese 2a.

7.3.4 Gebruik van de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt

Deze variabele meet welke adviserende diensten de externe accountant in het verleden heeft verleend aan de onderneming van de respondent. Gezien de grote diversiteit aan adviserende diensten wordt er met een relatief uitgebreide lijst van vijftien adviserende diensten gewerkt. Deze lijst wordt overgenomen uit het onderzoek van Døving en Gooderham (2008). Meer bepaald gaat het over de volgende soorten advies die de zaakvoerders al dan niet inwinnen:

- belastingen en fiscale planning;
- erfeniskwesties/successieplanning;
- keuze rechtsvorm;
- beheer van schulden en het sluiten van bedrijven;
- financieel management en budgettering;
- pensioenregeling;
- eigendomsoverdracht;
- marketing, sales en strategische planning;
- externe accountant als secretaris in raad van bestuur;

- administratieve routines en IT;
- management, organisatie, human resources management;
- training en het ontwikkelen van vaardigheden;
- externe accountant als financieel directeur;
- beloningsbeleid en salarisadministratie;
- waardebepaling bedrijf, fusies en splitsingen.

De respondent duidt in de eerste kolom een bolletje aan indien hij een bepaald advies niet heeft gevraagd aan zijn externe accountant. In het andere geval heeft hij/zij wel een beroep gedaan op zijn/haar externe accountant voor dat bepaald advies. Er wordt in dat geval een beoordeling gevraagd. Deze perceptie komt in een volgende variabele terug.

7.3.5 Aantal gevraagde categorieën van advies

Deze variabele vloeit voort uit de voorgaande variabele en telt concreet het aantal categorieën van adviserende diensten waar de respondent een beroep op doet. Deze variabele wordt gebruikt bij de toetsing van hypothesen 2b, 2c en 4.

7.3.6 Frequentie van de vraag naar adviserende diensten van de externe accountant

In de enquête wordt de respondent gevraagd aan te geven hoe vaak ze in het afgelopen jaar bij de externe accountant ten rade zijn gegaan in het kader van advies. Hierbij kunnen de respondenten kiezen tussen de opties 'Niet', '1-2 keer', '3-5 keer' en 'Meer dan 5 keer'. Deze variabele wordt eveneens aangewend bij de toetsing van hypothesen 2b, 2c en 4.

7.3.7 Grootte van de onderneming

De grootte van de onderneming wordt in deze masterproef gemeten aan de hand van het aantal werknemers. Deze informatie is terug te vinden in de Bel-first database. Ter controle van deze gegevens wordt er in de enquête eveneens gevraagd naar het aantal werknemers die in het bedrijf tewerkgesteld worden.

Bij de latere toetsing van hypothese 2b, vormt de vraag naar adviserende diensten de afhankelijke variabele en is de grootte van de onderneming de onafhankelijke variabele.

7.3.8 Leeftijd onderneming

Om de leeftijd van de onderneming te meten wordt er in de enquête aan de zaakvoerder gevraagd wat het oprichtingsjaar van het bedrijf is. De leeftijd wordt vervolgens berekend door de aftreksom: *2014 - oprichtingsjaar*.

Bij de toetsing van hypothese 2c, vormt de vraag naar adviserende diensten de afhankelijke variabele vormen en is de leeftijd van de onderneming de onafhankelijke variabele.

7.3.9 Perceptie ten aanzien van de adviserende diensten van de externe accountant

Analoog aan de manier waarop de variabele 'perceptie ten aanzien van standaarddiensten' wordt gemeten, bevat de enquête een 5-punts Likertschaal voor het meten van de perceptie van de zaakvoerder ten aanzien van de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt. Indien de respondent de externe accountant om een bepaald advies heeft gevraagd dient hij/zij aan te geven in welke mate werd ervaren dat deze dienst nuttig was voor hun bedrijf.

Deze variabele wordt gebruikt bij de toetsing van hypothese 3a. Dit zal gebeuren aan de hand van proporties. Daarnaast speelt de perceptie ook een rol bij de toetsing van hypothese 3b. In dit laatste geval zal de perceptie ten aanzien van de adviserende diensten de afhankelijke variabele vormen en zal de grootte van de onderneming de onafhankelijke variabele zijn.

7.3.10 Vertrouwen

Het vertrouwen van de zaakvoerder in de externe accountant wordt gemeten door de beoordeling op vijf eigenschappen van de externe accountant en daarnaast de duur van de relatie (Bolton, 1998, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010). De voormelde eigenschappen worden in het onderzoek van Grönroos (1990, in Blackburn, Carey & Tanewski; 2010) gedefinieerd. Enerzijds zijn er kenmerken met betrekking tot het zakelijke aspect, namelijk competentie, betrouwbaarheid en punctualiteit. Anderzijds zijn er twee eigenschappen op interpersoonlijk niveau, empathie en vriendelijkheid. De vijf kenmerken worden in de enquête gemeten aan de hand van semantische differentiaal. De respondent krijgt telkens twee tegenpolen (bijv. onbetrouwbaar, betrouwbaar) en dient dan aan te geven hoe hij/zij de externe accountant beoordeelt door één van de vijf bolletjes aan te duiden. Om de duur van de zakelijke relatie te meten wordt er gevraagd aan de respondent om aan te geven hoe lang hij/zij reeds klant is bij de externe accountant. Er zijn drie opties, '0-3 jaar', '4-8 jaar' en 'Meer dan 8 jaar'.

De vertrouwensrelatie is een nieuwe variabele die we calculeren door de som te nemen van enerzijds de gemiddelde beoordeling op de vijf eigenschappen en anderzijds de duur van de relatie. De eerste term van de som is bijgevolg een continue variabele die kan variëren van één tot vijf. De tweede term van de som is een intervalvariabele die drie waarden kan aannemen, namelijk '1', '2' of '3'. Deze getallen staan respectievelijk voor

een duur van '0-3 jaar', '4-8 jaar' en 'Meer dan 8 jaar'. De totale som representeert de sterkte van de vertrouwensrelatie en kan dus minimaal gelijk zijn aan twee en maximaal gelijk zijn aan acht. Concreet vormt dit het volgende model:

$$\text{vertrouwensrelatie} = \text{gemiddelde score eigenschappen} + \text{duur relatie}$$

Deze variabele wordt later aangewend bij het toetsen van hypothese 4 waar het verband tussen de vertrouwensrelatie en de vraag naar adviserende diensten centraal staat.

Hoofdstuk 8: Empirische resultaten

In dit hoofdstuk zullen de eerder beschreven hypothesen getoetst worden. Naast de toetsing van de hypothesen komt ook bijkomende informatie aan bod. Deze bijkomende informatie vloeit voort uit verschillende bijvragen in de enquête. De indeling van dit hoofdstuk volgt grotendeels het inmiddels vertrouwde stramien. Sectie 8.1 behandelt de resultaten met betrekking tot de standaarddiensten. Sectie 8.2 bespreekt de gevonden resultaten aangaande de markt van adviserende diensten. De perceptie ten aanzien van de adviserende diensten van de externe accountant wordt in sectie 8.3 besproken. Sectie 8.4 sluit af met een bespreking van de resultaten omtrent de vertrouwensrelatie.

8.1 De standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt

In deze sectie zullen de resultaten omtrent de standaarddiensten van de externe accountant worden uiteengezet. Subsectie 8.1.1 legt zich toe op het gebruik van de standaarddiensten. De eerste hypothese van dit onderzoek wordt in subsectie 8.1.2 getoetst. Gezien de aard van de hypothese wordt er gewerkt met de deelsteekproef die enkel ondernemingen bevat die gebruikmaken van de standaarddiensten van de externe accountant. Deze deelsteekproef bestaat uit exact 400 ondernemingen en werd hierboven reeds besproken. Subsectie 8.1.3 ten slotte, bespreekt de informatiebehoefte van kmo-zaakvoerders.

8.1.1 Gebruik van de standaarddiensten

In de enquête werden de respondenten gevraagd om aan te geven welke standaarddiensten ze in hoofdzaak zelf uitvoeren. Het inboeken van facturen en financiële verrichtingen wordt door een groot deel van de micro-ondernemingen zelf gedaan. De btw-aangifte en het opstellen van tussentijdse resultatenrekeningen worden door een derde van de respondenten binnenshuis verzorgd. Het opstellen van de jaarrekening en de vennootschapsbelastingaangifte worden dan weer door het overgrote deel uitbesteed aan de externe accountant.

Tabel 6: Intern uitgevoerde standaarddiensten (bron: eigen verwerking)

Categorie	Percentage intern
Het registreren van facturen en financiële verrichtingen	70,50%
Het opstellen van tussentijdse resultatenrekeningen	31,00%
De eindejaarsverrichtingen en jaarafsluiting	6,50%
Het opstellen van de jaarrekening (inclusief balans, resultatenrekening en jaarverslag)	0,50%
De btw-aangifte	36,30%
De vennootschapsbelastingaangifte	2,30%

8.1.2 De perceptie ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt (hypothese 1)

We mogen concluderen dat een groot deel van de boekhoudkundige taken uitbesteed wordt aan de externe accountant. De toegevoegde waarde van deze diensten werd door de respondenten op een schaal van een tot vijf beoordeeld. Uit onderstaande tabel valt meteen op dat de beoordelingen voor de zes diensten behoorlijk hoog liggen. De gemiddelde beoordeling ligt namelijk steeds boven vier op een schaal van vijf.

Tabel 7: Perceptie ten aanzien van standaarddiensten externe accountant (bron: eigen verwerking)

	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Std. Deviatie
Facturen	127	1	5	4,19	,990
Tussentijdse resultatenrekening	281	1	5	4,30	,887
Eindejaarsverrichtingen en jaarafsluiting	384	1	5	4,78	,548
Jaarrekening	398	2	5	4,81	,497
Btw-aangifte	260	1	5	4,62	,779
Vennootschapsbelastingaangifte	387	1	5	4,74	,620

Met deze data kunnen we aan de slag om de eerste hypothese te testen. De dataset wordt opgedeeld in twee groepen. Enerzijds diegene die geen toegevoegde waarde ervaren, dit is het geval indien de gemiddelde waardering lager dan of gelijk is aan 3/5. Anderzijds is er de groep die wel een toegevoegde waarde ervaart. Dit is het geval indien de waardering groter is dan 3/5. Aangezien de hypothese stelt dat de meerderheid van de micro-ondernemingen de standaarddiensten niet ziet als toegevoegde waarde zullen de nul- en alternatieve hypothesen de volgende zijn.

$$H_0 : p \leq 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

Waarbij p staat voor de proportie van ondernemingen die geen toegevoegde waarde ervaren. Tabel 7 geeft de beschrijvende statistiek weer van de proportie p .

Tabel 8: Beschrijvende statistiek: proportie geen gepercipieerde toegevoegde waarde standaarddiensten (bron: eigen verwerking)

		Statistiek	Std. Error
Geen TW	Gemiddelde	,0300	,00854
	95% Betrouwbaarheidsinterval	Ondergrens Bovengrens	,0132 ,0468
	Variantie	,029	
	Std. Deviatie	,17080	

De gevonden proportie in deze steekproef bedraagt 12/400 oftewel 3%. Dit percentage wijkt sterk af van de vooropgestelde proportie van 50%. We voeren vervolgens een 'one-sample binomiale test' uit met SPSS. Dit resulteert in de onderstaande output.

Tabel 9: One-sample binomial test: gepercipieerde toegevoegde waarde standaarddiensten (bron: eigen verwerking)

		Categorie	N	Waargenomen Prop.	Test Prop.	Exact Sig. (1-zijdig)
Toegevoegde waarde	Groep 1	Geen TW	12	,03	,50	,000 ^a
	Groep 2	Wel TW	388	,97		
	Totaal		400	1,00		

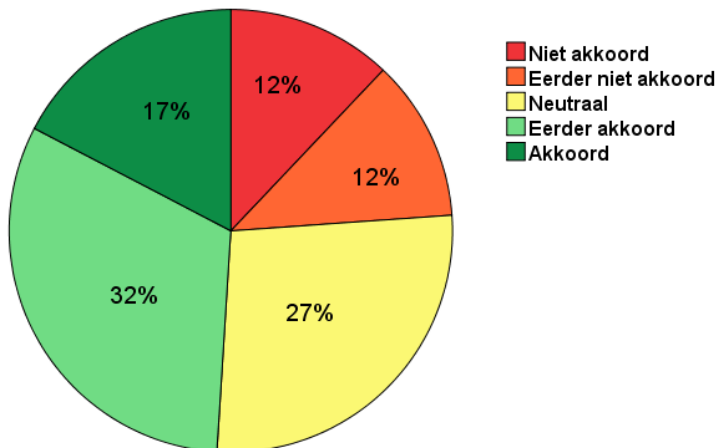
a. Alternatieve hypothese stelt dat de proportie van cases in de eerste groep $< ,50$.

De p -waarde is weliswaar kleiner dan 0,05 waardoor men zou vermoeden dat de nulhypothese verworpen mag worden maar SPSS wijst er door de superscript 'a' op dat het hier gaat om de alternatieve hypothese die stelt dat de proportie kleiner is dan 50%. Dit in tegenstelling tot de vooraf opgestelde alternatieve hypothese. Door het feit dat de p -waarde kleiner is dan 0,05 mag men stellen dat de proportie van respondenten die geen toegevoegde waarde ervaren, significant lager is dan 50%.

De oorspronkelijke nulhypothese kunnen we logischerwijze niet verwerpen en hypothese 1 kan bijgevolg niet worden aanvaard. Concreet betekent dit dat een groot deel van de micro-ondernemingen wel een toegevoegde waarde toeschrijft aan de standaarddiensten van de externe accountant.

8.1.3 Informatiebehoefte van respondenten

Verder werd er ook gepolst naar de informatiebehoefte van de zaakvoerders. Concreet werd er gevraagd of er naast de zes standaarddiensten de behoefte was om extra informatie te verkrijgen omtrent de financiële resultaten. Voorbeelden die hierbij werden aangehaald waren grafieken, diagrammen, boordtabellen en ratio's. Figuur 8 brengt de antwoorden in beeld. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan eerder akkoord of helemaal akkoord te gaan met de stelling omtrent de extra informatiebehoefte.



Figuur 6: Informatiebehoefte (bron: eigen verwerking)

Als uitbreiding op deze zuiver statistische gegevens werd er in de enquête vrijblijvend gevraagd om een persoonlijke mening of opmerking te geven. Heel wat respondenten gingen hierop in, meer bepaald deelden 38 zaakvoerders hun mening.

De algemene consensus is dat visuele informatie een welgekomen afwisseling is naast de puur cijfermatige data. Een respondent rapporteert: "Het omzetten van puur boekhoudkundige cijfers naar een managementstool is belangrijk." Een aantal respondenten geven aan dat hun externe accountant op dit vlak tekortschiet. Zo stelt een respondent: "De standaarddiensten lopen perfect, maar extra ondersteuning/informatie omtrent financiële resultaten/investeringen missen we wel." Eenzelfde punt treedt naar voren in deze quote: "Die extra gegevens verkrijg ik te weinig van mijn huidig accountant, o.m. omdat hij het te druk heeft en zich strikt aan zijn basisdiensten houdt." Nog een andere zaakvoerder stelt meer in het algemeen: "Algemeen externe accountant = te veel gericht op cijfertjes. Te weinig het grote geheel zien van klanten, innovatie, opportuniteiten, ... / Het inlevingsvermogen naar de onderneming ontbreekt meestal bij de externe accountant."

Iets wat daarnaast meermaals terugkomt is het nut van de terbeschikkingstelling van informatie tijdens het lopende boekjaar. Enkele respondenten voelen aan dat zij tijdens het jaar meer zouden hebben aan informatie die hun financiële prestaties beoordeelt. De

accountant zou volgens deze respondenten korter op de bal moeten spelen. Een zaakvoerder schrijft bijvoorbeeld: "Een goede accountant zou in de loop van het jaar afhankelijk van de tussentijdse resultaten advies moeten geven, vind ik." Daarnaast is er een andere respondent die stelt: "Ik zou inderdaad wat meer informatie tijdens het jaar willen bekomen om van daaruit bepaalde beslissingen te kunnen nemen."

Een andere respondent geeft dan weer aan dat een online platform zeer nuttig zou kunnen zijn. De zaakvoerder zou dan alle informatie omtrent zijn onderneming up to date kunnen raadplegen. Verder zijn er ook enkele respondenten die zelf overgaan tot het opstellen van grafieken en boordtabellen op basis van de financiële gegevens. De accountant helpt hen dan bij het analyseren en verklaren van deze gegevens.

Door twee respondenten wordt verder aangegeven dat de externe accountant naar hun mening relatief duur is op het vlak van standaarddiensten. Zo stelt een respondent "Vergoeding van +/- 1000 € voor kwartaalaangifte ligt aan de hoge kant vermits het voorbereidend werk van registratie van facturen en bankuittreksels door ons zelf gebeurt." Een tweede respondent deelt deze mening, hij schrijft: "Opmaken loonstaten, balansen, jaarrekeningen : is heel duur !!!"

Enkele respondenten maken van de kans gebruik om in het vak van de opmerkingen reeds de noodzaak naar adviserende diensten aan te halen. Het advies omtrent kostenbesparende maatregelen op het vlak van fiscaliteit is een veelvoorkomend element. Men verwacht van de accountant dat hij op de hoogte is van wetswijzigingen en advies kan geven over fiscale optimalisatie. Het positief constructieve meedenken over de toekomst komt ook meermaals terug in de opmerkingen. Zo rapporteert een zaakvoerder: "We verwachten van de externe accountant, zeker in een klein bedrijf, dat hij met ons meedenkt over de toekomst: wat kunnen we investeren, vennootschapsvorm, successie."

8.2 De markt van adviserende diensten

In deze sectie zullen de resultaten omtrent de markt van adviserende diensten worden besproken. In subsectie 8.2.1 wordt de aanbodzijde belicht. Daarnaast zal hypothese 2a getoetst worden. Verder legt subsectie 8.2.2 zich toe op de vraagzijde van de adviserende diensten en zullen de hypothesen 2b en 2c getoetst worden.

8.2.1 De aanbieders van adviserende diensten (Hypothese 2a)

In deze subsectie zullen we gebruikmaken van de totale steekproef, namelijk deze waarin alle ondernemingen begrepen zitten. Deze steekproef bevat 401 ondernemingen.

De respondenten van de enquête werd gevraagd om aan te geven hoe vaak ze een bepaalde adviseur raadpleegden in de loop van het afgelopen jaar. Omwille van het feit dat enkele respondenten deze vraag hebben overgeslagen of de enquête vroegtijdig hebben beëindigd, zijn er 361 correct geregistreerde responsen. De lijst van adviseurs werd in sectie 7.2 reeds besproken. De bevindingen worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 10: Aantal raadplegingen per jaar (bron: eigen verwerking)

Bron van advies	Niet	1-2 keer	3-5 keer	Meer dan 5 keer
Advocaat	34,82%	38,72%	16,99%	9,47%
Bank	20,33%	39,55%	21,73%	18,38%
Beroepsorganisatie	55,34%	26,12%	12,36%	6,18%
Externe accountant	9,14%	21,88%	25,76%	43,21%
Overheid	59,49%	30,31%	6,80%	3,40%
Sociaal secretariaat	8,86%	23,27%	30,19%	37,67%
Verzekeringsmaatschappij	16,48%	42,74%	26,26%	14,53%
Vrienden en familie	51,69%	21,47%	12,99%	13,84%

Uit deze statistieken blijkt dat de externe accountant, samen met het sociaal secretariaat het frequentst geraadpleegd wordt door micro-ondernemingen voor advies. Andere bronnen van advies zijn volgens de respondenten de notaris, het internet, de bedrijfsrevisor en Voka.

Daarnaast werd er in de enquête ook gepolst naar het belang van de verschillende adviseurs door middel van een rangschikking. Op deze vraag gaven 362 respondenten een geldig antwoord. De respondenten worden in twee groepen ingedeeld. Voor de eerste groep is de externe accountant de belangrijkste bron van advies. Voor de tweede groep is dit niet het geval. De nul- en alternatieve hypothese kunnen als volgt worden geformuleerd.

$$H_0 : p \leq 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

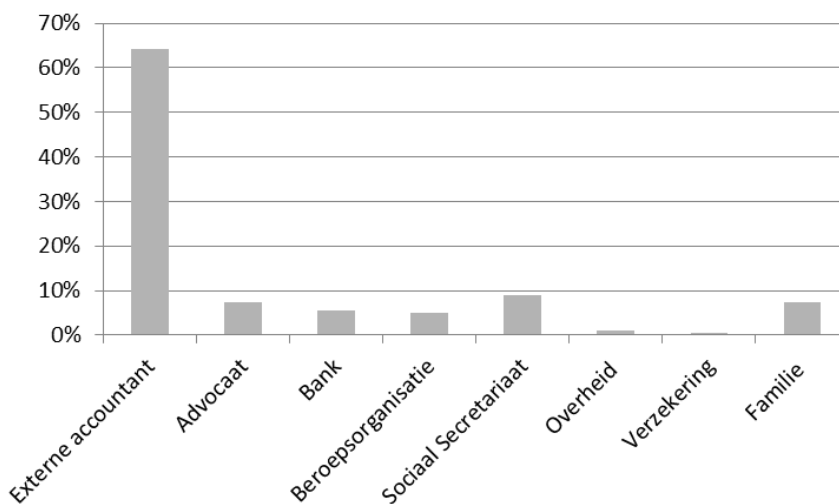
De proportie p staat in dit geval voor de proportie van ondernemingen waarvoor de externe accountant de voornaamste bron van advies is. Uit de analyse van de data blijkt dat voor 64,1% van de respondenten die de vraag correct invulden, de externe accountant op de eerste plaats komt als adviseur. We voeren een one-sample binomiale test uit in SPSS.

Tabel 11: One-sample binomial test: belang externe accountant (bron: eigen verwerking)

		Categorie	N	Waargenomen Prop.	Test Prop.	Exact Sig. (1-zijdig)
Belang van externe accountant	Groep 1	Belangrijkst	232	,641	,50	,000
	Groep 2	Niet Belangrijkst	130	,359		
				362	1,00	

Op basis van de p-waarde van deze output kunnen we de nulhypothese verwerpen en bijgevolg kan hypothese 2a bevestigd worden.

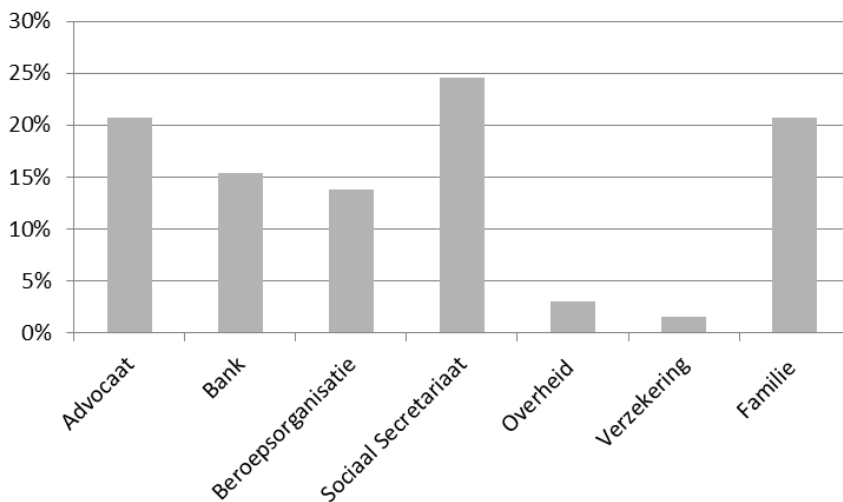
De externe accountant is dus de voornaamste adviseur en scoort beduidend hoger dan eender welke andere aanbieder. Dit gegeven wordt duidelijker geïllustreerd aan de hand van onderstaande staafdiagram.



Figuur 7: Belangrijkste adviseur van de micro-ondernemingen (bron: eigen verwerking)

Op de tweede plaats komt het sociaal secretariaat, 9% van de respondenten ziet deze als voornaamste bron van advies. Voor 7% van de bevroegde micro-ondernemingen vervullen de categorieën 'advocaat' en 'vrienden en familie' deze rol.

In totaal gaven 130 ondernemingen aan dat de externe accountant niet de voornaamste bron van advies is voor hun onderneming. De externe accountant staat voor 50% oftewel 65 van deze ondernemingen wel op de tweede plaats. Voor 14 ondernemingen komt de externe accountant op de zesde, zevende of achtste plaats. In figuur 18 wordt grafisch weergegeven welke adviseurs het belangrijkst zijn voor de 130 respondenten die de externe accountant niet als voornaamste bron van advies zagen.



Figuur 8: Belangrijkste adviseur voor micro-ondernemingen die niet voor externe accountant opteren (bron: eigen verwerking)

8.2.2 De vraag naar de adviserende diensten van de externe accountant (Hypothese 2b en 2c)

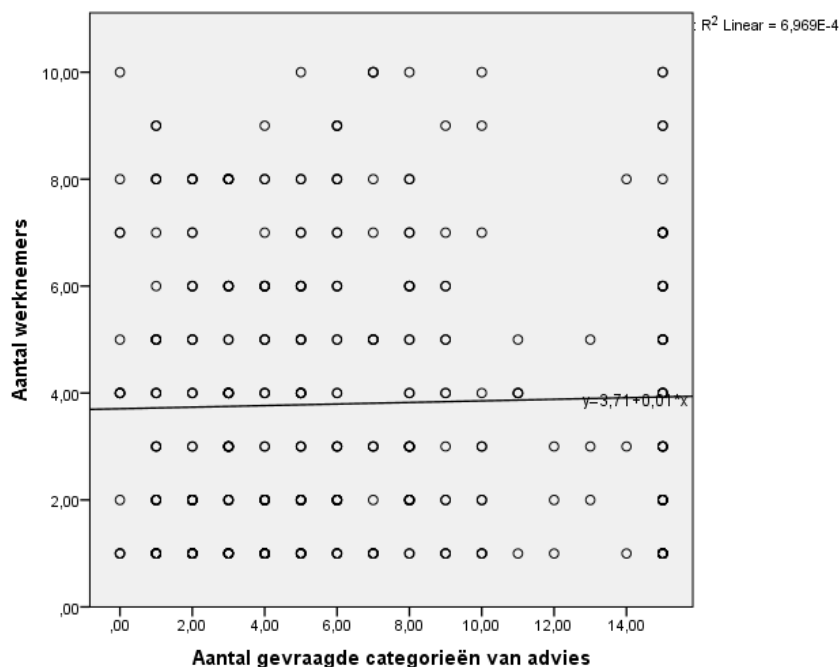
Over het algemeen kan men zeggen dat een zeer groot deel van de respondenten een beroep doet op de adviserende diensten van de externe accountant. Omwille van het feit dat enkele respondenten de enquête vroegtijdig beëindigden zijn er 380 correcte responsen geregistreerd bij de vragen omtrent de adviserende diensten van de externe accountant. Onderstaande tabel illustreert dat 96.3% van de respondenten gebruikmaakt van de deze diensten. Dit wil zeggen dat ze een beroep doen op hun externe accountant voor één of meerdere categorieën van advies.

Tabel 12: Gebruik adviserende diensten van externe accountant (bron: eigen verwerking)

	Frequentie	Percentage
Geen gebruik	14	3,7
Gebruik	366	96,3
Totaal	380	100,0

Er zijn verder twee hypothesen gelinkt aan de vraag naar de adviserende diensten van de externe accountant. We gebruiken dezelfde dataset als hierboven. Deze bevat 380 ondernemingen.

Hypothese 2b stelt dat grotere micro-ondernemingen, in vergelijking met kleinere micro-ondernemingen, meer gebruikmaken van de adviserende diensten van de externe accountant. Een eerste correlatie die we zullen onderzoeken is deze tussen het werknemersaantal en het aantal gevraagde categorieën van advies. Het werknemersaantal is in dit geval de proxy voor de grootte van de onderneming en het aantal gevraagde categorieën wordt berekend aan de hand van de lijst met vijftien adviserende diensten. Dit aantal varieert van nul tot vijftien. Onderstaand spreidingsdiagram geeft een visueel beeld van de correlatie.



Figuur 9: Correlatie tussen aantal werknemers en aantal gevraagde categorieën van advies (bron: eigen verwerking)

Om de correlatie statistisch te testen gaan we over tot het berekenen van de Pearson's correlatiecoëfficiënt r . Deze coëfficiënt kan gebruikt worden indien het verband tussen beiden variabelen lineair is (De Vocht, 2009). De lineariteit kan men afleiden uit het spreidingsdiagram. Er is geen duidelijk patroon te onderscheiden, volgens De Vocht (2009) mag men het verband in dat geval als lineair beschouwen.

Tabel 13: Bivariate correlatie: aantal werknemers en aantal gevraagde categorieën van advies (bron: eigen verwerking)

		Werknemers	Aantal gevraagde categorieën van advies
Werknemers	Pearson Correlation	1	,026
	Sig. (2-tailed)		,608
	N	380	380
Aantal gevraagde categorieën van advies	Pearson Correlation	,026	1
	Sig. (2-tailed)	,608	
	N	380	380

Uit bovenstaande SPSS output blijkt dat de Pearson's correlatiecoëfficiënt gelijk is aan 0,026. Dit is een verwaarloosbaar kleine correlatie en de p-waarde is groter dan 0,05 waardoor we mogen concluderen dat er geen significante correlatie bestaat tussen de twee variabelen.

Een andere en bovendien concretere manier om deze hypothese te testen is het meten van de correlatie tussen het aantal werknemers en de werkelijke frequentie van de vraag naar adviserende diensten bij de externe accountant in het afgelopen jaar. Het verband tussen de twee variabelen mag wederom als lineair worden beschouwd. We berekenen de Pearson's correlatiecoëfficiënt.

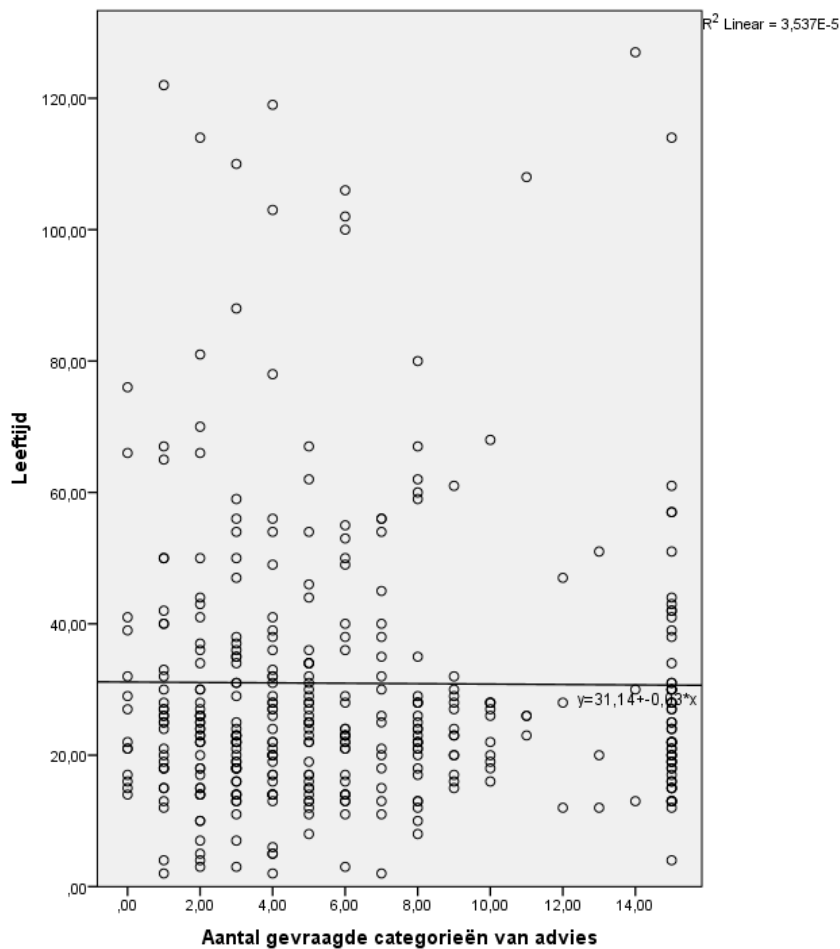
Tabel 14: Bivariate correlatie: aantal werknemers en frequentie vraag om advies (bron: eigen verwerking)

		Werknemers	Frequentie vraag om advies
Werknemers	Pearson Correlation	1	,014
	Sig. (2-zijdig)		,789
	N	380	361
Frequentie vraag om advies	Pearson Correlation	,014	1
	Sig. (2-zijdig)	,789	
	N	361	361

Ook hier zien we een lage correlatiecoëfficiënt en een hoge p-waarde die wijst op de afwezigheid van een significante correlatie. Hypothese 2b kan bijgevolg niet worden aanvaard.

Verder stelt hypothese 2c dat jongere micro-ondernemingen, in vergelijking met oudere micro-ondernemingen, meer gebruikmaken van de adviserende diensten van de externe

accountant. Het toetsen van deze hypothese gebeurt analoog aan de bovenstaande hypothese. In figuur 20 worden de leeftijd en het aantal gevraagde categorieën van advies tegenover elkaar uitgezet. De y-as wordt beperkt tot een leeftijd van 130 jaar.



Figuur 10: Correlatie tussen leeftijd en aantal gevraagde categorieën van advies (bron: eigen verwerking)

Om de correlatie statistisch te testen maken we wederom gebruik van de Pearson's correlatiecoëfficiënt r .

Tabel 15: Bivariate correlatie: leeftijd en aantal gevraagde categorieën van advies (bron: eigen verwerking)

		Leeftijd	Aantal gevraagde categorieën van advies
Leeftijd	Pearson Correlation	1	-,006
	Sig. (2-tailed)		,908
	N	380	380
Aantal gevraagde categorieën van advies	Pearson Correlation	-,006	1
	Sig. (2-tailed)	,908	
	N	380	380

Ook tussen deze twee variabelen blijkt de Pearson's correlatiecoëfficiënt zeer klein te zijn en bovendien is deze zelfs licht negatief. De p-waarde is groter dan 0,05 en bijgevolg kunnen we besluiten dat er geen significante correlatie bestaat tussen de leeftijd van de onderneming en diens vraag naar adviserende diensten bij de externe accountant.

Een andere en bovendien concretere manier om deze hypothese te testen is het meten van de correlatie tussen het de leeftijd van de onderneming en de werkelijke frequentie van de vraag naar adviserende diensten bij de externe accountant in het afgelopen jaar. Het verband tussen de twee variabelen mag ook ditmaal als lineair worden beschouwd. De Pearson's correlatiecoëfficiënt wordt berekend in onderstaande tabel.

Tabel 16: Bivariate correlatie: leeftijd en frequentie vraag om advies (bron: eigen verwerking)

		Leeftijd	Frequentie vraag om advies
Leeftijd	Pearson Correlation	1	-,094
	Sig. (2-zijdig)		,074
	N	380	361
Frequentie vraag om advies	Pearson Correlation	-,094	1
	Sig. (2-zijdig)	,074	
	N	361	361

De zeer kleine correlatiecoëfficiënt komt wederom terug. Ook ditmaal is deze licht negatief. De p-waarde is eveneens groter dan 0,05 dus er is geen significante correlatie aanwezig. We moeten besluiten dat hypothese 2c niet kan worden bevestigd.

8.3 De adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt

In deze sectie zullen de resultaten omtrent de adviserende diensten van de externe accountant worden uiteengezet. Subsectie 8.3.1 legt zich toe op het gebruik van de

adviserende diensten. De hypothesen 3a en 3b zullen in subsectie 8.3.2 worden getoetst. Subsectie 8.3.3 bespreekt tot slot enkele aanvullende bevindingen omtrent de adviserende diensten.

8.3.1 Gebruik van de adviserende diensten

Het gebruik van de adviserende diensten van de externe accountant werd in subsectie 8.2.2 reeds kort aangehaald. Zo blijkt 96.3% van de respondenten een beroep te doen op de externe accountant voor één of meerdere categorieën van advies.

Meer specifiek worden de gebruikspercentages per adviserende dienst in tabel 15 weergegeven. Om de percentages te berekenen wordt het aantal respondenten dat een bepaald advies heeft gevraagd in het verleden, gedeeld door het totale aantal respondenten dat een antwoord gaf op de vraag. Deze totale dataset bevat 380 ondernemingen.

Tabel 17: Gebruik adviserende diensten externe accountant (bron: eigen verwerking)

Categorie	Percentage gebruik
Belastingen en fiscale planning	85,30%
Erfeniskwesties / successieplanning	47,90%
Keuze rechtsvorm	62,90%
Beheer van schulden en stopzetting van bedrijf	42,40%
Financieel management en budgettering	47,10%
Pensioenregeling	51,10%
Eigendomsoverdracht	51,80%
Marketing, sales en strategische planning	23,90%
EA als secretaris in raad van bestuur	22,10%
Administratieve routines en IT	25,80%
Management, organisatie, human resources management	23,20%
Training en het ontwikkelen van vaardigheden	20,80%
EA als financieel directeur	19,50%
Beloningsbeleid en salarisadministratie	37,60%
Waardebepaling bedrijf, fusies en splitsingen	57,60%

Het soort advies dat het meest gevraagd wordt, situeert zich op het vlak van fiscaliteit, de keuze van de geschikte rechtsvorm en de waardebepaling van het bedrijf. Het is duidelijk dat er in mindere mate een beroep wordt gedaan op de externe accountant voor bedrijfstakingen die zich eerder intern situeren. Het gaat dan over taken als financieel directeur en secretaris van de raad van bestuur, de training en het ontwikkelen van

vaardigheden, management, marketing, sales en strategische planning. Het feit dat de micro-ondernemingen zulke interne processen in mindere mate outsourcen is eveneens een eerder logische bevinding.

8.3.2 De perceptie ten aanzien van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt (hypothese 3a en 3b)

Om de hypothesen aangaande de perceptie te toetsen maken we gebruik van de deelsteekproef die alle ondernemingen bevat die daadwerkelijk gebruikmaken van de adviserende diensten van de externe accountant. Deze deelsteekproef bevat 366 ondernemingen.

De toegevoegde waarde van de adviserende diensten waarvan ze gebruikmaken, werden door de respondenten op een schaal van een tot vijf beoordeeld. Onderstaande tabel illustreert dat de beoordelingen erg verschillen afhankelijk van het soort advies.

Tabel 18: Perceptie ten aanzien van adviserende diensten externe accountant (bron: eigen verwerking)

Categorie	N	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Std. Deviatie
Belastingen en fiscale planning	324	2	5	4,40	,680
Erfeniskwesties / successieplanning	191	1	5	4,02	1,066
Keuze rechtsvorm	237	1	5	4,18	,847
Beheer van schulden en stopzetting van bedrijf	162	1	5	3,85	1,121
Financieel management en budgettering	185	1	5	3,86	1,022
Pensioenregeling	194	1	5	3,92	,944
Eigendomsoverdracht	196	1	5	4,07	,909
Marketing, sales en strategische planning	92	1	5	2,68	1,240
EA als secretaris in raad van bestuur	85	1	5	2,68	1,293
Administratieve routines en IT	100	1	5	2,84	1,220
Management, organisatie, human resources management	90	1	5	2,63	1,293
Training en het ontwikkelen van vaardigheden	77	1	5	2,39	1,149
EA als financieel directeur	72	1	5	2,40	1,134
Beloningsbeleid en salarisadministratie	142	1	5	3,31	1,143
Waardebepaling bedrijf, fusies en splitsingen	219	1	5	4,17	,811

De gemiddelde beoordeling ligt voor een aantal adviserende diensten boven vier op een schaal van vijf. Dit is het geval voor advies omtrent fiscaliteit, successieplanning, de keuze van de rechtsvorm, eigendomsoverdracht en de waardebepaling van het bedrijf. Anderzijds zijn er ook adviserende diensten waarvan de gepercipieerde toegevoegde waarde lager ligt. Dit is het geval voor trainingen, de taken van financieel directeur en secretaris van de raad van bestuur, management, marketing en administratieve routines. Deze soorten advies kwamen eerder al terug als zijnde advies die het minst vaak werden gevraagd aan de externe accountant. De adviserende diensten waar bedrijven minder snel gebruik van maken, blijken ook diegene te zijn die het minst goed beoordeeld worden door diegene die er wel gebruik van maken.

Met deze data kunnen we aan de slag om hypothese 3a te testen. Deze stelt dat de adviserende diensten van de externe accountant door de meerderheid van de Vlaamse micro-ondernemingen die er gebruik van maken, worden gezien als een toegevoegde waarde. De dataset wordt vervolgens opgedeeld in twee groepen. Enerzijds diegene die geen toegevoegde waarde ervaren, dit is het geval indien de gemiddelde waardering lager dan of gelijk is aan 3/5. Anderzijds is er de groep die wel een toegevoegde waarde ervaart. Dit is het geval indien de waardering groter is dan 3/5. Aangezien de hypothese stelt dat de meerderheid van de micro-ondernemingen de adviserende diensten ziet als toegevoegde waarde zullen de nul- en alternatieve hypothesen de volgende zijn.

$$H_0 : p \leq 0,5$$

$$H_1 : p > 0,5$$

Waarbij p staat voor de proportie van ondernemingen die wel een toegevoegde waarde ervaren. Tabel 17 geeft de beschrijvende statistiek weer van de proportie p .

Tabel 19: Beschrijvende statistiek: proportie wel gepercipieerde toegevoegde waarde adviserende diensten (bron: eigen verwerking)

		Statistiek	Std. Error	
Wel TW	Gemiddelde	,8552	,01842	
	95% Betrouwbaarheidsinterval	Ondergrens	,8190	
		Bovengrens	,8914	
	Variantie	,124		
	Std. Deviatie	,35239		

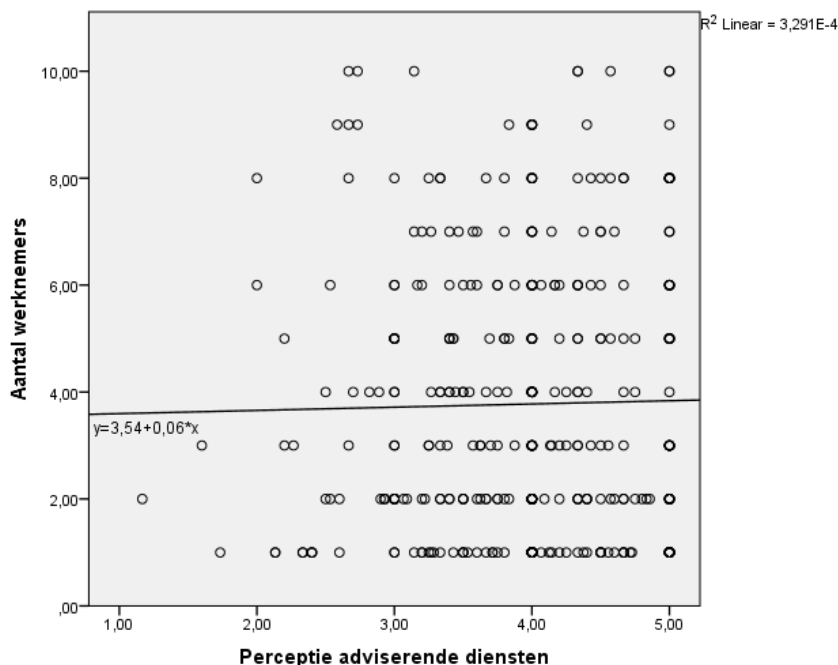
De gevonden proportie in deze steekproef bedraagt 313/366 wat overeenkomt met 86%. We voeren vervolgens een 'one-sample binomiale test' uit met SPSS. Dit resulteert in de onderstaande output.

Tabel 20: One-sample binomial test: gepercipieerde toegevoegde waarde adviserende diensten (bron: eigen verwerking)

		Categorie	N	Waargenomen Prop.	Test Prop.	Exact Sig. (1-zijdig)
Toegevoegde waarde	Groep 1	Wel TW	313	,86	,50	,000
	Groep 2	Geen TW	53	,14		
	Total		366	1,00		

Uit deze tabel en de bijbehorende p-waarde kunnen we afleiden dat de proportie p significant groter is dan 50%. De nulhypothese kunnen we verwerpen en dus kan hypothese 3a worden bevestigd.

Verder stelt hypothese 3b dat grotere micro-ondernemingen, in vergelijking met kleinere micro-ondernemingen, een positievere gepercipieerde impact ervaren bij het advies van de externe accountant. De grootte van de micro-onderneming wordt wederom gemeten aan de hand van het aantal werknemers dat het bedrijf telt. De gepercipieerde impact wordt gemeten aan de hand van de eerder vermelde 5-punts Likertschaal. Een eerste verkenning van de relatie tussen de twee variabelen wordt grafisch voorgesteld door middel van een spreidingsdiagram.



Figuur 11: Correlatie tussen aantal werknemers en perceptie adviserende diensten (bron: eigen verwerking)

Om de correlatie statistisch te testen gaan we wederom over tot het berekenen van de Pearson's correlatiecoëfficiënt r . Deze coëfficiënt mag gebruikt worden aangezien het verband tussen beiden variabelen lineair is.

Tabel 21: Bivariate correlatie: aantal werknemers en perceptie adviserende diensten (bron: eigen verwerking)

		Werknemers	Perceptie adviserende diensten
Werknemers	Pearson Correlation	1	,018
	Sig. (2-zijdig)		,729
	N	366	366
Perceptie adviserende diensten	Pearson Correlation	,018	1
	Sig. (2-zijdig)	,729	
	N	366	366

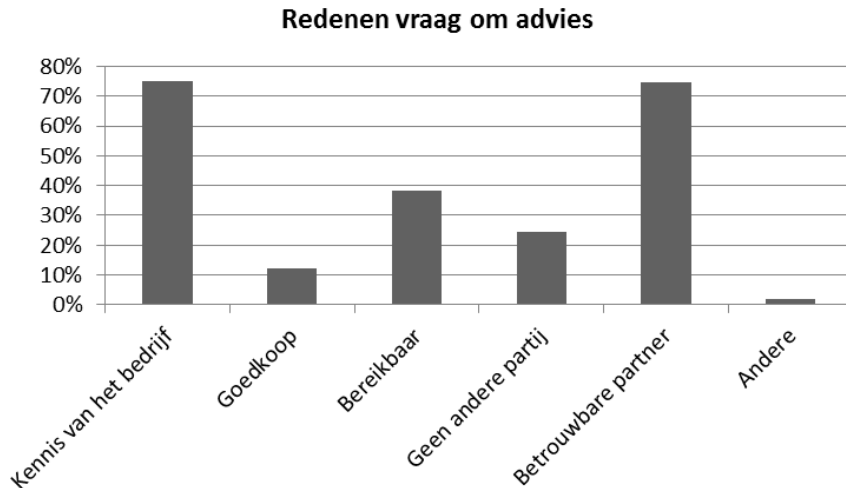
De Pearson's correlatiecoëfficiënt bedraagt 0,018 en dit wijst op de afwezigheid van een correlatie tussen de twee variabelen. De p -waarde is groter dan 0,05 waardoor we mogen stellen dat een significante correlatie afwezig is. Hypothese 3b kan derhalve niet worden aanvaard.

8.3.3 Aanvullende bevindingen omtrent de adviserende diensten

Verder werden er nog drie bijvragen gesteld omtrent de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt. De geregistreerde antwoorden geven ons een beter inzicht in de materie. Van de respondenten die gebruikmaken van de adviserende diensten werd gevraagd om aan te geven wat de redenen zijn om zich tot de externe accountant te wenden voor advies. Er konden meerdere antwoorden aangeduid worden, de volgende opties werden gegeven.

- Door de standaarddiensten die de EA uitvoert, kent hij / zij mijn bedrijf het beste
- Het is de goedkoopste optie
- Mijn EA is het makkelijkst bereikbaar (telefonisch of fysiek)
- Onduidelijk welke andere partij me zou kunnen helpen / adviseren
- Het is een betrouwbare partner
- Andere, nl:

Onderstaande staafdiagram stelt de antwoorden grafisch voor.



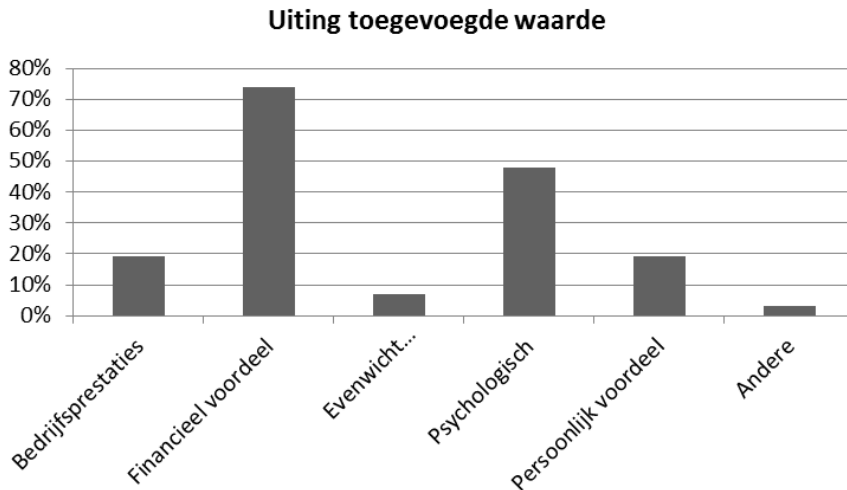
Figuur 12: Redenen vraag om advies bij externe accountant (bron: eigen verwerking)

De twee voornaamste redenen blijken de kennis van het bedrijf en de betrouwbaarheid te zijn. De redenen die door de respondenten werden opgegeven onder de noemer 'andere' hebben vooral te maken met de expertise/specialisatie van de externe accountant. Samenvattend stelt een respondent: "Omdat hij de wetgeving op het vlak van boekhouding kent (en ook moet bijleren)." Voor een zeer klein deel van de respondenten is de kostenfactor een reden om voor de externe accountant te kiezen.

Er werd verder nog een bijvraag gesteld aan de respondenten die één of meer adviserende diensten een beoordeling gaven van 4/5 of 5/5. Gezien hun hoge quotering ervaren deze respondenten een toegevoegde waarde. Er werd bijgevolg gevraagd op welke manier deze toegevoegde waarde zich uit. Er konden wederom meerdere antwoorden aangeduid worden, de volgende opties werden gegeven.

- Verbeterde bedrijfsprestaties
- Financieel/belasting voordeel
- Beter evenwicht werk/ontspanning
- Psychologisch voordeel (geruststelling)
- Persoonlijk voordeel (privésfeer)
- Andere, nl:

In figuur 13 worden de antwoorden grafisch voorgesteld.



Figuur 13: Uiting van toegevoegde waarde van advies (bron: eigen verwerking)

Uit deze staafdiagram blijkt dat de toegevoegde waarde van de adviserende diensten zich vooral uit in de vorm van een financieel voordeel en een psychologische geruststelling. Onder de noemer 'andere' werden zaken als een "overzichtelijk en helder resultaatoverzicht", "beter inzicht" en "bewuster met zaken omgaan" aangehaald. Ook vermeldt een respondent de bijstand en verdediging bij fiscale controles.

Ten laatste werd ook ten aanzien van de adviserende diensten aan de respondent de mogelijkheid gegeven om een extra opmerking te formuleren. Twaalf respondenten deden dit. De algemene tendens in deze opmerkingen is niet altijd positief voor de externe accountant.

Enerzijds geven enkele zaakvoerders aan dat ze geen gebruikmaken van de adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt. Dit omdat ze niet op de hoogte zijn van het aanbod of omdat ze liever op een andere partij een beroep doen. "We weten niet dat dergelijk advies/begeleiding mogelijk is bij onze externe accountant" schrijft een zaakvoerder hieromtrent. Een andere respondent stelt dan weer: "Bepaalde diensten kunnen beter door anderen geadviseerd worden uit een specifieke sector." Een andere respondent wijst op de mogelijke afwezigheid van assertiviteit bij de externe accountant. Deze respondent rapporteert: "Heb dit allemaal niet gevraagd maar zou wel nuttig zijn moesten ze dit aanbieden zonder te vragen." In dezelfde lijn stelt een andere zaakvoerder dat zijn externe accountant niet diep genoeg meegaat om problemen op te lossen.

Anderzijds wijzen enkele respondenten op het mogelijke gebrek aan kennis van de externe accountant. Deze zaakvoerders schrijven: "ze zijn over veel zaken niet goed

ingelicht, te weinig kennis" en "advies niet altijd correct". Ook merkt een respondent op: "Volgens mij kan de externe accountant niet op de hoogte zijn van alle in de eerste kolom vermelde activiteiten. Bijvoorbeeld een externe accountant is géén IT'er, géén marketeer, géén human resources specialist,..." Een andere zaakvoerder stelt voor dat de externe accountant zich zou kunnen specialiseren in bepaalde sectoren. Hij schrijft: "Specifieke problemen voor de sector (hier havenbedrijf). Welke facturen met of zonder btw? De externe accountant zou zich moeten specialiseren voor bepaalde economische sectoren."

Verder geeft een andere zaakvoerder aan dat hij/zij geen behoefte heeft aan advies op het vlak van interne bedrijfsvoering. Deze zaakvoerder meldt: "Een externe accountant moet ons bedrijf professioneel begeleiden op zijn vakgebied, niet ons bedrijf (mee)leiden en/of de strategie bepalen, daar zijn we zelf ondernemer voor."

8.4 De opgebouwde vertrouwensrelatie en de vraag naar adviserende diensten

In deze laatste sectie bespreken we de empirische resultaten omtrent het concept vertrouwen. In subsectie 8.4.1 wordt de aanwezigheid en het niveau van de vertrouwensrelatie vastgesteld. Subsectie 8.4.2 legt zich toe op het toetsen van de laatste hypothese.

8.4.1 Het bestaan van een vertrouwensrelatie

In deze en de volgende subsecties zullen we gebruikmaken van de deelsteekproef die bestaat uit respondenten die een geldig antwoord hebben gegeven op de vragen omtrent de adviserende diensten. We selecteren dus niet uitsluitend de ondernemingen die daadwerkelijk gebruikmaken van de adviserende diensten aangezien ook de data van de respondenten die er expliciet geen gebruik van maken, noodzakelijk zijn voor het toetsen van de hypothese. Deze aanpak is analoog aan subsectie 8.2.2. De deelsteekproef bevat 380 ondernemingen.

In subsectie 7.2.10 werd het model omtrent de vertrouwensrelatie reeds uiteengezet. Een eerste aspect van het concept vertrouwen is de beoordeling van de externe accountant op het vlak van competentie, betrouwbaarheid, punctualiteit, empathie en vriendelijkheid. De respectievelijke beoordelingen op een schaal van vijf worden hieronder in een tabel weergegeven.

Tabel 22: Beoordeling op de vijf eigenschappen (bron: eigen verwerking)

Eigenschap	1/5	2/5	3/5	4/5	5/5
Competentie	0,00%	1,58%	6,32%	40,26%	51,84%
Betrouwbaarheid	0,53%	0,26%	4,74%	30,53%	63,95%
Punctualiteit	0,79%	1,58%	7,37%	38,95%	51,32%
Empathie	0,53%	2,11%	16,32%	44,21%	36,84%
Vriendelijkheid	0,26%	1,32%	5,00%	30,26%	63,16%

De gemiddelde beoordelingen op een schaal van één tot vijf kan men in onderstaande tabel terugvinden.

Tabel 23: Gemiddelde beoordelingen op de vijf eigenschappen (bron: eigen verwerking)

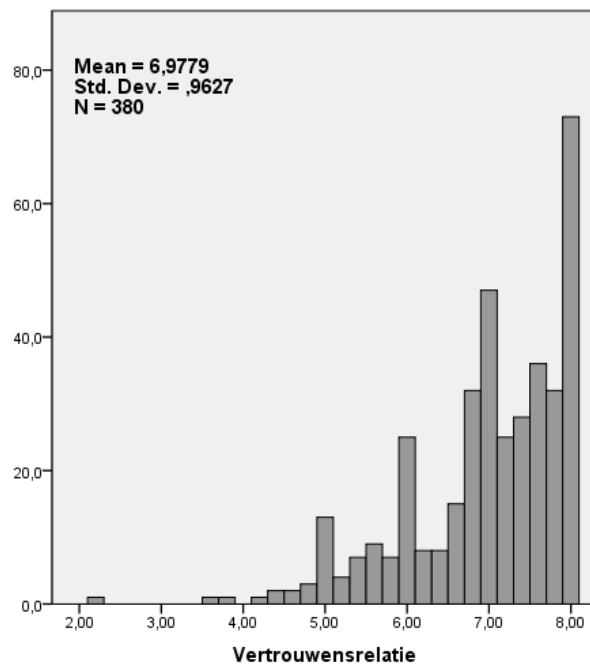
Eigenschap	Gemiddelde score
Competentie	4,42
Betrouwbaarheid	4,57
Punctualiteit	4,38
Empathie	4,15
Vriendelijkheid	4,55

De beoordelingen op de vijf eigenschappen zijn over het algemeen positief. Vooral op de kenmerken betrouwbaarheid en vriendelijkheid scoort de externe accountant zeer hoog. De externe accountant krijgt in het algemeen de minst hoge quotering op de eigenschap empathie. In tegenstelling tot de andere schalen, geeft de meerderheid van de respondenten hier geen maximumscore.

Een tweede aspect van de vertrouwensrelatie is de duur van de klantrelatie. Deze data werd reeds grafisch voorgesteld in sectie 7.2. We berekenen vervolgens aan de hand van het vooropgestelde model de vertrouwensrelatie. Pro memorie wordt het model nogmaals vermeld:

$$\text{vertrouwensrelatie} = \text{gemiddelde score eigenschappen} + \text{duur relatie}$$

De verdeling van deze variabele wordt in onderstaande histogram weergegeven.



Figuur 14: Vertrouwensrelatie met de externe accountant (bron: eigen verwerking)

Het niveau van de vertrouwensrelatie is een getal dat varieert van twee tot acht. Er is een sterke vertrouwensrelatie waarneembaar bij een groot deel van de respondenten.

8.4.2 De opgebouwde vertrouwensrelatie als basis van de vraag naar adviserende diensten (hypothese 4)

De vierde hypothese van deze masterproef stelt dat zaakvoerders die een vertrouwensrelatie ervaren met de externe accountant, meer gebruikmaken van zijn adviserende diensten. We berekenen de correlatie tussen de vertrouwensrelatie en het aantal gevraagde categorieën van advies aan de hand van de Pearson's correlatiecoëfficiënt r . Deze test is geoorloofd aangezien er voldaan is aan de lineariteitsvereiste.

Tabel 24: Bivariate correlatie: vertrouwensrelatie en aantal gevraagde categorieën van advies (bron: eigen verwerking)

		Vertrouwensrelatie	Aantal gevraagde categorieën van advies
Vertrouwensrelatie	Pearson Correlation	1	,138**
	Sig. (2-zijdig)		,007
	N	380	380
Aantal gevraagde categorieën van advies	Pearson Correlation	,138**	1
	Sig. (2-zijdig)	,007	
	N	380	380

** Correlatie is significant op het 0.01 niveau (2-zijdig).

Deze test wijst op een licht positieve correlatie tussen het niveau van vertrouwen en het aantal gevraagde categorieën van advies. De p-waarde wijst voorts op de significantie van deze correlatie. Respondenten met een hoger niveau van vertrouwen doen aldus een beroep op meer categorieën advies.

Voor de volledigheid testen we ook de correlatie tussen de vertrouwensrelatie en de frequentie van de vraag naar adviserende diensten bij de externe accountant in het afgelopen jaar. Het is nuttig om ook deze maatstaf te betrekken in de toetsing van hypothese 4 aangezien de frequentie, naast het aantal gevraagde categorieën van advies, eveneens een weergave is van de kwantiteit van het gevraagde advies. Ook in dit geval is er voldaan aan de lineariteitsvereiste en is de berekening van de Pearson's correlatiecoëfficiënt geoorloofd.

Tabel 25: Bivariate correlatie: vertrouwensrelatie en frequentie vraag om advies (bron: eigen verwerking)

		Vertrouwensrelatie	Frequentie vraag om advies
Vertrouwensrelatie	Pearson Correlation	1	,082
	Sig. (2-tailed)		,121
	N	380	361
Frequentie vraag om advies	Pearson Correlation	,082	1
	Sig. (2-tailed)	,121	
	N	361	361

Deze test wijst echter op de afwezigheid van een significante correlatie tussen de twee variabelen. Hypothese 4 kan daarom niet geheel aanvaard worden.

DEEL III: Conclusie

Hoofdstuk 9: Algemeen besluit

Het laatste hoofdstuk van deze masterproef bevat het algemeen besluit. In sectie 9.1 worden conclusies getrokken en er zullen antwoorden geformuleerd worden op de onderzoeksvragen. Sectie 9.2 bespreekt ten laatste de beperkingen van dit onderzoek en vermeldt kort enkele aanbevelingen voor verder onderzoek.

9.1 Conclusies

Deze masterproef heeft tot doel om de rol van de accountant in Vlaamse micro-ondernemingen in beeld te brengen. De centrale onderzoeksvraag is een algemene formulering waarin de verschillende deelvragen vervat zitten. De informatie werd ingewonnen door middel van een online enquête die op een relatief grote respons kon rekenen. Aan de hand van de deelvragen werd dieper ingegaan op de standaard- en adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt. Een belangrijke factor hierbij was steeds de manier waarop de zaakvoerders deze diensten percipieerden. Verder werd er in beperkte mate informatie ingewonnen omtrent de markt naar adviserende diensten in het algemeen. Een laatste focuspunt was de invloed van de vertrouwensrelatie die de zaakvoerder en de externe accountant delen.

Uit de enquête blijkt in de eerste plaats dat een zeer groot deel van de micro-ondernemingen een externe accountant heeft. Slechts 22 bedrijven oftewel 5,20% van de respondenten geeft aan geen beroep te doen op een externe accountant. Van de totale steekproef, die 401 respondenten telt, maken 400 ondernemingen gebruik van de standaarddiensten die de externe accountant aanbiedt. Er is bijgevolg slechts één bedrijf dat zich enkel tot de accountant wendt voor advies. In totaal maken 366 micro-ondernemingen van de steekproef gebruik van deze adviserende diensten die de externe accountant aanbiedt.

Er is één bepaalde boekhoudkundige taak die door een groot deel van de respondenten niet wordt uitbesteed aan de externe accountant. Het inboeken van facturen en financiële verrichtingen wordt namelijk door 70,5% van de respondenten intern verzorgd. De perceptie van de zaakvoerders ten aanzien van de standaarddiensten is, in tegenstelling tot wat de literatuurstudie deed vermoeden, zeer positief. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de Vlaamse zaakvoerders de wettelijke verplichtingen als een vaststaand gegeven beschouwen, de externe accountant staat hen vervolgens bij in het voldoen aan de verschillende verplichtingen. In deze zin vormen de standaarddiensten wel een toegevoegde waarde voor de micro-onderneming. De helft van de respondenten geeft

verder aan dat ze gebaat zouden zijn met extra informatie omtrent hun financiële resultaten, naast de informatie die wordt bekomen door de standaarddiensten. Het is voor de externe accountant mogelijk om aan deze behoefte tegemoet te komen en de boekhoudkundige resultaten op andere manieren voor te stellen aan de klant. Andere mogelijke verbeteringen in de traditionele dienstverlening zijn een online platform en meer actuele informatie betreffende de financiële prestaties.

Verder blijkt dat de externe accountant de adviseur is die het vaakst wordt geraadpleegd door de Vlaamse micro-ondernemingen. Hij of zij is verder voor 64,1% van de respondenten de belangrijkste bron van advies. Daarnaast is het sociaal secretariaat eveneens een vaak geraadpleegde partij en ze is overigens voor 9% van de bevroegde micro-ondernemingen de belangrijkste bron van advies. Op basis van de empirische resultaten concluderen we dat noch de grootte, noch de leeftijd van de micro-onderneming een effect heeft op de vraag naar adviserende diensten.

Bij de vraag naar adviserende diensten van de externe accountant is er een duidelijk onderscheid waarneembaar tussen de verschillende soorten van advies. Het meest wordt er raad gevraagd voor problemen en onduidelijkheden op het vlak van fiscaliteit, de keuze van de geschikte rechtsvorm en de waardebepaling van het bedrijf. Advies dat eerder verbonden is met interne bedrijfsprocessen worden het minst gevraagd bij de externe accountant. Het gaat dan over taken als financieel directeur en secretaris van de raad van bestuur, de training en het ontwikkelen van vaardigheden, management, marketing, sales en strategische planning. De oorzaak van de lage gebruikspercentages is mogelijkwijze een gebrek aan kennis van de externe accountant op het vlak van interne bedrijfsprocessen. Het gaat dan ook vaak over zeer specifieke problematieken waar een welbepaalde expertise voor vereist is.

De perceptie van de adviserende diensten vertoont heel wat gelijkenissen met de vraag ernaar. Laatstgenoemde soorten van advies worden het vaakst slecht beoordeeld op het vlak van de gepercipieerde toegevoegde waarde. De traditionelere categorieën van advies omtrent fiscaliteit, successieplanning, de keuze van de rechtsvorm, eigendomsoverdracht en de waardebepaling van het bedrijf worden in het algemeen beter beoordeeld.

We kunnen bijgevolg stellen dat de externe accountant het vaakst geraadpleegd wordt voor advies dat we kunnen aanmerken als zijnde zijn corebusiness. Dit advies wordt voorts ook positief beoordeeld door de zaakvoerders die ze hebben genoten. De toegevoegde waarde uit zich vooral in een financieel en een psychologisch voordeel. Voor andere soorten advies kiezen de zaakvoerders van micro-ondernemingen eerder voor

alternatieve adviseurs en wanneer ze de externe accountant er wel voor raadplegen, ervaren ze dit advies niet meteen als waardetoevoegend.

De betrouwbaarheid van de externe accountant en de kennis die hij/zij bezit ten aanzien van de micro-onderneming zijn de twee voornaamste redenen voor zaakvoerders om de externe accountant te raadplegen in het kader van adviesverlening. Het kostenplaatje wordt dan weer door weinig respondenten gezien als een aanleiding om voor de externe accountant te opteren. Slechts een kleine minderheid stelt dat een aantrekkelijke oftewel goedkope kostprijs de aanleiding is om zich tot de externe accountant te wenden voor advies. Sommige respondenten geven overigens expliciet aan dat ze de kost van de diensten als bijzonder hoog ervaren.

Verder stellen we vast dat de externe accountant zeer hoog scoort op de vijf eigenschappen die in combinatie met de duur van de zakelijke relatie, het niveau van de vertrouwensrelatie bepalen. Enkel op de eigenschap 'empathie' krijgt de accountant een eerder matige score. De klantrelatie tussen de micro-onderneming en de externe accountant duurt in 70% van de gevallen langer dan acht jaar. Hieruit kunnen we afleiden dat een groot deel van de micro-ondernemingen trouw blijft aan de externe accountant. Op basis van beide factoren blijkt dat er vaak een sterke vertrouwensrelatie bestaat met de externe accountant. Deze relatie heeft echter geen significante invloed op de vraag naar adviserende diensten.

Tot slot kunnen we enerzijds concluderen dat indien de externe accountant in de toekomst uit zijn traditionele rol wil stappen en op een succesvolle manier een bredere waaier aan adviserende diensten wil aanbieden, hij/zij in de eerste plaats extra kennis zal moeten verwerven. Een grotere bagage aan kennis zou kunnen resulteren in een hogere klanttevredenheid. Bovendien zal een assertievere houding en een groter inlevingsvermogen eveneens op een positieve wijze bijdragen tot dit succes.

Anderzijds zouden we kunnen stellen dat de corebusiness van de externe accountant tot op de dag van vandaag nog steeds het meest succesvol is. Van dit succesrijk recept afstappen is mogelijkwijze nog niet meteen opportuun. Een diepgaande kennisvergaring of specialisatie op het vlak van corebusiness-advies kan een oplossing bieden in de toekomst indien de traditionele standaarddiensten verder eroderen. Men mag dan specifiek denken aan adviserende diensten met betrekking tot fiscaliteit, waardebeoordelingen, fusies en splitsingen of zelfs exclusief bepaalde deelaspecten van deze materiën.

9.2 Beperkingen van het onderzoek en aanbevelingen voor verder onderzoek

Een eerste beperking van dit onderzoek situeert zich in de selectie van de steekproef. De micro-ondernemingen werden enkel geselecteerd op basis van het personeelsbestand. Door het exclusieve gebruik van deze maatstaf zal niet voor alle ondernemingen in de steekproef voldaan zijn aan de Europese definitie van de micro-onderneming. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een bedrijf met negen werknemers zowel de drempel van de omzet als deze van het balanstotaal overschrijdt waardoor deze niet meer als micro-onderneming kan worden aangemerkt.

Het feit dat deze masterproef zich beperkt tot micro-ondernemingen is overigens niet zo vanzelfsprekend. De wetenschappelijke studies die werden aangehaald in de literatuurstudie situeren zich vrijwel allemaal op het niveau van kleine en middelgrote ondernemingen. De keuze voor deze wetenschappelijke studies was echter niet vrijwillig, maar een absolute noodzaak gezien de schaarste aan onderzoek naar micro-ondernemingen. Het is niet altijd evident om bevindingen uit zulke onderzoeken door te trekken naar hypothesen op een kleiner niveau. In dat opzicht is dit een zwakte van deze masterproef maar het vormt tevens een bepleiting voor meer onderzoeken naar micro-ondernemingen in de toekomst.

Bovendien worden er in deze masterproef enkel uitspraken gedaan over de micro-ondernemingen die daadwerkelijk een beroep doen op een externe accountant, dit geeft mogelijks een licht vertekend beeld op bepaalde vlakken, bijvoorbeeld bij de hypothese rond de aanbieders van adviserende diensten. Anderzijds is het percentage van Vlaamse micro-ondernemingen die geen externe accountant hebben wellicht zeer klein en zal de vertekening minimaal zijn. Er werden in de enquête ook geen bijvragen gesteld aan de respondenten zonder externe accountant. We hebben derhalve geen informatie over de motivering van deze micro-ondernemingen. Dit is eventueel voer voor toekomstige onderzoeken, hoewel het belang ervan vermoedelijk eerder beperk blijft.

De standaarddiensten werden in dit onderzoek positief gepercipieerd door de zaakvoerders van micro-ondernemingen. Zoals eerder reeds werd aangegeven ligt de oorzaak eventueel bij het feit dat deze zaakvoerders de wettelijke verplichtingen als een vaststaand gegeven beschouwen. De mening van de Vlaamse zaakvoerders ten aanzien van de wettelijke verplichtingen en de administratieve last die eruit voortvloeit is bijgevolg een interessante invalshoek voor verder onderzoek. Des te meer omdat er de laatste jaren in Europa een tendens is naar verdere administratieve vereenvoudiging.

Een andere tekortkoming situeert zich eveneens op het vlak van de enquête. De vraag naar adviserende diensten bij de externe accountant wordt op twee manieren gemeten.

Enerzijds door het aantal gevraagde categorieën van adviserende diensten en anderzijds aan de hand van de frequentie waarbij de respondent een keuze moest maken tussen 'Niet', '1-2 keer', '3-5 keer' en 'meer dan 5 keer'. Een alternatieve vraagstelling waarbij een absoluut getal wordt bekomen in de plaats van een intervalvariabele zou eventueel wel significante resultaten hebben opgeleverd voor hypothesen 2b, 2c en 4. Ook andere factoren buiten de grootte, leeftijd en vertrouwensrelatie werden buiten beschouwing gelaten. Een uitgebreide multi-pele regressieanalyse zal in dat opzicht leerrijker zijn. Dit is eveneens een mogelijke aanbeveling voor verder onderzoek.

Er werd geen significante correlatie gevonden tussen de grootte van de micro-onderneming en de vraag naar adviserende diensten. Een mogelijke verklaring voor deze afwezigheid is te vinden in het feit dat er binnen de categorie micro-ondernemingen een relatief kleine spreiding is qua grootte. Het maximale aantal werknemers is namelijk tien. Wanneer er ook kleine en middelgrote ondernemingen worden opgenomen in de analyses, zullen er eventueel meer significante resultaten uit de bus komen. Wederom is dit een interessante piste voor toekomstige onderzoeken.

Ten slotte moet vermeld worden dat er op zich weinig significante correlaties werden ontdekt in deze masterproef. De statistische analyses zijn wat dat betreft evenmin erg verregaand. Het praktisch nut van dit onderzoek situeert zich dan ook eerder in het beschrijvende aspect ervan, zo werden de gebruiken, voorkeuren en meningen van de zaakvoerders van Vlaamse micro-ondernemingen in kaart gebracht en uitgebreid beschreven.

Lijst van geraadpleegde werken

Advies. (2007). Advies van het Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten, het Instituut van de Bedrijfsrevisoren en het Beroepsinstituut van de Erkende Boekhouders en Fiscalisten over de Mededeling van de Europese Commissie van 10 juli 2007 over een vereenvoudiging van het ondernemingsklimaat op het gebied van vennootschapsrecht, financiële verslaggeving en controle van jaarrekeningen.

Geraadpleegd via

http://www.accountancy.be/ned/downloads/NL_Administratieve_vereenvoudiging_-_positie_van_de_drie_instituten.pdf

Anderson, D.R., Sweeney, D.J., Williams, T.A. (1998). *Statistiek voor economie en bedrijfskunde* (Vertaald door Groenewegen et al.). Den Haag: Sdu Uitgevers

Aranya, N., Meir, E.I. & Bar-Ilan, A. (1978). An empirical examination of the stereotype accountant based on Holland's theory. *Journal of Occupational Psychology*, 51, 139-145.

Barbera, F. & Hasso, T. (2013). Do we need to use an accountant? The sales growth and survival benefits to family smes. *Family Business Review*, 26(3), 271-292.

Bennett, R.J. & Robson, P.J.A. (1999). The use of external business advice by SMEs in Britain. *Entrepreneurship and Regional Development*, 11, 155-180.

Bennett, R.J. & Robson, P.J.A. (2005). The advisor-SME client relationship: impact, satisfaction and commitment. *Small Business Economics*, 25, 255-271.

Berry, A.J., Sweeting, R. & Goto, J. (2006). The effect of business advisers on the performance of SMEs. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 13 (1), 33-47.

Blackburn, R., Carey, P. & Tanewski, G.A. (2010). *Business advice to SMEs: professional competence, trust and ethics*. Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via http://www.ibe.org.uk/userfiles/acca_rr119.pdf

Carey, P., Simnett, R. & Tanewski, G.A. (2005). *Providing business advice for small to medium enterprises*. Opgevraagd op 15 oktober, 2013, via http://www.narf.no/upload/5373/200509_businessadvice%20AU.pdf

Code Buysse II. (2009). Corporate governance aanbevelingen voor niet-beursgenoteerde ondernemingen. Geraadpleegd via

http://www.codebuysse.be/downloads/CodeBuysseII_NL.pdf

Collis, F. & Jarvis, R. (2002). Financial information and the management of small private companies. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 9 (2), 100-110.

Commissie van de Europese Gemeenschappen. (2003). Aanbeveling van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen. Geraadpleegd via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:124:0036:0041:nl:PDF>

Commissie van de Europese Gemeenschappen. (2007). Mededeling van de Commissie over een vereenvoudiging van het ondernemingsklimaat op het gebied van vennootschapsrecht, financiële verslaggeving en controle van jaarrekeningen. Geraadpleegd via http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=nl&type_doc=COMfinal&an_doc=2007&nu_doc=394

Commissie van de Europese Gemeenschappen. (2009). Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 78/660/EEG van de Raad betreffende de jaarrekening van bepaalde vennootschapsvormen wat micro-entiteiten betreft. Samenvatting van de effectbeoordeling. Geraadpleegd via <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=SEC:2009:0207:FIN:NL:PDF>

Commonwealth of Australia. (2011). *Australian Small Business: Key Statistics*. Geraadpleegd via <http://www.innovation.gov.au/smallbusiness/keyfacts/Documents/SmallBusinessPublication.pdf>

De Vocht, A. (2009). Basishandboek SPSS 17. Utrecht: Bijleveld Press.

Døving, E. & Gooderham, P.N. (2008) Dynamic capabilities as antecedents of the scope of related diversification: the case of small firm accountancy practices. *Strategic Management Journal*, 29, 841-857.

Elliott, R.K. & Jacobson, P.D. (2002). The evolution of the knowledge professional. *Accounting Horizons*, 16 (1), 69-80.

Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie. (2013). Richtlijn 2013/34/EU van het Europees Parlement en van de Raad van 26 juni 2013 betreffende de jaarlijkse financiële overzichten, geconsolideerde financiële overzichten en aanverwante verslagen van bepaalde ondernemingsvormen, tot wijziging van Richtlijn 2006/43/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijnen 78/660/EEG en 83/349/EEG van de Raad. Geraadpleegd via <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:182:0019:0076:NL:PDF>

- Everaert, P., Sarens, G. & Rommel, J. (2007). Sourcing strategy of Belgian SMEs: empirical evidence for the accounting services. *Production Planning & Control*, 18 (8), 716-725.
- Frank, K.E., Hanson, R.K., Lowe, D.J. & Smith, J.K. (2001). CPA's perceptions of the emerging multidisciplinary accounting/legal practice. *Accounting Horizons*, 15 (1), 35-48.
- Gramling, A.A., Rittenberg, L.E. & Johnstone, K.M. (2012). *Auditing*. (8th ed.). Cengage Learning.
- Greenwood, R., Suddaby, R. & Hinings, C.R. (2002). Theorizing change: the role of professional associations in the transformation of institutionalized fields. *Academy of Management Journal*, 45 (1), 58-80.
- Hanot, G. (2012, 30 april). Resultaten van de enquête: Uw relatie als ondernemer met uw boekhouder. *Pacioli*, 340, 1-6.
- ICAEW. (2008). Anti-Money Laundering Guidance. Geraadpleegd via <http://www.icaew.com/~media/Files/Technical/technical-releases/legal-and-regulatory/tech-04-08-anti-money-laundering-guidance-for-the-accountancy-sector-icaew.pdf>
- Instituut der Bedrijfsrevisoren. (2009). Vademecum van de bedrijfsrevisor. Deel I: Rechtsleer. Geraadpleegd via https://www.ibr-ire.be/nl/publicaties/actuele_reeksen/vademecum/Documents/Vademecum_IBR_2009.pdf
- Jones, M. (2002). *Accounting for Non-Specialists*. John Wiley & Sons.
- Keasey, K. & Short, H. (1990). The accounting burdens facing small firms: an empirical research note. *Accounting and Business Research*, 20 (80), 307-311.
- Kirby, D.A. & King, S.H. (1997). Accountants and small firm development: filling the expectation gap. *The Services Industries Journal*, 17 (2), 294-301.
- Matthews, D. (2001). The influence of the accountant on British business performance from the late nineteenth century to the present day. *Abacus*, 37 (3), 329-351.
- Marriott, N. & Marriott, P. (2000). Professional accountants and the development of a management accounting service for the small firm: barriers and possibilities. *Management Accounting Research*, 11, 475-492.

Mercken, R. (2013). *Internationale controlestandaarden* [syllabus]. Universiteit Hasselt, Faculteit Bedrijfseconomische wetenschappen.

Nandran, R. (2010). Management accounting needs of SMEs and the role of professional accountants: a renewed research agenda. *Jamar*, 8 (1), 65-78.

Paterson, J.S. & Valencia, A. (2011). The effects of recurring and nonrecurring tax, audit-related and other nonaudit services on auditor independence. *Contemporary Accounting Research*, 28 (5), 1510-1536.

Sekaran, U. & Bougie R. (2010). *Research Methods for Business Students*. (5th ed.). New York: Wiley and Sons.

UNIZO, UCM & Graydon Belgium. (2014). Het KMO-rapport. De financieel-economische gezondheid van de Vlaamse, Brusselse en Waalse KMO in beeld. Geraadpleegd via https://graydon.be/uploads/files/BE/Studies/KMO-Rapport_2013_NL_v4.pdf

U.S. International Trade Commission. (2010). Small and Medium-Sized Enterprises: U.S. and EU Export Activities, and Barriers and Opportunities Experienced by U.S. Firms. Publication 4169. DIANE Publishing. Geraadpleegd via <http://www.usitc.gov/publications/332/pub4169.pdf>

Van Boven, R. (2005). De Code Buysse onder de loep. *Accountancy & Taks*, 4/2005, 14-22.

Van Hulle, K., Lybaert, N. & Maes, J.P. (2010). *Boekhoud- en jaarrekeningrecht*. Brugge: die Keure

Bijlage: Enquête

Beste zaakvoerder,

Ik ben een masterstudent Toegepaste Economische Wetenschappen, optie accountancy & finance, aan de Universiteit Hasselt. In het kader van mijn masterproef voer ik een onderzoek naar de rol van de externe accountant binnen Vlaamse micro-ondernemingen.

Om deze masterproef tot een goed einde te brengen heb ik uw mening nodig over de externe accountant en de diensten die hij levert. Ik heb daarom besloten deze korte vragenlijst op te stellen, specifiek gericht aan de bedrijfsleider.

U zou me een enorme dienst bewijzen indien u enkele minuten de tijd zou willen nemen om deze vragenlijst in te vullen. Afhankelijk van uw antwoorden zullen er 4 tot 14 vragen gesteld worden. De gegevens worden in zijn geheel verwerkt en er zal in de masterproef nooit gerefereerd worden naar een individueel bedrijf.

Alvast bedankt voor uw cruciale bijdrage!

Niels Zeelmaekers

Vraag 1

Hoeveel werknemers telt uw bedrijf? (werknemers = alle personen die onderworpen zijn aan de sociale zekerheid der werknemers)

Vraag 2

In welk jaar is uw onderneming opgericht?

Vraag 3

In welke sector is uw bedrijf actief?

- Landbouw, bosbouw, visserij en mijnbouw
- Bouw
- Productie
- Transport, communicatie en elektrische, gas en sanitaire diensten
- Kleinhandel en groothandel
- Financiën, verzekeringen en vastgoed
- Diensten

Vraag 4

Maakt uw onderneming gebruik van de diensten van een externe accountant / boekhouder (voortaan aangeduid als EA)?

- Ja
- Neen

Vraag 5

Gelieve aan te duiden welke omschrijving het best past bij uw EA (externe accountant).

- Groot accountantskantoor (bijv. Deloitte, PwC, KMPG, EY)
- Middelgroot accountantskantoor (bijv. BDO)
- Klein accountantskantoor

Vraag 6

Hoe lang bent u reeds klant bij uw huidige EA?

- 0-3 jaar
- 4-8 jaar
- Meer dan 8 jaar

Vraag 7

Hou zou u uw EA beoordelen op volgende schalen?

Incompetent Competent

Onbetrouwbaar Betrouwbaar

Nalatig Punctueel

Zonder inlevingsvermogen Empathisch

Onvriendelijk Vriendelijk

Vraag 8

Hieronder staan 6 categorieën van standaarddiensten die de EA aanbiedt.

Indien u binnen uw bedrijf een bepaalde categorie in hoofdzaak zelf uitvoert, gelieve het blokje in de kolom 'Niet door de EA' aan te vinken. De meest rechtse kolom dient dan niet te worden ingevuld.

Indien u een specifieke taak hoofdzakelijk aan de EA toevertrouwt, gelieve in de kolom 'Wel door de EA' aan te geven in welke mate u ervaart dat deze dienst en de bekomen informatie nuttig zijn voor uw bedrijf. (onnuttig - eerder onnuttig - neutraal - eerder nuttig - nuttig)

M.a.w. haalt u er (afgezien van het feit dat het mogelijks verplicht is door de overheid) een werkelijk nut / toegevoegde waarde uit? Bijvoorbeeld betere managementbeslissingen a.d.h.v. financiële gegevens uit jaarrekening.

	Niet door de EA		Wel door de EA			
	Zelf	Onnuttig	Eerder onnuttig	Neutraal	Eerder nuttig	Nuttig
Het registreren van facturen en financiële verrichtingen	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het opstellen van tussentijdse resultatenrekeningen	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De eindejaarsverrichtingen en jaarafsluiting	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het opstellen van de jaarrekening (inclusief balans, resultatenrekening en jaarverslag)	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De btw-aangifte	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De vennootschapsbelastingaangifte	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 9

In welke mate bent u het eens met de volgende stelling?

“Ik heb de behoefte om naast de 6 standaarddiensten (opgesomd in de vorige vraag), extra informatie te verkrijgen omtrent mijn financiële resultaten.” (Bijvoorbeeld a.d.h.v. grafieken, diagrammen, boordtabellen, ratio's,...)

- Niet akkoord
- Eerder niet akkoord
- Neutraal
- Eerder akkoord
- Akkoord

Hier kan u eventueel een persoonlijke mening of opmerking schrijven over de standaarddiensten van de EA:

Vraag 10

Hieronder staan 15 categorieën van adviserende diensten die de EA aanbiedt.

Indien u over een bepaalde categorie geen advies hebt ingewonnen bij uw EA, gelieve het blokje in de kolom 'Geen advies bij EA' aan te duiden. De rechtse kolom dient dan niet te worden ingevuld.

Indien u het advies wel hebt gevraagd, gelieve in de kolom 'Wel advies bij EA' aan te geven in welke mate u ervaart dat dit advies nuttig was voor uw bedrijf. Voorbeelden van nut / toegevoegde waarde zijn: betere bedrijfsprestaties, een financieel voordeel, beter evenwicht werk/ontspanning,...

Voor elke categorie van advies dient er dus slechts één optie te worden aangeduid!

	Geen advies bij EA	Wel advies bij EA				
	Niet gevraagd	Onnuttig	Eerder onnuttig	Neutraal	Eerder nuttig	Nuttig
Belastingen en fiscale planning	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erfeniskwesties / successieplanning	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keuze rechtsvorm	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beheer van schulden en stopzetting van bedrijf	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financieel management en budgettering	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensioenregeling	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eigendomsoverdracht	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marketing, sales en strategische planning	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EA als secretaris in raad van bestuur	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administratieve routines en IT	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Management, organisatie, human resources management	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Training en het ontwikkelen van vaardigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EA als financieel directeur	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beloningsbeleid en salarisadministratie	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waardebepaling bedrijf, fusies en splitsingen	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hier kan u eventueel een persoonlijke mening of opmerking schrijven over de adviserende diensten van de EA:

Vraag 11

Wat zijn de redenen waarom u zich wendt tot de EA voor adviezen? (Gelieve alle opties aan te duiden die voor u van toepassing zijn)

- Door de standaarddiensten die de EA uitvoert, kent hij / zij mijn bedrijf het beste
- Het is de goedkoopste optie
- Mijn EA is het makkelijkst bereikbaar (telefonisch of fysiek)
- Onduidelijk welke andere partij me zou kunnen helpen / adviseren
- Het is een betrouwbare partner
- Andere, nl: _____

Vraag 12

Op welke manier heeft deze toegevoegde waarde zich geuit? (Gelieve alle opties aan te duiden die voor u van toepassing zijn)

- Verbeterde bedrijfsprestaties
- Financieel/belasting voordeel
- Beter evenwicht werk/ontspanning
- Psychologisch voordeel (geruststelling)
- Persoonlijk voordeel (privésfeer)
- Andere, nl: _____

Vraag 13

Gelieve voor de onderstaande partijen aan te geven hoe vaak u ze hebt geraadpleegd voor adviserende diensten in het afgelopen jaar:

	Niet	1-2 keer	3-5 keer	Meer dan 5 keer
Advocaat / jurist	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bank	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beroepsorganisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Externe accountant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overheidsdiensten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sociaal secretariaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verzekeringsmaatschappij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vrienden en familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, nl:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 14

Gelieve onderstaande bronnen van advies te rangschikken volgens het belang voor uw onderneming. Het getal 1 hoort bij de belangrijkste bron van advies. Het getal 8 hoort bij de minst belangrijke aanbieder.

(Bijvoorbeeld: Advocaat / Jurist = 1, Bank = 2, Externe accountant = 3, ... , Beroepsorganisatie = 8)

- _____ Advocaat / Jurist
- _____ Bank
- _____ Beroepsorganisatie
- _____ Externe accountant
- _____ Sociaal secretariaat
- _____ Overheidsdiensten
- _____ Verzekeringsmaatschappij
- _____ Vrienden en familie

Auteursrechtelijke overeenkomst

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Rol van de externe accountant binnen Vlaamse micro-ondernemingen

Richting: **master in de toegepaste economische wetenschappen-accountancy en financiering**

Jaar: **2015**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Voor akkoord,

Zeelmaekers, Niels

Datum: **19/08/2015**