

=exact

**KMO Barometer 2021
België, Boekhouders,
tot 50 medewerkers**

Inhoud

Inleiding	3
Uitdagingen in de financiële administratie	4
Samenwerken met de accountant	10
Cloud	12
Samenvatting	13

Inleiding

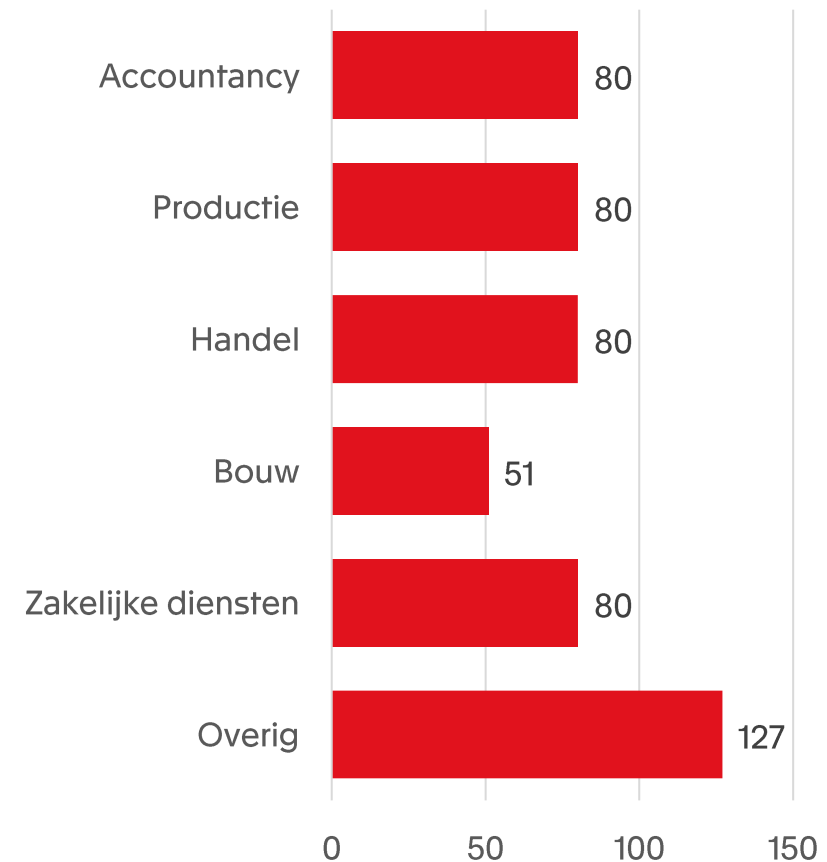
Met de KMO Business Barometer houdt Exact de vinger aan de pols bij KMO's. De barometer is een onderzoek naar de zakelijke uitdagingen van KMO's, onder meer voor wat betreft de financiële administratie en de rol van nieuwe technologie bij het uitgaan van deze uitdagingen. Het onderzoek wordt al weer voor de zesde keer uitgevoerd. Daarbij zijn we steeds meer de nadruk gaan leggen op de zakelijke uitdagingen en de rol van nieuwe technologie bij het aangaan van deze uitdagingen, zowel algemeen als specifiek voor enkele sectoren.

Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk ICT-onderzoeksbureau Pb7 Research. Begin 2021 zijn in totaal 1030 bedrijven in Nederland en België met 5 tot 250 werknemers onder-
vraagd met behulp van een web

gebaseerde panel survey. De steekproef is zo ingericht dat er voldoende interviews binnen een beperkt aantal sectoren werden uitgevoerd om over die sectoren goed onderbouwde uitspraken te kunnen doen. Door de dataset met de 498 Belgische interviews te wegen, zijn de uitkomsten representatief voor het geheel van de Belgische KMO's (5 tot 250 werknemers).

Het document dat u nu leest, is een samenvatting van de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de boekhouding (de financiële administratie) van bedrijven tot 50 medewerkers en bevat de analyse en conclusies van Pb7 Research. De opdrachtgever van het onderzoek is het niet per definitie eens met de gepresenteerde analyse.

Steekproef België (N=498)



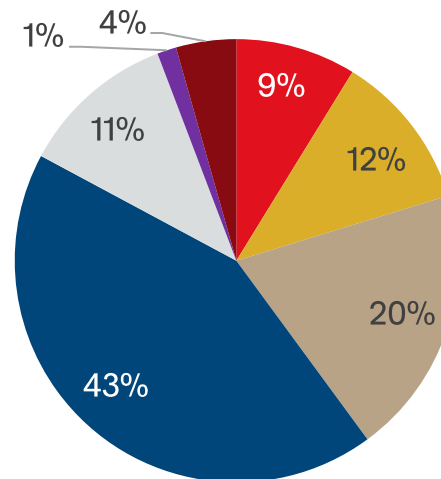
Uitdagingen in de financiële administratie

Belgische KMO's zitten in het voorjaar van 2021 nog middenin een bijzondere periode. Door Covid-19 loopt alles net even anders dan anders. En dat zien we ook terug in de prestaties van KMO's.

41% van de KMO's heeft in 2020 met krimp te maken gehad, terwijl het aantal groeiers sterk achterbleef. Gelukkig wisten de meeste KMO's rode cijfers te voorkomen. Het aantal bedrijven met verlies bleef beperkt tot 29%.

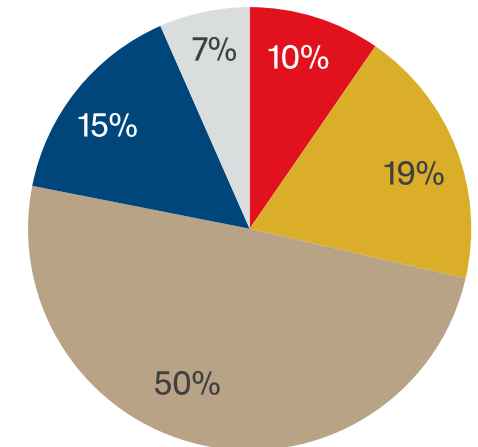
In vergelijking met andere jaren ligt de focus minder op groei en het vinden van nieuwe klanten. In plaats daarvan is kostenbeheersing veel belangrijker dan anders. Maar we zien ook dat KMO's zich weer voorbereiden op groei nu het zwaarste achter de rug lijkt te zijn.

Is uw omzet toe- of afgenomen in 2020?



- Zeer sterke afname (meer dan 10%)
- Sterke afname (-5 tot -10%)
- Afname (-5% tot -2%)
- Stabiel (-2% tot +2%)
- Toename (2% tot 5%)
- Sterke toename (5% tot 10%)
- Zeer sterke toename (meer dan 10%)

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



- Sterk negatief (meer dan 10%)
- Licht negatief (-10% tot -2%)
- Neutraal (-2% tot +2%)
- Licht positief (2% tot 10%)
- Sterk positief (meer dan 10%)

Uitdagingen in de financiële administratie

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



Binnen de financiële administratie blijken de uitdagingen maar beperkt gevoelig voor tijdelijke ingrijpende ontwikkelingen als Corona. Net als in de vorige barometer zijn de belangrijkste uitdagingen het verlagen van de administratieve druk en het tijdig betaald krijgen. Het verlagen van de druk heeft wel minder prioriteit dan in 2018, terwijl financiële prognoses als uitdaging belangrijker wordt.

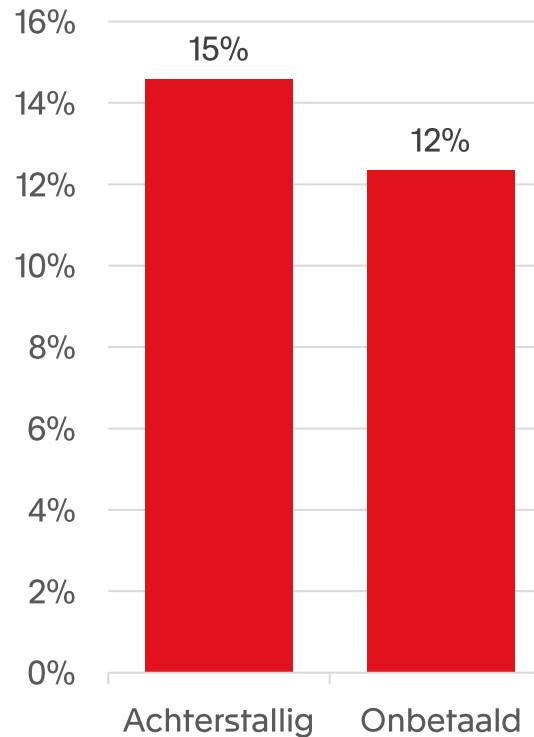
Opvallend is dat tijdig betaald krijgen dit jaar niet hoger op de lijst met uitdagingen staat. Ze zouden zich daar namelijk wel meer zorgen over mogen maken. De respondenten schatten namelijk in dat 15% van de uitstaande facturen achterstallig is en dat uiteindelijk 12% helemaal niet betaald gaat worden.

Uitdagingen in de financiële administratie

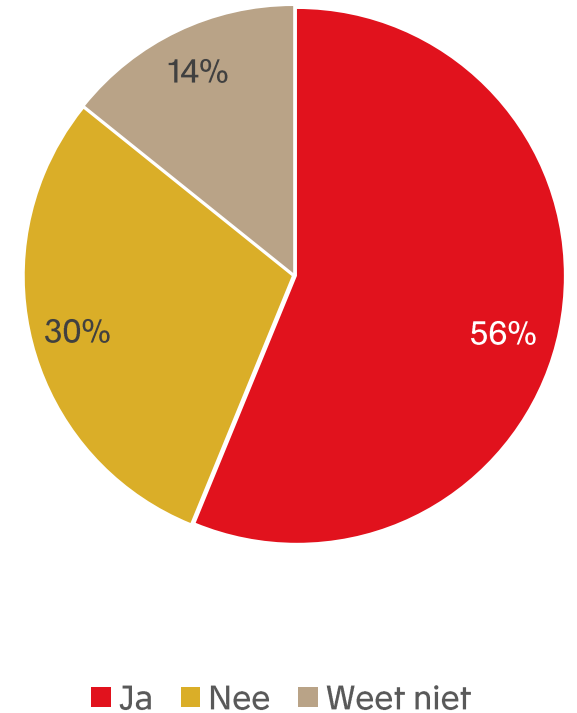
Het percentage achterstallige facturen is van 10% naar 15% gegaan en biedt al veel aanleiding tot zorg. Maar nog veel meer zorgen zouden KMO's zich moeten maken over de facturen die mogelijk nooit betaald worden. In plaats van 1,7% (2018) zien we nu een verzevenvoudiging! De totale schade kan daarbij oplopen tot € 7,4 miljard.

Daardoor krimpt ook het aantal KMO's dat een real-time inzicht zegt te hebben in verschuldigde en late betalingen. In de vorige barometer zei namelijk nog 81% van de Belgische KMO's dat ze dit overzicht hebben tegen nog maar 56% nu. Blijkbaar bestaat dit overzicht vooral in het hoofd van veel KMO's en dreigen ze dat nu kwijt te raken. Een beter digitaal inzicht zou KMO's helpen om de schade van achterstallige facturen te beperken.

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

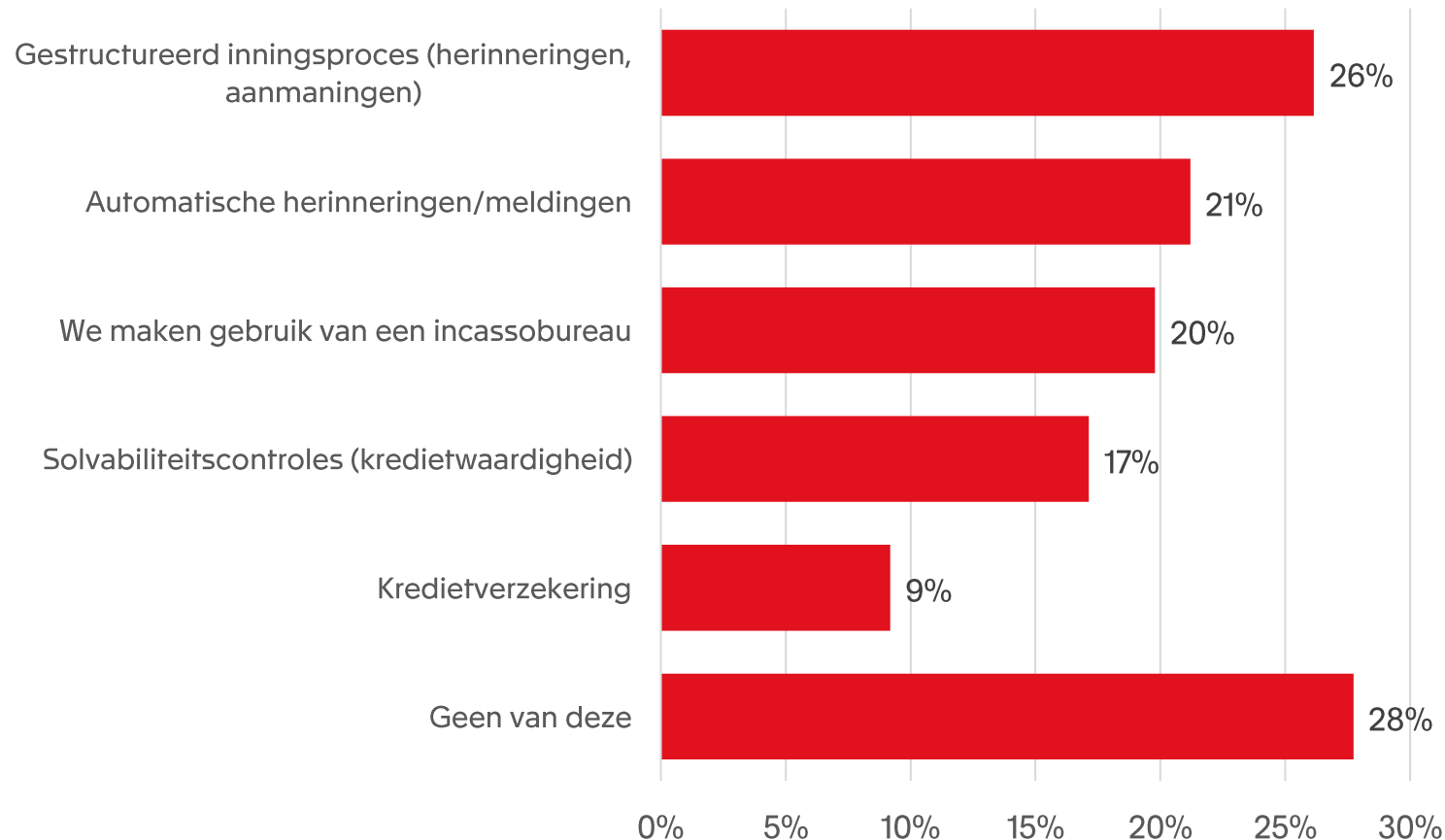


Heeft u real-time overzicht van verschuldigde/late betalingen?



Uitdagingen in de financiële administratie

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



Veel KMO's ondernemen wel al de nodige acties om de debiteuren zo goed mogelijk te beheren. We zien dat vooral het aantal KMO's dat helemaal niets onderneemt sterk is afgenomen, van 43% in 2018 tot 28% in 2021.

We zien in de cijfers weinig verschuivingen voor wat betreft externe diensten zoals kredietverzekeringen en solvabiliteitscontroles, maar het gebruik van incassobureaus is verdubbeld.

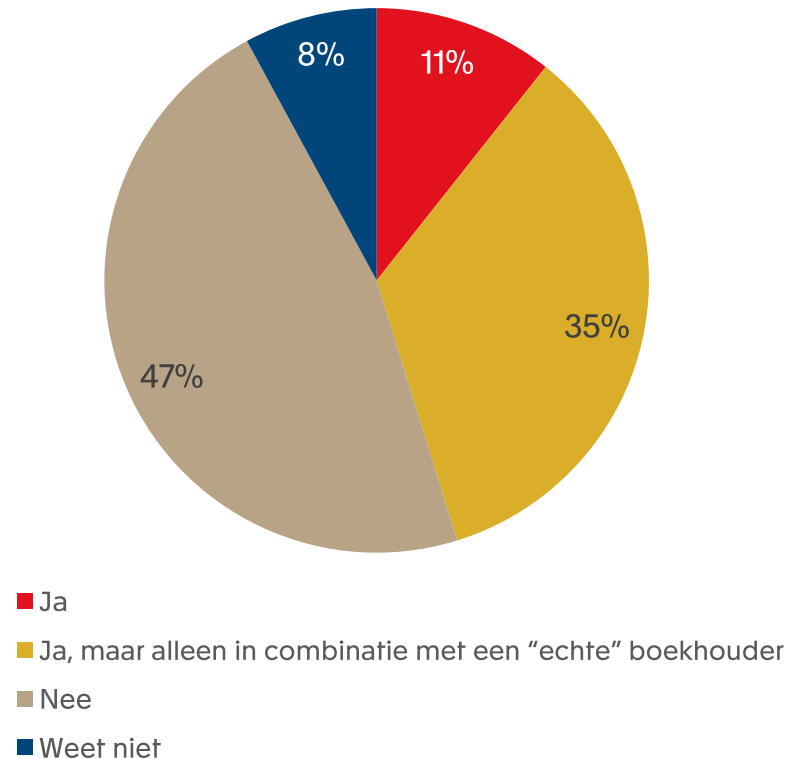
We zien ook dat KMO's vaker dan voorheen interne processen hebben geïmplementeerd om de debiteuren beter te beheren, zoals automatische meldingen en bovenal een gestructureerd inningsproces.

Uitdagingen in de financiële administratie

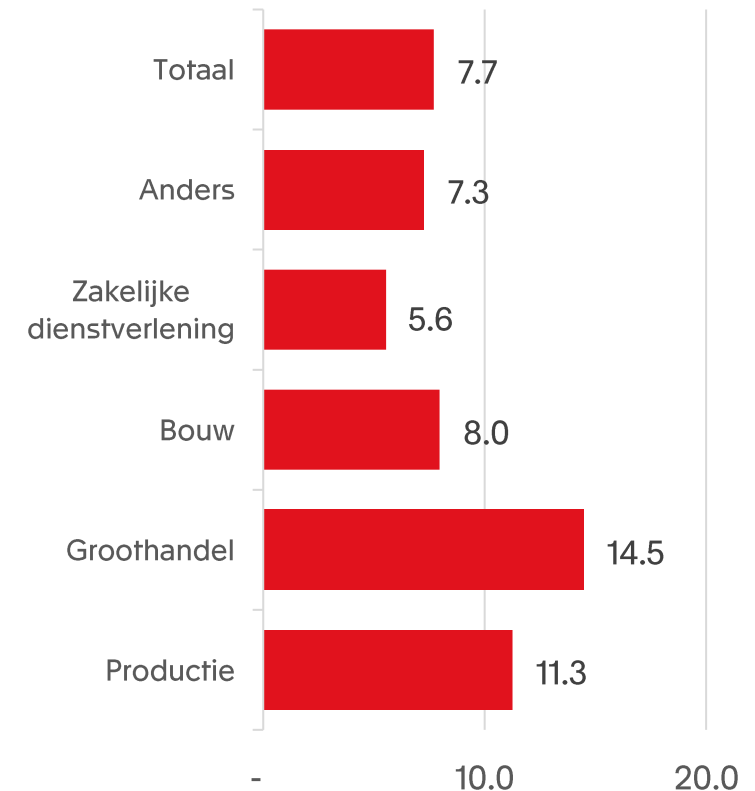
Na tijdig betalen is het verlagen van de administratieve druk de belangrijkste uitdaging in de financiële administratie. Gemiddeld besteden KMO's een kleine 8 uur per maand aan de financiële administratie. Vooral in de productie en handel zien we uitschieters naar boven.

In de afgelopen barometers zien we dat de meeste KMO's er nog niet in slagen om dit aantal terug te dringen. Een mogelijkheid waar vooral steeds meer software ontwikkelaars op inzetten is "robotisering". Daarbij gaat het om slimme tools die administratieve handelingen zoveel mogelijk proberen te automatiseren. We zien dat steeds meer KMO's, inmiddels bijna de helft, daar voor open staan. Maar ze vinden het meestal te vroeg om de controle geheel over te laten aan de tool zelf.

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

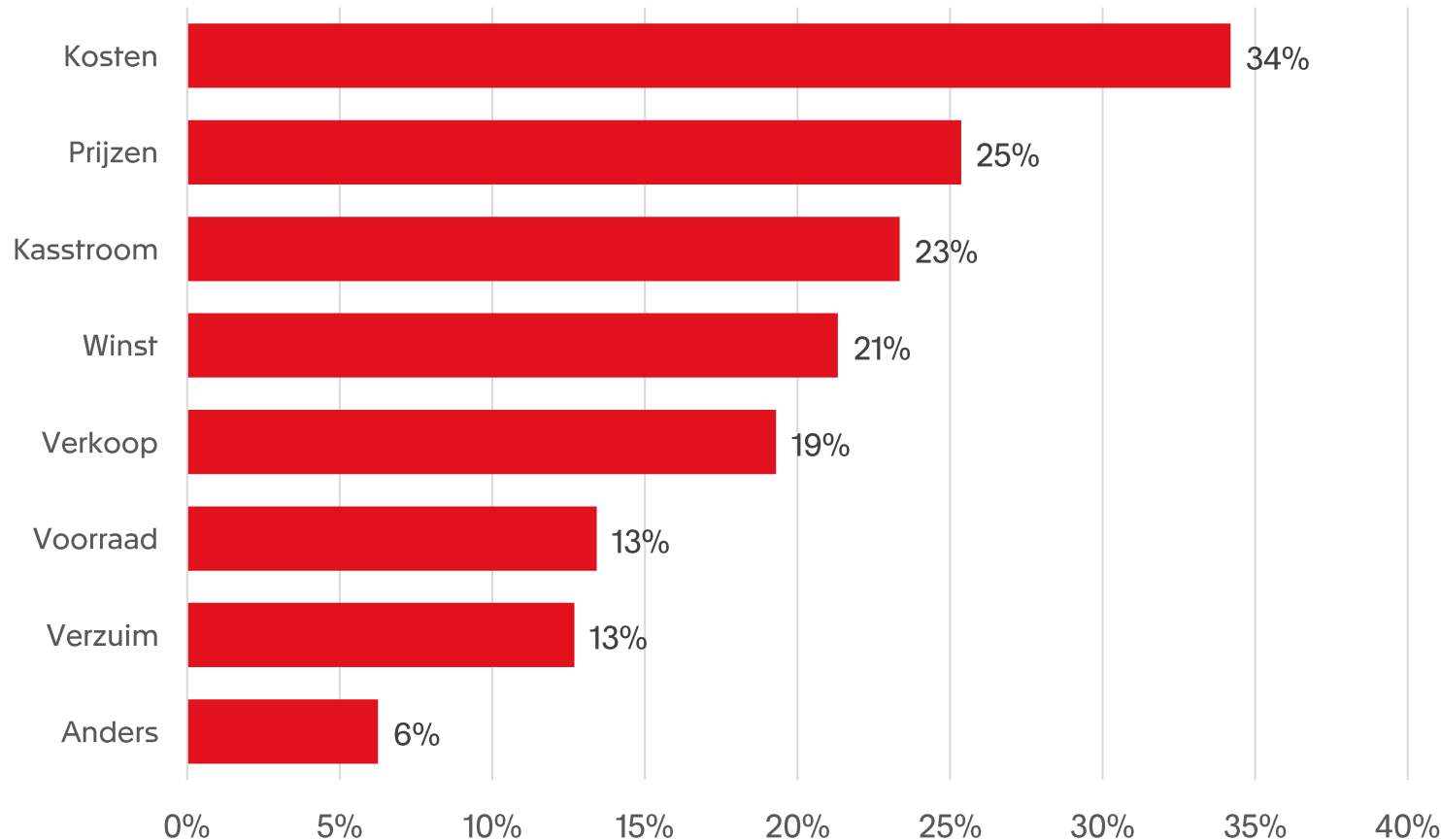


Hoeveel uren besteedt u aan de financiële administratie per maand?



Uitdagingen in de financiële administratie

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

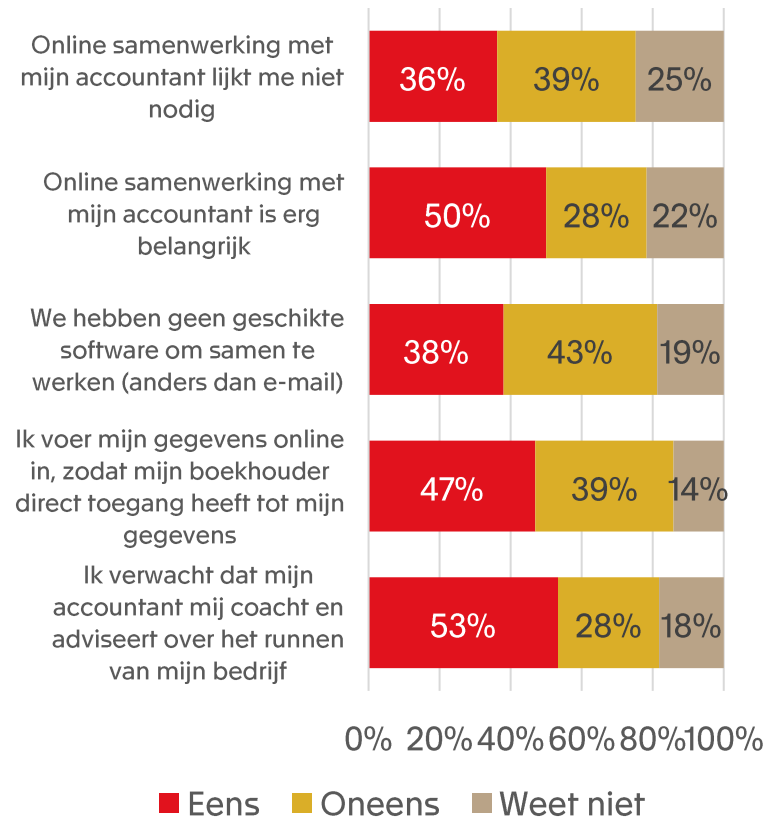


Een andere belangrijke uitdaging (nr. 3) van de financiële administratie is het leveren van betrouwbare financiële prognoses. Zo geeft 35% van alle respondenten aan dat ze alleen een goed inzicht hebben in de financiële status als ze contact hebben met hun accountant. En dat betekent nog niet dat al die andere bedrijven over goede forecasts beschikken.

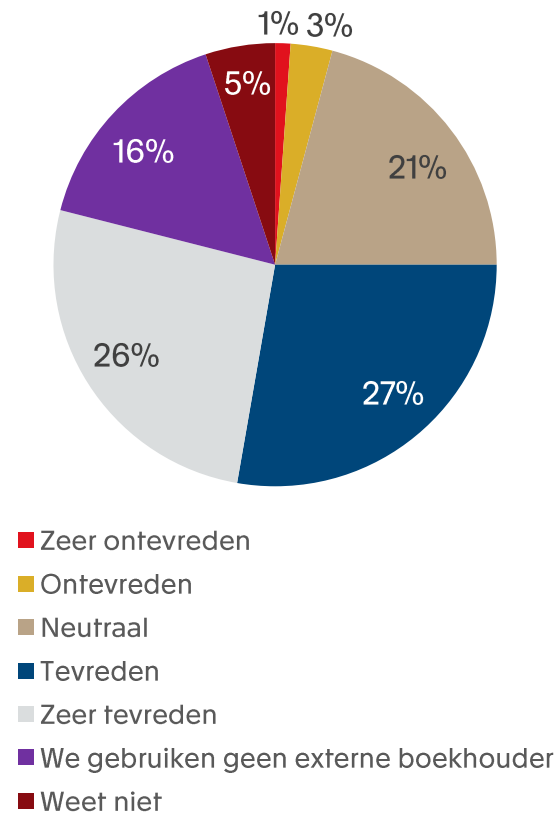
KMO's zouden vooral over betere forecasts van de kosten willen beschikken. Maar ook op het gebied van prijzen, de cashflow, verkopen en winstcijfers zijn er veel wensen om tot betere prognoses te komen. Betere forecasts kunnen gerealiseerd worden door een geïntegreerde oplossing met betere tools, of door een dashboard die door de accountant beschikbaar wordt gesteld.

Samenwerken met de accountant

Bent u het eerder eens of oneens met de volgende uitspraken?



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

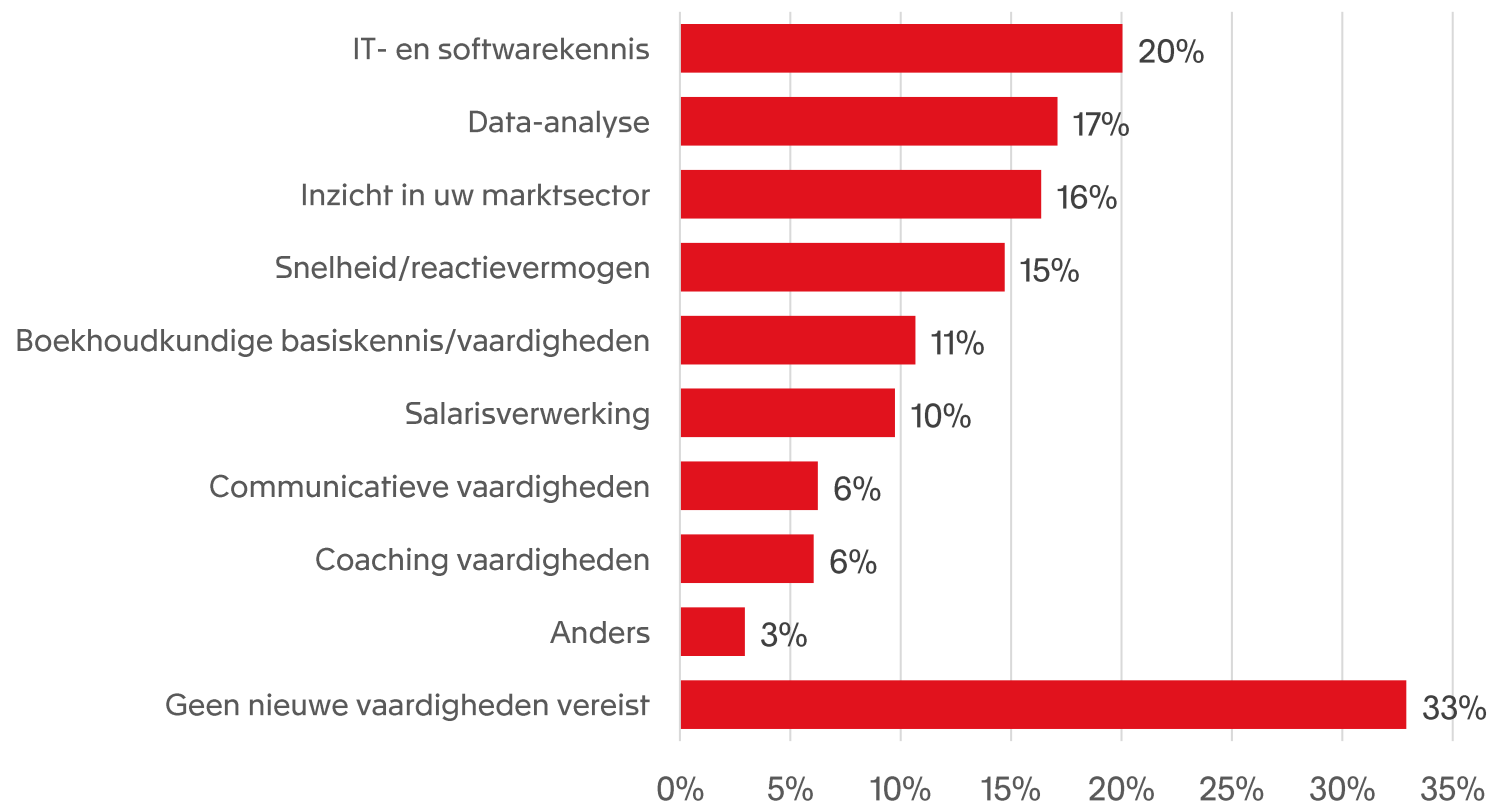


De meeste KMO's werken samen met een accountant. Aangezien deze veel gegevens verwerkt die een bedrijf nodig heeft om op te kunnen sturen, is het nodig om snel inzicht te hebben in deze gegevens. Veel KMO's vinden het daarom belangrijk om online samen te kunnen werken.

Dat begint al met het online aanleveren van gegevens naar de boekhouder. Hoe sneller de accountant over de data beschikt, des te sneller kan deze immers terugkoppeling geven. Dat kan in persoon – veel KMO's verwachten advies en coaching, en via bijvoorbeeld een online dashboard. Maar er zijn ook nog veel KMO's die niet over de juiste software beschikken om online samen te kunnen werken.

Samenwerken met de accountant

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



Hoewel veel KMO's tevreden of zelfs zeer tevreden zijn over hun accountant, zien we dat die tevredenheid duidelijk is afgenomen ten opzichte van de laatste barometer. Maar ze hebben wel ideeën over hoe de accountant meer waarde zou kunnen toevoegen.

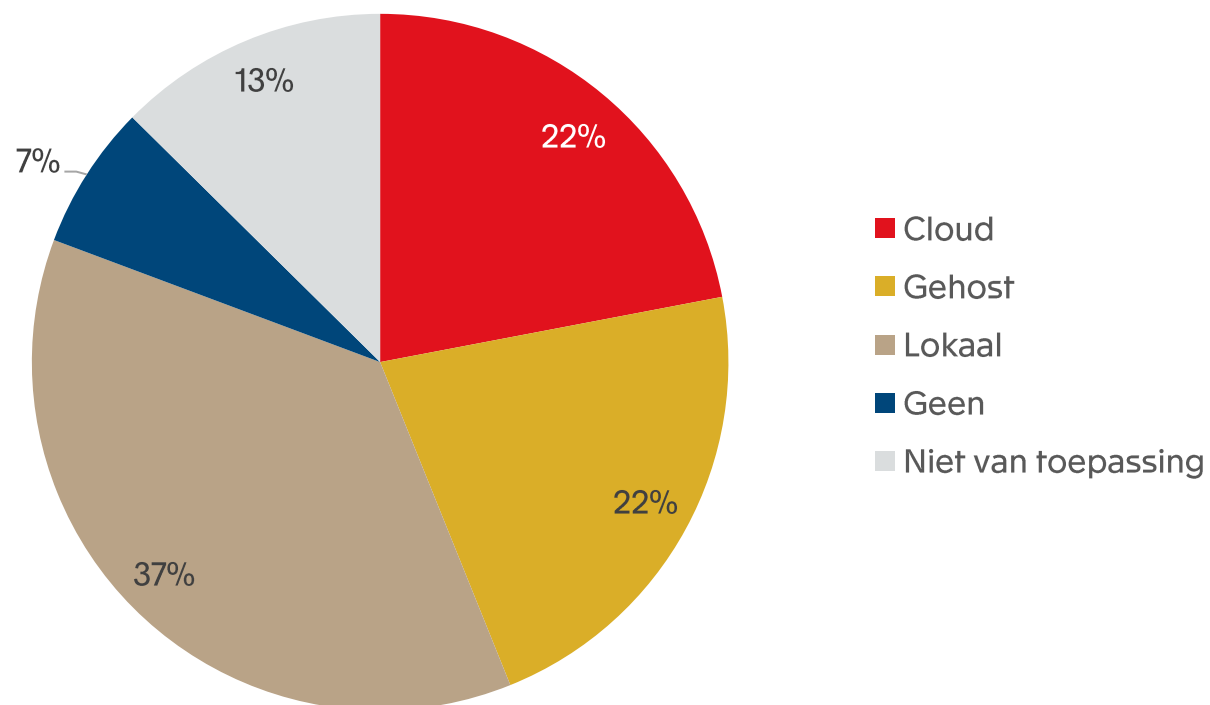
Ze vinden dat accountants meer mogen investeren in hun digitale vaardigheden en in inzicht in de marktsector van hun klant. Daarnaast geven veel KMO's aan dat accountants meer zouden mogen investeren in snelheid en reactievermogen. Klanten verwachten steeds sneller antwoord en willen ook sneller en vaker inzicht in (real-time) data. In vergelijking met eerdere barometers zien we vooral een toenemende vraag naar digitale vaardigheden, zoals data-analyse en IT-kennis.

Cloud

Bij de meer dan de helft (52%) van de externe accountants is software uit de cloud inmiddels de standaard. Tegelijkertijd geven ze aan dat er ook nog veel klanten zijn die daar (nog) niet aan toe zijn. Dat zien we inderdaad terug in de reacties van KMO's.

Meer dan een op de vijf bedrijven maakt inmiddels gebruik van een oplossing uit de cloud. Dat is al een flinke stijging ten opzichte van de vorige barometer. Daarnaast maakt een even grote groep gebruik van een gehoste oplossing. Maar de grootste groep maakt nog altijd gebruik van boekhoudsoftware die geïnstalleerd is op eigen servers of PC's. Afgaande op het snel groeiende gebruik en de prioriteit die softwareleveranciers aan de cloudversie geven, zal het belang van cloud snel verder toenemen.

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



Samenvatting

Corona laat zijn sporen na. Veel KMO's hebben te maken (gehad) met een sterke druk op de omzet en winst. Hoewel kostenbeheersing een heikel thema is geworden, lijkt de financiële administratie op het eerste gezicht een baken van rust. Toch gebeurt er veel wat een duidelijke impact heeft op de financiële administratie.

Debiteurenbeheer

Het tijdig betaald krijgen van facturen is voor KMO's een probleem van alle tijden. Het aantal facturen dat achterstallig is, is al duidelijk hoger dan anders. Maar het aantal facturen dat mogelijk helemaal niet betaald gaat worden, is geëxplodeerd en kan menig KMO in de problemen brengen. Om dit in redelijk tot goede banen te leiden, zien we dat veel meer bedrijven dan voorheen maatregelen

hebben genomen op het gebied van debiteurenbeheer. Het gaat dan vooral om interne aanpassingen, zoals een gestructureerd inningsproces en de inhuur van incassobureaus.

Efficiency

De grootste uitdaging in de financiële administratie is nog altijd het verminderen van de administratieve druk. In de afgelopen vijf jaar is de hoeveelheid uren die een KMO's besteedt aan de financiële administratie vrijwel gelijk gebleven. Robotisering zou, door het automatiseren van taken die nu handmatig gebeuren, die druk eindelijk kunnen verminderen. Er is ook steeds meer vertrouwen onder KMO's in het nut daarvan, hoewel ze de controle niet helemaal uit handen willen geven.

Prognoses

Een andere grote uitdaging is het leveren van goede financiële forecasts. Veel KMO's beschikken daarvoor niet over de juiste tools en hebben alleen een goed inzicht in de financiële status als ze contact hebben met hun externe accountant. KMO's willen vooral graag betere prognoses op het gebied van kosten, gevolgd door prijzen, de kasstroom en winst.

Samenwerken met de accountant

Om inzicht te krijgen in stuurdata, vertrouwen veel KMO's dus voor een belangrijk deel op hun accountants. Op zich is de tevredenheid over accountants redelijk hoog, maar we zien daarin toch een duidelijke afname in vergelijking met voorgaande jaren.

Samenvatting

Volgens KMO's zouden accountants meer moeten investeren in digitale vaardigheden, een goed inzicht in de marktsector van de klant en in snelheid in verwerking van hun gegevens en de respons. Daarvoor is een goede online samenwerking met goede online tools een belangrijke voorwaarde.

Zelf proberen accountants zich vooral te onderscheiden door persoonlijke aandacht en een goede service. Daarmee lijken ze zichzelf en hun klanten dus tekort mee te doen.

Cloud

Op het gebied van boekhoudsoftware, zien we een snelle opkomst van cloud-oplossingen. Ze vervangen steeds vaker de softwarepakketten die op eigen PC's en servers staan geïnstalleerd en ze vervangen ook in

toenemende mate gehoste oplossingen. Het gebruik van cloud voor bedrijfssoftware is sowieso sterk gestegen sinds de laatste barometer. Met boekhoudoplossingen uit de cloud, kunnen KMO's eenvoudiger samenwerken met hun accountants, kunnen ze sneller en beter inzicht krijgen in belangrijke stuurdata en krijgen ze sneller toegang tot nieuwe gerobotiseerde functionaliteit. De groei naar cloud zal naar alle verwachtingen dan ook sterk doorzetten.