

Meer waarde bieden voor uw klanten? Digitaliseer met een menselijke toets

Da's samen wondernemen

Beste partner,

Eén jaar geleden gingen we een eerste keer in lockdown. Het betekende een keerpunt in de manier waarop we leven en werken. Dat geldt zeker voor de digitalisering van ons werk. De digitaliseringstrein verlaat het station en kan geen halt meer worden toegeroepen.

In deze nieuwsbrief inspireren we u over hoe u uw wagonnetje aanpikt. En hoe u daarbij blijft voldoen aan de wensen van uw klanten.

Veel leesplezier!

Empathische kantoren gaan het verschil maken.



Onlangs kwam UHasselt naar buiten met de resultaten van het onderzoek naar het accountantskantoor van de toekomst. Meer dan 5.000 ondernemers en 400 accountants namen deel aan dit tevredenheidsonderzoek. **Welke belangrijke conclusies trekken we nu uit dit onderzoek?**

We beginnen met zeer goed nieuws. **80% van de respondenten is tevreden over zijn of haar accountant**, wat eigenlijk een heel mooie score is. Minder rooskleurig is wel dat **30% vindt dat de accountant zich grondig gaat moeten heruitvinden** om in de toekomst relevant te blijven. De onderzoekers zoomden ook in op de ontevreden ondernemers, omdat zij mogelijk de aandachtspunten kunnen blootleggen.

Zo werd er onder andere een link gelegd tussen de ontevreden klanten en de bedrijfsprestaties. **Zwakker presterende bedrijven zijn over het algemeen minder tevreden over de dienstverlening van hun accountant.** Misschien is het hier gemakkelijk om de schuld bij de accountant te leggen. Tja, klanten worden nu eenmaal veeleisender en assertiever. In de bevraging zat ook een financiële quiz verwerkt. Ook hier: voornamelijk ondernemers die een lage score haalden, waren eerder ontevreden.

Over accountants die 'niet mee zijn' met de digitalisering is men gemiddeld genomen ook minder tevreden. **Het is duidelijk dat mee evolueren een must is**, niettegenstaande dat ook een (kleine) groep ondernemers op de oude vertrouwde manier wil blijven samenwerken. **Digitaliseren alleen is ook niet voldoende, want een significant deel van de klanten is op zoek naar 'meer'.**

Meer heeft vooral betrekking op advies. En bij voorkeur op een empathische manier gebracht. De onderzoekers ontdekten dat er een sterke match is tussen het opvolgen van een advies en de mate van empathie. Met andere woorden, **hoe meer de accountant rekening houdt met de gevoelens en de behoeften van de ondernemer, hoe beter zijn advies wordt opgevolgd.**

De studie toont dus nog maar eens aan dat **empathie de tevredenheid van klanten substantieel kan verhogen.** Empathie is een schaars goed geworden in een wereld die almaar meer digitaal wordt. Machines kunnen dan misschien wel het boekhoudwerk overnemen, maar de menselijke competenties -die u onmogelijk kunt automatiseren- zullen het verschil maken. Toch geeft de studie aan dat accountants minder empathisch zijn, dan ze zelf denken. Althans, dat is de perceptie van de ondernemer. Empathie kan echter aangeleerd worden. **Een investering waard, want een ander onderzoek leert ons dat empathische organisaties 50% meer winst maken.**

In het tevredenheidsonderzoek werd er ook **gepeild naar welke adviesdiensten de ondernemer op zoek is.** We zien vaak dat accountants nieuwe services lanceren, meer vanuit een buikgevoel of vanuit eigen interesses. **Het is natuurlijk van belang om het aanbod af te stemmen aan de behoefte van de klant.** Zo hopen ondernemers te kunnen rekenen op advies inzake strategie, verzekeringen en subsidies. Ook de wijze van factureren werd bevestigd. Accountants zouden liefst maandelijks willen factureren. Ondernemers geven de voorkeur aan een factuuratie per kwartaal met een vast bedrag.

Mogelijk verschillen de antwoorden uit het algemeen onderzoek met die van de klanten van een individueel kantoor. **Elk accountantskantoor heeft immers zijn eigenheid en niet elk kantoor moet dezelfde richting uitgaan.** Zo is de **idee geboren om deze bevraging uit te rollen op kantoorniveau.** Dat project is ondertussen met elf pilootkantoren van start gegaan.

Misschien nog één belangrijke uitsmijter uit het onderzoek. Als de waarde voor de klant stijgt mag u meer factureren. Dat moet toch als muziek in de oren klinken, niet?

Wat verwachten uw klanten van uw kantoor?

Een bevraging op kantoorniveau levert u een schat aan informatie op. Daarom krijgt ook u de kans voor een onderzoek op kantoorniveau. De UHasselt bevestigt uw klanten en bezorgt u een uitgebreid rapport waar u meteen mee aan de slag kunt. Dankzij een groepsaankoop kunnen we dit onderzoek op maat aanbieden voor de scherpe prijs van 890 euro. Uw accountmanager van Xerius geeft u graag alle details over wat u voor die prijs precies krijgt.

Johan Peeters (CEO - Bofidi): "Als experts in ons vak reiken we soms te snel een oplossing aan."



Johan Peeters is sinds 2014 CEO van accountantskantoor Bofidi. We praten met hem over de groei van het kantoor en het belang van een goede bedrijfscultuur. Verder deelt Johan zijn inzichten over hoe adviesverlening een altijd belangrijker rol speelt om aan de verwachtingen van de ondernemer te blijven voldoen.

Waarom Johan denkt dat ook u als financieel expert te snel oplossingen aanreikt aan uw klanten? En waarom u geen schrik moet hebben voor de concurrentie van de banksector?

[>> Dat leest u in dit interview <<](#)

Coronamaatregelen: de laatste nieuwtjes

Crisis-uitkeringen verlengd tot 30 juni 2021

Klanten die getroffen worden door de coronacrisis werden in veel gevallen reiken op een uitkering overbruggingsrecht. Deze uitkeringen werden ondertussen verlengd tot en met juni 2021.

Meer bepaald gaat het om volgende uitkeringen:

- **Overbruggingsrecht eerste pijler:** wanneer uw klant door de coronamaatregelen van de overheid verplicht zijn of haar activiteiten onderbreekt of afhankelijk is van een verplicht gesloten sector, dan is er recht op een dubbele uitkering overbruggingsrecht.
- **Overbruggingsrecht tweede pijler:** de steunmaatregel voor uw klanten die wel actief zijn, maar een omzetdaling van minstens 40% kennen ten opzichte van dezelfde periode in 2019.
- **Overbruggingsrecht derde pijler:** deze maatregel geldt voor zelfstandigen die in quarantaine moeten, voor hun kinderen moeten zorgen of om een andere COVID-19-gerelateerde reden hun activiteiten minstens 7 dagen onderbreken. De versoepeling rond de voorwaarden voor deze uitkering als ze wordt aangevraagd voor een corona-gerelateerde oorzaak geldt trouwens ook tot 30 juni 2021.

Hou er rekening mee dat u voor iedere maand of periode van onderbreking **een nieuwe aanvraag moet indienen.** Dat doet u eenvoudig online via [>> deze webpagina <<](#).

Coronawerkloosheid

Ook **verlengd tot 30 juni 2021:** de vereenvoudigde aanvraagprocedure voor coronawerkloosheid voor alle sectoren en bedrijven. Dit geldt zowel voor situaties van overmacht, zoals verplichte sluiting, werknemer of kind in quarantaine, als voor werkgebrek door de coronacrisis (economische reden). Meer info krijgt u in dit handige [>> overzicht <<](#).

Betaaldatum jaarlijkse vennootschapsbijdrage 2021 uitgesteld naar 31 december

Net als vorig jaar moet de vennootschapsbijdrage ten laatste op 31 december 2021 op onze rekening staan, en niet op 30 juni.

Dat wil ook zeggen dat we de betaalluitnodigingen hiervoor pas later op het jaar versturen. Wellicht in de loop van de maand september, maar we houden u op de hoogte.

Vrijwillige overuren

Nog een maatregel in het kader van de coronacrisis die **de overheid verlengde tot eind juni 2021.** Het saldo van 120 extra vrijwillige overuren kan ook in het tweede kwartaal benut worden door werkgevers in de cruciale sectoren en essentiële diensten. Ook als boekhouder of accountant kunt u hiervan gebruikmaken. Deze overuren zijn vrij van bedrijfsvoorheffing en socialezekerheidsbijdragen.

Meer info en het laatste nieuws over de verschillende maatregelen krijgt u in de actua-rubriek op [>> Samen Wondernemen <<](#).

Verwerk de afrekening van uw klanten sneller dankzij E-facturatie

Digitalisering, we blijven er verder op inzetten. Een volgende stap die we nemen is **de integratie van e-facturatie in Xerius Desk.** Vanaf het tweede kwartaal kunt u de afrekeningen in UBL-formaat ontvangen. Dat maakt uw administratie en die van uw klant heel wat eenvoudiger.

Momenteel tonen we de kwartaalafrekeningen en regularisatieberichten nog als pdf in Xerius Desk. U leest deze daarna manueel in, in uw boekhoudpakket. Dat kan eenvoudiger en sneller.

Daarom leveren we de afrekeningen voortaan in UBL, het standaardformaat van elektronische facturen. Deze UBL kunt u **rechtstreeks inlezen in uw boekhoudpakket, zonder manuele tussenkomst.** U bent vast uw tijdswinst al aan het uitrekenen.

Hoe werkt dit in de praktijk? Om ervoor te zorgen dat de UBL in het juiste boekhoudprogramma geraakt, werken we samen met **verschillende portalen**, zowel boekhoudpakketten als 'pre-accounting'-portalen.

Ons advies? Laat uw klanten het programma gebruiken dat uw voorkeur geniet. Zo vermijdt u dat u verschillende programma's moet aankopen. Elk portaal werkt op ongeveer dezelfde manier. Dat wil zeggen dat iedere zelfstandige een e-mailadres krijgt van het gekozen portaal. Dat e-mailadres wordt gebruikt om documenten naartoe te sturen die ingeboekt moeten worden. U geeft dit e-mailadres in Xerius Desk in en activeert e-facturatie. Dossier per dossier of voor meerdere dossiers tegelijk.

Hoe u dat aanpakt, tonen we u in [>> dit filmpje <<](#). Het instructiefilmpje kunt u ook altijd herbekijken onder de rubriek "Hoe kan ik?" in het linkermenu van uw Xerius Desk.

Kort nieuws

Onroerend goed in het buitenland? Nieuwe werkwijze voor bepaling belastbare basis

Het belastbaar inkomen van een onroerend goed dat in het buitenland is gelegen, berekent men op basis van:

- de huurwaarde,
- of de huurprijs en de huurvoordelen.

Voor een onroerend goed dat in België ligt, is dat enigszins anders. Daar vertrekt men meestal van een kadastraal inkomen (KI) van het betrokken onroerend goed.

Het Europese Hof van Justitie veroordeelde dat verschil in fiscale waardering. Daardoor zijn **sinds 1 januari 2021 nieuwe regels van kracht.** Het uitgangspunt daarvan is dat elk buitenlands onroerend goed (voor zover dat binnen de EU is gelegen) een KI toebedeeld krijgt. Zo wil men bekomen dat inkomsten uit buitenlands gelegen onroerend goed op dezelfde manier in de belastingheffing worden betrokken als inkomsten van in België gelegen onroerend goed.

Deze wetgeving heeft ook een belangrijk gevolg voor bedrijfsleiders. Als een vennootschap huur betaalt aan de landoff, zal men die huurgelden herkwalficeren in een bedrijfsleidersbezoldiging. Voordien gebeurde dit alleen bij Belgische onroerende goederen van een bedrijfsleider.

De Individuele Pensioentoezegging: dubbele winst voor de bedrijfsleider

We trappen een open deur in als we zeggen dat het wettelijk pensioen van de zelfstandige ondernemer laag is. Bedrijfsleiders die met pensioen gaan en gerust willen zijn dat ze hun levensstandaard kunnen behouden, zorgen nu al best voor zekerheid. En dat kunnen ze voordelig doen via hun vennootschap

Hoe? Door een verzekering IPT – Individuele Pensioentoezegging - af te sluiten. De vennootschap betaalt de premie, die voor 100 % fiscaal aftrekbaar is van de vennootschapswinst. De verzekerde krijgt het eindkapitaal bij einddatum van het contract en verzekert zich van een extra pensioen. Dubbele winst dus.

Bovendien berekent u makkelijk de optimale bijdrage voor de IPT dankzij de integratie van de Pensioenbuddy met de Bedrijfsleidersservice van SD Worx.

Wil u weten hoe het in z'n werk gaat? Karel Goyvaerts (Xerius) en Elke Schreurs (SD Worx) verklappen alle geheimen van de IPT in [>> dit webinair <<](#).

26 & 30 maart: Gratis webinar – HR-shifts tijdens corona: blijvers of een voorbijgaande trend?

Corona gooit onze manier van werken om: massaal telewerken, aangepaste uurroosters, veiligheidsmaatregelen, digitaliseren van HR-processen, en zo meer.

Ook het leidinggeven op afstand brengt heel wat uitdagingen met zich mee. Hoe geeft u leiding op afstand in telewerkomstandigheden? Tijdens en na corona?

Benieuwd naar de tips en tricks die experte Kim Van Houtven met u deelt? En hoe u deze meteen in de praktijk kunt toepassen?

Registreren voor dit webinar doet u via [>> Samen Wondernemen <<](#). Zo krijgt u op de dag van het event toegang via het wachtwoord SD2021.

U krijgt voor deze opleiding ook een vormingsattest voor 2 uur.

Met vriendelijke groeten,
Uw SD Worx accountmanager / Uw Xerius accountmanager