

Sisekaitseakadeemia

Finantskolledž

Marion Hansman

**RAAMATUPIDAMISTEENUSE PAKKIJATE
VAHETAMISE PÕHJUSED V.FINANTSER OÜ NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja:

Maret Güldenkoh, MBA

Tallinn 2023

SISEKAITSEAKADEEMIA LÕPUTÖÖ ANNOTATSIOON

Finantskolledž	Juuni 2023
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel Töö pealkiri võõrkeeles: <i>The Reasons for Changing Accounting Service Providers Based on the Example of the Company V.Finantser Ltd</i></p> <p>Lõputöö on koostatud eesti keeles ja koosneb 55 leheküljest. Lõputöös on kasutatud 58 allikat, millele on tekstis viidatud.</p> <p><i>Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel.</i> <i>Eesmärgi täitmiseks analüüsiti teemakohaseid teadusallikaid raamatupidamisarvestusest, kutse-etikast, kutsekompetentsist ja raamatupidamise olulisusest. Uurimismeetodina kasutati kombineeritud kvantitatiivset kui ka kvalitatiivset uurimismeetodit. Analüüsisosas viidi läbi ankeetküsitlus analüüsitava ettevõtte raamatupidajatega ja juhtkonnaga, ettevõtte klientidega, kes on tulnud bürosse peale ERK kvaliteedimärgi saamist, ja poolstruktureeritud intervjuud ettevõtte juhi ja kvaliteedijuhiga. Ankeetküsitluse eesmärgiks oli saada vastus uurimistöös püstitatud uurimisküsimusele „Millistel põhjustel vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat?“ ning kinnitada või ümber lükata töös püstitatud järgmine hüpotees: raamatupidamisteenuse vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine. Tulenevalt töös püstitatud hüpoteesist oli poolstruktureeritud intervjuu eesmärgiks aru saada, kas ettevõtte vastab endiselt Eesti Raamatupidajate Kogu poolt kehtestatud kvaliteedikriteeriumitele. Saadud vastustest saab järeldada, et ettevõtjad vahetavad teenust puuduva kommunikatsiooni ning ebapädeva raamatupidamise tõttu. Samuti saab järeldada, et analüüsitav ettevõtte vastab endiselt Eesti Raamatupidajate Kogu poolt kehtestatud kvaliteedikriteeriumitele.</i></p>	
<p>Võtmesõnad: ettevõtja, raamatupidaja, Eesti Raamatupidajate Kogu, pädevus</p>	
<p>Võõrkeelsed võtmesõnad: <i>entrepreneur, accountant, Association Of Estonian Accountants, competency</i></p>	
<p>Säilitamise koht: Sisekaitseakadeemia raamatukogu</p>	
<p>Töö autor: Marion Hansman</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja muudest allikatest saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Annan Sisekaitseakadeemia tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Annan loa teose üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Sisekaitseakadeemia veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Sisekaitseakadeemia raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni. Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.</p> <p>(allkirjastatud digitaalselt)</p>	
<p>Vastab lõputöö nõuetele Juhendaja: Maret Guldenkoh allkirjastatud digitaalselt</p>	
<p>Kaitsmisele lubatud Kolledži direktor: Kerly Randlane allkirjastatud digitaalselt</p>	

SISUKORD

TERMINITE JA LÜHENDITE LOETELU	4
SISSEJUHATUS	5
1. RAAMATUPIDAMISTEENUSE OLULISUS.....	8
1.1. Raamatupidamise olemus ja raamatupidaja kompetents	8
1.2. Raamatupidamisteenuse osutaja kompetents.....	15
2. EMPIIRILINE UURING.....	21
2.1. Uuringu meetodika, protsess ja valim	21
2.2. Raamatupidajate ankeetküsitluse analüüs.....	24
2.3. Ettevõtjate ankeetküsitluse analüüs	29
2.4. Intervjuude analüüs.....	33
2.5. Tulemused, järeldused, ettepanekud ja soovitused.....	36
KOKKUVÕTE	41
SUMMARY.....	43
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	44
JOONISTE LOETELU.....	50
Lisa 1. Küsitlus V.Finantseri raamatupidajatele	51
Lisa 2. Küsitlus V.Finantser OÜ klientidele.....	52
Lisa 3. Intervjuu küsimused ettevõtte V.Finantser juhatusel ja kvaliteedijuhile	55

TERMINITE JA LÜHENDITE LOETELU

ERK Eesti Raamatupidajate Kogu

GAAP *Generally Accepted Accounting Principles*

IFAC *International Federation of Accountants*

IFRS *International Financial Reporting Standards*

KYC *Know Your Customer*

RTJ Raamatupidamise Toimkonna juhend

SISSEJUHATUS

Tänapäeval on raamatupidamisarvestus ettevõtluses väga oluline. Korras raamatupidamine võiks soosida edukat asjaajamist ja ettevõtlustulemust. Raamatupidamisest ja äriseadustikust tulenevalt on raamatupidamine kohustuslik kõikidele registrisse kantud isikutele (Raamatupidamise seadus, 2021) (Äriseadustik, 2022). Raamatupidamisarvestus peab andma hea ülevaate raamatupidamiskohustuslase toimimisest nii juhtkonnale kui ka äripartneritele, pankadele ja veel väga paljudele isikutele.

Teemavalik on seotud sellega, et töö autor töötas varasemalt ligi kaks aastat raamatupidamisbüroos V.Finantser OÜ, mis aastal 2023 omab ka Eesti Raamatupidajate Koja (edaspidi ERK) kvaliteedimärki. Töötades raamatupidamisbüroos, nägi autor seda, et igapäevaselt toimus klientide liikumine erinevate büroode vahel. Autori kogemuste põhjal oli üldjuhul raamatupidamisteenuse vahetajal tavaks vana raamatupidaja või teenusepakkuja halvustamine. Tegelikuses võib teenusepakkuja vahetamise taga olla mitmeid põhjuseid, näiteks ebapädev raamatupidaja, halb kommunikatsioon või hoopiski ettevõtja ise. Eelpool toodust tulenevalt ongi tingitud töö teemavalik.

Äripäev AS Teabevaras tuuakse välja, et mõningal juhul ei mõtle raamatupidajad kaasa ettevõtjaga, mis ei soosi edukat ettevõtlustulemust ja sellest võib tulla vigu aruannetes. Murekoht on ka muidugi see, et ettevõtjad ei saa ise aru raamatupidamisest. Tihti on ettevõtjate seas büroodevahelised liikumised siis, kui tekivad probleemid. Probleemid võivad olla erinevad, näiteks mure maksuhalduriga, dokumentidele mitte ligi pääsemine või äritegevusele mittevastav tulemus. (Äripäev, 2022) Dawes *et al.*, (1992, p. 193) osundab sellele, et paraku on hind üks suurimaid tegureid, mille järgi teenus valitakse, samuti on hind lühikeses perspektiivis ka kliendile palju rohkem tajutavam kui teenuse kvaliteet.

Lõputöö on aktuaalne, sest viimastel aastatel on Eesti Raamatupidajate Kogu hakanud tõsisemalt võtma raamatupidamisbüroode pädevuse kontrollimist ja pädevate raamatupidamisbüroode esiletoomist. Aastal 2020 alustati ERK eestvedamisel raamatupidamisbüroode tunnustamist. „ERK Tunnustatud raamatupidamisettevõtte“ on kvaliteedimärk, mis näitab konkreetse raamatupidamisbüroo pädevust ja usaldusväärsust. Kvaliteedimärgi saamiseks on kehtestatud kriteeriumid, mille täitmine on kvaliteedimärgi

saamise eelduseks. Kvaliteedimärgi kriteeriumides on välja toodud lisaks raamatupidajate pädevus ja professionaalsed oskused ning teenuse osutaja ressursside piisavus. Uute kutsestandardite (kehtiv alates 2023) kohaselt on soovituslik, et kaheksast büroo töötajast on vähemalt ühel kehtiv raamatupidaja kuuenda taseme tunnistus. (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023)

Töö on uudne, sest autorile teadaolevalt ei ole varem uuritud ettevõtjate raamatupidamisteenuse vahetamise põhjuseid ja büroodele kehtestatud kvaliteedinõudeid ning nendest nõuetest järjepidevat kinnipidamist. Maaülikoolis on uuritud raamatupidamisteenuse kvaliteedi omavahelisi seoseid raamatupidaja kvalifikatsiooniga (Haak, 2022), Sisekaitseakadeemias on uuritud raamatupidamise korraldamist üldiselt (Lõhmus, 2018), kutsetunnistusega raamatupidajate vajadust Tartu maakonnas (Kinko, 2016), raamatupidamisteenuse pakkujate kvalifikatsiooninõuetele vastava teenuse ühilduvust avaliku huviga (Kirsipuu, 2015), raamatupidaja vastutust (Jurjev, 2014).

Lõputöö uurimisprobleem püstitatakse küsimusena „Miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat?“

Uurimisprobleemi täpsustavad järgmised uurimisküsimused:

1. Millised põhjused teenuse vahetamiseks esitatakse raamatupidamisbüroo töötajatele?
2. Millised on kvaliteetsele raamatupidamisele esitatavad nõuded?

Lisaks uurimisprobleemile ja -küsimustele püstitatakse järgmine hüpotees: raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused V.Finantser OÜ näitel.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

1. Analüüsida ja sünteesida raamatupidamisarvestuse, raamatupidaja kutse-eeetika, kutsekompetentsi ja kvaliteedimärgi nõuetele vastava raamatupidamisteenuse osutajate olulisust teemakohaste allikate põhjal.

2. Analüüsida raamatupidamisteenuse teenusepakkujate vahetamise põhjuseid ja raamatupidamisbüroole sätestatud kvaliteedinõudeid ning V.Finantser OÜ vastavust ERK kvaliteedinõuetele.
3. Seostada teooria ja analüüsi tulemusi ning teha järeldusi ja soovitusi.

Lõputöö raames viiakse läbi kvantitatiivne ja kvalitatiivne empiiriline uuring. Viiakse läbi küsimustik V.Finantser OÜ raamatupidajate ja juhtkonna seas ning raamatupidamisteenust vahetanud ettevõtjate seas, et välja selgitada teenusepakkujate vahetamise põhjused. Lisaks viiakse läbi poolstruktureeritud intervjuu V.Finantser OÜ juhtkonnaga, et selgitada välja, kas raamatupidamisbüroo vastab ka peale ERK kvaliteedimärgi saamist sätestatud kriteeriumitele.

Lõputöö koosneb teoreetilisest ja empiirilisest osast. Teoreetilises osas antakse ülevaade raamatupidamisarvestuse olemusest, raamatupidamise ajaloost ja raamatupidamise digitaliseerimisest, samuti teenuse sisseostmise ehk *outsourcing*'u olemusest ning selle positiivsetest ja negatiivsetest külgedest. Selgitatakse raamatupidajatele sätestatud kvaliteedinõudeid, kompetentsi ja pädevuste vajadust. Selgitatakse Eestis kehtivaid kutsetasemeid ja nende saavutamise kriteeriumeid, samuti kutsetunnistuse reguleerimisala ning antakse ülevaade kehtivatest ERK kvaliteedikriteeriumitest.

Empiirilises osas antakse ülevaade uuringu meetodikast, valimist ning uuringu protsessist. Samuti antakse ülevaade uuringu läbiviimisest ja analüüsitakse tulemusi. Töö autor teeb ka kokkuvõtvad järeldused töös kirjutatu põhjal ja teeb ettepanekud ettevõtjatele, raamatupidamisbüroodele ning ka Eesti Raamatupidajate Kogule.

Töös kasutatakse audiitortevuse, raamatupidamise ja äriseadustiku õigusaktide 01.02.2023 jõustunud reduktsioone.

1. RAAMATUPIDAMISTEENUSE OLULISUS

1.1. Raamatupidamise olemus ja raamatupidaja kompetents

Raamatupidamine on finantsmaailma stabilisaator. Aegade algusest on toimunud kauplemine, rikastumine ning eelnevaga koos algne raamatupidamine. (Alver & Alver, 2014, pp. 25-26) Siiski sai raamatupidamine ja selle tuntus alguse alles peale rahasüsteemi kasutusele võtmist. Raamatupidaja amet pärineb 19. sajandist Šotimaalt. (Dubravka, 2016, pp. 33-34) Kui senini toimus raamatupidamine ja arveldamine paberil ja arvelaudadega, siis üheksakümnendatel toimus maailmas üleüldiselt märkimisväärne areng, hakkasid levima arvutid ja nende kasutus. Ka raamatupidamine muutus hõlpsamaks tänu digitaalsele arengule. Kasutusele on tulnud erinevad raamatupidamisprogrammid, mis digitaliseerivad kogu tööprotsessi. (Frey & Osborne, 2017, p. 257)

Harrison & Horngren (1992, pp. 2-3) on kirjutanud, et raamatupidamist kutsutakse tihti numbritega rääkimiseks, teisisõnu finantskeeleks. Raamatupidamisel on kogu ettevõtte toimimises suur roll, raamatupidamine on ettevõtte toimimise alustala. Raamatupidamine ei ole mitte ainult oluline ettevõtte juhtkonnale, vaid ettevõttega seotud füüsilistele ja ka juriidilistele isikutele. Alustades tegelikest kasusaajatest ja palgasaajatest, lõpetades koostööpartnerite, klientide ja tarnijatega, ei tasu ka unustada pankasid ja avalikke organisatsioone. Pankade jaoks on oluline õigesti kajastatud raamatupidamine, näiteks laenude väljastamisel lähtuvad pangad bilansist ja kasumiaruandest. Paraku ei saa väljastada korrektseid aruandeid, kui puudub kvalifitseeritud raamatupidamisarvestus. Laenud ja liisingud on omakorda oluline osa ettevõtte toimimisest, sest tihti ei pruugi olla vabu vahendeid tegevuse rahastamiseks. (May *et al.*, 1995, pp. 9-10)

Jurjev (2014, lk 5) toob oma lõputöös välja, et raamatupidamise põhiliseks eesmärgiks on finantsolukorra korrektne arvestus, mis vastab seadusest tulenevatele nõuetele ja regulatsioonidele. Egiyi & Florence (2020, pp. 3-7) on kirjutanud, et ühtlasi on eesmärgiks saada hea ja selge ülevaade finantsolukorrast. Ettevõttele tähendab see aga seda, et üks osa ettevõtte finantsjuhtimisest ehk raamatupidamine usaldatakse teise ettevõtja kätte. Selle eeliseks ideaalis on kvaliteetne raamatupidamine ja kulude kokkuhoid.

Qin (2022, pp. 1-10) on kirjutanud, et raamatupidamine on kohustuslik igale toimivale äriühingule, avalikule linna- ja omavalitusele, riigile ja ka muudele organisatsioonidele. Selle üks põhilisemaid põhimõtteid on läbipaistvuse printsiip ehk majandustehingute õige kajastamine. Lõplik vastutus õige ja korrektse kajastamise eest lasub organisatsioonil, mitte raamatupidajal. Ühtlasi peab raamatupidamine vastama raamatupidamisstandarditele. Brower *et al.*, (2005, pp. 2-3) nendib, et raamatupidamine peaks kajastama ettevõtte vara ja finantsseisu, ettevõtte varaga kaasnevaid rahalisi ja mitterahalisi kohustusi ja eesmärke. Samuti tunnustab ta fakti, et mitte ainult raamatupidajal ei ole ettevõttesiseselt finantsarvestuse kohustusi, vaid ka ettevõtja ise peab hoidma järjepidavalt kontrolli oma ettevõtte seisu üle ja samuti on tema kohustus esitada kõik vajalikud dokumendid õigeaegselt.

Raamatupidamine on igale ettevõttele või organisatsioonile väga oluline, sest see aitab jälgida finantstehinguid ja tegevusi. Finantsinformatsiooni kogumise, analüüsimise, kategoriseerimise, mõõtmise, tõlgendamise ja edastamise abil annab raamatupidamine vajaliku teabe informeeritud ja sobivate majanduslike otsuste tegemiseks. Raamatupidamine hõlmab kõigi organisatsiooni finantstegevuste, näiteks müügi, kulude, laenude ja investeringute jälgimist ja organiseerimist viisil, mis muudab teabe paremini arusaadavaks ja kasutatavaks. Seda teavet kasutatakse finantsaruannete koostamiseks, mis annavad kokkuvõtte organisatsiooni finantsseisundist ja -tulemustest. Need aruanded on olulised finantsolukorra analüüsimiseks ja tõlgendamiseks, finantsprognoside tegemiseks ja informeeritud otsuste langetamiseks tulevaste äritegevuste kohta. Ilma raamatupidamiseta oleks organisatsiooni jaoks väga raske teha häid otsuseid, kuna otsuste tegemise protsessi tõhusus ja efektiivsus sõltuvad otseselt finantsteabe täpsusest ja täielikkusest. Ebaefektiivne raamatupidamisprotsess võib viia madala kasumlikkuse, kõrgete kulude, halva kvaliteediga toodete tootmise ja ettevõtte väärtuse kaotamiseni, mis võib lõpuks põhjustada organisatsiooni ebaõnnestumise. Seetõttu on ettevõtjate jaoks oluliseks prioriteediks seada sisse tõhus raamatupidamisarvestus. (Odunsi, 2022, pp. 1-3)

Raamatupidamine on protsess, mille käigus kogutakse, registreeritakse, analüüsitakse ja esitatakse aruandluseks ettevõtte finantstehinguid ja finantsinformatsiooni. See on igale organisatsioonile hädavajalik, kuna aitab jälgida sisse- ja väljavoolavat raha.

Raamatupidamisest saadav informatsioon on ettevõtte juhtidele andmebaas otsuste tegemise protsessides. See annab ülevaate ettevõtte finantsseisundist ja aitab teha informeeritud otsuseid. Raamatupidamisarvestus on ettevõtte juhtimistegevuses asendamatu osa ning aitab peale selle ka tulevaste prognooside ja eelduste tegemisel. Juhtimisarvestuse ja raamatupidamise automatiseerimine ning arvutite kasutamine on kiirendanud andmetöötuse aega, mistõttu on raamatupidamisest saadav informatsioon täpsem ning kergemini ja kiiremini kättesaadav. Raamatupidamisarvestus on aluseks kõigi majandus- ja finantstehingute näitajate arvutamisel ning tagab kvaliteetsete ja korrektsete prognooside koostamise. Samuti on raamatupidamine ettevõtte ainus allikas, mis annab ettekujutuse ettevõtte tegevusest ja olukorrast ning peab toetama kolme suure eesmärgi saavutamist: ettevõtte seisust täpse ja korrektse ülevaate andmine, puuduste ja lahenduste kiire väljaselgitamine ning juhtide toetamine. Need eesmärgid on saavutatavad ainult siis, kui raamatupidamine on korrektselt tehtud ning saadud kvaliteetne informatsioon kasutusse võetud. (Agănencei *et al.*, 2021, pp. 341-342)

Raamatupidamisbüroo kvaliteet algab organisatsioonis töötavatest raamatupidajatest. Oluline on, et raamatupidajal oleks vastav haridus, kvalifikatsioon ja kogemus. Sellest tulenevalt on ka büroodel erinev kvaliteet. Nii maailmas kui Eesti-siseselt kehtivad raamatupidajatel kutsestandardid. Vastavalt raamatupidaja kutsemäärusele (edaspidi *IFAC*) aitab professionaalne raamatupidaja kaasa organisatsiooni arengule ja kasvule, on seadusekuulekas ja aus riigi ja valitsusega ning lähtub samal ajal kliendi ning investorite huvidest (*International Federation of Accountants*, 2022). Eestis on kolm raamatupidaja kutsetaset. Alates 2002. aastast reguleerib kutsetunnistuste väljastamist ERK (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023). Raamatupidamisarvestuses tuleb igapäevaselt järgida arvestusala põhiprintsiipe (vt tabel 1). Tasemete nõudmised on erinevad, neist taseme 5 nõuded on kõige väiksemad (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023):

1. 5. tasemel on vaja minimaalselt keskharidust, vastava tasemeõppe tunnistust või töökogemust raamatupidajana;
2. taseme 6 ehk vanemraamatupidaja taseme saavutamiseks on kohustuslik bakalaureusekraad või rakenduskõrgharidus vastaval erialal ning töökogemus;

3. taseme 7 ehk juhtivraamatupidaja puhul on nõudmised kõige kõrgemad: magistrikraad või sellele võrdne kvalifikatsioon, erinevad lisanduvad koolitused ning töökogemus.

Tabel 1. Arvestusala printsiibid (raamatupidamise seadus, 2002, autori koostatud raamatupidamise seaduse alusel)

Printsiip	Printsiibi seletus
Majandusüksuse printsiip	Raamatupidamiskohustuslane hoiab lahus ettevõtte varad, kohustused ja majandustehingud tema omanike, kreditoride, töötajate, klientide ja teiste isiklikust varast, kohustustest ja majandustehingutest.
Jätkuvuse printsiip	Raamatupidamise aruande koostamisel eeldatakse, et raamatupidamiskohustuslane on endiselt tegutsev, ei ole lõpetamise plaani ega vajadust. Kui aruande koostamisel ei ole arvesse võetud jätkuvuse printsiipi, tuleb aruandesse märkida rakendatud arvestusprintsiip.
Arusaadavuse printsiip	Raamatupidamise aruandes kajastatav informatsioon peab olema esitatud ülevaatlikult ja üheselt mõistetavalt finantsalaste teadmistega aruande kasutajatele.
Olulisuse printsiip	Aruandes peab olema kajastatud kogu oluline informatsioon, mis mõjutab raamatupidamiskohustuslase finantsseisundit, majandustulemust ja rahavoogusid. Aruandes on oluline selline informatsioon, mis võib mõjutada aruande kasutaja poolt tehtavaid majandusotsuseid. Vähem olulist informatsiooni võib kajastada aruandes lihtsustatud viisil.
Järjepidevuse ja võrreldavuse printsiip	Aruande koostamisel kasutatakse varem kasutatud arvestuspõhimõtteid, aruandlusviise ja -skeeme.
Tulude ja kulude vastavuse printsiip	Aruandlusperioodil arvatakse tuludest maha tulude tekkimisega seotud kulud. Kulused, millega seotud tulud tekivad erinevatel perioodidel, kajastatakse hiljem samal perioodil tuludega.
Objektiivsuse printsiip	Raamatupidamise aruandes kajastatav informatsioon peab olema neutraalne ja usaldusväärne.
Konservatiivsuse printsiip	Aruanne tuleb koostada objektiivselt: ei tohi üle hinnata varasid ega tulusid, alahinnata kohustusi ega kulusid. Samuti ei tohi eksitavalt tekitada varjatud reserve.
Avalikustamise printsiip	Aruandes kajastatakse kogu informatsioon, mis annab õiglase ülevaate raamatupidamiskohustuslase finantsseisundist, majandustulemustest ja rahavoogudest.
Sisu ülimuslikkuse printsiip	Aruandes kajastatakse majandustehingud vastavalt sisule ka siis, kui need ei ole ühtsed raamatupidamiskohustuslase juriidilise vormiga.

Kutseksamid toimuvad kaks korda aastas, alates 01.01.2023 toimuvad eksamid ainult eesti keeles. Samuti on kutseksamid üksteisest sõltumatud ehk ei ole vaja eelneva kutse olemasolu. (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023)

Eestis reguleerib raamatupidamise arvestust raamatupidamise seadus, mis reguleerib raamatupidamist äriühingutes ja teistes eelarvelistes asutustes. Raamatupidamise seadus jõustus 1. jaanuarist 1995. aastal. Töö protsessi raamatupidamises reguleerib omakorda Raamatupidamise Toimkonna juhend (edaspidi RTJ), mille on moodustanud Eesti Vabariigi Valitsus, RTJ eesmärk on ka Raamatupidamise seaduse selgitamine ja täpsustamine. (Rahandusministeerium ja PricewaterhouseCoopers, 2016, lk 13-15) Raamatupidajad peavad raamatupidamise põhiprintsiipe (vt tabel 1 lk 11) järgima.

Toimkonna liikmete eesmärgiks on reguleerida ja suunata finantsarvestusalast tegevust, välja töötada Eesti finantsaruandluse standardi põhinõudeid täpsustavate toimkonna juhendite eelnõud ja neid täpsustavad tõlgendused. (Alver & Alver 2017, p. 56) RTJ on põhinenud rahvusvahelistel finantsaruandluse standarditel ehk *International Financial Reporting Standards* (edaspidi *IFRS*). Küll aga on alates 2013. aastast mõeldud IFRS väikestele ja keskmise suurusega ettevõtetele. Eestis on võimalik võtta aruannete koostamisel aluseks kas IFRS või Eesti finantsaruandluse standard. (Rahandusministeerium ja PricewaterhouseCoopers, 2016, lk 13-15)

Raamatupidajate ametit peetakse maailmas üheks enim hinnatumaks ja tasustatavamaks ametiks. Tegemist on kuni tänapäevani olnud areneva valdkonnaga. Kunagisest igavast ja kuivast ametist on kasvanud automatiseeritud ja digitaliseeritud amet. Ameti eelduseks ideaalis on kõrge kvalifikatsioon ja head teadmised. (Alver & Alver, 2009, p. 11) Võib väita, et raamatupidamine on tänapäeval loov eriala, kuid siiani on inimesi, kes peavad seda igavaks ja ebahuvitavaks (CSU Global, 2021).

Raamatupidamine võiks olla ja peaks olema ettevõtluses üks olulisemaid osasid. Ilma raamatupidamiseta ja seda mõistmata ei saa langetada olulisi finantsalaseid otsuseid. Raamatupidamisest saab kätte vajamineva info näiteks müügitulu, kasumi, väljeminekute ja kõige muu kohta. Kvaliteetne ja korras raamatupidamine tagab nõuetekohased aruanded. (CSU Global, 2021) Harrison & Horngren (1992, pp. 2-3) on kirjutanud, et tänu

raamatupidamisele saab hoida ettevõtte toimimises, mis on oluline pankadele, avalikele organisatsioonidele, koostööpartneritele, töötajatele ja börsil noteeritud ettevõtete puhul ka aktsionäridele. Küll aga on lisaks eelnevale veel seisukoht, et raamatupidamine ei ole ettevõttele nii väga vajalik üksus. Fitzsimmons *et al.*, (1998, p. 376) arvavad, et ettevõtte toimimise koha pealt ei ole raamatupidamise näol tegemist liigselt olulise faktoriga. Tuginedes eelnevatele teadusallikatele, on töö autor siiski seisukohal, et raamatupidamine on ettevõtte toimimises väga olulisel kohal ja teenust otsides peaks tegema õige valiku.

Raamatupidamises on kõige enam kasutatud meetodid kassa- ja tekkepõhine raamatupidamisarvestus. Kui soovida täpsemat ülevaadet ettevõtte finantsseisundi kohta ja täpse raha liikumise kohta, siis peaks ettevõtte kasutama tekkepõhist raamatupidamisarvestust. Kassapõhine raamatupidamine ei ole nii põhjalik, sest selle puhul on fookuses pigem raha liikumine reaalajas, kuid see ei anna ülevaadet näiteks viitlaekumiste kohta. Kassapõhise raamatupidamisega kajastatakse tulu või kulu alles siis, kui see on reaalselt toimunud. Seevastu tekkepõhise raamatupidamise puhul saab kulusid ja tulusid arvesse võtta juba arve saamisel või esitamisel. (Matthews-El & Main, 2021)

Traks (2021 lk 18-20) kirjutab oma artiklis, et tänapäeval on raamatupidamine ehk finantsarvestus üle läinud enamasti programmidesse. Esimesed programmid loodi raamatupidamise lihtsustamiseks mõnikümmend aastat tagasi. Digitaalne raamatupidamine on teinud elu lihtsamaks nii ettevõtjatele kui ka raamatupidajatele. Tänu digitaliseerimisele on finantsarvestus läinud korrektsemaks ja täpsemaks. Mida aeg edasi, seda arukamad on programmid. Lisaks programmidele on leiutatud erinevaid raamatupidamist toetavaid rakendusi, et lihtsustada arvete jõudmist programmidesse, selle eeliseks saab nimetada ka paberivaba raamatupidamist. Teada-tuntud dokumentide säilitamiskohustuse muudab see tunduvalt lihtsamaks ja ka kergemini leitavaks. Samuti on see keskkonnasäästlikum.

Digitaliseerimine tähendab teksti või piltide muutmist digitaalsesse vormi, kasutades elektroonilisi seadmeid, et lihtsustada teabe töötlemist ja selle talletamist (Iliev, 2022, p. 126). Poralla (2020, p. 2) on kirjutanud digitaliseerimise positiivsetest omadustest ettevõtete tööelu parendamisel:

1. Digitaliseerimine suurendab paindlikkust ja ettevõtte reageerimisvõimet. Digitaliseerimine lihtsustab andmete kogumist ja nende töötlemist. Poralla (2020, p. 2) on ka seisukohal, et ettevõtted, kes kasutavad digitaliseerimist ja on kaasaegsed, on oma äritegevuses edukamad.
2. Digitaliseerimine aitab kaasa tööülesannete automatiseerimisele, mis tõstab töö efektiivsust.
3. Tõstab klientide rahuolu isikupärasema kasutuskogemuse kaudu.
4. Digitaliseerimine võib kaasa aidata uute tuluvoogude tekitamisele.
5. Digitehnoloogiad võivad edendada uute toodete ja teenuste teket, ühtlasi arendada olemasolevaid.
6. Digitaliseerimine võib lihtsustada andmete kogumist ja analüüsimist, mis võib omakorda kaasa aidata ettevõtte otsustusprotsessidele.

Raamatupidamisarvestus ei ole ainult dokumentatsioon ja hetke või mineviku olukordade kajastamine. Finantsarvestuse alla kuuluvad veel kuluarvestus, finantsanalüüs ja üldine finantsjuhtimine. Näiteks on Murd (2021, lk 11) kirjutanud oma õppematerjalides, et kuluarvestuse eesmärgiks on kulude planeerimine ja eelarvesse jäämine. Kui minna rohkem süvitsi, siis on eesmärgiks ka omahinna ja müügihinna kalkuleerimine ja majandustulemuste hindamine.

Juhtimisarvestuse kohta on Murd (2019, lk 4-5) oma õppematerjalides kirjutanud, et juhtimisarvestus on kokkuvõtvalt ettevõtte ja juhtide suunamine eesmärgipäraselt. See sisaldab aruandeid, mille põhjal saab juht langetada strateegiliselt õigeid otsuseid: tegevusalaga seotud investeeringud, põhivarasse investeerimine, hinnakujundus, kulude ja tulude planeerimine ja palju muud. Murd (2019, lk 6) kirjutab, et kuigi juhtimisarvestus ja finantsarvestus käivad käsikäes, on need siiski erineva eesmärgiga. Kui juhtimisarvestust tehakse tulevikuplaanide tarvis, siis finantsarvestus on ettevõtte rahamajanduse detailne korraldamine. Finantsarvestuses kajastatakse detailselt minevikus toimunud sündmusi, kuid ka planeeritakse võimalikku tuleviku eelarvet. Juhtimisarvestust ei saa otseselt planeerida, kuid seda saab periooditi kontrollida ja selle arvelt tulevikus tegevusi parandada. Finantsarvestus peab olema majanduslikult ja reeglipäraselt tehtud, kontrollitav ja faktipõhine.

Finantsanalüüs on ettevõtete, projektide, eelarvete ja muude rahandusega seotud tehingute hindamise protsess. Finantsanalüüsi käigus uuritakse tavapäraselt vastava üksuse stabiilsust, maksevõimet, kasumlikkust ja likviidsust. Finantsanalüüsi kasutatakse ka majandussuundumuste hindamiseks, finantspoliitika määramiseks, äritegevuse pikaajaliste plaanide koostamiseks ning investeerimisprojektide või ettevõtete tuvastamiseks. Finantsanalüüsi käigus analüüsitakse finantsaruandeid: kasumiaruanne, bilanss ja rahavoogude aruanne. (Investopedia, 2022) Finantsanalüüsi abil proovivad investorid ennustada tulevase rahavoogusid ja hinnata ettevõttesse investeerimise tasuvust. Kogenud analüütik oskab hinnata ettevõtte tootmis-, finants- ja turupotentsiaali ning tuvastada vigu, mis võiksid mõjutada analüüsitava ettevõtte kasumlikkust, efektiivsust ja stabiilsust. (Karanovic, *et al.*, 2010, pp. 75-77)

Kokkuvõtvalt saab väita, et raamatupidamine on toimunud juba aegade algusest eri viisidel. Raamatupidamine annab selge ülevaate hetkeolukorrast ja ka tagasiulatuvalt pikema perioodi kohta, samuti saab läbi raamatupidamise teha prognoose tuleviku tarbeks. Nii juhtimis- kui ka finantsarvestus on ettevõtluses möödapääsmatud tegevused. Erinevalt finantsarvestusest ei ole juhtimisarvetus küll kohustuslik ja määratletud, kuid ilma selleta ei saa edukat ettevõtet juhtida. Raamatupidamine on igale organisatsioonile kriitilise tähtsusega ning selle tähtsust ei saa üle rõhutada. See aitab ettevõtetel jälgida finantstehinguid ja teha õigeaegseid ja täpseid otsuseid, põhinedes täpsetel finantsandmetel. Tõhus ja efektiivne raamatupidamisprotsess on iga ettevõtte edu võti ning ettevõtjate ja juhtide prioriteet peaks olema tagada nende organisatsioonide finantsilise tervise ja jätkusuutlikkuse saavutamine. Raamatupidamise kvaliteet algab teenust pakkuva isiku või isikute kvalifikatsioonist ja kogemustest.

1.2. Raamatupidamisteenuse osutaja kompetents

Teenuse puhul on tegemist ettevõtte või muu juriidilise keha poolt pakutava hüvega. Teenus ei ole käega katsutav. Teenuse puhul võib tegemist olla ka näiteks majandustarkvaraga või mõne muu säärase teabega. (Eesti õigekeelsussõnaraamat, 2018) Raamatupidamisbüroo on asutus, mis pakub omakorda teenust. Eesti õigekeelsussõnaraamat defineerib büroo tähendust kui asutust (Eesti

õigekeelsussõnaraamat, 2018). Eelnevast tulenevalt on raamatupidamisbüroo majandusüksus, mis pakub erinevatele juriidilistele isikutele teenust, tegemist ei ole käega katsutava objektiga, vaid kolmanda juriidilise isiku poolt osutatava teabega, sealhulgas alltöövõtuga.

Faitusa (2019, pp. 256-257) kirjutab, et raamatupidamisteenuse üks põhilisemaid eesmärke on hoida kulud madalad ja pakkuda nii ettevõtte klientidele kui ka oma ettevõttele kvaliteetset teenust. Finantsalaste teenuste sisseostmine ehk *outsourcing* on üks maailmas enim kasutatavamaid teenuseid. Maailmas on juhtivamal kohal neli ettevõtet, kes pakuvad finantsalaseid teenuseid, nagu näiteks auditeerimine, raamatupidamine ja ka konsultatsioonid. Nendeks ettevõteteks on *Deloitte*, *PricewaterhouseCoopers*, *Ernst&Young* ja *KPMG* ehk *Big4* ettevõtted.

Yanik (2013, pp. 602-603) kirjutab, et raamatupidamises on kõige tähtsamad tegurid täpsus ja punktuaalsus, kuid esikohal on siiski kliendi vajadused. Koostöö taga on hea omavaheline kommunikatsioon. Teenuse rahulolu saabki suuresti alles siis hinnata, kui on näha, et koostöö sujub ja kliendi vajadused on täidetud. Lisaks on Qin (2022, pp. 1, 10) kirjutanud, et ettevõtja peaks ise ka olema kursis vähemal või rohkemal määral raamatupidamisega, sellisel juhul on koostöö tõhusam ja ettevõtjal hea võimalus ise numbritesse süüvida. Maszczak (2019, p. 106) tuleb järeldusele, et peamine põhjus raamatupidamisteenuse sisseostmisel on kokkuhoid. Hinna ja mahu suhe on erinev kui ettevõttesisesel töötaval raamatupidajal. Samuti kirjutab autor, et sisseostmise juures on ettevõttel paremad võimalused tegeleda ettevõtte enda tegevusaladega ja ettevõtte juhtimisega. Nagu ka Egiyi & Florence (2020, pp. 3-7) on kirjutanud, siis usub ka Yanik (2013, p. 602), et lisaks kvaliteedile on ettevõtjale oluline see, et kulud ei kasvaks teenust sisse ostes liiga suureks.

Samuti ei ole teenusest tulenev kvaliteet mitte ainult oluline ettevõtjale, vaid ka vastavatele koostööpartneritele. Groff *et al.*, (2015) kirjutab, et mikro- ja väikeettevõtetel on majanduslikult loomulikum osta raamatupidamisteenust sisse, kui seda ise teha või selle jaoks kedagi palgal hoida. Kvaliteetse teenuse sisseostmisel võiks loota, et raamatupidamisbürool on laialdasem kogemus nii rahvusvaheliste kui ka Euroopa-siseste

majandustehingutega. Samuti on üks põhjuseid see, et mikro- ja väikeettevõtjatel on lihtsustatud aastaaruanded.

Slapnicar *et al.*, (2013, pp. 7-8) ja Groff *et al.*, (2015) on oma artiklites kirjutanud, et raamatupidamisteenust ostavad sisse pigem mikro- ja väikeettevõtjad. Põhjuseks on kulude kokkuvõid. Soodsam on teenuse sisseost kui see, et palgal on majasisene raamatupidaja. Slapnicar *et al.*, (2013, pp. 7-8) on välja uurinud, et raamatupidamisteenuse kasutajad on pigem mikro- ja väikeettevõtjad just selle tõttu, et neil on üldjuhul suurem kontroll ja järelevalve ettevõtte käekäigu kohta. Azzari (2021, p. 11) nendib, et teenuse kvaliteeti ja kompetentsi ei saa hinnata enne teenuse kasutamist. Küll aga on ta välja toonud erinevaid tegureid. Nendel teguritel on teenuse kvaliteedi juures tugev roll (Azzari, 2021, p.11):

1. kliendi kindlustunne,
2. empaatia raamatupidaja poolt,
3. vastastikune usaldus,
4. materiaalne keskkond ehk ligipääs vajalikele aruannetele ja dokumentidele,
5. samuti mängib olulist rolli raamatupidaja kui kliendi reageerimisvõime.

Samuti on Azzari (2021, p. 11) on välja uurinud kuus ettevõtjatele määravat tegurit raamatupidaja iseloomuomaduste kohta:

1. võimekus,
2. kvalifikatsioon,
3. suhtumine,
4. usaldusväärsus,
5. efektiivsus,
6. tehnoloogiline innovatsioon.

Owusu *et al.*, (2018, p. 285) nendib, et puudus kvaliteetsetest ja standarditele vastavatest raamatupidajatest on globaalne. Haak (2022, lk 19) kirjutab magistritöös, et kuna Eestis ei ole raamatupidamisteenuse osutajatele seatud kindlaid raamistikke, siis ei saa paraku keegi reguleerida turule sisenevate ja turul olevate teenuseosutajate kvaliteeti. Eestis on

2022. aasta seisuga Infopanga andmetel üle kuue tuhande raamatupidamisteenust osutava ettevõtte. Lee (2021, p. 141) arvab, et mida rohkem saaks piiritleda raamatupidajate võimalusi teenust osutada, seda tajutavamaks muutuks kompetents ja usaldusväärsus.

Aastal 2020 hakkas ERK tunnustama raamatupidamisettevõtteid kvaliteedimärgiga. Tegemist on kvaliteedimärgiga, mis rõhub ettevõtte kvaliteedile ja professionaalsusele. Eesmärgiks on ka raamatupidamist pakkuvate ettevõtete hea tava järgimine. Tunnustuse saamiseks on kehtestanud ERK kriteeriumid, millele peab büroo vastama. Vastavust peab kontrollima sõltumatu sertifitseeritud või atesteeritud siseaudiitor, kusjuures audiitori saab tunnustust taotlev büroo ise valida. ERK poolt kinnitatud kriteeriumites peavad olema täidetud järgmised nõuded (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023):

1. ettevõtte maksevõime (ettevõtte peab olema piisavalt maksejõuline, et oleks tagatud äritegevuse järjepidevus ning võimalus täita vastava äritegevusega seotud kohustusi ja tegeleda ette tulevate riskidega),
2. kvaliteedikontroll ja riskianalüüs ettevõtte sees,
3. vastutuskindlustus (minimaalselt summas 25 000 eurot),
4. korras dokumentatsioon (sealhulgas lepingud),
5. raamatupidajate pädevus,
6. professionaalsed oskused ja ressursside piisavus,
7. andmekaitse ja konfidentsiaalsus,
8. rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevate nõuete täitmine (sealhulgas „tunne oma klienti“ nõuete täidetavus).

Raamatupidajate pädevuse all on kirjas, et tegutseval raamatupidajal peab olema ülesannete teostamiseks vastav haridus ja/või kvalifikatsioon. Tunnustuse saamiseks peab olema vähemalt ühel ettevõtte töötajal kuuenda taseme kutsetunnistus. Alates 2023. aastast on soovituslik, et vähemalt ühel töötajal kaheksast oleks kuuenda taseme tunnistus. Samuti on kvaliteetse raamatupidamisbüroo kohustus hoida oma raamatupidajate pädevust, see tähendab vastavalt vajadusele koolituste ja väljaõpete järjepidevat uuendust. (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023)

Kvaliteedikriteeriumides on välja toodud ka rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenev kohustus olla kursis teenust ostva kliendiga, tegemist on „Tunne oma klienti“ põhimõttega. Globaalselt on see tuntud kui *Know Your Customer* (edaspidi KYC), mis on seadusest tulenev kohustus ettevõtetele, kes pakuvad finantsteenuseid. „Tunne oma klienti“ põhimõtte kohaselt on vaja teenuseosutajal kindlaks teha, kas klient on see, kelleks ta ennast reklaamib. (Demetriades, 2016, p. 80) Rahapesu ja terrorismi rahastamise seaduse § 2 lõike 8 kohaselt on raamatupidamisbürool kohustus teavitada Rahapesu Andmebürood ebasobivatest tehingutest.

Eestis tegutseb iseseisva ametina Rahapesu Andmebüroo, mille eesmärgiks on koguda kahtlaste tehingute sisu. Rahapesu ja terrorismi rahastamise kahtluse korral edastab Rahapesu Andmebüroo tehingute sisu vastavatele uurimisasutustele. Kurjategijate vastu võitlemisel ja karistamisel osaleb ka teisi: prokuratuur, kaitsepolitsei, Maksu- ja Tolliamet ja Eesti kohtud. (Rahandusministeerium, 2023)

Dinu (2015, pp. 103-104) leiab, et teenuse sisseostmisel võiks ettevõtja põhjalikult analüüsida kaasnevaid riske: nii positiivseid kui ka negatiivseid aspekte. Lisaks on Dinu (2015, p. 104) kirjutanud, et riskide esinemisel võib olla see ettevõttele saatuslik. Riskide arvestamisel tuleks ka nendeks valmistuda. Sellisel juhul tuleks kasuks, kui ettevõtja saaks ise finantsarvestusest aru. Saab järeldada, et teenuse väljast sisseostmisega kaasnevad positiivsed aspektid trumpavad negatiivsed riskid üle.

Maszczyk (2019, pp. 101-102) kirjutab, et raamatupidamisteenuse sisseostmisel võib esineda erinevaid ohutegureid. Kuna tegemist ei ole majasisese raamatupidajaga, siis on alati olemas oht, et konfidentsiaalsust rikutakse. Samuti kirjutab autor, et ligipääs pearaamatutele ja dokumentidele ei ole alati 100% tagatud. Lisaks, nagu ka eelnevalt kirjutatud, ei saa teenuse kvaliteeti hinnata enne koostöö algust. West (1997, p. 4) kirjutab, et kriitiline on teenuse sisseostmisel ka see, et kui raamatupidamisteenuse osutaja peaks tegema mõne vea, näiteks valearvestused, vastutab selle eest ettevõtja. Mängel (2015, lk 5) on magistritöös kirjutanud, et Eestis võivad majandusarvestuses tehtud vead lõppeda riiklikul tasandil trahvidega.

Kokkuvõtteks saab järeldada, et raamatupidamisteenust ostavad sisse pigem mikro- ja väikeettevõtjad, sest see on neile majanduslikult mõistlikum ja nende aastaaruanded on lihtsustatud kujul. Teenuse sisseostmise üks suurimaid eesmärke ettevõtjale on kulude kokkuvõtte. Tuleb ka välja, et puudus kvaliteetsetest ja sertifitseeritud raamatupidajatest on globaalne, sest kuigi raamatupidamine on raamistatud kindlate nõuete ja kriteeriumidega, siis ei ole paraku kindlat kontrolli selle üle, kes teenust pakub ja mis pädevusega teenusepakkuja on.

2. EMPIIRILINE UURING

2.1. Uuringu meetoodika, protsess ja valim

Alapeatükis antakse ülevaade lõputöös kasutatud andmekogumise ja andmeanalüüsi meetoodikast, samuti lõputöö eesmärgist.

Lõputöös püstitatud uurimisprobleemi (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat) ja eesmärgi (selgitada välja raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel) täitmiseks kasutatakse kombineeritud kvantitatiivset ja kvalitatiivset uurimismetoodikat. Esmase ankeetküsitluse käigus tulenes ka hüpotees (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine).

Kvantitatiivse meetoodika puhul pöördatakse kindla valimi poole, et saada vastus töös püstitatud uurimisprobleemile, samuti kinnitada või ümber lükata uurimisprobleemist tulenev hüpotees (Õunapuu, 2014, lk 160-161). Kvalitatiivse meetoodika puhul tõlgendatakse asju nii, nagu neist aru saadakse, ja püütakse ennekõike leida ja avalikkuse ette tuua tõsiasju, mitte tõestada olemasolevaid väiteid (Hirsjärvi, et al., 2007, lk 151–152). Kvalitatiivne uurimus hõlmab poolstruktureeritud intervjuud (Coghlan & Brydon-Miller, 2014).

Valimiks on eesmärgipärane valim. Eesmärgipärast valimit iseloomustab see, et uurimisobjektid valiti eesmärgipäraselt, mitte juhuslikult (Hirsjärvi, et al., 2005, lk 155). Ankeetküsitluse valimi moodustavad ettevõtte V.Finantser OÜ raamatupidajad ja juhtkond. Hüpoteesi ümber lükkamiseks või tõestamiseks ja uurimisprobleemile vastuse saamiseks moodustati valim ettevõtjatest, kes on tulnud kliendiks peale V.Finantser OÜ ERK kvaliteedimärgi saamist. Intervjuude valimi moodustavad ettevõtte V.Finantser OÜ juhtkond (ettevõtte juht ja kvaliteedijuht).

V.Finantser OÜ on 2008. aastal loodud ettevõtte, mille peamiseks tegevusalaks on raamatupidamine ja maksualane nõustamine. Aastal 2023 töötab ettevõttes 11 töötajat, kellest kaheksale saadeti küsimustik. Ettevõtte asutaja, juht ja pearaamatupidaja on Virge Rataspepp, kes on ühtlasi ka ERK juhatuse liige ning nõukogu liige (Eesti Äriregister,

2023). Samuti on ettevõtte pälvinud 2022. aastal üheksanda ERK tunnustatud raamatupidamisfirma tunnusemärgi (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2022).

Andmekogumise meetodina kasutab autor ankeetküsitlust (vt lisa 1 ja 2) ja intervjuusid (vt lisa 3). Nende meetoditega saab autori hinnangul parimal viisil analüüsida kindla sihtgrupi (antud juhul V.Finantser OÜ raamatupidajate, juhtkonna ning klientuuri) tõekspidamisi.

Hirsjärvi jt (2004, lk 166) on kirjutanud, et ankeetküsitluse andmetest võib saada infot vastajate teadlikkusest. Ankeetküsitluse tulemusi esitatakse statistiliselt, tuuakse välja ankeetküsitlusele vastanute jaotus ja statistika. Sobiva statistilise meetodi valimiseks tuleb teada statistiliste meetodite eeldusi ja tingimusi, et andmete analüüsimisel saaks valida sobiva statistilise meetodi. Andmete analüüsi meetodiks on järeldusstatistika, mis teeb järeldusi andmetest (Mishara *et al.*, 2019, p. 297). Statistilise andmeanalüüsi meetodi eesmärk on andmete organiseerimine ja informatiivne tulemuste ülevaade (Õunapuu, 2014, lk 184).

2023. aasta märtsis saadeti küsitlus V.Finantser OÜ raamatupidajatele ja juhtkonnale (vt lisa 1), teada saamaks nende arvamusi ja kogemusi teenuse vahetamise põhjuste kohta. Küsitlus edastati raamatupidajatele e-maili teel ja vastata sai vabas vormis. Küsimustik koosnes seitsmest küsimusest, millest üks oli kinnine ja ülejäänud kuus avatud. Küsitlusele vastas kaheksa raamatupidajat. Ankeetküsitluses ei antud raamatupidajatele ja ettevõtte juhtkonnale perioodilist piirangut. See tähendab, et raamatupidajad ja juhtkond vastasid küsimustele oma tööolud aja põhjal ja mitte peale ettevõtte ERK kvaliteedimärgi saamist.

2023. aasta aprillis saadeti välja küsitlus (vt lisa 2) kuueteistkümnele V.Finantser OÜ kliendile. Küsitlus koostati ja edastati klientidele *SurveyMonkey* veebikeskkonnas. Küsitluse eesmärgiks oli saada vastus töös püstitatud uurimisprobleemile (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat). Küsitlus saadeti välja kuueteistkümnele kliendile tulenevalt töös püstitatud hüpoteesi (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine) kinnitamiseks või ümber lükkamiseks, sest need kliendid on tulnud bürosse peale V.Finantseri ERK

kvaliteedimärgi saamist. Küsimustik koosnes kolmest valikvastustega küsimusest, küsitlusele vastas 8 klienti. Küsitlusega sooviti välja selgitada, kas raamatupidajate arvamus ja kogemus ühtib teenusepakkuja vahetajate kogemuse ja arvamusega.

Analüüsi tulemused esitatakse sektor- ja tulpdiagrammidena. Diagrammide koostamisel on kasutatud *Exceli* programmi. Ankeetküsitluse käigus küsitakse raamatupidamisbüroo raamatupidajatelt ja klientidelt teenuse vahetamise põhjuseid.

Töös püstitatud hüpoteesist tulenevalt ja uurimisülesande lahendamiseks analüüsiti ERK poolt kehtestatud kvaliteedinõudeid ja seda, kas V.Finantser OÜ vastab ka 2023. aastal kvaliteedinõuetele.

Tabel 2. Kategooriad ja koodid (autori koostatud ERK kvaliteedinõuete põhjal)

Kategooria	Kood
Töökorraldus	<ol style="list-style-type: none"> 1- Maksevõime 2- Huvide konflikti vältimine 3- Kvaliteedikontroll ja riskianalüüs 4- Vastutuskindlustus 5- Dokumentatsioon 6- Pädevus, professionaalsed oskused ja ressursside piisavus 7- Andmekaitse ja konfidentsiaalsus 8- Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduse täitmine 9- Raamatupidamisteenuse leping 10- Lepingu lõpetamine
Teenus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Raamatupidamisteenuse osutamine 2. Kliendisuhetus 3. Aruandlus

Kvaliteedinõuetele vastavuse teadasaamiseks kasutatakse poolstruktureeritud intervjuudes kvalitatiivset sisuanalüüsi. Kvalitatiivne sisuanalüüs aitab lihtsasti sisu tõlgendada, seda tehakse liigendamise ja kodeerimisprotsessi kaudu. Kategooriad esindavad sarnaseid tähendusi. (Hsieh & Shannon, 2005, p. 1278) Intervjuude sisuanalüüsi teostamiseks moodustati kategooriad ja koodid (vt tabel 2) ERK kvaliteedinõuete põhjal.

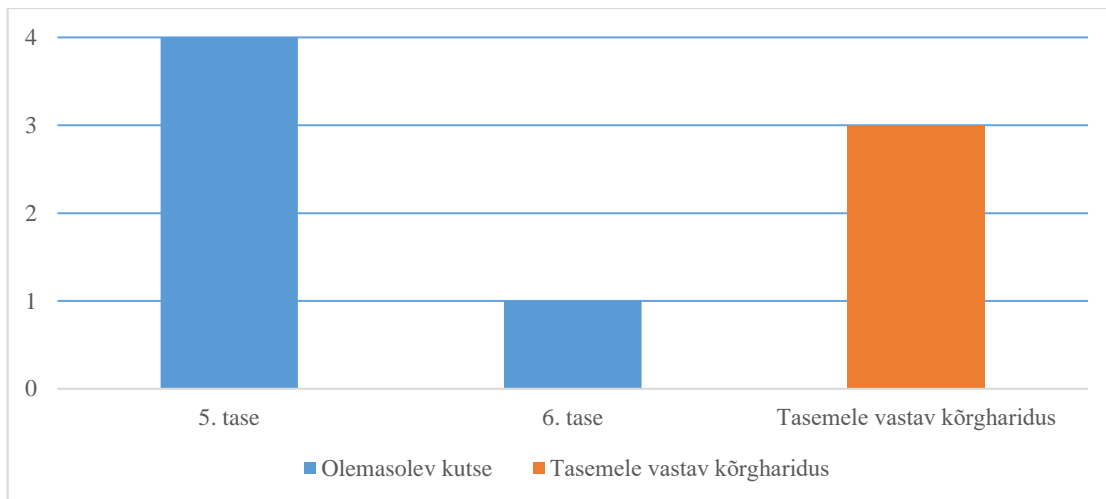
Poolstruktureeritud intervjuud viidi läbi ettevõtte juhtkonna ja kvaliteedijuhiga 29.03.2023, et anda selge ülevaade kvaliteedimärgi pälvinud ettevõtte raamatupidamisega seotud protsessidest, samuti teha kindlaks, kas ettevõtte kuulub siiani tunnustatud raamatupidamisbüroode koosseisu. Intervjuu küsimusi oli kokku 14 (vt lisa 3). Intervjuu ettevõtte juhiga kestis 23 minutit ja intervjuu ettevõtte kvaliteedijuhiga 19 minutit. Intervjuud transkribeeriti ja aega kulus selleks kaks tundi.

Uurimusprotsessi ülesehitus: ankeetküsitlus raamatupidajatele ja ettevõtte juhtkonnale; ankeetküsitlus teenusepakkujat vahetanud klientidele, kes on tulnud V.Finantserisse peale ERK kvaliteedimärgi saamist, et kinnitada või ümber lükata töös püstitatud hüpotees (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine); intervjuu ettevõtte juhtkonnaga (ettevõtte juht ja kvaliteedijuht).

2.2. Raamatupidajate ankeetküsitluse analüüs

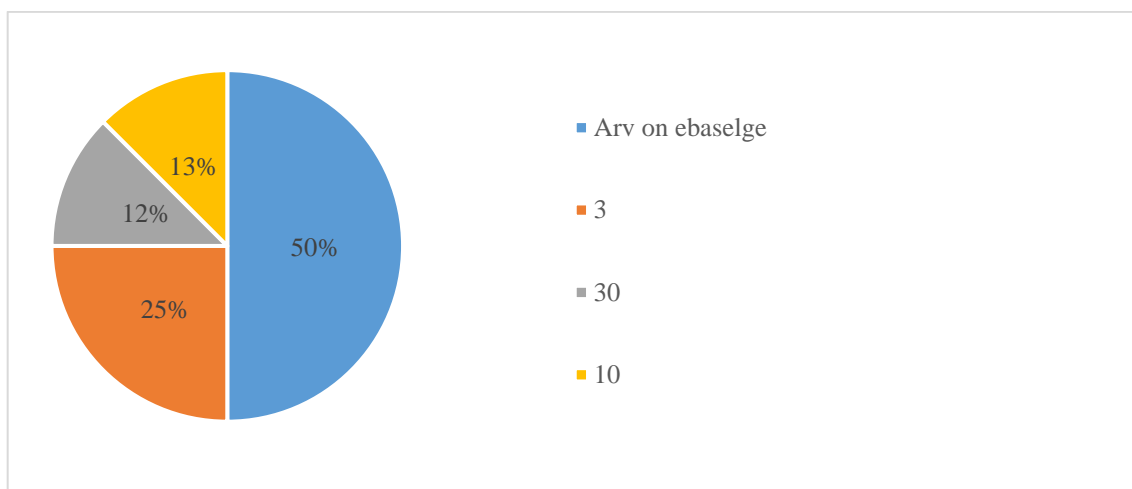
Käesolevas peatükis analüüsitakse uuringu käigus läbiviidud raamatupidajate ja ettevõtte juhtkonna ankeetküsimustiku vastuseid. Küsitlus oli suunatud ettevõtte raamatupidajatele ja juhtkonnale, et saada vastus töös püstitatud uurimisprobleemile (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat) ja lõputöö eesmärgile (selgitada välja raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel).

Töös püstitatud hüpoteesi (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine) tõestamiseks või ümber lükkamiseks ja uurimisülesandele vastamiseks oli vaja analüüsida, kas ettevõtte vastab endiselt ERK poolt kehtestatud kvaliteedinõuetele. Eelnevast tulenevalt uuriti ettevõtte raamatupidajatelt kutsetunnistuse olemasolu. Ankeetküsitluse vastustest selgus, et ühel raamatupidajal on kuuenda taseme kutse, neljal raamatupidajal on kehtiv viienda taseme kutsetunnistus ja kolmel raamatupidajal on raamatupidajale vastav kõrgharidus. (vt joonis 1)



Joonis 1.V.finantser OÜ raamatupidajate kutsetunnistuse olemasolu (autori koostatud)

Uurimiseesmärgi (selgitada välja raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel) täitmiseks soovis autor saada teada, kui palju on raamatupidajatele üle tulnud kliente teistest büroodest, mis on suunatud raamatupidaja kliendibaasi. Neljal raamatupidajal oli see arv ebaselge, kolm raamatupidajat tõid välja kindla arvu kliente: kahel raamatupidajal on üle tulnud klientide arvuks 3, ühel raamatupidajal 30 ja ühel 10. (vt joonis 2)



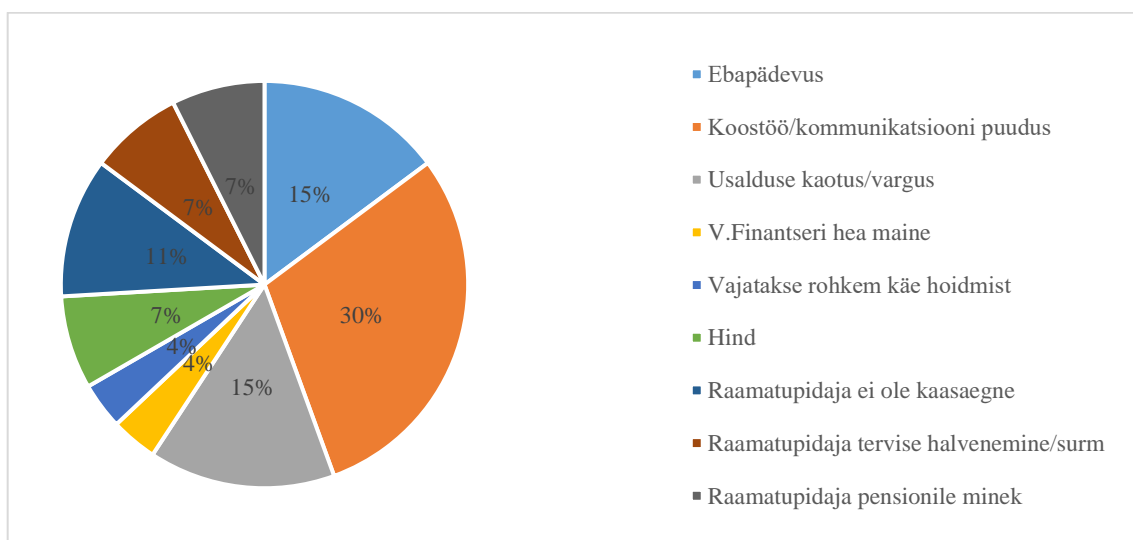
Joonis 2. Teistest büroodest üle tulnud klientide arv (autori koostatud)

Tulenevalt töös püstitatud uurimisprobleemist (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat) ja eesmärgist (selgitada välja raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel) uuris töö autor raamatupidajatelt ja juhtkonnalt, mis põhjuseid on kliendid edastanud raamatupidajatele büroo vahetamisel. Järgnevalt toob töö autor välja erinevaid märksõnu ja põhjuseid, miks kliendid on endi hinnangul (raamatupidajale esitatud informatsiooni kohaselt) vahetatud raamatupidamisteenuse pakkujat. Suurel hulgal olid vastused sarnased ja neid esines nii mõnegi raamatupidaja vastustes:

1. kõige läbivamaks märksõnaks oli puuduv kommunikatsioon ehk ei saadud raamatupidajat kätte,
2. vastustest kajastus ka ebapädevus ja usalduse kaotus.

Üksikutest vastustest selgusid ka järgnevad põhjused (vt joonis 3):

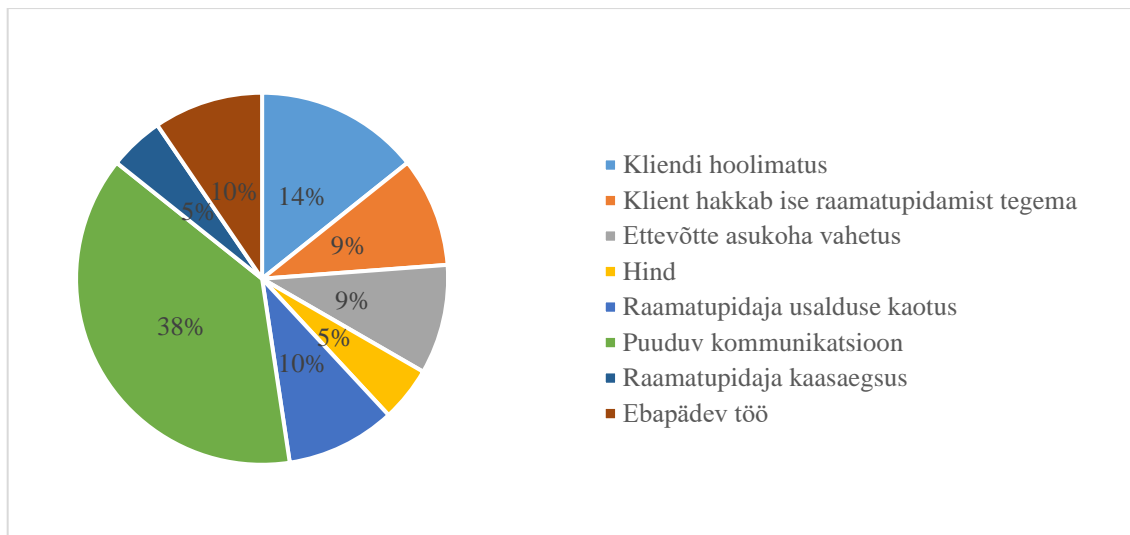
1. teenuse hind;
2. V.Finantser OÜ hea maine;
3. raamatupidaja ei ole kaasaegne;
4. vajatakse rohkem käe hoidmist. Käehoidmise all toodi näitena, et ettevõtja on vajanud raamatupidaja kaasamõtlemist ettevõtte sujuvamaks tegutsemiseks.



Joonis 3. Raamatupidamisteenuse vahetamise põhjused klientide vaates (autori koostatud)

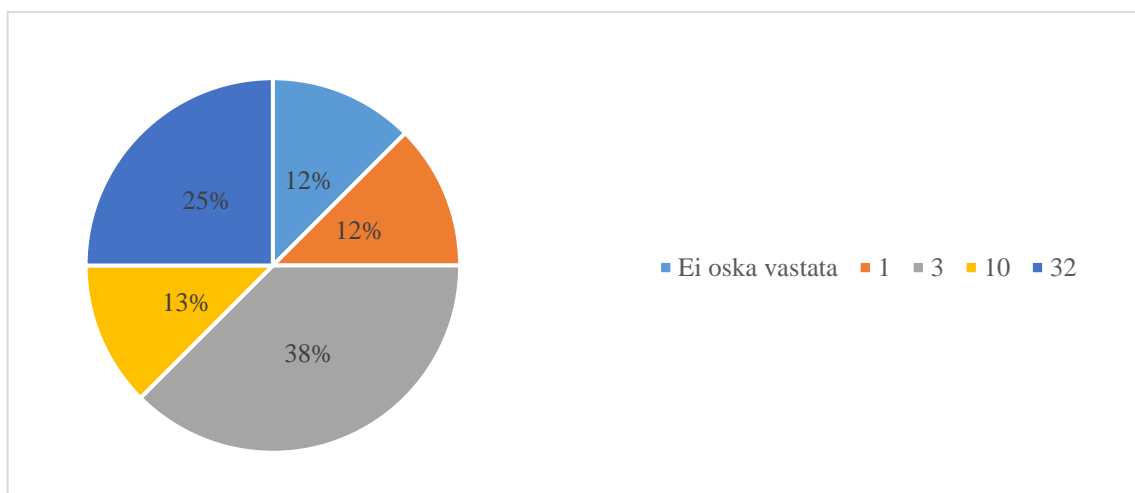
Sealjuures küsiti ka raamatupidajate seisukohta peale kliendi ülevõtmist ja kliendi analüüsimist. Raamatupidajate hinnang kattus enamasti kliendi selgitustega raamatupidajatele: kõige mõjuvam põhjus oli kommunikatsiooni puudulikkus ehk puudulik suhtlus kliendi ja raamatupidaja vahel. (vt joonis 3 ja 4)

Raamatupidajate hinnangul oli ka teenuse vahetuse põhjuseks kliendi enda hoolimatus, kus põhjendati vastust sellega, et klient ei edastanud tähtaegselt dokumente ja selle tõttu viibisid deklaratsioonide esitamised või tulid hoopis valede andmetega deklaratsioonid. Samuti kajastus üksikutes vastustes raamatupidaja ebapädev töö ja raamatupidaja suhtes usalduse kaotus. Ebapädevat tööd põhjendati aruannete ebatäpsusega ja ebakõladega programmis: näitena toodi ostu- ja müügiarvete sisestamisest tulenevad puudused ning panga ja programmi omavahelised ebakõlad. Esines ka olukordi, kus ettevõtte majandusaasta aruannetes olid niivõrd suured ebakõlad, et olid tekkinud maksuvõlad või ebaloogiliselt väike kasum või suisa kahjum. Samuti tuli vastustest välja, et on vahetatud teenust ka ettevõtte asukoha vahetamise tõttu, see tähendab, et valiti raamatupidamisteenuse pakkuja, mis on lähemal ettevõtte asukohale, ja kliendi soov hakata tegema ise raamatupidamist, sealjuures mängis rolli otseselt ettevõtte vähenev käive ja soov hoida kokku kuludes. Viimase puhul tuli välja, et majandusaasta aruande esitamisega pöörduiti siiski V.Finantser OÜ poole. Kaks raamatupidajat vastasid, et teenuse vahetamisel oli teguriks hind, st et raamatupidaja hinnangul ei olnud töömaht ja küsitav hind proportsioonis. Samuti kajastus ka raamatupidaja mitte kaasaegne raamatupidamine. (vt joonis 4)



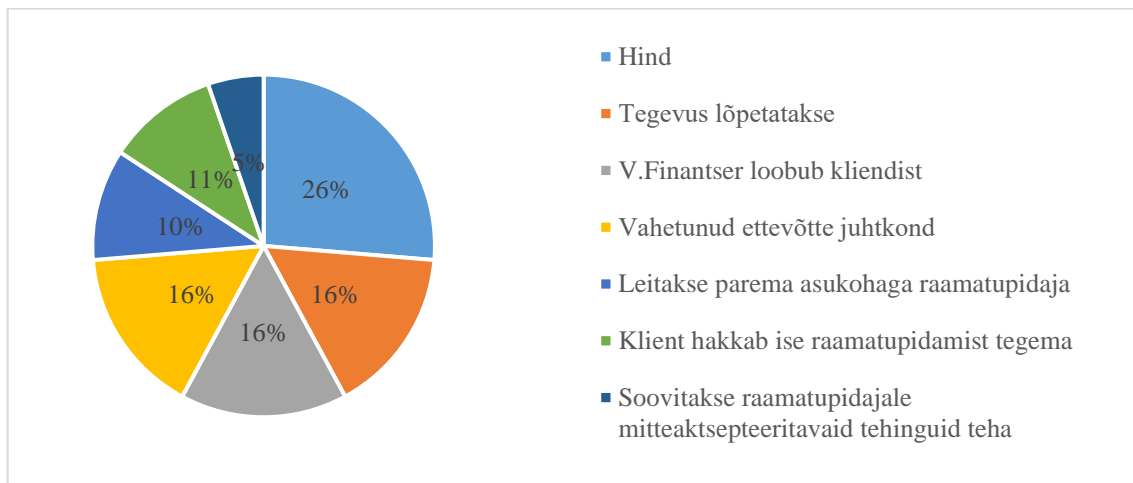
Joonis 4. Raamatupidajate hinnang teenuse vahetamise põhjustest (autori koostatud)

Küsitluse käigus uuris autor ka klientide liikumist V.Finantser OÜ-st teistesse büroodesse. Siinkohal on hea välja tuua, et viieteistkümne tegutsemise aasta jooksul ei ole V.Finantserist lahkunud klientide arv suur. Ettevõtte juhtkonna hinnangul on bürood vahetanud või tegevuse lõpetanud klientide arv 32. Üks raamatupidaja ei osanud täpset arvu öelda. Ühe raamatupidaja hinnangul on kliendibaasist lahkunud 10 klienti ja nelja raamatupidaja hinnangul on arv alla nelja klienti. (vt joonis 5)



Joonis 5. Ettevõtetest lahkunud või tegevuse lõpetanud klientide arv seisuga märts 2023 (autori koostatud)

Lisaks bürood vahetanud või tegevuse lõpetanud klientide arvule V.Finantserist uuris autor ka lahkumise põhjuseid. Kõige mõjuvamaks põhjuseks teenusepakkuja (V.Finantseri) vahetamisel oli raamatupidajate hinnangul teenuse hind. Samuti arvati olevat lahkumise põhjuseks ettevõtte tegevuse lõpetamine, V.Finantseri endapoolne loobumine kliendist ja ettevõtte juhtkonna vahetamine. V.Finantser on loobunud klientidest halva koostöö korral ja võlgnevuste tekkimisel V.Finantseri ees. (vt joonis 6)



Joonis 6. Klientide lahkumise põhjused ettevõttest (autori koostatud)

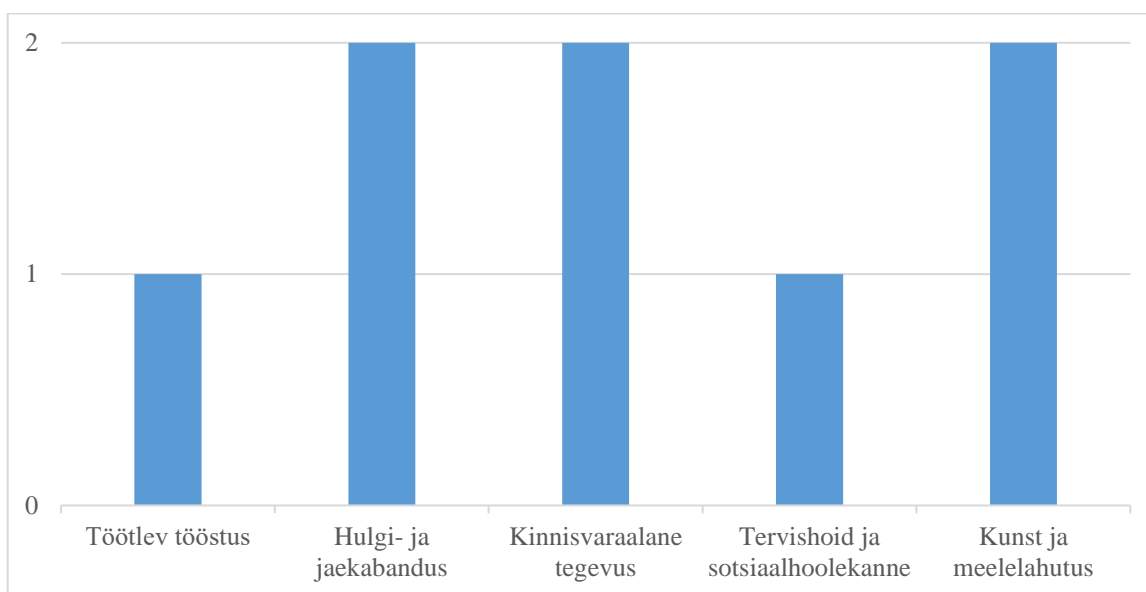
Juhtkonna vahetuse puhul toodi põhjenduseks, et valiti uuele juhtkonnale tuttav teenuseosutaja. Samuti tuli vastustest välja, et ettevõtja soovis ise raamatupidamist tegema hakata, kuid siin toodi ka välja, et majandusaasta aruande puhul pöörduakse endiselt büroo poole. Nagu ka ettevõttesse V.Finantser üle tulnud klientide puhul oli põhjuseks ettevõtte asukoha vahetus ehk valiti lähemal asuv teenuseosutaja. Üks raamatupidaja vastas ka, et klient on soovinud teha raamatupidajale mitteaktsepteeritavaid raamatupidamiskandeid. Näitena toodi isiklike kulude kajastamist ettevõttega seotud kuludena või liigset sularaha kasutust ja selle valeandmetega kajastamist raamatupidamisprogrammis. (vt joonis 6)

2.3. Ettevõtjate ankeetküsitluse analüüs

Käesolevas peatükis analüüsitakse uuringu käigus läbiviidud ettevõtjate ankeetküsimustiku vastuseid. Küsitlus oli suunatud klientidele, kes tulid büroo klientideks

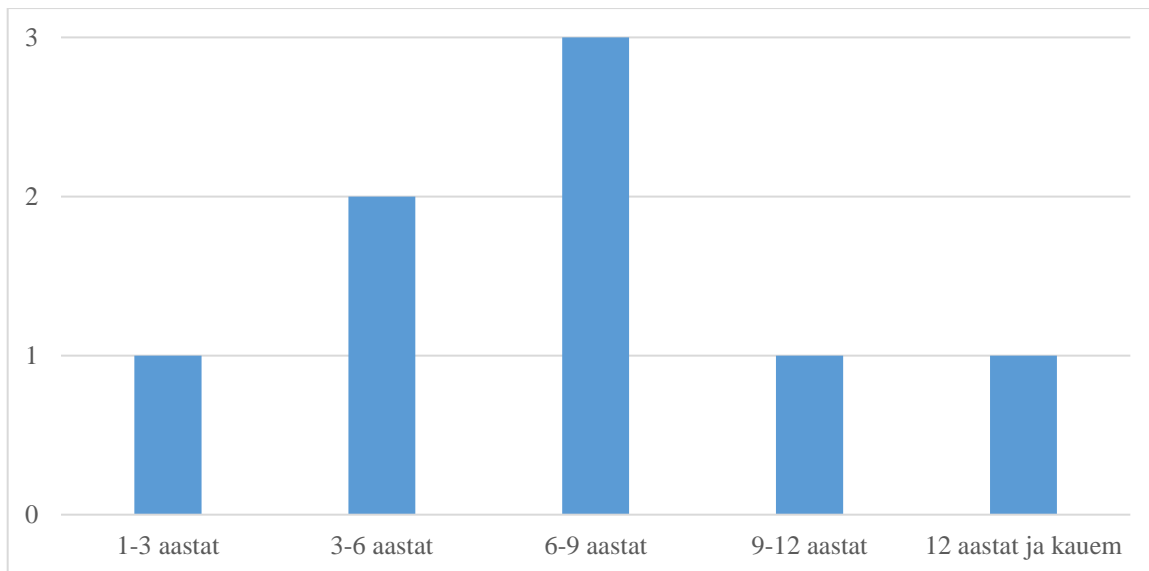
peale ettevõtte ERK kvaliteedimärgi saamist, et saada vastus töös püsitatud uurimisprobleemile (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat) ja töös püsitatud hüpoteesile (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine).

Esimese küsimusega uuriti ettevõtjatelt nende tegevusvaldkondi, et aru saada, kas tegevusvaldkonnal võib olla seos teenusepakkuja vahetamisega. Vastustest selgus, et kaks ettevõtjat tegelevad hulgi- ja jaekaubandusega, kaks tegelevad kinnisvarahaldusega ja kaks kunsti ja meelelahutusega. Samuti selgus, et üks ettevõtja tegeleb töötleva tööstuse valdkonnaga ja üks tervishoiu ja sotsiaalhoolekandega. (vt joonis 6)



Joonis 6. Ankeetküsitlusele vastanud ettevõtjate tegevusvaldkonnad (autori koostatud)

Järgmise küsimusega soovis autor teada saada vastajate ettevõtlusega tegelemise kestust. Sarnaselt eelmisele küsimusele soovis autor aru saada, kas tegevusaastate ja teenusepakkuja vahetamise taga võib esineda seoseid. Küsitlusest selgus, et kolm ettevõtjat on tegutsenud 6-9 aastat, kaks ettevõtjat on tegutsenud 3-6 aastat, üks ettevõtte 9-12 aastat, üks ettevõtte 1-3 aastat ning üks ettevõtte 12 aastat ja kauem. (vt joonis 7)



Joonis 7. Ankeetküsitlusele vastanud ettevõtjate tegevusaastad (autori koostatud)

Kolmanda küsimusega sooviti saada vastus uurimistöö uurimisprobleemile (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat) ja täita töös püstitatud eesmärk (eesmärgiks on välja selgitada raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel). Samuti soovib töö autor selle küsimusega kinnitada või ümber lükata töös püstitatud hüpoteesi (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine). Küsimusega uuriti erinevaid põhjuseid, miks ettevõtjad on vahetanud raamatupidamisbüroosid. Küsimus on koostatud lähtuvalt käesoleva töö teoreetilistest lähtekohtadest ja ka raamatupidajate ankeetküsitluste vastustest (vt käesoleva töö lk 17, 26 ja 28).

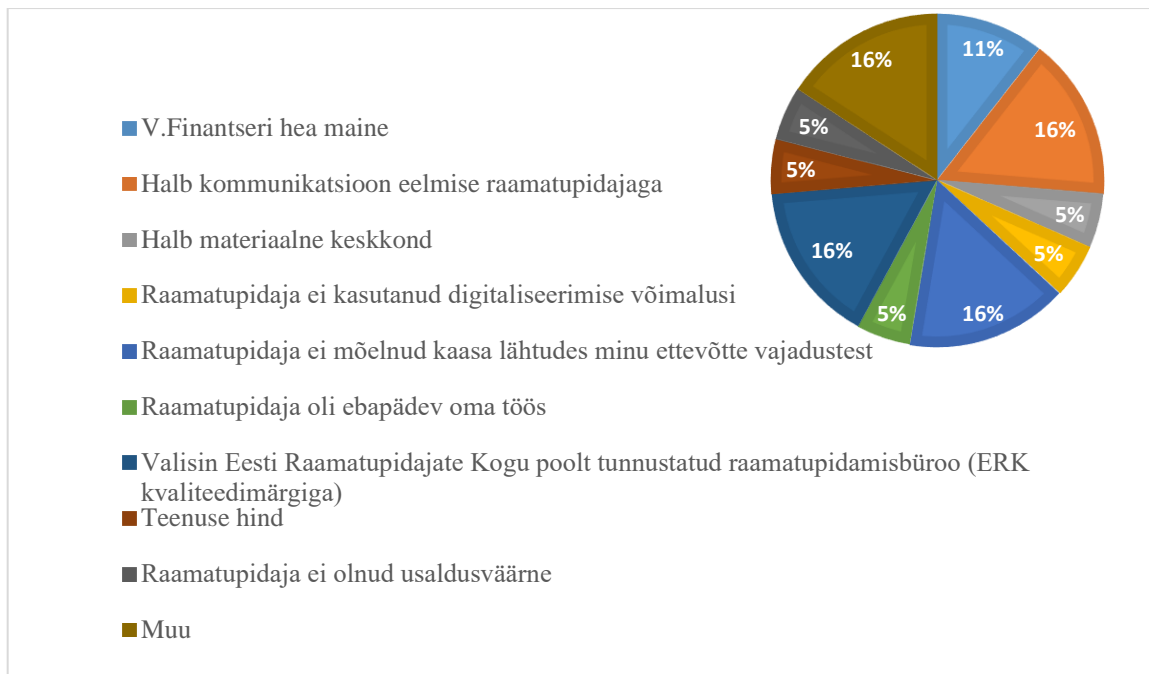
Kolm ettevõtjat vastasid, et valisid uue raamatupidaja ERK kvaliteedimärgi järgi. Ühel juhul ei oldud juurde toodud ühtegi muud põhjust. Ettevõtja tegevusvaldkonnaks on kunst ja meelelahutus, ettevõtte on tegutsenud 6-9 aastat. Üks ettevõtja (tegevusvaldkonnaks on hulgi- ja jaekaubandus; mootorsõidukite ja mootorrattaste remont ja on tegutsenud 3-6 aastat) vastas veel lisaks ERK kvaliteedimärgi olulisusele, et eelmise raamatupidajaga oli halb kommunikatsioon ning raamatupidaja ei mõelnud kaasa ettevõtjaga vastavalt ettevõtte vajadustele. Lisaks kirjutas ettevõtja, et ettevõtjatel tekkisid aruandes suured ebakõlad, sest raamatupidaja kajastas bilansis põhivarasid valesti. Kolmandal juhul (tegevusvaldkonnaks kunst ja meelelahutus ning tegevusperiood 3-6 aastat), kus

põhjuseks märgiti ERK kvaliteedimärk, lisati veel, et põhjuseks oli eelneva teenusepakkuja teenuse hind ning lisaks kaotas ettevõtja raamatupidaja suhtes usalduse. Tulenevalt eelnevast saab seoseid luua tegevusaastate osas: kõik ERK kvaliteedimärgi tõttu vahetanud või V.Finantser OÜ valinud ettevõtjad on tegutsenud kas 3-6 aastat või 6-9 aastat (periood 3-9 aastat). Samuti on kaks ettevõtjat (kes ERK kvaliteedimärgi tõttu teenust vahetanud või V.Finantser OÜ valinud) oma tegevusvaldkonnaks märkinud kunsti ja meelelahutuse.

Kolme ettevõtja vastustest kajastus, et teenus vahetati raamatupidaja ja kliendi omavahelise puuduliku kommunikatsiooni tõttu. Nende kolme ettevõtja tegevusvaldkonnad ja tegevusaastad ei kattunud. Ühe ettevõtte murekohaks oli veel halb materiaalne keskkond, mitte digitaalne raamatupidamine, ebapädevus ning raamatupidaja ei mõelnud kaasa, lähtudes ettevõtte vajadustest. Üks ettevõtja märkis veel ära V.Finantseri hea maine.

Kõikidel ettevõtjatel oli võimalus kirjutada ka juurde põhjuseid, miks otsustati raamatupidamisteenust vahetada. Üks ettevõtja põhjendas teenuse vahetamist sellega, et eelmine raamatupidaja vahetas elukutset. Üks ettevõtja põhjendas sellega, et eelmine raamatupidaja lahkus (ettevõtja ei täpsustatud kuhu ja miks) ning V.Finantseri hea maine. Üks ettevõtja tõi välja vahetamise konkreetse põhjuse: raamatupidaja ei soovinud ennast kurssi viia üksnes selle ettevõtte tõttu E-kaubanduse ja teenustele (OSS ehk *one stop shop*) kehtiva erikorraga. Lisaks eelnevale märkis ettevõtja ära, et raamatupidaja ei mõelnud kaasa lähtuvalt ettevõtte vajadustest.

Kaheksast vastusest olid enim vastatud (3) teenuse vahetamise põhjused järgnevad: halb kommunikatsioon eelmise raamatupidajaga, raamatupidaja ei mõelnud kaasa ettevõtte vajadustest lähtuvalt ning ERK kvaliteedimärgi järgi valitud ettevõtte. Kahel juhul kajastus ka V.Finantseri hea maine. (vt joonis 8)



Joonis 8. Ettevõtjate põhjendused raamatupidamisteenuse vahetamisel (autori koostatud)

Mitte ükski vastanutest ei märkinud teenuse pakkumise vahetamise põhjuseks ettevõtte asukoha vahetust või soovi võtta tööle lähemal olev raamatupidaja; raamatupidaja tervislikku seisundit; seda, et raamatupidaja ei kasutanud programme, vaid kogu töö toimus *Excelis*; raamatupidaja ei esitanud tähtaegselt deklaratsioone ja aruandeid.

2.4. Intervjuude analüüs

Käesolevas alapeatükis analüüsitakse uuringu käigus läbiviidud poolstruktureeritud intervjuusid. Läbiviidud intervjuude analüüsitulemused avatakse kategooriate kaupa. Andmeanalüüsi käigus moodustus kaks olulist kategooriat, milles on 13 koodi, mis võtavad kokku kategooriate olulisemad teemad. Esimeseks kategooriaks on „Töökorraldus“, millest moodustus 10 koodi. Teiseks kategooriaks on „Teenus“, millest moodustus 3 koodi. (vt tabel 2 lk 22)

Vastavalt lõputöös püstitatud hüpoteesile (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine) on intervjuu küsimused koostatud ERK kvaliteedimärgi kriteeriumide alusel, et selgitada välja, kas

ettevõtte vastab endiselt kvaliteedimärgi nõuetele. Intervjuude analüüsi tulemused esitatakse kategooriate kaupa (vt tabel 2).

Esimese kategooria „**Töökorraldus**“ käigus uuriti ettevõtte maksevõimet (kood 1). Ettevõtte juhi ja kvaliteedijuhi hinnangul ei esine ega ole esinenud probleeme kohustuste täitmisel. Pigem on tänases olukorras probleemiks klientide tihe juurdekasv, st et ettevõtte on pidevas laienemises nii töötajate kui ka klientide osas. Ühtlasi tuli esile, et maksehäirete tekkimisel kliendi poolt on ka olnud vajadust kliendist loobuda, mis omakorda kaitseb (kood 8) V.Finantser OÜ-d omapoolsete makseraskuste eest.

Ettevõtte juht ja kvaliteedijuht kirjeldasid huvide konflikti (kood 2) vältimist. Huvide konflikt on ettevõtte juhi jaoks olnud näiteks olukord, kus on olnud klientideks omavahelised sõbrad. Intervjuu käigus selgus, et on esinenud olukordi, kus üks klient tahaks teada teise kliendi majandusliku olukorra kohta. Sellisel juhul on raamatupidajad selgitanud kliendile olukorda ja jäänud rangelt professionaalseks. Samuti on kõikidel büroo töötajatel allkirjastatud koos töölepinguga konfidentsiaalsusleping (kood 7). Huvide konfliktiks (kood 2) peeti ka olukorda, kus kaks või enam sarnase tegevusalaga klienti on tulnud büroosse ja nende kliendiportfell on ühine. Sellistel juhtudel on klientide raamatupidamisarvestust teinud erinevad raamatupidajad.

Kvaliteedikontrolli (kood 3) viib ettevõttes jooksvalt läbi ettevõtte kvaliteedijuht. Suuremahuliselt viidi kvaliteedikontroll läbi aastal 2021, kui pretendeeriti ERK kvaliteedimärgile. Pisteliselt kontrollitakse ka kliente ja nende dokumentatsiooni (kood 5), kui koostatakse klientidele arveid, st peaaegu igakuiselt. Kvaliteedimärgi kriteeriumites on oluline punkt ettevõtte vastutuskindlustuse osas (kood 4). Ettevõtte V.Finantser OÜ vastutuskindlustus on tehtud summale 32 000 eurot. Miinimumnõue on 25 000 eurot. Vastutuskindlustus on oluline, kui peaks tekkima olukord, kus raamatupidamisbüroo peab vastutama oma varadega kliendi ees. Ettevõtte tegutsemise ajal ei ole olnud tarvidust rakendada vastutuskindlustust, seega ei osatud selle kohta ka kindlaid näiteid tuua.

Intervjuu käigus uuriti ka raamatupidamisbüroo raamatupidajate koolitamise ja pädevuse kohta (kood 6). Ankeetküsitluse käigus tuli välja, et ühel büroo töötajal on 6. taseme

kutsetunnistus (vt joonis 1 lk 25), intervjuus vastas ettevõtte juht, et hetke seisuga on 6. taseme kutseksamile veel suundumas üks raamatupidaja. Samuti osalevad kõik büroo raamatupidajad sagedasti koolitustel. Eelmisel aastal toimusid igakuiselt ERK poolt koostatud Raamatupidamise Toimkonna juhendite koolitused. Lisaks mainis ettevõtte kvaliteedijuht, et aprillis on plaanis büroo töötajatel osaleda rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise koolitusel. Ettevõtte juht lisas, et koolitustel osalemist ei saa 100% tagada ettevõtte, vaid iga raamatupidaja peab siiski koolitused iseseisvalt läbima.

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevalt (kood 8) on raamatupidamisega tegelevatel ettevõtetel kohustus täita seadusest tulenevat „Tunne oma klienti“ nõuet. Nõuetekohaselt peab iga klient täitma vastava ankeedi. Intervjuu käigus vastati, et iga kliendisuhete loomisel täidab klient vastava ankeedi, lisaks tehakse ettevõtte taustakontroll Äriregistris, et kontrollida maksevõlgnevusi ja omandistruktuuri ja võimalikke omandistruktuuri lahknevusi. Samuti uuendatakse ankeeti vastavalt vajadusele, st kui kliendi omandistruktuur on näiteks muutunud. Kliendisuhete loomisel tehakse ka kliendiga raamatupidamisteenuse leping (kood 9), samuti koostatakse üleandmise ja vastuvõtmise akt, kus on kindlalt kajastatud, et dokumendid on üle antud. Kliendisuhete lõpetamisel tehakse ka lepingu lõpetamisele (kood 10) vastav leping ja üleandmise akt. Lepinguid ja dokumente säilitatakse vastavalt raamatupidamise seaduse § 12 lõike 2 alusel seitse aastat.

Teiseks kategooriaks on „**Teenus**“, mida analüüsid uuriti kliendisuhetluse kohta (kood 1), kliendisuhetus toimib valdavalt e-maili ja telefoni teel, sagedasti käivad kliendid büroos ka kohapeal. Intervjuu läbiviimise päeval veendus töö autor, et uusi teenuse soovijaid on piisavalt, sest toimus nõupidamine uute potentsiaalsete klientidega. Raamatupidamisteenuse osutamisel (kood 2) on oluline kogu intervjuu käigus saadud informatsioon:

1. dokumentide õigeaegne esitamine nii raamatupidaja kui ka kliendi poolt,
2. vajadusel nõuandmine ja kaasamõtlemine,
3. kliendiga seotud muudatustest õigeaegne teadaandmine,
4. konfidentsiaalne kliendisuhetus,

5. dokumentide ja aruannete säilitamine,
6. lisaks peavad kõik raamatupidamiskanded ja tehingud olema seadustega kooskõlas.

Aruandluse osas (kood 3) on kirjeldatud ERK kvaliteedikriteeriumites ette nähtud kliendisuhtluse protsesse. Oluline on see, et klient mõistaks tema poolt küsitavate aruannete sisu. Kui kliendil esineb aruannetest arusaamises probleeme, siis peaks raamatupidaja küsimustele vastama koos kommentaaridega. Intervjuu analüüsist selgus, et kõikidel raamatupidajatel on oma klientidega head läbisaamised ja vastastikune mõistmine. Samuti peaks klient saama vajadusel nõu raamatupidajalt majandustehingute osas, näiteks kui klient sooviks saada liisingut või pangalaenu, siis on raamatupidaja olemas selgitamaks kliendile tema majanduslikku seisut ja võimalust laenule või liisingule. Probleemide tekkimisel Maksu- ja Tolliametiga on oluline, et raamatupidaja on kliendi jaoks olemas ja vajadusel esitama küsitud aruandeid ja neid selgitama. Intervjuu käigus selgus, et ettevõtte pearaamatupidaja on käinud ka kliendiga koos kohtumas maksuhalduriga.

2.5. Tulemused, järeldused, ettepanekud ja soovitus

Autorile teadaolevalt ei ole varem uuritud ettevõtjate raamatupidamisteenuse vahetamise põhjuseid ja büroodele kehtestatud kvaliteedinõudeid ning nendest nõuetest järjepidevat kinnipidamist. Seetõttu ei ole varem teemakohast uuringut teostatud. Sellele tuginedes saab järeldused ja ettepanekud teha vaid autori koostatud ankeetküsitluste ja intervjuude põhjal. (vt lisa 1, 2 ja 3)

Selleks, et aru saada töö uurimisprobleemist (miks vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat) ja uurimiseesmärgist (eesmärgiks on välja selgitada raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel) oli vaja esmalt koostada ankeetküsitlus (vt lisa 1) analüüsitava ettevõtte raamatupidajatele. Ankeetküsitluse käigus tekkis töö autoril hüpotees (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine), millest tulenevalt koostati ankeetküsitlus ka V.Finantser OÜ kuuteistkümnemele kliendile, kes on tulnud bürosse

peale ERK kvaliteedimärgi saamist. Ankeetküsitlus koostati nii, et saaks vastuse ka töös püstitatud uurimisprobleemile ja uurimisküsimusele.

Raamatupidajate (vt joonis 3 ja 4) kui ka klientide (vt joonis 8) seas läbiviidud ankeetküsitlusest selgus, et kõige mõjuvamaks teguriks raamatupidamisteenuse vahetamisel oli puuduv kommunikatsioon, mis tulenes ka teoreetilistest lähtekohtadest (vt käesolev töö lk 16). Raamatupidajate hinnangul oli probleemiks ka see, et kliendid võisid olla ise hoolimatud: ei esitanud tähtaegselt dokumente, sama tuleneb ka teooriast (vt käesoleva töö lk 9). Nii raamatupidajad kui ka kliendid vastasid, et teguriks oli ka ebapädeva raamatupidamisteenuse osutaja, ebapädevus on selgunud erinevate probleemide ilmnemisel.

Nii raamatupidajate (vt joonis 3 ja 4) kui ka klientide (vt joonis 8) üksikutest vastustest kajastus raamatupidaja mitte kaasaegne raamatupidamine. Probleemiks tänapäeval võib olla raamatupidaja soovimatus üle võtta kaasaegseid töövõtteid. Tänapäevase raamatupidamise juures selgus nii teoreetilistest lähtekohtadest (käesoleva töö lk 8 ja lk 13-14) kui ka raamatupidajate ankeetküsitlusest (kliendi selgitustest lähtuvalt), et vaatamata digitaliseerimisvõimalustele pidi klient jätkuvalt viima raamatupidajale paberkujul dokumente, mis on liiga ajakulukas. Samuti toodi näitena, et raamatupidaja teeb endiselt raamatupidamist *Excelis*, mitte levinud raamatupidamisprogrammides. Siinkohal saab kinnitada, et vastused kattuvad suuresti käesoleva töö lk 13 ja 14 kirjutatuga.

Üksikutest kliendivastustest selgus, et raamatupidamisteenuse osutajat vahetati, sest valiti ERK poolt tunnustatud raamatupidamisettevõtte (vt käesoleva töö lk 18-19).

Oluline on nentida, et käesoleva töö eesmärk oli välja selgitada raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel, et võimalusel peale käesoleva töö analüüsimist ja avalikustamist ära hoida (käesoleva töö lk 5, 26, 28-29 ja 33) töös analüüsitud probleemide tekkimist. Töös püstitatud hüpoteesi raames uuris autor ka ERK kvaliteedimärgi kriteeriumeid ja seda, kas analüüsitud ettevõtte vastab endiselt ERK poolt kehtestatud kvaliteedikriteeriumitele. ERK alustas aastal 2020 kvaliteetsete raamatupidamisteenuste pakkujate tunnustamisega. ERK kvaliteedimärgi saamiseks on

oluline, et ettevõtte vastab ERK poolt kehtestatud kvaliteedikriteeriumitele (vt käesoleva töö lk 18-19). 2023. aasta aprilli seisuga on ERK poolt tunnustatud raamatupidamisbüroosid 15 (Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023).

ERK kvaliteedikriteeriumites on punkt (vt käesoleva töö lk 18-19), et vähemalt ühel büroo raamatupidajal või juhatuse liikmel peab olema kehtiv kuuenda taseme kutsetunnistus. On oluline, et büroo töötajad oleksid kvalifitseeritud tegema oma tööd (vt käesoleva töö lk 10 ja 12). Analüüsi tulemusel selgus, et see nõue on täidetud: ühel büroo töötajal on kehtiv kuuenda taseme kutsetunnistus ja lisaks on veel üks raamatupidaja suundumas kuuenda taseme kutseeksmaile, ülejäänutel raamatupidajatel on kas kehtiv 5. taseme kutsetunnistus või tasemele vastav kõrgharidus. (vt joonis 1 lk 25). Lisaks koolitab ettevõtte järjepidevalt tööl olevaid raamatupidajaid, mis on oluline erialase kompetentsi säilitamiseks. Eelmisel aastal said kõik büroo töötajad ERK poolt koostatud koolitustel teadmised uuenenud raamatupidamise toimkonna juhendite kohta (vt käesoleva töö lk 11 ja 35, vt tabel 1).

Kvaliteetse teenuseosutaja puhul on oluline ka kvaliteedikontroll ja riskianalüüs (vt käesolev töö lk 18). Käesoleva lõputöö intervjuude analüüsis selgus, et kvaliteedikontrolli tehakse pisteliselt ja peaaegu igakuiselt (vt käesolev töö lk 34). Suuremahulisem kvaliteedikontroll toimus ERK tunnustuse saamiseks valmistudes. Kvaliteedikontrolli ja riskianalüüsi tulemusena on ettevõtte loobunud ka probleemsetest klientidest (vt joonis 6 lk 29), et vältida näiteks ettevõtte maksevõime halvenemist.

ERK kriteeriumites on välja toodud oluline punkt vastutuskindlustuse osas (vt käesoleva töö lk 18): see kriteerium on samuti ettevõttel täidetud, lisaks ei ole olnud ettevõttel tarvidust vastutuskindlustust rakendada. Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest on raamatupidamist osutavatel ettevõtetel kohustus täita „tunne oma klienti“ nõuet (vt käesoleva töö lk 19). Intervjuude analüüsi käigus selgus, et iga kliendisuhete loomisel täidab klient vastava ankeedi, lisaks muudetakse seda vastavalt vajadusele (vt käesoleva töö lk 35). Oluline on ka välja tuua, et ettevõttel ei ole olnud tarvidust teatada ebasobivatest tehingutest Rahapesu Andmebürood (vt käesoleva töö lk 19).

Lisaks sellele on plaanis ettevõttel suunata kõik büroo töötajad rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise koolitusele, mis omakorda jälle tõstab raamatupidajate

kompetentsi (vt käesoleva töö lk 10). Kriteeriumites on ka punkt, mis rõhub kliendi konfidentsiaalsuse olulisusele (vt käesoleva töö lk 18). Konfidentsiaalsus on alati ohuteguriks, eriti kui tegemist ei ole **majasisese** raamatupidajaga (vt käesoleva töö lk 20). Intervjuude analüüsi käigus selgus, et büroo tagab klientide konfidentsiaalsuse lepingutega, mille on pidanud kõik büroo töötajad tööle asumisel allkirjastama (vt käesoleva töö lk 34), lisaks on kohustuslik raamatupidajal sulgeda järelevalveta monitor.

Intervjuudes analüüsiti ka dokumentatsiooni korrasolekut: kliendisuhete alustamise leping, kliendisuhete lõpetamise leping, dokumentide vastuvõtmise ja üleandmise aktid. Korras dokumentatsioon on oluline nii raamatupidamisteenuse pakkujale kui ka kliendile endale (vt käesoleva töö lk 18): analüüsist selgus, et ka see punkt on ettevõttel täidetud (vt käesoleva töö lk 34-35).

Üks olulisemaid tegureid raamatupidamise puhul on see, et klient saaks aru, mis toimub tema ettevõtte raamatupidamises (vt käesoleva töö lk 16 ja 19). Intervjuu analüüsimisel selgus, et raamatupidajatel on klientidega vastastikuselt head suhted, kliendid saavad vajalikku informatsiooni ja abi. Olukordades, kus koostöö ei ole õnnestunud, on kliendi raamatupidamine liikunud teise raamatupidaja kätte.

Kokkuvõtvalt selgus, et raamatupidamisteenuse vahetamise põhjused on valdavalt ära hoitavad. Nende põhjuste taga on suuresti puuduv kommunikatsioon kliendi ja raamatupidaja vahel ning ebakvaliteetne raamatupidamine. Teoreetilises osas (vt käesoleva töö lk 18 ja 20) selgus, et probleem ebakvaliteetsete raamatupidamisteenuse osutajatega on globaalne. ERK on hakanud esile tõstma kvaliteetseid raamatupidamisteenuse osutajaid, mis peaks kliendil lihtsustama büroo valimist. Samuti selgus intervjuude analüüsimisel, et analüüsitud ettevõtte vastab endiselt ERK kehtestatud kvaliteedikriteeriumitele.

Töös püstitatud hüpoteesi (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine) ei saanud kinnitust, sest valim oli liiga väike ja kogu valimist vastas küsitlusele vaid 50%, millest omakorda 50% vastasid ettevõtjad, et valisid uue teenuseosutaja, lähtudes ERK kvaliteedimärgist.

Vastavalt lõputöö käigus teostatud analüüsile ja teoreetilistele seisukohtadele teeb autor ettepanekud uut raamatupidamisbürood ostivale ettevõtjale:

1. Võimalusel valida teenuse osutajaks ERK poolt tunnustatud raamatupidamisbüroo.

Põhjendus: ERK poolt tunnustatud raamatupidamisbüroo vastab kvaliteedinõuetele ja on auditeeritud.

2. Raamatupidamisteenuse valikul teha põhjalikum teenusepakkuja taustakontroll ja mitte lähtuda vaid soodsamast hinnast.

Põhjendus: uurimistöö ankeetküsitluse ja intervjuude analüüsimisel selgus, et probleemseid teenusepakkujaid on palju ja klientide liikuvus on suur. Samuti teoreetilistele lähtekohtadele ja ankeetküsitluse tulemustele tuginedes selgus, et teenuse vahetamise põhjused tulenevad puuduvast kommunikatsioonist ning mõningatel juhtudel ebapädevast raamatupidamisest. Lähtudes ERK kvaliteedikriteeriumitest peaks olema ERK poolt tunnustatud raamatupidamisettevõttel hea kliendisuhetus. Lisaks pole ebapädev raamatupidamine halb ainult raamatupidamise osas, vaid see tekitab lisaks juurde täiendavaid kulusid.

Vastavalt lõputöö käigus teostatud analüüsile ja teoreetilistele seisukohtadele teeb autor järgmise ettepaneku raamatupidamisteenuse pakkujatele: viia büroo kvaliteet vastavusse ERK poolt kehtestatud kvaliteedikriteeriumitega.

Põhjendus: raamatupidamisbüroo vastaks kvaliteedikriteeriumitele ja oleks tunnustatud ERK poolt ja väheneks ebakvaliteetse teenuse osutamine.

Vastavalt lõputöö käigus teostatud analüüsile ja teoreetilistele seisukohtadele teeb autor järgmise soovitusena Eesti Raamatupidajate Kogule: reklaamida ja esile tõsta rohkem ERK poolt tunnustatud raamatupidamisbüroosid.

Põhjendus: tuginedes klientide ankeetküsitluse vastustele, ei ole ettevõtjad piisavalt kursis ERK poolt tunnustatud raamatupidamisettevõtetega.

KOKKUVÕTE

Puudus pädevatest ja kvalifitseeritud raamatupidajatest on globaalne. Kuna valdavalt ei ole raamatupidamise teenuse osutamine piiritletud, siis hetkel saab peaaegu iga inimene läbida kasvõi paaritunnise kursuse ja seejärel hakata teenust müüma, sealjuures ei järgne sellisele tegevusele erilisi tagajärgi. See aga omakorda on kaasa toonud palju probleeme ettevõtjate seas, kes on kasutanud ebapädevat raamatupidamisteenust. Eestis hakkas Eesti Raamatupidajate Kogu probleemiga tegelema: ERK hakkas tunnustama kvaliteedimärgiga kvaliteetseid raamatupidamisbüroosid.

Lõputöö eesmärk oli välja selgitada raamatupidamisteenuse pakkujate vahetamise põhjused ettevõtte V.Finantser OÜ näitel. V.Finantser OÜ pälvis 2021. aasta lõpus üheksanda kvaliteedimärgi. Lõputöös püstitati ka uurimisküsimus „Millistel põhjustel vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat?“. Lõputöö eesmärgi täitmiseks koostati kolm uurimisülesannet:

1. Analüüsida ja sünteesida raamatupidamisarvestuse, raamatupidaja kutse-eetika, kutsekompetentsi ja kvaliteedimärgi nõuetele vastava raamatupidamisteenuse osutajate olulisust teemakohaste allikate põhjal.
2. Analüüsida teenusepakkujate raamatupidamisteenuse vahetamise põhjuseid ja raamatupidamisbüroole sätestatud kvaliteedinõudeid ning V.Finantser OÜ vastavust ERK kvaliteedinõuetele.
3. Seostada teooria ja analüüsi tulemusi ning teha järeldusi ja soovitusi.

Uurimisülesannete lahendamiseks kasutati nii kvantitatiivset kui ka kvalitatiivset uurimismeetodit. Töö esimeses pooles analüüsiti erialast kirjandust, et aru saada raamatupidamise olemusest, teenusest, selle sisseostmisest ja sellega kaasnevatest riskidest. Samuti kirjutati töö esimeses osas ERK kvaliteedimärgist, kriteeriumidest ja kvaliteedimärgi saamise protsessidest. Töö uurimiseesmärgi, ülesande ja hüpoteesi uurimiseks viidi töö teises osas läbi ankeetküsitlus ettevõtte raamatupidajate ning klientide seas. Ankeetküsitlus viidi läbi klientide seas, kes on tulnud büroosse peale büroo ERK kvaliteedimärgi saamist.

Uurimisküsimusele „Millistel põhjustel vahetatakse raamatupidamisteenuse pakkujat?“ vastuse saamiseks sünteesiti teoreetilisi lähtekohti ning uuringu analüüsi tulemusi. Selle tulemusena

selgus, et üks mõjuvamaid probleemide tekkimise põhjuseid teenusepakkuja vahetamisel on puuduv kommunikatsioon raamatupidaja ja kliendi vahel. Tihti ei saanud klient vajalikul hetkel raamatupidajat kätte või ei saanud õigeaegselt dokumente. Klientide seisukohalt oli probleemiks ka see, et raamatupidaja ei mõelnud kaasa ettevõtjaga, lähtudes ettevõtja vajadustest. Samuti oli klientide vaatest probleemiks ebapädev raamatupidamine, st et tekkisid probleemid aruannete tähtaegse esitamisega või lausa ebakõlad majandusaasta aruannetes. Esile kerkis ka digitaliseerimine ning kaasaegsete raamatupidamisvõtetega raamatupidamine, st et raamatupidaja ei kasutanud digitaliseerimise võimalusi ning vahel ka kaasaegseid raamatupidamisprogramme. Siinkohal nendib autor, et teenuse vahetamise taga on mitte piiritletud raamatupidamissüsteem, st et iga isik saab ebapädevat teenust osutada ilma tagajärgedeta.

Uurimistöö hüpoteesi tõestamiseks või ümberlukkamiseks ja uurimisülesande täitmiseks analüüsi intervjuusid, mille autor viis läbi ettevõtte juhi ja kvaliteedijuhiga. Intervjuude analüüsimise käigus selgitas autor välja, kas analüüsitud ettevõtte vastab endiselt ERK kehtestatud kriteeriumitele. Intervjuu koostati vastavalt ERK koostatud kvaliteedikriteeriumidele. Analüüsides intervjuusid, selgus, et ettevõtte vastab endiselt ERK poolt koostatud kvaliteedinõuetele.

Lõputöös püstitatud uurimisküsimus ja eesmärk said täidetud, sest raamatupidamisteenuse vahetamise põhjused V.Finantseri saadi teada ning suuresti ühtisid klientide seisukohtadega. Töös püstitatud hüpoteesi (raamatupidamisteenuse pakkuja vahetamise põhjuseks on ERK kvaliteedimärgiga raamatupidamisbüroo valimine) ei saanud kinnitust, sest valimist vastas küsitlusele vaid 50%, kellest 50% vastas, et valisid uue teenuseosutaja lähtudes ERK kvaliteedimärgist. Kokkuvõtvalt saab väita, et raamatupidamisteenust vahetatakse probleemide ilmnemisel ja probleemideni viib puuduv kommunikatsioon kliendi ning raamatupidaja vahel ning ebapädev raamatupidamine. Samuti peaksid ettevõtjad ise rohkem raamatupidamisse süvenema ja võimalusel teenusepakkuja tausta uurima.

Töö autor soovib omalt poolt tänada kogu V.Finantseri kollektiivi, kes põhjalikult ja efektiivselt olid valmis vastama autori poolt koostatud ankeetküsitlusele. Erilised tänusõnad ettevõtte juhile Virge Ratassepale ja kvaliteedijuhile Jana Kimberile usalduse ja kannatlikkuse eest intervjuu läbiviimisel.

SUMMARY

The text discusses the global problem of the lack of competent and qualified accountants, which has led to many issues among entrepreneurs who have used incompetent accounting services. The Estonian Association of Accountants has started recognizing high-quality accounting firms with a quality mark to combat this issue. The purpose of the thesis is to identify the reasons for changing accounting service providers, using V. Finantser OÜ as an example.

The thesis sets out to answer the research question of why accounting service providers are changed by developing three research tasks: analyzing the importance of competent accounting service providers, analyzing the reasons for changing service providers, and relating the results to the theory to draw conclusions and recommendations. Both quantitative and qualitative research methods were used to achieve these tasks, including analyzing specialized literature, conducting an online survey of clients and accounting firms, and synthesizing theoretical and analytical results.

The results showed that a lack of communication between the accountant and client, inadequate competence in accounting, and not using digitalization and modern accounting techniques were the main reasons for changing accounting service providers.

The paper concludes with an analysis of the interviews and questionnaire survey, which determined the reasons for changing the service among entrepreneurs, as well as the importance of high-quality accounting services. In the research, proposals are made for accounting offices and entrepreneurs looking for a new service provider. Also, a recommendation is given for the company The Estonian Association of Accountants

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Agănenței, M.-A., Gherman, E.-D., Venter, G.-M., Feher, A. & Sîrbulescu, E.-C., 2021. The Role of Financial-Accounting Information in the Sustainable Development of the Company. *Agricultural Management*, 23(3), pp. 337-342.

Alver, J. & Alver, L., 2014. The Development of the Encyclopedia of Accounting and Finance. The Case of Estonia. *Zeszyty Teoretyczne Rachunkowosci*, 78(134), pp. 25-38.

Alver, J. & Alver, L., 2017. *Finantsarvestus*. Tallinn: Deebet.

Alver, J. & Alver, L., 2009. *Finantsarvestus*. Tallinn: Deebet.

Azzari, V., 2021. The dimension of accounting service quality, *SN Business & Economics*, 105, pp. 1-31.

Brower, W. L; Jackon, C.; Mallett, R.; Morrow, J. 2005. *The Roles and Domain of the Professional Accountant in Business*. International Federation of Accountants Publication. Professional Accountants in Business Committee. Leitud: <https://www.iaasb.org/system/files/publications/files/the-roles-and-domain-of-the.pdf> [01.02.2023].

Coghlan, D., Brydon-Miller, M., 2014. What is quantitative research. *The SAGE encyclopedia of action research*, 16(1).

CSU Global., 2021. *Why is Accounting Important?* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://csuglobal.edu/blog/why-accounting-important> [Kasutatud 19.02.2023].

Dawes, P-L., Dowling, G-R., Patterson, P-G. 1992. Criteria used to select management consultants, *Industrial Marketing Management*, 21(3), pp. 187-193.

Demetriades, G., 2016. „Is the person who he claims to be?“ old fashion due diligence may give the correct answer! *Journal of Money Laundering Control*, 19 (1), pp. 79–91.

Dinu, A-M., 2015. The risks and benefits of outsourcing. *Knowledge Horizons – Economics*, 7(2), pp. 103-104.

Dubravka, P., 2016. History of Accounting and Accountancy Profession in Great Britain. *Journal of Accounting & Management*, 6(1), pp. 34-44.

Eesti Audiitortegevuse seadus (2010) RT I, 13.05.2021, 3.

Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023. *Tunnustamine*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.erk.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=685&Itemid=513&lang=et [Kasutatud 18.10.2022].

Eesti Raamatupidajate Kogu, 2022. *Uudised*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.erk.ee/uudised/863-ueheksas-tunnustatud-raamatupidamisetevote> [Kasutatud 18.10.2022].

Eesti Raamatupidajate Kogu, 2023. *ERK tunnustatud raamatupidamisetevõtted*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.erk.ee/tunnustamine/tunnustatud-ev?fbclid=IwAR1jrrytX8W2ePggyYEFbP5AlzzK6UkcKmj-9oAeOSKdnRAdsO2ZGBplZq8> [Kasutatud 05.03.2023].

Eesti Äriregister, 2023. [Võrgumaterjal] Leitav: https://ariregister.rik.ee/est/company/80004687/Eesti-Raamatupidajate-Kogu?search_id=cbb6a95&pos=1&active_tab=documents [Kasutatud 18.10.2022].

Egiyi, M-A., Florence, A., 2020. Outsourcing Accounting Functions: Risks and Benefits. *International Journal of Academic Management Science Research*, 4, pp. 3-7.

Faitusa, I., 2019. Advantages and disadvantages of outsourcing accounting worldwidr and in Latvia, *Economic Science for Rural Development Conference Proceedings*, 52, pp. 256-263.

Fitzsimmons, J-A., Noh, J., Thies, E., 1998. Purchasing business services. *The Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4/5), pp. 370-380.

Frey, C.-B. & Osborne, M.-A., 2017. The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, pp. 254-280.

Groff, Z.-M., Slapničar, S., & Štumberger, N., 2015. The influence of professional qualification on customer perceptions of accounting services quality and retention decisions. *Journal of Business Economics and Management*, 16(4), pp. 753-768.

Haak, M., 2022. *Raamatupidamisteenuse tajutud kvaliteet ja selle seos raamatupidaja kvalifikatsiooniga Eesti turul. Magistritöö*. Tartu: Eesti Maaülikool.

Hsieh, H.-F. & Shannon, S.-E., 2005. Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), pp. 1277-1288.

Harrison, W.-T. & Horngren C.T., 1992. *Financial accounting*. USA: Prentice Hall.

Iliev, P., 2022. Accounting, Digitalization, Control. *International Journal*, 53(1), pp. 125-129.

Investopedia, 2022. *Financial Analysis: Definition, Importance, Types, and Examples*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.investopedia.com/terms/f/financial-analysis.asp> [Kasutatud 03.03.2023]

International Federation of Accountants, 2022. *Our purpose*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.ifac.org/who-we-are/our-purpose> [Kasutatud 15.03.2023]

Jurjev, D., 2014. *Raamatupidaja vastutus. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Karanovic, G., Baresa, S. & Bogdan, S., 2010. Financial Analysis Fundament For Assessment The Value Of The Company. *UTMS Journal of Economics*, 1(1), pp. 73-84.

Kinko, E., 2014. *Kutsetunnistustega raamatupidajate vajadus Tartu maakonna aktsiaseltside näitel. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Kirsipuu, J., 2015. *Arvestusala ühilduvus avaliku huviga. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Lõhmus, S-L., 2018. *Raamatupidamise ja finantsaruandluse korraldamise vastavus arusaadavuse printsiibile. Lõputöö*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.

Maksu- ja Tolliamet. *Teenuse mõiste*. [Võrgumaterjal] Leitav: <file:///C:/Users/p997afu/Downloads/Teenuse%20moiste.pdf> [Kasutatud 27.02.2023].

Maszczyk, T., 2019. Accounting outsourcing in micro and small entities opportunities and threats, *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 63, pp. 92-107.

Matthews-El, T. & Main, K., 2021. *Cash vs Accrual Accounting: What's The Difference?* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.forbes.com/advisor/business/cash-vs-accrual-accounting/> [Kasutatud 27.02.2023].

May, R.-G., Jiambalvo, J. & McDonald C.-L., 1995. *Financial Accounting*. Ohio: South-Western Publishing Co.

Mishara, P., Pandey, C.-M., Singh, U., Keshri, A., & Sabaretnam, M., 2019. Selection of Appropriate Statistical Methods for Data Analysis. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(3), pp. 297-301.

Murd, M., 2019. *Ettevalmistus raamatupidaja 5. taseme kutseksamiks Juhtimisarvestuse konspekt*. Tallinn: Debit koolitused

Murd, M., 2021. *Juhtimis arvestus ja kuluarvestus*. Tallinn: Debit koolitused

Mängel, Ü., 2015. *Teenusepakkuja valiku kriteeriumid raamatupidamisteenuse näitel*. *Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool.

Odunsi, O.-T., 2022. Accounting Process and Decision-Making Roles in a Organization. *International Journal of Management Studies, Business & Entrepreneurship Research.*, 7(1).

Lee, C-C., 2021. Analysis on the strategy of improving management consulting business Performance: Evidence on a management consulting company established by an accounting firm. *Asia Pacific Management Review*, 26(3), pp. 137-148.

Owusu, G-Y., Obeng, V-A., Ofori, C-G., Kwakye, T-O. & Bekoe, R-A., 2018. What explains student's intentions to pursue a certified professional accountancy qualification?, *Meditari Accountancy Research*, 26(2), p. 284-304.

Poralla, S., 2020. *The Future of Digitalization in Organizations*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.researchgate.net/publication/363672018_The_future_of_digitalization_in_organizations#fullTextFileContent [Kasutatud 08.04.2023].

Qin, L., 2022. Analytical Study of Financial Accounting and Management Trends Based on Internet Era. *Computational Intelligence & Neuroscience*, 2022(3), pp. 1-11.

Raamatupidamise seadus (2021) RT I, 23.11.2021, 3.

Rahandusministeerium., PricewaterhouseCoopers., 2016. *Arvestusala õigusraamistiku ja praktika muutused Eestis aastatel 2004- 2014. Lõpparuanne*. [Võrgumaterjal] Leitav: [file:///C:/Users/p997afu/Downloads/Arvestusala%20%C3%B5igusraamistiku%20ja%20praktika%20muudatused%20Eestis%20aastatel%202004%20-%202014%20aruande%20eestikeelne%20t%C3%B5lge%20\(aruande%20teostaja%20AS%20PwC\).pdf](file:///C:/Users/p997afu/Downloads/Arvestusala%20%C3%B5igusraamistiku%20ja%20praktika%20muudatused%20Eestis%20aastatel%202004%20-%202014%20aruande%20eestikeelne%20t%C3%B5lge%20(aruande%20teostaja%20AS%20PwC).pdf)

Rahandusministeerium, 2023. *Rahapesuga võitlevad organisatsioonid Eestis*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.fin.ee/finantspoliitika-valissuhted/rahapesu-ja-terrorismi-rahastamise-tokestamine/rahapesuga-voitlevad> [Kasutatud 07.04.2023].

Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadus 2023 RT I, 10.02.2023, 29

Slapničar, S., Groff, M-Z., Štumberg, N., 2013. Does professional accounting qualification matter for the provision of accounting services?, *Accounting in Emerging Economies*, 13, pp. 255-277.

Traks, K., 2021. Naine, kes räägib numbrita. *Excellent*, lk 18-20.

West, C-A., 1997. Purchasing professional services: the case of advertising agencies. *International Journal of Purchasing & Materials Management*, 33(2), pp. 2-9.

Erelt, T., Leemets, T., Mäearu, S. & Raadik, M., 2018. Päring. Rmt: *Eesti õigekeelsussõnaraamat*. [Võrgumaterjal] Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus. Leitav: <https://sonaveeb.ee/> [Kasutatud 15.02.2023].

Õunapuu, L. 2014. *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus.

Äripäev, 2022. *Odava raamatupidamisteenusega võid saada vastu pükse*. [Võrgumaterjal] Leitav: https://www.aripaev.ee/saated/2022/04/14/odava-raamatupidamisteenusega-void-saada-vastu-pukse?fbclid=IwAR04eEGTpcZbg-lq-oLu2vzvUwnnqthZib7PWnZtyPcZc_xyaDZ9huDjAqc [Kasutatud 18.10.2022].

Äriseadustik (2022) RT I, 23.12.2022, 33.

Yanik, A., 2013. An Assessment of Account Service Quality from the Customer Perspective. *European Journal of Scientific Research*, 103(4), pp. 598-609.

JOONISTE LOETELU

Joonis 1. Kutsetunnistuse olemasolu (autori koostatud) lk 25

Joonis 2. Teistest büroodest üle tulnud klientide arv (autori koostatud) lk 25

Joonis 3. Raamatupidamisteenuse vahetamise põhjused klientide vaates (autori koostatud)
lk 26

Joonis 4. Raamatupidajate hinnang teenuse vahetamiste põhjustest (autori enda koostatud)
lk 28

Joonis 5. Ettevõttest lahkunud või tegevuse lõpetanud klientide arv seisuga märts 2023
(autori enda koostatud) lk 28

Joonis 6. Klientide lahkumise põhjused ettevõttest (autori enda koostatud) lk 29

Joonis 7. Ankeetküsitlusele vastanud ettevõtete tegevusaastad (autori enda koostatud) lk
31

Joonis 8. Ettevõtjate põhjendused raamatupidamisteenuse vahetamisel (autori enda
koostatud) lk 33

Lisa 1. Küsitlus V.Finantseri raamatupidajatele

1. Kas Teil on kutsetunnistus
2. Kui on, siis mis tasemel?
3. Kui paljud on tulnud Teie juurde kliente teisest büroost?
4. Mis on olnud kliendi vaates raamatupidaja vahetamise põhjuseks?
5. Mis on Teie vaates raamatupidaja vahetamise põhjuseks?
6. Kui palju on kliente lahkunud?
7. Mis on olnud klientide lahkumise põhjuseks?
8. Mis on Teie ettevõtte tegevusvaldkond?

Lisa 2. Küsitlus V.Finantser OÜ klientidele

1. Mis on Teie ettevõtte tegevusvaldkond?

Põllumajandus, metsamajandus ja kalapüük

Mäetööstus

Töötlev tööstus

Elektrienergia, gaasi, auru ja konditsioneeritud õhuga varustamine

Veevarustus

Veevarustus, kanalisatsioon, jäätme- ja saastekäitlus

Ehitus

Hulgi- ja jaekaubandus; mootorsõidukite ja mootorrattaste remont

Veondus ja laondus

Majutus ja toitlustus

Info ja side

Finants- ja kindlustustegevus

Kinnisvaraalne tegevus

Kutse-, teadus- ja tehnikaalane tegevus

Haldus- ja abitegevused

Avalik haldus ja riigikaitse; kohustuslik sotsiaalkindlustus

Haridus

Tervishoid ja sotsiaalhoolekanne

Kunst, meelelahutus ja vaba aeg

Muud teenindavad tegevused

Kodumajapidamiste kui tööandjate tegevus; kodumajapidamiste oma tarbeks mõeldud eristamata kaupade tootmine ja teenuste osutamine

Eksterritoriaalsete organisatsioonide ja üksuste tegevus

Muu (palun täpsusta)

2. Kui kaua on Teie ettevõtte tegutsenud?

1-3 aastat

3-6 aastat

6-9 aastat

9-12 aastat

12 aastat ja kauem

3. Palun valige alljärgnevatest märksõnadest põhjuseid, miks vahetasite raamatupidamisteenuse pakkujat.

Halb kommunikatsioon eelmise raamatupidajaga

Hind

Raamatupidaja ei olnud usaldusväärne

Halb materiaalne keskkond (ei saanud vajalikke aruandeid ja dokumente vajadusel raamatupidajalt)

Valisin Eesti Raamatupidajate Kogu poolt tunnustatud raamatupidamisbüroo (ERK kvaliteedimärgiga)

Raamatupidaja ei esitanud tähtaegselt deklaratsioone ja aruandeid

Raamatupidaja ei kasutanud programme, vaid kogu töö toimus näiteks Excelis

Raamatupidaja ei kasutanud digitaliseerimise võimalusi (CostPocket, raamatupidamisprogrammid)

Raamatupidaja ei mõelnud kaasa lähtudes minu ettevõtte vajadustest

Halb tervis/surm

Ettevõtte vahetas asukohta ja soovisin lähemalolevat raamatupidajat

V.Finantser OÜ hea maine

Raamatupidaja oli ebapädev oma töös

Muu (palun täpsusta)

Lisa 3. Intervjuu küsimused ettevõtte V.Finantser juhatusele ja kvaliteedijuhile

1. Kuidas hindate oma maksevõimet?
2. Kuidas käitute huvidekonflikti puhul ja kuidas seda vältite?
3. Milline on ettevõttesisene kvaliteedikontroll ja riskianalüüs?
4. Kui sagedasti koolitate raamatupidajaid ja millistel viisidel?
5. Millisele summale on tehtud ettevõtte vastutuskindlustus (miinimum nõue on 25 000 eurole)?
6. Kas on olnud vajadust seda rakendada?
7. Küsitlusest selgus, et ühel töötajal büroost on 6. taseme kutse. Kas on plaanis veel keegi suunata 6. taseme kutseksamile?
8. Kuidas täidate RahaPTS tulenevat hoolsuskohustust? (KYC/TOK kliendi ankeet)
9. Oskate kohe mainida, millisel juhul peab kliendist teada andma RAB-i (rahapesuandmebüroole)?
10. Kas on olnud vajadust teavitada kliendist RAB (Rahapesuandmebüroo)?
11. Milliseid lepinguid teete klientidega ärisuhte loomisel ja lõpetamisel?
12. Millistel tingimustel lõpetate ärisuhte ja milline on protsess?
13. Millistel tingimustel saate tagada kliendile konfidentsiaalsuse?
14. Milliseid kanaleid pidi toimub suurem osa kliendisuhtlusest?