

Klanttevredenheidsonderzoek 2022-2023



SHARE IMPACT
accountants

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 Doelstelling	3
1.2 Methode van onderzoek	3
1.3 Toelichting	3
2 onderzoeksvragen	4

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 september 2023 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

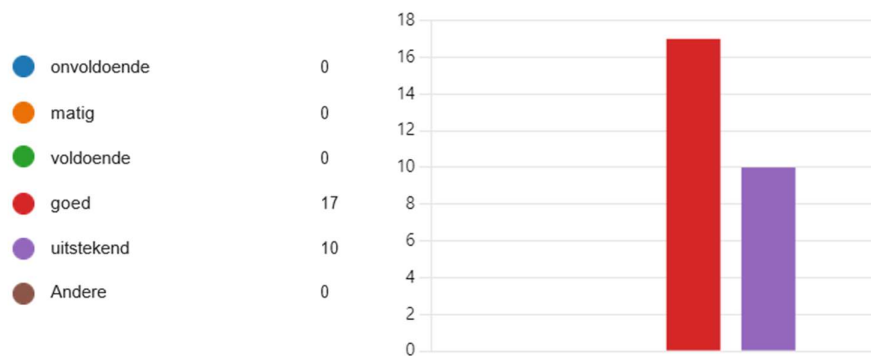
Er zijn een aantal vragen geformuleerd over de kwaliteit van de controle, de rol van de accountant, de inzet van derden bij de controle, de bereikbaarheid, prijs/kwaliteit verhouding, de kwaliteit van de rapportages en het waarmaken van de verwachtingen.

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.

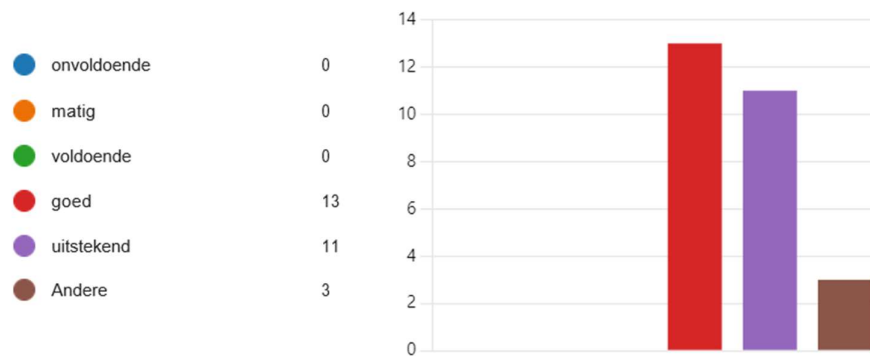
2 onderzoeksvragen

1. Hoe beoordeelt u de wijze waarop de accountantscontrole is uitgevoerd?



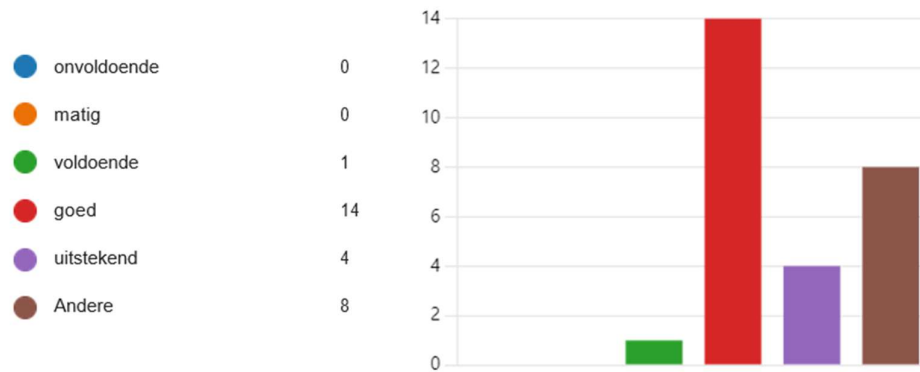
- 63% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 37% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend

2. Hoe beoordeelt u de betrokkenheid van de tekenend accountant bij de controle?



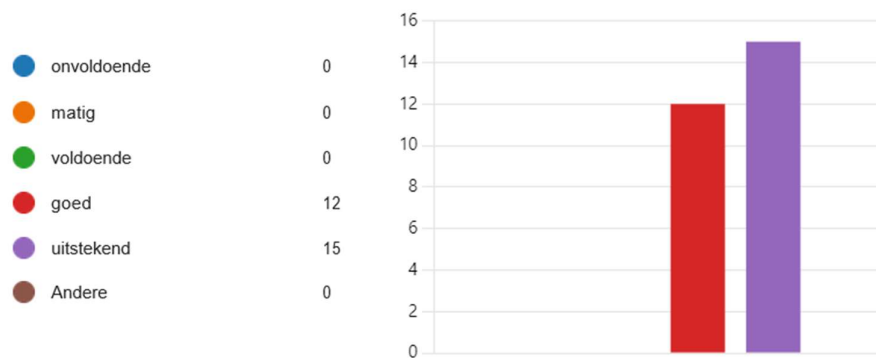
- 48% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 41% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend
- 11% van de respondenten beoordeelt de vraag met een ander antwoord;
 - Erg betrokken en ook grondig.
 - Liever geen antwoord want de slinger helemaal aan het eind van de controle was beeldbepalend maar gelukkig niet representatief
 - Vind ik lastig. Ik weet dat deze betrokken is, maar er is geen rechtstreeks contact.

3. Hoe beoordeelt u de inzet van andere deskundigen bij de controle, bijvoorbeeld op het gebied van IT of belastingen (indien van toepassing)?



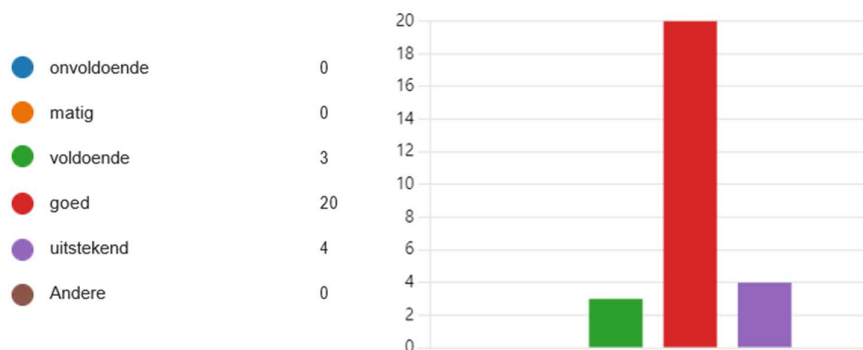
- 4% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord voldoende
- 52% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 15% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend
- 30% van de respondenten beoordeelt de vraag met een ander antwoord;
 - N.v.t

4. Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid (mail/telefoon/aanwezigheid) van het controleteam?



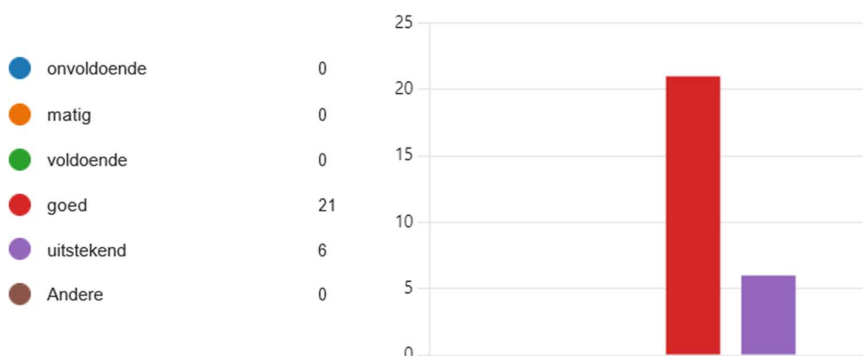
- 44% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 56% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend

5. Hoe ervaart u de prijs/ kwaliteitverhouding van onze dienstverlening?



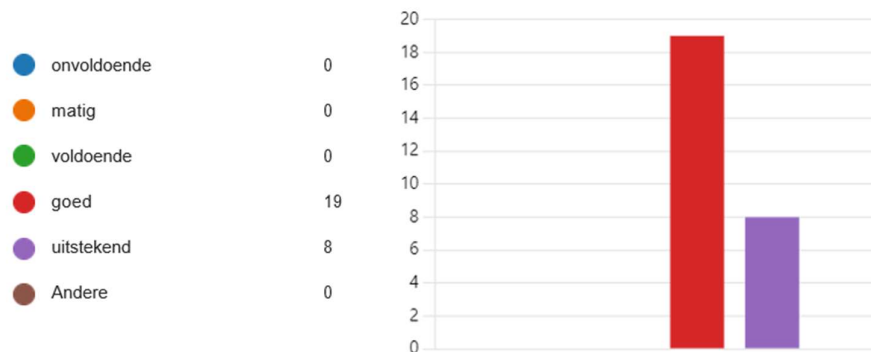
- 11% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord voldoende
- 74% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 15% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend

6. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de rapportages (bijvoorbeeld: controleplan, management letter, accountantsverslag)?



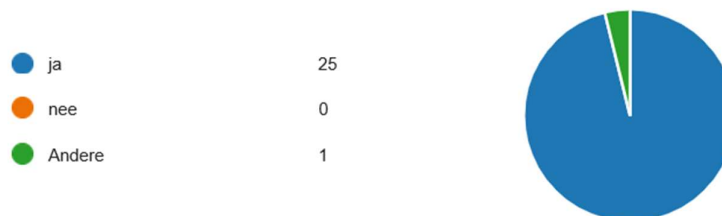
- 78% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 22% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend

7. In hoeverre heeft Share Impact Accountants de verwachtingen waargemaakt, die u had naar aanleiding van het nieuwe controlejaar of het offertetraject?



- 70% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord goed
- 30% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord uitstekend

8. Zou u Share Impact Accountants als accountant aanbevelen in uw netwerk?



- 96% van de respondenten beoordeelt de vraag met een antwoord ja
- 4% van de respondenten beoordeelt de vraag met een ander antwoord;
 - jazekeer, mits er genoeg tijd overblijft voor onze controle!