

Klanttevredenheidsonderzoek 2024–2025



1. Inleiding

Share Impact Accountants hecht groot belang aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van opdrachtgevers is in 2024/2025 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek zijn in dit document op hoofdlijnen weergegeven.

2. Onderzoeksopzet

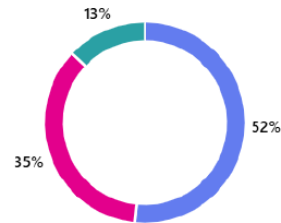
Het klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd via een digitale vragenlijst onder opdrachtgevers van Share Impact Accountants (N=31). De respondenten zijn actief binnen verschillende sectoren, waaronder kunst en cultuur en woningcorporaties. De resultaten zijn geanonimiseerd en geaggregeerd weergegeven. Open antwoorden zijn uitsluitend intern gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

3. Resultaten klanttevredenheid

Uitvoering accountantscontrole

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

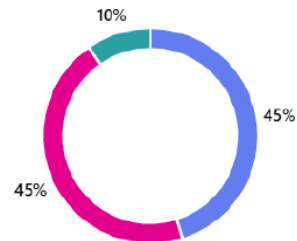
● Zeer tevreden	16
● Tevreden	11
● Redelijk tevreden	4
● Ontevreden	0
● Zeer ontevreden	0



Toelichting: De uitvoering van de accountantscontrole wordt door het merendeel van de opdrachtgevers als (zeer) positief beoordeeld.

Betrokkenheid tekenend accountant

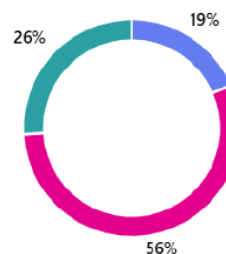
● Zeer tevreden	14
● Tevreden	14
● Redelijk tevreden	3
● Ontevreden	0
● Zeer ontevreden	0



Toelichting: De betrokkenheid van de tekenend accountant bij de controle wordt overwegend als positief ervaren.

Bereikbaarheid en communicatie

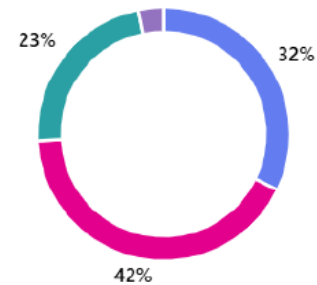
● Zeer goed	5
● Goed	15
● Redelijk goed	7
● Niet zo goed	0
● Helemaal niet goed	0



Toelichting: Opdrachtgevers ervaren de bereikbaarheid en communicatie met het controleteam als prettig en professioneel.

Kwaliteit rapportages

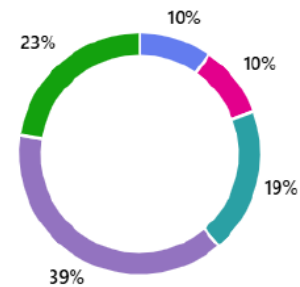
Uitstekend	10
Meer dan gemiddeld	13
Gemiddeld	7
Minder dan gemiddeld	1
Slecht	0



Toelichting: De kwaliteit van de rapportages, waaronder het controleplan en accountantsverslag, wordt als bovengemiddeld beoordeeld.

Hoe lang is uw organisatie al klant van ons

Minder dan een jaar	3
1-2 jaar	3
2-3 jaar	6
3-5 jaar	12
Meer dan 5 jaar	7



De meerderheid van de respondenten is al meerdere jaren klant van Share Impact Accountants. Een substantieel deel van de organisaties geeft aan tussen de drie en vijf jaar klant te zijn, gevolgd door opdrachtgevers met een klantrelatie van meer dan vijf jaar. Daarnaast bestaat een kleiner deel van de respondenten uit recentere klanten met een klantrelatie korter dan drie jaar. Dit duidt op een overwegend duurzame klantrelatie, gecombineerd met een continue instroom van nieuwe opdrachtgevers.

Tijdigheid van respons en rapportages

Opdrachtgevers ervaren de tijdigheid van de communicatie en rapportages van Share Impact Accountants overwegend als positief. Vragen worden in de regel snel en adequaat beantwoord, zowel telefonisch als per e-mail. De samenwerking wordt gekenmerkt door korte lijnen, duidelijke afspraken en een prettige bereikbaarheid van het controleteam.

Enkele respondenten geven aan dat de responstijd in specifieke situaties kan variëren, bijvoorbeeld bij complexe vaktechnische vragen, tijdens drukke controleperiodes of na afronding van de controle. Deze signalen worden gebruikt om de afstemming en planning verder te verbeteren.

In algemene zin wordt de communicatie als professioneel, efficiënt en ondersteunend ervaren en dragen de tijdige reacties bij aan een soepele voortgang van de controlewerkzaamheden.

Wordt het controleteam adequaat begeleid en worden overbodige vragen voorkomen?

Opdrachtgevers ervaren dat het controleteam over het algemeen goed wordt begeleid en efficiënt werkt. De PBC-lijsten bieden duidelijkheid over de op te vragen informatie en helpen om overbodige vragen te beperken. In situaties met teamwisselingen of bij nieuwe controles kan incidenteel sprake zijn van herhalende vragen.

Is de prijs/ kwaliteitverhouding van de controle het geld waard?

Opdrachtgevers ervaren de prijs-kwaliteitverhouding van de controle overwegend als passend in relatie tot de geleverde kwaliteit. De dienstverlening wordt als professioneel en marktconform beoordeeld. Tegelijkertijd geven enkele respondenten aan dat de kosten als hoog worden ervaren, mede door indexaties en de omvang van de werkzaamheden. Deze signalen worden meegenomen in de verdere optimalisatie van efficiëntie en transparantie in de controleaanpak.

Aandacht voor frauderisico's

Opdrachtgevers ervaren dat het onderwerp fraude structureel onderdeel uitmaakt van de accountantscontrole. Er wordt aandacht besteed aan frauderisico's via gerichte vragen, gesprekken met medewerkers en controlewerkzaamheden, wat ook terugkomt in de rapportages. Enkele respondenten geven aan dat de aandacht voor fraude vooral is ingebed in de reguliere controleprocedures. Deze aanpak sluit aan bij een risicogerichte en professionele controlebenadering.

Sectorkennis controleteam

Opdrachtgevers ervaren dat het controleteam over het algemeen beschikt over voldoende sectorkennis van hun organisatie. Met name de kennis en ervaring van het kernteam en de tekenend accountant worden positief beoordeeld. In enkele gevallen wordt aangegeven dat sectorkennis zich verder ontwikkelt, bijvoorbeeld bij nieuwe controles of specifieke sectoren. Deze ervaring en kennis groeien in de praktijk mee met de duur van de samenwerking.

Hoe ervaart u de continuïteit van het controleteam?

Opdrachtgevers ervaren de continuïteit van het controleteam overwegend als positief. Er is doorgaans sprake van een vaste kern binnen het team, wat zorgt voor herkenbaarheid en een efficiënte samenwerking. Wisselingen binnen het team doen zich met name voor op uitvoerend niveau en worden veelal als logisch en goed begeleid ervaren. Deze combinatie van stabiliteit en vernieuwing draagt bij aan de kwaliteit en zorgvuldigheid van de controle.

Aanbevelingsbereidheid



Toelichting: Het merendeel van de respondenten geeft aan Share Impact Accountants aan te bevelen binnen het eigen netwerk.

4. Gebruik van resultaten

De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek worden door Share Impact Accountants gebruikt om de dienstverlening continu te evalueren en waar nodig verder te verbeteren.