

**=exact**

# **KMO Business Barometer 2021 België**

# Inhoud

- Introductie en Methodologie
- Uitkomsten
  - Zakelijke KMO-uitdagingen
  - Digitalisering
  - Administratie en boekhouding
- Sectoruitdagingen
  - Accountancy
  - Productie
  - Groothandel en e-commerce
  - Zakelijke diensten
  - Bouw

=exact

# Introductie en Methodologie

# Inleiding

Het mkb barometer onderzoek is een terugkerende studie naar de zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen in het klein en middenbedrijf (kmo, of in het Nederlands, mkb).

Het onderzoek voor deze zesde editie is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2021. In totaal hebben we input van 1030 respondenten uit Nederland en België, die per online formulier of email antwoord hebben gegeven. Alle respondenten werken bij kmo's, met een bedrijfsgrootte tussen 5 en 250 FTE.

Het mkb Barometeronderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk [ICT onderzoeksbureau Pb7](#), in opdracht van Exact.

Dit is het rapport met de onderzoeksresultaten over de gehele Belgische markt. Kijk [hier](#) voor meer informatie over de mkb barometer – zoals rapportages over Wallonië, Vlaanderen, Nederland en het totale onderzoek.

# Methodologie

## Webgebaseerde panel survey

- N=1030
- Accountancies zijn benaderd op basis van een email-gebaseerde web survey
- Gestratificeerde steekproef en weging; de uitkomsten zijn gewogen naar sector en land om tot representatieve uitkomsten te komen
- De sectoren zijn in lijn met Exact's definities

	Nederland	België (totaal)	<i>België, franstalig</i>	<i>België, Nederlands-talig</i>	Totaal
Accountancy	80	80	25	55	160
Productie	80	80	18	62	160
Handel	80	80	37	43	160
Bouw	79	51	11	40	140
Zakelijke diensten	81	80	34	46	161
Overig	132	127	54	73	260
Total	532	498	179	319	1030

=exact

# Samenvatting

# Samenvatting

- De meeste KMO's kijken positief vooruit, voorbij Corona
  - Ondanks de moeizame financiële ontwikkeling, bereiden veel bedrijven zich voor op het werven van nieuwe medewerkers en zetten ze in op het verbeteren van producten en diensten en online verkoop
  - Een grote uitdaging is de sterke toename (verzevenvoudiging) van het aantal facturen dat naar verwachting onbetaald zal blijven
- KMO's vrezen steeds minder vaak opkomende digitale concurrenten en steeds meer de digitalisering van hun concurrenten
  - Inflexibele IT is het belangrijkste obstakel voor verandering
- Sturen op data is heel belangrijk voor de meeste bedrijven, maar de systemen zijn vaak gefragmenteerd
  - Excel speelt nog altijd een cruciale rol bij het verzamelen en aan elkaar knopen van informatie
- Het gebruik van cloudoplossingen is snel toegenomen in de laatste jaren, verdubbeld t.o.v. de laatste Barometer

# Samenvatting

- Bedrijven kiezen steeds bewuster voor nieuwe software en zien daar eerder de meerwaarde van in.
- De tevredenheid naar accountants toe is hoog, maar neemt geleidelijk af
  - Accountants zouden vooral moeten investeren in inzicht in de marktsector van de klant en snelheid in verwerking en respons
  - Het ontbreekt vaak aan goede software om online samen te kunnen werken
  - Zelf proberen accountants zich vooral te onderscheiden door persoonlijke aandacht en een goede service
- Bedrijfsmodellen zijn sterk aan verandering onderhevig
  - Bij productiebedrijven neemt de vraag naar kleinere series toe, wordt vaker direct aan de consument geleverd en zetten veel bedrijven op product-as-a-service in
  - Handelsbedrijven zetten nog sterker in op online
  - Zakelijke dienstverleners worden steeds afhankelijker van abonnementen en credits
  - In de bouw speelt duurzaamheid een steeds grotere rol

**=exact**

**Zakelijke  
uitdagingen en  
digitale oplossingen**

# Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (1)

## *Coronajaar 2020*

- Coronajaar 2020 leidt tot krimp bij 41% van de KMO's.
  - Daar staat tegenover dat 16% groei wist te realiseren.
  - In 2020 wist niet meer dan 22% van de bedrijven winst te realiseren. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 29%
- Het vinden van nieuwe klanten staat minder prominent bovenaan bij de belangrijkste zakelijke uitdagingen\*.
  - Kostenbeheersing neemt duidelijk in belang toe.
  - Maar bedrijven kijken vooral ook op positieve wijze vooruit. Werving van nieuwe medewerkers en het verbeteren van producten/diensten scoren hoog als belangrijke uitdagingen.
- Corona versnelt digitalisering ook bij KMO's.
  - Daarbij wordt vooral geïnvesteerd in betere thuiswerkmogelijkheden. Maar ook het verbeteren van de online ervaring en de overstap naar de cloud worden veel genoemd.
  - Het aantal bedrijven dat investeringen in digitalisering juist uitstelt, blijft juist beperkt

# Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (2)

## *Groei*

- Gemiddeld heeft een bedrijf 4,0 nieuwe klanten nodig om een vertrekkende klant te vervangen
  - Bouwers en accountants vangen het verlies van een klant moeilijker op dan KMO's in andere sectoren. Het sturen op behoud van klanten is bij hen extra belangrijk.
- KMO's willen groeien door in te zetten op nieuwe medewerkers, directe verkoop en online verkoop.
  - Het inzetten op meer directe verkoop is vrijwel even vaak een gepland middel als juist de ontwikkeling van het kanaal.

# Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (3)

## *Digitalisering*

- Opkomende digitale concurrentie leidt maar beperkt tot actie
  - Als bedrijven reageren, zoeken ze naar meer efficiëntie en het leveren van meer waarde
- Toch zijn de meeste KMO's zich zeker bewust van de impact van digitalisering. Ze hebben het hoog op de agenda staan en staan open voor nieuwe toepassingen
  - Ze voelen zich vooral beperkt door een IT-omgeving die onvoldoende flexibel is
  - De digitale dreiging komt net zo goed, misschien wel sterker, van bekende concurrenten die digitaliseren dan van digitale nieuwkomers
- Het ontwikkelen van een duidelijke visie en strategie is voor KMO's de grootste uitdaging om digitalisering tot een succes te maken
  - KMO's in productie en handel hebben bovendien te maken met een sterke interne weerstand

# Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (4)

## *Datagestuurde werken*

- Data spelen bij KMO's een grote rol.
  - Hoewel er weinig bedrijven zijn waar data altijd leidend zijn (toch nog 10%), is bij 4 op de 10 data soms leidend, soms ondersteunend. Maar een op de vijf bedrijven geeft data een beperkte rol.
- Een op de vijf heeft snel een eenvoudig en compleet overzicht van prestaties
  - Bij de grootste groep bedrijven zijn er echter wel wat geautomatiseerde rapportages, maar dekken deze niet alles af.
- Benchmarkdata is voor de meeste bedrijven eerder een "nice-to-have".
  - Accountancies beschikken over de meeste benchmarkdata.

# Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (5)

## *Bedrijfssoftware en de cloud*

- De tijd dat KMO's voornamelijk nieuwe bedrijfssoftware aanschafte als de oude te oud werd, is voorbij. Er vindt een verschuiving van "substitutie" naar het willen hebben van het "nieuwste van het nieuwste" plaats\*
  - De nadruk ligt dit jaar begrijpelijkerwijze wat minder op "nieuwe oplossingen om groei te faciliteren"\*\*\*
  - Bij bouwbedrijven en productiebedrijven is substitutie nog wel veruit de belangrijkste variant
- Het gebruik van cloudoplossingen voor bedrijfssoftware is de laatste jaren sterk gestegen: het is ongeveer verdubbeld ten opzichte van laatste Barometer.
  - Boekhouding en HR administratie zijn de meest gebruikte cloudoplossingen

# Bevindingen - Zakelijke uitdagingen en digitale oplossingen (6)

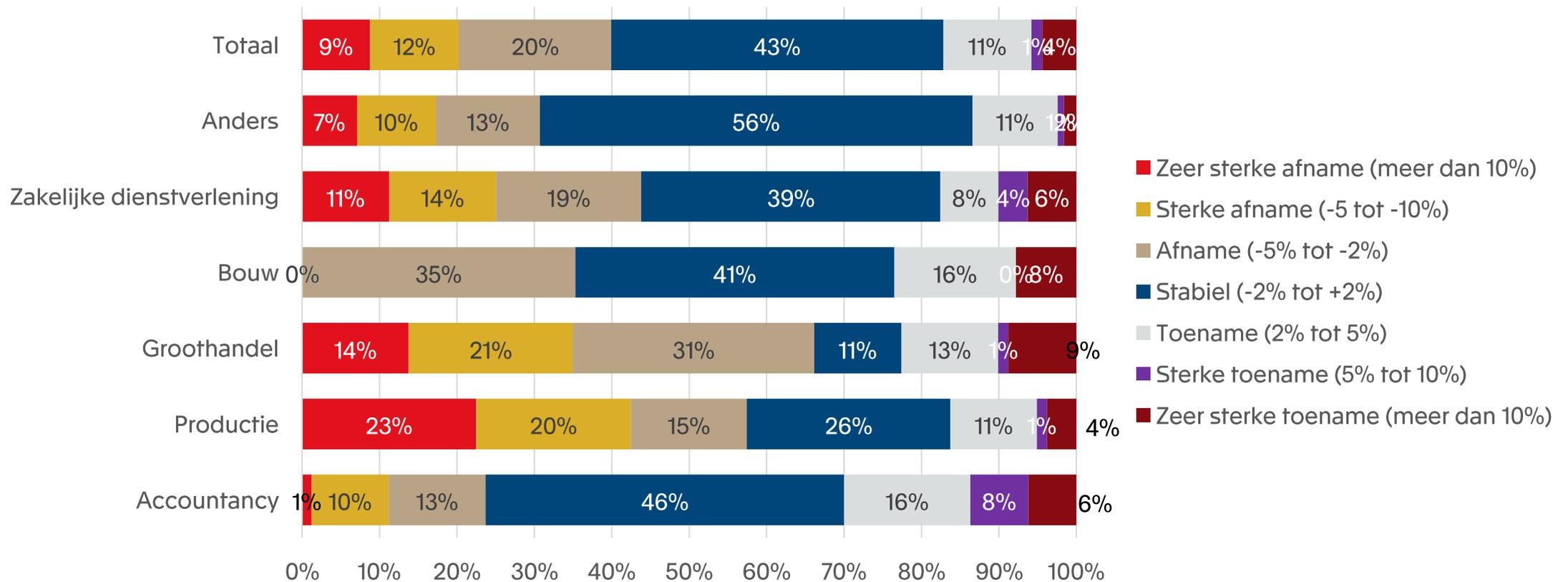
- KMO's kiezen voor cloudoplossingen voor mobiele toegang en (van positie 9 naar 2) probleemloos doorwerken bij calamiteit.
  - Dat laatste heeft uiteraard alles te maken met Corona
  - KMO's kiezen voor on-site oplossingen vooral vanwege zorgen over veiligheid en privacy.
- Door het gebruik van cloud-oplossingen ervaren KMO's dat ze de beschikking hebben gekregen over meer gebruiksvriendelijke software, betere toegang tot data hebben en een betere beveiliging

## *HR software*

- HR data wordt zeer verschillend beheerd.
  - KMO's maken veel gebruik van administratiekantoren of beheren HR-data in veel gevallen zelf met of zonder speciale HR software

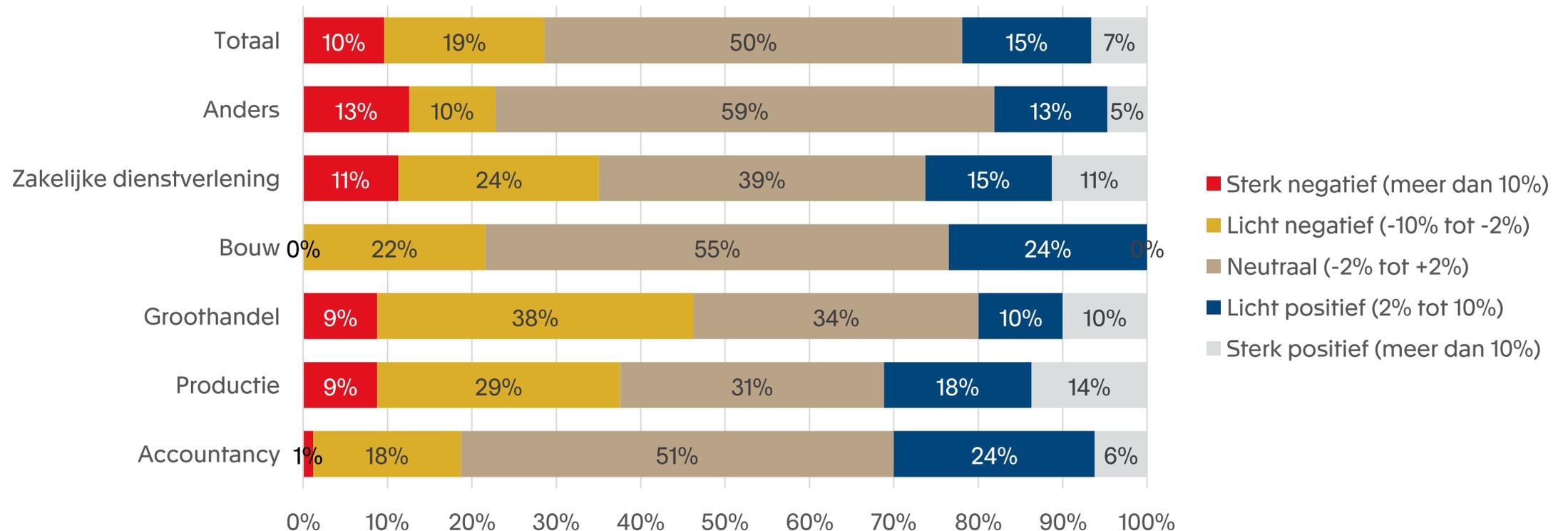
# Coronajaar 2020 leidt tot krimp bij 41% van de KMO's

Is uw omzet toe- of afgenomen in 2020?



# Coronajaar 2020: niet meer dan 22% maakte winst

In welke mate was de nettowinstmarge van uw bedrijf in 2020 positief dan wel negatief?



# Het vinden van nieuwe klanten staat niet langer prominent bovenaan de zakelijke uitdagingen: het vinden van geschikt personeel en het verbeteren van producten/diensten scoren hoog.

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?

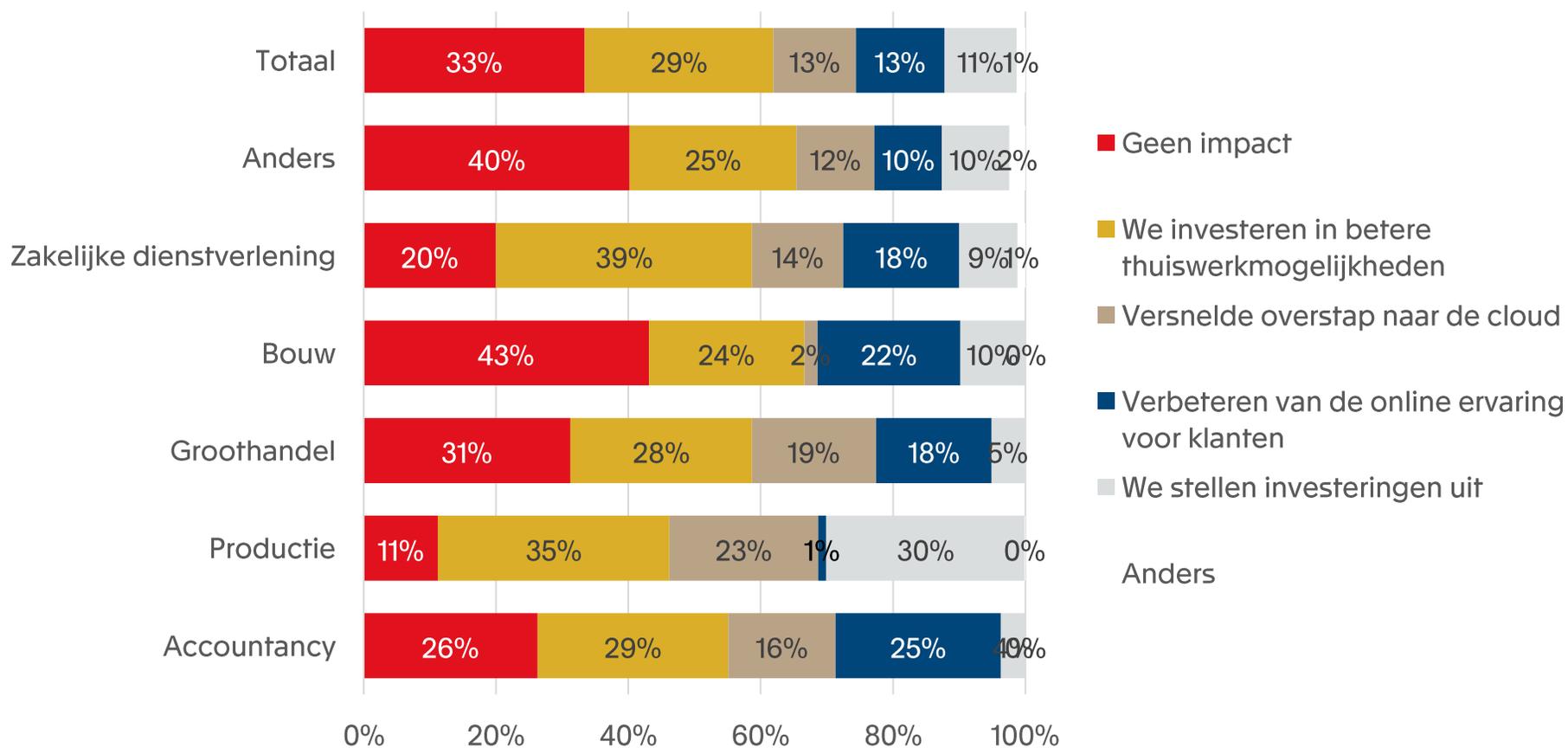


## Naar sector

- *Accountancy:* productiviteit, wet/regels, blijven bij digitale concurrenten en verbeteren prod/diensten
- *Productie:* productiviteit, kosten, personeel
- *Handel:* personeel
- *Zakelijke diensten:* nieuwe klanten, klanttevredenheid
- *Bouw:* betere prod/diensten, klanttevredenheid, kosten, personeel

# Corona versnelt digitalisering, ook bij KMO's

Wat zijn de gevolgen van de Corona-epidemie voor hoe uw bedrijf omgaat met digitalisering?

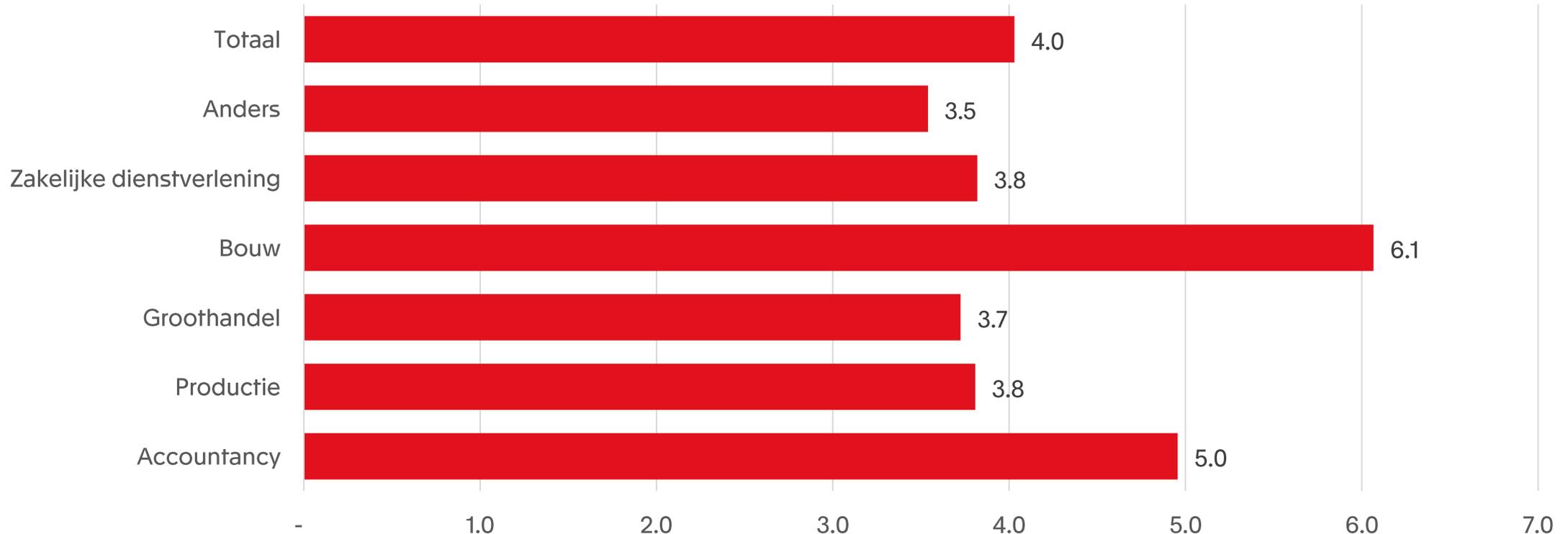


## Naar sector

- *Accountancy*: relatief vaak extra investeringen in online klantervaring
- *Productie*: thuiswerken, maar ook veel uitgestelde investeringen
- *Handel*: online klantervaring en thuiswerkmogelijkheden
- *Zakelijke diensten*: thuiswerken
- *Bouw*: beperkte impact; relatief vaak extra investeringen in online klantervaring

# Bouwers en accountants vangen het verlies van een klant moeilijker op dan handelsbedrijven, productiebedrijven en dienstverleners

Hoeveel nieuwe klanten heeft uw bedrijf gemiddeld nodig om het verlies van één klant op te vangen?



# KMO's willen groeien door in te zetten op nieuwe medewerkers, directe verkoop en online

*Meer directe verkoop is vrijwel even vaak een middel als ontwikkeling van het kanaal*

Welke middelen bent u van plan te gebruiken om te groeien?



## Naar sector

- *Accountancy*: vaste medewerkers, kantoorautomatisering
- *Productie*: vaste medewerkers, automatisering van de productie
- *Handel*: directe verkoop, online verkoop
- *Zakelijke diensten*: vaste medewerkers, directe verkoop
- *Bouw*: vaste medewerkers

# Digitale concurrentie leidt vaak tot weinig actie, maar legt wel druk op efficiëntie en het leveren van meer waarde

Hoe reageert uw bedrijf op nieuwe opkomende "digitale" concurrenten?



## Naar sector

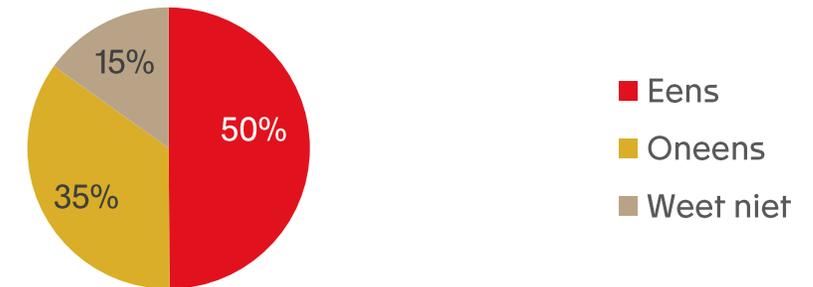
- *Accountancy:* administratie, waarde
- *Productie:* minder urgentie, maar wel verschuiving naar diensten
- *Handel:* hoge urgentie; investeren aan prijskant (efficiënte processen), efficiënte administratie en in online klantervaring
- *Zakelijke diensten:* waarde *Bouw:* beperkte urgentie, investeringen in administratie en diensten

# Stellingen met betrekking tot de impact van digitalisering

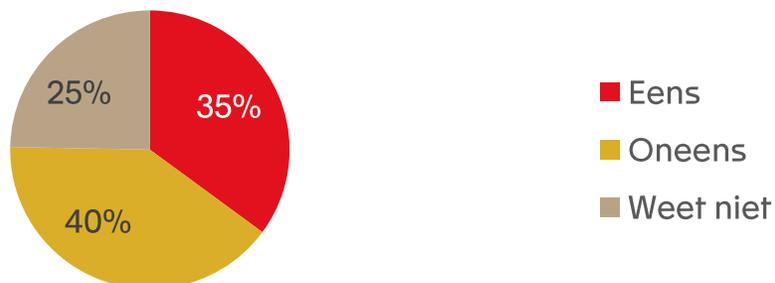
Technologische veranderingen zullen de komende drie jaar een sterke impact hebben op het concurrentielandschap in onze markt



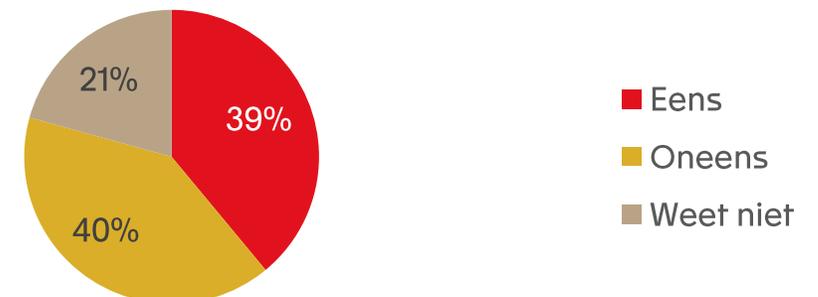
Digitalisering van ons bedrijf heeft een hoge prioriteit



Ik ben actief bezig met het verkennen van nieuwe verdienmodellen



Ik ben actief op zoek naar nieuwe partnerships om mijn bedrijf te ontwikkelen



# Stellingen met betrekking tot de impact van digitalisering

We willen graag digitaliseren, maar weten nog niet goed hoe



Onze IT-omgeving moet flexibeler worden, zodat we sneller veranderingen kunnen doorvoeren



Als ik een digitale oplossing vind voor mijn grootste zakelijke uitdagingen, zal ik niet aarzelen om deze te gaan gebruiken



Digitale concurrenten vormen een grotere bedreiging voor ons bedrijf dan traditionele "analoge" concurrenten

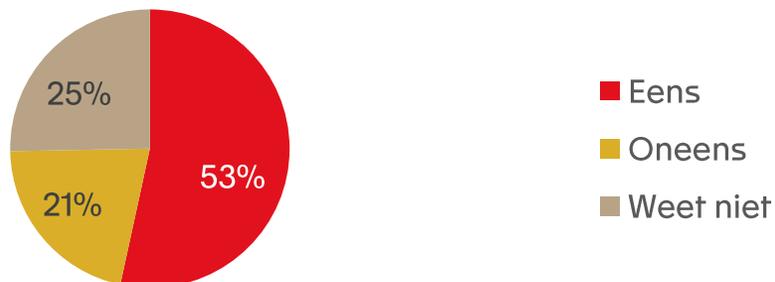


# Stellingen met betrekking tot de impact van digitalisering

We zetten vooral middelen in om te concurreren met traditionele concurrenten (en dus niet aan digitale concurrenten)



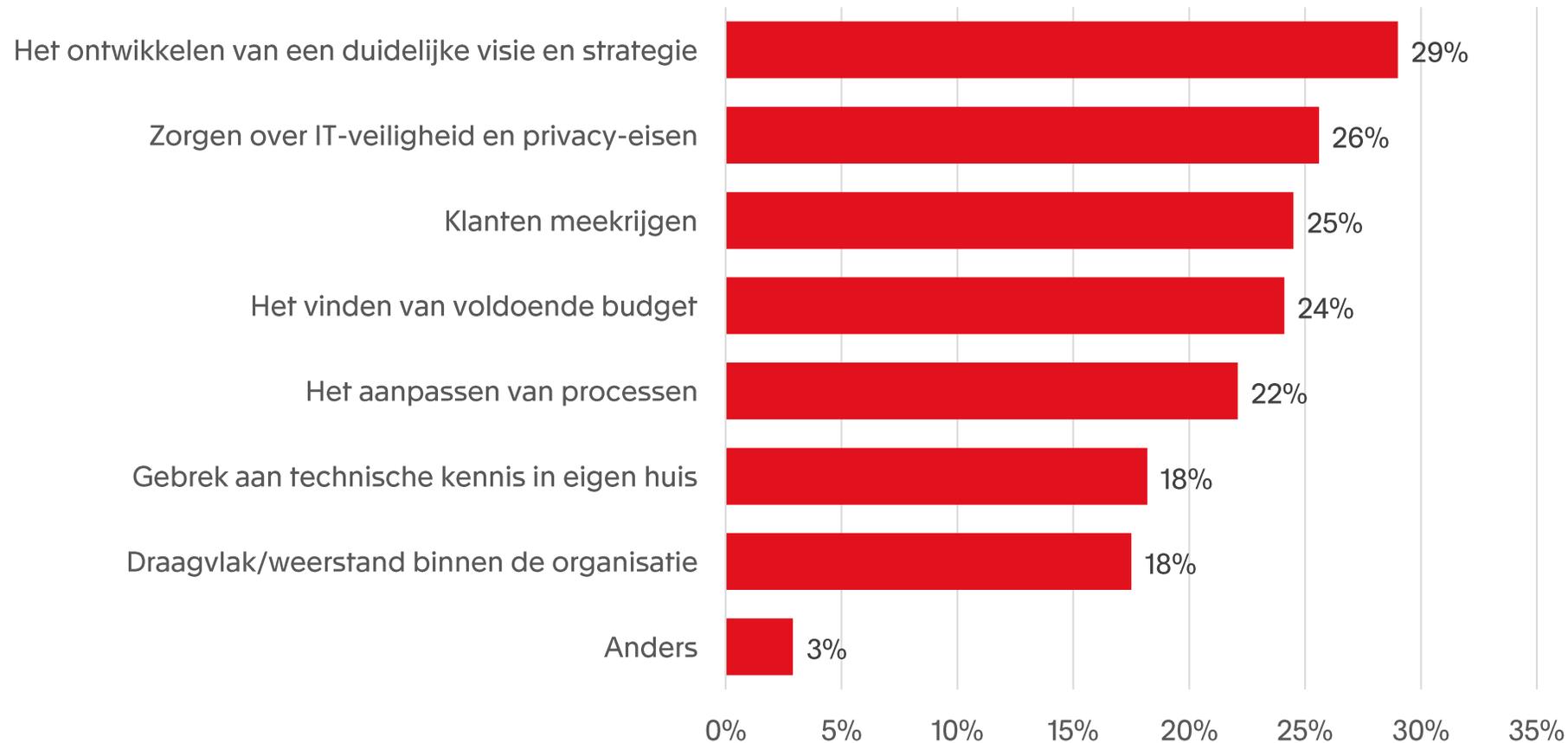
Ik geloof dat data-analyses leiden tot betere zakelijke beslissingen



- De meeste KMO's zijn zich zeker bewust van de impact van digitalisering, hebben het hoog op de agenda staan en staan open voor nieuwe toepassingen
- Ze voelen zich vooral beperkt door een IT-omgeving die onvoldoende flexibel is
- De digitale dreiging komt net zo goed, misschien wel sterker, van bekende concurrenten die digitaliseren dan van digitale nieuwkomers

# Het ontwikkelen van een duidelijke visie en strategie is voor KMO's de grootste uitdaging om digitalisering tot een succes te maken

Wat zijn voor u de belangrijkste uitdagingen om de digitalisering van uw bedrijf succesvol te maken?

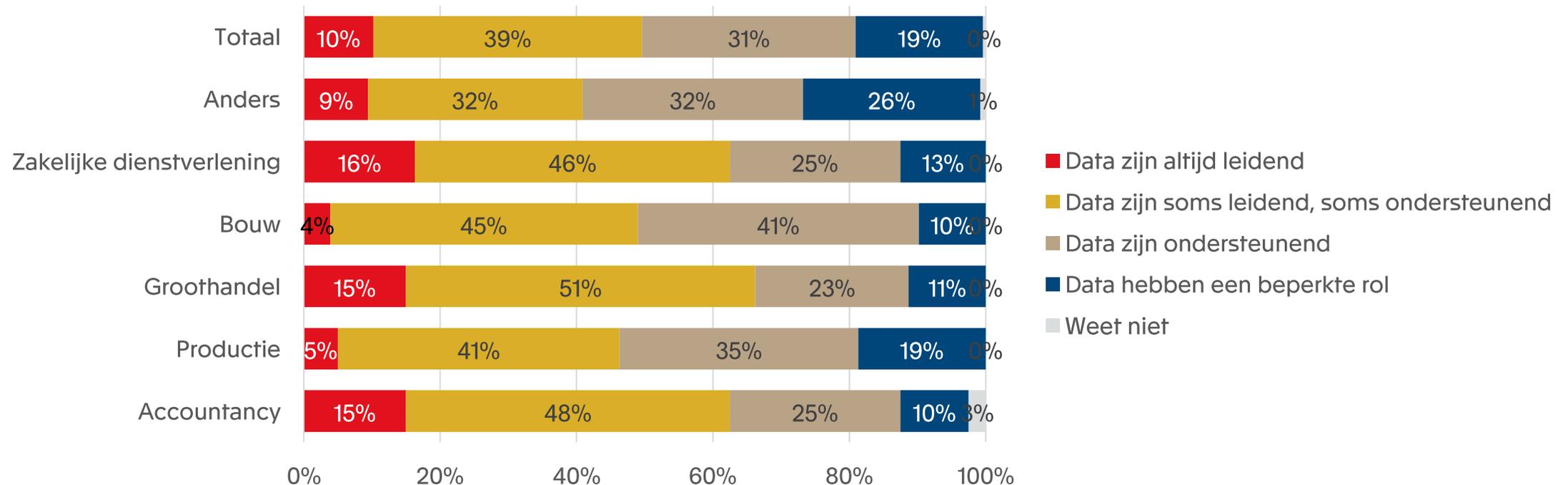


## Naar sector

- *Accountancy*: klanten meekrijgen, budget
- *Productie*: visie/strategie, security, interne weerstand
- *Handel*: interne weerstand, visie/strategie
- *Zakelijke diensten*: klanten meekrijgen, visie/strategie
- *Bouw*: veiligheid, klanten meekrijgen, processen aanpassen

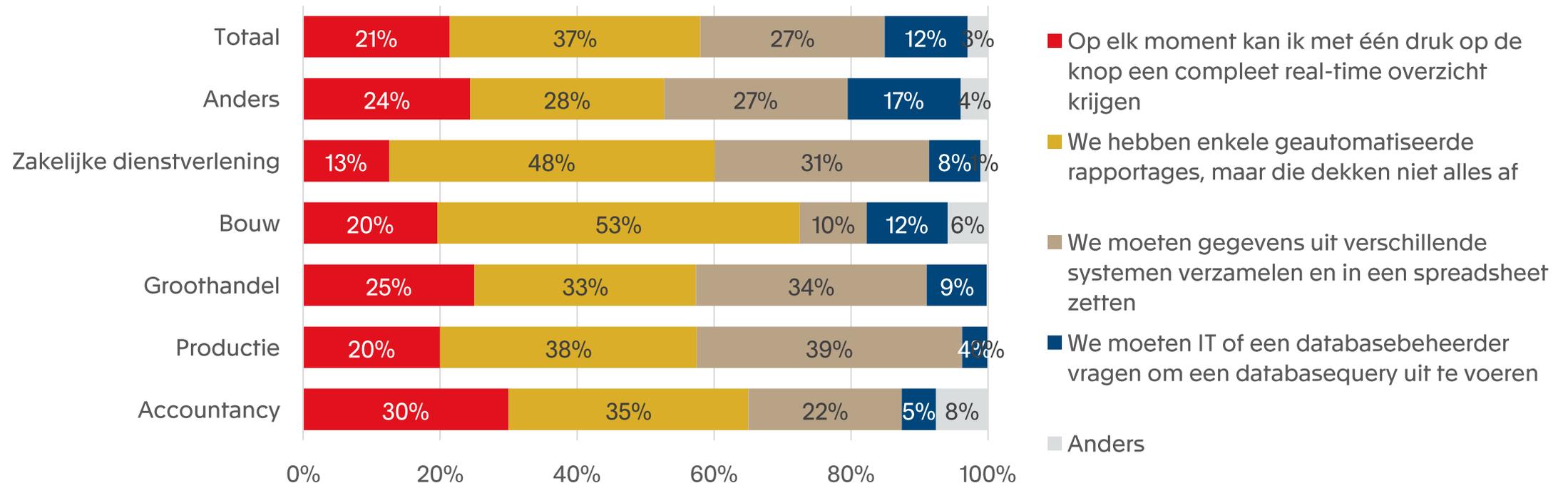
# Data spelen een belangrijke rol

Hoe belangrijk is het gebruik van data (klantdata, financiële gegevens) bij het nemen van dagelijkse beslissingen (reageren naar een klant, planning, etc.) binnen uw organisatie?



# Een op de vijf KMO's heeft snel een eenvoudig en compleet overzicht van prestaties

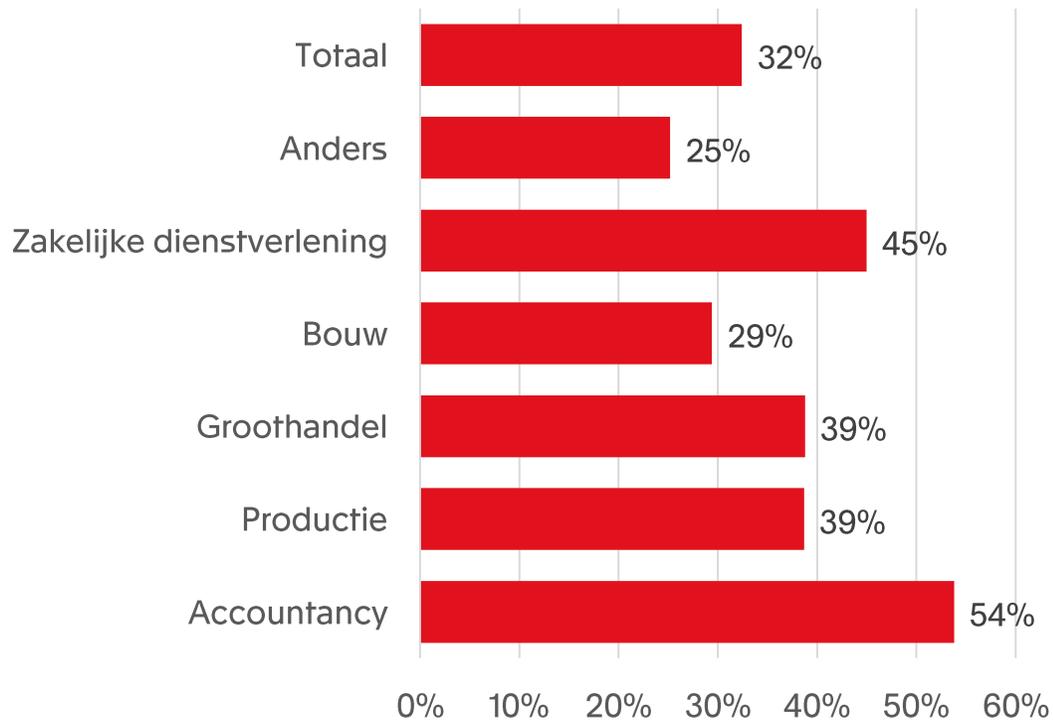
Hoe eenvoudig is het om een overzicht te krijgen van de algehele prestaties (financieel, operationeel, HR, commercieel, etc.) van uw organisatie?



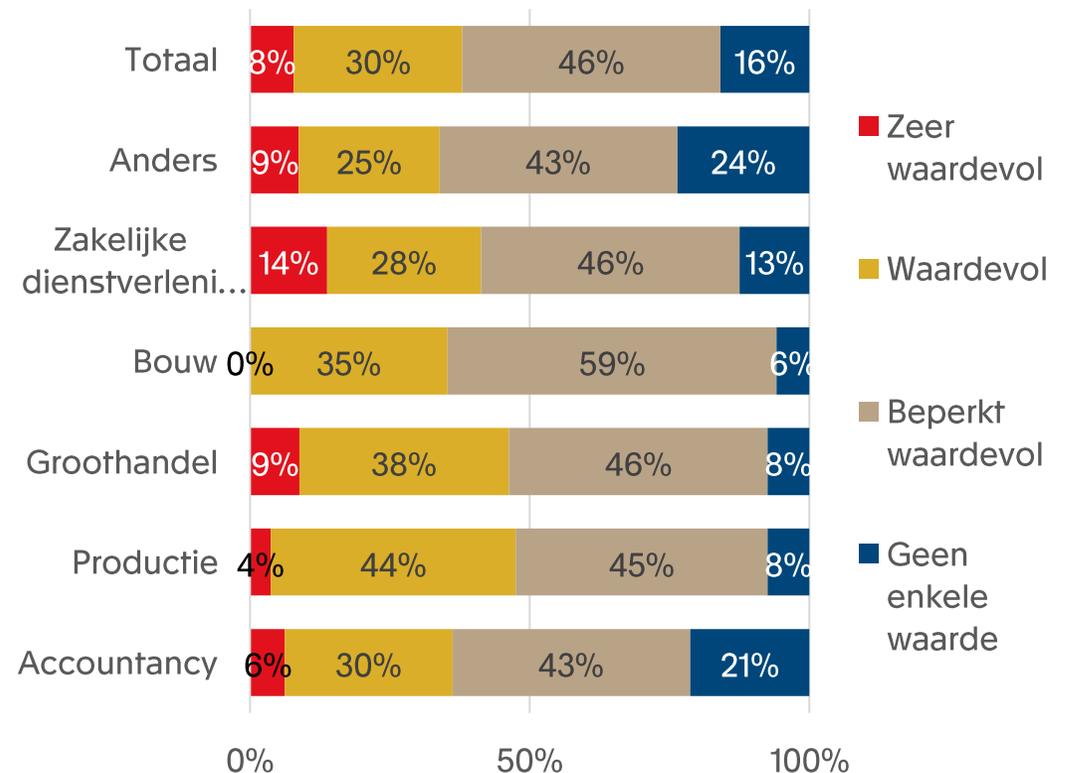
# Benchmarkdata is meestal een "nice-to-have"

## Accountancies beschikken over de meeste benchmarkdata

Beschikt u over databronnen waarmee u uw prestaties (data) in detail kunt vergelijken met die van uw branchegeenoten? [PERCENTAGE "JA"]

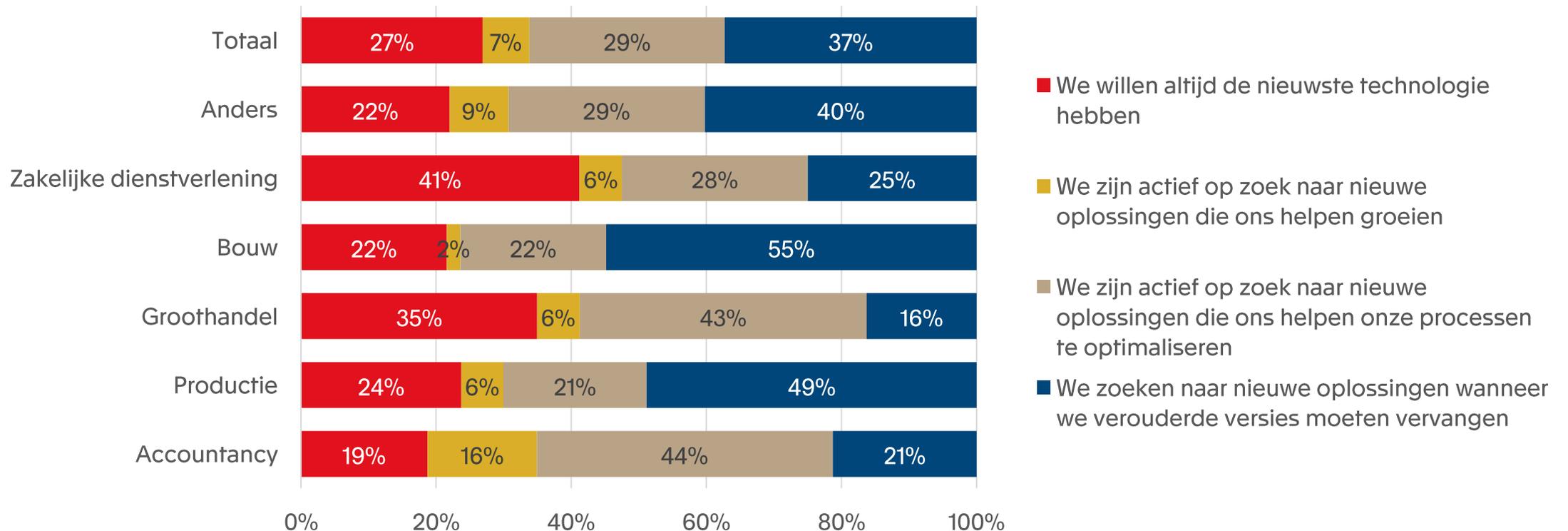


Hoe waardevol vindt u het, of zou u het vinden, om uw eigen prestaties te kunnen vergelijken met die van uw branchegeenoten?



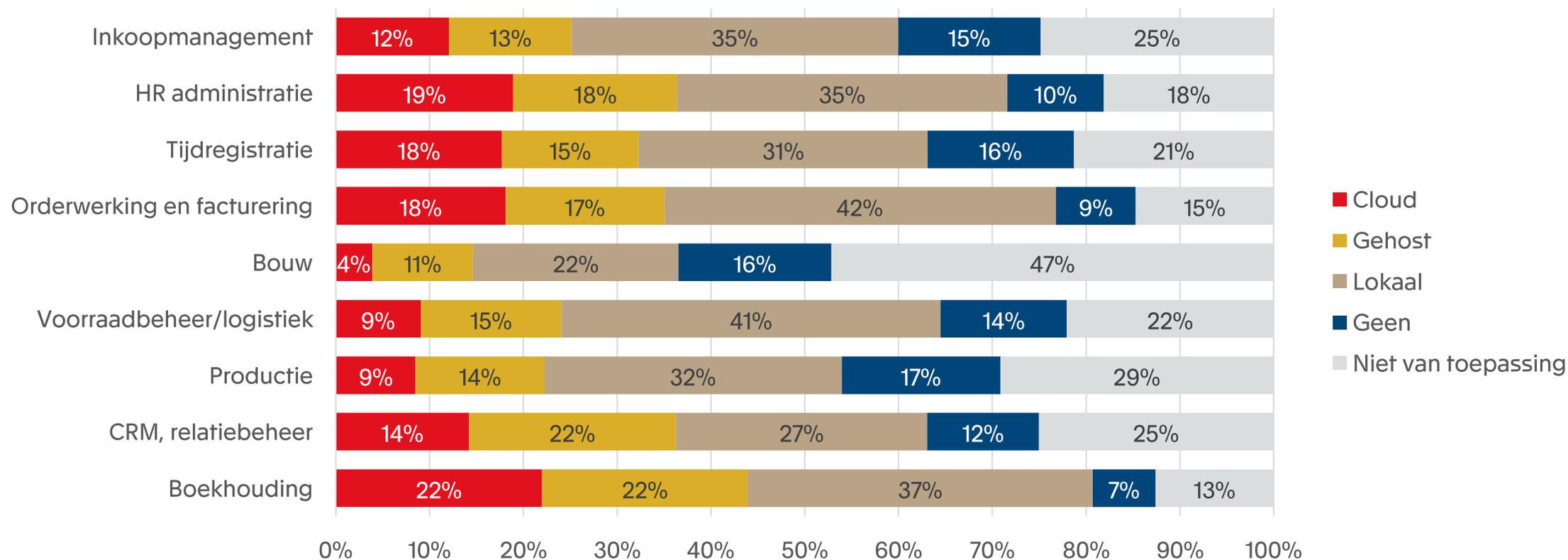
# Waarom bedrijfssoftware aanschaffen: verschuiving van "substitutie" naar "nieuwste van het nieuwste" zet door, maar minder nadruk op groei

Welke van de volgende uitspraken omschrijft het best de houding van uw bedrijf ten opzichte van bedrijfssoftware?



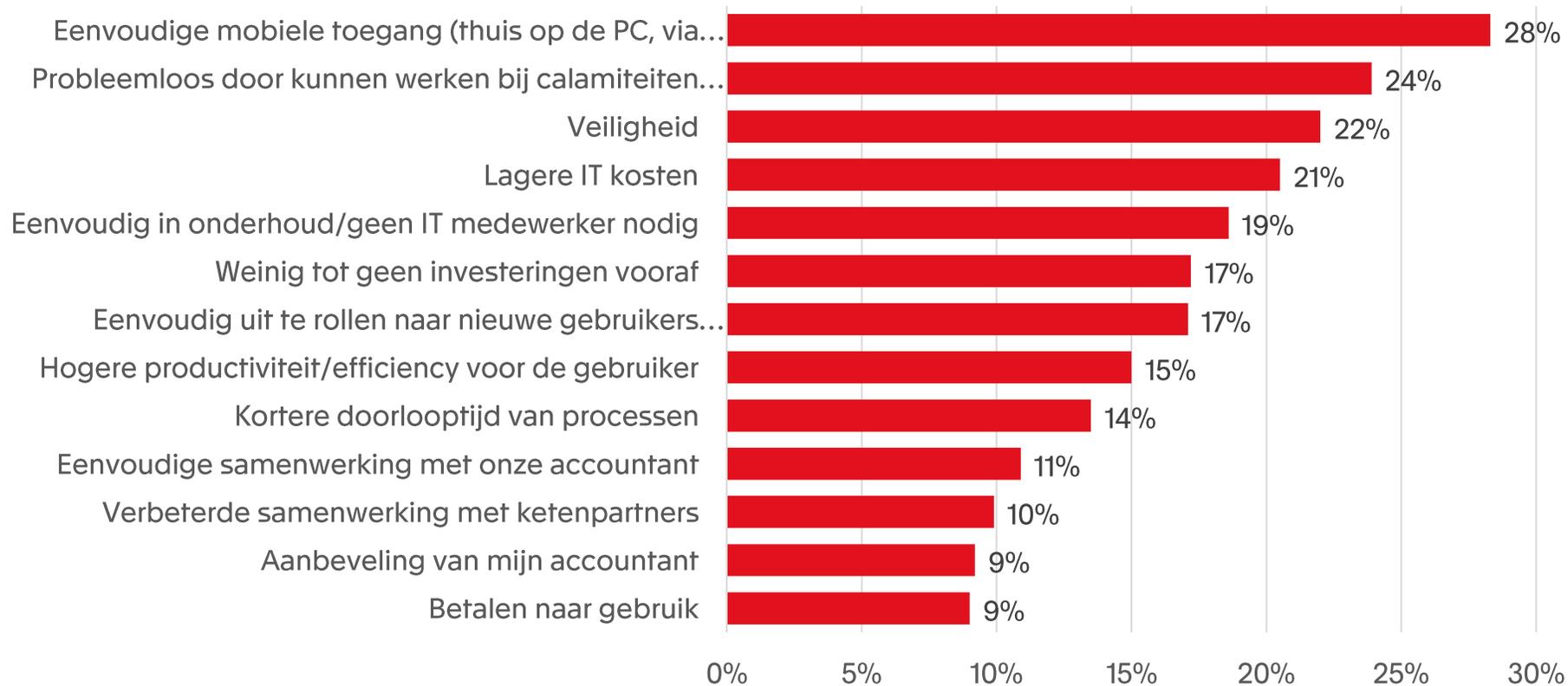
# Gebruik van cloudoplossingen ongeveer verdubbeld ten opzichte van laatste Barometer

Gebruikt uw bedrijf een specifiek softwarepakket voor een van de volgende processen? Zo ja, hoe?



# KMO's kiezen voor cloudoplossingen voor mobiele toegang en (van positie 9 naar 2) probleemloos doorwerken bij calamiteit

Wat zijn, of zouden, belangrijke redenen om voor cloudoplossingen te kiezen voor de zojuist genoemde processen?

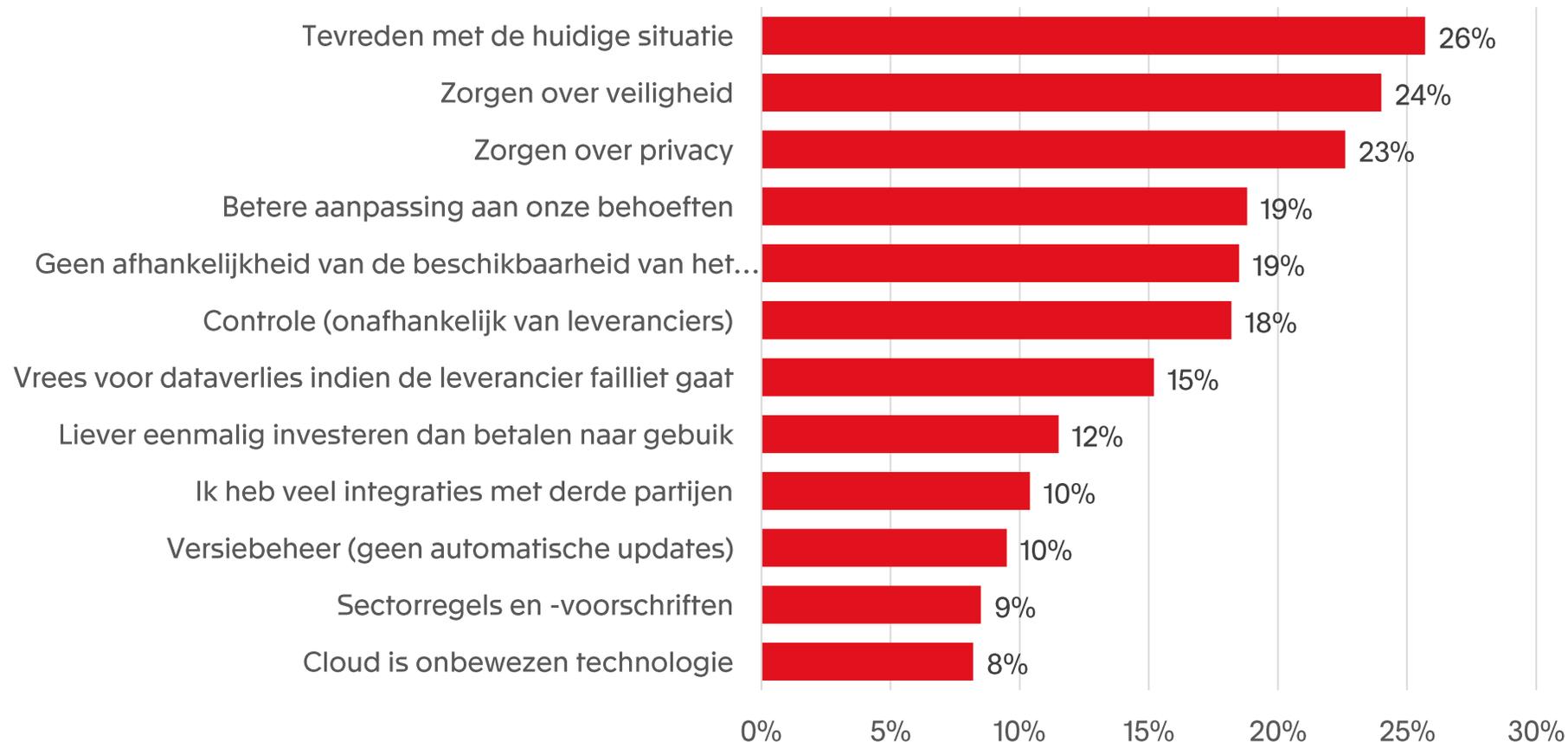


## Naar sector

- *Accountancy*: mobiele, veiligheid
- *Productie*: IT kosten, weinig onderhoud, calamiteit
- *Handel*: mobiele toegang, geen investeringen, calamiteit
- *Zakelijke diensten*: mobiele toegang
- *Bouw*: mobiel, productiviteit, veiligheid

# KMO's kiezen voor on-site oplossingen vooral vanwege zorgen over veiligheid en privacy

Wat zijn, of zouden, belangrijke redenen om juist voor onsite oplossingen te kiezen voor de zojuist genoemde processen?

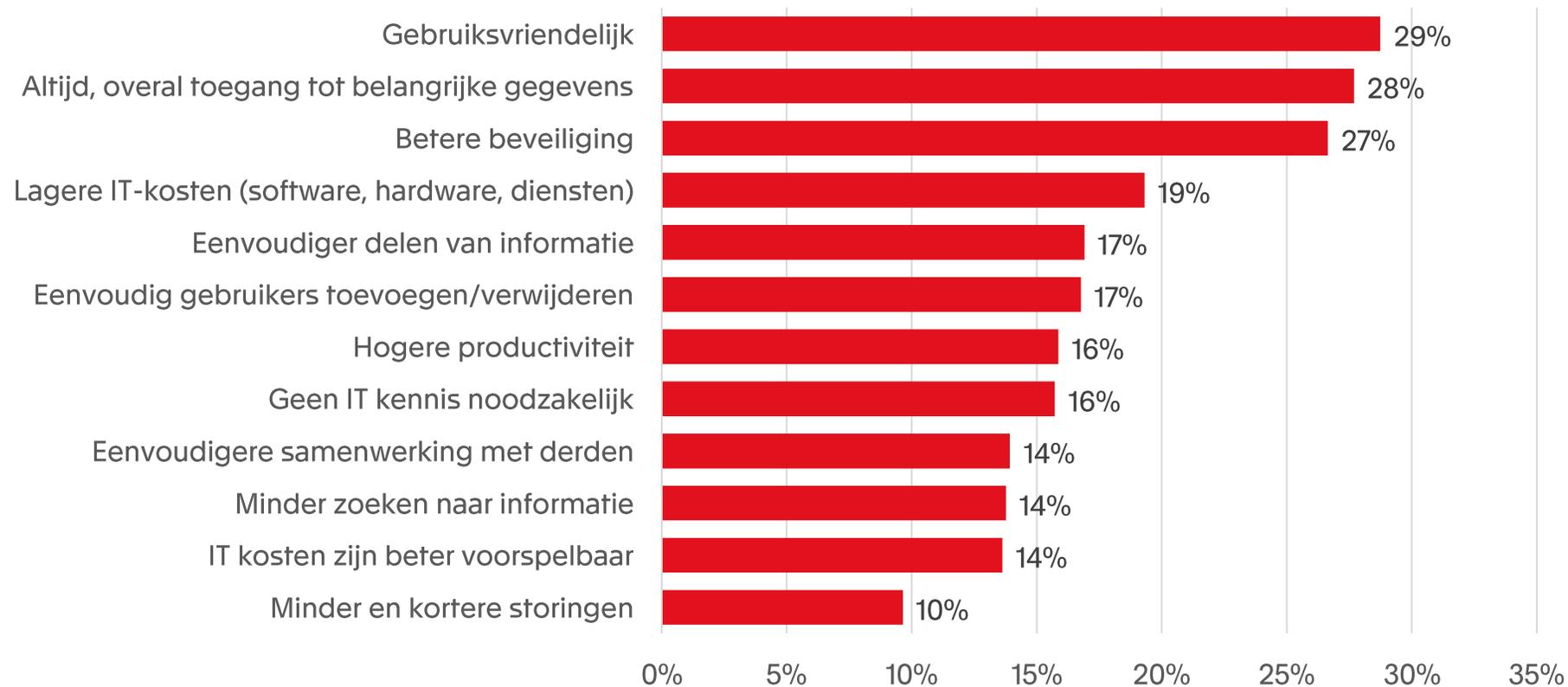


## Naar sector

- *Accountancy*: tevreden, betere aanpassing
- *Productie*: veiligheid, afhankelijkheid Internet
- *Handel*: veiligheid, privacy
- *Zakelijke diensten*: tevreden, privacy, veiligheid
- *Bouw*: tevreden, controle

# Cloud leidt vooral tot meer gebruiksvriendelijke software, betere toegang tot data en een betere beveiliging

Welke van de volgende voordelen heeft u daadwerkelijk ervaren dankzij het gebruik van online of gehoste software oplossingen?



## Naar sector

- *Accountancy*: toegang, voorspelbare kosten
- *Productie*: toegang, gebruiksvriendelijkheid
- *Handel*: delen informatie, toegang
- *Zakelijke diensten*: toegang, lagere IT-kosten
- *Bouw*: gebruiksvriendelijk, lagere IT-kosten

# HR data wordt zeer verschillend beheerd

Hoe beheert u op dit moment uw HR data (uw personeelsadministratie)?



## Naar sector

- *Accountancy*: veelal zelf, zonder speciale sw
- *Productie*: HR-software, administratiekantoor
- *Handel*: administratiekantoor, HR-software
- *Zakelijke diensten*: administratiekantoor
- *Bouw*: HR-manager, medewerker met HR-taken

=exact

# Boekhouding

# Klanten tijdig laten betalen en verlagen administratieve druk (blijven) de belangrijkste uitdagingen

Wat ziet u als de grootste uitdagingen in de financiële administratie?



## Naar sector

- *Productie*: betalen, druk
- *Handel*: betalen, cashflow
- *Zakelijke diensten*: druk, prognoses
- *Bouw*: druk, tijd/geld, cashflow

**=exact**

# **Boekhouding Bedrijven met 5-50 medewerkers**

# Bevindingen - Financiële administratie (1)

## *Uitdagingen financiële administratie*

- Klanten tijdig laten betalen en verlagen administratieve druk (blijven) de belangrijkste uitdagingen.

## *5-50 medewerkers*

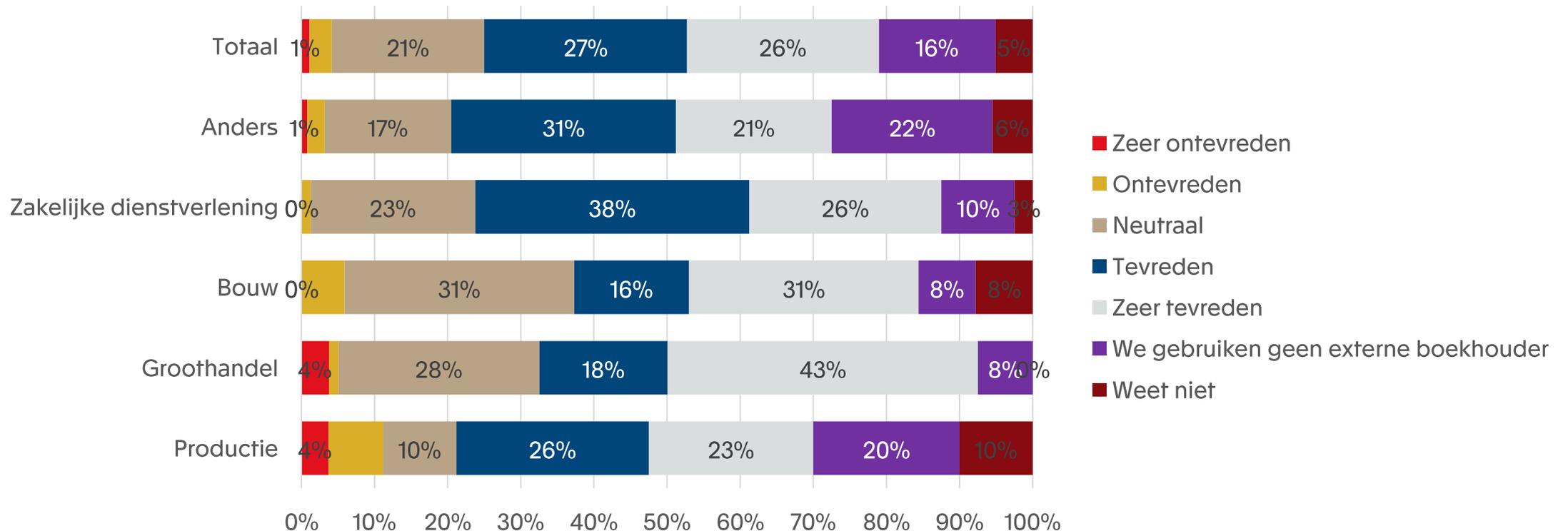
- De tevredenheid over de externe accountant is redelijk hoog, maar is toch afgenomen.
  - Online samenwerking is belangrijk voor de meeste KMO's
  - Accountants moeten vooral investeren in IT-kennis, data-analyse en kennis van de marktsector van de klant.
- Het draagvlak voor "robotic accounting" is de afgelopen jaren duidelijk toegenomen in Nederland.
  - Koudwatervrees blijft duidelijk aanwezig in de markt. Maar weinig bedrijven zijn bereid om de mens er helemaal tussenuit te halen.
  - Bij productiebedrijven heerst voornamelijk scepsis

# Bevindingen - Financiële administratie (2)

- Gemiddeld is een KMO 7,7 uur kwijt aan de financiële administratie per maand.
  - Productie en Handel zijn relatief veel tijd kwijt aan de financiële administratie.
- Tijdens Corona neemt het aantal facturen dat waarschijnlijk nooit betaald wordt, zeer sterk toe, met name in de zakelijke dienstverlening
  - Voor Corona was het gemiddelde 1,7%, nu gaat het om 12%.
  - Er is opvallend genoeg beduidend minder vaak real-time inzicht in openstaande facturen (real-time inzicht van 80% naar 56%). Dit zou verklaard kunnen worden door de sterke toename van bad debtors, waardoor "het hoofd" en "de spreadsheet" meer moeite krijgen om het overzicht te bewaren.
  - KMO's implementeren dan ook vaker dan voorheen acties om debiteuren te beheren, met name vaker met behulp van een gestructureerd inningsproces.
- KMO's willen vooral betere forecasts voor kosten.
  - Ook forecasts met beter inzicht in prijzen en kasstroom zijn vaak gewenst.

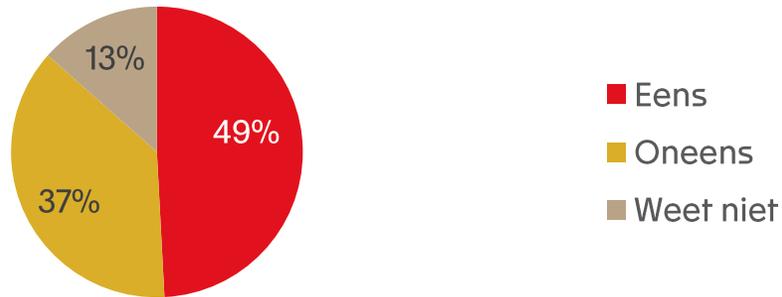
# KMO meestal redelijk tevreden met accountantskantoor, maar duidelijk minder tevreden dan voorheen

Hoe tevreden bent u over de huidige samenwerking met uw boekhouder of accountantskantoor?

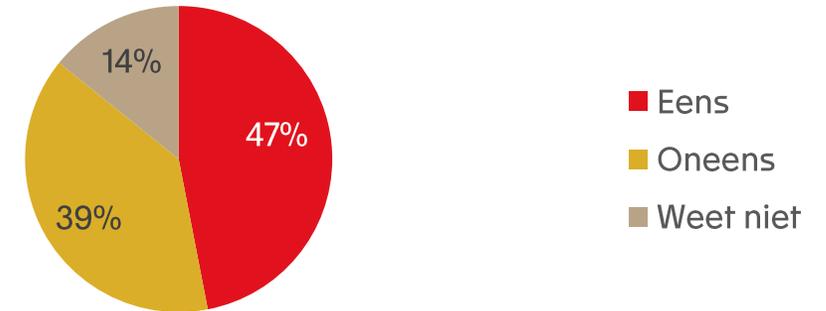


# Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

Ik bewaar bonnetjes en facturen in een map/doos en breng ze naar mijn boekhouder



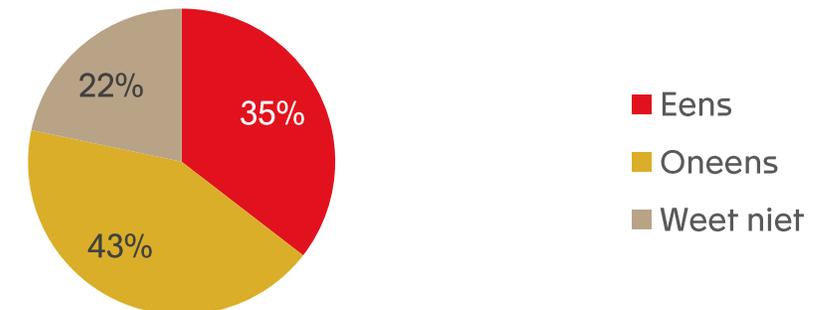
Ik voer mijn gegevens online in, zodat mijn boekhouder direct toegang heeft tot mijn gegevens



De uren van mijn boekhouder zijn niet transparant



Ik heb alleen een goed overzicht van de financiële status als ik contact heb met mijn accountant

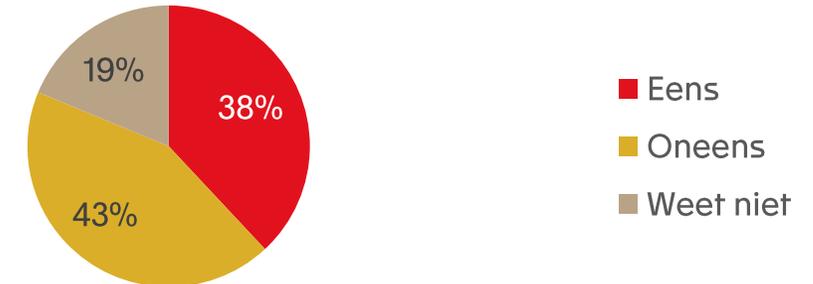


# Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

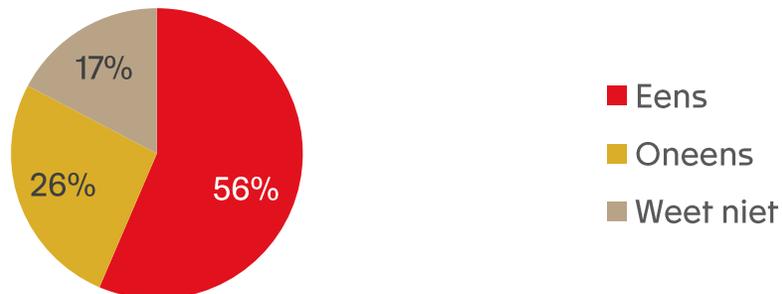
Mijn boekhouder is niet up-to-date met mijn laatste financiële status



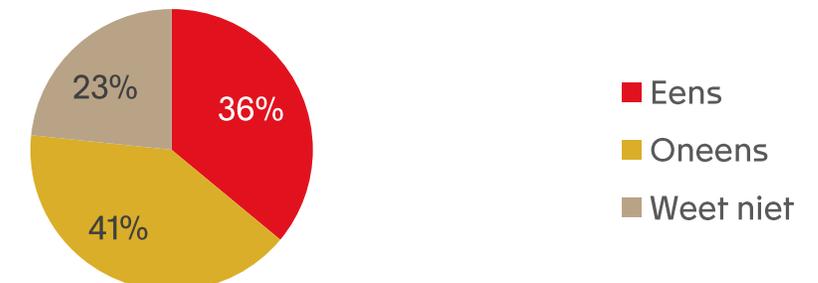
We hebben geen geschikte software om samen te werken (anders dan e-mail)



Ik heb een real-time en nauwkeurig overzicht van verschuldigde en achterstallige betalingen



Het is moeilijk om onze cashflow nauwkeurig te voorspellen



# Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

Ik verwacht dat mijn accountant mij coacht en adviseert over het runnen van mijn bedrijf



Online samenwerking met mijn accountant is erg belangrijk



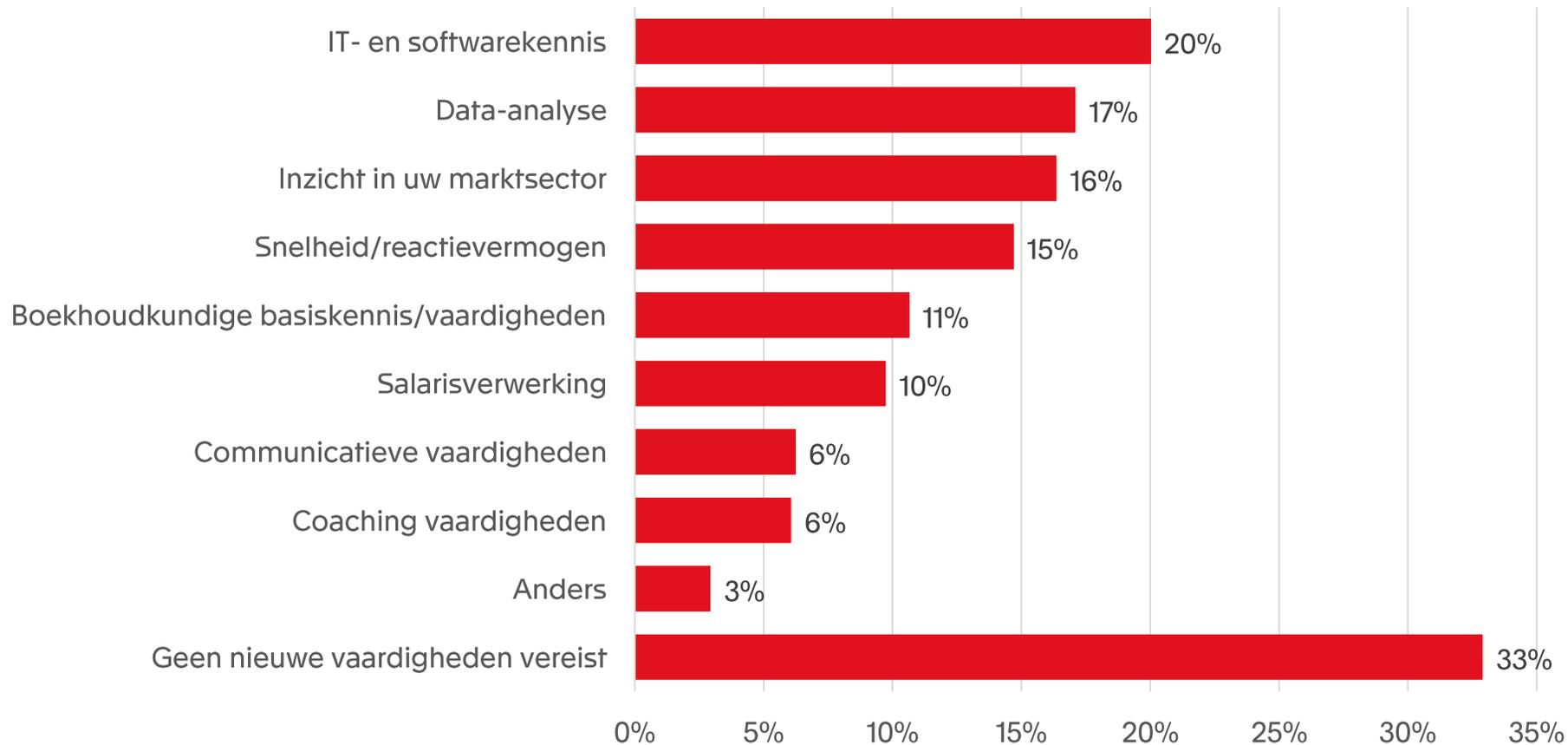
Online samenwerking met mijn accountant lijkt me niet nodig



- KMO's werken steeds vaker online samen met hun accountant en vinden dat ook belangrijk
- KMO's verwachten dat hun accountant helpt met coaching en bedrijfsadvies

# Accountants moeten vooral investeren in IT-kennis, data-analyse en kennis van de marktsector van de klant

In welke van de volgende vaardigheden zou uw accountant moeten investeren om uw (nog) beter van dienst te zijn?



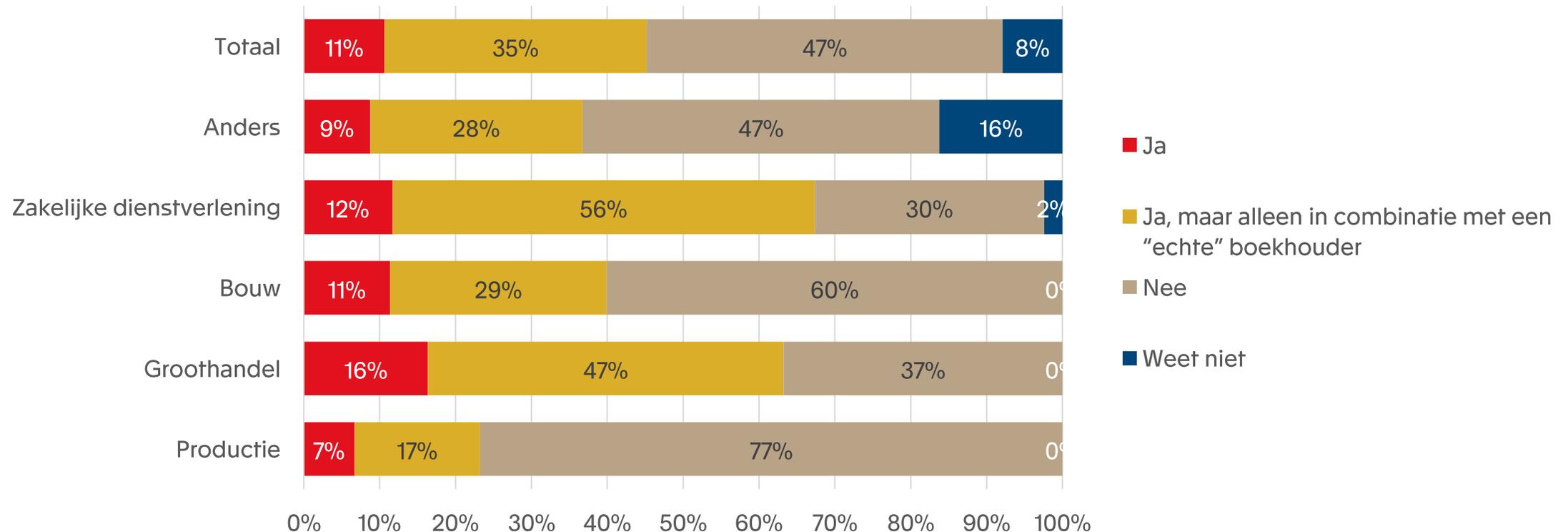
## Naar sector

- *Productie*: IT-kennis
- *Handel*: data-analyse, snelheid
- *Zakelijke diensten*: data-analyse, communicatie
- *Bouw*: sector kennis, data-analyse

# Draagvlak voor "robotic accounting" neemt ;amgzaam toe\*

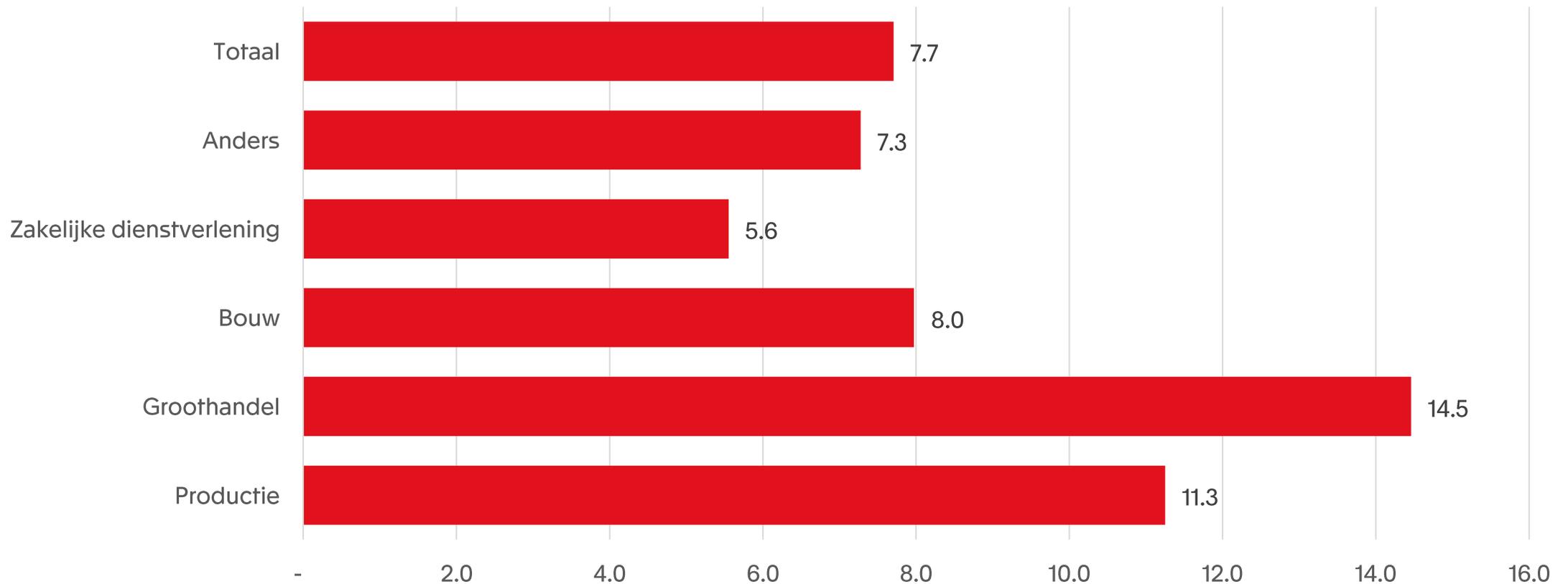
*Koudwatervrees blijft duidelijk aanwezig in de markt*

Zou u een geautomatiseerde oplossing ("robot") vertrouwen om uw  
boekhouding te doen?



# Productie en Handel zijn de meeste tijd kwijt aan de financiële administratie

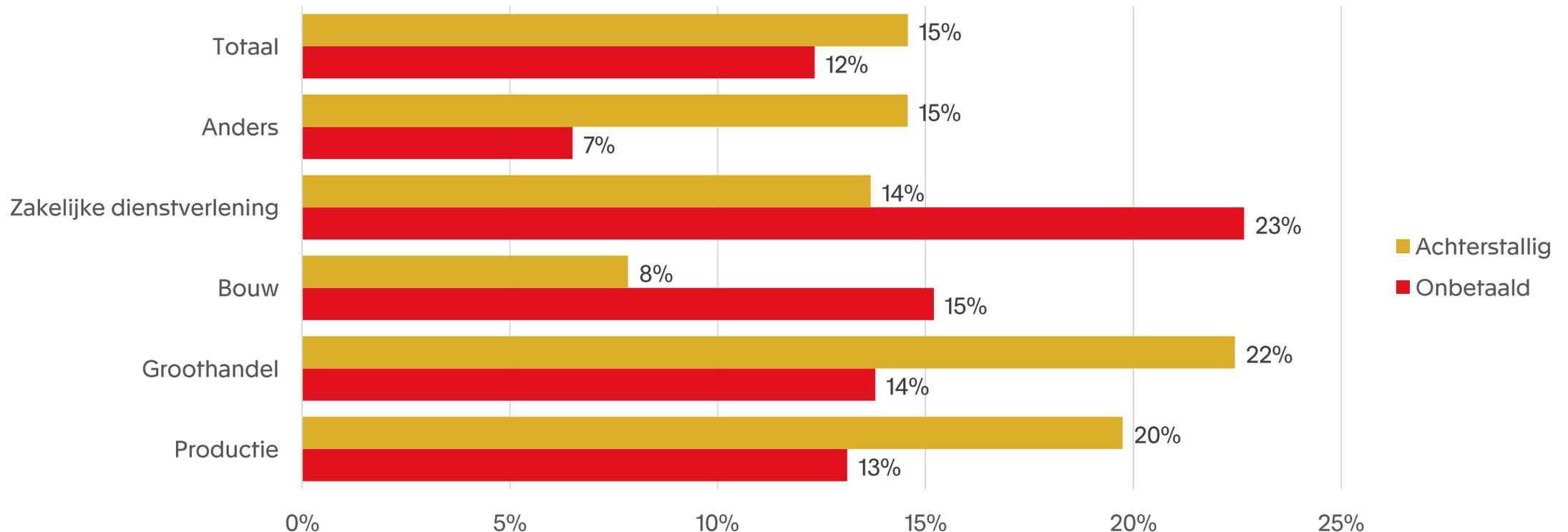
Hoeveel uren besteedt u aan de financiële administratie per maand?



# Tijdens Corona neemt het aantal facturen dat waarschijnlijk nooit betaald wordt, sterk toe

*In 2018 was het gemiddelde slechts 1,7%*

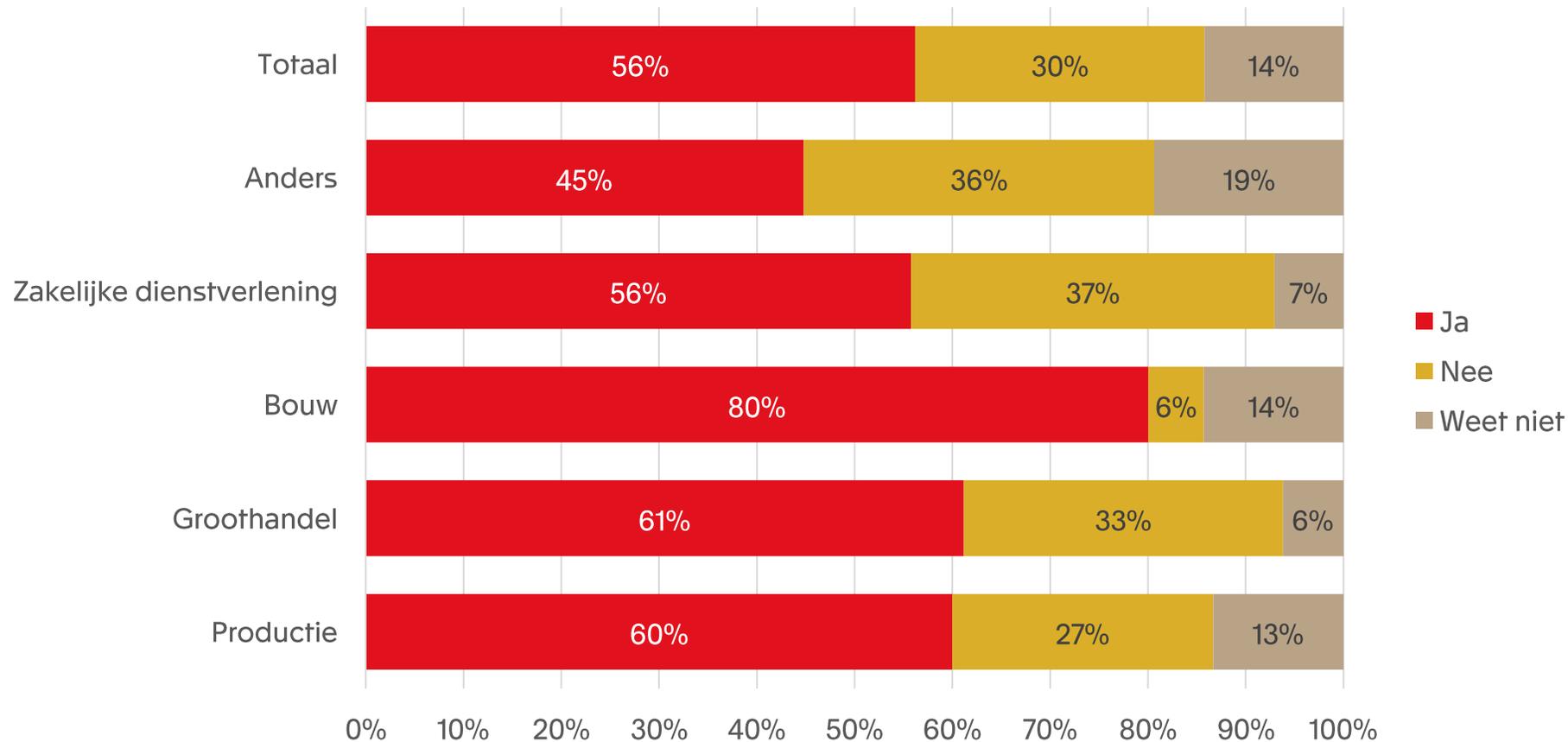
Welk percentage openstaande facturen is achterstallig?  
Welk percentage facturen wordt uiteindelijk niet betaald?



# Er is opvallend genoeg beduidend *minder vaak* real-time inzicht in openstaande facturen\*

*Dit zou verklaard kunnen worden door de sterke toename van bad debtors*

Heeft u real-time overzicht van verschuldigde/late betalingen?



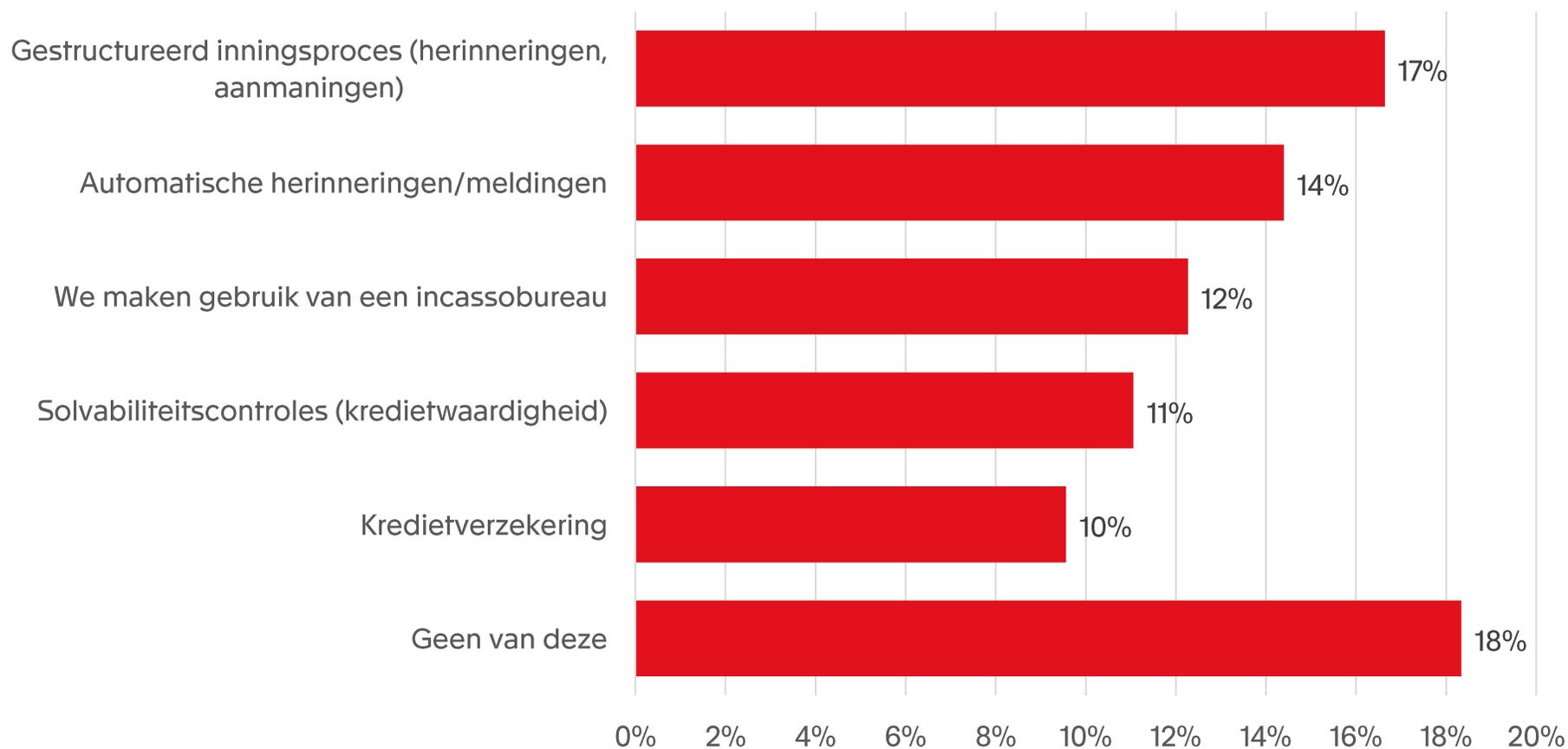
## Naar sector

- *Productie*: iets bovengemiddeld
- *Handel*: iets bovengemiddeld
- *Zakelijke diensten*: gemiddeld
- *Bouw*: bovengemiddeld
- (Anders: beneden gemiddeld)

# KMO'ers implementeren vaker acties om debiteuren te beheren, met name vaker een gestructureerd inningsproces

*Wat vooral opvalt is dat veel minder bedrijven helemaal niets doen*

Welke van de volgende situaties hebt u geïmplementeerd om uw debiteuren te beheren?

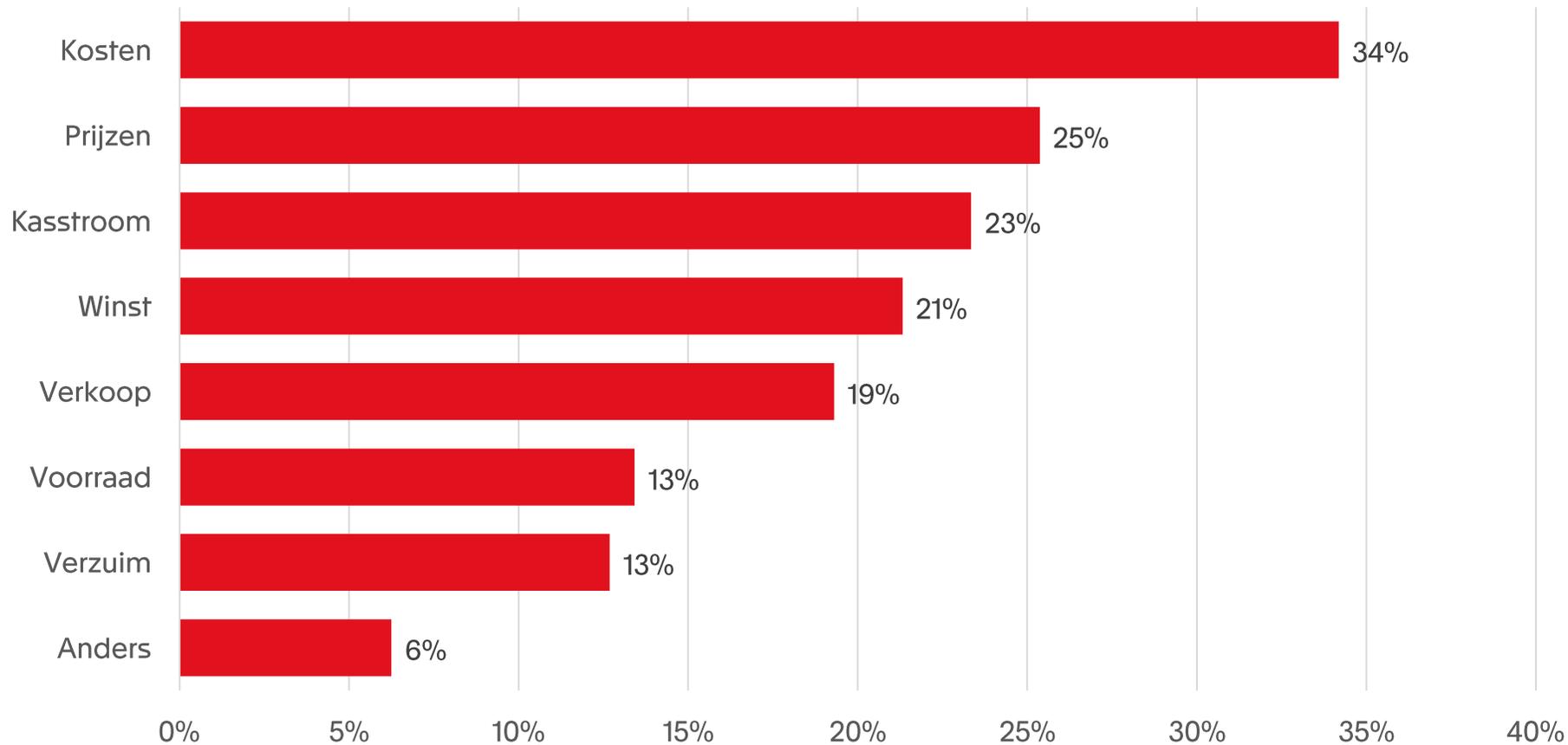


## Naar sector

- *Productie:* gestructureerd proces, kredietverzekering
- *Handel:* aut. herinneringen, gestructureerd proces, solvabiliteitscontrole
- *Zakelijke diensten:* relatief weinig actief
- *Bouw:* gestructureerd proces (veel zeer actieve bedrijven maar ook een grote groep "geen van deze")

# KMO's willen vooral betere forecasts voor kosten

Voor welke van de volgende zaken zou u graag over betere forecasts willen beschikken?



## Naar sector

- *Productie*: voorraad, kosten
- *Handel*: kasstroom, verkoop, kosten
- *Zakelijke diensten*: kosten, winst
- *Bouw*: kosten, prijzen

**=exact**

# **Boekhouding Bedrijven met 50-250 medewerkers**

# Bevindingen – Financiële administratie (1)

## *50-250 medewerkers*

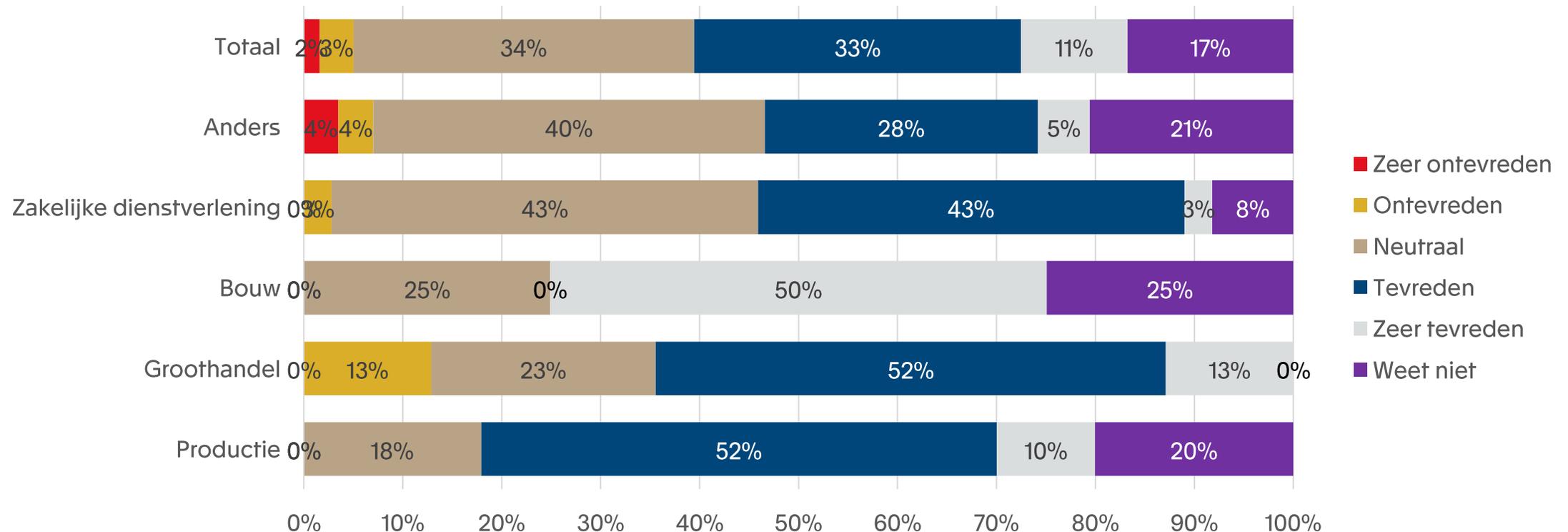
- KMO's zijn vaak redelijk tevreden over hun vermogen om strategische inzichten te realiseren uit financiële gegevens.
  - 44% is tevreden of zeer tevreden. Daar zit toch nog veel ruimte voor verbetering.
- De financieel directeur besteedt de meeste van zijn uren aan de boekhouding en compliance.
  - Een kwart besteed ook veel tijd aan operational excellence
  - Veel bedrijven (54%) vinden het moeilijk om bijvoorbeeld de cashflow goed te voorspellen. Ook vinden ze het detailniveau in de bestaande rapportages vaak onvoldoende (39%). Daar is dus nog veel ruimte voor verbetering

# Bevindingen – Financiële administratie (2)

- Spreadsheets spelen nog altijd een belangrijke rol bij het beheren van financiële processen.
  - Meer dan de helft is afhankelijk of zeer afhankelijk. Nog eens een kwart is enigszins afhankelijk. Minder dan 10% is volledig onafhankelijk van Excel voor het beheren van financiële processen.
- De meeste facturen (59%) worden inmiddels digitaal verstuurd.
- Real-time financiële dashboards zien we terug bij 48% van de KMO's.
  - Ze komen relatief vaak voor bij productiebedrijven (72%)
- Als bedrijven geografisch willen uitbreiden, is niet ieder bedrijf even goed in staat om dat eenvoudig te ondersteunen vanuit de bestaande financiële systemen
  - Productiebedrijven en zakelijke dienstverleners zijn beter in staat om geografische uitbreiding te faciliteren vanuit de financiële organisatie dan KMO's uit andere sectoren

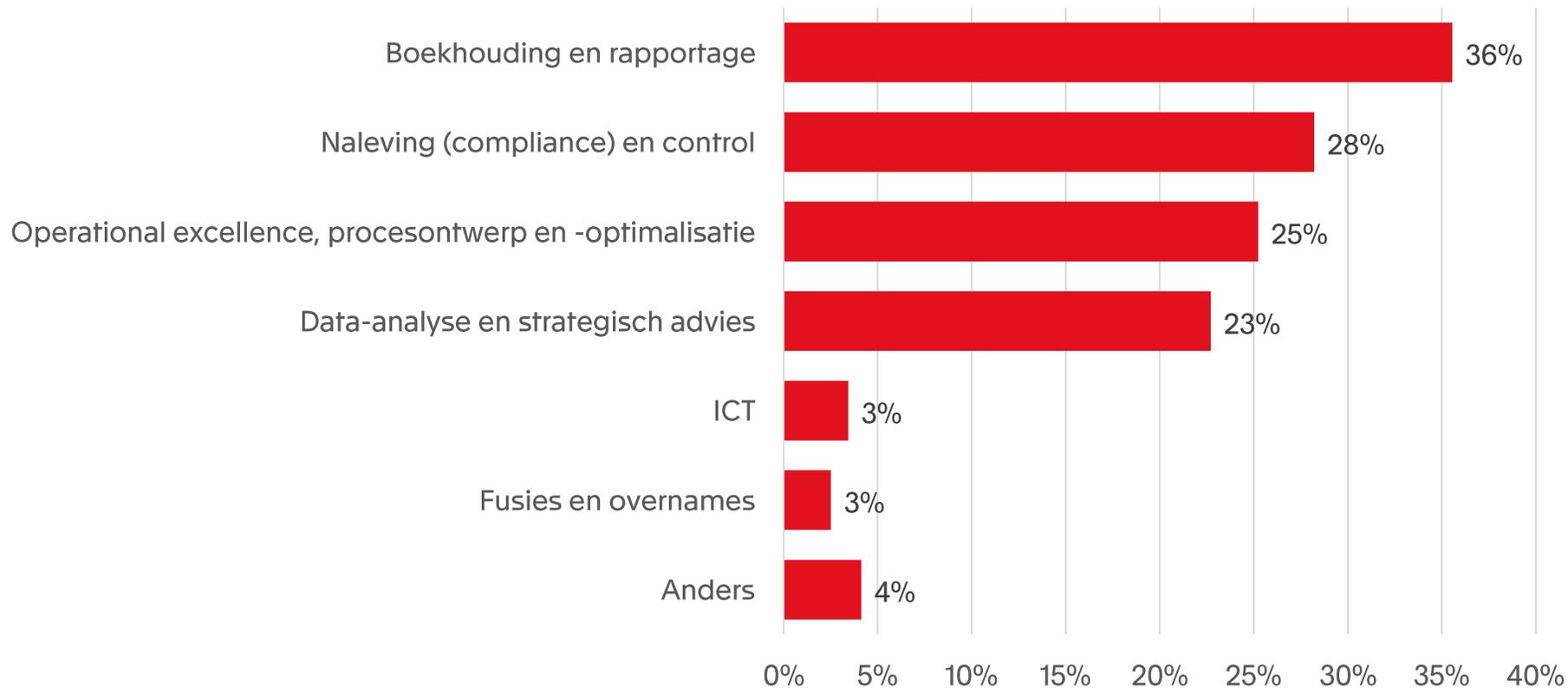
# KMO's zijn vaak redelijk tevreden over hun vermogen om strategische inzichten te realiseren uit financiële gegevens

Hoe tevreden bent u over uw vermogen om financiële gegevens om te zetten in strategische inzichten?



# Boekhouding en compliance zijn de activiteiten waar de financieel directeur de meeste tijd aan besteed

Welke taken nemen de meeste tijd in beslag van de senior financiële professional in uw bedrijf (CFO, Financieel Directeur etc.)?

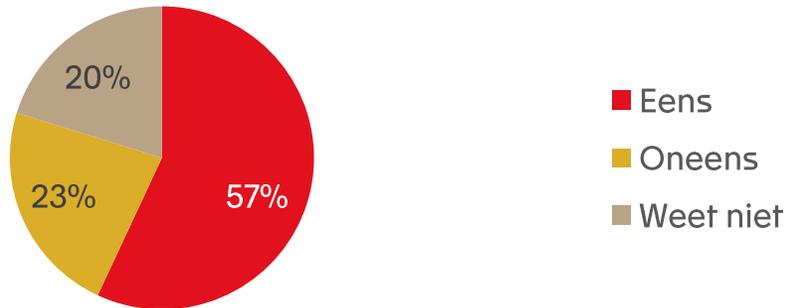


## Naar sector

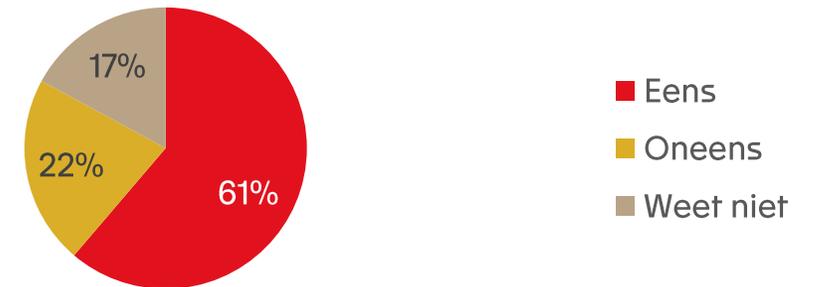
- *Productie*: boekhouding, data-analyse
- *Handel*: compliance, data-analyse
- *Zakelijke diensten*: compliance, operational excellence, boekhouding
- *Bouw*: boekhouding, data-analyse

# Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

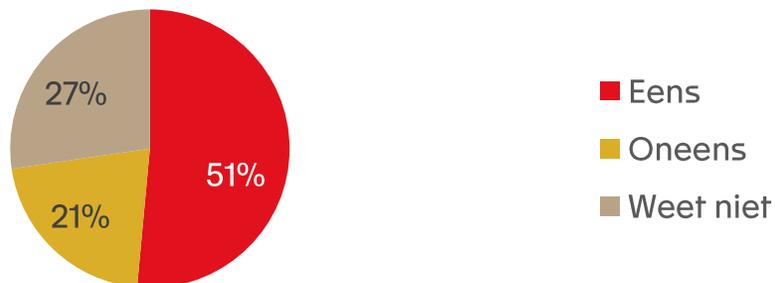
De kennis en expertise van onze financiële man/vrouw vormt de sleutel tot besluitvorming op bestuursniveau



Onze financiële administratie is efficiënt en effectief



Ik kan alle financiële informatie die ik nodig heb snel boven water krijgen

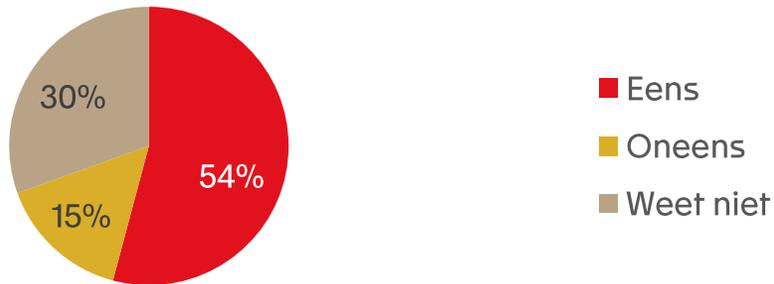


Ik vertrouw erop dat de financiële gegevens juist zijn en een goede weergave van de huidige status van het bedrijf bieden

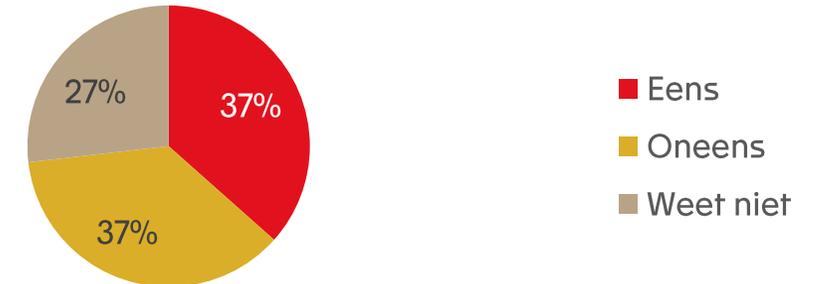


# Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

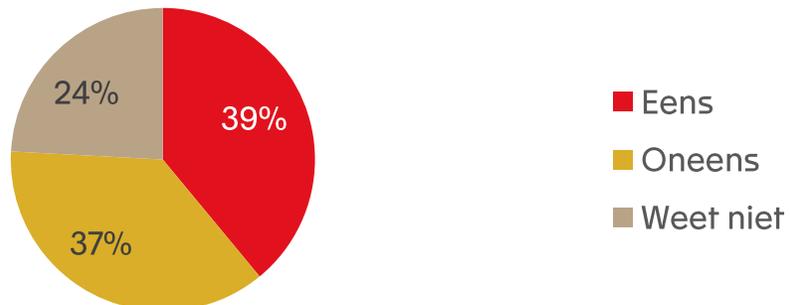
Het is moeilijk om onze cashflow nauwkeurig te voorspellen



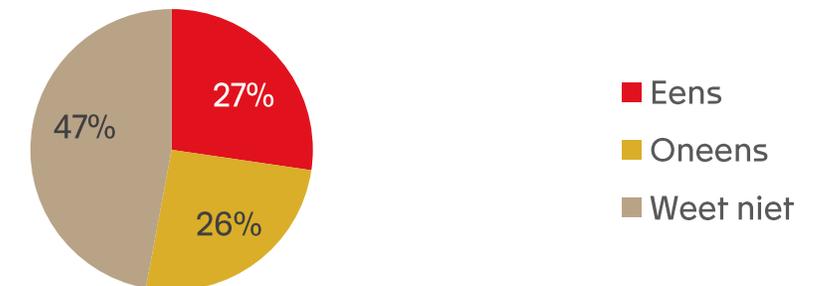
IT valt onder de verantwoordelijkheid van de CFO/Financieel Directeur



Ik moet gegevens kunnen analyseren op een dieper niveau dan geboden wordt in traditionele rapportages

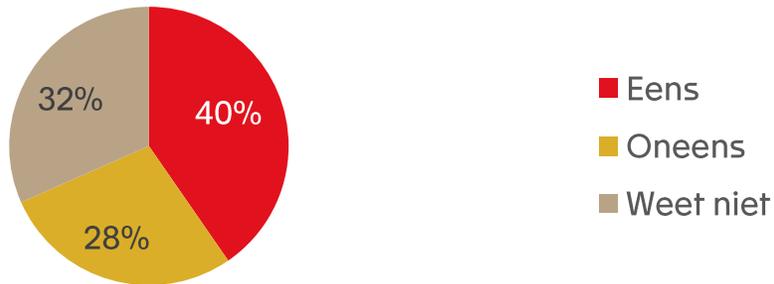


Onze DSO (Days Sales Outstanding) is zo laag als redelijkerwijs te verwachten is

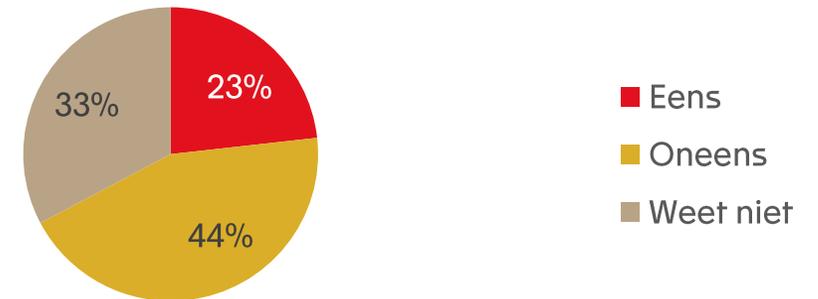


# Stellingen met betrekking tot de financiële administratie

Verdere automatisering van mijn financiële processen is een prioriteit



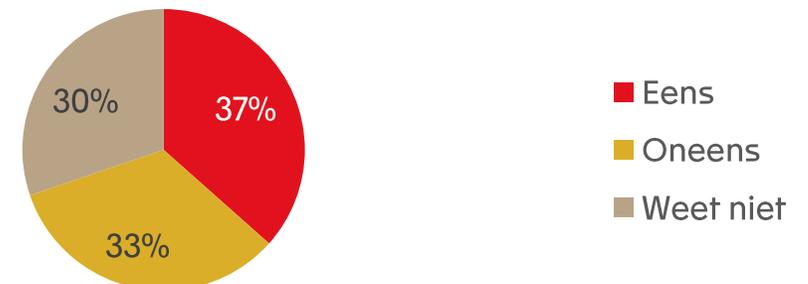
Robots zullen binnen 3 jaar beginnen met het vervangen van financiële professionals



We hebben zoveel mogelijk van onze financiële processen gestandaardiseerd als realistisch gezien mogelijk is

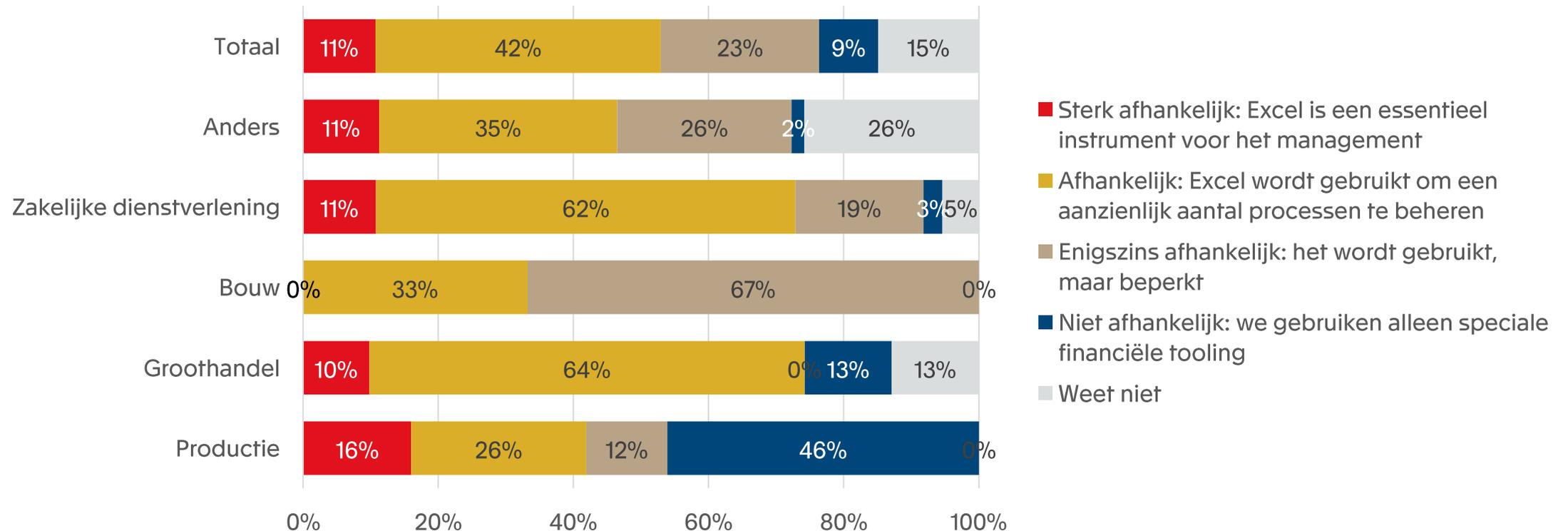


Het consolideren van financiële resultaten is tijdrovend en gevoelig voor fouten



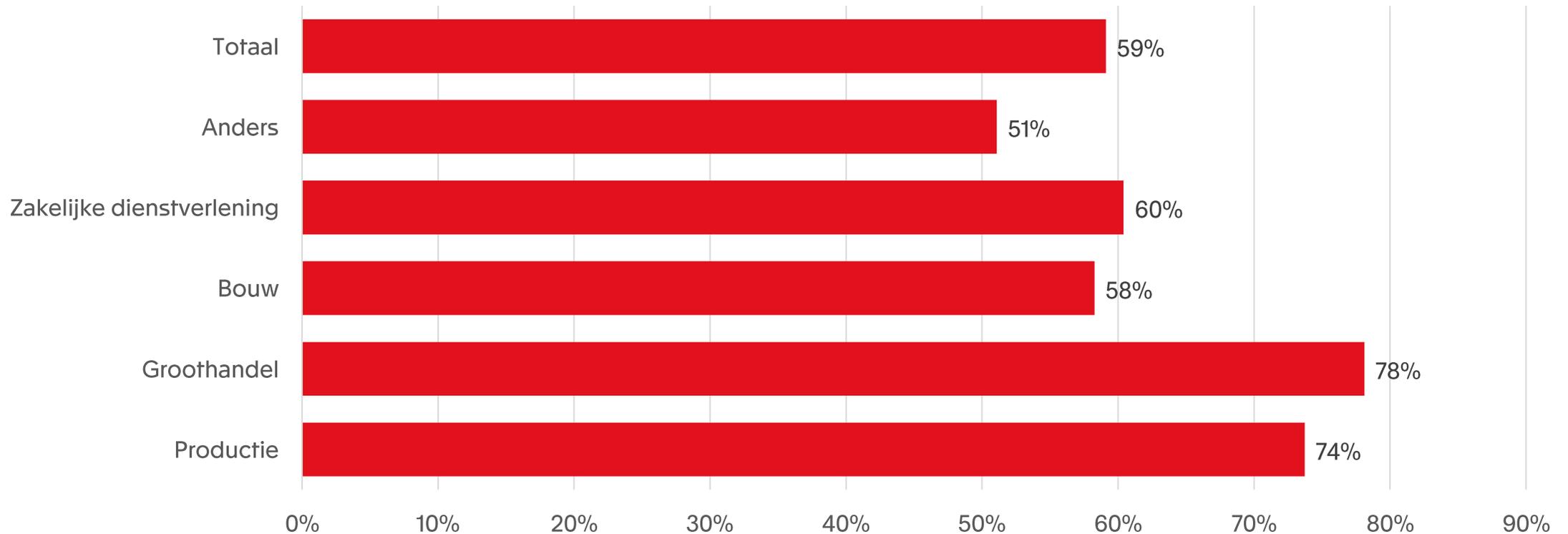
# Spreadsheets spelen een belangrijke rol bij het beheren van financiële processen

Hoe afhankelijk is uw bedrijf van Excel of andere spreadsheets om financiële processen te beheren?



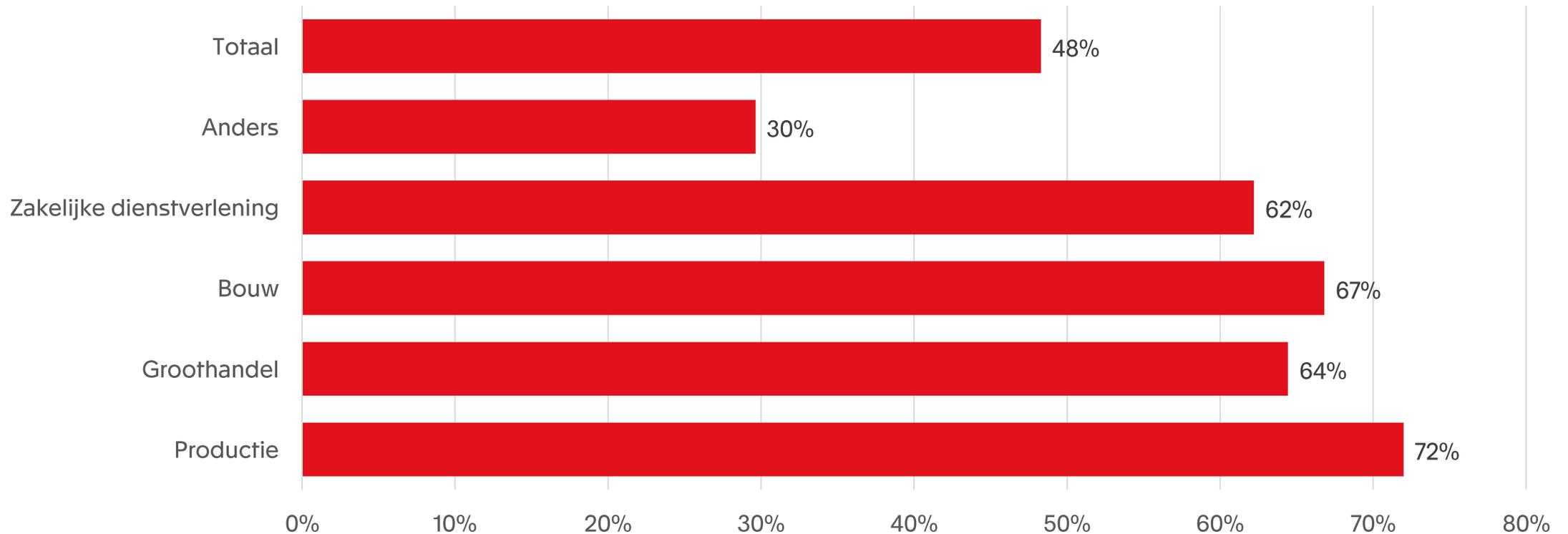
# De meeste facturen worden inmiddels digitaal verstuurd

Hoeveel procent van de facturen die u verwerkt, wordt digitaal verzonden?



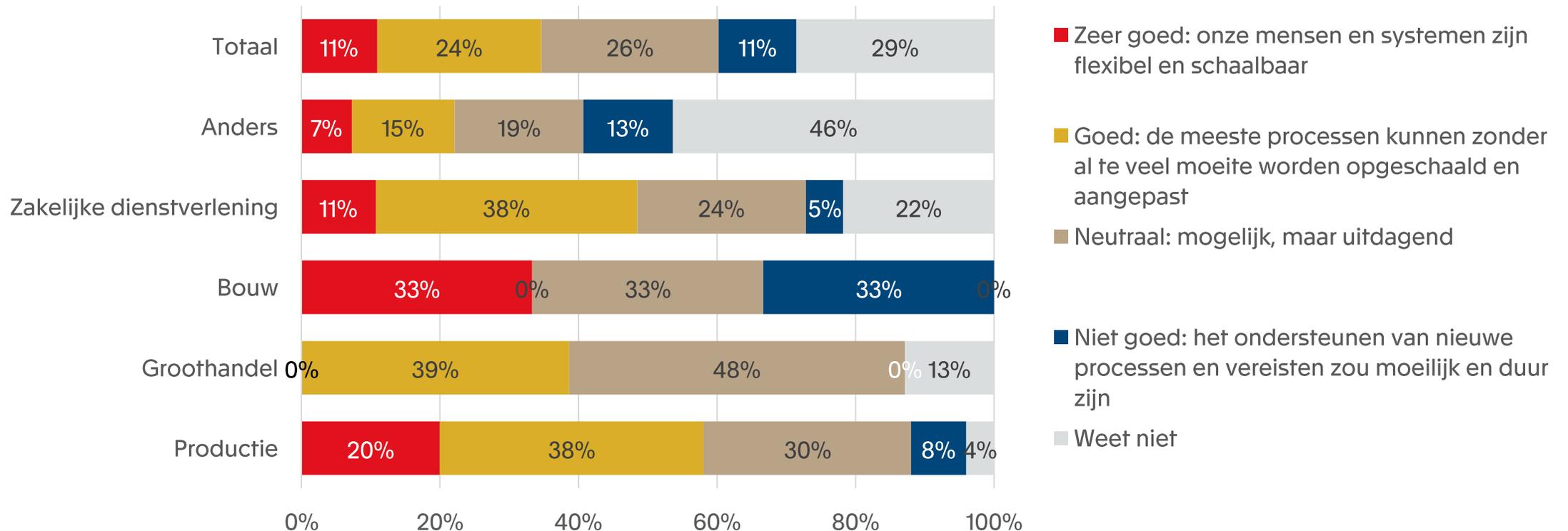
# Real-time financiële dashboards komen relatief vaak voor bij productiebedrijven

Heeft uw management toegang tot dashboards met real-time financiële KPI's? [% "Ja"]



# Productiebedrijven en zakelijke dienstverleners zijn beter in staat om geografische uitbreiding te faciliteren vanuit de financiële organisatie dan KMO's uit andere sectoren

Hoe goed zou uw huidige financiële organisatie in staat zijn om de uitbreiding van het bedrijf naar een nieuw land of geografie te faciliteren?



=exact

# Accountancies

# Bevindingen - Accountancy

## *Uitdagingen*

- Accountancies zien de volgende branchespecifieke uitdagingen als de belangrijkste:
  - Verminderen administratieve druk (39%)
  - Verbeteren kwaliteit dienstverlening (39%)
  - Bijhouden wet- en regelgeving (33%)
- Accountants proberen zich te onderscheiden door goede service (45%) en een persoonlijke benadering (41%), gevolgd door snelheid (30%) en lage prijzen (28%).
  - We vonden eerder klanten willen dat accountants investeren IT-kennis, data-analyse en kennis van de marktsector van de klant, gebieden waar weinig accountants het verschil proberen te maken!

# Bevindingen - Accountancy

## *Samenwerken met klanten*

- Accountants nemen soms een zeer actieve rol in bij hun klanten. We zien dat ze vooral vaak een leidende of begeleidende rol hebben bij kostenbeheersing, compliance en ook bij digitalisering.
- Het delen van informatie en advies met klanten heeft steeds meer een multichannel of zelfs omnichannel karakter. Zowel video (Zoom, etc.), klantenportal, sociale media als berichten, zijn sterk in opkomst de laatste jaren
- Het online aanleveren van gegevens door klanten neemt toe tot 31% van het totale volume, maar de "schoenendoos" blijft een hardnekkig verschijnsel (28%) en is nog altijd het zeer gebruikelijk
- Robotisering wordt door accountants meestal als een kans gezien, maar leidt ook tot nieuwe concurrenten.

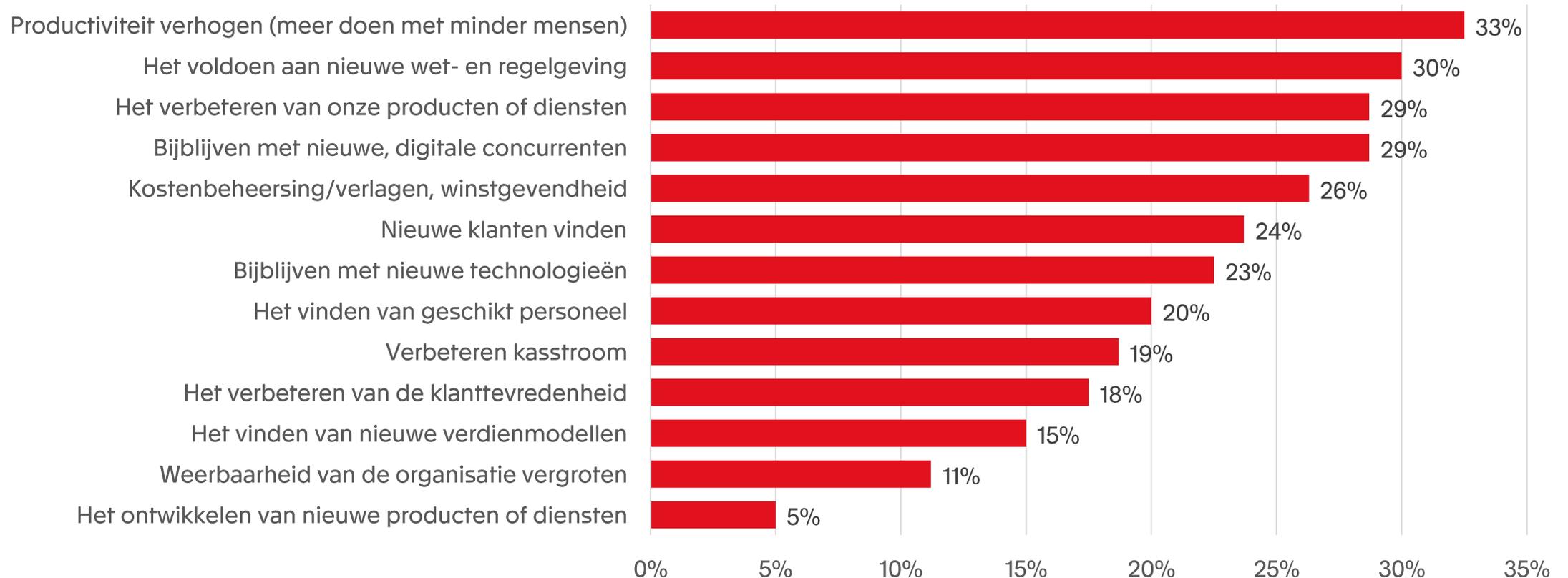
# Bevindingen - Accountancy

## *Interne automatisering*

- Belgische accountants beschikken meestal niet over een of meerdere geïntegreerd systemen (41% wel).
  - Terwijl een betere integratie als de belangrijkste mogelijkheid wordt ervaren om de administratieve druk te verminderen (41%)
  - Ook het investeren in software voor het herkennen en scannen van facturen wordt als een belangrijke mogelijkheid beschouwd (40%).
- Om de eigen medewerkers mee te krijgen qua digitalisering zijn gebruiksvriendelijke software (45%) en een goede uitleg van de visie (31%) cruciaal, volgens accountants.
- Cloudgebruik wordt gangbaar voor de interne administratieve processen (52%), lokale software is steeds meer de uitzondering (26%).

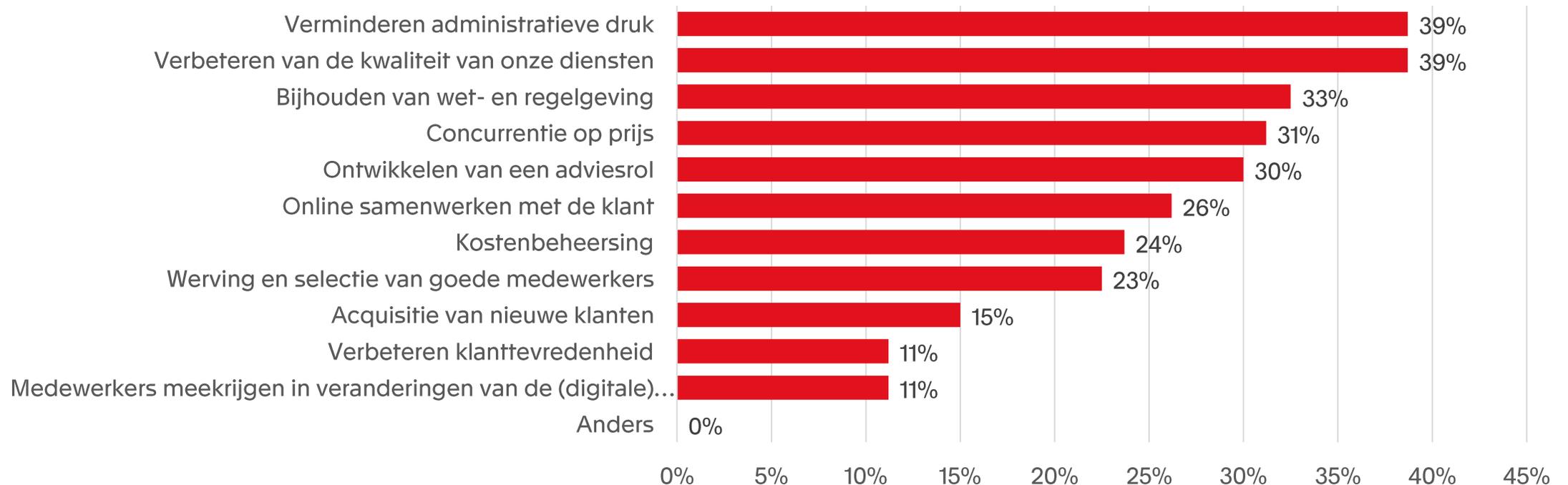
# Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



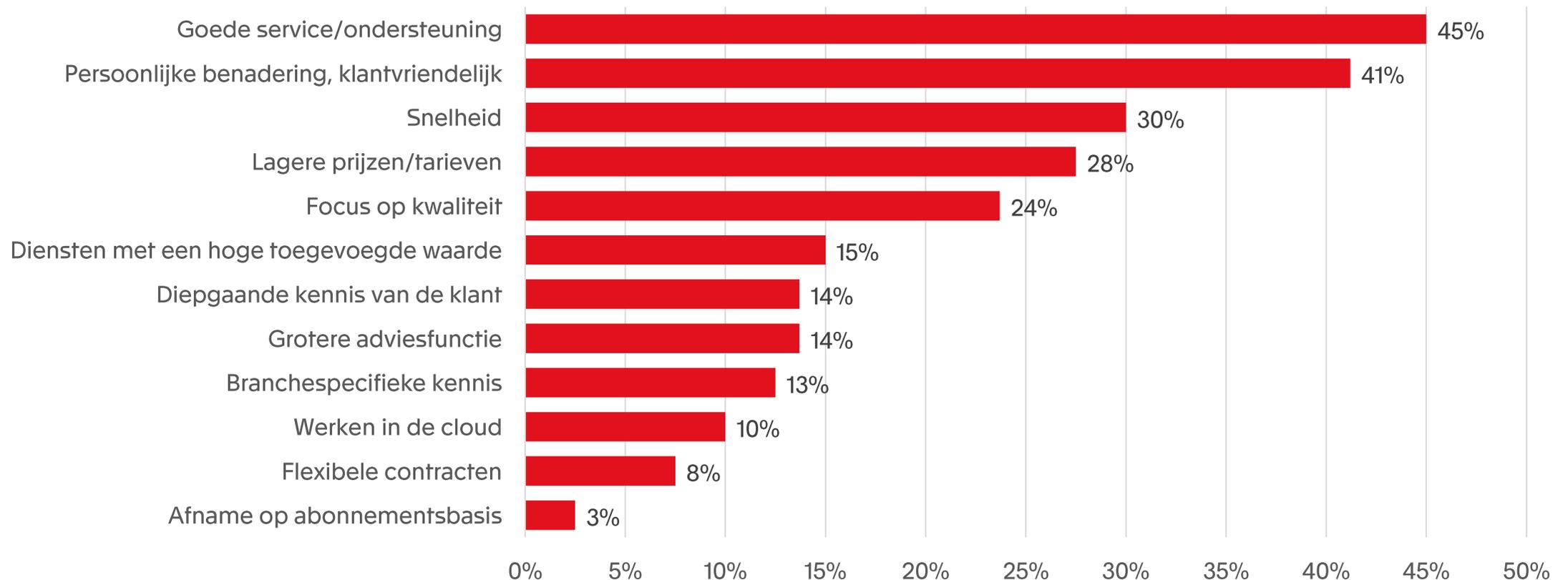
# Verminderen administratieve druk en verbeteren kwaliteit zijn de belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen

Accountants en administratiekantoren hebben te maken met een aantal sectorspecifieke uitdagingen. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste sectorspecifieke uitdagingen?



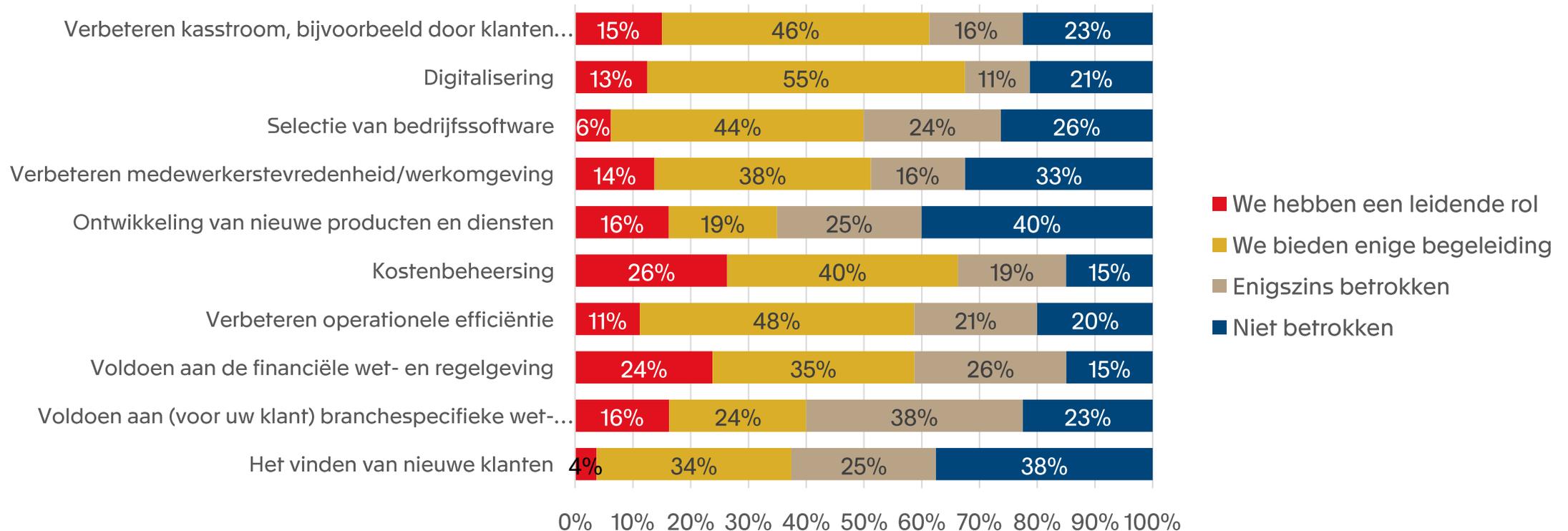
**Accountants proberen zich te onderscheiden door goede service en een persoonlijke benadering, gevolgd door snelheid en lage prijzen**  
*Klanten willen vooral dat accountants investeren IT-kennis, data-analyse en kennis van de marktsector van de klant*

Hoe probeert u zich met name te onderscheiden van uw concurrenten?



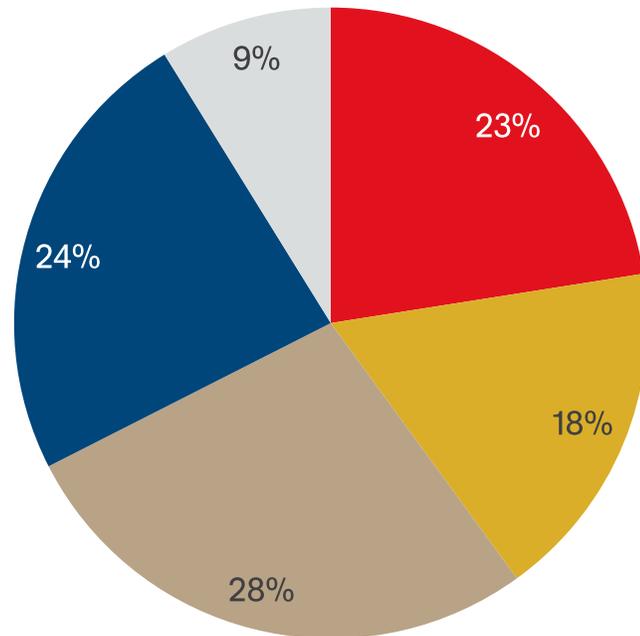
# Accountants vooral actief betrokken bij kostenbeheersing, compliance en ook digitalisering

In welke mate bent u betrokken bij het aanpakken van de volgende uitdagingen bij uw klanten?



# Belgische accountants beschikken meestal niet over een geïntegreerd systeem.

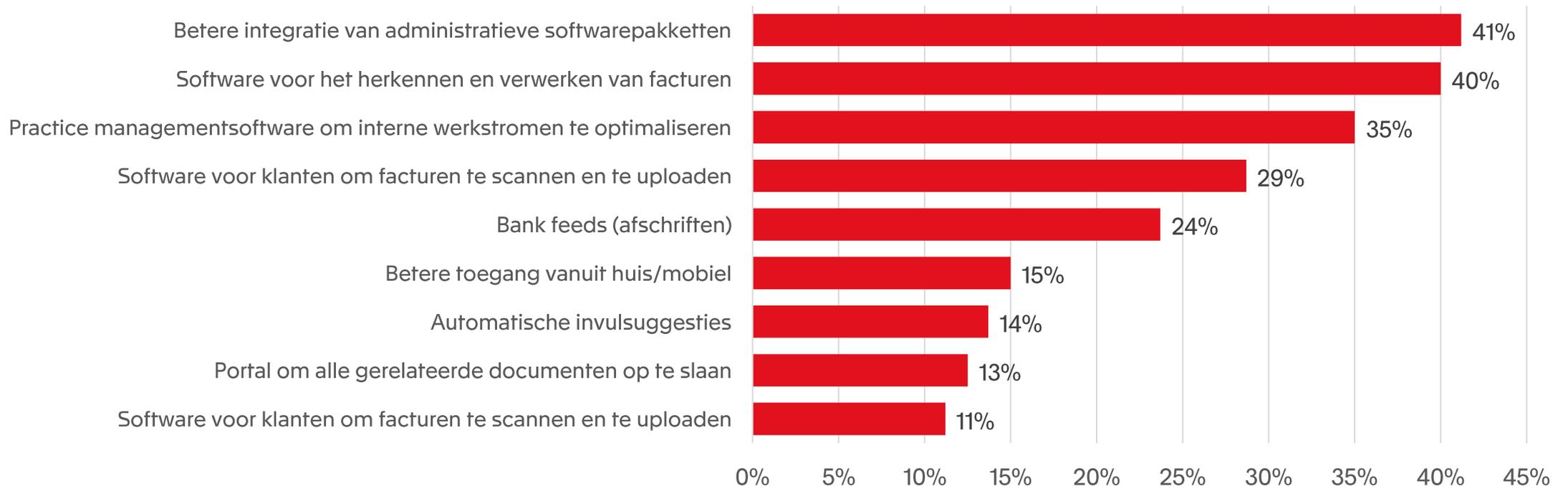
Welke van de volgende omschrijvingen past het best bij hoe u uw eigen administratieve processen heeft geautomatiseerd?



- We hebben een geïntegreerd end-to-end softwaresysteem voor de backoffice (administratie) en front office (sales, marketing, support).
- We hebben een geïntegreerd end-to-end systeem voor de back-office, een andere voor de front-office.
- De administratie is verspreid over meerdere softwaretoepassingen.
- De administratie gebruikt een combinatie van losse software applicaties en spreadsheets (Excel).
- Anders

# *...en dat terwijl een betere integratie als cruciaal wordt ervaren om de administratieve druk te verminderen*

Welke van de volgende aanpassingen kunnen het meest bijdragen aan het verminderen van de tijd die wordt besteed aan de interne administratie (in tegenstelling tot de klantadministratie)?



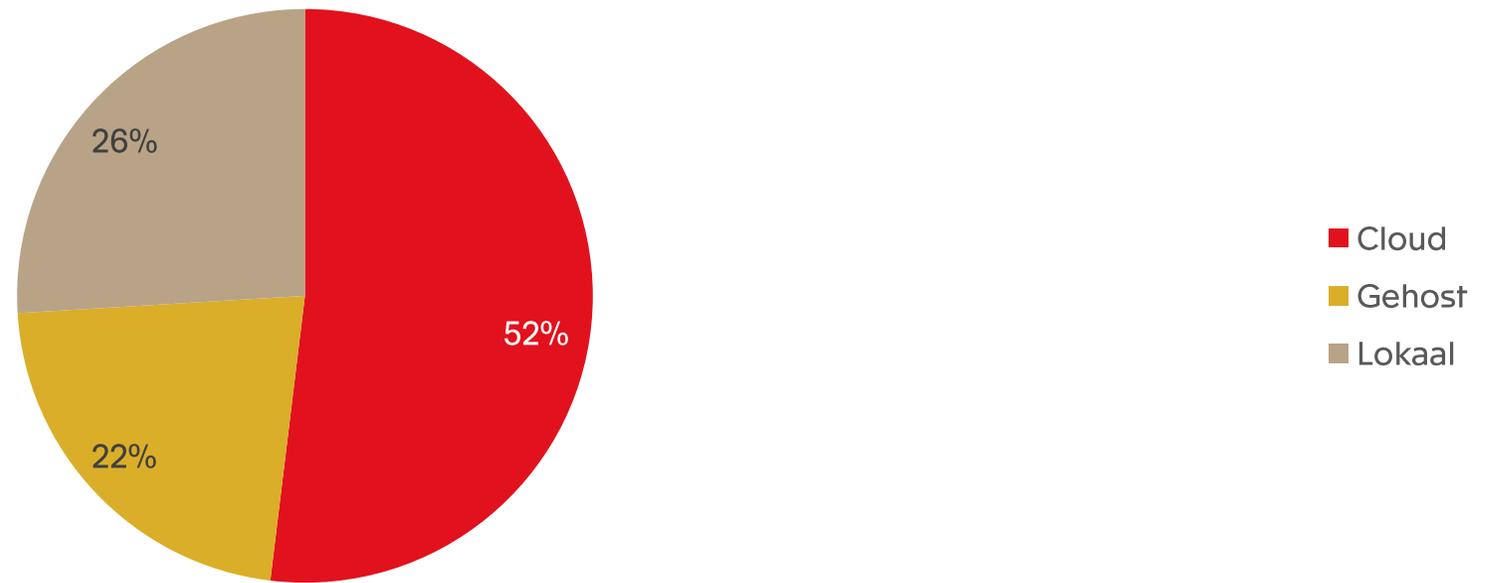
# Om medewerkers mee te krijgen qua digitalisering zijn gebruiksvriendelijke software en een goede uitleg van de visie cruciaal

Welke van de volgende zaken kunnen het meest bijdragen aan het meekrijgen van uw medewerkers in digitale veranderingen?



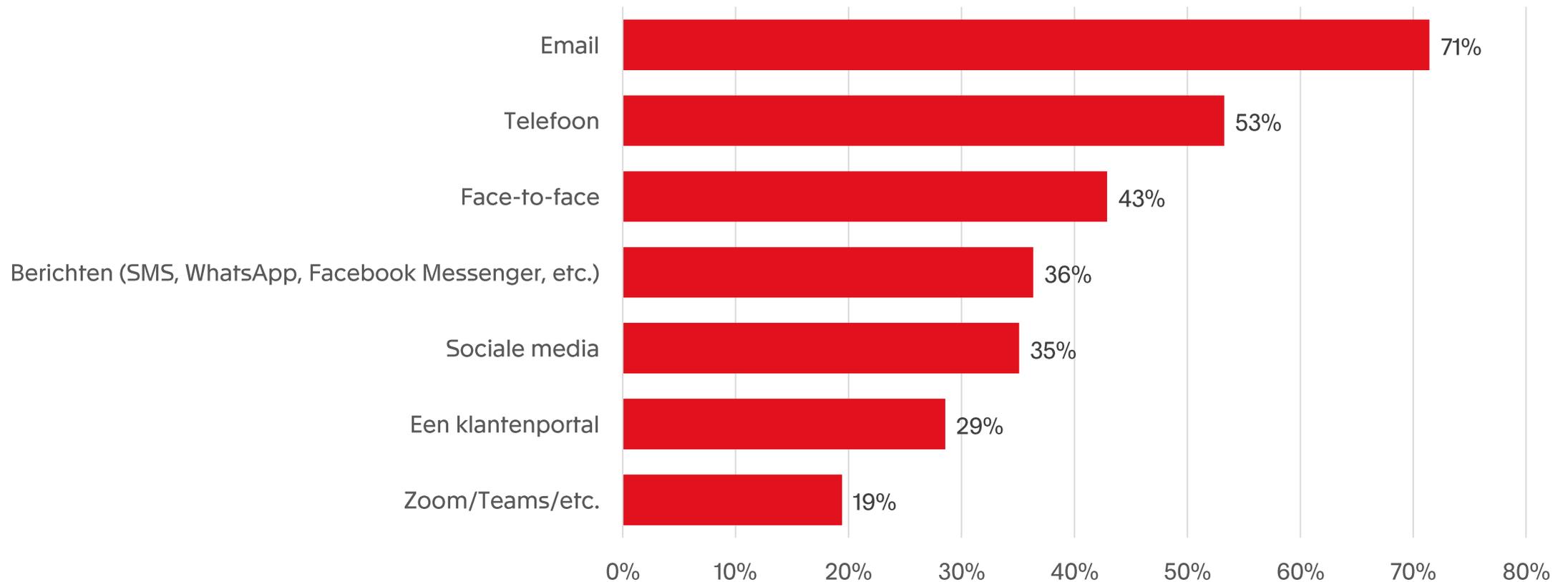
# Cloudebruik wordt gangbaar voor de interne administratieve processen, lokaal is steeds meer de uitzondering

Maakt u voornamelijk gebruik van cloud, gehoste of lokale software oplossingen op een eigen server voor uw interne administratieve processen?



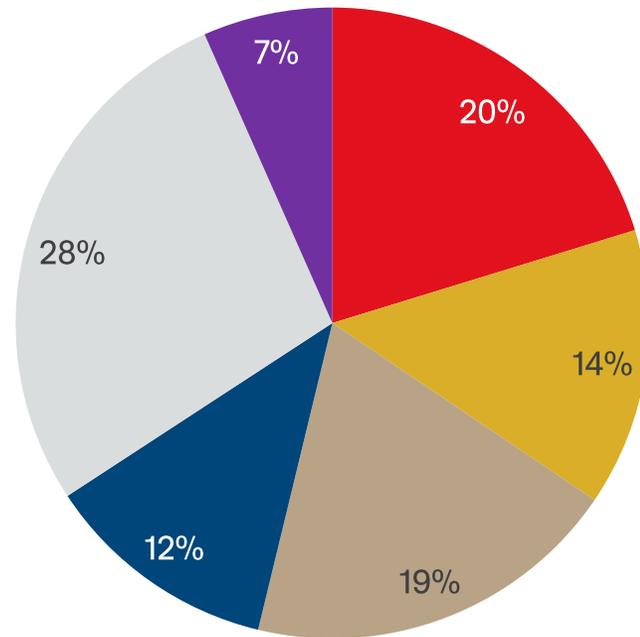
# Het delen van informatie en advies met klanten heeft steeds meer een multichannel of zelfs omnichannel karakter

Hoe deelt u informatie en advies met uw klanten?



# Online aanleveren van gegevens neemt toe tot bijna een derde, maar de "schoenendoos" blijft het meest gebruikelijk

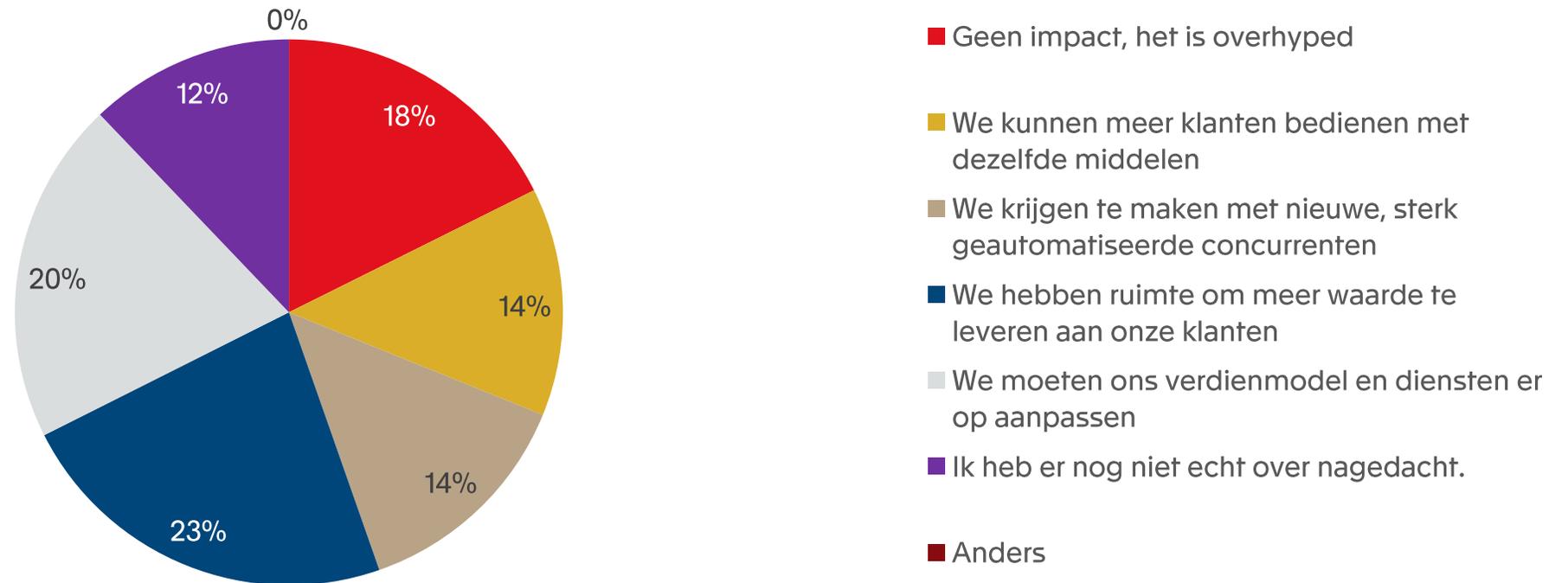
Hoeveel procent van uw klanten levert financiële gegevens en/of salarisinformatie aan via de volgende methoden? [TOTAAL=100%]



- De client levert een eenvoudig bestand aan, bijvoorbeeld een spreadsheet
- De klant maakt gebruik van een boekhoudprogramma en stuurt ons een export van de gegevens
- De klant voert de informatie online in, zodat de gegevens onmiddellijk voor ons beschikbaar zijn
- De klant heeft een facturatietool waardoor verkoopboekingen automatisch in de boekhouding komen
- Wij ontvangen bonnetjes, facturen etc., eventueel gescand, en voeren deze zelf in

# Robotisering wordt meestal als een kans gezien, maar leidt ook tot meer concurrentie

Hoe schat u de impact van automatisering (robotisering) van boekhoudprocessen op uw organisatie over 5 jaar?



**=exact**

**Productie**

# Bevindingen - Productie

## *Uitdagingen*

- Productiebedrijven zien werving van technisch personeel (35%), lokaal produceren (31%) en nieuwe markten betreden (29%) als de belangrijkste branchespecifieke uitdagingen
  - Productinnovatie en productiekostenreductie zitten daar maar net onder
- De combinatie van 23% late leveringen en (als gevolg daarvan) 25% aan vertrekkende klanten leidt tot een gemiddeld jaarlijks omzetverlies van 5,8%.
  - Dat staat gelijk aan € 4,7 miljard

## *Nieuwe verdienmodellen*

- Ruim de helft van de productiebedrijven ziet meer vraag naar kleinere series, waarbij de ontwikkeling in België redelijk snel gaat

# Bevindingen - Productie

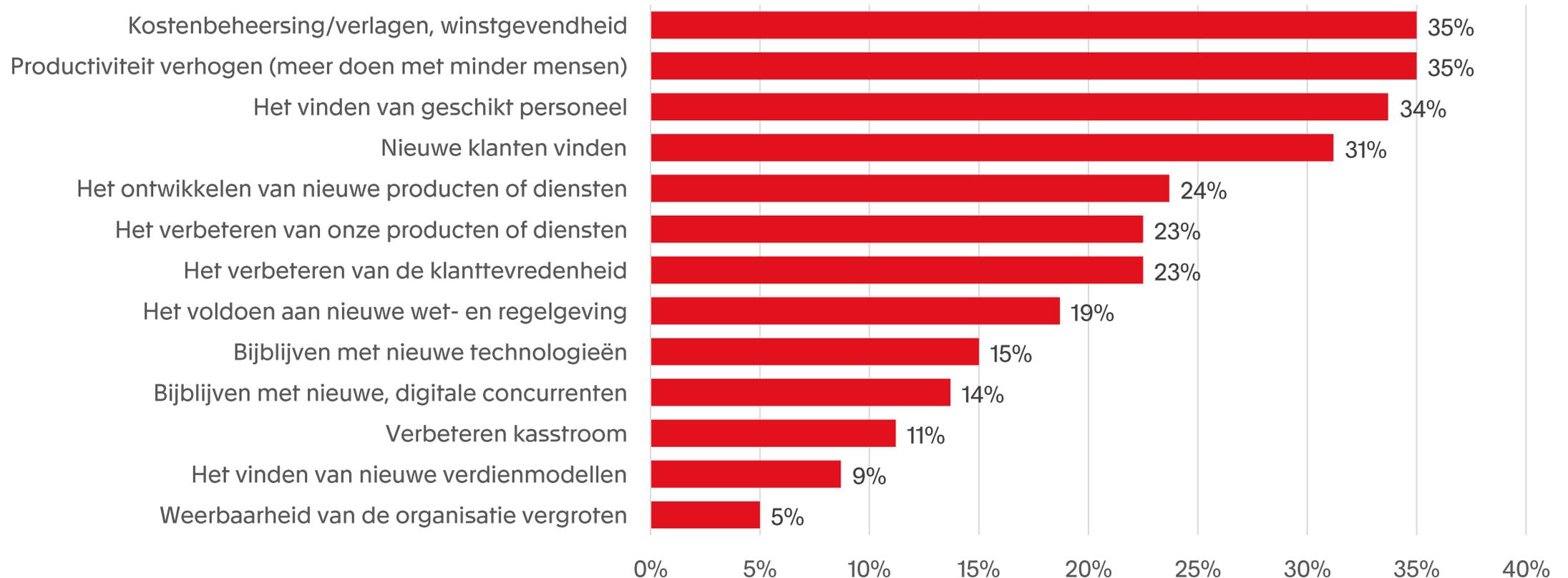
- Nadruk ligt bij productiebedrijven nog altijd op productontwikkeling. Toch investeert ongeveer de helft net zoveel in serviceontwikkeling als in productontwikkeling, of zelfs meer. De omschakeling naar diensten gaat snel.
  - Bijna een op de drie van de productiebedrijven biedt inmiddels producten als een dienst. Meer dan 30% denkt er over na of heeft concrete plannen.
- Een op de drie van de productiebedrijven levert direct aan de consument, met meer in het vat.
  - 19% heeft concrete plannen om ermee te starten en nog eens 19% denkt erover na.

## *Duurzaamheid*

- Duurzaamheid krijgt veel aandacht onder productiebedrijven, waarbij vooral goed naar de grondstoffen wordt gekeken.
  - Circulariteit is een trend die voorzichtig in opkomst is

# Zakelijke uitdagingen - algemeen

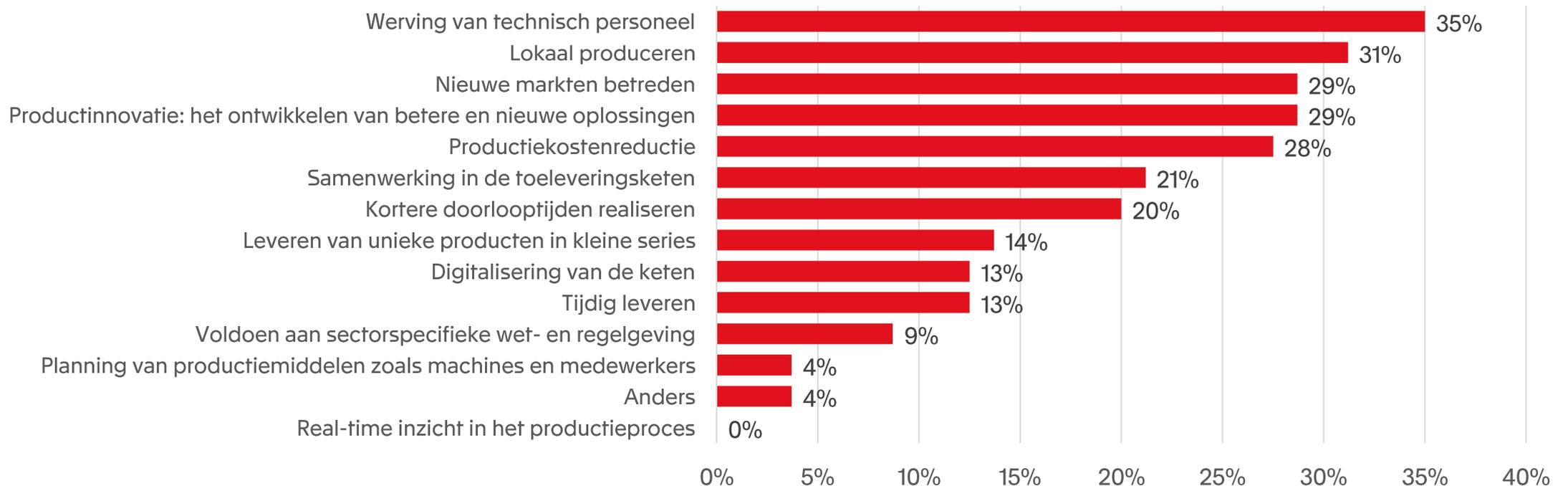
Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



# Productiebedrijven zien werving van technisch personeel, lokaal produceren en nieuwe markten betreden als de belangrijkste branchespecifieke uitdagingen

*Productinnovatie en productiekostenreductie zitten daar maar net onder*

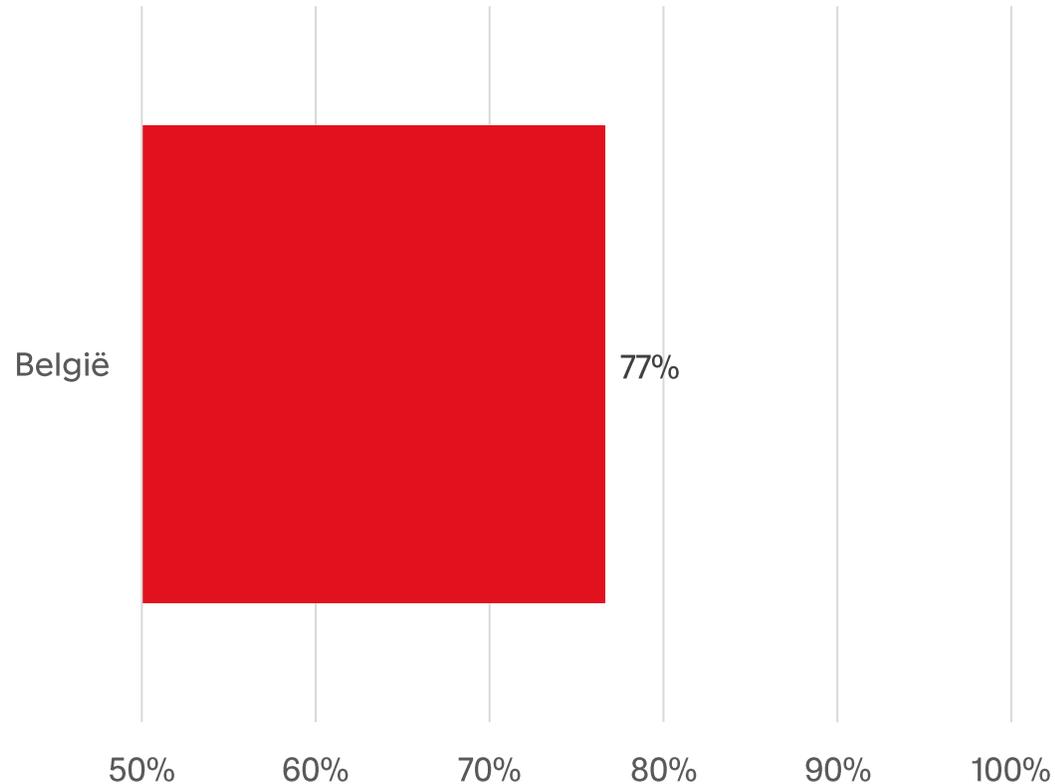
U heeft aangegeven dat uw bedrijf actief is in de maakindustrie. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste branchespecifieke zakelijke uitdagingen?



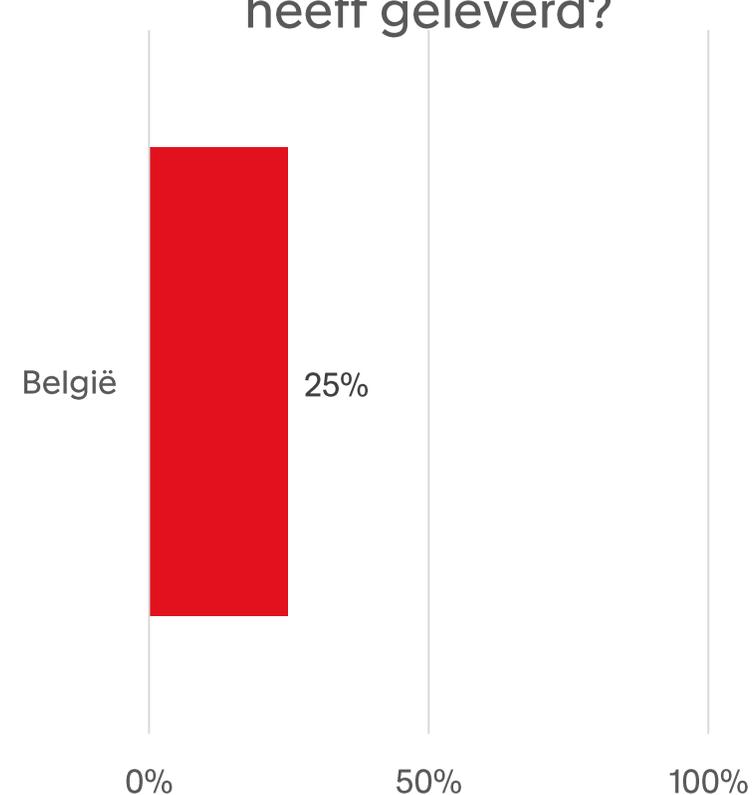
# De combinatie van late leveringen en (als gevolg daarvan) vertrekende klanten leidt tot een gemiddeld jaarlijks omzetverlies van 5,8%\*

*\*Dat staat gelijk aan € 4,7 miljard*

Hoeveel procent van alle zendingen worden op tijd opgeleverd?

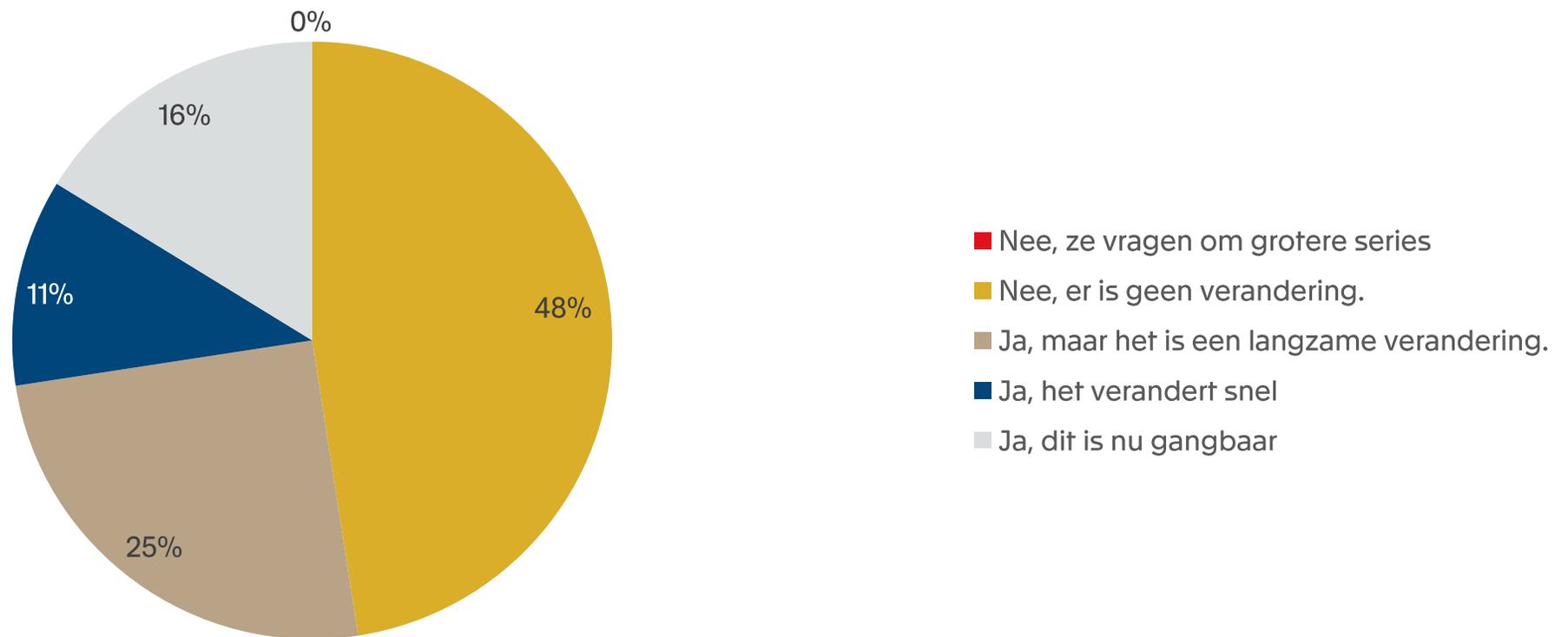


Hoe groot is de kans dat een klant niet terugkeert als u niet op tijd heeft geleverd?



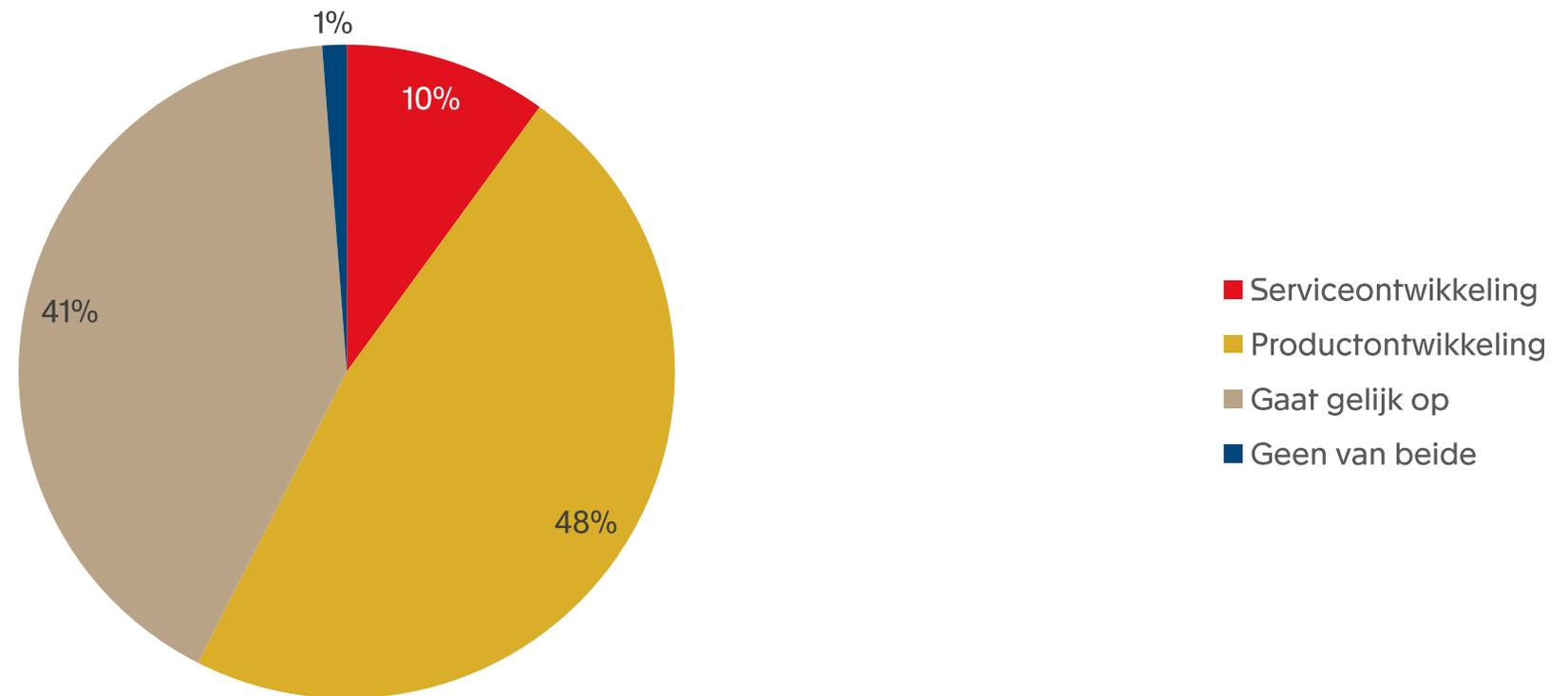
# Meer dan de helft van de productiebedrijven ziet meer vraag naar kleinere series, waarbij de ontwikkeling in België behoorlijk snel gaat

Merkt u dat klanten steeds vaker orders plaatsen voor kleinere series?



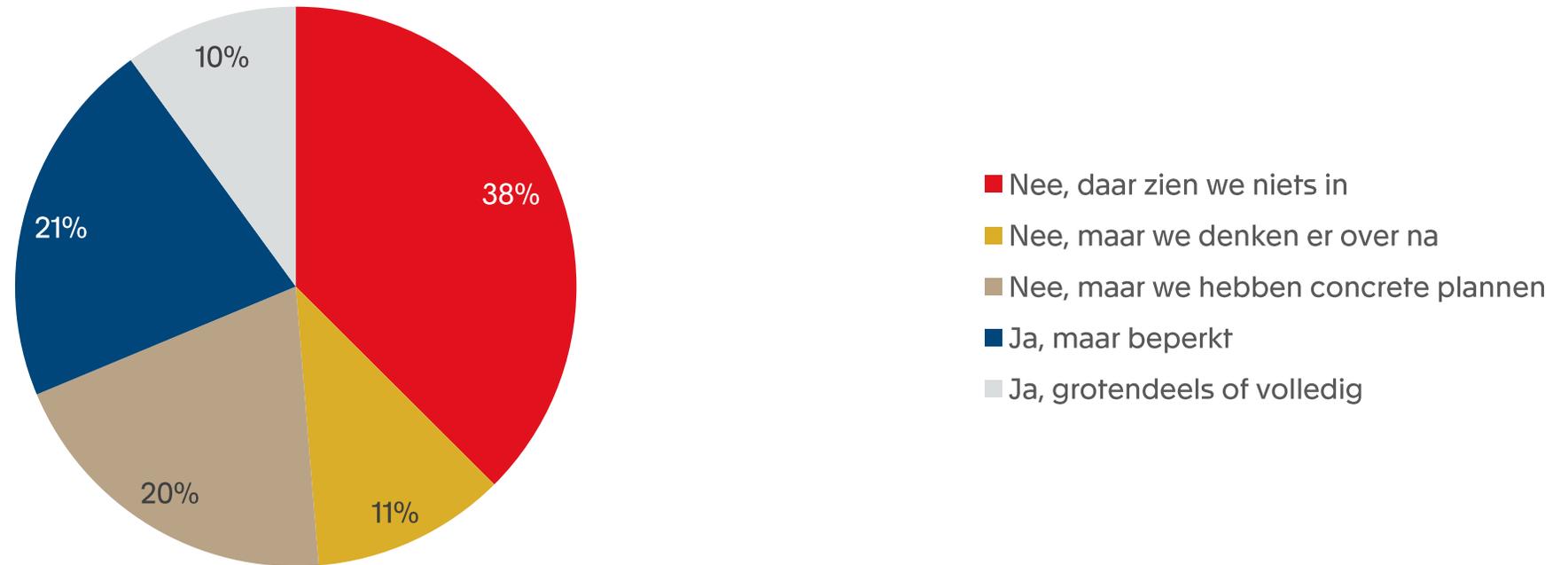
# De nadruk ligt nog op productontwikkeling, maar ongeveer de helft investeert of net zoveel in serviceontwikkeling, of zelfs meer

Investeert u meer in serviceontwikkeling, of meer in productontwikkeling?



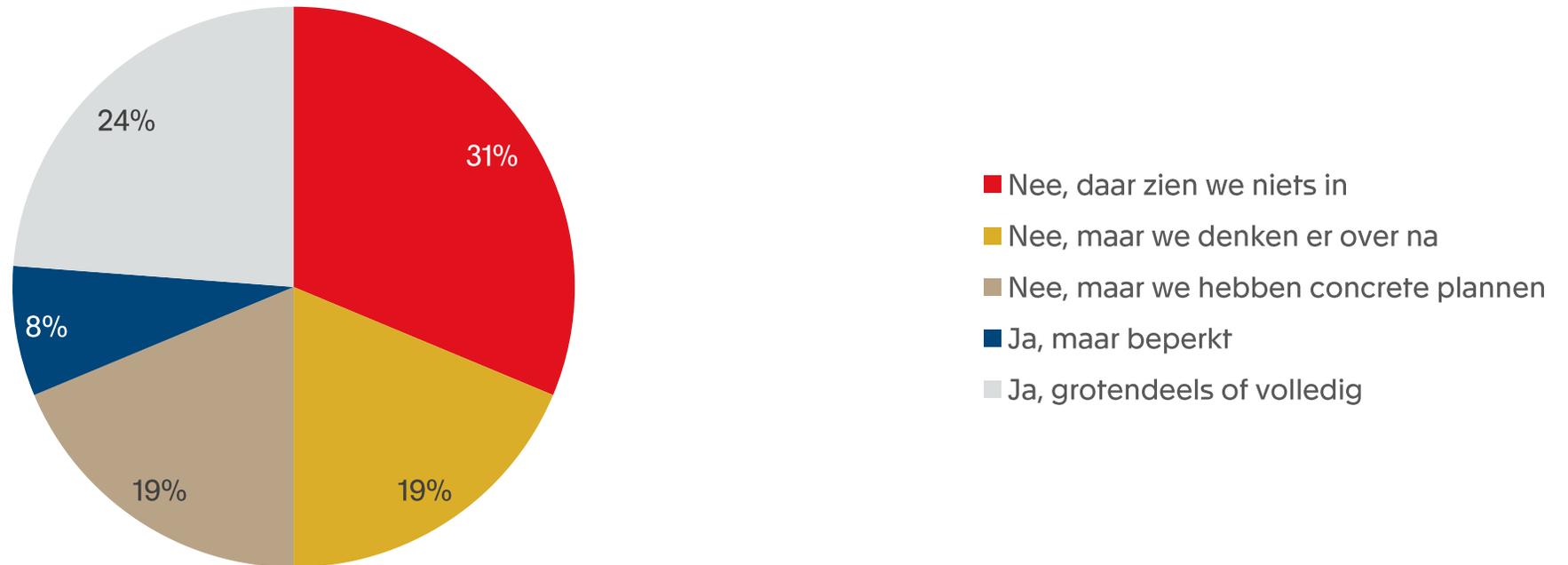
# Bijna een op de drie van de productiebedrijven biedt inmiddels producten als een dienst

Levert u producten als een dienst, waarbij klanten niet voor de aanschaf, maar voor het gebruik betalen?



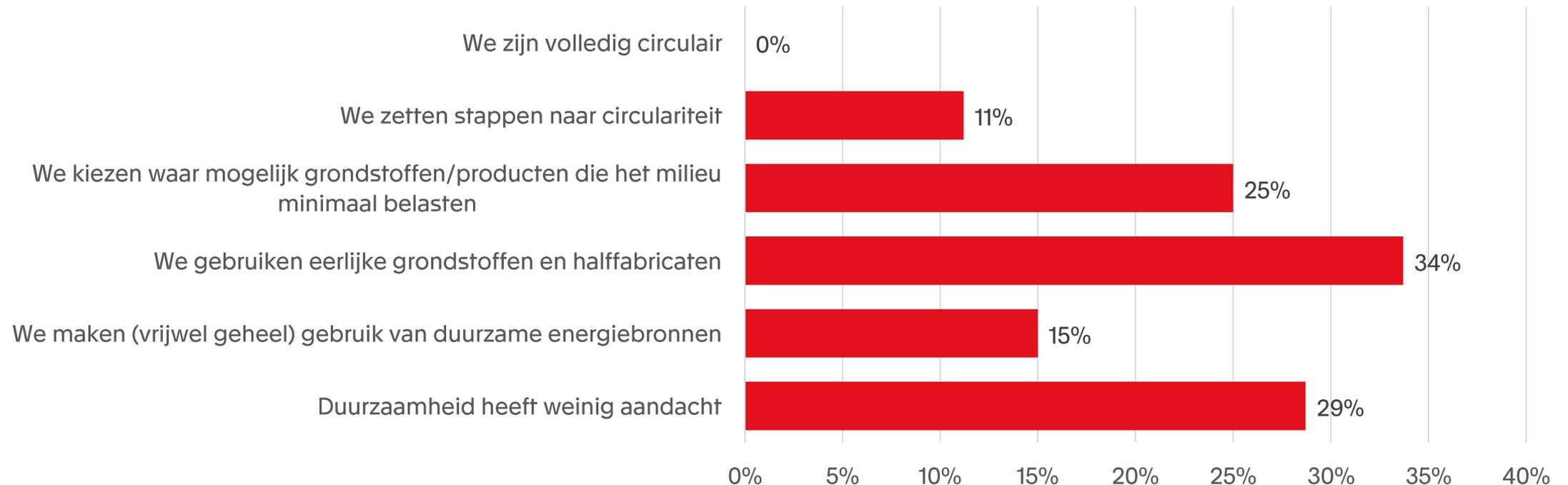
# Een op de drie van de productiebedrijven levert direct aan de consument. Er zijn ook veel plannen om hiermee te starten.

Levert u producten direct aan de consument, waarbij u het traditionele kanaal omzeilt?



## Duurzaamheid krijgt veel aandacht onder productiebedrijven, waarbij vooral goed naar de grondstoffen wordt gekeken

U heeft aangegeven dat uw bedrijf actief is in de maakindustrie. Wat zijn voor uw bedrijf de 3 belangrijkste branchespecifieke zakelijke uitdagingen?



**=exact**

**Handel**

# Bevindingen - Handel

## *Uitdagingen*

- Alles draait om online: handelsbedrijven zien online concurrenten (43%) en concurrentie van leveranciers die online direct verkopen (36%) als de belangrijkste branchespecifieke uitdagingen
  - KMO's worstelen verder met veeleisende klanten en leveranciers die marges uithollen
- Corona leidt vaak (49%) tot een zeer sterk toegenomen vraag voor handelsbedrijven.
- Belgische handelsbedrijven hebben een relatief lage omloopsnelheid van de voorraad (15)
  - Het voordeel van de lage omloopsnelheid bij Belgische handelsbedrijven is dat ze vaker tijdig kunnen leveren. Belgische bedrijven hebben ook relatief weinig leverproblemen door onvoldoende eigen voorraad of bij toeleveranciers. Daar staat tegenover dat er relatief veel fouten worden gemaakt bij leveringen.
  - Maar de omloopsnelheid heeft ook een duidelijke invloed op de winstmarge: winstgevende handelsbedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van 35. Verlieslatende bedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van (slechts) 22. De gemiddelde KMO zit daar dus zelfs nog onder.

# Bevindingen - Handel

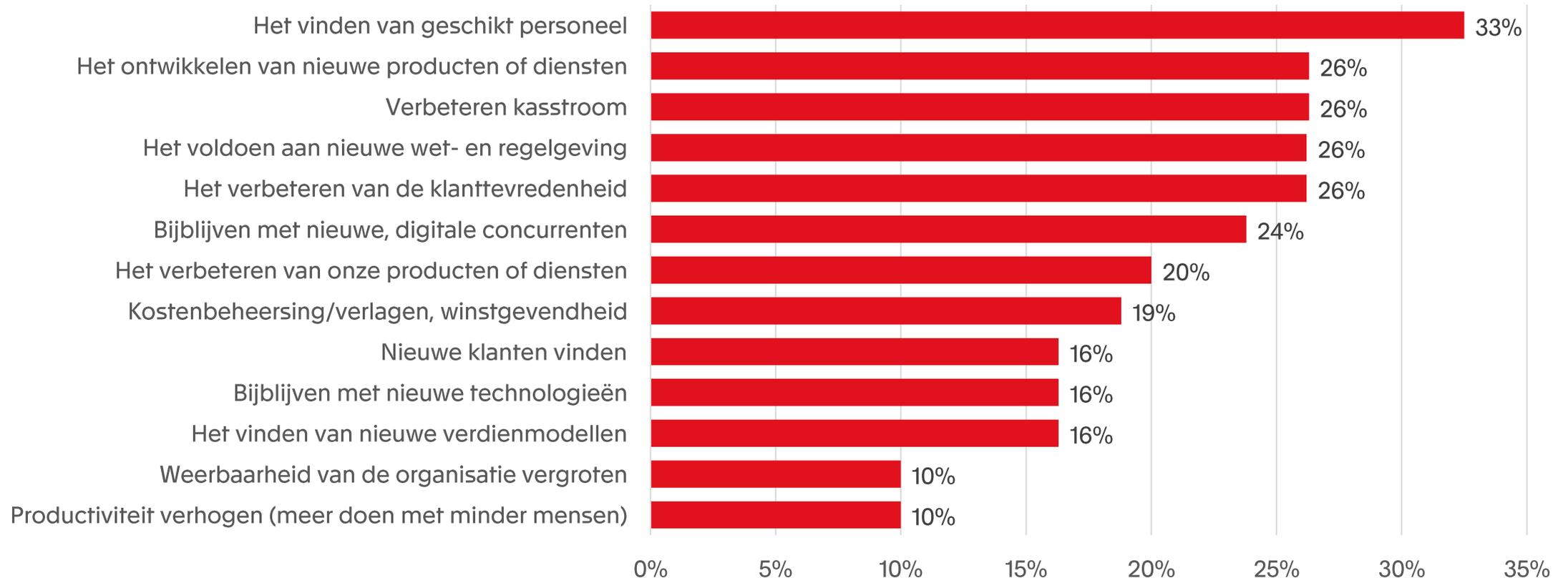
- Om betere marges te realiseren, zetten handelsbedrijven vooral in op onderhandelen met leveranciers en nieuwe software om interne processen te stroomlijnen

## *(Nieuwe) verdienmodellen*

- Belgische handelsbedrijven creëren waarde door in te zetten op financiering en een geoptimaliseerde klantenservice.
- De online handelsomzet is in België met 27% aanzienlijk toegenomen (21% in 2018), maar een grote scepsis zet een rem op de groei.
  - Handelsbedrijven denken dat klanten er niet op zitten te wachten of dat online geen voordeel oplevert. Ook vrezen ze dat de benodigde veranderingen erg groot zijn.

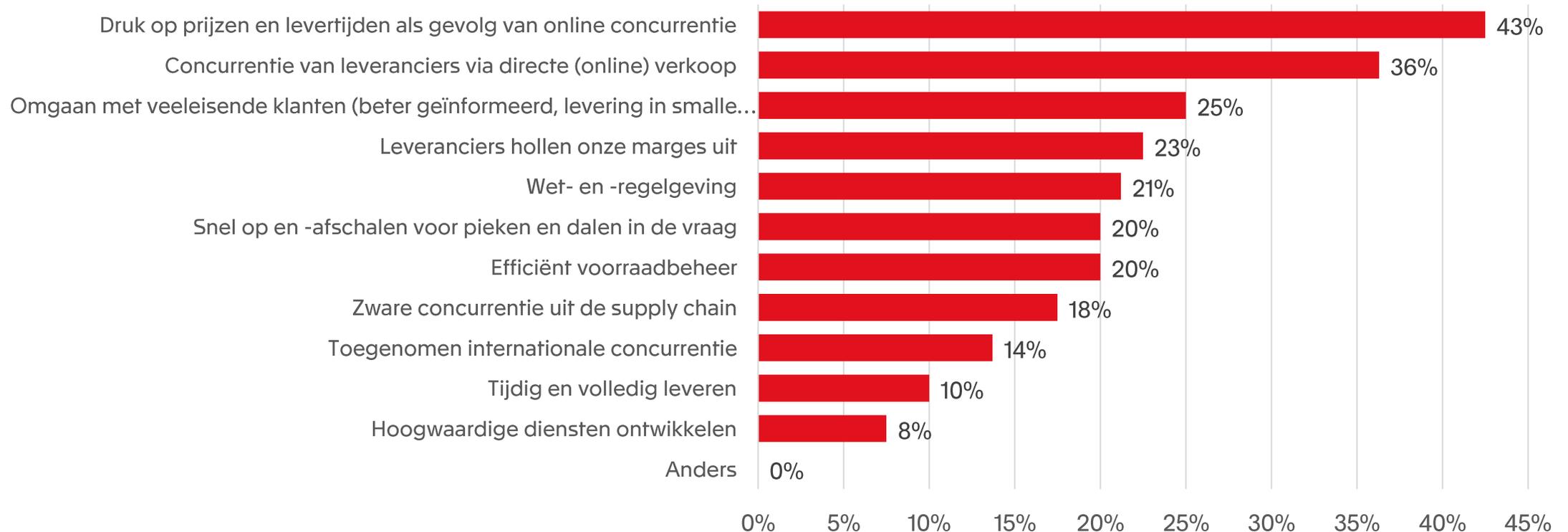
# Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



# Alles draait om online: handelsbedrijven zien online concurrenten, directe (online) verkoop en veeleisende klanten als de belangrijkste branchespecifieke uitdagingen

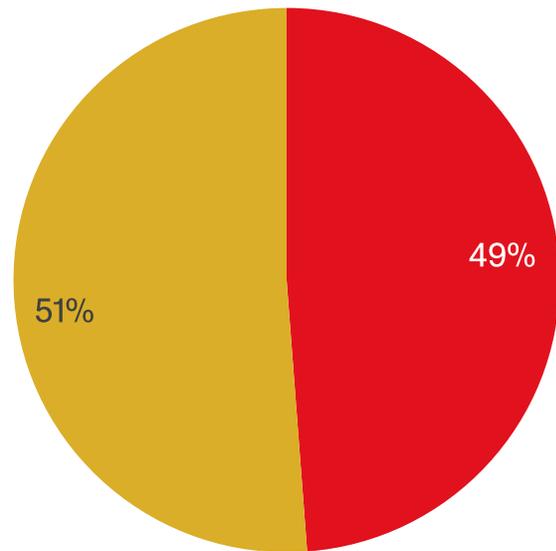
Uw bedrijf is actief in de groothandel of e-commerce. Wat zijn de 3 belangrijkste, branchespecifieke, zakelijke uitdagingen?



# Corona leidt bij 49% van de handelsbedrijven tot een zeer sterk toegenomen vraag

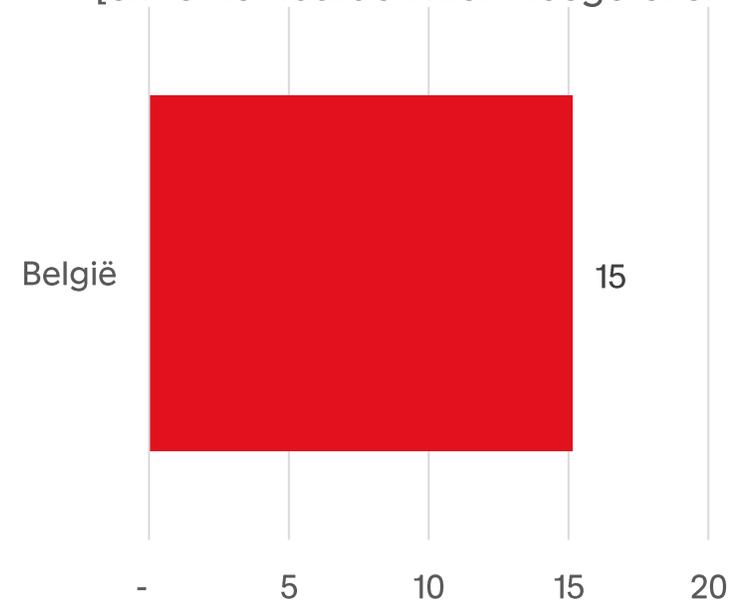
## *Belgische handelsbedrijven hebben een relatief lage omloopsnelheid*

Heeft u als gevolg van Corona te maken met een zeer sterk toegenomen vraag?



■ Ja ■ Nee

Wat is de omloopsnelheid van uw voorraad?  
(inkoopwaarde van de jaarlijkse omzet gedeeld door de inkoopwaarde van de voorraad)  
[extreme waarden niet meegerekend]

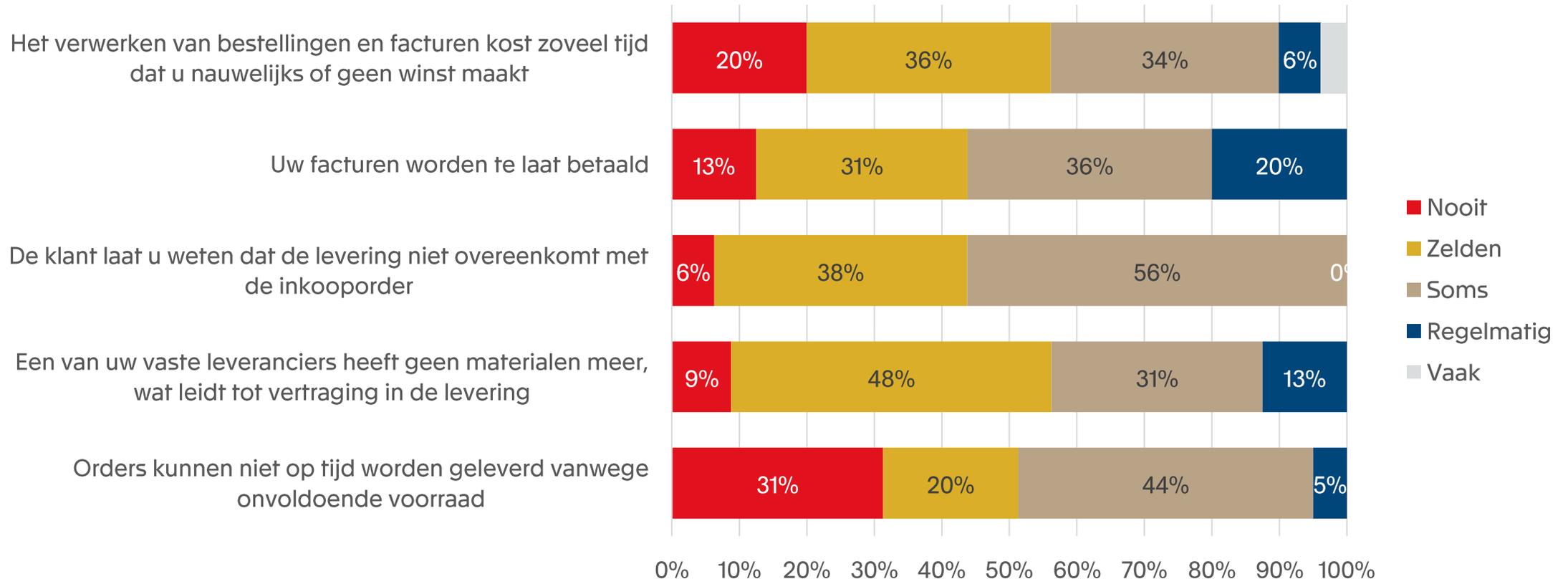


*Winstgevende handelsbedrijven in de Benelux hebben een gemiddelde omloopsnelheid van 35. Verlieslatende bedrijven hebben een gemiddelde omloopsnelheid van 22. De gemiddelde KMO zit daar dus nog onder.*

# "Late betalingen" meest gangbaar als problematische situatie

*Relatief lage omloopsnelheid bij Belgische handelsbedrijven betekent dat relatief weinig laat wordt geleverd. Wel blijken leveringen relatief vaak niet overeen te komen met de order*

Hoe vaak heeft uw bedrijf te maken met de volgende situaties?



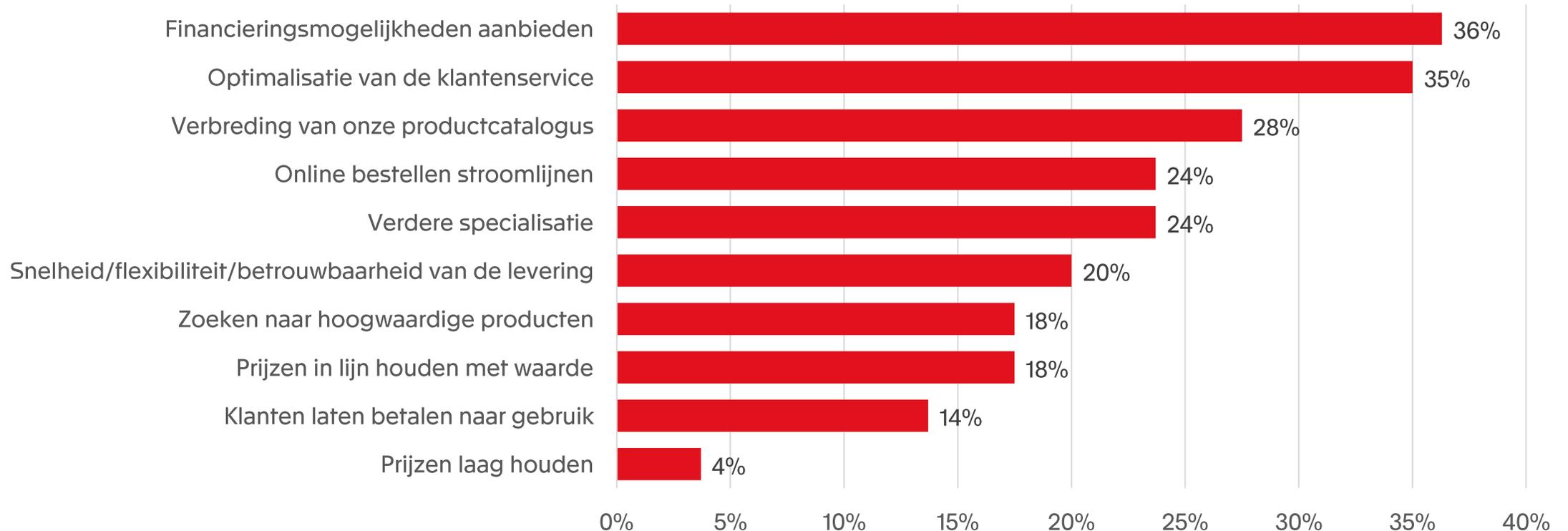
# Om betere marges te realiseren, zetten handelsbedrijven vooral in op onderhandelen met leveranciers en nieuwe software om interne processen te stroomlijnen

Welke van de volgende activiteiten onderneemt u om uw marges te verbeteren?



# Belgische handelsbedrijven creëren waarde door in te zetten op financiering en een geoptimaliseerde klantenservice

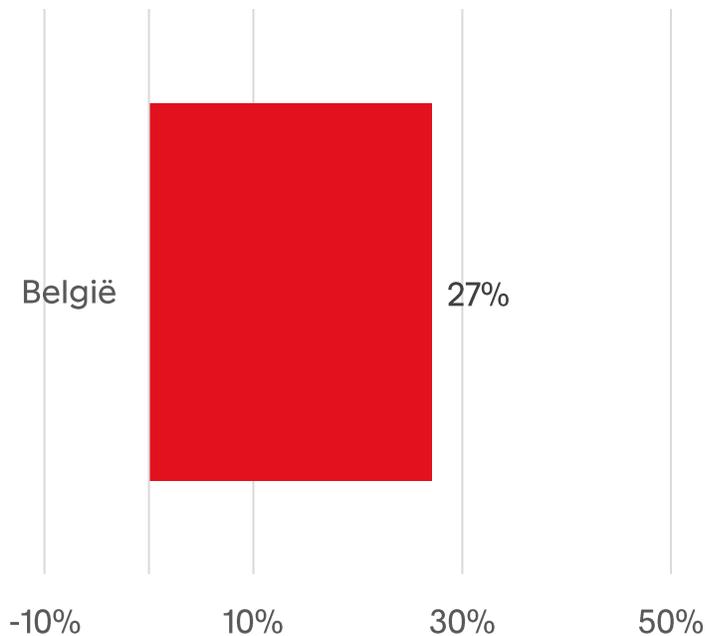
Welke van de volgende activiteiten bent u van plan te implementeren om meer waarde te creëren voor uw klanten?



# Online handelsomzet in België neemt toe tot 27%

*Ondanks dat is er nog veel scepsis in de markt en vreest men de benodigde aanpassingen*

Welk deel van uw jaarlijkse inkomsten wordt gerealiseerd via online kanalen (internet, sociale media, apps)?



Wat zijn de belangrijkste obstakels bij het verhogen van uw online inkomstenstroom?



=exact

# Zakelijke diensten

# Bevindingen – Zakelijke dienstverlening

## *Uitdagingen*

- Zakelijke dienstverleners zien acquisitie (35%), druk op tarieven (30%) en inzicht in de voortgang en winstgevendheid van projecten (25%) als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen
- Opleveringen van projecten laten vaak te wensen over.
  - Bijna de helft (42%) wordt niet binnen tijd en budget en tegen de gewenste kwaliteit geleverd.
  - Wellicht daardoor blijken relatief veel projecturen niet factureerbaar (gemiddeld 20%). De gedeelde inkomsten komen daarbij op €4,8 miljard per jaar.

## *(Nieuwe) verdienmodellen*

- Het grootste deel van de omzet van zakelijke dienstverleners komt nog altijd uit Time & Material (33%), maar abonnementen (18%) en credits (14%) zijn duidelijk in opmars.
  - Abonnementmodellen krijgen steeds meer voet aan de grond bij zakelijke dienstverleners. 31% doet het al of experimenteert ermee.
  - Het vertalen van diensten naar abonnementen is niet altijd eenvoudig en wordt als de grootste uitdaging van het overstap naar een abonnementsmodel beschouwd (23%),

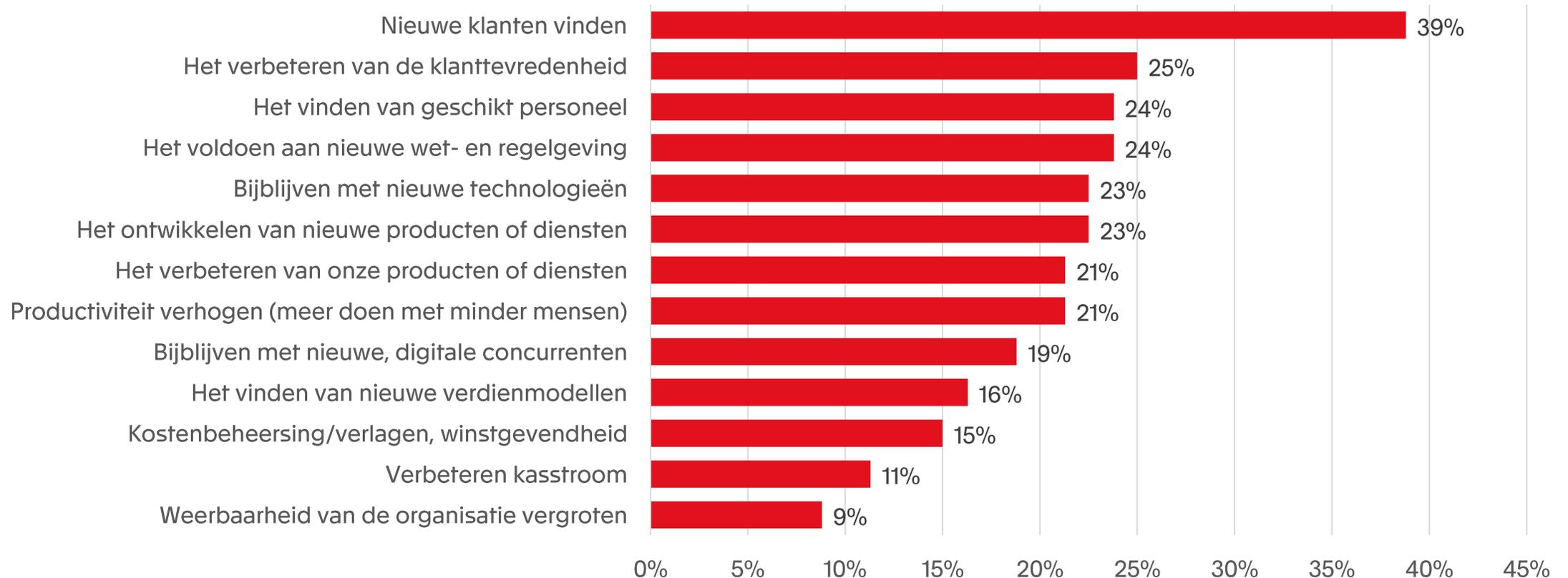
# Bevindingen – Zakelijke dienstverlening

## *Projectadministratie*

- Projectadministratie is veelal gefragmenteerd, een combinatie van spreadsheets is het meest gangbaar.
  - Bij dienstverleners (Benelux) met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie worden 77% van de projecten goed opgeleverd tegen een gemiddelde van 58% in België.
  - Bij dienstverleners (Benelux) met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie zijn slechts 8% van de projecten niet factureerbaar tegen een gemiddelde van 20% in België.

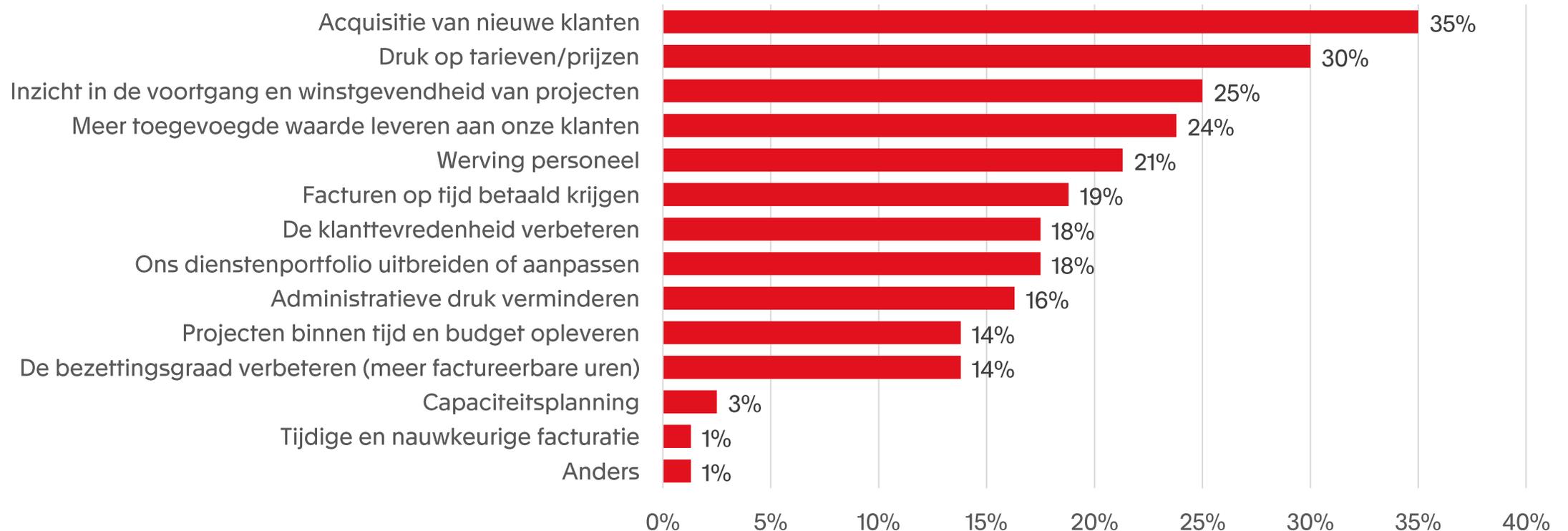
# Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



# Zakelijke dienstverleners zien acquisitie, druk op tarieven en inzicht in de voortgang van projecten als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen

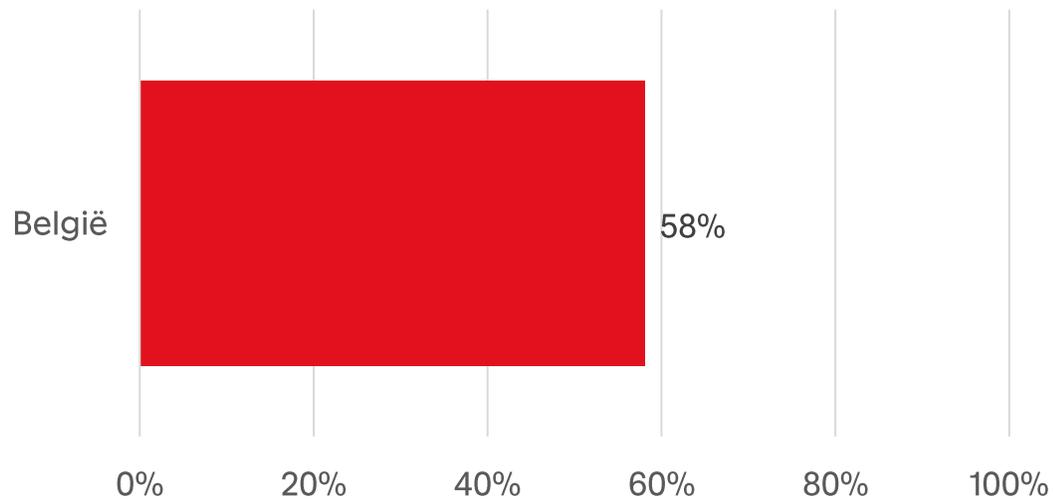
Uw bedrijf is actief in de zakelijke dienstverlening. Wat zijn de 3 belangrijkste branchespecifieke zakelijke uitdagingen?



# Opleveringen laten vaak te wensen over. Daardoor (?) blijken relatief veel projecturen niet factureerbaar\*.

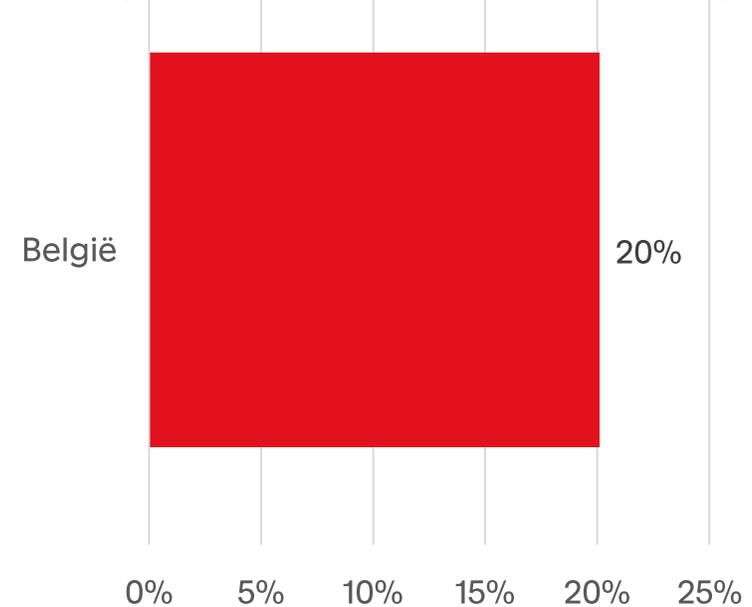
*\*De gedeerde inkomsten komen daardoor in België op €4,8 miljard per jaar.*

Hoeveel procent van de projecten wordt op tijd, binnen budget opgeleverd en van de gewenste kwaliteit?



*Bij dienstverleners in de Benelux met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie betreft het 77% van de projecten tegen een gemiddelde van 58% in België*

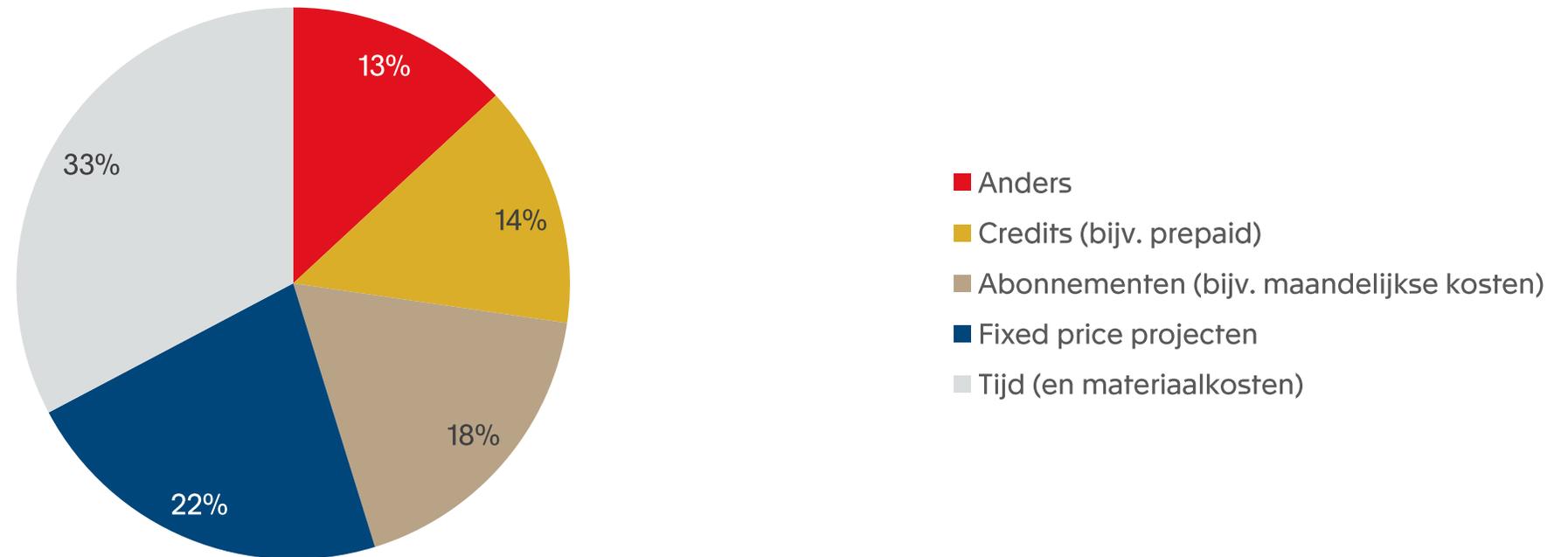
Hoeveel procent van de uren die aan projecten worden besteed, blijkt niet factureerbaar te zijn?



*Bij dienstverleners in de Benelux met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de projectadministratie betreft het slechts 8% van de projecten tegen een gemiddelde van 20% in België*

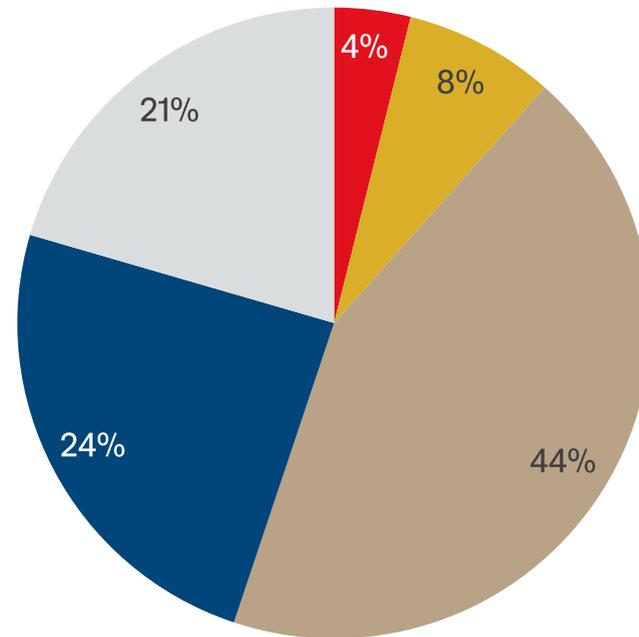
# Belangrijkste verdienmodel is nog altijd T&M, maar abonnementen en credits zijn in opmars\*

Kunt u inschatten hoe uw inkomsten verdeeld zijn over de volgende categorieën? [TOTAAL = 100%]



# Projectadministratie is veelal gefragmenteerd, een combinatie van spreadsheets is het meest gangbaar

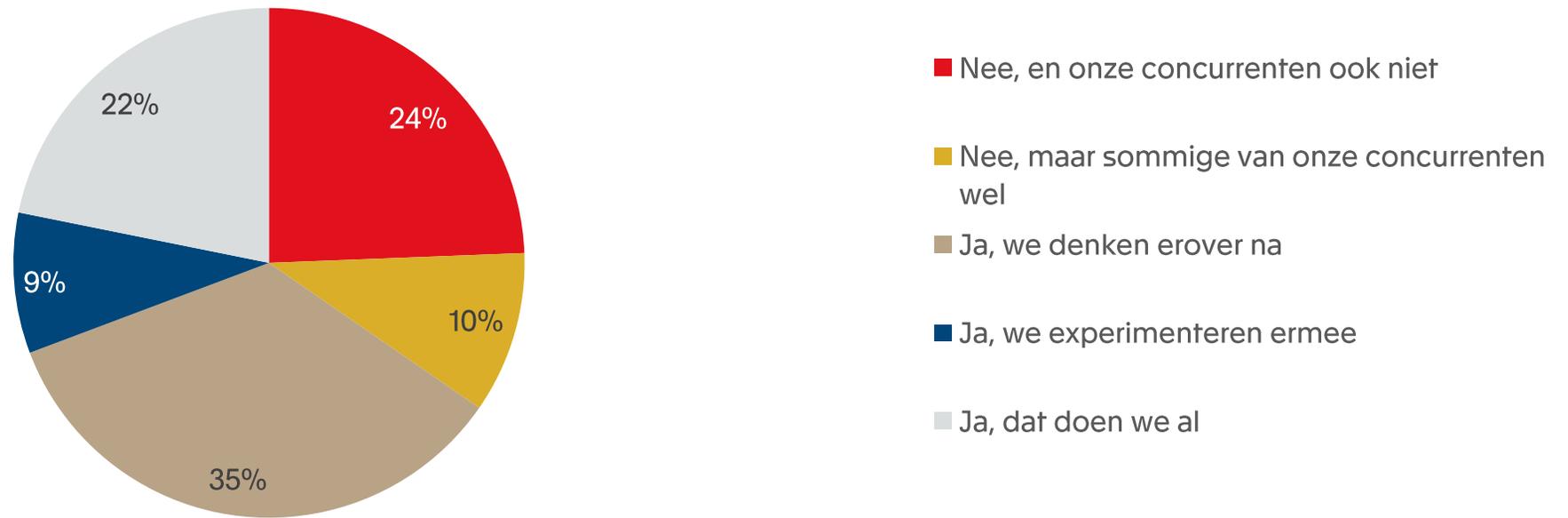
Welke van de volgende omschrijvingen beschrijft het beste hoe u uw projectadministratie hebt geautomatiseerd?



- Projectbeheer gebeurt voornamelijk in mijn hoofd
- Projectbeheer gebeurt voornamelijk op papier
- Projectbeheer is toch voornamelijk een combinatie van spreadsheets (Excel)
- Projectbeheer is verspreid over meerdere softwareprogramma's
- We hebben één geïntegreerd end-to-end systeem voor alle projectadministratie

# Abonnementsmodellen krijgen steeds meer voet aan de grond bij zakelijke dienstverleners

Overweegt uw bedrijf over te stappen op abonnementsmodellen, waarbij de klant een vast bedrag per maand (of een andere periode) betaalt om toegang te krijgen tot uw diensten?



# Het vertalen van diensten naar abonnementen is niet altijd eenvoudig, net als omgaan met klantwerving, -loyaliteit en -retentie

Wat ziet u als de belangrijkste uitdagingen van een abonnementsmodel?



# Stellingen

Bent u het eerder eens of oneens met de volgende uitspraken? [% EENS]



**=exact**

**Bouw**

# Bevindingen - Bouw

## *Uitdagingen*

- Bouwbedrijven zien binnen administratieve druk (26%) communicatie met onderaannemers (24%) en verduurzaming (24%) als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen
  - Kostenbeheersing het vinden van personeel zijn ook serieuze uitdagingen.
- Opleveringen laten nogal eens te wensen over. Zo'n 33% wordt niet binnen tijd, budget en tegen de gewenste kwaliteit geleverd.
  - Verveld, want niet-begrootte projectkosten kunnen vaak (30%) niet doorberekend worden aan de klant..
  - Bij bouwbedrijven (Benelux) met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie wordt 84% wel op tijd, binnen budget en tegen gewenste kwaliteit geleverd tegen 67% gemiddeld in België.

# Bevindingen - Bouw

## *Bouwadministratie*

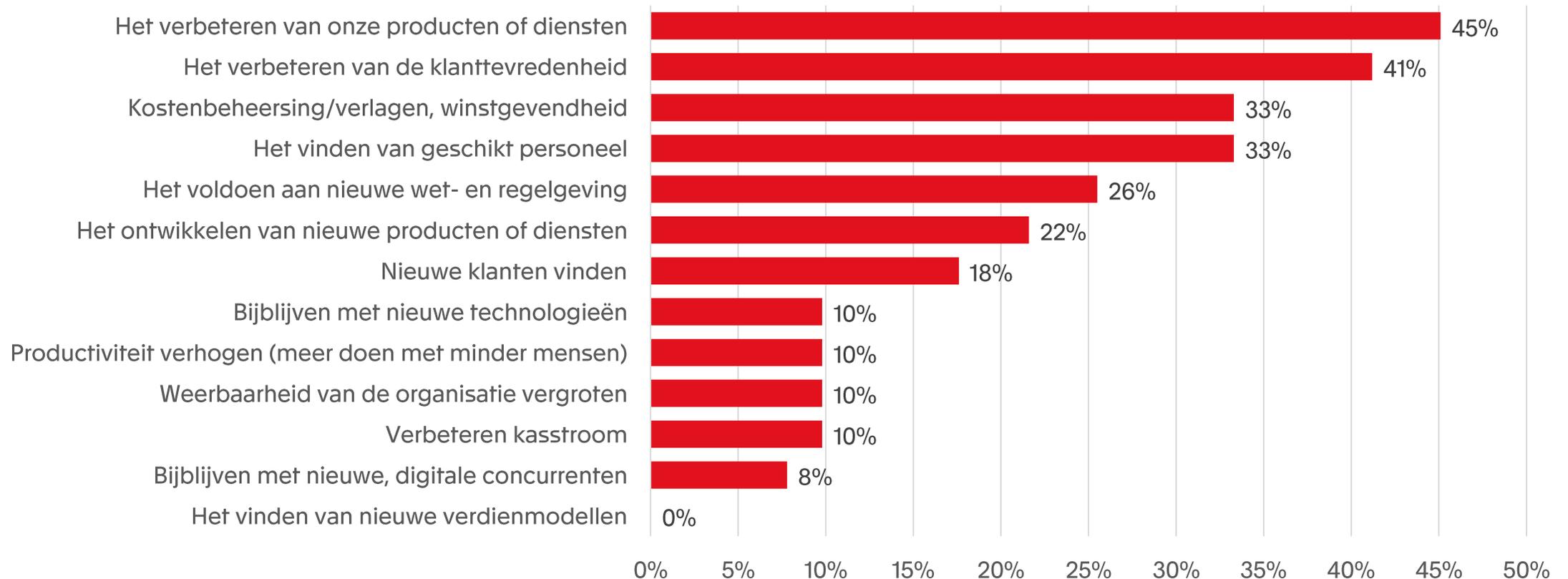
- Bijna een derde (30%) van de bouwbedrijven beschikt over een geïntegreerd systeem voor de administratie.
  - Maar meestal wordt de administratie met Excel of op papier gedaan.
  - Opvallend veel bouwbedrijven (44%) zeggen op de bouwplaats alles gedigitaliseerd te hebben en daarbij gebruik te maken van mobiele apparaten. Maar er wordt ook veel van Excel gebruik gemaakt (26%)
  - Er is maar in zeer beperkte mate een goede digitale koppeling tussen de bouwplaats en het kantoor. Bij slechts een op de negen (11%) is die koppeling goed of volledig.
  - Belgische bouwers hebben, door de matige automatisering van de administratie, een beperkt inzicht in belangrijke stuurdata en maken relatief veel administratieve fouten

# Bevindingen - Bouw

- Bouwbedrijven verwachten gemiddeld 25% extra omzet en 23% meer winst te realiseren als ze altijd volledig inzicht zouden hebben in de kosten per project en de beschikbare capaciteit.
  - De gederfde omzet is €13,9 miljard, de gederfde winst is €1,2 miljard
  - Daarnaast blijkt 1 op de 4 bouwprojecten verliesgevend door verkeerde inschattingen.
    - Bij bouwbedrijven (Benelux) met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie betreft het slechts 13% van de projecten vs. 25% voor gemiddeld in België.

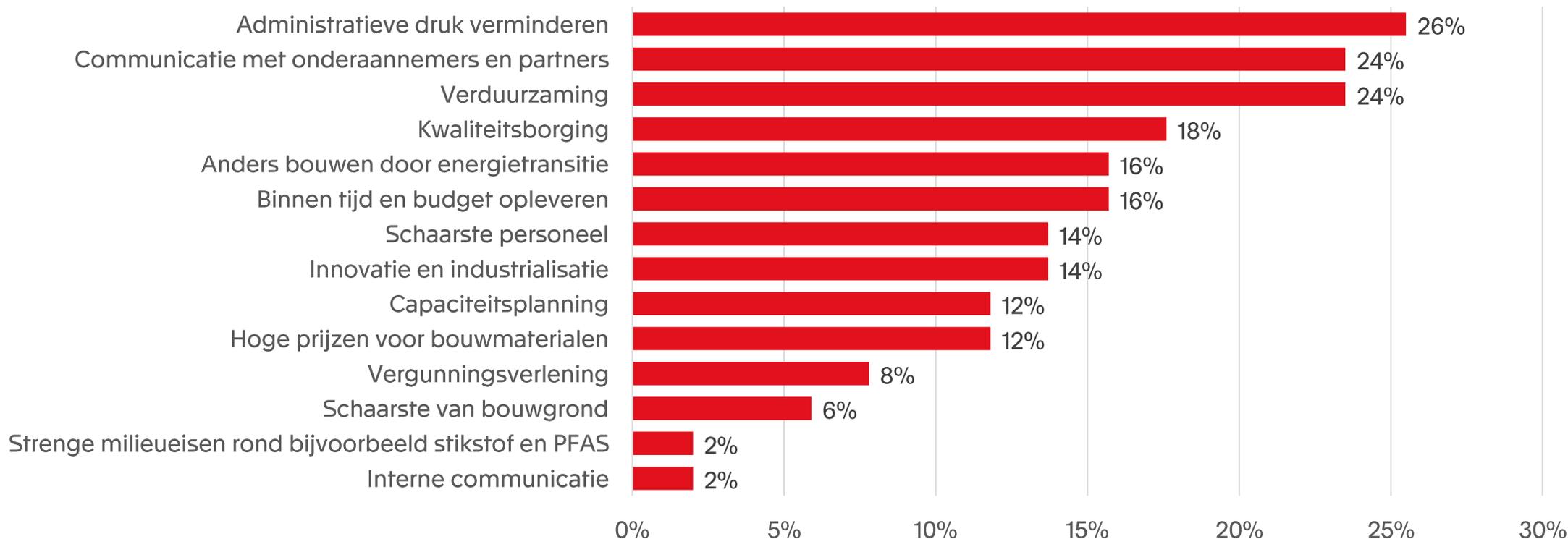
# Zakelijke uitdagingen - algemeen

Wat zijn voor uw organisatie de drie belangrijkste zakelijke uitdagingen?



# Bouwbedrijven zien administratieve druk, communicatie met onderaannemers en verduurzaming als de drie grootste branchespecifieke uitdagingen

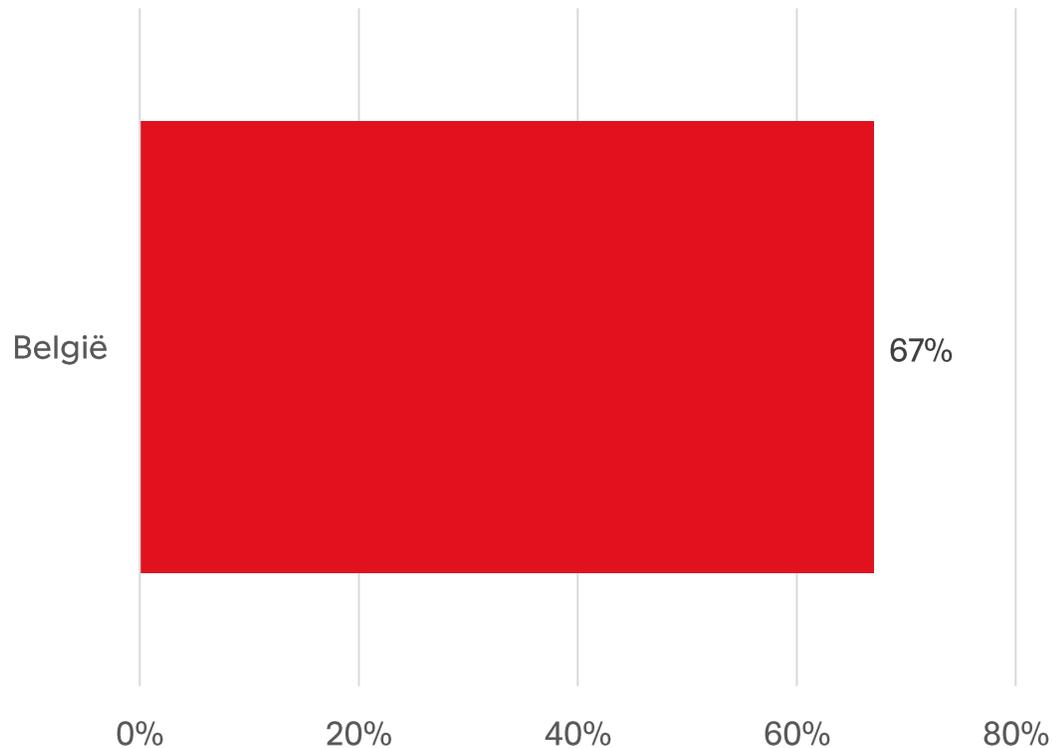
Uw bedrijf is actief in de bouw. Wat zijn de 3 belangrijkste branchespecifieke zakelijke uitdagingen?



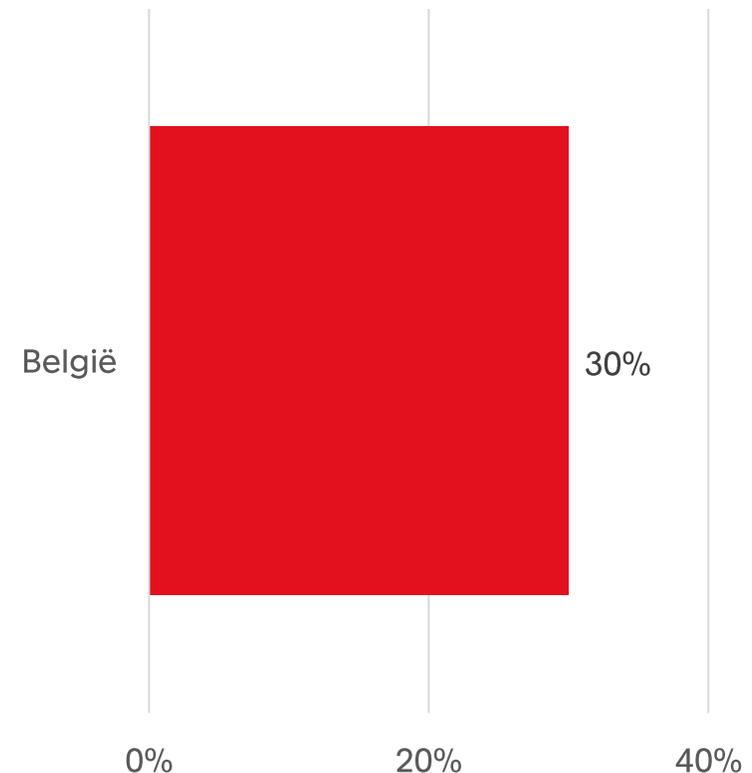
## Opleveringen laten nogal eens te wensen over. Niet-begrootte projectkosten kunnen vaak (30%) niet doorberekend worden aan de klant.

*Bij bouwbedrijven (Benelux) met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie wordt 84% op tijd, binnen budget en tegen gewenste kwaliteit geleverd tegen 67% gemiddeld in België*

Hoeveel procent van de projecten wordt op tijd, binnen budget opgeleverd en van de gewenste kwaliteit?

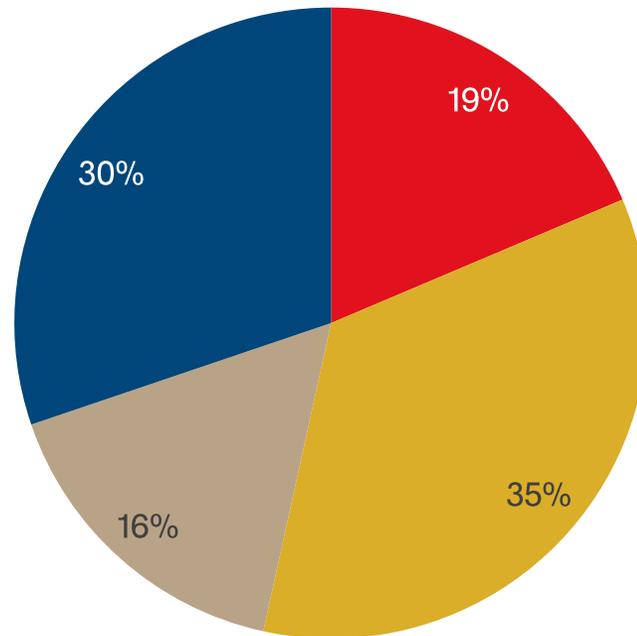


Hoeveel procent van de niet begrootte projectkosten kunnen uiteindelijk niet worden doorberekend aan de klant?



## Bijna een derde van de bouwbedrijven beschikt over een geïntegreerd systeem voor de administratie, maar meestal wordt de administratie met Excel of op papier gedaan

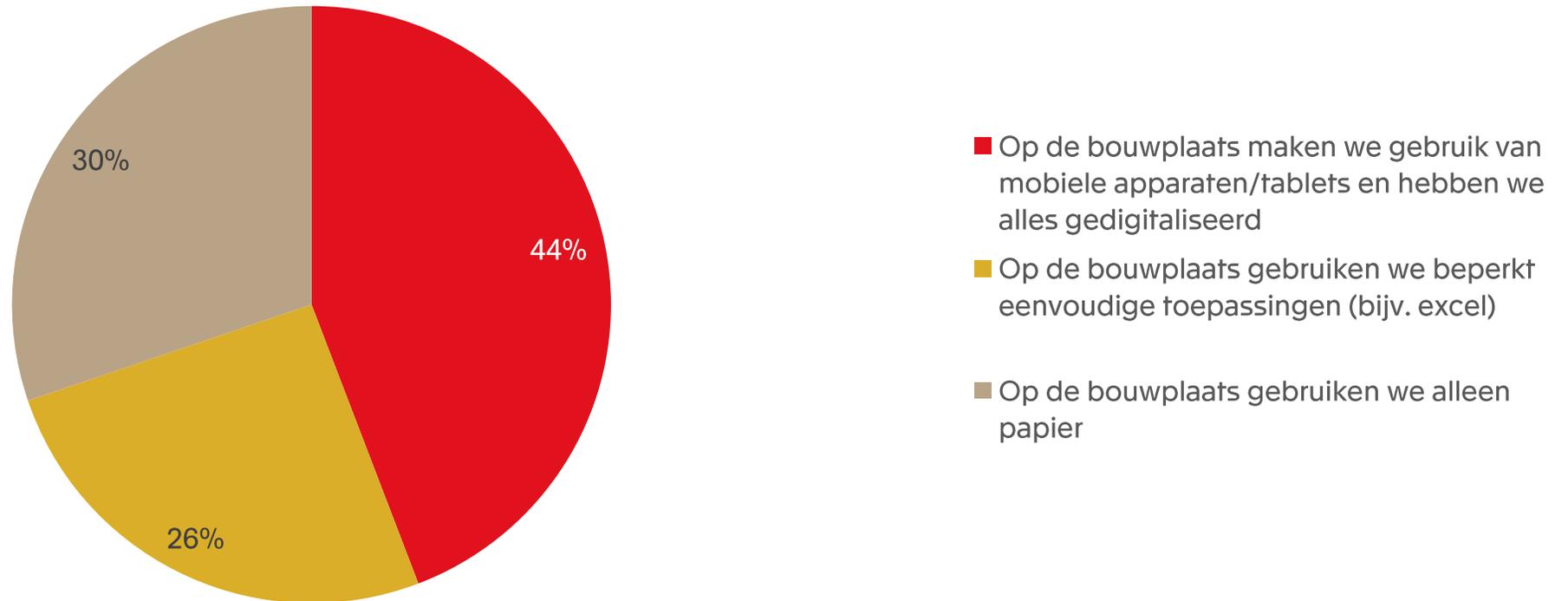
Welke van de volgende omschrijvingen beschrijft het beste hoe u uw administratie hebt geautomatiseerd?



- De administratie gebeurt voornamelijk op papier.
- De administratie is toch voornamelijk een combinatie van spreadsheets (Excel).
- De administratie is verspreid over meerdere softwareprogramma's.
- We hebben één geïntegreerd end-to-end systeem de gehele administratie.

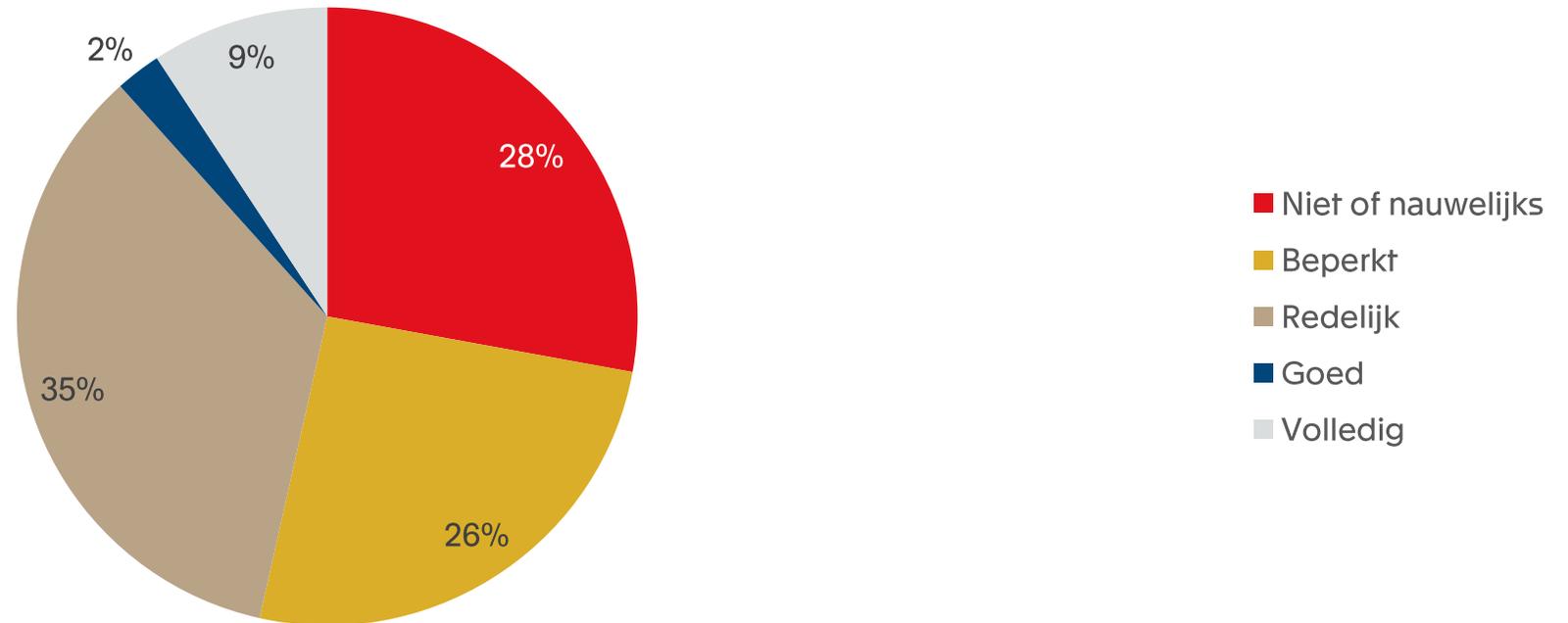
# Veel bouwbedrijven hebben op de bouwplaats alles gedigitaliseerd en maken daarvoor gebruik van mobiele apparaten

Hoe digitaal is de bouwplaats?



## Er is maar in zeer beperkte mate een goede digitale koppeling tussen de bouwplaats en het kantoor

Is binnen uw bedrijf het kantoor en de bouwplaats digitaal goed aan elkaar gekoppeld?

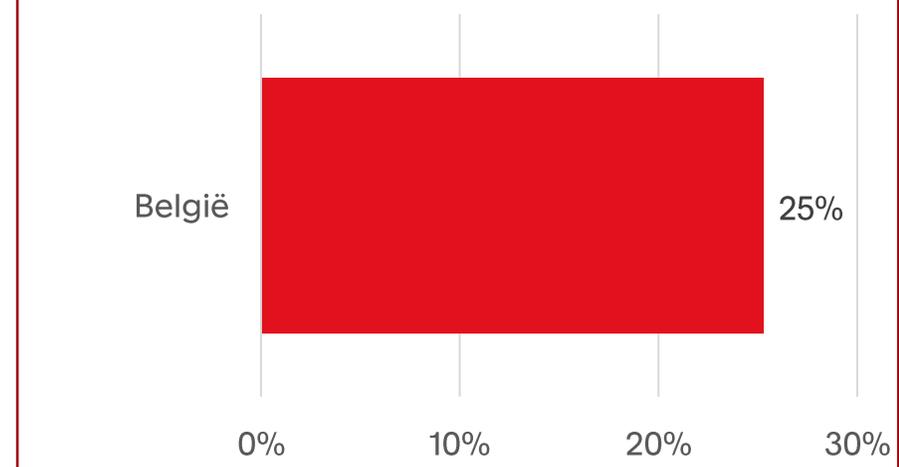
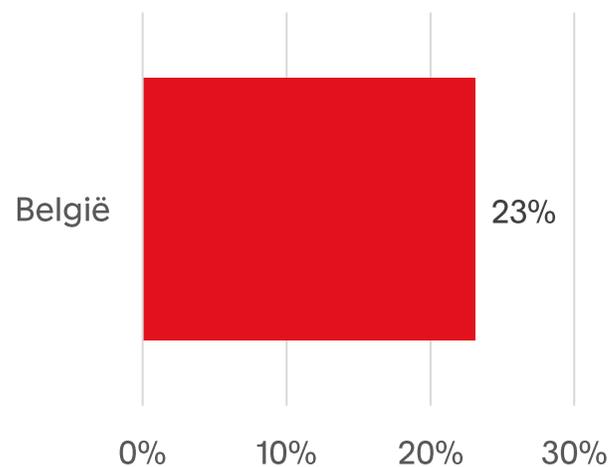
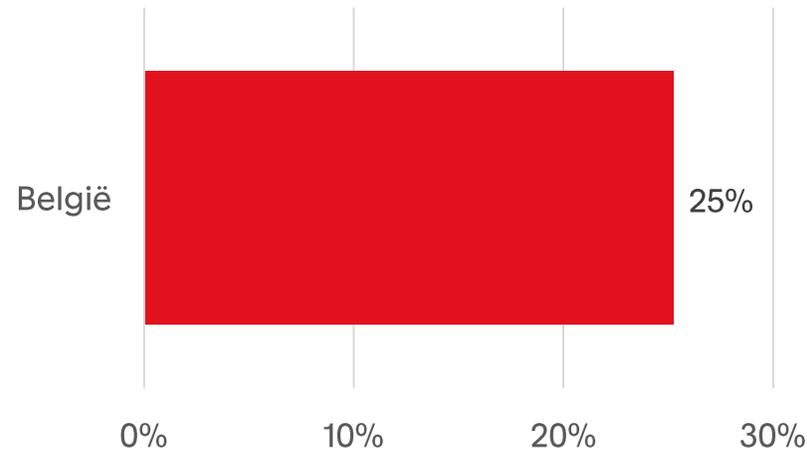


**Bouwbedrijven verwachten gemiddeld 25% extra omzet\* en 23% meer winst\* te realiseren als ze altijd volledig inzicht zouden hebben in de kosten per project en de beschikbare capaciteit. Daarnaast blijkt 1 op de 4 bouwprojecten verliesgevend door verkeerde inschattingen**

Hoeveel extra omzet zou u, denkt u, kunnen realiseren als u altijd volledig inzicht heeft in de kosten per project en de beschikbare capaciteit binnen uw bedrijf?

En hoeveel zou dat bijdragen aan de winstmarge?

Hoeveel procent van de bouwprojecten is op jaarbasis verliesgevend door inschattingen die achteraf onjuist blijken?



*\*De gederfde omzet is €13,9 miljard  
De gederfde winst is €1,2 miljard*

*Bij bouwbedrijven met een end-to-end geïntegreerd systeem voor de administratie betreft het slechts 13% van de projecten*

# Stellingen

Bent u het eerder eens of oneens met de volgende uitspraken? [% EENS]

