



EBOOK • ONDERZOEK

Het grote Accountancy KPI Benchmark onderzoek 2026

Accountancy KPI Benchmark: hoe
Nederlandse kantoren groeien, meten en
automatiseren

289 kantoren • 197 volledige benchmarks



Inhoud

01	Samenvatting	3
02	Opzet van het onderzoek	4
03	Een derde van de markt ziet de eigen cijfers niet.....	4
04	Waar staat de markt?	5
05	Het verdienmodel: de hoofdbevinding	5
06	Ritme: het tempo van het werk verandert.....	6
07	Capaciteit: wat automatisering oplevert.....	7
08	Metten: de kloof tussen ambitie en uitvoering.....	8
09	De groei en strategie	9
10	Regionale verschillen	10
11	Klopt het wel?	11
12	Dit is wat we zien	11
13	Van voornemen naar groei	12

Gebaseerd op de Accountancy KPI Benchmark, een benchmark onder Nederlandse accountantskantoren.

Samenvatting

16,9% vs 7,2%

omzetgroei: abonnement
tegenover uurbasis

31,0%

kan minstens één van beide
automatiseringscijfers niet
geven (n=197)

55,3 vs 41,8

administraties per medewerker
bij een automatiseringsscore
van 50 of hoger tegenover lager

In dit rapport bespreken we de resultaten van de [Accountancy KPI Benchmark](#), een benchmark onder Nederlandse accountantskantoren. In totaal zijn 289 unieke kantoren geteld, waarvan 197 de volledige benchmark hebben afgerond. Binnen het onderzoek kijken we naar een aantal belangrijke punten: automatisering, omzetgroei, meetgedrag, capaciteit en werkritme, én naar de samenhang tussen deze topics.

Hoe factureren kantoren?

Een van de belangrijkste bevindingen gaat over het verdienmodel. Kantoren die op abonnementsbasis factureren, realiseerden gemiddeld een omzetgroei van 16,9%. Kantoren die op uurbasis factureren kwamen uit op 7,2%. Dit verschil is het sterkste verband binnen de dataset. Deze bevinding verandert niet naarmate de omvang van het kantoor toeneemt.

Ook opvallend: factureren op uurbasis komt vooral voor bij de grootste kantoren: van de kantoren met 30 of meer medewerkers factureert 40,9% op uurbasis, tegenover ongeveer 15 tot 20% bij kantoren met minder dan 30 medewerkers. Deze groep is echter klein (n=22). Dat maakt het sterker als indicatie.

Wordt er wel gemeten?

De tweede bevinding is dat meten het eerste knelpunt is. Eén derde van de kantoren weet niet welk deel van de banktransacties binnen 24 uur wordt verwerkt, of niet welk deel van de documenten automatisch wordt verwerkt. Veel kantoren hebben **klanttevredenheid of automatisering wel als doel staan, maar meten het niet** of kennen het eigen cijfer niet.

Automatisering zorgt voor ruimte

Automatisering levert vooral capaciteit op. Kantoren met een **automatiseringsscore van 50 of hoger** bedienen **meer administraties per medewerker** dan kantoren met een lagere score. De relatie met groei is daarbij niet per se direct; de vrijgekomen capaciteit kan wel bijdragen aan verdere ontwikkeling op de langere termijn.

Opzet van het onderzoek

De gegevens zijn verzameld via een vragenlijst (Accountancy KPI Benchmark) die kantoren hebben ingevuld.

De ruwe export bevatte 367 inzendingen. Testrecords zijn verwijderd en kantoren die meerdere keren zijn ingevuld, zijn samengevoegd tot één record. Percentagebanden zijn omgezet naar middenwaarden, tenzij het exacte percentage bekend was.

De automatiseringsscore (0-100) bestaat uit twee onderdelen: banktransacties tellen voor 30% mee en documenten voor 70%. Documenten wegen zwaarder omdat die over het algemeen lastiger te automatiseren zijn. Waar dit rapport over een verband spreekt, is dat getoetst met een t-toets. Een absolute t-waarde van ongeveer 2 of hoger betekent dat het verband met 95% zekerheid niet op toeval berust. Een verband zegt echter niets over oorzaak en gevolg.

Een derde van de markt ziet de eigen cijfers niet

Het eerste inzicht is dat veel kantoren hun eigen prestaties niet **kunnen** meten. Van de kantoren die de volledige vragenlijst hebben afgerond, weet 24,4% niet welk deel van de banktransacties binnen 24 uur wordt verwerkt. Bij documenten weet 15,7% dat niet. Samen kan 31,0% minstens één van beide cijfers niet geven (n=197).

Deze groep is niet kleiner of minder ambitieus dan de rest, maar wel systematisch minder goed geïnformeerd over de eigen processen. Dat maakt meten de voorwaarde voor alles wat in de rest van dit rapport volgt. Zonder een eigen nulmeting is het lastig te bepalen of een investering in software of werkwijze iets oplevert. Meten = weten!

Waar staat de markt?

De gemiddelde automatiseringsscore uit het onderzoek is 56,2 (mediaan 62,5, n=136). Gemiddeld worden 57,7% van de banktransacties binnen 24 uur verwerkt, tegenover 54,2% van de documenten zonder tussenkomst van een medewerker. De markt zit dus gemiddeld in de bovenste helft, maar de documentverwerking blijft achter.

Opvallend is de concentratie in het midden. 26,9% van de kantoren zit tussen 55–70% automatische documentverwerking, terwijl slechts 4,6% maar liefst 85–100% haalt. Een verschuiving van de middenmoot naar die bovenste band is daarmee de grootste verbeterkans in de markt.

Tabel 1 Verdeling over de automatiseringsscore

Score	Aandeel kantoren
Laag (0–25)	15,4%
Gemiddeld (25–50)	19,9%
Hoog (50–75)	36,8%
Elite (75–100)	27,9%

Het verdienmodel: de hoofdbevinding

Hoe zit het met het verdienmodel? 68,5% van de kantoren factureert op abonnementsbasis en 17,8% op uurbasis (n=241). De overige kantoren werken met een combinatie of ander model, zoals waardegebaseerde prijsstelling of een voorschot met eindafrekening.

Het groeiverschil tussen die twee groepen is het grootste verband in de dataset. Abonnementskantoren realiseerden gemiddeld 16,9% groei, uurbasiskantoren 7,2% (t=4,95). Kantoren die factureren op uurbasis zijn ook gemiddeld minder geautomatiseerd, met een score van 41,4 tegenover 59,2 (t=2,52).

Een herberekening op de bronexport bevestigt de richting van dit verband. Abonnementskantoren groeiden daarin gemiddeld 16,4% en uurbasiskantoren 6,8%, een duidelijk verschil. De cijfers in dit rapport liggen daar dicht bij. Het exacte percentage hangt af van de aanname voor de open groeiband 'meer dan 50%': bij 60% of 75% komt het abonnementsgemiddelde op 17,5% respectievelijk 19,3%.

Volgens de analyse blijft het verschil bestaan bij andere kantoorgroottes en bij kantoren met andere

software. Het abonnementsmodel gaat daarmee samen met de manier waarop kantoren hun werk organiseren en laten groeien.

Factureren per uur komt vooral voor bij de grootste kantoren. Van de kantoren met 30 of meer medewerkers factureert 41% op uurbasis, tegenover tussen de 15 en 21% bij kleinere kantoren. Dat is een kleine groep, namelijk 22 kantoren, dus dit is een indicatie en geen vaststaand patroon. Tussen 16 en 30 medewerkers is geen duidelijke trend zichtbaar.

Tabel 2 Aandeel kantoren op uurbasis per kantooromvang

Kantooromvang	Uurbasis	n
1-5 medewerkers	17,4%	155
6-15 medewerkers	20,9%	86
16-30 medewerkers	15,4%	26
30+ medewerkers	40,9%	22

Berekend op de ruwe export zonder ontdebelling. Alleen kantoren die het aantal medewerkers en het prijsmodel hebben ingevuld.

06

Ritme: het tempo van het werk verandert

Automatisering betaalt zich niet uit in minder werk, maar in een ander tempo. Dat tempo is goed meetbaar. Het onderzoek vraagt naar bijwerkfrequentie, rapportagefrequentie en de timing van btw-aangiften. Het beeld dat daaruit komt is consistent.

41,6% van de kantoren vraagt uitstel aan voor de jaarrekening, de grootste enkele categorie (n=197). 67% levert tussentijdse cijfers per kwartaal of minder vaak, en 20,8% levert alleen jaarlijks. Kantoren die btw ruim op tijd indienen hebben een gemiddelde automatiseringsscore van 64,4, tegenover 43,5 bij kantoren die op de deadline indienen (t=3,37). Kantoren die dagelijks bijwerken scoren 64,7, tegenover 46,1 bij maandelijks of per kwartaal bijwerken (t=4,26).

De Advies-ritme score

Om dit ritme in één maatstaf te vatten, gebruiken we in dit rapport een **Adviesritme-score**, van 0 tot 5. Die combineert bijwerkfrequentie, rapportagefrequentie én btw-timing. De score loopt duidelijk op met de automatiseringsscore, en de mediaan in de markt is 2.

Tabel 3 Adviesritme-score in relatie tot automatisering en klantenstop

Adviesritme-score	n	Automatiseringsscore	Klantenstop (ja of overweegt)
0	28	44,8	35,7%
1	45	41,8	33,3%
2	54	56,4	31,5%
3	35	63,9	31,4%
4	22	66,9	22,7%
5	13	74,1	15,4%

Uitstel is geen probleem van de software. Kantoren die uitstel aanvragen, scoren 54,8 op automatisering, tegenover 57,0 voor de rest. Dat verschil is niet significant. Het verschil zit in de werkwijze: btw ruim op tijd wordt bij 29,3% van de uitstel-kantoren gehaald, tegenover 58,3% van de overige kantoren. Jaarlijkse tussentijdse cijfers komen bij uitstel-kantoren vaker voor (30,5% tegenover 13,9%), en klantenstopdruk komt daar ook vaker voor (40,2% tegenover 23,5%). Uitstel lijkt vooral een organisatiekeuze te zijn.

07

Capaciteit: wat automatisering oplevert

Een klantenstop is minder vaak aan de orde dan de markt lijkt te denken, maar kantoren die er een hebben groeien wel minder. Van de kantoren heeft 13,5% een actieve klantenstop en 18,3% overweegt er een (n=208). Kantoren met een stop groeiden gemiddeld 7,8%, tegenover 15,1% zonder stop ($t=-2,47$). Ook zien we dat het aantal openstaande vacatures vooral stijgt met de omvang van het kantoor.

Capaciteit vrijspelen

Wat automatisering wél oplevert, is capaciteit. Kantoren met een automatiseringsscore van 50 of hoger bedienen gemiddeld 55,3 administraties per medewerker. Bij een lagere score is dat 41,8. Het verschil is significant. De sterkste kantoren hebben meer administraties (273 tegenover 248) met minder medewerkers (gemiddeld 8,3 tegenover 12,8). Dat is precies de winst die je van automatisering verwacht.

Er zijn twee kanttekeningen. Het voordeel vlakt af bij een score boven de 75. En de uitkomst hangt sterk af van één keuze: eenmanszaken moeten buiten de berekening blijven. Voor een zelfstandige is 'administraties per medewerker' de eigen portefeuille en geen capaciteitsuitkomst. Telt men ze mee, dan verdwijnt het verband.

Twee veronderstellingen worden niet bevestigd. Kantoren met openstaande vacatures zijn niet minder geautomatiseerd dan de rest, en kantoren met een klantenstop ook niet. Automatisering verklaart de personeelsdruk in deze data dus niet. Schaal wel.

Meten: de kloof tussen ambitie en uitvoering

Meten is in de Nederlandse markt geen kwestie van intentie maar van uitvoering. 71,6% van de kantoren meet klanttevredenheid niet (n=208). En toch staat klanttevredenheid bij een meerderheid (59,4%) als KPI voor het komende jaar, maar van deze groep meet slechts 30,8% het daadwerkelijk.

Automatisering wordt nog vaker genoemd (80,7%), maar kantoren die dit als KPI noemen scoren niet hoger dan de rest (55,6 tegenover 58,7). Bovendien kent 31,4% het eigen automatiseringsscore niet. Met kwaliteit per administratie is het beter gesteld: 60,4% kent die score. Het verschil in automatiseringsgraad tussen kantoren die dit wel en niet kennen is het sterkste meetverband in de dataset (63,7 tegenover 40,6; t=5,23).

Wie klanttevredenheid wel meet, doet dat via gesprekken (62,7%), enquêtes (22,0%) of NPS (13,6%). De gemiddelde gerapporteerde score is 8,4 (n=53). Het meetgedrag neemt toe met het aantal medewerkers, maar blijft overall een minderheid: 26,0% bij 1–5 medewerkers, 28,3% bij 6–15, 40,0% bij 16–30 en 44,4% bij meer dan 30.

Tabel 4 Gekozen KPI's voor het komende jaar en de aansluiting met het gedrag

KPI voor komend jaar	Aandeel kantoren	Consistent met gedrag?
Automatisering / efficiëntie	80,7%	Score 55,6 tegenover 58,7 bij wie het niet noemt
Klanttevredenheid	59,4%	30,8% meet het daadwerkelijk
Winstmarge	57,9%	75,4% werkt op abonnement; hier consistent
Omzetgroei	53,8%	Zie paragraaf 9
Klantretentie	34,5%	n.v.t.
Personeelsverloop	12,2%	n.v.t.
Duurzaamheid	4,1%	n.v.t.

De groei en strategie

De gemiddelde gerealiseerde omzetgroei ligt tussen 5% en 10%, en de ambitie voor komend jaar ligt daar vrijwel even dicht bij. De sector verwacht dus nagenoeg hetzelfde tempo, met een lichte verschuiving naar een bandbreedte van 5 tot 20%. Krimp komt bij 7,6% van de kantoren voor, en 8,6% realiseerde groei van meer dan 50%.

Tabel 5 Gerealiseerde groei en ambitie

Groeiband	Gerealiseerd	Ambitie komend jaar
Krimp (<0%)	7,6%	2,0%
0-5%	22,3%	17,8%
5-10%	27,4%	32,0%
10-20%	22,3%	27,4%
20-30%	6,6%	7,6%
30-50%	5,1%	4,6%
Meer dan 50%	8,6%	8,6%

Kantoren die met extra personeel meer klanten willen bedienen, presteren het best: zij realiseerden gemiddeld 21,8% groei en mikken op 24,5% voor komend jaar. Ook de enige groep waarin omzetgroei de belangrijkste KPI is (76,2%).

De groep die met minder personeel én ondersteuning van AI het bestaande klantenbestand wil behouden, presteert het laagst: 9,8% groei, bij een ambitie die daar duidelijk boven ligt.

Tabel 6 Gekozen groeistrategie en gerealiseerde groei

Groeistrategie	Aandeel kantoren	Gerealiseerde groei
Meer klanten met huidig personeel	37,6%	14,6%
Bestaande portefeuille optimaliseren	31,0%	11,3%
Meer klanten met extra personeel	21,3%	21,8%
Klantenbestand behouden met minder personeel (AI)	10,2%	9,8%

10

Regionale verschillen

Per provincie zijn er maar 1 tot 27 kantoren met een berekenbare score, en in een aantal provincies is dat te weinig om te publiceren. Op landsdeel is het patroon wel bruikbaar. De Randstad heeft het hoogste aandeel abonnementskantoren (78,2%) en de meeste dossiers per medewerker. Zuid-Nederland heeft de laagste automatiseringsscore (51,1), de laagste groei (11,6%) en de meeste regie-kantoren (30,0%). Ook de klantenstopdruk is daar het hoogst (44,2% ja of overwegend).

Tabel 7 Kenmerken per landsdeel

Landsdeel	n	Score	Groei	Dossiers per mdw	Abonnement	Regie	Stop (ja/overweegt)
Randstad	129	58,1	15,6%	51,9	78,2%	8,2%	22,0%
Oost	54	59,7	14,1%	43,3	64,4%	22,2%	37,8%
Noord	31	52,9	19,0%	36,7	69,2%	23,1%	36,8%
Zuid	69	51,1	11,6%	40,9	53,3%	30,0%	44,2%

11

Klopt het wel?

Uit de markt komen vaak dezelfde veronderstellingen. In onderstaande tabel leggen we deze veronderstellingen naast de data.

Tabel 8 Veronderstellingen en uitkomsten

Veronderstelling	Uitkomst in de data
Meer automatisering betekent meer administraties per medewerker	Ja, bij kantoren met personeel: 55,3 tegenover 41,8 ($t=2,80$, $n=162$). Bij eenmanszaken is er geen verband.
Meer automatisering betekent meer groei	Deels. Documentautomatisering hangt zwak samen met groei ($r=0,18$), de totale score zwakker ($r=0,15$). Groepsgemiddelden lopen van 8,5% tot 15,5%. Dat is slechts een richting.
Kantoren die zich focussen op automatisering, zijn daar ook het verst mee.	Nee. Kantoren die automatisering als KPI noemen scoren 55,6, de rest 58,7.
Wie per uur factureert, betaalt dat met groei.	Ja, het verschil is 16,9% tegenover 7,2%, en blijft overeind in elke groottecategorie.

12

Dit is wat we zien

In deze data hangt groei minder samen met de grootte van een kantoor of het gebruik van een bepaald softwarepakket, en meer met de manier waarop het kantoor is ingericht. Drie keuzes komen steeds terug:

- Werk organiseren volgens een vast ritme,
- meten wat je zegt belangrijk te vinden,
- en een facturatiemodel kiezen dat past bij de groei die je wilt realiseren.

Het rapport laat ook zien waar de markt niet verder komt. Een derde van de kantoren kent de eigen cijfers niet, en de middenmoot blijft steken in documentautomatisering. Wie die twee punten aanpakt, legt een betere basis voor groei dan wie alleen nieuwe software toevoegt.

Van voornemen naar groei

Wil je nou écht iets doen met de data uit dit onderzoek? Ga aan de slag met de volgende punten.

- 1 Meet eerst wat je automatisch verwerkt.** Eén derde van de kantoren weet dat niet, en zonder die nulmeting zie je niet of een verandering iets oplevert.
- 2 Plan btw-aangiften ruim vóór de deadline.** Kantoren die dat doen, scoren gemiddeld 64,4% op automatisering, tegenover 43,5% bij kantoren die op de deadline indienen.
- 3 Werk dagelijks of wekelijks bij in plaats van per kwartaal.** Dagelijks bijwerken hangt samen met een score van 64,7%, tegenover 46,1% bij maandelijks of minder vaak.
- 4 Meet klanttevredenheid echt, en niet alleen als doel.** Van de kantoren die het als KPI noemen, meet slechts 30,8% het ook.
- 5 Kijk naar kwaliteit per administratie.** Kantoren die die score kennen, scoren gemiddeld veel hoger op automatisering (63,7% tegenover 40,6%).
- 6 Stem je groeiambitie af op je capaciteit.** Kantoren die extra personeel inzetten om meer klanten te bedienen, realiseerden 21,8% groei. Kantoren die met minder personeel en AI het bestaande bestand willen behouden, groeiden 9,8%.
- 7 Overweeg een abonnementsmodel, maar zie het niet als oorzaak van groei.** Kantoren op abonnement groeiden gemiddeld 16,9%, tegenover 7,2% op uurbasis, maar kantoren die al op groei sturen, kiezen mogelijk vaker voor een abonnement.



Ontdek waar jouw kantoor staat

Wil jij jouw kantoor vergelijken op basis van deze data? Vul dan snel de Accountancy KPI Benchmark in en zie waar jij nog kunt groeien.

[Naar de Accountancy KPI Benchmark](#)