



# MKB BAROMETER 2018

Sectorrapport  
Boekhouden

[exact.com/nl](https://exact.com/nl)



# INHOUD

Inleiding	4
De MKB Barometer voor mkb'ers 2018	5
Show me the money!	6
Liggen mijn miljarden bij de boeken die ik je geleend had?	7
Beginnen met gelijk oversteken	8
E-facturatie lost het grotendeels op	9
Let it flow, let it show!	10
Online samenwerken met je accountant	11
De 2018 kampioen online boekhouden? Nederland!	13
Analyse	14

# 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 mkb'ers op het gebied van boekhouden.**

En dat is enorm belangrijk. Want het mkb laat de motor van onze groeiende economie nu eenmaal op volle toeren draaien.

Mkb'ers klagen over de hoge administratieve druk (35%) maar besteden ongeveer dezelfde tijd aan de boekhouding als in omringende landen.

Wat ook verrassend is? Alleen in Spanje is de betalingsmores erger dan in Nederland.

//

Zo is het gemiddelde bedrag aan openstaande facturen op elk willekeurig moment in het Nederlandse mkb €2,1 miljard."

Zo is het gemiddelde bedrag aan openstaande facturen op elk willekeurig moment in het Nederlandse mkb €2,1 miljard.

Als we kijken naar de facturen die nooit betaald worden dan is dat €2 miljard. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar, wat ook weer zorgwekkend is. Blijkbaar wordt het gedrag geaccepteerd door beide partijen.

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 mkb'ers 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 MKB'ERS 2018

Het verlagen van de administratieve druk [35%] staat stevast bovenaan als belangrijkste uitdaging rondom de boekhouding gevolgd door zorgen dat klanten op tijd betalen. Geen verrassing daar.

Administratief werk komt niet vaak gelegen en klanten betalen lang niet altijd op tijd. Iets waar vooral kleinere mkb'ers, zmp'ers en zzp'ers mee worstelen omdat die minder of geen mensen hebben om slecht- of zelfs niet-betalende klanten achter de broek aan te zitten.

In omliggende landen staan 'vergeetachtige' klanten en het beheren van de cashflow als belangrijkste uitdagingen te boek. In de praktijk besteden mkb'ers in Nederland en buurlanden vrijwel dezelfde tijd aan de boekhouding.

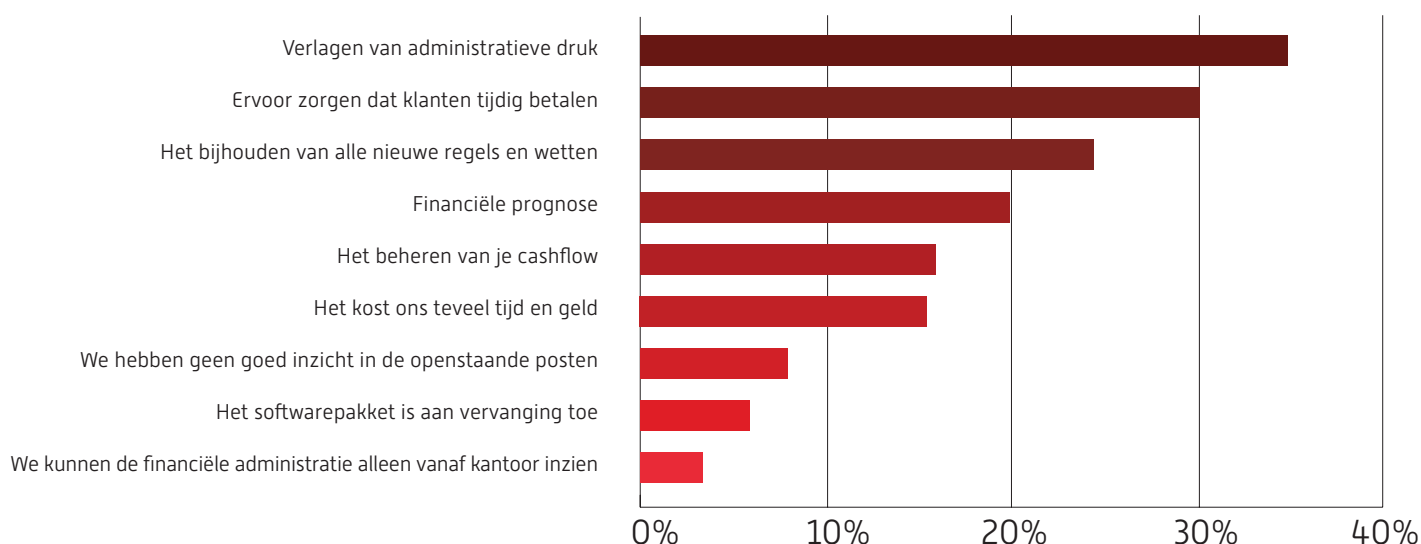
De GDPR/AVG heeft dit jaar een hoofdrol en vandaar dat het bijhouden van alle nieuwe regels en wetten de top 3 binnenvalt met 24%.

Wat wel bijzonder is? Dat 4% alleen maar op kantoor bij de boekhouding kan. Nu is dat gelukkig flink aan het dalen en veel minder dan in voorgaande jaren. Maar toch, anno 2018 een probleem dat je überhaupt niet verwacht.

//

In de praktijk besteden mkb'ers in Nederland en buurlanden vrijwel dezelfde tijd aan de boekhouding."

**Figuur 1:** Uitdagingen in de financiële administratie  
Wat beschouw je als de belangrijkste uitdagingen?





# LIGGEN MIJN MILJARDEN BIJ DE BOEKEN DIE IK JE GELEEND HAD?

Het schijnbaar populaire te laat of niet betalen van facturen heeft een flinke impact op de cashflow voor de doorsnee mkb'er.

Zo is het gemiddelde bedrag aan openstaande facturen op elk willekeurig moment in het Nederlandse mkb €2,1 miljard. Een enorm bedrag voor ondernemers die relatief kwetsbaar zijn op het gebied van cashflow.

De arbeidskosten die gemaakt worden om achter die openstaande facturen aan te jagen zijn gedaald van €1,8 tot

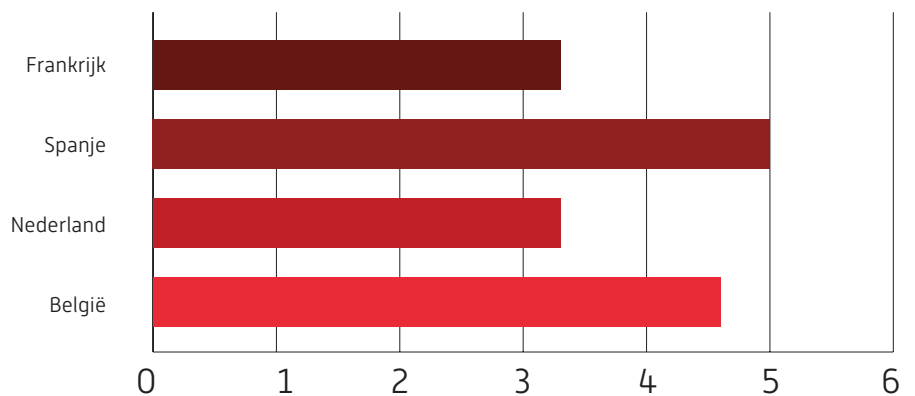
€1,3 miljard. Hierbij zouden de kosten voor het inschakelen van incassobureaus nog bovenop kunnen komen. Dat is alleen niet onderzocht.

Als we kijken naar de facturen die nooit betaald worden dan is dat €2 miljard voor het Nederlandse mkb. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar, wat ook weer zorgwekkend is. Blijkbaar wordt het gedrag geaccepteerd door beide partijen.

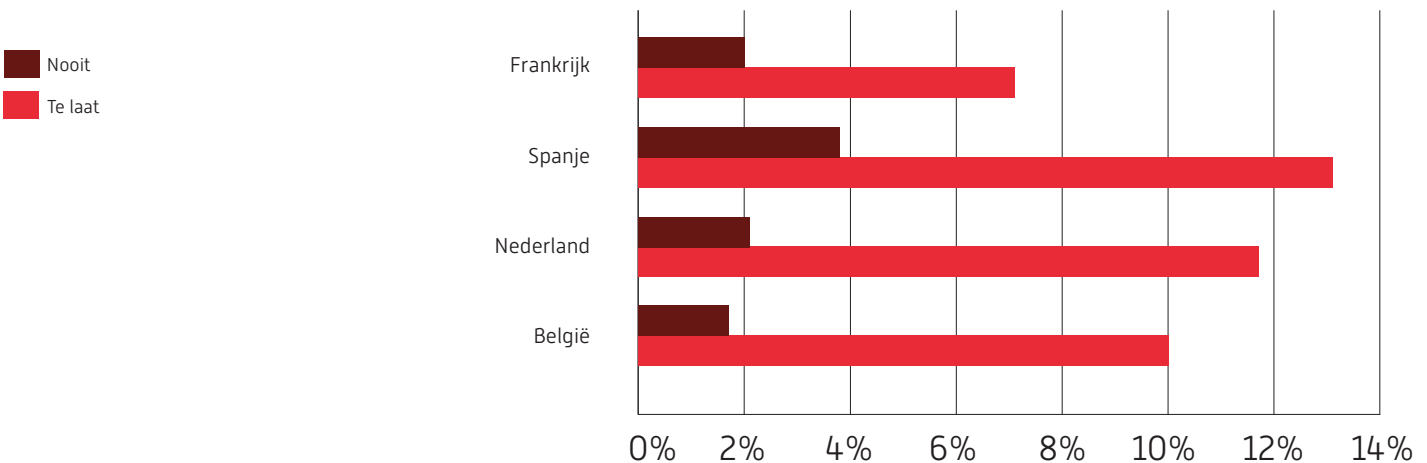
## Figuur 2 en 3: Incassoproblemen

Hoeveel uren per maand besteed je aan het innen van betalingen?

Welk percentage van het aantal uitstaande facturen is voorbij de afgesproken betaaltermijn?



Hoeveel procent van de facturen wordt uiteindelijk nooit betaald?



# BEGINNEN MET GELIJK OVERSTEKEN

Om dit te verhelpen moet het spel aan beide kanten beter gespeeld worden. Zo zouden mkb'ers er heel goed aan doen om facturatie helemaal te automatiseren. Dat is geen hogere wiskunde en kan met een wereld aan tools.

Opmerkelijk genoeg zegt bijna de helft dat ze geen serieuze maatregelen hebben genomen om de facturen op tijd te laten

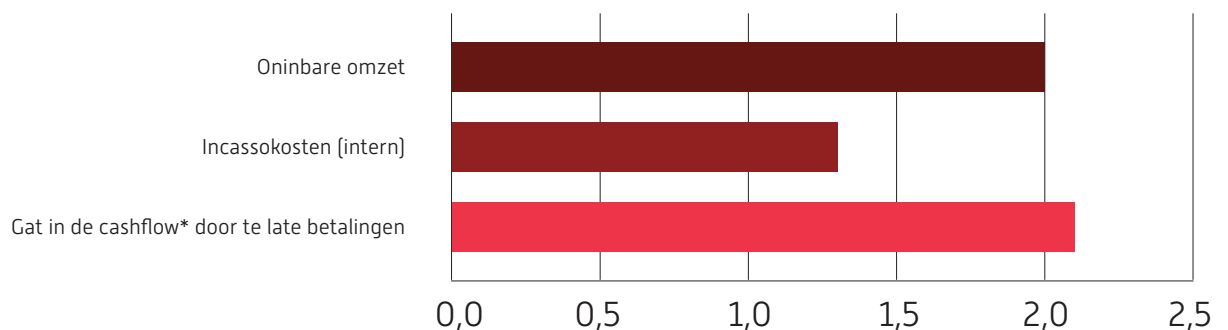
//

Bijna de helft zegt dat ze geen serieuze maatregelen hebben genomen om de facturen op tijd te laten betalen."

betalen. Op z'n best heeft 25% een gestructureerd incassoproces, gevolgd door 20% dat een incassobureau inzet en 18% dat herinneringen heeft geautomatiseerd. Dat verklaart dat bedrag aan openstaande facturen beter.

Aangezien we het hier hebben over B2B is het heel erg redelijk om te verwachten dat klanten (lees: andere bedrijven) zelf moderne tools gebruiken rondom facturatie en betaling. Hoewel de meeste bedrijven digitale facturen accepteren gaat daar in de praktijk nog veel mis wat misbruik in de hand werkt. Zo kunnen facturen niet aankomen, in de spam belanden of over het hoofd gezien worden.

**Figuur 4:** Kosten in miljarden euro's bij uitdagingen in de cashflow



\*Gat in de cashflow: de gemiddelde waarde van uitstaande facturen die al betaald hadden moeten worden



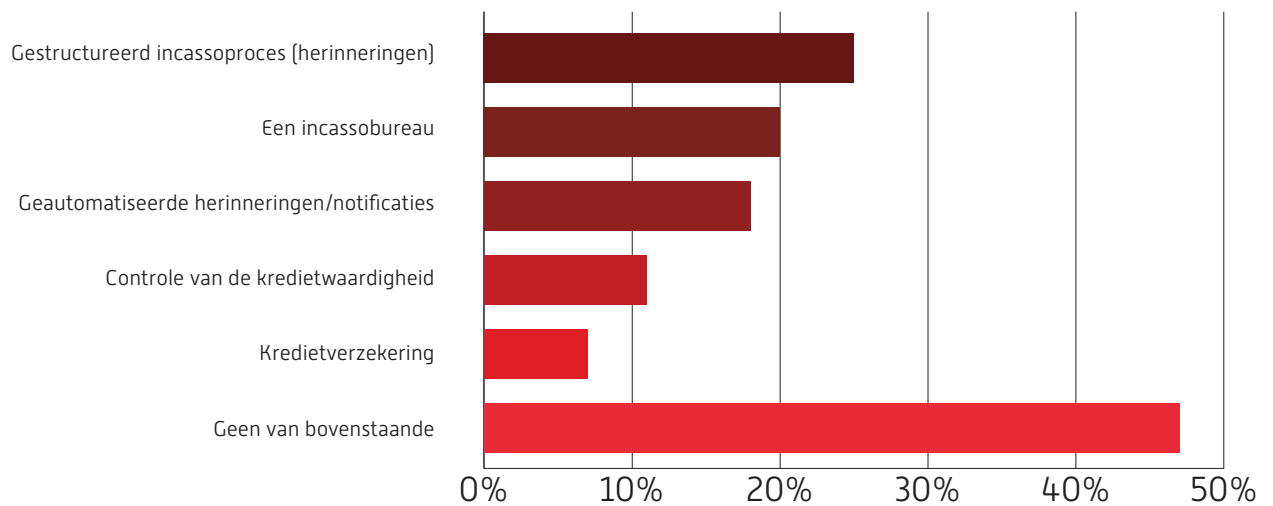
# E-FACTURATIE LOST HET GROTENDEELS OP

Dat probleem is al lang en breed opgelost. Met e-facturatie via bijvoorbeeld Simpler Invoicing weten beide partijen zeker dat je factuur rechtstreeks in het ERP of boekhoudpakket van de tegenpartij terecht komt. Dan is het een kwestie van controleren en op OK drukken waarna het verwerkt is.

In de praktijk blijken veel bedrijven e-facturatie nog niet te kennen of zijn ze niet bekend met de enorme tijd- en kostenbesparingen die deze vorm van factureren geeft. Een gemiste kans van gigantische proporties voor beide partijen.

Scheelt gelijk weer een FTE die de hele dag bezig is met facturen uit de mail vissen en over te kloppen in het systeem. Die kan de dag beter besteden aan zinnig werk.

**Figuur 5:** Facturatie op orde?  
Hoe hou je je facturatie op orde?



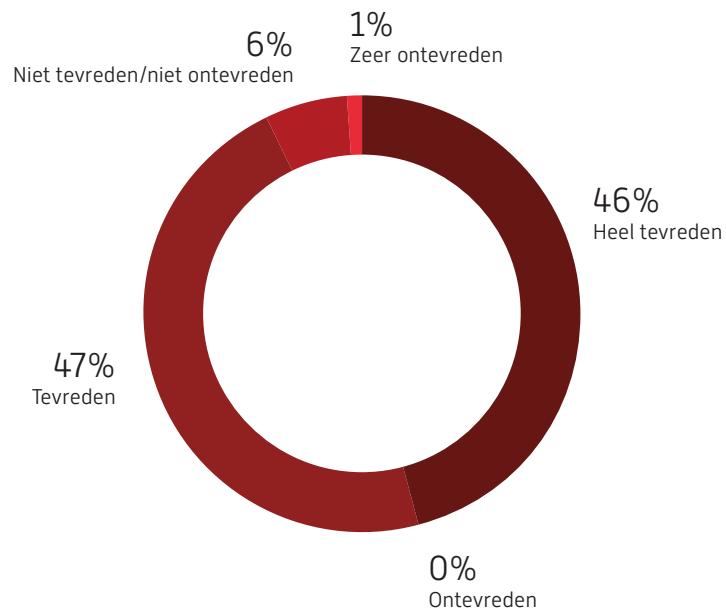
# LET IT FLOW, LET IT SHOW!

Als het aankomt op het voorspellen van de cashflow dan zegt 34% dat ze dat moeilijk vinden. Daarmee kunnen ze minder of niet goed investeren in groei.

Als je tegenwoordig naar de gemiddelde bank stapt als ondernemer voor een (aanvullende) lening dan eisen ze dat inzicht - ze hebben na de crisis nu eenmaal strengere criteria. Kun je dat niet geven, dan krijg je sowieso geen lening. Het is dus pure noodzaak om daarvoor te zorgen.

## **Figuur 6:** Tevredenheid over accountant

Hoe tevreden ben je over de samenwerking met je huidige accountants- of administratiekantoor? [Alleen bedrijven die van een accountants- of administratiekantoor gebruik maken]



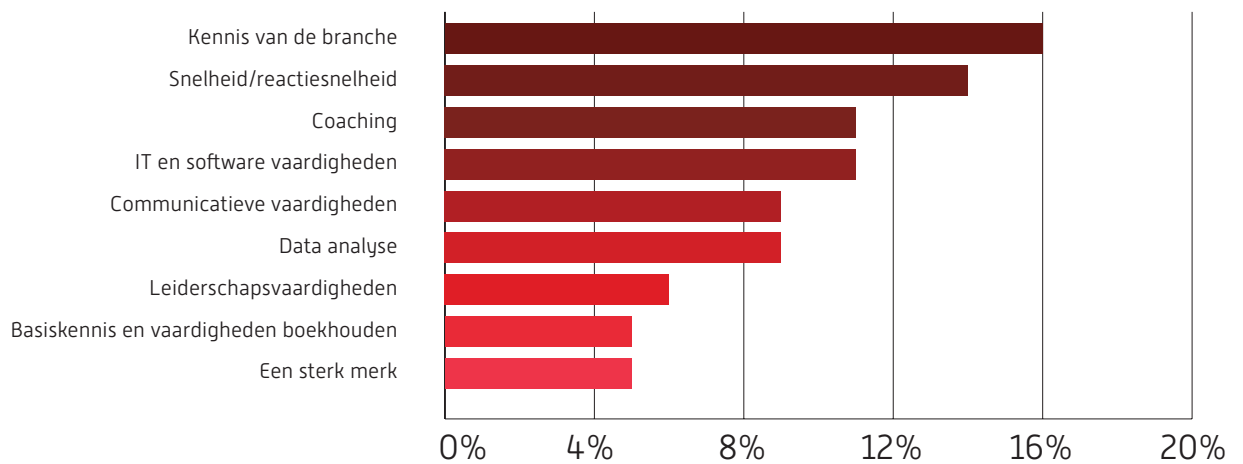
# ONLINE SAMENWERKEN MET JE ACCOUNTANT

Voor veel mkb'ers is de accountant ook de businesscoach. Degene die ze het eerste bellen voor advies over de financiën en onderneming in het algemeen. Dat lijkt te werken want het merendeel is tevreden of zelfs heel tevreden over de accountant.

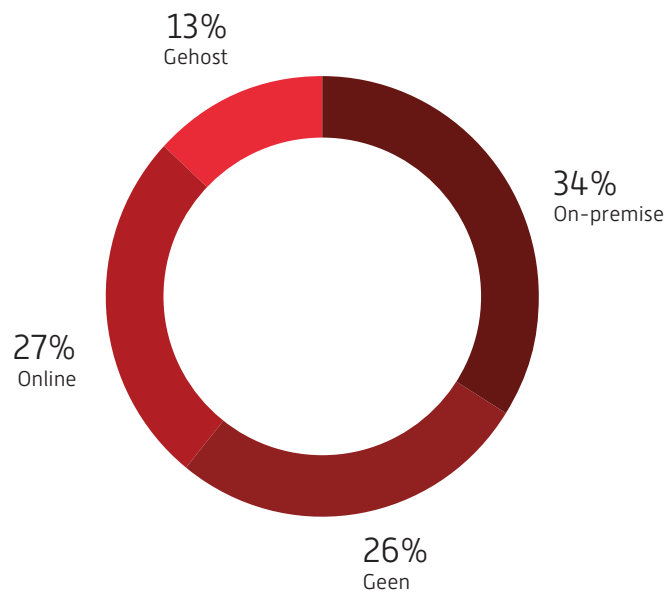
Hoewel het aantal ontevreden klanten minimaal is betekent dat nog niet dat de accountant aan alle wensen voldoet. Zo zouden mkb'ers heel graag zien dat accountants sneller reageren en dat ze meer branchekennis ontwikkelen. Ook op het gebied van coaching en IT mogen ze zich laten bijspijkeren.

**Figuur 7:** Verbeterpunten voor accountants

Van welke van de volgende vaardigheden moet je accountant verbeteren

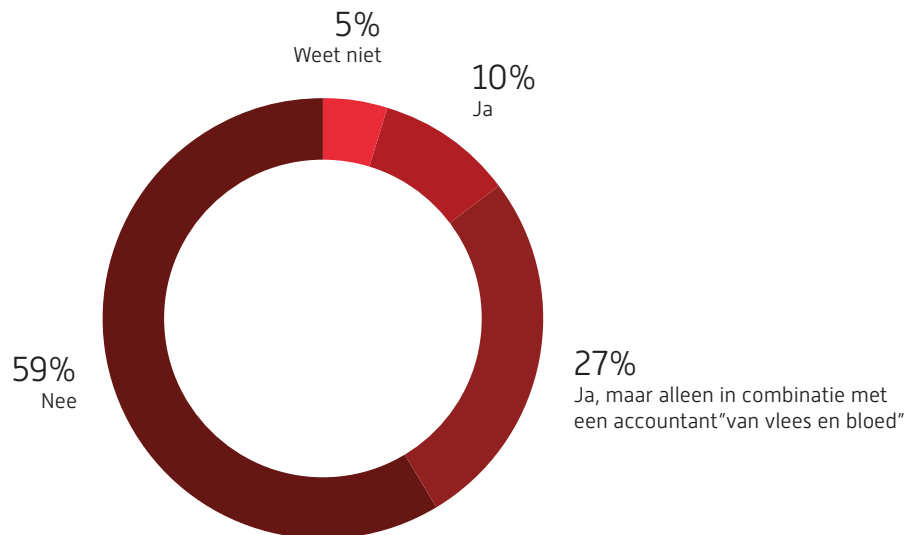


**Figuur 8:** Gebruik van online bedrijfssoftware  
B2 Gebruiken jullie een specifiek softwarepakket voor de volgende processen? Zo ja, hoe?\*



\*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.

**Figuur 9:** Vertrouwen in AI?  
Zou je AI in je boekhouding willen hebben?



# DE 2018 KAMPIOEN ONLINE BOEKHOUDEN? NEDERLAND!



Van de Nederlandse mkb'ers zegt 27% dat ze een online boekhoudpakket gebruiken. In andere landen komt het gebruik niet boven de 18%. Wel wordt er vaker van gehoste oplossingen gebruik gemaakt in andere landen. Door het hoge gebruik zien we ze steeds vaker online samenwerken met hun accountant. Iets dat 43% heel erg belangrijk vindt.

Verder geeft 53% aan dat ze gegevens deels of helemaal online aanleveren bij hun accountant. Daarmee kan die direct zien hoe de onderneming ervoor staat en kan er direct teruggekoppeld worden.

Daarmee blijft er wel 47% over die periodiek met een schoenendoos aan komt zetten bij de accountant of het administratiekantoor.



Van de Nederlandse mkb'ers zegt 27% dat ze een online boekhoudpakket gebruiken. In andere landen komt het gebruik niet boven de 18%."

Voor mkb'ers die serieus willen opereren is het zaak daar iets aan te doen. Want je kunt je schoenendoos niet vragen wat vandaag je beschikbare werkkapitaal is. En als je die nog naar de accountant moet brengen weet die het ook niet.

Dankzij de cloud is online samenwerken de nieuwe norm geworden. Die 53% is er nu eenmaal niet voor niets gekomen. Maar dat is samen met online boekhouden nog maar het begin van de digitalisering.

Zo is er veel te doen over AI (Artificial Intelligence) of machine learning (waarbij de algoritmes alleen leren op basis van wat je ingeeft en voordoet) dat allerlei invoer- en analysewerk uitvoert.

De digitalisering op dit gebied gaat verder dan dat. Zo kunnen accountants hun klanten realtime inzicht geven via online dashboards of sneller analyses geven over hoe ze hun onderneming beter kunnen sturen.

En als we vragen naar een mobiele digitale assistent die 'praat' met het boekhoudpakket dan is 3% erg enthousiast (6% in andere landen) en 37% (53% in andere landen) wil het wel proberen.

Voor het bovenstaande geldt dat Nederlandse mkb'ers er steeds meer voor openstaan, hoewel dat minder is dan in Frankrijk en Spanje. Dat is dan weer opvallend omdat die landen te boek staan als traditioneler.

# ANALYSE

35% van de Nederlandse mkb'ers blijft de administratieve druk te hoog vinden. In omliggende landen staan te laat of niet-betalende klanten en het beheren van de cashflow als belangrijkste uitdagingen te boek.

In de praktijk blijkt dat de druk wel meevalt, ze besteden ongeveer dezelfde tijd aan de administratie als we dat vergelijken met andere landen.

Qua betalingen zien we een opmerkelijke trend. Zo is alleen in Spanje de betalingsmores erger dan in Nederland. In Frankrijk gevolgd door België speelt dit probleem van te late betalingen het minst.

Die te late betalingen hebben een enorme impact op de cashflow voor de doorsnee mkb'er.

Zo is het gemiddelde bedrag aan openstaande facturen op elk willekeurig moment €2,1 miljard. Een enorm bedrag voor ondernemers die relatief kwetsbaar zijn als het aankomt op de cashflow.

Als we kijken naar de facturen die nooit betaald worden dan is dat €2 miljard. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar maar makkelijk tegen te gaan.

Zo moeten mkb'ers hun facturatie gaan automatiseren of overstappen op e-facturatie. Bij dat laatste komen facturen gegarandeerd aan en werken ontvangers stukken efficiënter. Voor nu voor velen een gigantische gemiste kans.

Als het aankomt op het voorspellen van de cashflow dan zegt 34% dat ze dat moeilijk vinden. Daarmee kunnen ze minder of niet goed investeren in groei.

Voor veel mkb'ers is de accountant ook de businesscoach. Dat lijkt te werken want het merendeel is tevreden of zelfs heel tevreden over de accountant.

Wel zouden mkb'ers heel graag zien dat accountants sneller reageren en dat ze meer branchekennis ontwikkelen. Ook op het gebied van coaching en IT mogen ze zich laten bijspijkeren.

Van de Nederlandse mkb'ers zegt 27% dat ze een online boekhoudpakket gebruiken. In andere landen komt het gebruik niet boven de 18%. Daarmee is Nederland koploper op dit gebied. Ook online samenwerken is belangrijk voor 43%.

53% geeft al aan deels of helemaal online samen te werken terwijl 47% nog rommelt met een schoenendoos aan bonnen en facturen.

De acceptatie voor AI in combinatie met de boekhouding is opmerkelijk genoeg groter in Spanje en Frankrijk dan in Nederland.

Opmerkelijk want daarmee zorgen mkb'ers voor minder administratieve druk verminderen en meer inzicht te krijgen in de financiële stand van zaken.





**Exact**

Molengraaffsingel 33  
2629 JD Delft  
Nederland

Tel: 0800 - 66 54 631  
Email: [info@exactonline.nl](mailto:info@exactonline.nl)  
Site: [www.exactonline.nl](http://www.exactonline.nl)