



Accountancy Benchmark 2025

5 inzichten over digitalisering, efficiëntie
en groei bij accountants

Welkom bij de Accountancy Benchmark 2025

Hoe digitaal is het accountantskantoor vandaag? En wat betekent digitalisering concreet voor efficiëntie, werkdruk en groeimogelijkheden? Met de Accountancy Benchmark 2025 trachten we deze vragen te beantwoorden op basis van data, praktijkervaringen en trends binnen de sector.

Voor deze editie analyseerden we 167 volledig ingevulde enquêtes van accountantskantoren. De respondenten geven een representatief beeld van de huidige staat van digitalisering binnen de accountancywereld in België.

Net als in de vorige editie focussen we niet alleen op tools, maar vooral op processen, organisatie en de impact van technologie op mensen. Digitalisering is immers geen doel op zich, maar een middel om een werkbaar, schaalbaar en toekomstbestendig kantoor uit te bouwen.

De Accountancy Benchmark is een samenwerking tussen AdminPulse en Teamleader, met als doel accountants inzicht te geven in hoe collega-kantoren werken en waar optimalisatie mogelijk is.



Inhoud

1. Inleiding: De digitale maturiteit van het accountantskantoor.
2. Inzicht 1 – Digitalisering is breed ingeburgerd, maar vaak nog gefragmenteerd.
3. Inzicht 2 – AI verschuift van experiment naar adoptie in dagelijkse workflows.
4. Inzicht 3 – Personeelstekort dwingt kantoren tot efficiënte digitalisering.
5. Inzicht 4 – Digitalisering als hefboom voor schaalbaarheid en klantselectie
6. Inzicht 5 – Groeiambities zijn hoog, maar schaalbaarheid blijft een uitdaging.
7. Top 3 Digitale Accountantskantoren 2025
8. Conclusie & vooruitblik



De digitale maturiteit van het accountantskantoor.

Digitale maturiteit gaat vandaag veel verder dan het louter gebruiken van software. Uit de resultaten blijkt dat kantoren met een hoge digitale maturiteit vooral uitblinken in structuur en procesdenken. Zij werken met duidelijke workflows, voorspelbare deadlines en een centrale opvolging van taken en dossiers.

Deze kantoren ervaren digitalisering niet als extra complexiteit, maar net als een manier om rust en overzicht te creëren. Door repetitieve processen te standaardiseren en te automatiseren, ontstaat ruimte voor kwalitatief werk en adviesverlening. Medewerkers weten beter wat van hen verwacht wordt en kunnen hun werk efficiënter plannen.

Opvallend is dat digitale maturiteit vaak hand in hand gaat met een duidelijke visie. Kantoren die bewust kiezen voor een digitale aanpak, trekken die keuze door in alle lagen van hun organisatie: van klantenacceptatie tot interne samenwerking. Digitalisering wordt zo een strategische pijler, eerder dan een verzameling losse tools.

→ **Trend: digitale maturiteit evolueert van operationeel naar strategisch niveau.**

2024

- Digitale maturiteit werd vooral benaderd via **gebruik van tools**
- De benchmark focuste op hoe digitaal een kantoor was
- Digitalisering werd vaak gezien als ondersteuning van bestaande werking

2025

- Digitale maturiteit wordt expliciet gekoppeld aan **structuur, procesdenken en visie**
- Kantoren met hoge maturiteit creëren rust, voorspelbaarheid en overzicht
- Digitalisering wordt een **strategische pijler** die doorwerkt in klantenacceptatie, samenwerking en organisatie

Digitalisering is breed ingeburgerd, maar vaak nog gefragmenteerd.

Accountantskantoren gebruiken gemiddeld **8 à 9 softwaretools** binnen hun kantoor. De respondenten geven aan dat tools voor klantbeheer, taakopvolging, tijdsregistratie, pre-accounting en compliance quasi overal aanwezig zijn. Het verschil zit echter niet in het aantal tools, maar in de mate waarin deze met elkaar verbonden zijn.

Kantoren die inzetten op integratie en connectiviteit slagen erin om manuele overdrachten te beperken. Data wordt slechts één keer ingevoerd en vervolgens hergebruikt in verschillende processen. Dit verlaagt de foutenmarge en verhoogt de betrouwbaarheid van cijfers.

Een centraal operationeel systeem, als AdminPulse, fungeert in veel kantoren als spil tussen de verschillende toepassingen. Van daaruit worden dossiers opgevolgd, taken gepland en prestaties gemonitord. Die centrale aanpak maakt het eenvoudiger om te schalen zonder dat de complexiteit exponentieel toeneemt.

- Accountants gebruiken gemiddeld **8 à 9 softwaretools** binnen hun kantoor.
- De meest voorkomende digitale toepassingen zijn:
 - klant- en dossierbeheer
 - taak- en workflowbeheer
 - pre-accounting
 - pre-accounting
 - compliance-opvolging

→ **Trend: van veel tools naar een samenhangend digitaal ecosysteem.**

2024

- Gemiddeld **8,4 softwaretools** per kantoor
- Focus op welke processen worden geautomatiseerd:
 - klantbeheer
 - taakbeheer
 - tijdsregistratie
 - pre-accounting
 - compliance
- Veel kantoren bouwen hun softwarelandschap organisch op

2025

- Kantoren gebruiken gemiddeld **8 à 9 tools**, maar de focus verschuift
- Niet het aantal tools, maar **integratie en connectiviteit** maken het verschil
- Manuele overdrachten worden als knelpunt ervaren
- Centrale opvolging en hergebruik van data winnen aan belang



AI verschuift van experiment naar adoptie in dagelijkse workflows.

Veel accountants geven aan dat ze vooral op zoek zijn naar concrete, betrouwbare use cases. De bereidheid om AI te gebruiken is aanwezig, maar men wil zeker zijn dat de technologie effectief bijdraagt aan kwaliteit en efficiëntie. Dit wijst erop dat AI in de komende jaren waarschijnlijk verder zal integreren in de dagelijkse werking van kantoren.

Artificiële intelligentie is duidelijk meer dan een hype binnen de accountancysector. Waar AI in eerdere jaren vooral werd bekeken als experiment, **gebruikt vandaag al 58% van de kantoren AI actief**, en **19% heeft AI structureel geïntegreerd** in de dagelijkse werking. Slechts 12% van de kantoren gebruikt nog helemaal geen AI.

- **58%** van de accountantskantoren maakt reeds gebruik van AI
- **19%** heeft AI zelfs structureel ingebouwd in de dagelijkse werking
- AI wordt vooral ingezet voor:
 - samenvatten van meetings
 - opstellen van teksten en e-mails
 - administratieve ondersteuning
- **12%** gebruikt vandaag **nog helemaal geen AI**

AI wordt hoofdzakelijk ingezet als ondersteunend hulpmiddel, niet voor kernbeslissingen. Het doel is duidelijk: tijd vrijmaken voor advies, kwalitatief werk en overzicht. De toepassingen zijn breed en divers, variërend van administratieve ondersteuning tot analytische voorbereiding. Enkele concrete use cases uit de survey:

1. Communicatie & documentatie

- Opstellen, herschrijven of structureren van mails (via ChatGPT, Copilot, Ravical).
- Samenvatten van vergaderingen of klantgesprekken (Vectera, Claritalk).
- Genereren van standaardrapportages of kwartaalrapporten.

2. Administratie & pre-accounting

- Inlezen en automatisch verwerken van facturen (Clearfacts, Horus, Silverfin Assistant).
- Opstellen van boekingsvoorstellen en herkende transacties automatisch invoeren.
- Beheer van openstaande leveranciers of timesheets controleren met AI.

3. Analyse & voorbereiding

- Opzoeken van fiscale informatie of wetgeving (Wally).
- Genereren van adviezen en conceptantwoorden voor klantenmails.
- Analyse van klantdata, evoluties van cijfers, ratioanalyses of scenario-analyses.

4. Workflow & kantoororganisatie

- Prioriteren en categoriseren van inkomende mails.
- Automatisatie van interne processen en repetitieve taken in software zoals Yuki of Silverfin.
- Ondersteuning bij planning, onboarding van klanten en opvolging van dossiers.

Belangrijkste observatie: AI wordt niet gebruikt om beslissingen te nemen, maar om werkprocessen te versnellen, repetitieve taken te automatiseren en kennis snel toegankelijk te maken. Kantoren geven aan dat dit vooral leidt tot meer rust, betere kwaliteit en tijd voor adviserende taken.

→ **Trend: AI verschuift van experiment naar praktische adoptie in dagelijkse workflows.**

2024

- AI was duidelijk **nog niet ingeburgerd**
- Slechts **17,3%** gebruikte AI regelmatig
- **18,7%** gebruikte helemaal geen AI
- AI werd vooral gezien als iets experimenteels of toekomstgericht

2025

- **58%** van de kantoren gebruikt AI actief
- **19%** heeft AI structureel ingebouwd in de dagelijkse werking
- Slechts **12%** gebruikt nog geen AI
- AI wordt vooral ingezet als **ondersteunende assistent**, niet voor kernbeslissingen



Personeelstekort dwingt kantoren tot efficiënte digitalisering.

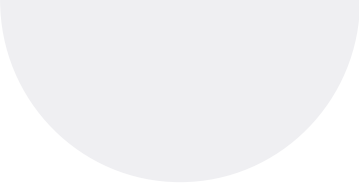
Het personeelstekort blijft één van de grootste uitdagingen binnen de accountancysector. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat het vinden en behouden van gekwalificeerde medewerkers moeilijker wordt. Tegelijk stijgt de werkdruk, mede door toenemende complexiteit en regelgeving.

Digitalisering wordt door veel kantoren gezien als een noodzakelijke hefboom om deze druk op te vangen. Door efficiënter te werken en repetitieve taken te automatiseren, kan dezelfde workload met minder mensen worden verwerkt. Daarnaast speelt een moderne digitale werkomgeving een belangrijke rol in **employer branding**.

Om talent aan te trekken en te behouden, passen kantoren hun **loonbeleid en werkmodellen** actief aan. Zo koppelen steeds meer kantoren beloningen aan **efficiëntie, productiviteit en werkbaarheid**, bijvoorbeeld via variabel loon of winstparticipatie.

Tegelijk wordt **thuiswerk en flexibele uren** aangeboden, variërend van één dag per week tot volledig remote werken, om medewerkers meer autonomie en een betere work-life balance te geven. Kantoren die deze maatregelen combineren met goed gestructureerde processen en digitale ondersteuning, kunnen **aantrekkelijkere arbeidsvoorwaarden bieden** zonder dat dit ten koste gaat van rendabiliteit.

- Personeelstekort is:
 - de **belangrijkste rem op groei**
 - de voornaamste reden voor **selectieve klantenstop**
- Digitalisering wordt gezien als **noodzakelijke hefboom**, niet als luxe.



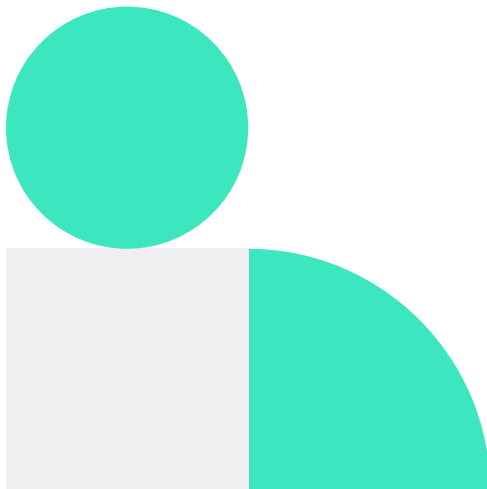
→ **Trend: personeelstekort wordt structureel, digitalisering wordt essentieel om werkbaar te blijven.**

2024

- Personeelstekort werd benoemd als belangrijk knelpunt
- **66%** gaf aan dat het vinden van geschikt personeel groei afremt
- Digitalisering werd gezien als opportuniteit, maar ook als leerlast

2025

- **Meer dan 80%** ervaart structurele personeelskrapte
- Werkdruk en complexiteit nemen verder toe
- Digitalisering wordt expliciet gezien als **noodzakelijke hefboom**
- Digitale werkomgeving speelt een rol in employer branding en loonbeleid



Digitalisering als hefboom voor schaalbaarheid en klantselectie.

56% van de accountants hanteert vandaag een selectieve klantenstop. Dat cijfer toont aan dat capaciteitsproblemen geen randfenomeen meer zijn binnen de sector. Steeds meer kantoren moeten bewust kiezen welke klanten ze nog aanvaarden, niet uit onwil, maar uit noodzaak.

De belangrijkste redenen voor een klantenstop zijn een **gebrek aan capaciteit** en **de operationele druk van inefficiënte, niet-digitale dossiers**. Vooral klanten die vasthouden aan manuele processen of onregelmatige aanlevering zorgen voor piekbelasting en verstoren de planning binnen het kantoor.

Digitalisering speelt hierbij een steeds grotere rol als **beslissingscriterium**. Kantoren geven aan dat digitaal samenwerkende klanten aanzienlijk beter schaalbaar zijn. Ze veroorzaken minder ad-hoc werk, laten een vlottere opvolging toe en passen beter binnen een voorspelbare workflow. Niet-digitale dossiers vragen daarentegen disproportioneel veel tijd, wat de werkdruk verhoogt en de kwaliteit van de dienstverlening onder druk zet.

Diezelfde logica vertaalt zich ook in de **efficiëntie per dossierbeheerder**. De benchmark toont duidelijke verschillen tussen kantoren met een lage en hoge digitale maturiteit. Digitale kantoren slagen erin om **significant meer dossiers per medewerker** te beheren, zonder kwaliteitsverlies. De winst zit niet zozeer in sneller werken, maar in beter plannen, minder herwerken en meer rust in de organisatie.

Vooraf bij **eenmanszaken en kleine ondernemingen** blijkt digitalisering cruciaal om deze dossiers rendabel en werkbaar te houden. Door klanten actief te ondersteunen in hun digitale administratie, kunnen accountants hun interne processen sterk vereenvoudigen. Dit verklaart waarom eenmanszaken vaker worden geweigerd, of enkel nog worden aanvaard binnen een **duidelijk digitaal samenwerkingsmodel**, waarbij ondersteunende tools zoals Dexxter een belangrijke rol spelen.

Digitalisering wordt zo steeds meer een **filter binnen het klantenportfolio**. Niet om klanten uit te sluiten, maar om de kwaliteit, werkbaarheid en schaalbaarheid van het kantoor te bewaken. De impact van digitalisering vertaalt zich daarbij niet altijd rechtstreeks in hogere omzet, maar wel in **meer dossiers per medewerker, een voorspelbare werkdruk en duurzame groei**.

- Belangrijkste redenen van een klantenstop:
 - gebrek aan capaciteit
 - inefficiënte (niet-digitale) dossiers
 - **Eenmanszaken** worden:
 - vaker geweigerd
 - of enkel aanvaard binnen een **digitaal samenwerkingsmodel** met een tool als Dexxter
 - Digitale kantoren beheren **significant meer dossiers per dossierbeheerder**
- Digitalisering vertaalt zich niet altijd in omzet, **wel in schaalbaarheid** en wie klant kan worden.

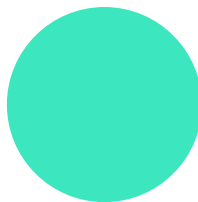
→ **Trend: klantenstop evolueert van noodmaatregel naar strategisch instrument.**

2024

- **60%** van de accountants hanteerde een selectieve klantenstop
- Klantenstop was vooral een **reactieve maatregel** bij overbelasting
- Geen duidelijke link met digitale maturiteit per dossierbeheerder

2025

- **56%** hanteert nog steeds een klantenstop
- Digitalisering wordt een **actief selectie criterium**
- Digitale kantoren beheren **significant meer dossiers per medewerker**
- Niet-digitale dossiers worden expliciet geweerd



Inzicht 5

Groeiambities zijn hoog, maar schaalbaarheid blijft een uitdaging.

Meer dan 70% van de accountantskantoren geeft aan dat ze concrete groeiambities hebben. Dit toont duidelijk aan dat de sector nog steeds een sterke focus legt op uitbreiding, zowel qua klantenbestand als qua dienstverlening. Groei wordt vaak gezien als een manier om marktaandeel te vergroten, expertise te verbreden en de toekomstbestendigheid van het kantoor te verzekeren.

Tegelijkertijd blijkt dat 2 op de 3 kantoren groei **niet zomaar kunnen realiseren**. De belangrijkste remmen zijn structureel personeelskrapte en hoge werkdruk. Veel kantoren zitten aan hun operationele limiet: bestaande medewerkers draaien op maximale capaciteit en er is weinig ruimte om nieuwe dossiers op te nemen zonder dat dit ten koste gaat van kwaliteit en werkbaarheid.

Digitalisering speelt hier een cruciale rol. Kantoren die investeren in digitale processen, integratie van softwaretools en AI, slagen erin om **meer dossiers per medewerker** te beheren en repetitieve taken te automatiseren. Dit creëert niet alleen efficiëntie, maar ook voorspelbare werkdruk, waardoor groei **effectief schaalbaar wordt**. Zonder een strategische digitale aanpak blijft groei vaak beperkt tot een kwestie van extra personeel aannemen — wat in de huidige markt nauwelijks haalbaar is.

Een andere belangrijke dimensie is **digitale klantacceptatie**. Digitale kantoren kunnen hun klantenbestand selectiever uitbreiden: ze hebben voorkeur voor klanten die digitale workflows ondersteunen. Dit maakt groei beter beheersbaar en voorkomt dat nieuwe dossiers de werkdruk disproportioneel verhogen. Groei wordt zo niet enkel een ambitie, maar een **strategisch gestuurd proces** waarin digitalisering de hefboom vormt om kwaliteit en werkbaarheid te behouden.



- **Meer dan 70%** van de kantoren heeft **concrete groeiambities**
 - Tegelijk geeft:
 - **2 op 3 kantoren** aan dat groei vandaag **moeilijk realiseerbaar** is
 - vooral door personeelstekort en werkdruk
- Groei is gewenst, maar **niet schaalbaar zonder digitalisering**.

→ **Trend: groei blijft gewenst, maar wordt alleen haalbaar via digitale schaalbaarheid.**

2024

- Groeiambities waren breed aanwezig
- Geen duidelijk verband tussen digitalisering en:
 - omzet per FTE
 - klanten per FTE
- Digitalisering rendeerde vooral op lange termijn

2025

- **Meer dan 70%** heeft concrete groeiambities
- **2 op 3** vindt groei vandaag moeilijk realiseerbaar
- Digitale kantoren slagen erin om groei **schaalbaar** te maken
- Groei zonder digitalisering betekent vooral: extra personeel nodig



TOP 3

Digitale Accountantskantoren

2025



Net als in de vorige editie introduceren we ook dit jaar een overzicht van de meest digitale accountantskantoren. Op basis van de ingevulde enquêtes stellen we een indicatieve top 3 samen. Deze ranking is bedoeld als benchmark en inspiratie, niet als absolute rangorde.

Hoe berekenen we de digitale score?

Om tot een gebalanceerde digitale score te komen, houden we rekening met meerdere factoren die samen een beeld geven van de digitale maturiteit van een kantoor. Concreet baseren we ons op vijf pijlers:

1. Procesdigitalisering

In welke mate worden kernprocessen zoals dossierbeheer, taakopvolging, tijdsregistratie en pre-accounting digitaal ondersteund?

2. Softwaregebruik

Hoeveel en welke types softwaretools worden structureel ingezet binnen het kantoor? Hierbij kijken we niet alleen naar het aantal tools, maar vooral naar hun functionele inzet.

3. Connectiviteit en integratie

In welke mate zijn de verschillende tools met elkaar verbonden en wordt data hergebruikt over processen heen?

4. Gebruik van artificiële intelligentie

Wordt AI ingezet ter ondersteuning van de dagelijkse werking, bijvoorbeeld voor administratieve taken of communicatie?

5. Digitale aanwezigheid en communicatie

Hoe actief is het kantoor op digitale kanalen en hoe wordt technologie ingezet in de communicatie met klanten?

Hoe consistent en structureel inzet een kantoor op deze domeinen, hoe hoger de digitale score. De ranking houdt rekening met verschillen in schaal en specialisatie, en vergelijkt kantoren binnen hun context.

Digital Accountants Award 2025

Op basis van deze digitale score bekronen we ook dit jaar één kantoor met de **Digital Accountants Award 2025**.

Onderstaande top 3 geeft een overzicht van de kantoren die in deze editie het hoogst scoren op digitale maturiteit. De ranking is indicatief en bedoeld als inspiratie voor de sector.

Top 3 – Digital Accountants 2025

1

BOOKKEEPERS

2

ACB Tax Consult

3

Dfisc

Deze kantoren tonen aan dat digitalisering geen toeval is, maar het resultaat van consistente keuzes op vlak van processen, technologie en organisatie.

Conclusie & vooruitblik

De Accountancy Benchmark 2025 bevestigt dat de sector zich in een nieuwe fase van digitalisering bevindt. Technologie is vandaag breed ingeburgerd, maar haar impact wordt steeds minder bepaald door *of* kantoren digitaliseren, en steeds meer door *hoe* zij dat doen. Digitalisering op zich is geen onderscheidende factor meer; connectiviteit, procesintegratie en mensgerichte implementatie maken het verschil.

Highlights

1. Connectiviteit: van losse tools naar één sterk ecosysteem

Kantoren zetten stappen richting geïntegreerde software, maar kampen nog met versnippering. De grootste meerwaarde ligt in het **verbinden van bestaande tools** rond één centraal systeem om efficiëntie, overzicht en schaalbaarheid te vergroten.

2. Digitalisering als troef: doorslaggevend voor talent én klanten

Digitalisering beïnvloedt zowel **talentwerving** als **klantverwachtingen**. Medewerkers en klanten verwachten efficiënte, datagedreven en professioneel ondersteunde digitale processen, waardoor technologie een belangrijke rol speelt in de positionering van het kantoor.

3. AI voorbij de hype: slimme inzet maakt het verschil

AI wordt al breed ingezet en levert efficiëntiewinsten op. De volgende stap is een **strategische en doordachte integratie** van AI in processen, met focus op kwaliteit, consistentie en menselijk toezicht.



De menselijke factor blijft doorslaggevend.

Ondanks alle technologische vooruitgang blijft één conclusie overeind: **technologie rendeert pas echt wanneer ze mensen ondersteunt**. De impact van digitalisering laat zich niet altijd onmiddellijk vertalen in omzet- of productiviteitscijfers, maar wel in lagere mentale belasting, hogere medewerkerstevredenheid en meer ruimte voor adviesverlening en klantrelaties. Digitalisering is geen quick win, maar een strategische investering in de toekomst van het kantoor.

Met deze benchmark nodigen we accountants uit om hun eigen werking kritisch te evalueren en bewuste keuzes te maken. Digitalisering is geen eindpunt, maar een continu proces van optimaliseren, verbinden en afstemmen op mens en organisatie.

Tot slot danken we alle deelnemende kantoren voor hun waardevolle input en hun bijdrage aan een scherp en genuanceerd beeld van de accountancysector vandaag én morgen.

