

**Klanttevredenheidsonderzoek**  
**Share Impact Accountants**

# Inhoudsopgave

## **1. Inleiding**

- 1.1. Doelstelling
- 1.2. Methode van onderzoek
- 1.3. Toelichting

## **2. Onderzoeksvragen**

## **3. Aanbevelingen**

## **4. Verbeterpunten**

## **5. Algemene conclusies**

# 1 Inleiding

## 1.1 Doelstelling

Share Impact Accountants heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Om te onderzoeken of onze opdrachtgevers tevreden zijn over onze dienstverlening en wij waarmaken wat wij beloven, hebben we in het najaar van 2021 een korte online enquête uitgezet. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek hebben wij samengevat in dit rapport. Eventuele verbeterpunten nemen wij mee om onze dienstverlening nog verder te professionaliseren.

## 1.2 Methode van onderzoek

Er zijn een aantal vragen geformuleerd over de kwaliteit van de controle, de rol van de accountant, de inzet van derden, de bereikbaarheid, prijs/kwaliteit verhouding, de kwaliteit van de rapportages en het waarmaken van de verwachtingen.

Op een schaal van 1 tot en met 5 (1= onvoldoende, 2= matig, 3= voldoende, 4= goed, 5= uitstekend) konden respondenten hun waardering geven al dan niet voorzien van een korte toelichting.

In totaal zijn er 30 opdrachtgevers aangeschreven en hebben 24 respondenten gereageerd. Dat betekent een responspercentage van 80%.

## 1.3 Toelichting

Benadrukt dient te worden dat dit geen uitgebreid wetenschappelijk onderzoek is, maar een analyse van door opdrachtgevers verstrekte gegevens. De conclusies kunnen beschouwd worden als representatief gezien het hoge responspercentage.

## 2 Onderzoeksvragen

### Vraag 1



- 54% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 46% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)

### Vraag 2



- 25% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 75% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)

### Vraag 3



- 4% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 3 (voldoende)
- 50% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 8% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)
- 38% van de respondenten geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is

#### Vraag 4



- 50% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 50% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)

#### Vraag 5



- 21% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 3 (voldoende)
- 62% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 17% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)

#### Vraag 6



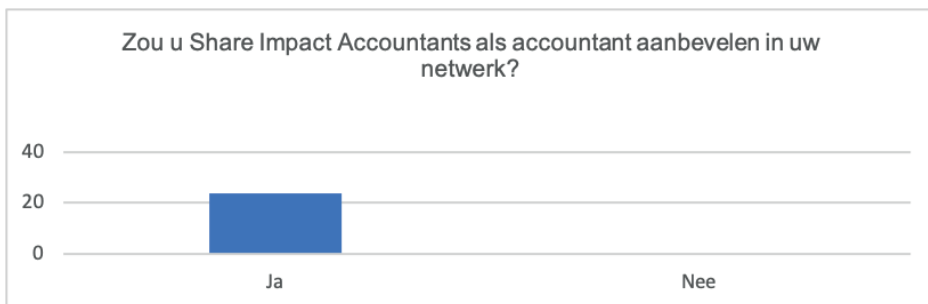
- 4% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 3 (voldoende)
- 67% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 25% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)
- 4% van de respondenten geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is

### Vraag 7



- 54% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 4 (goed)
- 46% van de respondenten beoordeelt de vraag met een score 5 (uitstekend)

### Vraag 8



100% van de respondenten geeft aan dat zij Share Impact Accountants wil aanbevelen.

### 3 Aanbevelingen

We hebben onze opdrachtgevers gevraagd om een aanbeveling. Dit is wat zij zeggen over onze dienstverlening:

- De kleinschaligheid gecombineerd met de deskundigheid en goede prijs maken dat ik Share Impact zeker aanbeveel.
- Degelijk, no-nonsense accountantskantoor.
- De betrokkenheid, betrouwbaarheid, de business begrijpen waarin gecontroleerd wordt, het nakomen van afspraken.
- Prettige partij, fijne mensen, afspraak is afspraak.
- Accountant met weinig overhead, betrokken partners waar je goed mee kunt sparren, kennis van de sector, efficiënte aanlevering van stukken.
- De samenwerking verloopt efficiënt en prettig. Het controle team doet het werk met bezieling, heeft korte lijnen en is prettig betrokken.
- Korte lijnen, persoonlijke aanpak, heldere communicatie.
- Afspraken worden goed nagekomen en de adviezen en aanbevelingen zijn duidelijk. De prijskwaliteit is prima.
- Betrokken mensen die waar mogelijk met je meedenken en vakkundig.
- Share Impact is een deskundig kritisch betrokken accountantskantoor die waarmaakt wat ze toezeggen.
- Gedegen controle, goede adviezen.
- Share Impact doet wat ze moeten doen. Er wordt kritisch gecontroleerd en wanneer nodig meegedacht met de klant.
- Betrokkenheid van de tekenend accountant. Prettig controle team. Praktische insteek van de controle, ruimte voor overleg. Goede prijs/kwaliteit.
- De kwaliteit is uitstekend, de lijnen zijn kort en de afspraken uit de offerte worden nagekomen. Share Impact Accountants maakt waar wat ze beloven.
- Share Impact is een zeer prettige accountant om mee samen te werken. Het personeel is kundig en vriendelijk. Zij doen wat ze zeggen en proberen afspraken na te komen.
- Klein kantoor, betrokken accountant, dichtbij de klant en pragmatisch in de uitvoering.
- Qua communicatie zijn de korte lijntjes prettig. Share Impact doet zijn best om het bedrijf goed te kennen.
- Share Impact gaan niet blind akkoord met iets als ze daar niet volledig achterstaan. Dat geeft het gevoel dat wij Share Impact ook kunnen vertrouwen dat het werk gedaan op hoog niveau is.
- In vergelijking met de grotere kantoren zijn de prijzen heel redelijk.

## 4 Verbeterpunten

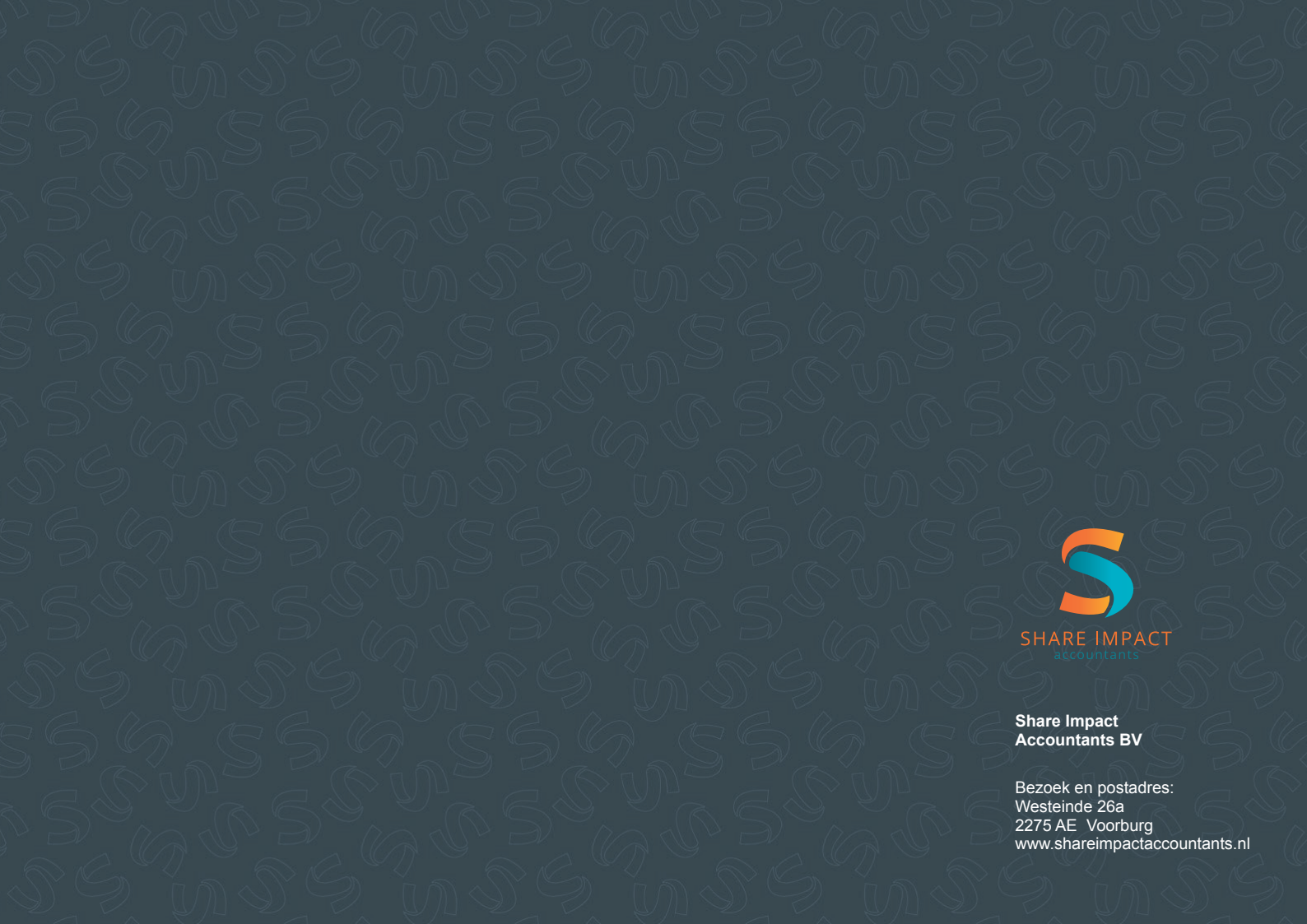
In het klanttevredenheidsonderzoek zijn een aantal verbeterpunten genoemd:

- Het eerder vastleggen van het advies in het accountantsverslag om een btw-scan uit te laten voeren zou goed zijn geweest.
- Prijs/kwaliteit verhouding op zich goed. In nieuwe opdrachtbrief 2021 is een verhoging doorgevoerd zonder voorafgaande afstemming. Dat was beter geweest.
- Tijdigheid van opleveringen kan wat ons betreft iets vlotter en graag de concept accountantsrapportage en de ML bespreken met bestuurder en manager financiën voordat deze definitief wordt gemaakt.
- Soms verwacht ik nog een iets 'diepere' controle.



## 5 Algemene conclusies

Uit dit klanttevredenheidsonderzoek mogen wij opmaken dat de klanttevredenheid hoog is. Op alle onderdelen scoren we bovengemiddeld. Uit de aanbevelingen blijkt dat wat wij beloven, in de praktijk ook wordt waargemaakt. We worden gepercipieerd als een kwalitatief hoogwaardig kantoor, betrouwbaar en met een grote betrokkenheid. Ons onderscheidend vermogen in de markt wordt gezien en erkend. Daar zijn we trots op!



**SHARE IMPACT**  
accountants

**Share Impact  
Accountants BV**

Bezoek en postadres:  
Westeinde 26a  
2275 AE Voorburg  
[www.shareimpactaccountants.nl](http://www.shareimpactaccountants.nl)