

MKB BAROMETER 2018

Sectorrapport
Zakelijke Dienstverlening

exact.com/nl

INHOUD

Inleiding	4
De MKB Barometer voor de professionele dienstverlening 2018	5
Trend: uurtje-factuurtje steeds vaker vervangen	6
Projectadministratie laat te wensen over	7
Miljardenschade door niet-facturabele uren	8
Digitalisering is belangrijk, nu de projectadministratie nog	9
Analyse	11

INLEIDING



De onafhankelijke MKB Barometer is er weer! Voor het 5e jaar op rij kom jij te weten wat er nu echt leeft onder Nederlandse professionele dienstverleners in het mkb. En dat is enorm belangrijk. Want het mkb laat de motor van onze groeiende economie nu eenmaal op volle toeren draaien.

Met een gemiddelde omzetgroei van 14% en een netto winstmarge van 26% doen dienstverleners goede zaken.

Het meest opmerkelijke is de miljardenschade door niet-facturabele uren. Maar liefst €5,6 miljard kunnen dienstverleners in het mkb tot 250 medewerkers niet factureren.



Maar liefst €5,6 miljard kunnen dienstverleners in het mkb tot 250 medewerkers niet factureren."

Omgerekend gaat het om 10% in Nederland tegenover 14% in het buitenland. Maar ondanks dat gaat het nog steeds om miljarden!

En dat is slechts een kleine greep uit de resultaten. Duik er eens in. Want ze kunnen wel eens essentieel zijn voor je strategie in 2018/2019.

Hoe we het onderzoek hebben aangepakt? Al vanaf de start wordt het uitgevoerd door Pb7, een onafhankelijk IT-onderzoeksbureau. Eind 2017 hebben zij maar liefst 1.779 bedrijven in Europa ondervraagd via een online panel survey. Tussen die Europese bedrijven zaten 375 Nederlandse professionele dienstverleners met tussen de 1 en 50 werknemers.

Natuurlijk is de steekproef representatief voor het Nederlandse mkb (tot 50 werknemers). Zo zijn er voldoende interviews binnen een aantal branches gemaakt. Op die manier kan Pb7 er goede uitspraken over doen en de branches met elkaar vergelijken. Door de dataset tijdens de analyse te wegen, is representativiteit gegarandeerd.

In dit rapport heeft Pb7 Research de belangrijkste resultaten en daaraan verbonden conclusies samengevat.

Veel leesplezier!

DE MKB BAROMETER VOOR DE PROFESSIONELE DIENSTVERLENING 2018

Het gaat goed met de dienstverleners in Nederland. Ze laten een gemiddelde omzetgroei van 14% en een netto winstmarge van 26% zien. De grootste algemene zakelijke uitdaging blijft volgens 69% het vinden van nieuwe klanten, gevolgd door het verbeteren van producten of diensten (39%) en de klantentevredenheid (33%).

Daarmee is de top 3 min of meer gelijk aan voorgaande jaren.

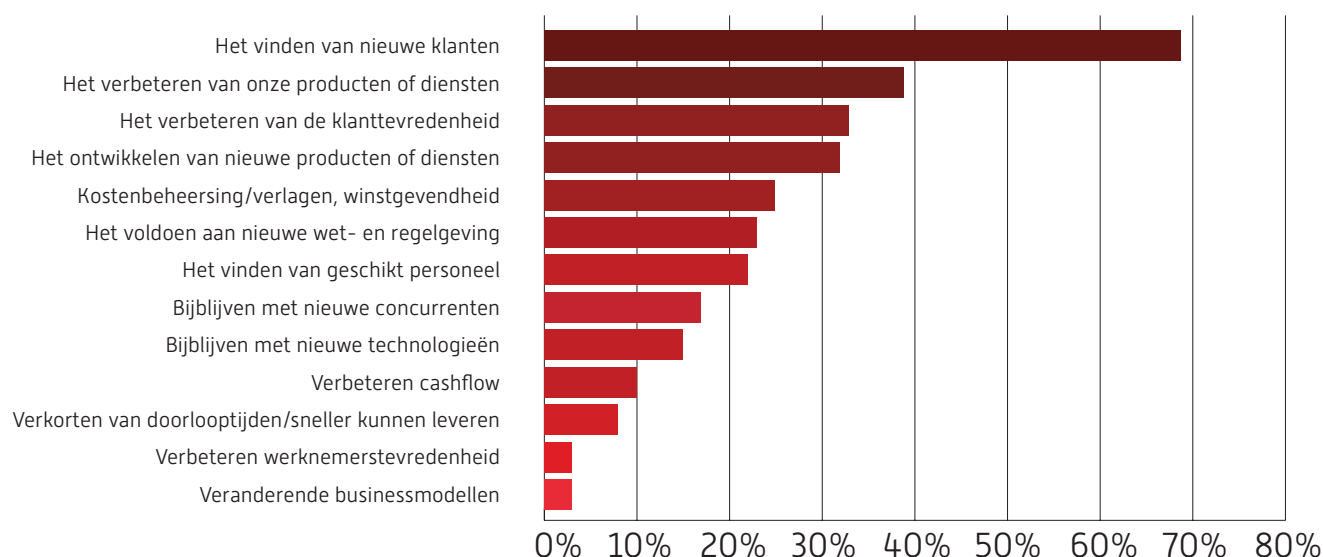
Dit jaar zien we een stijging als het gaat om het voldoen aan wet- en regelgeving en het vinden van geschikt personeel. Dat is logisch gezien de GDPR/AVG en de aantrekkende economie die zorgt voor krapte op de arbeidsmarkt. Daarmee is de top 3 min of meer gelijk aan voorgaande jaren.

Kijken we naar de branchespecifieke uitdagingen dan komen die overeen met de algemene. Zo staat het vinden van nieuwe klanten op 1 met 57%, gevolgd door meer waarde toevoegen voor klanten met 39% op 2 en staat projecten op tijd en binnen budget opleveren met 34% op 3. Het uitbreiden of aanpassen van de dienstverlening zit daar dicht op met 32% op 4. Het verschil met voorgaande jaren is meer druk op uurtarieven en meer moeite om geschikt personeel te vinden.

//

Dit jaar zien we een stijging als het gaat om het voldoen aan wet- en regelgeving en het vinden van geschikt personeel."

Figuur 1: Algemene zakelijke uitdagingen, professionele dienstverlening
Wat zijn voor jouw organisatie de 3 belangrijkste zakelijke uitdagingen?



TREND: UURTJE-FACTUURTJE STEEDS VAKER VERVANGEN

Bij het aanpassen van de dienstverlening wordt vaak ook het businessmodel aangepast. De laatste jaren begint uurtje-factuurkje uit de mode te raken en komen nieuwe naar voren. De score anno 2017 in de Battle of the business models is 44% voor uren & kosten schrijven, 34% voor vasteprijsprojecten en 11% voor abonnementen. Strippenkaarten en credits krijgen de troostprijs met 2%.

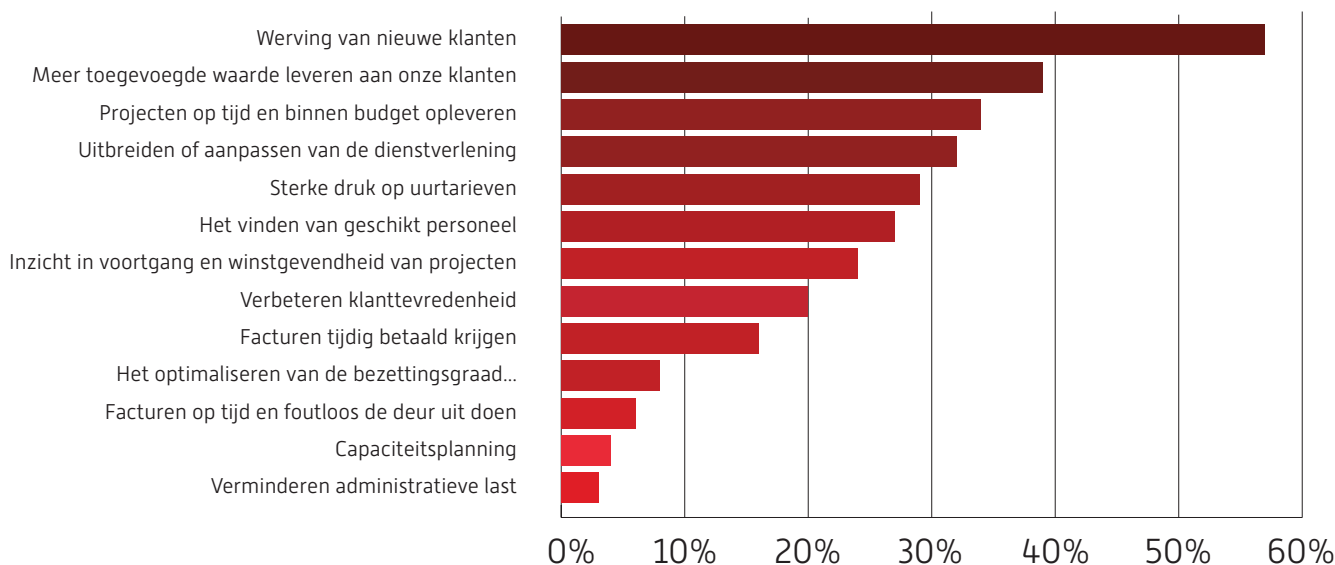
//

De score anno 2017 in de Battle of the business models is 44% voor uren & kosten schrijven, 34% voor vasteprijsprojecten en 11% voor abonnementen."

Als het aankomt op abonnementen in het kader van het as-a-service model zegt 24% dat ze het al inzetten. Pakweg 1 op de 5 denkt erover na en ongeveer 1 op de 10 experimenteert ermee. Die cijfers wijken niet heel erg af van 2016.

37% zegt overigens nee. Maar de introductie van zo'n model komt met de nodige uitdagingen. De belangrijkste is volgens 35% klantenloyaliteit en -behoud. Verder zegt 30% dat hun diensten niet zijn te vertalen en vragen klanten er niet om bij 29%.

Figuur 2: Branchespecifieke uitdagingen, professionele dienstverlening.
Wat zijn voor jouw organisatie de 3 belangrijkste branchespecifieke uitdagingen?



PROJECTADMINISTRATIE LAAT TE WENSEN OVER

We zagen eerder al dat projecten op tijd en binnen budget opleveren op 3 stond bij de belangrijkste branchespecifieke uitdagingen. Hierbij is het vitaal dat het managen van die projecten ook goed gedaan wordt.

Nu gebruikt 34% een enkel systeem voor de hele projectadministratie. Dat verklaart misschien waarom Nederlandse dienstverleners 10% beter scoren dan omringende landen waar collega's gemiddeld 25% van de projecten niet op tijd en binnen budget opleveren.

Toch is 15% van de projecten niet op tijd en binnen budget opleveren nog steeds veel. Over het waarom zijn de cijfers duidelijk. 11% doet de projectadministratie uit het hoofd, 15% vooral op papier en 25% blijft werken met spreadsheets. De 16% die wel digitaal werken maar met meerdere programma's lopen veel grotere risico's op fouten en vertragingen rondom urenregistratie en facturatie. Iets dat een negatief effect heeft op de cashflow.

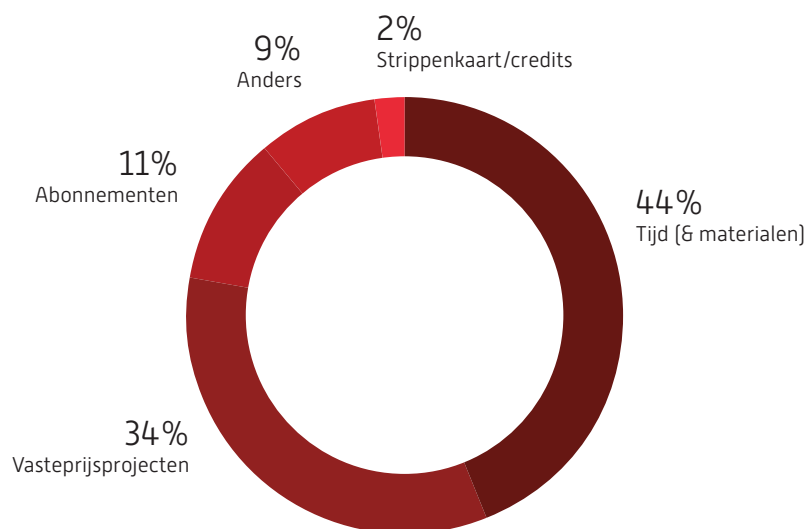
//

Nederlandse dienstverleners scoren 10% beter dan omringende landen waar collega's gemiddeld 25% van de projecten niet op tijd en binnen budget opleveren."

//

11% doet de projectadministratie uit het hoofd, 15% vooral op papier en 25% blijft werken met spreadsheets."

Figuur 3: Omzetverdeling naar verdienmodel
Kun je schatten hoe je omzet verdeeld is?



MILJARDENSCHADE DOOR NIET-FACTURABELE UREN

Het effect van het niet goed op orde hebben van de projectadministratie is goed te zien als we kijken naar de schade. Kijken we naar niet-facturabele uren bij dienstverleners tot 50 medewerkers dan gaat het om €3,1 miljard en tot 250 medewerkers komt dat uit op €5,6 miljard!

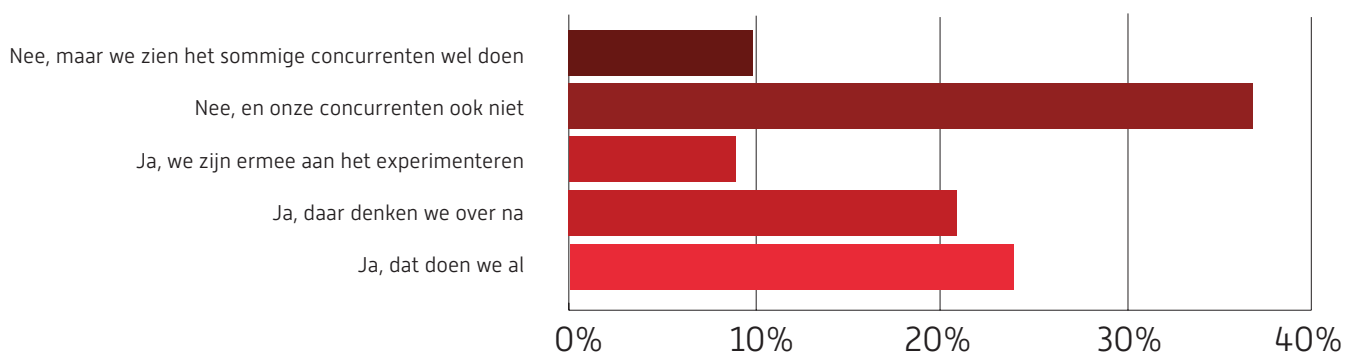
Omgerekend gaat het om 10% in Nederland tegenover 14% in het buitenland. Maar ondanks dat gaat het nog steeds om miljarden die dienstverleners niet kunnen missen.

//

Kijken we naar niet-facturabele uren bij dienstverleners tot 50 medewerkers dan gaat het om €3,1 miljard en tot 250 medewerkers komt dat uit op €5,6 miljard!"

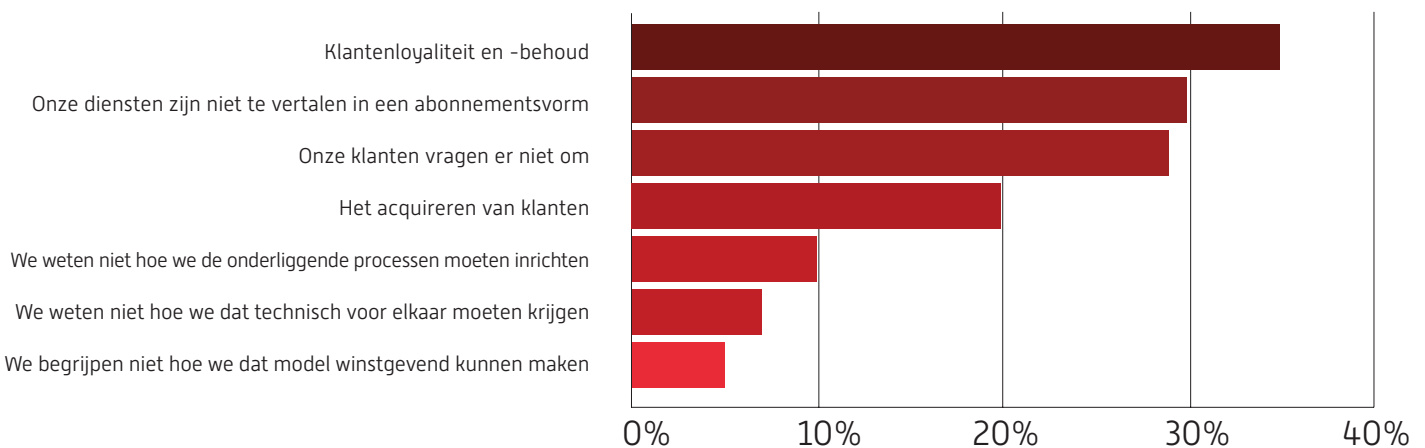
Figuur 4: Dienstverlening op abonnementsbasis

Overweegt je organisatie over te gaan op een as-a-service/abonnementsmodel, waarbij de klant een vast bedrag per maand (of een andere periode) betaalt om toegang te krijgen tot je diensten?



Figuur 5: Uitdagingen bij de introductie van een as-a-service/abonnementsmodel

H7: Wat zijn voor jou de belangrijkste uitdagingen van dit model?



DIGITALISERING IS BELANGRIJK, NU DE PROJECTADMINISTRATIE NOG

Met die miljardenmissers in het achterhoofd is het ironisch dat dienstverleners juist voorop lopen op het gebied van digitalisering. Nieuwe technologie heeft al snel een grote impact in de branche, iets dat 61% beaamt en bij 42% heeft digitalisering een hoge prio. Het zoeken naar nieuwe businessmodellen (50%) en partners om het bedrijf verder te ontwikkelen (54%) is hoog en komt overeen met wat we eerder zagen.

Misschien is het die 34% die moeite heeft om technologische veranderingen bij te houden die liever de projectadministratie

liever uit 't hoofd, op papier of met spreadsheets doet maar het daalt in ieder geval jaar over jaar. Dat is een goed teken.

De leidende positie op het gebied van digitalisering hebben dienstverleners ook als het aankomt op inzetten van online bedrijfssoftware. Boekhouding en facturatie voeren de lijsten aan. Maar ook CRM en salarisadministratie scoren goed. Hierbij is het heel opvallend dat de projectadministratie en tijdregistratie achterblijven. Zie ook de miljardenschade die we eerder aanhaalden.

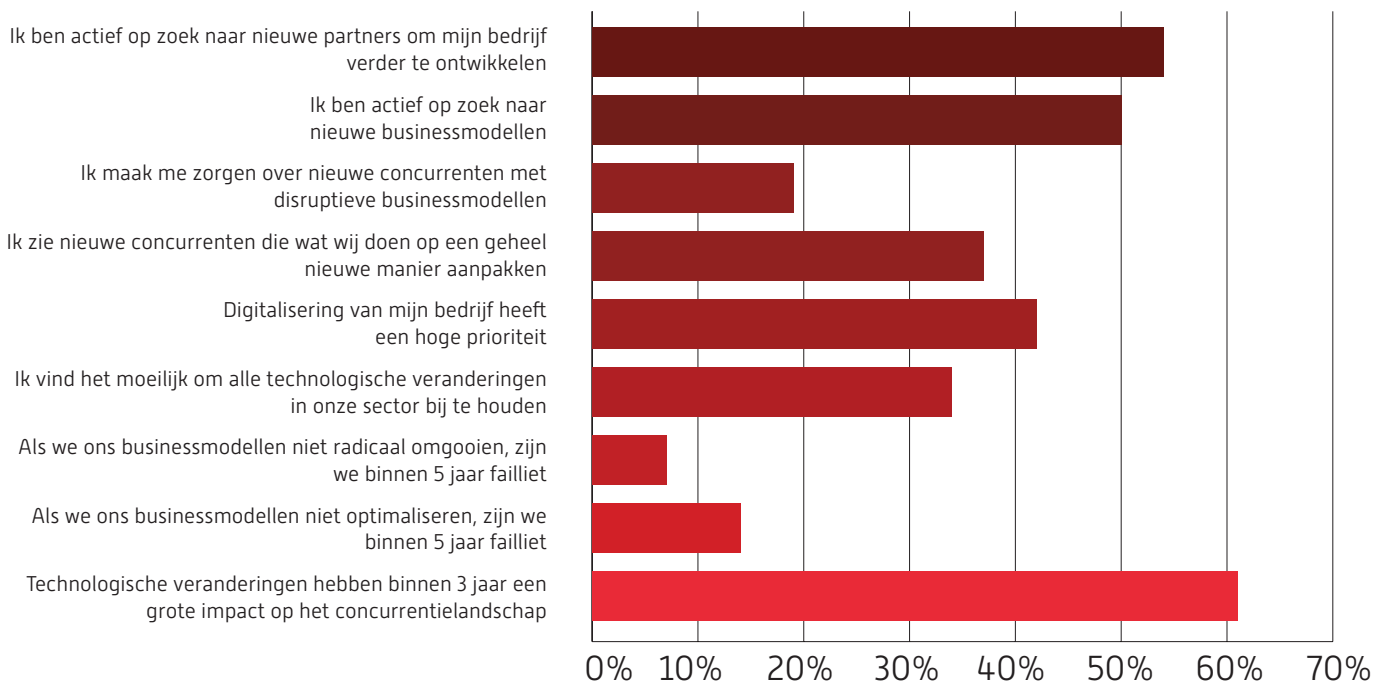
Nog opvallender wordt dat laatste als we kijken hoe ze de voordelen ervaren. Zo prijst 41% dat ze er efficiënter mee kunnen werken, zegt 32% productiever te zijn en is 29% er content met de overal en altijd toegang tot belangrijke gegevens.

//

Nieuwe technologie heeft al snel een grote impact in de branche, iets dat 61% beaamt en bij 42% heeft digitalisering een hoge prio."

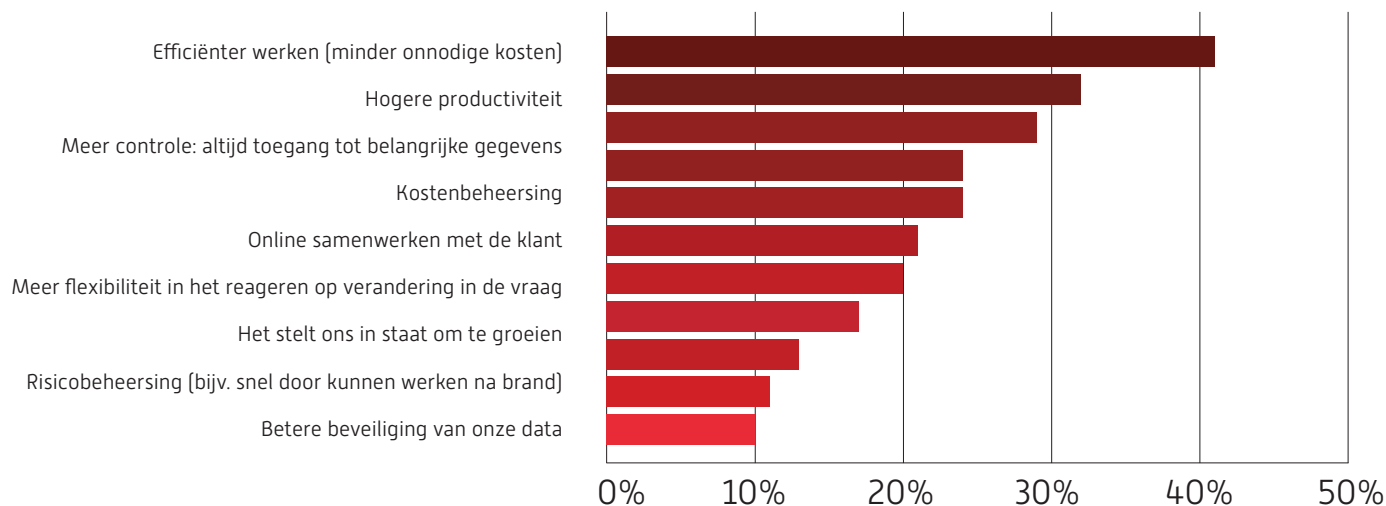
Figuur 6: Impact van digitalisering op de sector

Ben je het eerder eens of oneens met de volgende stellingen? [% eens]

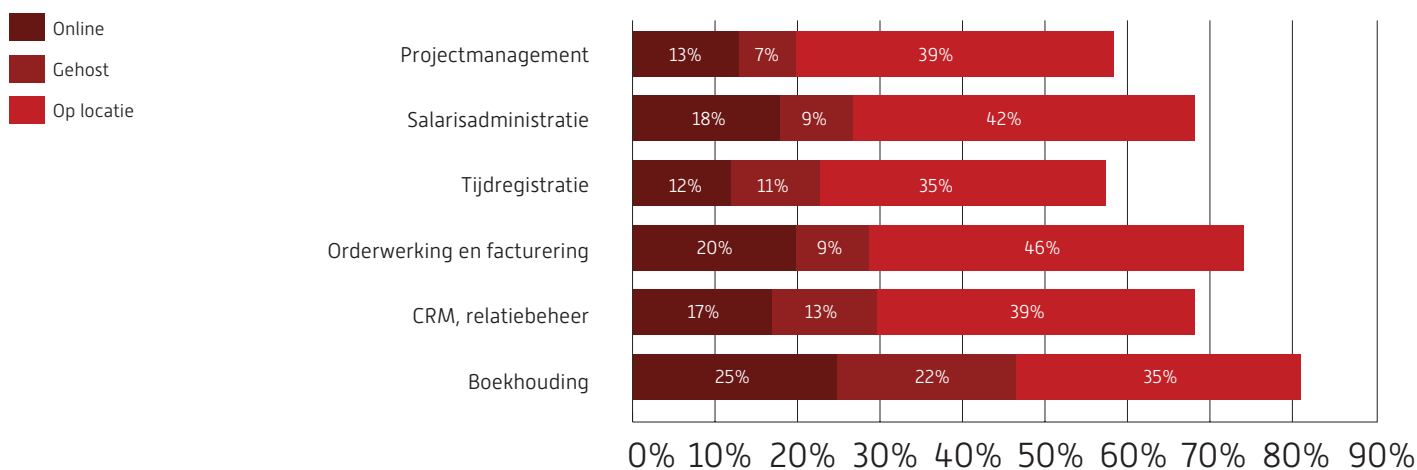


Figuur 7: Voordelen van online bedrijfssoftware

Wat zie je als de belangrijkste bijdrage van online en hosted software voor je organisatie?

**Figuur 8:** Gebruik van online bedrijfssoftware

Gebruiken jullie een specifiek softwarepakket voor de volgende processen? Zo ja, hoe?*



*Volledig online (toegang tot de software als een online dienst, abonnementenmodel), gehost (online toegang tot een toegewezen server), on-premise/op locatie of niet, d.w.z. je gebruikt bijvoorbeeld spreadsheets (Excel) of papier.

ANALYSE

Het gaat economisch goed en de dienstverleners profiteren er volop van. Het vinden van nieuwe klanten is zo'n beetje de eeuwige uitdaging. Wat dit jaar enigszins opvalt zijn de effecten van de GDPR/AVG en aantrekkende economie.

Heel verrassend is het ook weer niet aangezien bedrijven al jaren weten dat het eraan kwam. En moeilijker aan goed personeel komen hoort nu eenmaal bij een goedlopende economie.

In de battle of the business models snoepen vasteprijsprojecten met 34% weer wat van de leiding van uurtje-factuur af die nu op 44% staat. Abonnementen staan op 3 met 11%. Dat laatste blijkt niet geschikt voor iedere dienstverlener omdat bijvoorbeeld diensten niet te vertalen zijn of de klant vraagt er niet om. Met 50% die aangeeft actief te zoeken naar nieuwe businessmodellen is de strijd nog lang niet gestreden.

Projecten op tijd en binnen budget opleveren is ook een traditionele uitdaging. Maar eentje die vrij simpel op te lossen is door slim te digitaliseren met online bedrijfssoftware. Op dat eerste gebied heeft de branche een leidende positie en de acceptatie van het laatste is groot. 42% zegt dat digitalisering een hoge prio heeft en bij veel dienstverleners wordt de boekhouding en facturatie al volledig online gedaan. Gekeerd genoeg blijven projectmanagement en urenregistratie juist achter op dit gebied.

Wat nogal opvalt is de miljardenmisser: €5,6 miljard verdampst dankzij niet-facturabele uren. Nu zullen er altijd wel wat niet-facturabele uren blijven. Maar opgeteld is dit wel erg veel, ondanks dat Nederlandse dienstverleners 10% beter scoren dan in omringende landen.

Vooraf ook omdat het probleem zo simpel op te lossen. Zo gebruikt 34% al een enkel systeem voor de hele projectadministratie. Iets dat je nodig hebt om dit proces aan jouw kant zo efficiënt mogelijk te doen. Maar een schrikbarende 11% doet de projectadministratie uit het hoofd, 15% vooral op papier en 25% blijft doormodderen met spreadsheets.

Over de jaren heen hebben verschillende onderzoeken aangetoond dat gemiddeld 90% van de spreadsheets fouten bevatten! Buiten dat weet iedere dienstverlener die uren en kosten moet schrijven om van te leven dat je die ter plekke moet schrijven. Anders wordt het giswerk en mis je omzet. Dat is weer negatief voor je cashflow zodat je weer veel tijd en geld kwijt bent aan het zoeken naar nieuwe klanten of opdrachten om dat verschil goed te maken.

Qua digitalisering is er dus nog een wereld te winnen voor dienstverleners die nu onnodig miljarden door de wc aan het spoelen zijn. En dat is zonde als het euvel zo simpel te verhelpen is met een wereld aan online tools voor dienstverleners in alle soorten en maten.



Exact

Molengraaffsingel 33
2629 JD Delft
Nederland

Tel: 0800 - 66 54 631
Email: info@exactonline.nl
Site: www.exactonline.nl